# 有关公司员工军训心得如何写

来源：网络 作者：星月相依 更新时间：2025-04-29

*有关公司员工军训心得如何写一您好！我经过这些天的考虑，你们的建议我也认真考虑过。我还是决定要走，也许你们说的建议是对的，但是我现在什么都听不进去，我也不想听，我已经决定要走了，我也想过继续做下去，或者等公司招到人在走，但是我实在是做不下去了...*

**有关公司员工军训心得如何写一**

您好！

我经过这些天的考虑，你们的建议我也认真考虑过。

我还是决定要走，也许你们说的建议是对的，但是我现在什么都听不进去，我也不想听，我已经决定要走了，我也想过继续做下去，或者等公司招到人在走，但是我实在是做不下去了，我受不了了。原因很多，\*\*\*总你们有没有想过为什么公司招到的人都干不长吗，有几个做的时间长的。三个？是吗？他们三个只是极少数吧，一年多的时间我就送走了多少同事？为什么那么多人都要走，\*\*\*总你们应该反省一下了吧。

我要走的原因我可以列举一下：

第一：现在还有几家公司是单休的，就算是有吧！ok！我接受，但是你不要提周六或着放一天，或者放半天。是的你周六也让我们提前走过，提前走多长时间，一个小时？半个小时？你不如不说，我们还没那么多期望，期望越大失望越大。希望你能够制定一个规范要么一个星期上六天、一个星期上五天，要么周六只上半天；或者就是单休，但是你不要说是我们自愿的，钟主任的秘书是双修的，但是她的工资每月只有1300这种话，国企的福利制度我想\*\*\*总你们应该比我们更清楚。

第二：我现在走，也说明不了我这个人不讲信用什么的，新劳动合同法也规定了只要提前一个月提出书面申请，不论什么原因企业都要无条件放人。您可以去查。人员流动是很正常的现象，没什么的。

第三：确如您所说，我就算是念完研究生也一样是替人打工，而且还是要从基础做起。但是我是真的很想走另外一条不同的路，这里我真的看不到前途。在小企业里做的事情很多，接触的面也很广，但是我认为现在锻炼与别人团结合作的能力比锻炼自己一个人单打独斗的能力要重要的多。

第四：我想回家。我想离家近一点。

第五：我了解了一下，我的工资真的很低很低，您可能不知道，我出来工作一年了，连一百块都没能给家里寄过。您可以说我刚出来怎么怎么，要想成功不是以天来计算的，而是以年来计算。在您这里我看不到一点点成功的希望，三年后我出来了，我相信我并不会比从学校里出来强多少。

第六：虽然我也不会，但我发现您真的不会做生意。

第七：就算客户是上帝，也没必要为他们白白做那么多事情。

第八：您对外面的人真的很大方，对我们就很小气了，不过这个算了，随便您，我不理。

第九：也许是因为这是我的第一份工作，我不知道别的公司怎么样，别的公司的工程师都做什么，但是我绝对不认为他们像我一样，打字，打扫卫生啥的。

第十：说到打扫卫生，说真的我真不愿意，拖地、洗厕所、擦桌子、最要命的是帮您洗杯子，我是那种自己的房间都懒的打扫那种，现在哪个公司没有一个扫地的阿姨呀。

第十一：事无大小、人无贵贱！不要以为学历是很重要的事情，不要瞧不起没有学历的人。我现在做的事情，我想一个专科生完全可以做的来，甚至只要有一点点基础，我想就算没上过大学的人都可以做。我真的有种感觉那就是：我在这里真的是大材小用。

**有关公司员工军训心得如何写二**

尊敬的@@@董事长：

您好!

我很遗憾自己在这个时候向公司正式提出离职。

不知不觉在上海公司呆了快一年了(去年5月进公司)，在公司工作的近一年中，在集团公司各位领导的栽培和信任下，我学到了很多以前从未接触过的知识，开阔了视野，锻炼了能力，学到了很多知识。非常感激公司给予了我这样的机会在良好的环境中工作和学习。而今，我决定离开，也许这样会好一些。

提出离职我想了有段时间了，公司的环境对于员工很照顾很保护，鉴于我的个性，要在公司自我提升及成长为独挡一面的能手，处于保护的环境下可能很难。我自己也意识到了自己个性倾向，其实，这不管是对于公司培育人才或是我自身完善都是突破的难点。虽然我的观念是：人需要不断的发展、进步、完善。我也一直在努力改变，变得适应环境，以便更好的发挥自己的作用。但是我觉得自己一直没什么突破，考虑了很久，确定了需要变换环境来磨砺。

也许我该提前一个月给您递呈离职报告，好在我手头的工作已经很少，一个星期足以交接干净，我希望所有该处理的事情都在3月10日前处理妥当。马上就要离开公司了，在这最后的一段时间里，我会做好所有的交接工作，正常上班，静心等待您的答复、处理。今年的工作也许比较难找，如果能给予我支配更多的时间来找工作我将感激不尽!

离开这个公司，我满含着愧疚、遗憾。我愧对公司对我的期望，愧对各位对我的关心和爱护。遗憾我不能经历威海奔腾的发展与以后的辉煌，不能分享你们的甘苦，不能聆听各位的教诲，也遗憾我什么都没能留下来。

最后，衷心祝愿公司健康成长，事业蒸蒸日上!祝愿各位领导与同事：健康快乐，平安幸福!

