

中国百货商业协会

关于征求《全渠道零售导购规范》 团体标准意见的通知

会员企业及有关单位：

传统导购的职能以售货为主，同时承担整理货品、产品陈列等工作。在全渠道和数字化条件下，导购的主体变化，有线下导购员，也有虚拟导购和智能导购；导购的职能变化，除了原有职能，还需要拉新会员、维护社群，甚至作为主播开展直播。

导购的角色日益演变，服务内容不断增加，作用也越来越大。特别是全新的数字化智能导购系统，为商场数字化发展助力，是实现精准营销、信息传播、打造新体验模式的关键环节。

当前，大部分商场门店还是基于传统导购员的服务模式，对导购新技术应用、导购员身份转换等内容，还没有形成共识，缺乏规范的指导。为此，中国百货商业协会组织行业企业及相关专家，经过半年多时间反复修订，起草完成了团体标准《全渠道零售导购规范》（征求意见稿）。

按照中国百货商业协会团体标准修订流程，现公开征求意见。各有关单位如有任何意见建议，请填写《意见反馈表》，于5月20日前反馈至协会。待进一步完善后，适时进行评审和发布。

联系人：张蕾

电话：010-58362077

邮箱：zhanglei@ccagm.org.cn

- 附件：1. 《全渠道零售导购规范》（征求意见稿）
2. 《意见反馈表》

