

ICS 03.100.01
A 10
备案号:30414-2011



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10512.6—2010

零售业基层岗位技能要求 前台接待员

Technical competence requirement for basic posts in retail industry—Receptionist

2010-10-09 发布

2011-06-01 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

SB/T 10512 由以下六部分组成：

- SB/T 10512.1 零售业基层岗位技能要求 营业员；
- SB/T 10512.2 零售业基层岗位技能要求 收货员；
- SB/T 10512.3 零售业基层岗位技能要求 防损员；
- SB/T 10512.4 零售业基层岗位技能要求 生鲜工；
- SB/T 10512.5 零售业基层岗位技能要求 收银员；
- SB/T 10512.6 零售业基层岗位技能要求 前台接待员。

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部市场体系建设司标准化处提出并归口。

本标准由深圳市连锁经营协会、深圳市零售商业行业协会负责起草并解释。

本标准主要起草单位：深圳市零售商业行业协会、深圳市岁宝百货有限公司。

本标准主要起草人：于建、胡莹、陈志鸿。

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、提炼其零售卖场前台接待员应掌握的技能 and 相应业务知识,综合百货、超市等主要业态前台接待员的岗位职能特点,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,提出了零售卖场前台接待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,以支持其战略扩张打下良好基础。

零售业基层岗位技能要求 前台接待员

1 范围

本标准规定了零售卖场前台接待人员应具备的知识和技能。
本标准适用于零售卖场对前台接待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文件。

2.1

前台接待员 receptionist

在零售卖场里从事顾客咨询、投诉、开具购物发票、退换货、大宗零散物品送货、迎宾等工作的人员。

3 基本要求

前台接待员应当具备高中毕业以上文化程度。

4 技能和相应业务知识要求

4.1 前台接待员

应符合表 1 的规定。

表 1 前台接待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	相应业务知识要求
营业前	准备工作	a) 能够按照规定着装、整理个人仪表； b) 能够按照规定保持工作区域的清洁； c) 能够在班前将工作所需的备用金、发票、会员卡、停车优惠券等各项资料和营业用具准备妥当； d) 能够做好或监督门店迎宾人员到位； e) 能够按照程序打开广播、视频设备，播放所需内容。	1 1 2 1 1 共 6 分	掌握： 前台工作职责及岗位工作流程； 个人及区域清洁标准相关要求； 各种促销工具(卡、券、POP 等)及宣传资料的陈列要求； 公司相关规章制度； 广播、视频系统操作流程。 熟悉： 营业用具的种类及使用办法； 卖场商品布局、可提供的服务种类及具体位置； 卖场所属地理位置及公交站点布局； 其他分店地理位置等。 了解： 商品知识及相关法规；