离职人：

日期：

**有关公司员工军训心得如何写三**

杨姐：

您好！

由于身体的原因，不适应扫描这份工作。在这个月底交完班后，我打算回家休养。对此，我向信任我给予我期望的公司领导和同事们表示深深的歉意！作为大姐与领导，我想把我这三个月来在中信万通学习成长的收获与您分享！首先，向您表示感谢！感谢您给予了我进入中信万通学习锻炼的机会，让我在此不仅学习到证券知识还认识了许多可亲可爱的同事们。中信万通就像是一个和谐的大家庭，在这里工作不仅感受到温暖而且充实快乐。在公司最忙碌的日子里，我亲眼目睹了同事们紧张、有条不紊的工作。虽然很累但没有人叫苦。让我看到了一个团结战斗的群体，一个年轻活泼的群体。每当我工作疲惫烦躁厌倦时，看到他们，心中不自觉地就有一股力量。心中的暖流来自于同事们乐观敬业的精神，来自于大家的相互关照和鼓励。是这个战斗的群体不断的激励着我，给予我力量，让我看到了自己的许多不足。我为有这麽一群同事而骄傲！

在弟弟妹妹身上，我看到了朝气，看到了这个公司的未来！在大哥大姐身上，我看到了亲切与平和，看到了这个公司的历史和积淀！感谢公司领导为我们创造了这麽一个和谐快乐的工作氛围！其次，我要感谢这个公司里所有的同事们！是大家给了我温暖和帮助！让我在这里工作快乐而温馨。感谢。对我工作的鼓励和支持！感谢前台活泼可爱的同事们！最后，我祝愿杨姐、公司领导、所有的同事们在即将到来的20\_\_年里，身体健康！工作顺利！家庭幸福！祝愿中信万通的事业蒸蒸日上！道路越走越广！

此致

敬礼！

辞职人：xxx

日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**有关公司员工军训心得如何写四**

尊敬的各位领导：

您们好！

我从年月份来到公司，到如今已经有一年半了，非常感激公司给了我这个工作和学习的机会，使我得到了很多的历练，同时我也得到了很多的照顾，在此我对关心过照顾过教导过我的领导们说声谢谢。

如今由于个人原因，无法为公司继续服务，现在我正式向公司提出辞职申请，将于20xx年10月30日离职，请公司做好相应的安排，在此期间我一定站好最后一班岗，非常感谢您在这段时间里对我的教导和照顾。在公司的这段经历于我而言非常珍贵。将来无论什么时候，我都会为自己曾经是公司的一员而感到荣幸。我确信在公司的这段工作经历将是我整个职业生涯发展中相当重要的一部分。

祝公司领导和所有同事身体健康、工作顺利！

祝华杰蓬勃发展，日胜一日！

再次对我的离职给公司带来的不便表示抱歉，同时我也希望公司能够理解我的实际情况，对我的申请予以考虑并批准。

此致

敬礼！

**有关公司员工军训心得如何写五**

第一章 总则

第一条为规范员工在生产区域的职业行为，树立并保持良好的形象，依据公司管理制度、各项规章规定以及有关法律法规，特制定本规范。

第二条员工应自觉遵守国家的政策、法律、法规和公司的各项规章制度，坚守职业道德、劳动纪律，爱岗敬业，努力弘扬和实践“诚信、进取、高效、创新”的核心价值观，努力完成本职工作任务。

第三条本规范是员工进行社会交往、开展日常工作与管理、提升个人修养的行为规范。全体员工应当熟知并遵守。

第四条 公司各级管理人员要以身作则带头遵守行为规范，并抓好所辖单位员工的行为规范监督管理工作。

第五条本规范分为总则、行为纲要、行为准则三个章节，其中行为准则分为社会公德规范、职业素养规范、进厂行为规范、工作行为规范、公共区域管理、出厂行为要求六个部分。

第六条 员工须遵守本守则，如有违反将按相关规定予以处罚。

第七条 本行为规范由公司生产调度部负责解释。

第二章 行为纲要

要遵章守纪，严格自律;不违法乱纪，恣意妄为;

要仪表端庄，言行得体;不举止失态，蛮横无理;

要诚实守信，公平正直;不弄虚作假，徇私舞弊;

要爱岗敬业，勤勉尽责;不玩忽职守，敷衍塞责;

要服从命令，敢于担当;不阳奉阴违，推卸责任;

要团结协作，包容豁达;不推诿扯皮，挟私报复;

要勤学精进，勇于创新;不自满懈怠，因循守旧;

要勤俭节约，廉洁奉公;不铺张浪费，损公肥私;

要保护环境，爱惜资源;不随意破坏，非法占有;

要注意安全，严守秘密;不麻痹大意，见利忘义。

第三章 行为准则

第一节 社会公德规范

第一条树立正确的价值观、人生观、世界观;爱岗敬业，勇于进取，乐于奉献。

第二条遵纪守法，自觉维护公共秩序;见义勇为，抵制不良行为，敢于同坏人坏事作斗争。

第三条待人诚恳谦和，讲文明，懂礼貌。

第四条倡导团结友爱之风，乐于助人，尊老爱幼，团结同事。

第五条 养成良好习惯，不酗酒、不赌博、不做危害社会的事。

第六条美化环境，爱护公共设施，维护公共卫生，养成不乱扔垃圾，不随地吐痰的良好习惯。

第七条 讲话声音适当，不影响他人。

第二节 职业素养规范

第一条爱岗敬业，忠于职守;热爱企业，高度认同企业文化，坚持公司利益高于一切，具有集体荣誉感和主人翁意识。

第二条 员工须严格遵守公司颁布的各项规章制度。服从上级指挥，严格执行公司的决定和决议。

第三条 严格遵守工作时间，做到不迟到，不早退。

第四条 与工作无关的私物不得随意带入岗位，不得将公司资料、办公用品用作私用，如需携带外出须得到批准。

第五条维护公司利益是员工的义务，员工不得从事、参与、支持、纵容对公司有现实或潜在危害的行为。发现公司利益受到损害，员工应及时向上级领导汇报，不得拖延或隐瞒。

第六条遵章守纪，廉洁奉公，克已奉公，不循私情，不以职权和工作之便牟取私利，正确行使职权;坚持原则，敢于同违章违纪行为作斗争。

第七条顾全大局，团结协作。以大局为重，正确处理公司与个人的利益关系;增强公司员工间的交流，建立“团结、友爱、平等、互助”的员工关系。

第八条尊重客户，注重礼节，提供最优质的产品和服务，不断提高客户满意度。

第九条员工未经公司安排或同意，不得在外兼任与公司同类型的工作或业务指导。

第十条勤俭节约，艰苦创业，要自觉培养节约意识，树立勤俭节约的观念。

第三节 进厂行为规范

第一条文明乘车，不得与司乘人员发生争执，不在车内抽烟、脱鞋、吃东西、吐痰、扔壳皮纸屑，保持车内环境卫生，不大声喧哗。

第二条 骑摩托车上下班的员工须检查车况，并确保“二证三费”齐全，正确佩戴安全帽，不违规载人，并严格遵守交通相关法律法规。

第三条 摩托车入厂后须停放在指定车棚，并确保停放整齐、方向一致，严禁将摩托车驶入生产区域。

第四条 驾驶小轿车上下班的员工须检查车况及随车证件，并严格遵守交通相关法律法规。

第五条上班期间员工应着公司统一制服。进入生产岗位，须按照工作特点和岗位的环境因素佩戴其他相应的劳动防护用品(如：安全帽、护目镜、耳塞、防毒面具、防酸服等)，工作服应穿戴整齐，劳保用品应按要求佩戴。

