



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

高职高专连锁经营类精品教材系列

理货业务训练

(第二版)

寇长华 尹颖汤 郑润萍 编著
郭桂香 王 厦

编著



科学出版社



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

高职高专连锁经营类精品教材系列

理货业务训练

(第二版)

寇长华 尹颖汤 郑润萍 编著
郭桂香 王 厦

科学出版社

北京

内 容 简 介

本书内容包括理货员一日工作内容和订单处理、商品验收、商品陈列、前台销售、门店盘点五个训练。

本书文字叙述力求简明扼要、通俗易懂,遵循学生职业能力培养的基本规律,以真实工作任务及其工作过程为依据整合、序化教学内容,在突出实用性的同时,重视知识体系建构,体现认识规律,尽量丰富知识内容,在此基础上注重与岗位技能的有机结合,力争做到学用一致。

本书可作为高等职业教育连锁经营管理、市场营销等专业的教材,也可作为社会相关从业人员的培训和自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

理货业务训练/寇长华等编著. —2版. 北京: 科学出版社, 2015
(“十二五”职业教育国家规划教材·高职高专连锁经营类精品教材系列)
ISBN 978-7-03-043286-5

I. ①理… II. ①寇… III. ①商业服务-高等职业教育-教材 ②商业-技术-高等职业教育-教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 025799 号

责任编辑: 任锋娟 / 责任校对: 刘玉靖
责任印制: 吕春珉 / 封面设计: 一克米工作室

科学出版社 出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

百善印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2015 年 9 月第 一 版	开本: 787×1092 1/16
2015 年 3 月第 二 版	印张: 15 1/4
2015 年 3 月第四次印刷	字数: 347 000

定价: 32.00 元

(如有印装质量问题, 我社负责调换〈百善〉)

销售部电话 010-62134988 编辑部电话 010-62135763-2015 (VF02)

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-64030229; 010-64034315; 13501151303

高职高专连锁经营类精品教材系列

编 委 会

主 任 都国雄（南京铁道职业技术学院副院长、教授，全国物流行业职业教育
教学指导委员会委员）

夏昌祥（昆明冶金高等专科学校校长、教授）

副主任 王吉方（首钢工学院副教授，北京赛乐宝科技开发公司策划总监）

寇长华（北京财贸职业学院副教授）

委 员（按姓氏笔画排序）

于 恬 王新盈 平建恒 冉 娟 刘子龙 刘建华

孙开庆 乔淑英 李志波 杨 元 杨叶飞 吴 虹

吴 斌 张 梅 张秀丽 陈仕萍 赵玉国 赵明晓

赵桂莲 胡启亮 施玉梅 黄桂芝 寇长华 鲁 杰

曾 琢 蔡中焕 霍文智

《理货业务训练（第二版）》

编著者名单

寇长华（北京财贸职业学院）

尹颖汤（北京财贸职业学院）

郑润萍（山西传媒学院）

郭桂香（山西青年管理干部学院）

王 厦（首钢集团公司）

序

Preface

随着改革开放的不断深入,我国企业在经营体制等诸多方面发生了重大变化,特别是餐饮业、商业等服务业领域更是发生了深刻的变化,其中最明显的就是连锁经营模式的引入、发展及壮大。

连锁经营在我国经过 20 多年的发展,已从导入期进入蓬勃发展期。作为现代主流商业模式,连锁经营使世界商业的发展出现了质的飞跃,取得了突破性进展,改变和加快了世界商业的发展进程,对世界经济特别是现代商业经济的发展产生了深刻影响。目前,我国已发展成为连锁经营大国,成为世界上特许连锁体系最多的国家,超过始创国美国。连锁经营已经成为我国零售业、餐饮业等众多服务行业普遍采用的经营方式,取得了令人鼓舞的成绩,日益显示出强大的发展潜力。但是由于我国的连锁经营起步晚,发展时间较短,同发达国家和地区相比,无论在经营规模上还是行业领域上都存在着明显的差距。面对国际大型零售企业的竞争,国内的连锁企业如何利用有限的时间加快发展,做大、做强已成为当务之急。

面对新经济、信息化、国际化的社会大背景,面对连锁经营模式下企业的激烈竞争,人才的匮乏显得日益突出。连锁经营人才缺乏,特别是连锁经营中高级管理人才缺乏,已经成为制约企业发展的一个瓶颈,亟待解决。要想彻底解决人才短缺问题,根本还是要从人才培养入手,从基础教育入手。只有培养出大量的基础性人才,才能源源不断地为连锁企业供应新鲜血液,让他们在经营实践中发展成熟,最终成为高级人才和专业人才。

