

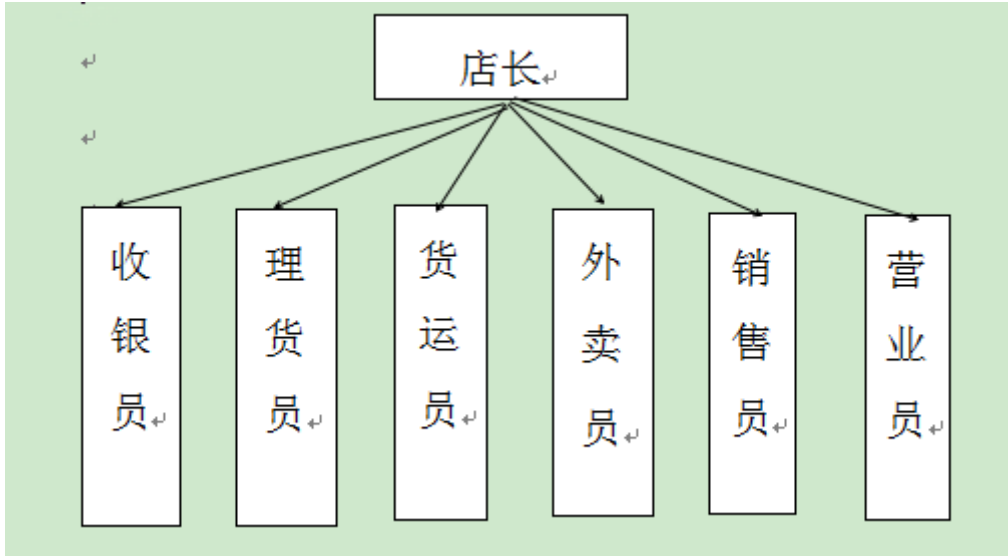
# 校园水果店经营项目人员配备

## 目 录

第一节 项目人员配备.....	1
一、项目组织机构图.....	1
二、具体人数.....	2
三、人员职能运行图.....	3
第二节 门店主要人员工作职责及要求.....	3
一、营业员.....	4
二、销售专员.....	7
三、收银员.....	9
四、店长.....	18

