ICS号（39.060）

中国标准文献分类号（D59）

团 体 标 准

团体标准编号

代替的团体标准编号

中国珠宝行业销售人员及服务流程要求

Salespersons and Service Procedure

Requirements of China Jewelry Industry

（征求意见稿）

xxxx-xx-xx发布 xxxx-xx-xx实施

中国珠宝玉石首饰行业协会发布

前言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草

本标准由中宝评（北京）教育科技有限公司提出。

本标准由中国珠宝玉石首饰行业协会归口。

本标准起草单位：中宝评（北京）教育科技有限公司、中国珠宝玉石首饰行业协会、周大福珠宝集团有限公司、北京菜市口百货股份有限公司、恒信玺利实业股份有限公司、上海老凤祥珠宝首饰有限公司、中国黄金集团有限公司

本标准主要起草人：

1. 范围：

本要求规范了珠宝行业销售人员和服务流程要求，涵盖了珠宝销售服务人员从业要求、仪容仪表、服务礼仪，及服务流程售前、售中、售后、电话接听、增值服务、特殊需要人士服务、服务补救等方面的标准规范

本标准适用于珠宝行业各类零售店铺。

1. 规范性引用文件：

GBT 28222-2011 服务标准编写通则

GBT 36733-2018 服务质量评价通则

1. 术语和定义：

3.1服务  service

为满足顾客的需要，供方与顾客接触的活动和供方内部活动所产生的结果。

3.2质量  quality

反映产品或服务满足明确或隐含需要能力的特征和特性的总和。

3.3顾客  customer

产品或服务的接受者。

3.4产品 product

本文产品特指珠宝类有形实体产品。

3.5销售顾问 sales consultant

本文销售顾问特指为顾客提供顾问式的珠宝消费咨询和导购服务的珠宝销售服务人员。

1. 总则

本标准以珠宝行业服务活动作为标准化对象，充分考虑影响顾客感知销售服务的要素，通过对珠宝行业销售人员及销售服务流程的规范制定，从行业标准上达到服务质量目标化、服务方法规范化、服务过程标准化的要求，致力于规范行业市场秩序、提高服务质量、增强珠宝企业核心竞争力。

5.珠宝销售服务人员基本从业要求：

5.1学历及行业资质：

* 专科及以上文凭;
* 具备基础的珠宝专业知识及熟练的销售、服务技能

5.2形象及健康：

* 品貌端正，身型匀称，外观无畸形；
* 身高：男：170CM—185CM; 女：160CM-175CM；
* 体重:体重（kg）=「身高（CM）-110」±「身高（CM）-110」×10%
* 身体裸露部分无明显疤痕，无纹身；
* 体格健康，无传染性疾病，持有有效期内的个人健康证

5.3素质技能

* 语言技能：普通话标准不低于国家标准的二级水平，无明显的方言语调；
* 表达技能：良好的表达能力，语言表达清晰、自然、有逻辑
* 沟通技能：良好的沟通能力，善解人意
* 服务意识：热情、周到、主动的服务意识
* 应变能力：有较高修养，灵活的应变能力，在突发事件中能够冷静、沉着处理。

6.仪容仪表规范

6.1个人卫生：

珠宝销售顾问需随时注意个人卫生，保持干净、整洁、得体的形象：

* + 无腋臭、口气、或其他异味、刺激性气味；
	+ 应坚持适量使用香水，并选用大众接受的香型；
	+ 手部清洁，干净整齐，边缘圆润，边缘长度在2-3mm内，指甲缝隙无污垢；
	+ 鼻毛不可外露；
	+ 男士应坚持打理胡须，保持整洁、清爽