教育部根据我国经济发展对各类专业毕业生的实际需要,结合就业状况,对专门人才培养结构进行了重大调整,对专业设置、课程内容和教学方法进行了必要的整合改造,更加突出实践技能的培养。在市场调研和人才需求分析的基础上,按照教育部的相关指导,编者进行了连锁经营教材系列的策划和组织工作,经过多次研讨,落实了全国几十所高等院校的教师和上海、北京、广州、昆明、南京、沈阳、成都、西安等城市的企业参与编写,并出版了第一批教材。

通过几年的教学实践检验,该教材系列受到全国各地高职院校连锁经营专业师生及社会相关从业人员的欢迎和肯定。根据读者的反馈和近几年连锁行业的发展与变化,编者对该教材系列进行了修订。修订之后的系列教材密切结合连锁经营企业的实际工作,结合连锁经营业务的真实案例,其特点可以概括为如下五个方面。

1. 知识系统

本教材系列从连锁经营管理原理、连锁企业人力资源管理、连锁企业门店营运管理、连锁门店开发与设计,到连锁企业的信息管理系统、物流管理、市场营销、财务管理、仓储与配送等,对连锁企业管理中的诸多环节进行了有理论、有实践的系统探讨,使学生较全面地了解连锁经营所涉及的方方面面。

2. 实操性强

本教材系列选择连锁经营行业中的实际工作案例,引发学生的思考,让学生带着问题去学习相应的理论知识,充分调动学生的学习积极性。针对高等职业院校学生的特点,将抽象的逻辑建构的知识体系形象化、具体化、生活化和职业化,从而可以提高学生的兴趣,这是至关重要的。根据具体的课程特点,本教材系列的相应课程采用“项目—任务”式的编写结构,使教材实用性更强,大大提高学生的学习兴趣,从而激发其学习动力。

3. 编者队伍“产学结合”

本教材系列的编者有来自于教学一线的教师,有身兼企业资深顾问的教师,还有来自于企业的管理人员。他们立足于高职高专的教学特点,将自己的教学和工作经验融入本教材系列当中,使学生能接触到最实际的知识和案例。

4. 中外结合,相互借鉴

本教材系列详细介绍了中外连锁经营的最新现状、未来趋势、操作环节和使用程序,尤其把外国著名连锁企业的最新发展业态和科学的应用信息技术和管理模式引入,对于学生充分掌握中外连锁经营的发展历程、差距、特征和技术具有很好的探索意义。

5. 时代感强,贴近实际

本教材系列的许多资料紧跟我国连锁经营的现状,如我国特许奖、特许品牌、特许案例、特许金牌店长、最具成长特许企业等。附录里的专有名词、术语等资料,有助于学生针对性地进行连锁经营知识学习。

陶行知先生有一句话:“生活即教育,社会即学校,教学做合一。”我们相信,只要我们职业教育界的各位同仁共同努力,深化改革,解放思想,追求创新,就能创造卓越。

教材建设是高职高专教育教学改革的重要组成部分,也是体现职业技能培养特色的关键。本教材系列的编写遵循科学发展观,根据学科发展需要、教学改革需要、专业设置需要、课程改革需要,尤其是市场对人才素质的需要,结合国家教育部教育教学改革的精神,结合国家正在启动的大学生就业工程,面向社会、面向市场、面向经济建设、面向用人单位的具体工作岗位,可作为连锁经营管理及其相关专业学生的必修教材,也可作为连锁企业、流通企业的员工的培训教材。

高职高专连锁经营类精品教材系列

编委会

第二版前言

Foreword

中国连锁零售业的发展至今已有 20 年的时间。这 20 年间发生的变化,是当初的创业者无法想象的。与以往不同的是,这一两年的变化是根本性的,在数字背后,更有拐点或者转折点的意味。¹

一、编写初衷

零售业的发展具有鲜明的时代色彩,资讯互动手段、商品流传工具、货币结算方式,影响着流通业态形式。当前的零售业不同于过去,是传统行业嫁接现代科技的时代,零售商和消费者可运用互联网进行互动,实现大规模点对点的双向传播沟通。

