# 销售人员日常行为规范

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2025-07-20

*销售人员日常行为规范为加强公司销售人员的日常管理，提升公司形象，提高销售人员业务水平和职业操守，更好的开展销售业务，特制定此行为规范。一、个人仪表礼仪1、工作时间，着装端庄、整洁、得体；重要活动时，如对着装有要求，需按公司要求统一着装。2、...*

销售人员日常行为规范

为加强公司销售人员的日常管理，提升公司形象，提高销售人员业务水平和职业操守，更好的开展销售业务，特制定此行为规范。

一、个人仪表礼仪

1、工作时间，着装端庄、整洁、得体；重要活动时，如对着装有要求，需按公司要求统一着装。

2、待人接物要注意礼节，讲究礼貌，不卑不亢，对来访者要热情接待，提倡使用普通话，讲究语言文明，树立良好形象。

二、工作纪律

1、严格遵守公司的各项规章制度，不玩忽职守、徇私舞弊、假公济私，未经公司许可不得在公司或利用公司资源做私人事务，非因职务需要不得私自动用公司公物或支用公款，不得将公司资料、设备用作私用。

2、所有员工应避免工作之外与业务单位的经营往来。不得利用职务便利在业务关联单位接受劳务、技术服务或获取其他利益，如确实无法避免，应事先向公司领导请示。

3、准时上下班，不迟到，不早退。上班后，迅速进入工作状态，做好各项工作准备。上班时间有私事外出需按规定向领导请假。下班离开办公室，清理收拾好文件和办公用品。

4、工作时间，不大声喧哗，不做妨碍他人工作的事情，不做与工作无关的私人事情，不长时间占用电话，不因私事使用办公电话，不用手机、电脑娱乐。

5、用餐：本着勤俭节约原则，适量打餐避免浪费。餐后餐具放到指定位置。如果因业务原因不能回公司用餐须电话或微信通知销售内勤做好记录。

6、中午休息时间，要保持办公区域的安静，不得大声喧哗，如聚众打牌、下棋或进行其他娱乐活动，应选在僻静场所，以免打扰他人休息。

三、清洁安全

1、保证办公室内卫生，做到办公桌椅、文件柜、电脑、饮水设备等用品清洁卫生。个人办公桌上的文件、资料、书籍等摆放整齐，办公桌下无杂物，保持好办公区域、公共场所的清洁卫生，养成良好卫生习惯，不乱丢烟头、纸屑、果皮、果壳等。不准随地吐痰、倒垃圾，吸烟应到指定区域。

2、提高绿色环保意识，崇尚节约型工作方式与生活方式。节约用水、用电、用纸，长时间离开办公室应关闭电灯、空调、电脑、打印机、饮水机等耗能设备。使用水龙头后，应随手关闭。出入卫生间，应随手开关照明。

3、下班离开办公室，应检查门窗是否关好。

四、团队意识

1、公司倡导部门、员工之间跨领域无边界协作，提倡有效沟通，快速行动，鼓励员工提出合理化观点和建议。

2、要树立全局意识，顾全公司整体利益。当个人利益与集体利益、公司利益发生冲突时，应以集体利益、公司利益为重，个人利益和部门利益服从公司整体利益。

3、领导交办的事情要迅速处理，并及时汇报处理结果。遇突发事件或遇到较大困难时应及时报告请示领导，妥善处理。工作中要服从领导安排，如对领导指令和工作有不同见解时，应委婉相告。

4、所有通知，书面材料等一经正式印发，应立即遵照执行，不得有抵触情绪。如认为公司制度有明显不适用，应及时向上级领导或制定该制度的部门反映。在该制度修订或修改之前，必须严格按照原制度执行。如遇特殊情况须经公司领导同意后方可特殊执行。