**6.2着装：**

珠宝顾问应着统一标准的工服，并保持干净、整洁，平整无压痕：

* 不应随意拆零单穿
* 穿着时衣袖及裤脚不可卷起
* 制服口袋不存放体积过大、造型怪异物品
* 贴身着装不应外漏

**6.3品牌及身份标识：**

* 统一佩带有自我身份信息铭牌；
* 身份信息铭牌佩戴于外衣左上方并保持水平端正；
* 身份信息铭牌须保持整洁，LOGO、字迹清晰
* 需注意：

不在营业区间以外的场合、环境中佩带身份信息铭牌；

身份信息铭牌无脱落、无磨损及残缺、无裸眼正常视力水平下可见明显划痕；

无陈旧、无发黄、无过期

**6.4皮鞋：**

* 应选用标准正装皮鞋：

女性：应选用鞋跟3-5cm黑色高跟鞋

男性：应选用黑色正装皮鞋

不应选用丁字鞋、坡跟鞋及其他休闲款及镂空、水钻、铆钉等夸张款式

* 应随时保持鞋面光亮、干净，无夸张装饰；鞋跟干净。

**6.5发型：**

发型应保持整洁、大方、得体，体现良好的精神面貌：

女性：长发可梳马尾或发髻,高度在后脑上下2/3之间，无碎发；短发发尾高于衣领，略过衣领参照长发标准；不选用艳丽发色或夸张发型

男性：发型简短、整洁；两鬓不可过耳；刘海与眉毛距离不少于2cm；后脑头发不可过衣领；不可染黑色外其他颜色，不选用夸张发型

**6.6妆容：**

珠宝销售顾问需通过得体的妆容保持良好的精神面貌和气质；

* 女性在工作期间必须着工作妆，补妆；
* 男性可根据自身情况着适当淡妆；
* 妆容应根据个人肤色进行调整

**6.7配饰：**

* 珠宝销售顾问可根据自身特点，选用适合自我气质特点的配饰，同时佩戴不超过2件（含手表）；
* 配饰应符合以下标准：

 耳钉：长度及直径≤0.5cm

耳坠：长度≤1.5cm

项链：金属材质、直径≤2mm

吊坠：长度、直径≤10mm

手表：不可选用过款式或颜色过于夸张的手表

**7.服务礼仪标准：**

**7.1.站姿标准：**

身形直立，保持精神饱满，亲切自信的专业形象

女士：

女性站姿应展现女士柔美、谦恭、优雅的姿态：

* 腰背挺直；双手臂成弧线，右手在上左手在下自然交握；
* 两脚呈“v“字型或”丁“字型站立；
* 目视前方，与行经顾客自然，亲切目光交流；
* 保持自然微笑

男士：

男性站姿应展现男士挺拔、谦恭、高雅的姿态

* 腰背挺直；双手臂成弧线，双手相握于腹部前；
* 双腿分开站立，脚尖相距如肩宽；
* 目视前方，与行经顾客自然，亲切目光交流；
* 保持自然微笑

 备注：以上要求下文称为“标准站姿”

**7.2笑容标准：**

 在销售接待服务中，全程需注意标准笑容的运用，不可出现僵硬，冷漠等负面情绪的表情。标准笑容可分以下三类：

* 轻度微笑：

嘴角微微翘起,自然轻度微笑，表示自信、亲切

* 中度微笑：

嘴角明显上弯,露4-6颗牙齿，肌肉较明显舒展,甜美自然微笑

* 热情微笑：

嘴角大幅上扬,露6-8颗牙齿，两颊肌肉明显向两侧推展，阳光灿烂的笑容

备注：以上要求下文称为标准笑容

**7.3握手礼标准：**

销售顾问应掌握握手礼的相关礼仪标准，在顾客主动握手时，及时给予礼貌，得体的回应

* “握手”动作标准：

握手应保持适度距离，自然微笑，上身略前倾，右手交握，适度用力，保持自信，亲切，得体的状态

* “握手”顺序标准

“尊者决定是否握手”