商品流转方面,航空、航运、高速、高铁、自动仓储、快速捡配、GPS 等诸多现代化工具在仓储和配送环节投入使用,极大地提高了商品社会化流传的效率。货币结算方式日趋虚拟化,无论在店面网上还是货到付款,均实现了数字化的货币化结算。

零售业正从劳动密集型、人才经验型,向知识型、技术型转型,迈入科技零售时代。传统零售业在转型调整中要经历阵痛,调整经营模式成为当务之急,目前经营中仍面临一些困难,亟须重视并加以解决。

2013 年,在低迷的市场环境下,中国零售业却尤为活跃。根据汤森路透并购交易历史数据不完全统计,2013 年,中国传统购物中心零售业并购交易量同比增长至少 44%,共计 36 起,并购交易总额甚至接近 2012 年总额的 4 倍。这一活跃度在百货、连锁超市业态尤为明显。

连锁企业的快速发展,对连锁经营管理专业人才的需求日趋白热化。因此,如何更好地服务社会、服务企业,为连锁企业培养“用得上、留得住”的岗位技能型人才的工作迫在眉睫。本书正是基于此目的进行编写的。

二、读者对象

《理货业务训练(第二版)》面向高等职业技术教育的连锁经营管理专业,这一层次的教育目标应当定位于连锁门店的现场管理,这一岗位的从业人员既要懂得连锁经营的一般理论,更要能熟练掌握连锁门店基层岗位的操作技能。因此,我们在编写教材时尽量将理论写得简明扼要,突出动手能力的掌握。在编写体例上附有大量的案例分析和训练题,以满足高职教育的需要。对于连锁企业的员工岗位培训,本书也较适用。

三、编写原则

1. 全面性与针对性相结合

本书尝试以新的视角,研究分析处于经济形态演进中的连锁零售企业的发展,力求从多

1 郭戈平. 2013-11-14. 转型期的策略——模式与动力. 第十五届中国连锁业会议。



角度、多层次、全方位、系统化地阐述连锁企业零售企业基层管理的内容、特征、规律和过程,在编写过程中相对侧重连锁零售门店的作业管理和流程训练。

2. 知识性和实用性相结合

考虑到高职培养的学生是应用型人才,因而在内容上注重培养学生的实践能力,基础理论贯彻“实用为主、必需和够用为度”的教学原则,基本知识采用广而不深、点到为止的教学方法,基本技能贯穿教学的始终。

本书文字叙述力求简明扼要,通俗易懂;遵循学生职业能力培养的基本规律,以真实工作任务及其工作过程为依据整合、序化教学内容,在突出实用性的同时,重视教材的知识体系,体现认识规律,尽量丰富知识内容;在此基础上注重与岗位技能的有机结合起来,力争做到学用一致。

四、编写特点

编者查阅了大量的相关书籍,这些书籍可能与本教材名称雷同,也可能与本教材的部分内容相同,还可能与本教材体例有类似之处。在综合比较上述书籍的基础上,笔者认为本教材的特色与创新之处在于下面几个方面。

(一) 内容特色

1. 宏观层面

(1) 理论知识简明扼要,遵循“实用为主,必需、够用为度”的原则,突出动手能力的实战内容。

(2) 教材内容分为五个模块(章),依据商品在门店流转的过程进行排序,逻辑性非常强。

(3) 强调以“学生”为中心,以“动手”为学习方法,主要体现在“训练方法”、“思考训练”、“模拟训练”等方面。

(4) 突出案例教学。本教材共有大小案例 44 个,平均每章约 8 个案例。每章都有“案例导入”,并进行分析。学生从中可以了解到此章所涉及岗位的一些重要内容,更好地激发学生学习的兴趣。

(5) 图文并茂,视觉冲击力强,轻松学习,易于理解。本教材共有表格 36 张,图形 96 幅。学生边看文字、边看表格和图片,仿佛置身于真实的卖场环境中,在享受美妙图文的同时,掌握了岗位相关知识与技能。

(6) 编写教材的团队成员多样化。有来自高校的教师,也有来自企业的培训专家,保证教材既有较高的科学性,又有较强的实践性。

(7) 教材具有通俗易懂、理论简明、实战性强的特点,既可作为高职高专连锁经营管理专业的教材,也可作为商业企业的培训教材。



2. 微观层面

(1) 每一模块(章)内容根植于岗位真实工作任务,按照岗位工作过程序化模块内容,并转换成易教易学的教材内容。

(2) 体例新颖:每一章按照“训练目的一训练要求一训练方法一训练内容与课时安排一案例导入一学习内容一小结一训练题”八大项目进行组织。每一节按照“教学目的一教学要求一教学方法一教学内容”编写,每节中含有大量的案例、训练题、表格与图片等。

