# 2024年超市工作演讲稿(10篇)

来源：网络 作者：空山新雨 更新时间：2024-10-04

*要写好演讲稿，首先必须要了解听众对象，了解他们的心理、愿望和要求是什么，使演讲有针对性，能解决实际问题。那么演讲稿该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的演讲稿模板范文，我们一起来了解一下吧。超市工作演讲稿篇一首...*

要写好演讲稿，首先必须要了解听众对象，了解他们的心理、愿望和要求是什么，使演讲有针对性，能解决实际问题。那么演讲稿该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的演讲稿模板范文，我们一起来了解一下吧。

**超市工作演讲稿篇一**

首先，同学们来这里都是希望可以拿一个全日制本科证。前几日刚刚高考出完成绩。我想好多同学想回当年这个时候，肯定有一点感慨。肯定好不愿意拿一个专科证。希望2024年世界末日前可以去读一个本科。

讲回重点

我今日主要讲专插本的证书 和 高中起点读本的证书有什么不同。其实基本一样，本科证书上面 专科起点 本科学习，学士学位是完全一样的。但是如果问到自考证书和专插本的证书有什么不同，那么就是会标注 高等自学考试or 成人自学考试。而专插本的待遇是和高中起点的待遇是一一样的。应届生身份，报到证等。

希望讲了这些内容，大家会了解证书的性质有什么不同

理科还是文科

如果数学中等以上，建议报读理科。理科分数相对低

如果数学相对较差，建议报读文科

数学教材的话，我建议大家9月份前肯定要准备好。不要到差不多临近考试的时候才买书。管理学现在都用第三版了，所以建议大家用最新版本，他2024年的考纲还要求学生用第二版。你叫现在的学生去哪里找第二版本回来。理科生就用回高等数学第六册（上下册），政治书就用回 毛泽东思想即可，英语指定教科书，千万不要去买，因为里面的内容根本不会考到。再次强调一定要9月前准备好教材，如果你们到时候有谁找不到教材的话，可以叫我帮你们找。

治，数学，英语，管理学四本辅导书。到时候有兴趣的同学可以了解一下

**超市工作演讲稿篇二**

大家好！

非常荣幸能站在台上演讲，今天我的关于服务的演讲稿的题目是“服务无小事”！

在我们的超市工作中，服务无处不在，但很多人觉得有些简单的服务是很容易的事情，就没有去做或不屑去做，从而忽略了很多服务的细节，然而我们需要清楚的认识到，在商业竞争日趋激烈的今天，“服务”不再是一句口号，也不再意味着是要做多么惊天动地的大事。服务无小事，细节服务是完美服务的体现。古人云：不积跬步无以至千里，不聚细流无以成江河。增强服务意识，树立企业形象，建立企业品牌需要从小事做起，需要从点滴做起。

海尔总裁张瑞敏曾这样说：什么是不简单？把每一件简单的事做好就是不简单；什么是不平凡？能把每一件平凡的事做好就是不平凡。

这句话让我感动了许久，彷佛是在指导着我的工作一样，鼓励我奋力前行，我到人商上班已经有十二个年头，一直在平凡的岗位上，经历了许多许多，但在这平凡的工作中，我快乐着也充实着，因为我懂得了注意服务的细节，懂得了以顾客需要为追求，懂得了以顾客满意为荣耀。

记得有位女顾客在我家具课买了一款冠力达布衣柜，价值125元。衣柜的原包装内有相应的配置图及按装方法。我们按顾客的要求；需要安装的我们给安装，反之可以拿回家自己动手。当时这位顾客称其老公动手能力特强，就拿回去自己装。没想到第二天她又找过来了，不会装。我就留了她的电话及住址，下班后来到她家，不到20分钟我就把一个高1.68米，宽1.10米，厚0.68米的布衣柜安装起来。她瞪大眼睛说：“姑娘，你真厉害！”她对我的服务非常的满意还想留我在她家吃饭。我委婉拒绝了说“不用，只要您能满意是我最大的荣耀！”后来在超市总能看到她熟悉的身影。