女士为尊；先到者为尊。女士与男士握手，应有女士先伸手。

职务高者为尊。上级与下级握手，应由上级先伸手。

长辈为尊。长辈与晚辈握手，应由长辈先伸手。

* “握手”的禁忌

不可伸出左手去与他人握手；

不可交叉握手，可依次与多人握手；

不可贸然伸手，忽略握手顺序；

不可戴着手套与他人握手；

不可握手时，左顾右盼心不在焉；

不可握手后马上揩拭自己的手掌；

不可拒绝与他人握手；

销售顾问不主动伸手与客人握手。

**7.4敬语标准：**

 销售服务过程中，要求销售顾问善于运用敬语，表达尊重，自谦和郑重，并体现服务的专业。以下列举常用的标准敬语：

您好，欢迎光临！

请稍等一下

对不起，让您久等了。

由于我们的疏忽，给您添了麻烦，真对不起。

不用谢，这是我们应该做的。

这是您要的产品，请检查一下。

请慢走，欢迎下次光临！

非常理解您的担心，请放心，马上为您处理！

**7.5 语言标准**

销售顾问接待顾客时原则上因使用熟练、标准的普通话进行交流，保持声音音量适中，清晰自然；

为使顾客感受到更加亲切、舒适的服务，亦可在了解顾客所属地域信息后，采用顾客更加熟悉的当地语言进行交流沟通

**8.服务流程**

**8.1售前服务环节：**

**8.1.1待客标准**

**8.1.1.1基本要求：**

待客期间，应始终展示给顾客温馨、专业、专注、随时等候顾光临的状态，顾客进店5秒内，应关注到顾客并提供服务。

**8.1.1.2流程规范：**

* 动作：

保持标准站姿，标准坐姿，标准笑容

* 注意力：

待客时需随时关注到客流情况

* 位置：

待客时销售顾问需分散站/坐位

**8.1.1.3服务禁忌：**

* 切忌目光闪烁，低头，愣神，长时间闲聊等行为
* 切忌扎堆行为
* 任何时间，卖场范围不应出现无销售顾问视野可及的死角

**8.1.2迎宾标准**

**8.1.2.1基本要求：**

迎宾服务是零售店服务给顾客的第一印象，应始终以饱满的精神状态，展现专业姿态，并主动、及时、适度热情地迎接和招呼顾客，使顾客感受到亲切、舒适、被重视，无压迫感或受冷落感。