(3) 案例内容直接取自于现实,非常新鲜、非常典型,是门店培训常用的案例。

(4) 每章课后均提供了训练题,内容丰富,形式各异。有即问即答、有案例分析、有上机实操、有实地考察等,活泼多样的训练题目能最大限度调动学生的积极性、能充分训练学生掌握岗位知识与技能。

(5) 附录内容非常实用,对正文起到很好的补充作用。附录1是“超市常用术语”,包括中文和英文,英文中即有专业词汇,又有简短的对话。通过阅读附录1,学生很容易掌握超市最基本、最常用的专业术语,有利于快速认知店铺营运内容,学习英文术语有利于学生进入外资企业或接待外国友人。附录2是超市常用表格,这些表格来自于企业,有利于学生了解真实岗位业务的实际操作内容与要求。附录3是除“订单处理”岗位之外的其他四个岗位的营运管理制度,这也是来自于某真实企业,有利于学生了解各岗位的操作标准与要求。

(二) 创新之处

连锁经营作为一种现代经营模式,以现代信息技术为支撑的高度组织化、标准化管理模式帮助企业实现了规模的快速扩张。连锁经营模式的成功运用已从超市扩展到商业的其他业态,并向其他的领域和范围不断扩展,现已基本涵盖了商业和服务业的各类企业,显示了连锁经营的强大生命力,门店运营是连锁零售企业管理中关键的环节,近十年来,国内企业在学习和借鉴国外先进企业经营模式的基础上,为了更好地服务消费者,众多连锁企业结合自身公司的战略发展,对业态模式进行精细化设计,摒弃“大而全”的门店经营模式,有效针对目标顾客调整商品结构,以满足消费者的需求。由此,突出“一站式购物”的大卖场、提供24小时快速购物服务的“便利店”、以品牌为主线展开纵向系列销售的“专营店”,以同类别产品集成展开横向系列销售的“专业店”等业态的店铺,鳞次栉比地出现在人们的视野里。

由于不同行业的连锁企业有着不同业态模式的门店类型,其经营管理的内容和方法也存在较大的差异;因此,本书的特色是尽量引入较新的连锁门店相关案例和知识,并结合连锁企业实际运作,尽可能全面和系统地介绍训练方法;注重教学内容的实用性、可操作性,内容尽可能图文并茂、流程化;本书每章均提供了课后精练,便于学生互动学习。本书既可作为连锁经营管理专业的教材,又可作为商业企业的培训教材。

编者的努力方向可以概括为与企业同步,即

——教学理念要与企业经营理念同步;

——培养目标要与企业对人才的需求同步;

——训练技术要与企业的经营管理技术同步。

五、本书内容及教学安排

本书以工作过程为依据来整合、序化教学内容，内容分为 5 个模块。

序 号	模 块 名 称	训 练 内 容
1	订单处理训练	订单准备：销售计划分解；前期销售数据分析；库存数据整理；订单制作
		订单确认：订单传送（总部）；信息处理；订单审核；订单确认
		订单执行：常温类商品订单传送至配送中心，备货后运送到门店；日配类商品订单传送至供应商，备货后运送到门店
2	商品验收训练	收验商品：订单鉴别；单品扫码；商品检验；签单
		商品入库：制作入库单；入库登记；库存排列；码放与整理
3	商品陈列训练	陈列计划：陈列准备；计划分解；绘制陈列图；陈列图示
		陈列准备：整理货架；缺货登记；陈列准备；库房提货
		陈列执行：按图备货；前进式陈列；货签对位；陈列检查
4	前台销售训练	收银准备：备用金准备；备品准备；登录系统；系统检测
		收银执行：POS 操作；确认现金（卡）；假币识别；关联商品推介
		收银服务：唱收唱付；装袋服务；特殊商品捆扎；顾客需货登记
5	门店盘点训练	盘点准备：整理货架；预盘点表准备；输入电脑排序；打制盘点表
		盘点执行：实物盘点；复盘确认；抽盘检验；盘点数据录入
		盘点处理：系统对账；漏盘查询；盈亏分析；数据呈报；账面处理