第四节 工作行为规范

第一条按时参加班前会，掌握上一班工作完成情况，并与上一班人员认真做好交接。

第二条 上班前、工作中不饮酒。

第三条 工作期间应认真工作，不允许在工作区内大声喧哗，不得妨碍他人工作，不得擅自离开工作岗位，不可做与岗位无关的事情。

第四条 工作时，不打非业务性电话，接非业务性电话时应尽量缩短时间。

第五条 工作时间内不应无故离岗、串岗，不得闲聊、吃零食、大声喧哗，确保工作环境的安静有序。

第六条 严格执行岗位操作规程，精心操作，按时巡检并及时记录工艺指标，出现指标异动时及时通知当班班长或车间主任。

第七条本岗位内的运转设备和禁止设备均需做到无尘、无油垢，配电柜无灰尘，表体整洁，刻度清晰;设备周围环境整齐、清洁，无跑、冒、滴、漏(有标志、有检修措施、计划除外)，设备管廊、管道、阀门、螺栓等基本无锈蚀，外观整洁。

第八条 非本人分管设备不得擅自动用，设备异常情况时及时通知包机人员或值班人员，非紧急情况不得自行处理。

第九条 单岗人员暂时离岗须告知相邻岗位人员或当班班长。

**有关公司员工军训心得如何写六**

公司员工试用合同(样式二)

用人单位（甲方）：

地?址：

职工（乙方）：

身?份?证?号?码：

甲方因工作需要，同意招用乙方到甲方试用工作，根据有关规定，经双方自愿协商同意订立本协议。

一、合同期限?试用期为个月，试用合格者，经公司总经理同意，甲方与乙方签订劳动合同，聘为正式员工，确立劳动关系，明确双方权利及义务。?乙方报到当日应提供区（县）级医院出示的体检证明。

二、工作任务?乙方同意服从甲方的工作需要，在岗位，承担工作任务。

三、劳动纪律?乙方应自觉遵守国家和省规定的有关劳动法律法规和甲方的各项规章制度，服从管理，积极做好工作。甲方有权对乙方履行制度的情况进行检查、督促、考核和奖惩。

四、劳动时间与劳动报酬

1.?甲方实行每日不超过\_\_\_\_小时，每周工作不超过\_\_\_\_小时的工时制度，并保证劳动者每周至少休息一天。甲方可根据工作岗位、性质对工作时间作适当调整。

2.?在试用期内，乙方工资为元/月，试用期满根据乙方岗位另定。

3.?在试用期内，乙方不能享受甲方的各类福利待遇。

五、有下列情形之一的，甲方可以随时解除协议

1.?乙方试用期不符合录用条件的。

2.?乙方被判刑、送劳动教养，以及有\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、赌博、打架斗殴、营私舞弊等严重问题，或因失职给单位造成重大损失和屡次违反劳动纪律教育不改的。

3.乙方提供虚假资料、证明，以骗取公司信任的。

六、保守商业秘密，维护公司利益公司的资源是公司的，任何人不得将公司的资源占为已有，未经许可，不得将公司的资源无偿或有偿地向他方提供。乙方在试用期间开发的软件也属于公司财产，若乙方离职，需将软件的有关资料交回公司，包括软件结构、流程图、数据字典及原代码使用说明等。

七、协议解除?在试用期第一个月内，双方应在一天前以书面通知对方，或以一天薪金代替通知。

八、本协议一式两份，甲、乙双方各保留一份。

甲方：（盖章）乙方：（签名）

代表：

年月日年月日

**有关公司员工军训心得如何写七**

一、 企业简介、理念

1、企业简介(关于\_\_\_\_品牌的介绍)

(一) 公司简介

“\_\_\_\_“品牌是某某实业有限公司的主导产品，自\_\_年成立至今，本着让儿童健康成长的心愿，致力于儿童用品事业的发展。现已形成集产品设计研发、生产、销售为一体的品牌经营模式，并下属行政部、市场部、生产部、设计部、物流部等主要部门。

(二) 品牌背景

产品定位于3-16岁左右年龄层儿童，95%以上选用优质全棉面料，确保做工精细，尽心呵护孩子稚嫩的肌肤;以白色、红色、玫红、亮蓝等鲜艳的颜色为主，用以引导孩子积极、乐观、向上的心态。在产品设计方面，吸收日本文化中清新，雅致的简洁美，结合国内“祖国花朵”之天性，编织新一代锦绣美丽的\_\_\_\_。

“\_\_\_\_”自创立以来，凭借独有的品牌风格与精工细致的质量，适中的价位，得到了广大顾客的认可与喜爱。

(三) 品牌文化

“\_\_\_\_”品牌在不断发展成长的过程中，也在深深的关注着儿童的成长。

通过塑造“雪人”健康可爱、生动活泼的卡通形象，传播和推动着爱童、育童的文化理念。(每个导购员都必须熟悉雪孩子的故事)

二、 发展规划

1、“\_\_\_\_”自上市以来，不仅在深圳各大商场、儿童用品专业市场[如：太阳广场、中信城市广场(吉之岛)、安迪斯、新大好、儿童世界、群星广场、海雅百货、宝安铜锣湾等]设有专柜，而且在惠州、珠海、海南、广西、湖北、贵州、四川、浙江、福建、河南、山东、黑龙江、江西、重庆等地开设了近百家加盟连锁专卖店。

2、企业理念

1) 品牌标语：可爱、精细，你我的\_\_\_\_!