就因为这次小小的服务，从此那位女顾客成为了我们的忠实客户，如此看来，细节微小的服务的威力可见一斑。

还记得在今年的3月17日发生的一件事，那天正好是我们超市的第一次大盘存，当各项工作都准备就绪，超市里面的玻璃门已经关闭，外面的卷扎门也已经拉下一半时。我们听到了一阵急促的敲门声，来不及犹豫，在得到领导的同意后，防损员孔令平便把大门打开了。原来敲门的人是来自上海的游客，想在我们商场买些湖北的特产带回去。防损周课长与孔令平临时给这群来自远方的顾客当起了导购，耐心的陪同他们认真挑选，我们超市的每位营业员也热情的接待。40分钟过后，这些顾客的消费金额只有百来块钱，但是他们临走时对我们非常感谢，并竖起大拇指说：“你们的服务是一流的”。

“天下大事，必作于细。”上面事例表明，细能出效果，细能求深入，细能促落实，就因为这次我们超市员工的细心、细致服务，在客户心中树立了绝对认可的品牌效果，这些正式我们超市品牌走向世界所需要。

有些小事可能顾客并不在乎，有些需求可能连顾客本人都没有意识到，但如果我们人商员工能够洞悉这些需求并满足他们，最大限度地推出更多更好的“细节服务”，用真诚来打动顾客，赢得顾客的认同，那么我们绝不愁做不成百年老店和基业长青！

我的演讲完毕，谢谢大家！

**超市工作演讲稿篇三**

在这里我非常的感谢各位领导为我们提供了这次公平竞争的机会，我叫，今年29岁，我之所以竞聘这个岗位是因为我对这个岗位的了解和对自身认识的情况下做出的选择。在近一年的工作当中，我对收银员的工作职责，工作范围都非常的熟悉。

自从到了我们这个部门，我就非常的严格要求自己，对自己所负责的工作尽心尽责，不出任何差错，优质的完成任务。我们收银组所负责的工作都是商场最为重要的工作，所处理的都是维系商场日常运行的基础工作也是商场最为重要的。

竞聘这个岗位对我来说是一次人生的挑战，也是对我人生的目标推向了一个新的台阶，所谓没有压力就没有动力，有了目标，才能去努力，只有通过了努力才能成功。

如果我这一次真的竞聘成功的话，我就会从平时的工作态度和工作质量开始，就像一句叫什么来着“态度决定一切”，没有好的工作态度就没了好的工作质量。在以后的工作当中就更应该严格要求自己，对工作要尽心尽责，当好领导的参谋与助手，协调部门之间的相互关系，对待工作要有敬业精神，工作踏踏实实，时刻为我们企业着想，在平凡的工作当中体现自己的价值。

在工作当中要主动学习，加强自身修养，工作中遇到问题要虚心向同事请教，只有不断的学习，才能适应不断变化的市场环境，才能更好的完成自己的工作，发现问题及时纠正，及时处理，做到干一行、爱一行、专一行，从我做起。

来到我们商场已经一年多了，到了这个部门之后，使自己的素质得到进一步加强，也懂得了一些管理理念和经营理念，我觉得我能够竞聘活动，无论成功与否，对我都是一次锻炼。

我坚信，无论面对何种工作、何种困难，只要有事业心、有责任心，老老实实做人，踏踏实实做事，必定会走向成功，谢谢！

**超市工作演讲稿篇四**

中国有那么美丽的河山，那么悠久的历史，那么灿烂的文化，他们就是为了不让祖国受到外国人的侮辱和嘲笑。

故宫、长城，哪个不是规模宏大、气势辉煌?

泰山、黄山，哪个不是风景秀丽、雄伟壮观?

造纸、火药，哪个不是我们中国人的骄傲?

给我肤色的祖国，给我智慧与胆略的祖国。尽管在乡村，还有辍学孩子渴望的目光;尽管在城镇，还有下岗女工无奈地诉说，但我知道，更有改革的浪潮迭起，冲破旧的观念，旧体制的束缚，迎来新世纪磅礴的日出!

这是一个除旧立新的祖国。这是一个沸腾上升的祖国;这是一个如日中天的祖国。我的话语多得成一部历史，我的话语多得可组成一片星河，但是说得最多最动情的一句，便是——腾飞吧祖国、祖国吉祥，吉祥祖国。

各位读友大家好，此文档由网络收集而来，欢迎您下载，谢谢

**超市工作演讲稿篇五**

人人乐来了，我的激情又一次被点燃，我不知道这是缘分还是我的努力有了回报，我在移动人才培训基地当过班长，接受过中国移动梅州分公司为期一年的系统培训，管理培训班五大部门的运营，策划移动公司大量数据业务的活动，培训班的实战管理经验让我觉得我特别适合来到人人乐班，人人乐班需要的不是最优秀的人才而是最合适的学员，只有认同人人乐的企业价值观，才能真正把顾客当成我们存在的唯一理由，才能把心献给人人乐。