## 第一节 项目人员配备

### 一、项目组织机构图



### 二、具体人数

1.店长：X 名

2.收银员：X 名

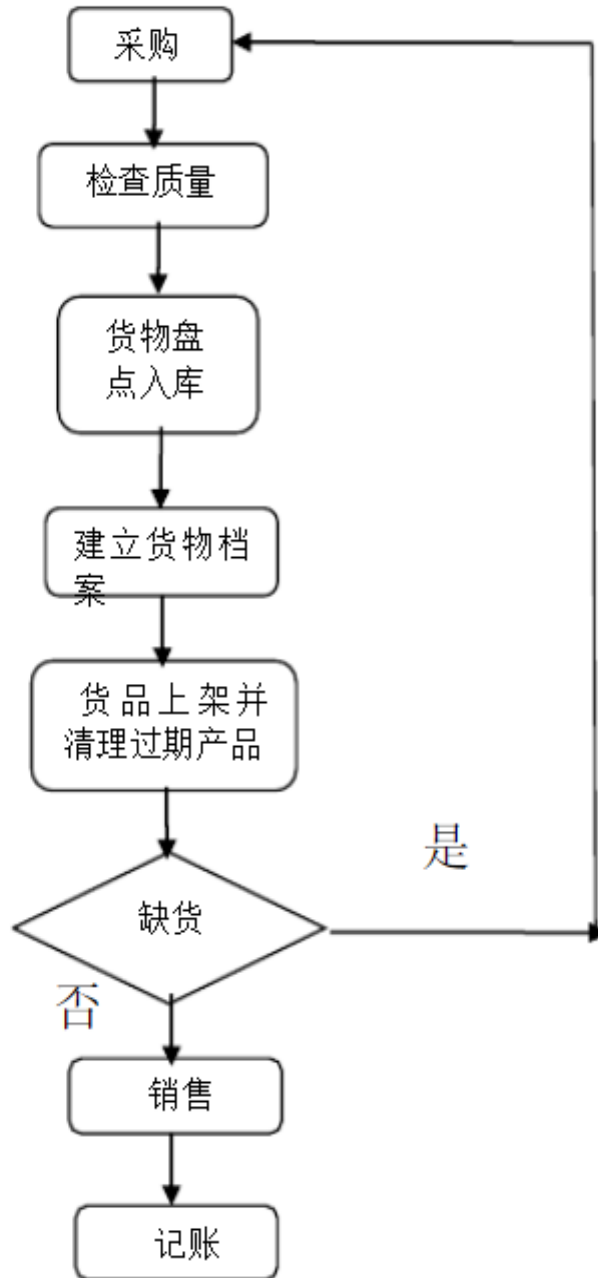
3.理货员：X 名

4.货运员：X 名

5.外卖员：X 名

后续按照经营情况添加销售员、营业员等各个岗位。

### 三、人员职能运行图



### 第二节 门店主要人员工作职责及要求

## 一、营业员

### （一）营业员岗位职责

1.营业员是水果店形象的代表者，店内信息的传递者，是店内与师生之间沟通的桥梁。作为商业从业人员，导购员不仅要有一定的行业技术，更应该遵守共同的职业道德规范。

### 2.岗位要求

- （1）具备良好的职业道德，恪守诚实信用的基本原则；
- （2）自觉遵守水果店各项规章制度；
- （3）自觉维护水果店的社会形象；
- （4）具有饱满的工作热情，勤奋好学的上进心；
- （5）熟悉果品知识，掌握一定的陈列技巧，销售技巧；
- （6）熟悉店内运作流程。

### 3.岗位描述

#### （1）创造良好的店内气氛

##### ①自觉维护店内果品、道具及地面等的清洁卫生。

1) 清洁果品时，不可使用湿抹布，以免损坏包装，应用干抹布或软毛刷。

2) 清洁地面时，用干拖布拖干地面，避免师生滑倒。随手清理地面或货架上的果皮和纸屑。

3) 保持通道畅通，及时清走通道中的纸箱或工具。

##### ②保持良好的精神状态及饱满的工作热情

1) 执行服务理念

2) 保持优雅的仪容仪表。

#### （2）理货（果品整理及检查）

### ①检查果品

1) 检查上架果品是否符合要求（质量、包装、保质期等）。

2) 检查果品价格。

3) 检查是否有缺货果品，

### ②整理果品

1) 果品陈列遵照两指原则、丰满美观原则。

2) 及时还原凌乱的果品，归位孤儿果品。

3) 及时补货，将果品售卖出现的缺口填满。及时进行前进陈列，将靠里侧的果品向外侧移动。及时将两侧的果品扩大陈列面，以填补缺口。有保质期的果品必须保证先进先出。

4) 试吃果品应经常添加，避免是吃盘空空的，做试吃、果盘、为客人加工果品时须先用消毒液洗手。

### (3) 补货

①补货顺序：堆头——端架——正常陈列

②后仓果品必须充分在店内陈列销售。

③未经采购同意，不可擅自淘汰单品。

④来货时，未经收货员收货的果品严禁进入店内，以免混淆。

### (4) 售货

①在区域中，以跟客售货为第一重点。

②应以理货的方式，逐步接近师生，在师生示意需要服务时及时提供服务。

③员工跟客中途有事如需离开师生，应礼貌地对师生说“请稍等。”