2) 品牌文化：体现人间的真、善、美!

3) 经营理念：团结、创新、积极、进取!

4) 经营目标：稳重求进，实现双赢!

5) 经营定位：以3-16(身高100-160cm)的儿童服装为主的中高档综合性的儿童用品经营公司。

三、 专卖店日常工作流程

1、营业前

1) 人员出勤，清洁店内卫生;

2) 特卖标志的放置;

3) 新进商品的陈列;

4) 入口处是否清洁;

5) 地面、玻璃、收银台清洁是否已做好;

6) 卖场灯光是否控制适当;

7) 收银台零用钱是否准备;

8) 前一日销售报表是否已发出;

9) 准备好营业所需的各种票据;

10) 准备好零用钱(每台收银机每日的零用金应相同)

11) 了解当日促销品及促销品的价格;

12) 打扫负责区域内的卫生(包括地面、货架)

13) 检查备用工具(剪刀、皮尺)

14) 查阅交接班记录;

2、营业中

(1)店长(专卖店)

1) 货品是否丰满?是否需要紧急补货;

2) 营业员精神状态是否饱满?是否有工作人员聊天或无所事事;

3) pop牌是否脱落;

4) 卖场中是否有污染品或破损品;

5) 是否进行中途存款;

6) 价格卡与商品陈列是否一致;

7) 交接班人员是否正常运作;

(2)收银员(专卖店略)

1) 为顾客做结帐及商品入袋服务;

1) a、收受顾客现金时，需口述“收您\_\_元”，“找您\_\_元”，“请您收好”;案例如下：

一天傍晚，一个年轻人到店里购物，拿了一张100元钱给收银员找，当收银员准备给他结帐时，他突然说：“等一下，我有零钱给你”。于是，收银员把100元还给他，并取了他的零钱，等结完账，他对收银员说：“你100元还没还给我”，见收银员满脸疑惑，他又补充了一句“你看，就是那一张。”

收银员虽然不太相信，见他如此肯定，只好拿出100元给他，还给他道一声“对不起。”到晚上结帐，收银员发现营业款少了100元，仔细想来，毛病出在这一青年身上，其实，这种案例发生的次数不少，在此处提出，希望引起大家的注意，以避免无谓损失。同时要加强对收银员的唱收唱付教育，特别像归还他100元时，应让他确认一下;

b、在收到顾客纸钞时要注意辩识钞票的真伪;

c、当顾客使用非现金支付时(折价卡)，应确认是否有效;

d、退回商品需退回付款时，应填写退款单;

e、装袋服务，要根据顾客的购买量、物品大小、厚度、物品类别入袋;

f、在包装货品前，主动请顾客检查货品;重视包装货品;诚恳及礼貌的把货品递给顾客;有礼貌地向顾客道别。

2) 收银员有事要离开收银台

收银员在工作时间内有事需离开收银台时，在离开收银台前，应将收银柜锁好，钥匙应随身佩戴，向店长说明去向及时间，如在离开前有人结帐，收银员不得离开。

案例：营业即将结束之时，店里顾客稀少，收银台前也冷清许多，此时有位中年男子在收银台前购物结帐，收银员按标签打价，当打到冷冻商品时，发现标签失落，该收银员即进入专场查询价格，离台时间大约1分钟，当收银员回到岗位时，发现那位中年男子已不知去向，收银机票箱也打开着，放在左侧的票面为100元的营业款全部被盗，损失5000余元，这个案例告诉我们，收银员放松防范意识违反收银作业纪律，离开收银台机器不上锁，就有可能造成重大的经济损失。

(3)导购员

1) 巡视负责区域内的货架，了解销售情况;

2) 根据销售动态及时做好补货上架，做好清理，整洁工作;

3) 协助顾客做好服务，回答顾客询问，接受顾客的建议;

4) 注意卖场内顾客的行为，有礼貌的制止顾客的不良行为;

案例：店内被人偷窃常有之事，只是常常在商品被偷之后，除非有监控录像，或者当场抓住，否则是很难有结果的，有一天，正当门店生意较忙时，一位新员工看到一位先生偷洗发水，放入口袋，问店长怎么办，于是店长带着新员工去处理，遇到这种事情时，最重要的是处理时不要伤害客人，所以，当这位先生来到收银台前结帐时，店长以最自然的态度，对这位先生说：“先生，你的洗发露要不要我先帮你包起来?”这位先生有点尴尬，把洗发露拿出来让店长结账，店长还趁这个时候和这位先生聊天，让气氛缓和下来，让一切都和平常一样，遇到偷窃的事情，如何圆满地处理是重要的，像当时店里有许多顾客，不要轻易下“你偷东西”的结论，若没有处理好，造成冲突，门店的形象会受有损害。

(4)待机，所谓待机，就是商店已经营业顾客还没有上门或暂时没有顾客光临之前，导购员边做销售准备，边等待接触顾客的机会;

1)正确的待机姿势：将双手自然下垂，轻松交叉于身前，两脚微分，平踩在地面上，身体挺直，朝前，站立的的姿势不但要使自己不容易感觉疲劳，而且还必须使顾客看起来顺眼;

2) 正确的待机位置：正确的待机位置，是站在能够照顾到自己负责的商品区域，并容易与顾客作初步接触的位置为宜;

3) 待机工作：在待机时间内可以检查展区和商品：整理与补充商品等其他准备工作。

4) 时时以顾客为重，一旦有顾客有所求，就应立即放下手中工作，来迎接顾客。

5) 不正确的待机行为有：

a、躲在商品后面看杂志、化妆。

b、聚在一起聊天，喧哗嘲笑。

c、胳膊搭在商品、货架上或是双手插在口袋里，身体呈三道弯状。

d、靠着墙或货架，无精打采地胡思乱想，发呆，打呵欠。(动作散慢、无神)

e、吃零食。

f、专注的整理商品，无暇注意顾客。

3、营业后

(1)店长(专卖店略)

1) 是否仍有顾客滞留;

2) 卖场音乐、射灯、招牌灯、空调是否关闭;

3) 当日营业现金(指银行关门后的收入)是否全部锁入保险柜;