5、代表公司参加有关会议或社会活动，应将会议精神或活动内容及时向领导汇报，如有必要由公司统一组织全体员工传达、学习。做好会议材料的备案工作。

五.提高工作意识避免损害公司利益

(一)严禁做以下损害公司利益的事情

1、制造、传播、散布有损公司形象和声誉的谣言，致他人或公司蒙受重大不利。

2、从事、参与、支持、纵容对公司有现实或潜在的危害行为。

3、滥用公司资源和影响力，损害公司利益和声誉的行为。

4、不顾及公司整体利益，而以个人主义，、小团体主义及部门本位主义为重，致使公司蒙受损失。

5、发现危险公司利益的行为，不管不问，拖延上报或隐瞒。

6、因利益关系，对业务单位或个人的合同、账簿、费用凭证等有关资料疏于审查，为他人侵占公司利益变相提供便利。

7、违反规定使用公款、公物，或将公款、公物借给他人。

8、由于个人未能妥善保管公司文件、证件、印章、票据、账簿、合同等其他资料，造成公司机密或信息泄露给公司造成损害。

9、未经批准，随意销毁公司文档、凭证、档案。

10、未经批准，以公司名义进行担保、证明（盖章）。

11、未经批准，擅自对外部相关部门或个人提报数据信息。

12、滥用职权或工作便利，违反政策、法令，违反财务纪律，挥霍浪费公司物质，损公肥私，使公司蒙受经济损失。如与经销商、供应商、服务商、串通勾结谋取个人私利等。

13、不遵守公司保密制度，向其他公司、个人公开或透露公司的商业机密，致公司

蒙受重大损失。

(二)严禁消极怠工

1、违反公司管理流程，如签字替代流程，拉小单子，流程外操作等。

2、对工作中的问题，自身无法解决但不暴露，不积极寻求解决方案，而是采取回避态度导致造成公司损失。

3、不遵守公司规章制度和工作流程，超越职责范围，滥用职权在工作中发现问题后，不通过正常途径反馈并寻求解决方案，或者故意欺上瞒下。

4、对不明事项的审批，不经落实就盲目确认、签字，造成公司损失。

5、当员工出现违规或者犯错行为，关联、知情人员通过各种方式进行隐瞒、掩盖或包庇。

6、不开机、不接、不回办公工作电话，对工作造成的负面影响。

7、下属出现问题后，主管简单的以罚代管或推卸责任给他人。

8、工作中各自为战，对部门、同事间协作采取消极或不合作态度。

六、保密意识

1、保守公司的商业机密是每一位员工的职业道德，公司机密关系着公司利益。这就要求员工要有高度的保密意识。对所掌握的有关公司的信息，资料和成果等严格保密。不得向其他任何公司或不相关的个人公开或透露。

2、每位员工要专注于本岗位的工作与职责，对于非本人工作职权范围内的机密，做到不打听，不猜测，不参与小道消息的传播等。

3、在日常工作中，员工应能随时保存好相关的机密文件，防止劳动成果被其他公司或个人窃取。

4、薪酬福利属于个人隐私，为了尊重他人与被他人尊重，希望员工不要公开或私下询问、议论自己或他人的薪酬信息，同时掌握此信息的员工也不能向他人透露。

销售部销售人员行为规范

一、总则

1、遵守和维护国家各项法律、法规和政策。关心企业，热爱本职工作。

2、工作主动热情，文明服务，努力维护企业声誉，对客户态度可蔼，尊重客户。不卑不亢。

3、努力学习，不断提高业务水平和服务技能，严格遵守公司一切规章制度，勤俭节约，爱护公物。

二、服从领导

1、领导安排的工作应认真完成。对领导的安排有不同的意见时，可以提出，在安排未作改变前必须严格遵照完成，同时可向上一级领导申诉。不服从安排者，可对其停岗1—3天，情节严重者直至开除的处罚。

2、完成工作时若遇特殊情况或克服不了的困难，应立即向领导汇报。因隐瞒事实造成的损失，由当事人全部承担。

三、现场管理规范

1、遵守作息时间，不迟到，不早退，上岗之前做好准备工作。销售现场作息时间：

8：00（刊出广告当日提前半小时上班）—18：00（留值班人员值班，值班人员下班时间根据项目具体情况决定，值班人员第二天可9：00上班），特殊情况以临时安排为准。公司销售经理对现场销售人员进行电话或现场考勤，凡迟到、早退者除按公司规定进行处罚外，公司销售经理还将在每周例会上点名批评并对其进行20—80元不等的罚款。其罚款标准是：迟到、早退1—30分钟扣款20元，以此类推。迟到、早退超过2小时，以旷工处罚，除按公司规定进行处罚外，公司还将对其进行停岗3天（工资和误餐补助停发），并按每旷工一天罚款的标准处罚。包庇者照此标准进行同样的处罚。

2、现场销售主管根据工作情况安排轮休，并将轮休安排上报公司销售经理，原则为每周休息一天，周六、周日不安排休息，如有特殊情况，现场销售主管和销售经理有权随时中止轮休，销售人员一律不存假、补假。病假须有区级以上医院证明，事假必须提前申请并经领导同意后方可执行，事假一天以内由现场销售主管审批，三天以内由公司销售经理审批，三天以上由总经理审批。