大三第二学期我功成身退以后，我开始对我最感兴趣的超市行业展开猛烈的进攻，特别是当我知道中国有人人乐在南山战家乐福斩沃尔玛这一神话时我决定为人人乐而战，为了备战人人乐，我仔细阅读了很多超市的书籍，对超市有了很深刻全面的认识。同时我在移动公司工作一年，更加深刻的理解服务行业的本质，这个暑假我也在深圳荣生源超市战战兢兢的工作了两个月，不仅对于收银部的基本工作和突发事件有了充分的接触学习，而且我也无偿加班涉及了采购部，生鲜部，水果部，杂货部以及防损部的相关工作，我在这里可以很自豪地说，无论是对超市的理论认知还是对超市的实战经验，我已经不是在起跑点上，进入人人乐学习，对我而言不是一份工作，而是一份事业，我希望自己尽快实现自己的目标，让我为人人乐贡献我的一份力量。

工队伍从内在有动力，对外有战斗力能够产生效益。

不断学习与提高，更好的发挥出团队的全部潜力。

**超市工作演讲稿篇六**

亲爱的同事们，大家好！

我是咱们这个大家庭里的一名鲜奶促销员，刚加入这个行列不久。

今天能够站在这里，站在大家面前，是家家悦给了我这次宝贵的学习和锻炼的机会。面对大家关注的目光，说实在的，我很惭愧，因为我实在捧不出更好的东西来奉献给大家。我只能在这里跟大家分享一下我私下里喜欢的一点企业文化，但愿大家能够喜欢。

有人说，了解和观察一个企业的最佳视点就是看企业文化。私下里也觉得企业文化决定着一个公司的整体形象与发展。

自从成为家家悦超市里的一名鲜奶促销员，便对家家悦公司和相关企业有了关注的行为和热情。曾上网浏览过许多乳业公司的网页。比如蒙牛、伊利、完达山、佳宝．．．几乎所有的企业都坚持以“以人为本”为管理工作的核心。

尤其是蒙牛的企业文化。蒙牛的企业文化集中体现在这样一段话里：如果你有智慧，请你拿出来；如果你缺少智慧，请你流汗；如果你既缺少智慧，又不愿意流汗，请你离开！简单的一段话，直白了一个通用的道理：因人而异，人尽其材！同时，蒙牛人用狮子和羚羊的故事来激励员工奋发进取：清晨，非洲草原上的羚羊从睡梦中醒来，它知道新的比赛就要开始，对手仍然是跑得最快的狮子。想要活命，就必须在赛跑中获胜。

另一方面，狮子的思想负担也不轻，假如它跑不过最慢的羚羊，那么，它们的命运都是一样的。当太阳升起时，为了生存下去，最好还是快跑吧！这段话告诫人们物竞天择适者生存的道理。而同样的这段话，也被收录在乳业巨头伊利集团企业文化里。

还有佳宝的“天下事必做细，日事日毕；要勇于看到自己的缺点；不要让1％的错误导致100％的失败；以及团结就是力量．．．等等诸多优秀的企业文化。正是有了高质量的员工、高质量的管理，这些企业才有了高质量的产品，并得以保证和持续发展。

第一要服从管理；

第二要敬业，要做好分内工作；

第三，也是最重要的一点是要有团队合作精神！要记住，我们是一个团队，是一个整体！．这番话，尤其是最后一句，让我对家家悦有了更深一层的敬意和喜爱。俗话说，众人拾柴火焰高！人心齐，泰山移啊！团队合作精神是一个企业凝聚力和向心力的保障！

参加过公司会议的员工都知道，每次会议的保留节目都是大家全体合唱那首铿锵激越的《团结就是力量》！是的，团结就是力量啊！这份力量产生的能量无形中壮大着公司的发展和业绩，激励人心奋发向上。

总之，积极向上的企业文化，不论来自何处，应该都是全社会的共同财富。相信我们家家悦一定能从诸多优秀的企业文化中得到更多有益的启示，在今后日趋激烈的竞争中不断完善进取，发展壮大。当越来越多的红马夹在人群中闪动，你，我，他．．．我们，都会由衷地说：我自豪，我是家家悦人！