④员工应绝对避免与师生发生争执或争论。

⑤大件果品（礼盒、果篮）销售时，必须开单销售。

### （5）退货

指按采购要求将店内的果品退回总仓或供应商。（退仓原因：果品滞销、果品质量问题等）。

## （二）营业员日工作安排



## 二、销售专员

### （一）销售专员岗位职责

#### 1.综述

销售专员承担部门新员工的岗位培训，负责帮助新员工掌握岗位流程、果品知识，了解公司制度，融洽人际关系。使新员工在公司健康成长。

#### 2.销售专员综合素质要求

（1）真诚善良，能体贴人关心人，有较强的沟通能力

（2）自律性强，能带头遵守公司总部的各项规章制度，是顾客优质服务的执行典范。

（3）必须具备很强的上进心，勤奋好学

（4）熟悉各类果品知识及价格，有丰富的果品销售和陈列经验。

（5）口头表达能力好，具有良好的沟通能力，宽容耐心，能无保留的教导新员工，诲人不倦。

（6）具有较强的执行能力。

（7）具备一定的系统销售数据分析能力。

（8）会简单的 POP 海报书写。

#### 3.销售专员岗位描述

（1）需要从事营业员工的工作，包括补货、理货、销货等。

（2）培训新、老员工的销售技巧。

（3）

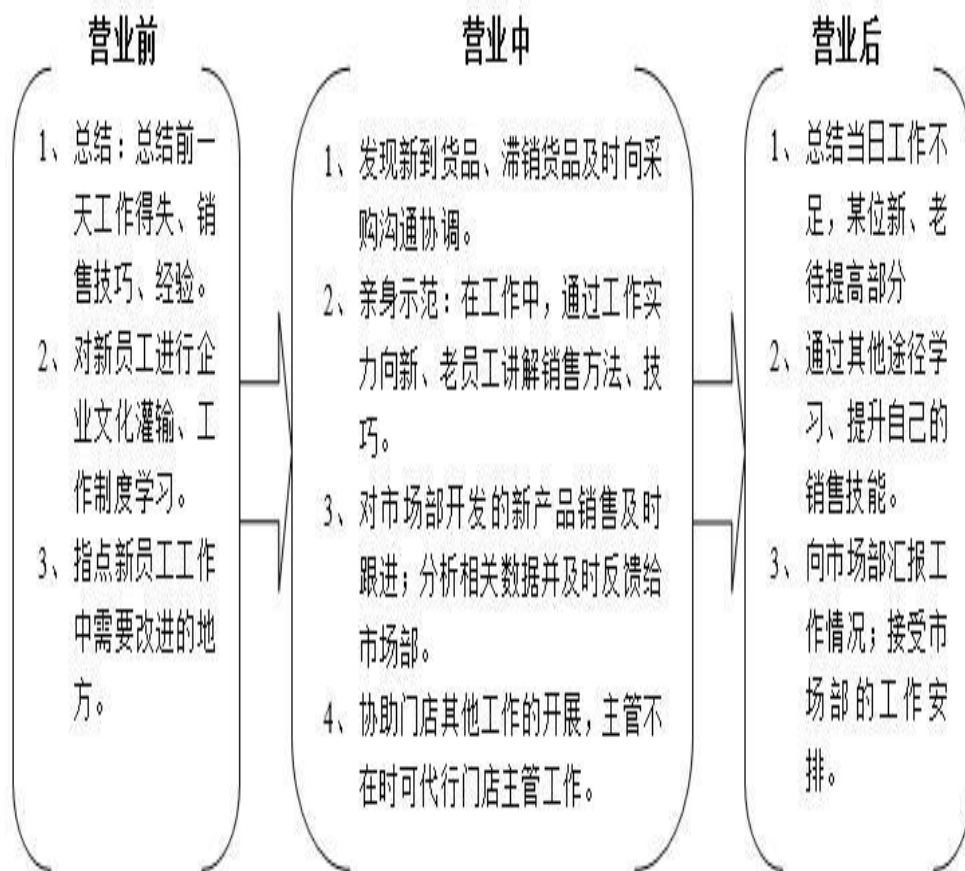
没有部门主管或部门主管缺席时代理部门主管的工作。

(4) 对新产品进行推广

(5) 对新产品的销售及时跟进，根据销售数据计算并分析出相关报表并反馈给市场部。

(6) 协助门店其他工作的开展

(二) 销售专员日工作流程



### 三、收银员

(一) 收银员岗位职责及工作规范

#### 1. 综述

收银员是



公司形象的代表者，是水果店与顾客之间沟通的桥梁。作为商业从业人员收银员不仅要有一定的专业技术，更应该遵守共同的职业道德规范。

## 2.岗位要求

- (1) 具备良好的职业道德，恪守诚实信用的基本原则；
- (2) 具有饱满的工作热情，勤奋好学的上进心，训练有素的微笑服务；
- (3) 良好的心态和较强的心理承受能力，能忍受顾客的指责和刁难。
- (4) 了解公司与水果店有关的各项规章制度，自觉遵守公司各项规章制度。
- (5) 熟悉收银业务运作流程。
- (6) 熟悉果品知识，对果品的陈列、果盘的制作、水果相关知识等都应有所了解。
- (7) 具备较强的服务意识和销售技巧，服从、协作意识强。
- (8) 具备较强的接待顾客的技巧。
- (9) 了解收银区域各种营业设备的性能、特点、使用方法、注意事项。
- (10) 须持有效健康证及食品行业人员合格证书。
- (11) 健康的身体，能忍受长时间反复机械操作的疲劳。

