

超市营业员考试题

一、选择题

1、下列哪个选项是正确的收银机操作流程？

A.开启电源，登录收银系统，接待顾客，扫描商品，结算支付，结束交易。

B.开启电源，接待顾客，扫描商品，结算支付，结束交易。

C.开启电源，登录收银系统，扫描商品，结算支付，结束交易。

D.开启电源，接待顾客，扫描商品，结束交易。

答案：A.开启电源，登录收银系统，接待顾客，扫描商品，结算支付，结束交易。

2、当遇到顾客支付现金时，以下哪个步骤是正确的？

A.直接将现金放入收银机。

B.首先检查现金的真伪，然后放入收银机。

C.询问顾客是否需要找零。

D.检查收银机的找零。

答案：B.首先检查现金的真伪，然后放入收银机。

3、当超市发生顾客投诉时，以下哪个处理方式是正确的？

A.拒绝处理或忽视投诉。

B.听取顾客的投诉，并采取适当的措施解决问题。

C.辱骂或殴打顾客。

D.扣留顾客的购物小票和商品。

答案：B.听取顾客的投诉，并采取适当的措施解决问题。

二、简答题（每题 10 分）

1、请简述收银员在接待顾客时应该注意哪些礼仪和规范？

答案：收银员在接待顾客时应该注意以下几点礼仪和规范：礼貌问候顾客；询问顾客是否有会员卡或优惠券；准确地扫描商品并核对购物小票；正确地结算支付；礼貌地告别顾客。

2、请简述当超市发生价格错误或商品短缺时，营业员应该如何处理？

答案：当超市发生价格错误或商品短缺时，营业员应该及时向顾客道歉并解释情况；如果是因为价格错误，应该按照正确的价格重新结算支付；如果是因为商品短缺，应该与顾客协商解决，可以建议顾客选择其他替代商品或进行退款等处理方式。同时，营业员也应该及时向上级领导汇报情况并采取相应措施防止类似问题再次发生。

营业员岗位说明书

一、岗位描述

营业员是零售店的重要岗位之一，主要负责销售商品、接待顾客、提供服务等工作。营业员需要具备良好的沟通技巧、服务态度和销售技能，能够为顾客提供优质的购物体验，提高顾客满意度。

二、岗位职责

- 1、接待顾客，微笑服务，使用礼貌用语；
- 2、销售商品，了解商品知识，掌握销售技巧；
- 3、完成商品上架、陈列、补货、防损等日常营业工作；
- 4、协助顾客选购商品，提供专业的产品咨询和建议；
- 5、维护店内卫生、安全和秩序；

6、收集顾客意见和建议，及时向上级汇报；

7、完成领导交办的其他任务。

三、工作要求

1、具备良好的沟通技巧和服务态度，能够为顾客提供优质的购物体验；

2、熟悉商品知识，掌握销售技巧，能够独立完成销售任务；

3、具备责任心和团队合作精神，能够积极配合其他同事完成工作；

4、能够适应零售行业的工作环境和工作时间，具有吃苦耐劳的精神；

5、具备良好的学习能力和适应能力，能够快速适应新环境和新任务。

四、总结

营业员是零售店的重要岗位之一，主要负责销售商品、接待顾客、提供服务等工作。营业员需要具备良好的沟通技巧、服务态度和销售技能，能够为顾客提供优质的购物体验，提高顾客满意度。营业员还需要具备责任心和团队合作精神，能够积极配合其他同事完成工作。在工作中，营业员需要不断学习和提高自己的专业技能和服务水平，为

顾客提供更好的服务。

门店营业员聘用合同

甲方：_____

乙方：_____

身份证号码：_____

甲乙双方根据《中华人民共和国国家劳动法》及其他相关法律、法规，本着平等自愿的原则，协商一致，签订本合同，确立劳动关系，共同遵守。

一、劳动合同期限

本合同期限自_____年_____月_____日起至_____年_____月_____止。

二、工作内容

甲方安排乙方从事_____工作，甲方有权根据工作需要调整乙方的岗位、职务，乙方如不服从甲方安排，应提前一个月向甲方书面提出辞职申请，否则，甲方可以追究乙方相关责任。