**超市工作演讲稿篇七**

我叫\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，现是\_\_\_\_\_\_\_\_\_(部门)\_\_\_\_\_\_\_\_\_(职务)。这些年在领导的亲切关怀和同事的热心帮助下，勤奋工作，从每件小事做起，从点点滴滴积累，在平凡的工作岗位上默默地奉献着。

每天早上，当我穿上整洁的工作服，面带着微笑，来到\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_超市时，我的心情就显得格外舒畅，这是因为\_\_\_\_\_\_\_\_\_超市友好的环境，团结的氛围，就象是一个温馨的大家作为一名员工，我们每天都要迎着朝阳迎来第一位顾客，踏着夕阳送走最后一位顾客，以优雅的气质，崭新的面貌，让顾客希冀而来、满意而去，把到这里购物当成一种享受，以真诚服务换来顾客真情，使我们的工作生动而多彩!工作中，我深刻体会到：只有给顾客以关爱，视顾客为亲人，才能获得顾客的回报。

超市无小事，件件都重要，做好每一件小事，就是不简单。没有十全十美的商品，但有百分之百的服务。把细小的事做好本身就代表着一种伟大，我相信我在平凡的岗位上同样可以做出不平凡的业绩来。在竞争日益激烈的今天，我们更需要提高服务意识，端正服务态度，改善服务品质，以热情的服务态度和专业的行动，为顾客提供更优质的服务。

回首瞻望，我们熟知的“铁人”王进喜，凭着“宁可少活二十年，拼命也要拿下大油田”的顽强意志和冲天的干劲，获得了成功。奥斯特洛夫斯基说过，“人的生命只有一次，当我离开这个世界的时候，我不因虚度年华而懊悔，也不因碌碌无为而后悔”，他们的青春之火熊熊燃烧，放射出了灿烂的光芒，同时也激励着我们奋勇前进。同样，公司给了我们每一个人展现自我的平台，我们不能把自己仅仅放在“小我”的狭隘圈子里，我们要以建设新型的、强大的公司为己任。

虽然在过去的一年中我的工作得到了大家的认可，荣幸地被评为\_\_\_\_\_\_\_\_年度 “优秀员工”，面对荣誉我始终提醒着自己不能沾沾自喜，固步自封。今年的目标也正严峻的等待着我和大家齐心协力的去完成，在这新的一年里我也一定会更好的融入公司这一大家庭中，再接再厉，勤勤恳恳，脚踏实地，为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_超市的发展和攀升目标而努力!

最后，我祝愿在坐的各位工作顺利，身体健康!

谢谢大家!

**超市工作演讲稿篇八**

很荣幸成为n超市一名普通理货员，在平凡的岗位上，重复着简单的工作，辛勤忙碌，做应该做的事，爱岗敬业，有主人翁的思想，使n超市成为一流的超市，一流的服务，有一流的员工，这就是服务行业。

服务对n超市的员工来说，体现在面对顾客的每一个细节，为顾客提购物篮，帮助顾客找要找的商品，搬货、送货（n超市不比心连心，步步高，直接就可以到门口。例如有一次有一顾客买了5件礼合饼干，不好搬，也不知怎样才能到大门口，至少可以主动帮忙用车带到大门口，再把车带进来，顾客就很满意了，总是谢个不停，还说这里服务好，以后都到这里买东西）能留住老顾客迎来新顾客，将n超市以诚信，文化为重点服务理念，爱护信誉要像爱护自己的眼睛一样重要，对顾客要对待自己的亲人一样温暖，顾客是上帝，每个员工都要把自身的工作做好，关注细节，要有铁的纪律，从小事做起。

1。每天上班、下班、吃饭、上洗手间等都要签到。

2。每天上班问对班有什么重要事要交接，看交接班本，每天要有记录，检查商品标鉴、pop牌、吊牌、排面、堆头、仓库等等有问题及时解决。

3。服从上级领导的安排，互帮互助，做好每次盘底工作。

4。每星期三，每月五号卫生大检查，搞好排面、货物、货架的卫生，经常清理，保持货品卫生。

5。食品的.工作比较琐碎，对食品的员工来说，熟知每种商品的价格和特点，特别是要查商品的保质期、日期，萍乡、南昌临期商品要提前1—2个月写一份明细交给领班，不能留有过期商品，破损商品在卖场。经常检查，有些未过期，温度高，或密封不太好，也有发霉熔掉的商品，也要及时下柜退货。