案例：一天晚上，天下着大雨，门外漆黑一片，此时，商场营业已结束，收银员均在收银机前做当日营业款的清点工作。这时，只听有人敲门，值班师傅问“什么事情”?门外人答：“因肚子饿想买点点心”。在征得值班长同意后，值班师傅将门打开放人进店购物。只见那人进买场后，挑选了二只八宝饭，，到2号收银机处付款，而此时，值班长收好1号收银机的营业款后也到2号机收款，当该人付款出门后，值班长突然发觉刚收好的1号机的营业款的袋不见了，内存1号机当天营业款一万余元，当值班长和值班师傅追出门外，寻找该人时，哪里还有人的踪迹。我们可以分析，该人在进商场前并无偷窃念头，但当他购完物付款时，发觉1号收银机营业款正好放在2号机的柜面上，而且收款所用的袋子，正好是商场给顾客的包装袋。而且此时值班长的注意力全部集中在点验2号机的当日营业款上，给那人可乘之机，顺手牵羊，窃为已有，而在出门时值班师傅一看是商场的袋，根本不会怀疑，值班长的大意，造成了重大的经济损失。

4) 当日盘点

5) 填写销售日报表，并传真至总公司

(2)收银员

1) 整理各类票据及当日促销券;

2) 结算当日营业额

3) 整理收银区卫生，

4) 协助其他工作人员做好营业后工作;

(3)导购员

1) 负责打扫区域内卫生;

2) 检查劳动工具;

3) 认真填写交接班记录;

4) 进行当日盘点;

四、 仪容、仪表及服务礼仪

营业员上班时：服装上统一整洁，身体上健康卫生，仪容上自然温馨，举止上和谐得体。

1、服装统一整洁

1) 按规范统一着装，不得穿规定以外的服装上岗;

2) 做到干净、整齐、笔挺;

3) 工装纽扣要全部扣齐，不得敞开外衣，卷起前袖、裤脚;

4) 胸卡戴在左上胸15公分外(上衣口袋居中位置)

5) 工装衣袖口、衣领口，不得显露个人衣物，工装外不得显露个人物品，以免显得鼓起;

6) 常换洗工装，不得有污迹，衣领，袖头等处不得有发黄、发灰、发黑等迹象;

7) 穿黑色低跟皮鞋，肉色长统袜，袜头不得露出裙脚，袜子不得有破洞;禁止穿拖鞋、胶鞋、布鞋等其它规定以外的鞋类上岗;

8) 非工作需要，不得将工装转借他人，更不允许修改制服;

9) 不准许戴手镯、手链、大耳环，只允许戴一枚戒指、一副耳环、一条项链;

2、身体健康卫生

1) 勤理发、勤洗脸、勤刷牙、勤刮胡、勤剪指甲，不能蓬头垢面、黄牙沈髭、满脖尘灰、满手污秽;

2) 口腔保持清新，上班前一律不准饮酒或吃葱蒜、臭豆腐等有异味的食物;

3) 不准在工作岗位吸烟、吃东西;

4) 不准随意剔牙，抠耳、擤鼻涕;不面向客人打嗝、打哈欠、打喷嚏、抓痒;

5) 坚决不允许随地吐痰;

3、仪容自然温馨

1) 仪容在这里泛指流露在导购形态上的态度形象;

2) 头发梳理整齐，不可有头屑，过肩头发要束起来，前端不可过眉;

3) 营业员要化淡妆，涂正色口红(不准使用大红、灰紫、银粉)眼影不得使用夸张色;

4) 不得留长指甲、染肉色、无色以外的指甲油;

5) 必须微笑迎宾、待宾、敬宾、不得忽视随行的小朋友;

4、举止和谐得体

1)立：固定站姿迎送顾客，应毕恭毕敬，收腹挺胸、颔首低眉、面带微笑;双脚自然分开与肩宽;双手交握(右手压左手)于小腹前;双脚不得叉开，不得弯膝或抖动，身体不可扭斜，头不可歪斜或商仰。不准靠柜、趴柜;

2)坐：营业时间一律不准坐，但在其它需要坐下的场合时背挺直，貌端庄，无顾客时双手自然合于腿上或于桌面上;双手不可抱住后脑勺儿;两腿不得颤抖，不得跷二郎腿，更不可伸直叉开;

3) 行：步伐轻捷稳重，容颜舒展和悦;头不低，腰不拘，周旋迅速随应酬需要把握。

4)说：用普通话接待客人，如遇讲粤语的客人则用粤语接待;遇外宾则用英语接待，当英语不熟练时应立即知会楼层主管、经理，请英语流畅的同事前来接待，用礼貌文明用语接待顾客。

5)听：认真倾听，对听到的内容可用微笑、点头等做出反应，不可面无表情，心不在焉;不可似听非听，表示厌倦;不能摆手或用手敲柜来打断客人的话语，更不可甩袖而去。

6) 看：面向客人，目光间歇地投向客人，不能无目的地东张西望，左顾右盼，斜视、冷白眼、禁止上下打量、审视。

7) 递：在给顾客传递商品、物品时应双手递交。

五、 紧急事件的处理

1) 电脑系统出现故障(略)

2) 火患

3) 停电

4) 对突然患病的顾客，如果发现危急病人，尽快通知商场管理人员。

5) 抢劫：一旦发生抢劫事件，为了安全问题，职员必须紧记下列几点：

a、首先避免人员伤害;

b、保持镇定;

c、观察并牢记匪徒的穿着、高度、脸部特征和声音等特征;

d、应设法及时报警，提供的情况包括，案发时间、匪徒的样貌、匪徒逃走的方向、描述匪车的车号、颜色或型号(若匪徒使用车辆)

e、案发后，关闭店门，保护现场，等候警务人员前来处理;

f、尽快向直接上级部门报告情况，听从指示;

g、尽快向授权人报告情况;

案例：某店财务人员，上班后将隔天的营业款3万余元整理后准备向银行存款，上午10时许，财务人员将营业款装进布质的拎包与柜组长(女)二人上银行存款，二人离店不久，突然有一男子从背后冲上来抢劫财务人员手中的存款包，财务人员本能地用双手紧抓包，拼命挣夺，二人同时高呼：“有人抢钱!”几经较量，因财务人员拎包时在手上挽上一圈，劫犯一时无法抢去，同时经呼叫后，路上行人开始注意，在这样的情况下，歹徒发觉形势不利，放弃抢劫，夺路而逃。