本书建议课时为课内 64 学时，课外训练 100 学时。具体教学内容的安排如下：

模 块	训 练 单 元	课 内 学 时	课 外 学 时
1	订单处理	8	12
2	商品验收	12	24
3	商品陈列	24	32
4	前台销售	8	16
5	门店盘点	12	16
小 计		64	100

附录的编写目的是为教师授课、学生训练以及搜集参考资料提供文献检索的便利，其资料来源包括企业提供、相关教材及指导书、网上资料等。

六、编写分工

具体的编写分工如下：北京财贸职业学院的寇长华老师负责框架设计和统稿，并编写开篇和附录 1、2、3；首钢集团总公司组织部王厦老师编写第 1 章；山西传媒学院郑润萍老师编写第 2 章、第 5 章；山西青年管理干部学院郭桂香老师编写第 3 章；北京财贸职业学院尹颖

汤老师编写第4章。

本书参考了国内外连锁经营管理工作者的最新理论研究成果，在此深表谢意；还参考了大量的资料，包括网上资料，由于许多资料的作者不详，无法一一注出，谨在此一并表示谢意！

由于时间仓促，编者水平有限，书中难免有不足之处，敬请读者批评指正。

本书配有电子课件，凡用作教材的学校或教师可向科学出版社索取，电子邮箱：renfj@abook.cn；咨询电话：010-62135741。

二、本书特点

本书面向高等职业技术教育的连锁经营专业学生，这一层次的教育培养应当定位于连锁门店的店长岗位，这一岗位的从业者，必须具备较强的经营能力，能够熟练地掌握连锁门店的运营操作技能。因此，作者在编写时尽量从店长岗位的实际需要出发，突出实用性原则，并附有大量的案例分析和问题，以满足教师教学的需要，对于连锁企业的员工培训培训，本书也是适用。

二、编写原则

1. 全面性与计划性相结合

本书在编写过程中，力求做到全面性与计划性相结合。全面性是指本书力求做到全面、系统、完整，力求做到全面、系统、完整。计划性是指本书力求做到计划、周密、可行，力求做到计划、周密、可行。

2. 知识性和实用性相结合

本书力求做到知识性和实用性相结合。知识性是指本书力求做到知识、丰富、准确，力求做到知识、丰富、准确。实用性是指本书力求做到实用、可行、有效，力求做到实用、可行、有效。

第一版前言

Foreword

一、编写初衷

《北京市国民经济和社会发展第十一个五年规划纲要》中明确提出,到2010年要基本形成与首都资源特点和功能相适应的经济结构,服务业增加值比重达到72%。在政府的大力支持下,近3年来,北京市连锁经营行业发展迅猛,到2007年底,全市连锁经营实现零售额1293.8亿元,同比增长36%,占全市社会消费品零售总额的比重达到34%;连锁门店达到6037家,同比增长13.9%,成为北京地区新的经济增长点,其业态涵盖百货商场、超市、专业店、专卖店、便利店以及折扣店等。国内外大型连锁企业纷纷落户首都北京,促进了北京地区连锁经营业的发展。

2007年,北京连锁企业为社会提供的新增就业岗位达3.2万个。其中,连锁店店长的需求按年平均增长13%计算,则每年需增加870名连锁店长。但在北京市20多所高职院校中,仅有3所院校设置了连锁经营管理专业,每年的毕业生不过100余人,可见北京连锁企业对连锁经营管理专业人才需求旺盛。

因此,如何更好地服务社会、服务连锁企业,为连锁企业培养“用得上、留得住”的岗位技能型人才的工作迫在眉睫。本书正是基于此目的进行编写的。

二、读者对象

本书面向高等职业技术教育的连锁经营管理专业,这一层次的教育目标应当定位于连锁门店的现场管理,这一岗位的从业人员既要懂得连锁经营的一般理论,更要能熟练掌握连锁门店基层岗位的操作技能。因此,作者在编写时尽量将理论写得简明扼要,突出动手能力的掌握,并附有大量的案例分析和训练题,以满足高职教育的需要。对于连锁企业的员工岗位培训,本书也较适用。

三、编写原则

1. 全面性与计划性相结合

本书尝试以新的视角,研究分析处于经济形态演进中的物流发展,力求从多角度、多层次、全方位、系统化地阐述连锁企业物流管理的内容、特征、规律和过程,在编写过程中相对侧重配送中心的作业管理和流程训练。