6。每星期四下班市调，整理好，星期五上交领班。

7。，把萍乡缺货的每天叫货，每星期日上午把南昌缺货的都写上来，交给领班统一叫货。

8。坚守岗位，做好防盗，防偷吃的工作；有顾客吸烟，及时阻止，学好消防常识，跟防损相互配合。

9。做好验货，退货工作，数字、日期、破损等把关，有入库的要入库，上货的及时上货，掌握好自己所管辖商品的库存。

10。做好每期快讯的发放工作，每期的销售工作，每星期一次的拾孤工作，有速冻食品，冰箱内食品，夏天易坏、易变质商品及时归位。

要想做一个优秀员工不仅仅是做好以上这些，要多看，多听，多想，多问多学，多写，学无止境，边做边学，向好的学习，看齐，有一流的员工，才有一流的服务，更有一流的超市，在这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也会创造出一片精彩的天空，让我们一起努力吧！

总之，让我们共同努力，同n超市一起成长，满腔热情，有主人翁思想，仔细负责，将顾客视为上帝，以百货大楼先进的核心理念作指引，在部门领导带领下，将不断跨越优质服务的新台阶，人人争当优秀员工，企业才能做强做大。

**超市工作演讲稿篇九**

很高兴今天能站在这个演讲台上，让大家分享我进入x的故事

我加入x的时间是x年4月份，被分配到百货大楼超市食超组，就从那时候起我才知道，看似简单的事情原来也吧是那么简单，就拿每天的工作来说吧，每天重复着同样的事情，琐碎而单调，但面对顾客，却由不得我有半点马虎，来有应声，走由送语。微笑服务，双手拿递日常的行为规范也不能含糊，因为所有的一切都代表着公司的形象。

x年11月份，我被破格提拔为柜组主任，跟随着新的经理，新的员工们我坐上了去东祥的车，那一年，那一月，那一夜，我见证了“海市蜃楼”见证了“一夜成名”的神话，凭借着敢打敢拼的奋斗精神，我在x东祥商厦冷饮组干了两年，在东祥两年的时间里，是我成长最快的两年，在实践中磨练自己，提升自我，不断的学习财务知识和其它学习能力。

感谢x给我一个养家的场所，感谢岗位的历练，感谢同事的帮助，感谢领导的培养，我是x人，我幸福，我自豪！

x年10月份我调回盐山，同样在那一年，那一月见证了千童购物中心的开业，在千童我管理冷冻组，我是x人，踏上工作岗位，兢兢业业，任劳任怨幸福快乐，我是x人，我幸福，我自豪。

x年4月份我从副食部调入超市食超一组，对于超市自己并不陌生，因为刚上班的时候就是在超市，从这里我找到了以后的路，又找到了奋斗的目标，领导的信任，让我下定决心一定要干出个样来！

我喜欢x的工作环境，被x的企业文化吸引着，被x的经营宗旨，服务理念感染着，被领导的关怀感染着，被同事们的团结协作，默默帮助感动着。我为自己是这个光荣集体的一员而自豪！

上班八年了，我的故事也接近尾声，我想对同仁们说的是，不要因为结婚或者是怀孕还有孩子而轻易放弃你的工作，因为女人也应该经济独立，也应该像男人一样拥有自己的一份事业，这样才会让男人对你尊重，为你折服，所以，在工作中我一定要努力奋斗，既然同样是干工作，为什么我们吧好好干呢？同样也是站一天，有的工资高而有的就工资低呢？为什么我们吧向高工资看齐呢？不为别的，同仁们！就为了最实际的问题，提高生活的幸福指数，我们也应该努力工作！

谢谢大家，我的演讲完毕！

**超市工作演讲稿篇十**

大家好！

优秀是个闪着美丽光环的字眼，守在xx销售第一线上，能成为优秀的营业员是我们一直以来的愿望。

我们销售着只为幸福传递的钻饰，也要做个快乐与爱的使者。所以，我认为优秀的营业员首先要有爱心有活力有激情有朝气，每天以积极向上的心态拥抱生活，以饱满的热情投入工作。做一个专业的珠宝销售人员，以过硬的功底和贴心的服务，忠实地传递我们的品牌形象。

