

ICS 03.080.30

CCS F 5299

T/SXHDX

团 体 标 准

T/SXHDX 001-2026

花店店面接待服务技术规范

Technical specification for cut rose production

2026-02-26 发布

2026-02-26 实施

陕西省花店业协会发

目录

1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
4 服务原则和基本要求	3
5 服务礼仪规范	3
6 服务流程规范	4
7 质量要求	5
8 售后服务	5
9 考核评价	6
10 附录	6

前 言

本文件按照GB/T1.1-2020《 标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。本文件由陕西省花店业协会提出

本文件由陕西省花卉标准化技术委员会归口。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件起草单位：王博国家级技能大师工作室、陕西省鲜切花卉研发中心、西安那些花儿实业有限公司、陕西昊润信息技术有限公司、西安花草家花艺设计有限公司、陕西领航花艺设计有限公司、陕西唯美花艺坊

本文件主要起草人：王博、李海波、宋涛、刘长林、杨乐、韦鸾鸾、王文娟、刘建峰、潘煜焯、陈凯泽、沈修勇、杨彩琴、薛有有、杨梅、宋柯杰、杨优异

本文件首次发布。

联系信息如下：

单位：陕西省花店业协会

电话：029-84246188 13379279789

地址：陕西省西安市莲湖区丰庆路68号

邮编：710068

花店店面接待服务技术规范

1 范围

本标准规定了花店店面接待服务的术语和定义、服务礼仪、服务流程、质量要求、考核评价及附录等内容。

本标准适用于陕西省内从事鲜花、绿植、花艺礼品零售、设计与相关服务的实体及线上花店。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件；凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 1.1-2020 标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系

《花店行业全流程服务与管理标准》（草案）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

谈单：指约定顾客洽谈订单。

下单：指与顾客签订订单。

订单制作：指按照顾客订单要求制作商品。

送单：指按照订单要求把商品按照规定时间送达指定地点交付指定收花人。

打样：指制作门店销售样品。

网单：指花店接受的来自网络花店的二手订单。

电子订单：指花店通过自有网站、微商铺、QQ群、QQ好友接受的一手订单。

4 服务原则和基本要求

4.1 顾客至上原则

以顾客需求为导向，提供优质、贴心的服务，满足顾客对鲜花及相关产品的需求。

4.2 热情专业原则

做到接待有温度、沟通无偏差、交付无差错、售后有反馈，确保门店服务客户满意度。

4.3 合规诚信原则

严格遵守国家法律法规以及行业相关标准，如实介绍产品，不夸大宣传。

5 服务礼仪规范

5.1 仪容仪表

着装要求：统一穿着干净整洁的制服或职业套装，工牌佩戴于左胸显眼位置；手部指甲长度不超过指尖2mm，禁止涂抹夸张颜色指甲油。

发型妆容：男性员工头发长度不超过耳际，女性员工长发需束起或盘发；女性员工淡妆上岗，男性员工保持面部清洁无胡须。

配饰限制：可佩戴简约饰品（如耳钉、细项链），禁止佩戴夸张首饰或过多配饰。

5.2 行为举止

站姿走姿：站立时挺胸抬头，双手自然交叠于腹前；行走时步伐轻盈，与顾客相遇主动侧身让路。

服务动作：为顾客介绍产品时手指自然并拢指向商品，递送物品时双手奉上；整理工具轻拿轻放，避免发出刺耳声响。

表情眼神：保持自然微笑，眼神专注温和，与顾客交流时注视对方眼部三角区（眉心至鼻梁）。

5.3 语言规范

标准话术：

问候：“您好！欢迎光临 XX 花店，请问有什么可以帮您？”

道别：“感谢您的惠顾，期待再次为您服务！”

沟通技巧：

需求探寻：“您是自用还是送人？我们可以根据场合推荐合适的花材。”