## 3.收银员服务标准

- (1) 欢迎顾客：面带笑容，声音自然，与顾客目光接触，帮助顾客将购物篮或购物车中的果品放到收银台上。

标准用语：（您好）欢迎光临！

(2) 储值卡：在顾客买单前，提示顾客是否有储值卡，如未办理储值卡的顾客，可向顾客推广并办理储值卡。如顾客未带储值卡时，收银员应现金收银。

①询问顾客有无储值卡，双手接过储值卡，读卡后，双手递回储值卡。

②熟记储值卡的申领办法：客户提供联系电话，姓名，身份证号等进行注册登记。

标准用语：您好，请问您有储值卡吗？

(3) 扫描：用扫描枪将果品逐一扫描，每扫一件果品都必须核对果品价钱与电脑是否一致，每件果品金额都要告诉客人，与装袋人核对件数，避免打多或打少果品提高扫描正确率和速度。扫描完成的果品必须与未扫描果品分开放置，避免混淆，检查购物篮或购物车底部，检查顾客手中是否留有未扫描果品。

标准用语：逐项念出每件果品金额。

(4) 合计金额：

标准用语：您好，您的购物金额一共是 XX 元，请问您是刷储值卡还是付现金？

(5) 唱收钱/卡：当着顾客的面点清钱款并确认金额，若现金检查是伪钞，应婉转让顾客换 1 张，若使用信用卡或储值卡，应礼貌告诉顾客稍等，进行刷卡。

①顾客使用信用卡结账时

，收银员要识别信用卡的真伪，察看有效期，在信用卡 POS 上操作收款程序，顾客在卡联上签名前，收银员要提醒顾客核对消费金额，顾客确认后在卡联上签字，收银需核对信用卡签名。

②信用卡消费只能通过银行退货，不作现金支付。如有持卡消费顾客有退货情况发生，可告知顾客，当日消费当日做退货金额会在当日转回顾客账户，隔日退货需等 15 天内直接退回卡内，退货时顾客需出示销售小票及卡单单据，同时确认信用卡是否有效，在信用卡 POS 上操作退款程序。

③现金消费做退货时要收回收银小票，使用退货单并需在退货单上签字确认，此退货要存档留存，以便财务核对。

（6）唱付找零：找出正确零钱，大钞零钱放在规定收银机钱格中，关闭抽屉，双手将现金，收银小票交给顾客或将银行卡单据放入抽屉，底单小票还给顾客。

标准用语：找您 XX 元，请拿好小票。

（7）装袋：按装袋原则进行装袋，尽量满足顾客的特殊要求。

标准用语：谢谢，请慢走。

#### 4.装袋原则

（1）为顾客录入果品后，主动询问客户是否需要购买购物袋还是自备购物袋，如果需要购买购物袋，应根据客户订购产品推荐合适规格的购物袋。

（2）根据顾客所购果品数量及性质选择尺寸合适的袋子。

(3) 不同性质果品分类包装

(4) 检查果品是否调包或装有未结账的果品，检查易碎果品是否完整。

- (5) 与收银员核对所售果品件数。
- (6) 较重较硬果品放袋底。
- (7) 果品不能高过袋口，避免顾客不方便提拿。

#### 5.收银员管理规定

- (1) 收银员身上不可带有现金。
- (2) 收银员在办公室点算现钞时，应有主管在场。
- (3) 收银台不可放置私人物品。
- (4) 收银员上岗时不可擅自离岗。
- (5) 收银员不可为亲友结账。
- (6) 收银员上岗时不可任意点算现金。
- (7) 如顾客不购物也要求兑换零钱，应满足顾客不能拒绝，但要求在拾元以内，有门店主管在场的情况下许可。
- (8) 如顾客对找给的零钱不满意，如破旧，较脏等必须满足顾客要求，给予更换。
- (9) 收银员上岗时不可嬉笑聊天。
- (10) 禁止没有经值班店长同意在非指定时间给员工结账，为员工结账时，须有门店主管在场，收银员要在电脑小票上签名并盖收讫章，再由门店主管签名。
- (11) 自觉配合上级检查。
- (12) 必须微笑服务，礼貌待客，不得慢待顾客或与顾客现场争吵。
- (13) 收银员用餐或因故须离开工作岗位时，需通知店长并确认在有人值守的情况下，方可离开。
- (14)