优秀是个闪着美丽光环的字眼，光环有多闪亮，其内涵就有多丰富。优秀的员工一定要自信，百折不挠，心中永远有目标，每天活得充实而精彩。待客微笑有礼，语言委婉温和，举止落落大方，注意服务的细节，为我们的品牌形象加分。

优秀是的光环越是美丽，登向优秀颠峰的道路就越崎岖坎坷，其付出也就越多。优秀营业员要有扎实的专业知识，要有丰富的销售经验。勤奋学习珠宝知识和销售技巧，孜孜以求，温故知新；在每一笔成功的销售之后及时总结，举一反三；对于暂时尚未达成的销售，决不认输，永不放弃。优秀的员工会想尽一切办法提高自身的综合素质和修养，找一切理由来接近和了解我们的顾客，想千方百计征服顾客赢得市场，有勇气争最大的份额，有决心吃最甜的蛋糕。

优秀的员工，工作时能独当一面，融入集体后与团队成为一体，懂得协作，讲究效律，配合默契，时刻认识到团队利益高手巧天真活泼。

当我把以上的优点都盘点一遍，我发现如果它们能集于一身时，我们真的可以被冠以优秀一词了，而如果我们能团结协作默契配合到有大我无小我，众人如一人的境界时，那我们每个人都将真的非常优秀了。

优秀的员工，其实就是你我他，我们自信并快乐着，奉献并幸福着，与xx一起成长着。

所谓售前服务，是指商业企业通过精心研究消费者的心理，在消费者未接触商品之前，主动为消费者提供方便措施，提供有关商品信息，引起消费者的注意，激发消费者的购买情绪，刺激需求；能帮助消费者了解商品，认知商品，使许多潜在消费者变成真正消费者。售前服务的内容十分丰富，其核心就是方便消费者，迎合其心理，激起购买欲望而达到销售目的。

求便心理是每个消费者在购物时都具有的普遍的购买动机。商业企业应根据自己的条件，千方百计地提供方便于消费者的各种售前服务。如设立问询处、试衣室、休息室、卫生间、提供购物篮、购物车，提供携带物的暂存服务、婴幼儿临时照顾、导购服务、供应饮食等。完善店内各种指示标志，合理布置货架，实行开架售货，以方便引导顾客购物。这些销售服务内容，可使消费者来商店就得到一种方便的心理感受，从而吸引广大消费者前来选购称心如意的商品。为满足消费者省时、省力的需要和方便异地顾客购物，可开展电话订货、邮购、专递等服务。此外根据商品特点进行必要的捆扎、再包装、再加工也是方便消费者、打动消费者的有力武器。如某些大型商场或老字号商店在商品外面加上印有自己商店标志的包装，可取悦消费者，满足其求名心理。

布置一个环境优美、气氛良好的购物场所，会引起消费者不同的情绪体验，可以引起购买心理的变化。如清洁的环境，美丽的内部装饰，宜人的气螙声响，和谐的灯光色彩等，能给消费者以舒适感，诱发消费者积极情绪，启发消费者美好联想。同时，商品陈列适合消费者的选购心理和习惯心理，并努力满足其求新、求美心理，更好地发挥商品的心理效力，这些都是售前服务工作很重要的内容。

消费者购买商品时，需要了解尽可能多的有关商品信息，特别是随着科学技术的进步，许多商品的结构越来越复杂，功能越来越多，性能越来越先进。更多、更好、更新的产品不断问世，对消费者多样性需求的满足程度越来越高。与此相伴越来越强烈的是消费者要求能及时、真实的了解、掌握商品信息的心理。如要求了解产品的性能、质量、价格、社会评价、使用方法等。对此，商家应利用各样媒介作好宣传，为消费者提供良好的信息和知识服务，以方便消费者了解、比较商品。如利用电视、广播、报刊、杂志、橱窗、路牌等广告媒体做好宣传，并采取商品信息发布会、展览会、示范操作演示、组织商品知识讲座等形式宣传、展示、介绍商品，以满足消费者了解、认识商品的心理需要，激发其购买欲望，方便其正确评价，选择商品，使消费者买到自己满意的商品。

售中服务就是售货过程中的服务。其核心主要是为消费者提供方便条件和实在的物质服务，主要内容是礼貌热情待客，积极、真实地为消费者提供产品情况，代为包扎、包装，买卖公平，选择合理的销售、付款方式等。方便周到的售中服务，可极大地影响消费者的购买心理感受，增强消费者的信赖感，激起购买欲望，促进成交，密切经营者与顾客的关系。