禁忌用语：避免使用“不知道”“做不了”等否定性语言，改用“我帮您确认一下”“我们可以为您提供 XX 方案”。

5.4 店面环境与要求

环境整洁：保持店面卫生，花卉摆放整齐有序，确保店内温湿度适宜。

氛围营造：店内可播放与花店定位相符的背景音乐，音量适中，增加客户停留时间。

5.5 陈列规范

陈列效果：

合理布置商品陈列，根据花卉品种、颜色、季节进行分类展示，突出商品特色。店内陈列需要有视觉冲击力，能够激发入店客户的购买欲望。

6 服务流程规范

6.1 接待咨询

主动问候：顾客进店后 30 秒内主动问候，使用标准用语。

需求探寻：诚恳耐心了解顾客诉求，解决顾客购物犹豫心理。

产品推荐：带领顾客进入打样商品展示区，有针对性地推荐产品。

商品选择：如顾客未选定现有产品，带领顾客进入休息区浏览商品名录图册。

6.2 订单处理

订单确认：详细记录订单要素（花材、款式、颜色、预算、配送信息、贺卡内容），经顾客签字确认。

结账服务：顾客选定产品后，带领顾客进入吧台结账找零，正确书写订单或配送单。

商品整理：顾客随身带走商品应喷水整理，帮助顾客选取贺卡并书写留言。

6.3 送客服务

档案建立：在征询顾客同意的情况下，通过微信扫码或留取联系方式建立顾客档案。

送客礼仪：帮助顾客将商品正确摆放在交通工具上或帮顾客叫出租车，礼貌送客并使用人性化用语。

7 质量要求

7.1 服务时效

顾客咨询响应时间 ≤ 30 秒；

订单制作时长 ≤ 30 分钟（特殊定制除外）；

配送时效：同城 ≤ 2 小时送达，偏远地区 ≤ 4 小时送达。

7.2 服务质量

顾客满意度 $\geq 95\%$ （通过订单完成后评价链接统计）；

客诉处理时效 ≤ 24 小时，处理满意率 $\geq 90\%$ 。

8 售后服务

8.1 售后回访

交付完成后，建议在 2 小时内致电客户确认成品验收情况，询问满意度。

对于无即时下单的咨询客户，可在 72 小时内发送一次养护知识或新品推荐（非强制推销）。

8.2 投诉处理机制

轻微投诉（如等待时间长）：当场致歉并立即整改。

中度投诉（如成品与方案不符）：店长介入，安排免费返工、更换或给予合理补偿。

重大投诉：公司管理层介入，制定专项解决方案。

8.3 客户信息管理

建立客户档案，记录购买偏好，以便在节日或客户生日时发送祝福，刺激复购。

同时，必须严格遵守个人信息保护法规，严禁泄露客户信息。

9 考核评价

9.1 员工考核

技能考：每月进行一次花艺技能实操考核（如螺旋花束制作）和理论知识测试（花材养护知识）。

服务评：通过神秘顾客暗访、顾客满意度调查等方式评估服务质量，考核结果与绩效挂钩。

9.2 门店评价

每季度展一次门店服务质量评估，包括服务流程合规性、顾客投诉率、订单完成率等指标。

10 附录

附录 A 服务流程图

接待咨询流程：顾客进店→主动问候→需求探寻→产品推荐→商品选择→结账服务→送客服务。

订单处理流程：订单确认→制作→质量检查→配送→交付→回访。

附录 B 记录表格模板

《订单确认单》：包含订单编号、顾客信息、花材明细、配送信息、顾客签字等内容。

《顾客满意度调查表》：包含服务态度、产品质量、配送时效等评价项。

附录 C 常见问题解答

问题 1：顾客对花材不满意如何处理？

解答：先道歉安抚情绪，核实情况后为顾客更换花材或退款。

问题 2：配送延迟如何处理？

解答：提前与顾客沟通延迟原因，提供补偿方案（如赠送小礼品）。