6)仔细介绍安全常识灭火器的使用、报警器的使用、报警电话110、附近派出所电话。

7)经由测试，检查新进人员对“安全”的了解程度。

六、 产品知识

1、常用面料要求柔软、吸湿、耐洗、故常用面料为棉毛;

棉：特性;质软而且坚韧，吸温力强，可抵抗高温，漂白及碱性染料和洗剂，但光泽不强，弹性力差，容易起绉，缩水及易燃。

毛：特性;手感温暖，回弹力强，隔热性能良好，吸湿力强，热水中洗会严重缩水，不易燃，容易被虫驻，经常磨擦会起毛粒，长时间洗水会令羊毛僵化，不能还原。

2、一般纤维的混合情况;

3、标识识别(提问)

标识符号主要是指示客人如何洗涤衣物，以达最佳洗衣效果，由于每类物均有其洗涤方法，包括缩水、褪色、染色及损坏等。

4、量体知识(实战)

5、污损妙法：(也可提供给购物顾客，单独文件)

七、 导购员认识

1、导购员的自我认识

案例：有一天，一位顾客去一家商店买裤子，他拿起选好的一条裤子问服务员，“有没有我穿的号码”“没有”，顾客为了挽回颜面，又问了一句“请你找一找”，“跟你说了，没有，我们要下班了”，顾客悻悻地走出商店。

案例：一天，我看到某商场外正要打折，但此时天已经黑下来，没有多少时间可以选购了，可是过几天我马上要出差，错过这个机会多可惜呀!于是，我走了进去，挑了一堆东西要试穿，一看表，快9点了，算了，我把衣服拿出来，一位店员问道：“试得还合身吗”?“你们快下班了，就是看好了这套衣服也交不了钱。”我说道，那位店员说：“绝对不会，您放心的试吧，我们和收银员都会等您的。”

“真的吗?不会是为了营业额吧?”怀着这个疑问我匆匆将衣服试完，果真很漂亮，买下了，这时已经超过商店下班时间将近15分钟了，每想到整整一个楼层的服务员还都守要岗位上，而这个楼层的顾客只有我一位，我怀着不安的心情，看着收银员找完钱，忍不住问：“你们不怕耽误下班时间吗?”收银员微笑着回答：“不会的，服务好每一位顾客，既是商店的规定，也是我们应该做到的。”从商场3层往下走，居然在每层楼梯口有两位导购小姐在送客，我吃了一惊，伴着导购小姐“谢谢，欢迎再次光临!”那真诚、愉悦的声音和45%斜角的鞠躬，我怀着内疚的心情走出商场。

案例1中的服装店失去的不仅仅是一位顾客，而是一个品牌声誉;案例2中的服装店留住的不仅是一位固定客源，而且还会通过扩散效应给此店带来更多的顾客。

从以上两个案例可以看出，导购员的职责，已从商业化扩展到公益化，服务功能逐渐强于销售功能，人们不仅只限于看到有形的商品，还要享受到无形的服务，而导购员在这之中扮演着非常重要的角色：

1)商店(企业)的代表者：每一位导购人员的一言一行，举止行为除代表个人的自身修养、素质外，他还代表着整个商店的形象，因他是消费者与企业之间一座强而有力的桥梁，尤其是连锁经营形态的商店，每一家分店的导购员所体现出的品质，直接代表的整个企业，使顾客在值得“依赖”的基础上乐于光顾本店。

2) 信息的传播沟通者。商店内的促销活动，特价商品，商品的退换货期限等信息，应一一详细的告知消费者。

3)顾客的生活顾问，每一位导购员必须对商品的特性等方面了如指掌，才能对顾客提出较好的建议，导购员不仅对商品了如指掌，还应是顾客的生活顾问，站在顾客的立场上，对商品给予更多的提议，这便是所谓的顾问式销售。

4)“服务大使”，在当今竞争日益激烈的情况下，导购员一系列微小良好的服务，会使顾客感动，从而征服敏每一位顾客，每一位导购员请牢牢记住：“我是一个为顾客服务的导购员。”

2、导购的服务意识

1)现在社会上大多数人瞧不起导购工作，认为只要是个健全的人就能干好导购工作，而作为导购人员，有些只是想将导购这份工作做为一个跳板，临时凑合一陈子，“骑着马找马”。由于在心理上否定了这份工作，自然也就瞧不起这份工作，这就是大多数服务业人员流失频率高的原因。

2)不要认为导购人员很好做，作为一名优秀的导购人员，他需要掌握心理学、口才、人际关系学、表演等知识，作为一名导购不仅要用到双手、双脚还要用到头脑及心灵。如果说同时用到双手、头脑、心灵的人是艺术家，那么，同时用到双手、双脚、头脑、心灵的人便是一名优秀的导购员。

3、导购员的基本素质

每一行业对导购员的要求有所不同，但导购员所具有的最基本的三项素质为：

1)充沛的体力，拥有一个健康良好的身体。

2)做事的干劲，对本职工作能用心去投入。

3)参与的热忱，在工作中寻找乐趣。

4、导购员的角色

1)从商店的角度来看，可以说商店的导购员是进行社会联系与各式“人”打交道的媒介，对自我磨练有很大的帮助，又可以说商店是给导购员镀金的学堂，在这里可以增加社会经验，为今后走上社会奠定基础。

2)从顾客的角色来看：导购员是顾客接触的“一线”人物，他的一言一行，都直接关系到顾客对商店的感受，又因为顾客是导购员生活来源的直接发放者，因此，导购员必须要取得顾客依赖。

5、认知何谓顾客

第一线接触顾客的员工服务认识

1) 公司里最重要的人是顾客。

2) 我们努力工作的目的是为顾客服务，因此顾客不是我们工作的阻碍物。

3)心胸要宽阔，顾客是形形色色的，导购员在接待过程中难免会遇到一些出言不逊，胡搅蛮缠的顾客，这个时候，导购员要学会控制自己的感情，绝对禁止表现个人某些不好的言行态度，更不能有怠慢顾客或与顾客争吵的情况发生。