2. 知识性和实用性相结合

考虑到高职培养的学生是应用型人才,因而在内容上注重培养学生的实践能力,基础理论贯彻“实用为主、必需和够用为度”的教学原则,基本知识采用广而不深、点到为止的教学方法,基本技能贯穿教学的始终。

本书文字叙述力求简明扼要，通俗易懂；遵循学生职业能力培养的基本规律，以真实工作任务及其工作过程为依据整合、序化教学内容，在突出实用性的同时，重视教材的知识体系，体现认识规律，尽量丰富知识内容；在此基础上注重与岗位技能的有机结合起来，力争做到学用一致。

四、编写特点

连锁经营作为一种现代经营模式，以现代信息技术为支撑的高度组织化、标准化管理模式帮助企业实现了规模的快速扩张。连锁经营模式的成功运用已从超市扩展到商业的其他业态，并向其他领域和范围不断扩展，现已基本涵盖了商业和服务业的各类企业，显示了其强大的生命力。门店运营是连锁零售企业管理中的关键环节，近 10 年来，国内企业在学习和借鉴国外先进企业经营模式的基础上，为了更好地服务消费者，众多连锁企业结合自身公司的战略发展，对业态模式进行精细化设计，摒弃“大而全”的门店经营模式，有效针对目标顾客调整商品结构，以满足消费者的需求。由此，突出“一站式购物”的大卖场、提供 24 小时快速购物服务的“便利店”、以品牌为主线展开纵向系列销售的“专营店”、以同类别产品集成展开横向系列销售的“专业店”等业态的店铺，鳞次栉比地出现在人们的视野里。

由于不同行业的连锁企业有着不同业态模式的门店类型，其经营管理的内容和方法也存在较大的差异，因此本书的特色是尽量引入较新的连锁门店相关案例和知识，并结合连锁企业实际运作，尽可能全面和系统地介绍训练方法；注重教学内容的实用性、可操作性，尽可能图文并茂、流程化；每章课后均提供了训练题，便于学生互动学习。本书既可作为连锁经营管理专业的教材，又可作为商业企业的培训教材。

编者的努力方向可以概括为 3 个与企业同步：

- 教学理念要与企业经营理念同步；
- 培养目标要与企业对人才的需求同步；
- 训练技术要与企业的经营管理技术同步。

五、本书内容及教学安排

本书以工作过程为依据来整合、序化教学内容，内容分为 5 个模块。

序 号	模 块 名 称	训 练 内 容
1	订单处理训练	销售计划分解；前期销售数据分析；库存数据整理；订单制作
		订单确认：订单传送（总部）；信息处理；订单审核；订单确认
		订单执行：常温类商品订单传送至配送中心，备货后运送到门店；日配类商品订单传送至供应商，备货后运送到门店
2	商品验收训练	收验商品：订单鉴别；单品扫码；商品检验；签单
		商品入库：制作入库单；入库登记；库存排列；码放与整理
3	商品陈列训练	陈列计划：陈列准备；计划分解；绘制陈列图；陈列图示
		陈列准备：整理货架；缺货登记；陈列准备；库房提货
		陈列执行：按图备货；前进式陈列；货签对位；陈列检查

续表

序 号	模 块 名 称	训 练 内 容
4	前台销售训练	收银准备：备用金准备；备品准备；登录系统；系统检测
		收银执行：POS 操作；确认现金（卡）；假币识别；关联商品推介
		收银服务：唱收唱付；装袋服务；特殊商品捆扎；顾客需货登记
5	门店盘点训练	盘点准备：整理货架；预盘点表准备；输入电脑排序；打制盘点表
		盘点执行：实物盘点；复盘确认；抽盘检验；盘点数据录入
		盘点处理：系统对账；漏盘查询；盈亏分析；数据呈报；账面处理

本书建议课时为课内 60 学时，课外训练 100 学时。具体教学内容的安排如下：

模 块	训 练 单 元	课 内 学 时	课 外 学 时
一	订单处理训练	8	12
二	商品验收训练	12	24
三	商品陈列训练	24	32
四	前台销售训练	8	16
五	门店盘点训练	8	16
小 计		60	100