**8.1.2.2流程规范：**

* 站位：

（中岛柜）主客流通道临近柜台内，或客流入口处左右两侧站立；

（商场专厅）专厅门口左右两侧；

(专卖店)门口左右两侧；如玻璃门关闭，可位于玻璃门后左右两侧

* 动作：

肩与门框平行，面向主客流 方向，保持“标准站姿”“标准笑容“；

顾客进门时，迎宾员需身体前 倾 15°，致欢迎词，要求声音清晰，适度热情的姿态；

邀请入店动作要求优雅得体，目光与顾客有自然交流

* 语言方式：

一般情况下，应使用标准的普通话，问候顾客或致欢迎词

如遇外宾，应使用标准的英文，问候顾客或致欢迎词

* 活动引客：

派发dm：保持“标准站姿”“标准笑容“基础上，两手持dm自然放于腹部位置，热情，亲切地递送dm；

派发礼品：保持“标准站姿”“标准笑容“基础上，主动，热情地派发礼品

* 提问应对：

迎宾时遇到顾客询问任何问题，需保持“标准笑容”，耐心倾听，明确顾客问题后，热心解答，视情况主动协助顾客解决或邀请顾客入店等待解决

**8.1.2.3服务禁忌：**

* 迎宾站位不得阻挡产品视野；
* 切忌目光闪烁，低头，愣神，长时间闲聊等行为

**8.1.3柜内招呼：**

**8.1.3.1基本要求：**

柜内站位时，需关注每位入店顾客，如顾客行经路过且与销售顾问有眼神交集，该销售顾问应主动礼貌招呼，使顾客感受到亲切、温馨、被重视

**8.1.3.2流程规范：**

动作：

* 与顾客自然眼神交流，微笑相迎；
* 身体前倾15度表示对顾客的尊重，同时问候招呼顾客

**8.1.3.3语言方式：**

* 一般情况下，应使用标准的普通话，简短问候顾客或致欢迎词；
* 如遇外宾，应使用标准的英文，简短问候顾客或致欢迎词

**8.2售中服务环节**

**8.2.1引领标准：**

**8.2.1.1基本要求：**

顾客入店后，应主动、亲切、热情、专业地为顾客提供引领服务，使顾客感受到轻松、舒适、无压迫感，为顾客创造良好的沟通氛围体验。

**8.2.1.2流程规范：**

* 站位：

引领顾客时，需和顾客保持适度距离，使顾客在感受到热情，受重视的同时，放松，无压力。

* 动作：

动作规范，展现自信优雅，笑容亲切自然

* 行进速度：

销售顾问行进速度的步伐与速度应与顾客的行进速度始终保持一致

* 语言方式：

应用真诚，适宜的赞美和顾客感兴趣的话题拉近与顾客距离，为顾客营造轻松，温馨的氛围

**8.2.2让座**

**8.2.2.1基本要求：**

服务过程中，在以下情况时，应主动邀请顾客入座：

顾客驻足欣赏产品时/顾客驻足与销售顾问沟通时/顾客身边携带的老人需要休息时/需挽留顾客留店时

**8.2.2.2流程规范：**

* 动作：

搬动座椅至顾客身后，座椅前端轻触顾客，礼貌提醒顾客入座，搬动时需轻拿轻放，姿态规范美观。

* 语言方式：

语速、音量适中，礼貌邀请

**8.2.3奉水**

**8.2.3.1基本要求：**

销售服务过程中，应及时主动询问顾客偏好后奉水，可选择以下时机时提供服务：

顾客进店后三分钟内；

顾客入座1分钟内；

销售顾问为顾客取第一件产品准备做推荐时。那更改

**8.2.3.2饮品要求：**

* 饮品类型的提供应充分考虑不同顾客的需求；
* 饮品类型的提供应充分考虑气候、环境等因素；
* 饮品水温应适宜，或根据顾客要求提供冰饮或热饮；
* 饮品水位应盛于水杯三分之二高度处

**8.2.3.3流程规范：**

* 动作：

将盛好的水杯放置于干净、整洁的托盘中；

行进时保持托盘平稳，路姿优雅自然，步履均匀平缓；

礼貌邀请顾客用水，手持水杯下方三分之一高度处递送给顾客，或放于醒目位置便于客人拿取

* 语言方式：

语速、音量适中，礼貌邀请

应注意提醒顾客水温

应为顾客简单介绍饮品原料

**8.2.3.4服务禁忌：**

* 行进时托盘不得摇晃；
* 不得用手接触到水杯口边缘位置；

**8.2.4 递名片**

**8.2.4.1基本要求：**

主动递送名片是销售服务过程中需注意的基本礼仪，可选择以下时机进行：

结束引领，准备向顾客推荐产品前；

与顾客有良好沟通，感受到顾客对自己的认同时；

顾客准备离店时

**8.2.4.2流程规范：**

* 动作：
印有姓名的一面向上， 从顾客角度字体为正；

眼睛注视对方，面带微笑，身体前倾15°，表现对顾客的重视与尊重

* 语言方式：

尽早介绍自己，并询问顾客姓氏， 获知顾客姓氏后，用\*\*先生或\*\*女士称呼顾客，自信，简短清晰的语言介绍自己

**8.2.5试戴**

**8.2.5.1基本要求：**

应使用专业的辅助工具，及时、主动、专业地为顾客提供试戴服务或展示试戴效果，提升顾客产品体验。

**8.2.5.2流程规范：**

* 取货标准：

接触产品必须佩戴手套 ；取货动作专业，优雅， 开启和关闭柜门不发出过大声响；产品取出后应于托盘内分开放置。

* 产品展示：

为顾客展示产品，应针对不同类型产品，以相应专业、熟练的动作为顾客展示，呈现产品最佳展示效果

* 产品试戴：

要求对不同类型，款式，工艺产品的均熟悉了解，可专业、快速地为顾客佩戴，并始终使顾客保持舒适放松的状态，呈现产品最佳展示效果

* 产品入柜：

接触产品必须佩戴手套 ；放货动作专业，优雅， 开启和关闭柜门不发出过大声响

**8.2.5.3服务禁忌：**

* 应注意不得因产品尺寸明显不适合顾客，或佩戴方式不正确等原因造成顾客不适
* 应特别注意敏感性皮肤的顾客，避免因产品材质原因导致顾客皮肤过敏不适
* 产品不得过多、或杂乱摆放于托盘