收银员用餐须在员工签到簿上签到，用餐时间以店内规定时间为准，并保证与其他员工轮流用餐。

（15）收银员上班时间不得做与工作无关的事情（看书报、杂志玩电脑游戏，打电话聊天、发手机短信、听收音机或 MP3）

（16）收银台区域除直接工作联系的财务人员或店长可以进入，严禁任何人员在收银台前闲聊。

（17）收银员需负责收银台前座椅的看管，除顾客外其他人员禁止闲坐。

（18）收银员在为顾客服务时，应以站姿服务。

（19）收银员在客流高峰时段，店内人员不足时，在不影响正常收银的前提下，应帮助营业员为客人加工已确定购买的水果，以提高服务效率。

## 6.遇到手收情况

在果品没有条码、停电、收银机故障时，可经主管同意，登记手收，回头再查条码入机。与主管的配合，顾客不多的情况下，收银员在做好上机准备的同时应抓紧时间做以下工作：

（1）检查收银区卫生，清理自己展区的环境卫生，胶带的配备。

（2）整理与补充果品，将收银区的果品进行整理，清洁。随时补充不足的果品。

（3）手收时应预备专用笔记本，记录收银情况，以备营业款对账。

## (二) 收银员日工作流程



## 1.营业前

(1) 营业前应做好收银台的前面清洁，包括收银台后的展架及展架上的果品和赠品，使之保持干净、整洁、美观、丰满。

(2) 上岗前先查看交接班记录本，同时与店长或值班人员同时清点前一天营业款（包括储值卡消费、购物券等，清点无误后作交接班记录本签字确认）

(3) 到店长处领取备用金，并在登记本上签名，兑换充足的零钞，当面清点。

(4) 到达收银台后依次开 UPS 电源、显示屏、主机，将显示屏及客户屏调整到最佳角度。

(5) 输入密码，进入销售状态，打开钱箱，放入备用金。

(6) 认真检查收银机、扫描器、储值卡读卡器等设备是否正常，如有异常立即店长汇报。

(7) 将营业所需的物品道具等摆放好，清点办公用品是否齐全，并注意合理摆放，检查购物袋存量是否足够。

(8) 对收银台货架小果品进行补充，保证小货架陈列的丰满。

## 2.营业中

(1) 严禁将营业款带出水果店。

(2) 上岗时严禁携带私人物品（私款）和私换外币。

(3)

顾客来到收银台前，收银员应及时接待，不得以任何理由推诿。入机前应先对顾客购买的果品作大致分类，根据顾客购物量的大小，选择合适的购物袋，并迅速将袋口打开，放在收银台上。然后将果品逐一入机并装袋。收银员应熟悉各种果品条码的位置。

（4）收银员在进行扫描时，应站姿端正，身体与收银台、收银机保持适当距离，不许靠在收银台上。

（5）果品输入机时要求正确、规范扫描，在扫描器最敏感的地方按扫描器箭头方向将果品划过（果品与扫描器应保持适当距离，不能将果品在扫描器上摩擦，或在扫描器上不停晃动），当听到“滴”的响声后，核对果品与电脑显示的品名、规格、单价、数量是否一致。

（6）果品输入电脑后，要认真核对果品品名、规格、单位、数量、价格，当电脑显示的果品资料与实物不符时：

①柜台打错价，可在防损员证明后按低标价售出，差价由柜台负责人赔偿，收银员应立即向主管汇报。

②果品品名、规格、条码（编码）不符或果品无条码时，应委婉地向顾客解释并及时通知还原人员进行更换。

（7）收银时应将顾客（或小孩）手中拿着的果品、放在收银台下面的果品，先扫描入机，以避免漏输。

（8）当扫描不出果品条码时，应将果品暂放一边，待其他果品扫描完毕后，一起改用手工输入。不得用不同条码的同价果品代替入机。

（9）果品全部输入电脑后，收银员要询问顾客是否还

有其他果品，同时要留意顾客手上或身上是否还有果品未入机查。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/976023100042010125>