4) 顾客不靠我们而活，但我们不能少了他们，让顾客满意，而我们得利，就是我们的工作职责。

5) 顾客很需要他喜欢的商品，能给他带来某些好处和方便。

案例：对全体员工中有一条要求，即对顾客要讲礼貌用语，顾客入店，要讲欢迎光临，顾客离店要说欢迎下次再来，一次一位顾客在收银台结帐时，不知是因为收银员没说，还是讲话声音太轻，那位顾客竟然要求这位收银员重新再说一遍“欢迎下次再来”。原来这位顾客是开玩笑的，想不到那位收银员竟回答：“买不买随便你”。气得顾客扔下商品就走，事后还打投诉电话到公司，并再也没有见到他来购物，因为服务态度不佳，失去了一位顾客，影响了一批顾客。

掌握顾客的方法：必须了解顾客的需求，积极与顾客建立良好的关系：

a、能最迅速地满足顾客的要求;

b、了解顾客对公司所卖商品或服务的反应;

c、面对面地解决顾客的问题;

d、不同层次的顾客，使用不同的服务方式。

6、卖场服务规程:

全体员工要真正把每一位顾客看作受邀而来的嘉宾,真诚地为顾客服务,为顾客提供一个轻松、温馨的购物氛围。

1)一般服务规程

a、 笑迎接顾客，并做到“三声”服务即：

有迎声：当顾客走近柜台时，要主动迎上去接待顾客，说“您好!”“欢迎光临!”您好，我能帮你做什么?“欢迎光临\_\_\_\_”等，或静候顾客观览、询问和选择;

有介绍声：主动介绍商品的产地、性能、质量、特点等;

有道别声：“请走好!”“请拿好”“欢迎下次光临”等，不论顾客是否购买商品都必须热情道别。

b、 展示商品要做到眼到、手到，动作敏捷，递送准确，轻拿轻放，要展示商品的全貌，不扔不摔，不急不躁。

c、 介绍商品要简洁明了，耐心诚恳，实事求是地回答顾客所有问话。

d、合理使用包装用品，装好扎实，贯彻五原则：娴熟迅速、美观雅致、牢固可靠、安全放心、合理用料，如遇商品只剩最后一件，顾客嫌脏或外包装残缺，应尽可能想办法以弥补解决，并使用文明语加以解释绝不怠慢顾客。

e、对暂缺商品，应首先表示歉意，或请顾客留下联系方式，有货时通知顾客。绝不允许简单生硬地说“已经卖完了、”没有了。

f、当导购或收银员出现服务差错，应冷静处理合理解决，如责任在顾客，切勿责备，应委婉提示，责任在已要主动道歉，不要在专场纠缠，如遇无事生非、胡搅蛮缠，制造事端的顾客，应动报告楼层主管或经理，由上级领导和保卫部门等调合解决。

2) 送宾规程

当送宾曲响起、送宾词播出的时候，很多顾客会逐渐离开商场，送宾曲响起，并不意味着一天的服务过程终结，因为送宾本身就包含着服务，只有送到最后一位顾客导购才能转移思想，开始从事送宾以后的店内工作，具体要求和服务的规程为：

a、送宾曲响起以后，导购员除继续做好为顾客服务的思想准务之外，要定岗定位，按导购的标准站姿站立，微笑送宾。

b、当有顾客挑选商品时，导购要热情接持，三声服务要善始善终。

c、在送宾其间，绝不允许导购有清扫卫生的动作行为。

d、只要顾客没有离开商场，导购员就有随时为其服务的义务和责任，绝不能表现出不耐烦、催促的意思，不能说：我们今天的营业时间已到，请您明天再来。

3)卖场形象清洁规程

卖场要始终保持清新明快，一尘不染的优美环境，明确责任区，强化管理创造良好高层次的购物环境。

a、专场主次通道及公共区域由清洁公司负责清洁，各专柜内及货区的货柜、展台、商品、饰物、花草、消防栓、灭火器、柱子、镜子等，由各专柜导购负责卫生清洁。

b、 在收市后和开市前必须将卫生区内的所有物品清洁一遍，保持一尘不染。

c、 营业期间在无顾客时，随时擦拭柜台玻璃、镜子及明亮板面，使之无污迹、无灰尘、无指印等。

d、 试衣间必须干净整洁、无杂物。

e、 周转仓要求货物摆放整齐，保持清洁卫生，各种物品按统一要求摆放。

f、 各部门打扫卫生所用工具，要按指定位置存放，不准在卖场内堆放，在顾客视线内不准放与商品无关的杂物。

八、 货品管理

货品管理的宗旨是确保每一件货品保持在最良好的情况，以备顾客挑选，良好的产品可吸引顾客断续光临店铺购物;良好的货品管理，能减少不必要的次货发生，保持衣物的最高价值。

1、 次货处理

1)何谓次货：任何一件商品，因质量上出现问题或因人为原因、陈列、尘埃，导致商品弄污，不能售卖给顾客，称为次货。若发现次货，应立即移离货架，以免影响专卖店形象，移离卖场的次货，尝试给与修补或退回公司。(用胶纸在损坏的地方，用白纸写上次货原因)

2、换货

1) 若遇到顾客要求更换相同货品不同尺码时，应：

a、保持微笑，有礼貌、有耐性;

b、查询及聆听对方换货原因;

c、礼貌地请顾客出示收据;

d、检查顾客带回的货品状况。

e、按顾客要求的尺码，到货架或货仓队货;

f、新取的货品，请顾客试穿或检查质量;

g、最后，礼貌地请顾客稍候，请组长级专业人士处理更换程序;

2)若遇到顾客因而货品出现问题，要求换货或退货时，应：

a、保持微笑，有礼貌，及有耐性;

b、倾听对方投诉货品出现的问题;

c、检查货品状况及购物收据;

d、请顾客稍候，交由主管以上人员处理;

3)货仓管理：

4)进货作业流程大体分为：订货作业、进货验收作业、退换货品作业;