**8.2.6沟通交互**

**8.2.6.1基本要求：**

销售服务过程中应细心观察了解顾客，通过亲切、自然、用心地沟通交流，提升顾客购物中的交互体验

**8.2.6.2沟通方式：**

* 亲切交流：

主动了解、关心顾客，根据顾客的个性情况及感兴趣的话题，进行亲切交流

* 赞美顾客：

应适时寻找时机赞美、肯定顾客，需做到自然适度、真实具体、由衷而发

* 倾听顾客：

接待和沟通中应尤其重视倾听顾客，倾听中需始终保持对顾客的尊重，耐心、真诚、专注地倾听，并适时向顾客表现对谈话内容的重视与兴趣，给予反馈；

* 提问：

通过观察了解，切合顾客情况适时提问，发掘顾客的产品/情感诉求，使服务更能匹配顾客的个性化需求

**8.2.6.3服务禁忌：**

* 不应随意打断顾客的表达；
* 不应否定、反驳顾客的言论；
* 在沟通中不应涉及敏感话题或负面社会信息等话题；
* 不应急于销售而刻意转移顾客话题；
* 切忌反复、生硬地向顾客发问，造成顾客压力或不快

**8.2.7讲解**

**8.2.7.1基本要求：**

通过专业、细致、深入的讲解服务，使顾客充分了解品牌、产品的特点及优势；讲解因充分考虑顾客特征及个性化需求，以与顾客产生需求或情感的共鸣为标准，避免盲目、过度、生涩的讲解内容造成顾客的不适。

**8.2.7.2讲解内容：**

* 包括且不限于品牌历史、品牌文化内涵、产品理念、材质介绍、工艺特点、使用/佩戴方式、时尚元素、搭配技巧等内容；
* 讲解内容应做到层次清晰、重点突出、便于理解，有逻辑性。

**8.2.7.3语言方式：**

要求语速适度，音量适中，语言自然流畅，表达生动，富有感情色彩

**8.2.7.4服务禁忌：**

当顾客存在异议时，应耐心倾听顾客意见，客观真诚地为顾客解答异议，全程不可否定顾客，或提及负面信息内容

**8.3售后服务环节**

**8.3.1办理手续：**

**8.3.1.1基本要求：**

为顾客办理手续应熟练、迅速、专业，并注意团队配合，不得因忙于手续办理而随意冷落顾客，手续办理流程应在5分钟内完成

**8.3.1.2流程规范：**

* 如需填写小票，应一次性准确、标准填写，并与顾客确认核对；
* 与顾客当面核对产品相关信息，包括且不限于价签、证书等；
* 办理手续时间内应有销售顾问配合为顾客提供服务，不得冷落顾客

**8.3.2产品包装：**

**8.3.2.1基本要求：**

产品与顾客确认后，应当面主动、细致地为顾客提供包装服务

**8.3.2.2包装要求：**

* 包装应符合产品的类型及特性，保证产品安全放置，并可展示产品最佳效果；
* 包装效果应保证干净、整洁、专业、美观

**8.3.3礼物馈赠：**

**8.3.3.1基本要求：**

应主动按照赠礼标准为顾客赠送礼物，且需便于顾客携带，如为大件礼物，应主动帮顾客拿送至车上或安排专人送达

**8.3.3.2包装要求：**

礼物应视同产品标准给顾客进行包装

**8.3.4售后讲解**

**8.3.4.1基本要求：**

* 销售顾问应主动、详尽地为顾客讲解对应产品的售后知识；
* 如顾客没有足够时间等待，需将产品对应售后知识以短信或其他便捷方式传递给顾客

**8.3.4.2讲解内容：**

包括但不限于保养方法、佩戴技巧、材质特性、工艺特性及其他注意事项等

**8.3.5邀请入会**

**8.3.5.1基本要求：**

* 符合入会条件的顾客，应主动邀请办理并享受入会权益；
* 相关入会权益等信息应清晰明了地告知顾客知悉。

**8.3.5.2注意事项：**

* 入会办理需尊重顾客意见，不得强制推荐或反复推荐，造成顾客反感；
* 如为付费入会形式，应向顾客明确费用标准；

**8.3.6送宾：**

**8.3.6.1基本要求：**

顾客离开时，应主动送宾，体现对顾客的重视与尊敬

**8.3.6.2流程规范：**

根据不同类型店铺：

* （商场中岛柜）应目送顾客至5米外距离，或将顾客送出柜台3米外距离；
* （商场专厅或专卖店）需迎送客人到大门处，并目送顾客至5米外距离

**9 电话接听**

**9.4.1基本要求：**

* 销售顾问应及时接听店内电话/顾客来电，并始终让来电方/顾客感受到专业、礼貌、被重视；
* 针对顾客的来电信息，应及时给予处理和反馈，如不能当下解决，需一个工作日内回复顾客并沟通解决方案

