



服務導論

賣場工作

認識賣場



賣場工作人員的基本條件



體力

基本條件



衛生習慣



良好工作態度

耐力

賣場工作人員的工作內容

一. 商品進貨

確認數量、品質、有效期限



二. 物品上架

陳列由小到大、輕到重

貨架上方放較小、較輕的商品

貨架下方放較大、較重的商品

遵守『先進先出』的原則



賣場工作人員的工作內容

三. 排面整理

整理商品讓商品呈現飽滿
顧客一目了然
並核對貨價卡正確性



四. 顧客服務

引導客人商品正確位置
提供顧客選擇建議



賣場工作人員的工作內容

五. 倉庫管理

商品數量的盤點

外觀瑕疵的出清與報廢



六. 巡視環境

巡視賣場環境整潔

排面拉齊提供舒適購物環境



小任務：

1. 請看著第2頁投影片，寫出或說出，你去過的賣場。
2. 請看著第3頁投影片，寫出或說出，賣場工作人員的
4項基本條件。
3. 請你寫出或說出，最近一次去賣場買了那些東西。
4. 請觀賞—【賈伯斯時間】賣場營業人員(職場達人的一天)