九、 销售技巧

1、顾客购买心理示意图：注视---兴趣---联想---产生欲望---比较---信任---行动---满足

1)注视 邀请顾客参观服装、邀请顾客触摸服装、积极向顾客介绍服装;

2)兴趣 从产品特性、优点、好处介绍给顾客;

3)欲望 邀请放在身上观看、邀请试衣、强调产品的畅销程度、顾客的反馈信息;

4)行动 介绍新货以及畅销货品、提供容易搭配的推广期货品、服务顾客的语言表达、主动询问顾客的感受、主动为顾客取货、完成销售过程;

2、销售内容---仅限商品交易的有关问题，避免谈及私人事务;

1)简单明确，让顾客一听就懂;

2)耐心、细心地听顾客意见;

3)聆听顾客说话时，应用柔和打眼神注视对方，不可昂头仰视、斜视、以示对其尊敬;

4)听顾客说话时，让顾客把话说完，不可中途插话;

5)听顾客说话时，不可当面指责;

6)听取顾客抱怨时，不可随意应允或承诺;

7)回答顾客问题，避免极端用语;

8)不可与顾客发生争执;

9)抱定顾客永远是对的心态;

10)站在顾客的立场设想问题;

11)避免使用过分专业的行业术语;

12)保持适度的幽默感;

十、 顾客管理

1、将服务品质视为企业经营首要目标;

2、把顾客视为企业的合伙人，永远站在顾客的立场上，与顾客间人性化的沟通;

3、了解顾客进店动机，并满足顾客的需求;

1)胸有成竹型;

2)纯粹闲逛型;

3)巡视商品行情型;

4)因店面设计，吸引顾客;

4、了解顾客购买动机，并满足顾客的要求(影响顾客选择某种商品的原因，就是购买动机，购买动机取决于顾客的要求和需要)

1)求实、购买动机“实惠”“实用”

2)求谦购买动机，“价格”。

3)求方便购买动机;

4)求安购买动机，“安全，健康”;

5、严格甄选第一线员工，并做好服务品质训练;

6、订定服务品质的目标与水准，严格执行奖惩办法;

7、顾客资料建档、管理、分析并运用;

8、顾客遗忘物品要妥善保存，及时报告，设法归还;

9、如发现顾客有偷窃行为：

专卖店的导购人员在服务顾客的同时也要注意商品的安全，认真细致的负责态度将会减少小偷作案的机会;

1)导购员确定顾客携有未付款商品走出收银台，应立即向领班汇报;

2)操作有礼有节，使当事人心服口服，领班主动上前询问顾客，请问您是否还有商品未付款?切忌用不礼貌的语言。

3)有些顾客立即承认有商品因疏忽而遗漏付款，并主动补交，此事就可按正常途径处理，个别顾客马上表示不满，开始大吵大闹，此时领班应立即采取措施以避免事态在公众场合复杂化，可要求其到办公室处理。

4)进入办公后，店长应让所有当事人到场，以有力的证据让偷窃者承认其行为，并要求他将自己的所作所为形成书面证明记录下来，赃物由双方确认也记录在案;如当时有其他顾客在现场目击过程的，可要求他做好书面旁证。

5)对于那些无理取闹，顽固抵抗的顾客，可交由公安、司法机关处理。

10、客无大小，不要冷落孩子;

11、顾客抱怨：

1)顾客抱怨立即处理，顾客对商家(企业)的信赖和期待，顾客抱怨越多，说明该商店的缺点越多，顾客抱怨的地方，正是商家的薄弱环节。

2)顾客的抱怨是珍贵的情报，对于顾客的抱怨应做好详细的纪录。

3)顾客在抱怨时想得到什么：受到认真的对待、希望有人聆听、希望立即见到行动、希望获得补偿、希望得到受感激的态度。

4)抱怨未得到正确处理的后果：

顾客本身所想：心中产生不良印象、一次性购买或不再购买、不再向他人推荐、大肆进行负面宣传。对商店造成的影响：商店的信誉下降、商店的发展受到限制、商店的生存受到威胁、竞争对手获胜。 对导购员的影响：收入减少，工作稳定性降低、没有工作成就感。

5)如何预防抱怨的产生：销售优良的商品

在经过充分调查，比较选择的基础上，订购优良而且能够反映顾客需求的商品。

要确实掌握商品的材质以及保存方法，以便在销售时给顾客提供更多的咨询。

严格检查所购进的商品，不要销售有污损或有缺陷的商品。

6)如何接受顾客的抱怨

要耐心聆听顾客的抱怨，不要与其争辩，顾客生产抱怨一定是他在心理和物质上受到极大了伤害，才会发生抱怨，只要他能发泄一下，就会使心理得到一种平衡，所以，导购员对顾客的这种情绪及心理状态必须理解。

要真切诚恳地接受抱怨：导购人员不仅要耐心倾听，而且态度要十分真城，这可以说是消除顾客怨气最基本的法则。

要从顾客的角度说话。

7)有效地处理顾客抱怨

处理抱怨的原则：树立“顾客永远是正确的”观念、克制自己，避免感情用事、迅速、诚意，说明事件的原由。

处理抱怨的要点：妥善使用“非常抱歉”这句话，来平息顾客情绪，尽早了解顾客抱怨背后的希望。巧妙应付情绪激动者，如果较严重的事情，商店应马上派人登门拜访。

8)如何对待顾客的错误

对待顾客错误应采取的态度：应尊重、体谅顾客、应委婉地安慰顾客，并详细倾听顾客的说明和意见。妥善处理好被污损的商品。

9)处理顾客过错

请顾客折半赔偿;

全部由店方负责;

十一、营业员具备的表达能力

营业员的表达能力是指与顾客接触时的待用语言，表达传递有关信息的能力，营业员的良好表达能力是与其记忆能力、想象能力及品质能力联系在一起的，这些能力的作用表现在：

1)记忆能力：能使营业员对营销活动所涉及的知识，技术能记得牢，在实际活动中可以迅速地运用，敏捷地传递和服务于顾客。

2)思想能力：能使营业员对商品各个方面引鲜，有利于传递和服务。

3) 想象能力：能使营业员对商品的个性和象征性等构成部分的特点与寓意理解透彻，以其想象通过语言表达感染顾客。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！