**9.4.2语言方式：**

* 保持声音音量适中，使用礼貌得体、并符合本规范要求的语言标准，同时应适时向顾客表现对来电的欢迎与重视；
* 在未知顾客信息来电时，还应自报品牌店铺及接听人员信息；

**10 增值服务**

**10.1基本要求：**

有条件的情况下，应对应不同的环境、气候，针对不同类型、情况、个性的顾客，提供贴心的增值服务

**10.2增值服务内容：**

* 常见增值服务（包括且不限于）：

收置雨伞

为顾客递送纸巾/湿巾，准备消暑饮品

暖手服务及热饮

主动帮助顾客安全放置、寄存携带物品

为顾客照顾老人/小孩，或引导至休息区域并陪同

手机充电服务

代客泊车

* 感动式贴心服务：

应主动询问、了解顾客的个性化信息及需求，并进行详尽记录；

应根据顾客个性所需，细心，热情，主动地为顾客提供额外的贴心服务；

**11特殊需要人士服务**

**11.1基本要求：**

应关心、尊重儿童，老年人及残障人士等顾客，充分考虑其特殊需要，竭力提供人性化、个性化的服务

**11.2服务过程：**

* 为儿童或者残障人士服务时，服务人员应调整高度，保证视线与顾客视线高度一致；
* 为儿童服务时降低音量、放缓语速以儿童能够理解的语言与儿童进行交流；
* 为残障人士服务时，严禁使用能够让残障人士产生歧义或者歧视性语言
* 建议配置能够与残障人士进行无障碍沟通的销售顾问

**12 服务补救**

**12.1投诉受理**

**12.1.1基本要求**

* 应依法受理顾客对服务质量及商品质量的投诉；
* 商品质量和服务有特别承诺的，应按承诺内容兑现；
* 应对顾客的投诉进行核实和必要的第三方检测，做出客观公正的处理并主动及时答复顾客；
* 对投诉处理情况应进行必要的跟踪回访，了解投诉处理的落实情况及顾客意见的反馈信息。

**12.1.2服务过程：**

* 及时处理:

销售顾问需重视任何情况的顾客投诉，原则上优先、及时处理顾客投诉问题，不应使顾客无谓等待；如遇特殊情况不能优先及时处理，需礼貌得体地向顾客致歉，说明原因，承诺处理时间并征求顾客同意；

* 责任明晰:

销售顾问接待顾客投诉，应向顾客明确投诉处理的责任人，使顾客可方便快捷地向投诉处理责任人了解处理进度；

* 耐心倾听:

顾客投诉的接待人员应安抚顾客情绪，耐心倾听顾客需求，了解顾客投诉的真实情况，始终以负责任的态度处理顾客问题；

* 高效解决:

在了解顾客投诉的真实情况后，应进行专业判断，利用相应资源高效为顾客解决，并与顾客沟通确认顾客对解决方案的认同；

* 记录反馈:

顾客的投诉信息应进行专门记录，并及时进行内部反馈和沟通，以提高品牌店铺产品和服务的质量水平。

**12.2服务补救制度**

应建立一套完整的服务补救制度体系并进行公示，主动查找问题、及时妥善解决问题、完善服务质量

**12.3顾客满意度测评**

应定期开展顾客满意度测评，主动了解顾客对商店服务质量的评价，改进服务质量，提高服务水平。

**12.4服务质量持续改进**

应从投诉处理记录、服务补救记录、顾客满意度测评结果等中发现服务系统中一系列亟待解决的问题，并及时修正服务系统中的某些环节，持续改进服务质量。