做好售中服务首先要热情接待消费者。开展微笑服务、热情接待是营业员与消费者直接面对面的活动。营业员的举止风貌、言语动作都对消费者的心理有一定影响。良好的态度，健美的体态容貌，端庄的服饰，亲切文雅的举止，周到的服务，能给消费者以亲切、自然、诚恳的良好感受，有利于商品的成交。随着人们消费水平的提高，文化水平的提高，消费者既要物质的满足，更要受人关心、尊重的精神需要。而营业员的热情接待则能极大地满足消费者的这种需要。其次，接待消费者的过程中，应倡导适度接近顾客，即营业员准确判断消费者的类型，选择合适的时机接近消费者。如对有明确购买目的`的消费者，应尽早接近，以符合其求快、希望迅速成交的心理特点；对随意浏览或巡视商品行情的消费者，应以真诚的姿态随时准备接受顾客，招呼而不急于接近，以免使顾客产生某种紧张心理或戒备心理而冲淡选购或参观的情绪；对于\"特殊消费者\"接待时更应有平等的态度，满腔的热情和周到的服务，提供尽可能多的方便。第三，做好售中服务，应准确判定消费者的特征，分析其爱好与习惯，并根据目标商品的特性，采取适宜的介绍、展示和推荐商品的方法，使消费者最大限度地感受到商品的优良品质，激发其浓厚的购买兴趣，强化购买信心。特别是对结构复杂、性能先进、高档昂贵的商品，如家用电器类商品，更应从多方面、多角度来介绍展示，将商品的具体性能、特点、公众评价、使用效果，该商品在社会流行的状况和畅销程度，商店售后服务的情况、商店经营传统、服务宗旨、信誉保证等信息真实地介绍给消费者，解除消费者的顾虑，增强信心，给消费者真实、可信、愉快的感受。此外，做好售中服务，还应做好未买到商品的消费者的接待工作，应通过亲切、热情的语言、动作，缓解他们的失望心情。对于要求退货的消费者，也同样要热情接待，避免争执，满足其要求，这样会增强消费者的信任感，密切关系，促成消费者惠顾心理的产生。

售后服务是指营销者在消费者购买其商品后为实现商品的应有作用，方便消费者而继续为消费者提供的各项服务工作。如送货上门、安装调试、上门维修、实行退换、供应零部件、咨询解答、技术培训等。售后服务是使商品真正发挥效用的必不可少的服务工作，它不仅能提高商品的用途、功能对消费者满意的程度，而且更能提高消费者的心理满足程度，增强消费者的信任感，提高企业信誉，加强企业与消费者之间的感情联系，畅通商品信息的反馈，是增强企业竞争能力的主要手段。

消费者在购买商品时，其心理状态一般首先要求有较高的产品质量和价格，其次便是要求优质的售后服务。当前，市场上许多产品的质量和价格相差并不大，提供完善的售后服务，便成为各企业吸引消费者的主要手段。

售后服务的主要心理功能首先是使消费者产生购买商品的放心感、安全感，解除后顾之忧，降低风险意识，促使消费者把购买欲望转化为购买行为。事实上，部分消费者的购买心理，尤其是购买高档电器等技术性强的商品时，心理上已经把售后服务看成是产品的一部分，并把企业是否提供良好的售后服务作为是否购买商品的一个依据。如消费者在购物时常常问：\"产品保修不保修\"。若不保修，则不买，或延期购买或转而购买别家提供保修服务的产品。其次，售后服务对消费者购买商品后的心理体验作用极大，使消费者的心理需要得到某种满足，有受尊重感，并能产生惠顾心理。良好的售后服务可使消费者购买时预期效果的实现程度和多种欲望的满足程度提高而感到满意，形成肯定态度，作出对自己的选择有利的评价，产生惠顾心理动机，消费者就可能再度购买和扩大购买，并会将满足感传播给周围的人群，带动他人购买。据施乐公司调查：满意的用户会告诉其他四个或五个用户，不满的用户会对其他九个或十个用户说长道短。问题得到令人满意解决的用户有70%会成为公司最忠实的用户。可见，搞好售后服务，充分发挥售后服务的心理作用，如同给消费者吃了一颗定心丸，使消费者买时放心，看时称心，用时舒心，从而赢得消费者的信赖，提高企业声誉，使企业在激烈的市场竞争中立于不败之地。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找