三、工作时间

甲方实行每日_____小时、每周_____天工作制。

因生产经营需要，经协商同意安排乙方加班加点，甲方按规定支付加班工资或休息。

四、劳动报酬

甲方按月足额以货币形式支付乙方工资，每月工资_____元。

五、劳动保险

甲乙双方应按照国家和本地政府的规定缴纳社会保险费。乙方患病、工伤、致残、死亡等待遇，按照国家的有关规定执行。

六、劳动保护和劳动条件

乙方的劳动保护、安全卫生条件按有关法律、法规、规章执行。

七、劳动纪律

乙方应遵守国家法律、法规及甲方依法制定的各项规章制度和劳动纪律；遵守职业道德，遵守安全操作规程；保守甲方商业秘密。

八、劳动合同解除或终止

劳动合同解除应按国家有关规定执行。有下列情形之一的，劳动合同即告终止：

- 1、劳动合同期满的；
- 2、乙方到达法定退休年龄的；
- 3、乙方死亡或被人民法院宣告失踪、死亡的。
- 4、经双方协议，同意终止合同。

九、违约责任

一方违反本合同，给对方造成损失的，依照国家有关规定赔偿。

十、劳动争议处理

双方因在履行本合同发生劳动争议，可以协商解决；不愿协商或协商不成的，可以从劳动争议发生之日起三十日内向甲方劳动争议调解委员会申请调解或从争议发生之日起六十日内向当地劳动争议仲裁委员会申请仲裁。

甲乙双方另行约定的专项协议、劳动合同变更协议和甲方规章制度均

作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

本合同未尽事宜，按国家和当地人民政府有关规定执行。

甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。合同自签订之日起生效。

甲方：（盖章）_____ 乙方：（签名）_____

法定代表人：_（委托代理人）：（签名）

____年____月____日至____年____月____日标题：门店营业员聘用合同

一、引言

本合同旨在确立甲乙双方在门店营业员职位上的雇佣关系。经双方友好协商，达成如下条款：

二、工作内容

1、乙方（受聘方）同意在甲方（聘用方）指定的门店担任营业员职务，负责销售、客户服务及日常运营等工作。

2、乙方应遵守甲方的工作时间和规定，按照甲方的要求履行工作职责。

三、工作时间和地点

1、工作时间：按照甲方规定的工作时间表进行。

2、工作地点：甲方指定的门店。

四、薪酬和福利

1、薪酬：乙方的基本工资为每月_____元。

2、福利：包括但不限于年假、病假、社会保险等。

五、劳动保护和安全

1、乙方应遵守甲方的安全规定，确保工作环境的安全。

2、甲方应提供必要的劳动保护措施。

六、合同期限和终止

1、本合同有效期为_____年，自_____年____月____日起至
_____年____月____日止。

2、在合同期限内，任何一方不得无故解除合同。如需提前终止合同，
应提前一个月通知对方。

乙方应对在工作中接触到的甲方商业秘密和信息保密，未经甲方同意，不得泄露给第三方。

八、争议解决

本合同的解释、履行及争议解决均适用中华人民共和国法律。如双方在执行本合同过程中发生争议，应首先通过友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

九、其他

本合同一式两份，甲乙双方各执一份。未尽事宜，可另行协商补充，补充协议与本合同具有同等法律效力。

营业员劳动合同书

甲方：_____

乙方：_____

身份证号码：_____

甲乙双方根据《中华人民共和国国家劳动法》及其他相关法律、法规，

遵守。

一、劳动合同期限

本合同期限自_____年_____月_____日起至_____年_____月_____止。

二、工作内容

甲方安排乙方从事_____工作，甲方有权根据工作需要调整乙方的岗位、职务，乙方如不服从甲方安排，应提前一个月向甲方书面提出辞职申请，否则，甲方可以追究乙方相关责任。

三、工作时间

甲方实行每日_____小时、每周_____天工作制。

因生产经营需要，经协商同意安排乙方加班加点，甲方按规定支付加班工资或休息。

四、劳动报酬

甲方按月足额以货币形式支付乙方工资，每月工资_____元。

甲乙双方应按照国家 and 当地政府的規定繳納社會保險費。乙方患病、
工傷、致殘、死亡等待遇，按照國家的有關規定執行。

六、勞動保護和和勞動條件

乙方的勞動保護、安全衛生條件按有關法律、法規、規章執行。

七、勞動紀律

乙方應遵守國家法律、法規及甲方依法製定的各項規章制度和勞動紀
律；遵守職業道德，遵守安全操作規程；保守甲方商業秘密。

八、勞動合同解除或終止

勞動合同解除應按國家有關規定執行。有下列情形之一的，勞動合同
即告終止：

- 1、勞動合同期滿的；
- 2、乙方到達法定退休年齡的；
- 3、乙方死亡或被人民法院宣告失蹤、死亡的。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/816000214144010045>