3、爱护公司及项目现场的一切设施设备，造成损失照价赔偿。

4、坚守工作岗位，认真做好本职工作，工作时精神饱满，不玩忽职守，不得进入与自身工作无关的区域。现场销售主管有权对工作热情不高、精神不佳及离岗者处以停岗一天处罚。

5、工作时间内不聚堆、闲聊，不嘻笑打闹，不经批准不准会客。违反者可处以停岗一天处罚。

6、工作时间不吃东西，不听放收录音机，不谈私事，不饮洒，不做与工作无关的一切事情。上班时间不准在售房处睡觉。违反一次，罚款50元。

7、上班时间不得在售房处吸烟。违反一次，罚款20元。

四、仪表、仪容

1、工作时只能穿工作装，工作装每天保持平整。

2、工作时只能穿不露趾皮鞋，皮鞋保持清洁光亮。

3、勤洗头洗澡，保持个人清洁卫生。

4、一律短发，男员工头发不盖耳，女员工的不过肩，不得染发。

5、除结婚戒指以外不佩戴一切装饰物品。

6、勤剪指甲，不得涂有色指甲油。

7、男员工工作时间必须打领带。

公司销售经理和公司领导有权对现场销售员的仪表进行督导，如发现仪表不符合规定的，令其立即改正，所耽误时间以事假计算，并处以每次20元罚款。

五、环境卫生

1、现场销销售主管负责安排每天的清洁值日。

2、维护售房处地面、墙面、门窗及售房处通道的清洁。

3、售房处内部物品码放整齐，桌面不得堆放报纸、书籍、包等与工作无关的东西，保持桌面清爽、整洁。

4、保持桌凳摆放整齐，客户走后立即恢复原状。

5、不随地吐痰、不乱丢废弃物。

现场销售主管可随时对每个现场进行检查，不合格者，对现场责任人处以50—100元的罚款。

六、工作牌

1、员工当班时必须佩戴工作牌，发现没佩戴工作牌一律罚款20元。

2、工作牌如有遗失，应立即向办公室报告，否则，按未佩戴工作牌处理，补办新工作牌须向公司财务部交工本费人民币10元。

3、员工调动工作或调离时应将有关物品和证件交回办公室，否则不予办理相关的手续。

七、电话礼节

1、电话铃声一响，必须在两声以内接听。违反一次，对现场销售主管处以20元罚款。

2、拿起话机首先用普通话问侯：“您好，（项目名称）”。接听电话一律用普通话。违反一次对当事人处以10元罚款。

3、认真听清对方讲话，电话机旁应常备记事本、笔，作好客户电话记录，如对方要找的人不在，必须问明是否需要留言。

4、挂断电话时，务必等对方挂断后，自已再轻轻放下话筒。

5、工作时间非紧急情况不准打私人电话，打私人电话及接听私人电话每次不得超过两分钟，打私人电话每天不得超过三次。违反一次，对当事人罚款20元。

八、团结协作

1、同事间应相应尊重、相互帮助、相互理解。

2、不可背后对上司、客户、同事评头论足，或散布流言蜚语，滋生事端。

3、经常进行业务切磋。

4、主动为接待客户的销售员做好协调工作，如倒茶、送资料、补充解释等。

5、一个销售员在接待客户时，未接待客户的销售员必须认真听取该销售员的介绍，待客户离开后互相讨论，吸取经验，指出不足，提出改正意见。

九、接待礼节

1、客户来访必须起身迎接。

2、待客户先入座自已再入座。

3、入座后必须为客户送茶。

4、接待过程中，坐姿端正，不可背靠座背。

5、微笑服务，上班前调整好自已的情绪，不能将个人不良情绪带入工作中。

6、接待客户耐心、热情，不可露出不耐烦的态度。

7、对客人的批评、建议虚心倾听，作好记录，不能处理的及时向上反映，并跟踪针对此意见的改进措施的落实，将结果告知客户。

8、陪同客户参观工地必须给予客户必要的照顾。

9、必须严格按照销售口径向客户解说，不向客户许下不能完成的诺言。

10、违反者销售经理及现场销售主管有权中止其对客户的接待，可对其处以停岗1—3天处罚。

十、学习规范

1、平时必须重视本行业的动态，观注每日的相关文章及广告。

2、熟悉企业各方面情况，熟悉所销售开发项目简况、房屋的方位、布局、各房间面积、功能、装修标准、朝向以及建筑过程和现行售价等相关内容。

3、定期进行市场调查，随时了解成都市房市动态变化，上交调查报告。

4、每月写一则自已的典型售房案例的详细经过并加以评述。

5、参加销售部业务学习。

6、每日一篇销售日记，记录并分析当天的工作状况。

对违反者处以下岗及停职学习处罚。

十一、接待规范

1、每个项目排定销售员接待次序，按次序接待客户。

2、按次序应接待的销售员不在场时（不论何种原因），由下一位销售员接待，未经主管同意，不得中途更换销售员。

3、由老客户带来的新客户，由老客户指定的销售员接待。

4、原则上确定客户归属以客户第一次接触的销售员为准，如客户第二次以上来访，而第一次接待的销售员不在，客户也未提及曾经来访，第二次以上的接待的销售员完成销售，销售奖金按一人一半计算。

十二、职业道德

1、销售人员必须严守公司销售策略、销售进度、企划、公司重大决策、管理办法等重大机密。

2、维护公司利益，维护销售管理中心集体形象，不得以达到个人目的直接或间接牺牲公司利益，严禁将客户介绍到其他公司。

3、销售过程中讲解做到全面、准确、实事求是，不得恶意隐瞒对客户不利因素夸大有利因素达到销售目的，杜绝任何欺骗行为，克尽职守。

4、销售人员严禁合同一签订、佣金一提取就事不关已的思想，应坚持售前售后一个样。

对违反第一、二条员工，处以下岗，情节严重者予以辞退，并赔偿因泄密而造成的经济损失，将追究经济及法律责任。

对违反其他条款者，唯利是图者，合同纠纷多，客户投诉多，人际关系恶劣者，外以下岗。

罚款统一上缴公司财务部，作为公司销售业务费用列支。

文档内容仅供参考

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！