附录的编写目的是为教师授课、学生训练以及搜集参考资料提供文献检索的便利，其资料来源包括企业提供、相关教材及指导书、网上资料等。

六、编写分工

具体的编写分工如下：北京财贸职业学院的寇长华老师负责框架设计和统稿，并编写开篇和附录 1、2、3；首钢集团总公司组织部王厦老师编写第 1 章；山西青年管理干部学院郑润萍老师编写第 2 章、第 5 章；山西青年管理干部学院郭桂香老师编写第 3 章；北京财贸职业学院尹颖汤老师编写第 4 章。

本书参考了国内外连锁经营管理工作者的最新理论研究成果，在此深表谢意；还参考了大量的资料，包括网上资料，由于许多资料的作者不详，无法一一注出，谨在此一并表示谢意！

由于时间仓促，加上编者的水平有限，书中难免有不足之处，敬请读者批评指正。

本书配有电子课件，凡用作教材的学校或教师可向科学出版社索取，电子邮箱：renfj@abook.cn；咨询电话：010-62135741。

目 录

Contents

开篇 理货员一日工作内容

第 1 章 订单处理

1.1 订单准备	6
1.1.1 订货的概念、模式及原则	6
1.1.2 订单准备过程	9
1.1.3 模拟训练: 订单准备	13
1.2 订单确认	18
1.2.1 订单确认的概念、方法和意义	18
1.2.2 手工订货单的书写要求	21
1.2.3 模拟训练: 订单确认练习	23
1.3 订单执行	23
1.3.1 订单执行的过程	23
1.3.2 模拟训练: 验/退货(入库管理)	26
小结	31
训练题	32

第 2 章 商品验收

2.1 收验商品	35
2.1.1 商品验收的作用、原则及流程	36
2.1.2 商品验收的操作规范及常见问题的处理	40
2.1.3 模拟训练: 果蔬类商品验收操练	51
2.2 商品入库	52
2.2.1 商品入库准备	52
2.2.2 储位管理	53
2.2.3 商品在库合理储存的要点	56
2.2.4 模拟训练: 商品在库整理	60

小结	62
训练题	63
第3章 商品陈列	64
3.1 陈列计划	67
3.1.1 商品陈列的含义及其作用	67
3.1.2 商品陈列计划及制定陈列方案的步骤	70
3.1.3 模拟训练: 日配品陈列方式操练	75
3.2 陈列准备	77
3.2.1 商品陈列准备的含义及其内容	77
3.2.2 商品陈列准备的重要性	84
3.2.3 模拟训练: 蔬菜、果品类陈列方式操练	85
3.3 陈列执行	87
3.3.1 商品陈列执行是商品终端建设的关键	88
3.3.2 商品陈列执行的原则及陈列方案中的诸多元素组合	92
3.3.3 商品陈列中各辅助元素的运用技能	94
3.3.4 模拟训练: 陈列与促销广告设计	103
小结	104
训练题	105
第4章 前台销售	107
4.1 收银准备	109
4.1.1 每日营业前的收银准备	109
4.1.2 每周、每月收银准备	111
4.1.3 模拟训练: 每日营业前的收银准备	112
4.2 收银执行	113
4.2.1 POS 机的使用和条形码的概念	113
4.2.2 收银执行	117
4.2.3 模拟训练: 收银实操与点钞竞赛	126
4.3 收银服务	127
4.3.1 收银服务规范	127
4.3.2 收银意外处理技巧	129
4.3.3 收银工作的其他注意事项	130
4.3.4 模拟训练: 三位特殊购物者	132
小结	132



训练题	133
第 5 章 门店盘点	137
5.1 盘点准备	139
5.1.1 盘点的含义、目的及工作流程	140
5.1.2 盘点制度、盘点作业职责划分及编制盘点区域配置图	141
5.1.3 盘点的准备工作内容与操作要点	147
5.1.4 模拟训练：盘点准备实操	157
5.2 盘点执行	159
5.2.1 盘点的计算方法	159
5.2.2 盘点的作业步骤及盘点实施	163
5.2.3 模拟训练：盘点执行实操	175
5.3 盘点处理	175
5.3.1 盘点差异原因分析	176
5.3.2 特殊商品的处理及超市防损	179
5.3.3 模拟训练：盘点处理实操	184
小结	185
训练题	185
参考文献	187
附录1 超市常用术语	189
附录2 超市常用表格	206
附录3 营运管理制度（某企业制度）	213