

中国百货商业协会 中国财贸轻纺烟草工会全国委员会

文件

中百协〔2023〕6号

关于开展商场导购服务优秀案例 征集推荐活动的通知

各省（市、区）百货协会、财贸轻纺烟草工会，各商业企业：

为深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想，进一步提升商贸零售行业导购管理服务水平，助推商贸零售行业高质量发展，中国百货商业协会、中国财贸轻纺烟草工会继续联合开展商场导购服务优秀案例征集推荐活动。现将有关事项通知如下：

一、征集范围

一年来商贸零售企业组织实施的导购管理服务方面的典型案例，包括但不限于：打造良好的品牌形象，营造良好的购物环境；提供创新性消费体验，提高顾客购买率；创新营销模式，开展线上线下一体化营销；做好客群维护和售后管理，提高顾客满意度；营造良好的工作环境和企业文化，提高导购员忠诚度；对导购员开展业务培训、能力提升、激励机制、考核评估；维护导购员合法权益，避免或者减少劳动纠纷的发生等。特别是以一线

导购员为主体所开展的营销、管理、服务等方面的典型案例。

各地方协会或产业工会推荐不多于 5 个优秀案例。商业企业直接推荐的，不多于 3 个。

二、征集条件

（一）符合发展趋势。创新案例应符合行业发展规律，把握行业发展趋势，在开展会员服务和私域运营、全面提升顾客体验、开展数字化营销等方面，转变并加强导购的职能作用，助力企业绩效提升。

（二）方式方法创新。相比传统经营中的导购职能和导购管理方式，企业在推动导购职能转变、提高导购综合能力、强化导购绩效管理等方面，有创新的管理方法和服务作法。

（三）实施效果明显。通过导购管理创新的实施，企业在某些方面取得显著效果，如提升销售业绩、提升服务品牌、改善服务技能、减少人员流失等，收到良好成效。

三、工作要求

请各地协会、产业工会以及商业企业根据实际情况，认真组织动员，择优推荐。请将推荐表（见附件）于 2023 年 6 月 10 日前，以电子版和纸质版形式报送中国百货商业协会或中国财贸轻纺烟草工会。

中国百货商业协会、中国财贸轻纺烟草工会将对各单位推荐的优秀案例进行审核评选，择优通报。优秀案例将汇编成册，并

在行业相关活动（或展会）上做集中展示。

联系人：

中国百货商业协会：袁玉 010-58362545，13126858591（同
微信），邮箱：878158327@qq.com

中国财贸轻纺烟草工会：王顺平 010-68591322，
18800005797，邮箱：wangshunping@acftu.org

附件：商场导购创新服务优秀案例格式



2023年5月12日

附件：

案例名称： _____

企业名称： _____ (盖章)

项目团队： _____

联系人： _____ 联系电话： _____

一、基本内容（800 字左右）

包括创新的背景介绍、基本作法、创新特色等。

二、主要成效（500 字左右）

包括经济效益、社会评价等方面，最好有数字表述。

三、图片展示（3-5 张，单张照片大小不低于 2M）