

ICS 03.100.01
A 10
备案号:25504—2009

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10512.1—2008

零售业基层岗位技能要求 营业员

Technical competence requirement for basic posts in retail industry—Sales

2008-12-29 发布

2009-08-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

| | |
|-------------------------------|----|
| 前言 | I |
| 引言 | II |
| 1 范围 | 1 |
| 2 术语和定义 | 1 |
| 3 基本要求 | 1 |
| 4 技能和相应业务知识要求 | 1 |
| 5 培训、考核及证书发放 | 5 |
| 附录 A (资料性附录) 培训、考核及证书发放 | 6 |

前 言

本标准的附录 A 为资料性附录。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准主要起草单位：深圳市零售商业行业协会、天虹商场股份有限公司、人人乐连锁商业集团股份有限公司。

本标准主要起草人：于建、徐楠、苏丽明。

引 言

随着零售连锁企业的快速扩张,零售业的人才短缺已成为制约企业快速发展的重要因素。而长期以来由于零售企业基层员工流动性大,企业对基层员工缺乏规范的培训和考核机制,导致基层员工的技能参差不齐,使得招聘、评价、考核工作成本上升,难以适应行业发展的需要。

本标准依托我国现代零售业发展较快、且经营水平较高的部分全国连锁百强及其他零售企业,通过收集、归纳、整理、提炼其零售卖场营业员应掌握的技能和相关业务知识,综合百货、超市等主要业态营业员的岗位职能特点,适当参考某些外资企业零售卖场对基层员工的要求,总结多个企业的先进做法以及考虑国家对零售业的各项法律法规要求,提出了零售卖场营业员应掌握的本岗位技能和相应业务知识,并在附录中对该岗位人员的培训和考核做出了具体的、操作性强的建议,为零售企业有梯次地培养人才,支持其战略扩张打下良好基础。

零售业基层岗位技能要求 营业员

1 范围

本标准规定了零售卖场营业员应具备的知识和技能。
本标准适用于零售卖场对营业员技能的鉴定和职业培训。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

2.1

营业员 sales

在零售卖场里从事面向顾客进行商品销售工作的人员。
本职业设三个等级,分别为初级、中级、高级。

2.2

技能要求 technical competence requirement

零售卖场基层岗位员工应具备的技术和操作能力。

2.3

标准学时 standard learning unit

学习满 1 小时为一个标准学时。

3 基本要求

初、中、高级营业员应当具备初中毕业以上文化程度。

4 技能和相应业务知识要求

4.1 初级营业员

应符合表 1 的规定。

表 1 初级营业员技能和相应业务知识要求

| 项目 | 工作内容 | 技能要求 | 考核权重 100 分 | 相应业务知识 |
|----|----------|--|--------------------------------------|--|
| 售前 | 整理 仪表 | a) 能按规定着装,整洁、得体; b) 能按规定简单化妆。 | 3 2 共 5 分 | 掌握: 营业员着装、仪容仪表要求。 |
| | 商品 准备 | a) 能按规定备齐售货用品并放在指定位置; b) 能合理摆放商品; c) 能及时补充商品; d) 能剔除不合格商品; e) 能为商品打码,检查物签相符; f) 能随时检查库存区商品,使标志清楚。 | 3 5 3 3 3 3 共 20 分 | 掌握: 商品摆放规则; 商品包装知识; 打码器操作方法; 商品质量要求; 商品储存要求; 调价流程。 熟悉: 卖场环境。 |