

门店迎宾与顾客接待巡检表

门店名称：		巡检日期：		巡检人：		
商圈/位置：		统计周期：		店长签字：		
序号	巡检项目	检查标准	达标 (2分)	部分达标 (1分)	未达标 (0分)	问题说明
1	仪容仪表	工装整洁无破损，佩戴工牌，鞋履干净				
2	精神状态	发型规整、妆容得体，面带微笑，无疲态				
3	待机站位	面向入口或主通道，不背对店门，站姿端正				
4	忙碌待机	无客时整理陈列、叠装，不扎堆聊天、不玩手机、不倚靠				
5	营业准备	灯光全开、音乐适中、温度适宜，入口及地面无杂物				
6	迎宾时机	顾客进店 3 秒内主动问候				
7	迎宾用语	使用统一迎宾语，吐字清晰，不敷衍				
8	目光微笑	与顾客目光接触并微笑点头，不冷脸				
9	迎宾距离	问候后保持 1-1.5 米，不贴身跟随、不施压				
10	观察需求	留意顾客目光、拿取、停留，判断兴趣与需求				
11	接近时机	顾客触摸商品、驻足注视、抬头找人、与同伴商量、对镜比试时接近				
12	接近方式	从侧前方自然接近，不从背后突然出现				
13	开场话术	结合顾客所看商品切入，避免机械式「随便看看」				
14	保持空间	顾客表示自己看看时礼貌退开，持续留意				
15	需求询问	通过提问了解穿着场合、尺码、颜色与预算偏好				
16	商品介绍	以卖点-优势-利益方式介绍，不夸大、不贬低同款				
17	主动取货	主动拿取合适尺码或款式供顾客查看				
18	邀请试穿	顾客有兴趣时主动引导试穿、试鞋				
19	试衣间引导	引领至试衣间，敲门确认、挂好衣物、告知件数				
20	试穿跟进	在试衣间外适当距离等候，及时递送其他尺码或款式				
21	试穿反馈	顾客出来后主动给予中肯的搭配与效果建议				
22	连带推荐	结合已选商品自然推荐搭配，不强推				
23	异议处理	对价格、款式异议耐心回应，不争辩、不催促				
24	会员邀约	主动介绍会员权益并邀约注册				
25	收银规范	唱收唱付，核对商品与价格，主动告知退换货政策				
26	收银排队	排队不超过 3 人，单笔收银≤2 分钟，超时增开				
27	包装规范	使用品牌购物袋，折叠整齐，轻拿轻放				
28	送客礼仪	双手递交，送至店门口，使用送别语				
29	高峰应对	客流高峰优先接待，主动分流，避免顾客长时间无人理				
30	售后告知	明确告知退换货时效、凭证保存与联系方式				
合计得分			等级			

得分说明：满分 60 分（30 项×2 分） 等级参考：优秀≥54 分（90%） / 良好 48-53 分（80%-89%） / 合格 42-47 分（70%-79%） / 需整改<42 分（70%以下）

主要问题与整改要求（含责任人、整改期限）：