

商场·超市 管理表单范本

杨春 穆涛 主编

FORM MODEL OF
MANAGEMENT FOR SHOP &
SUPERMARKET

责任编辑：张健行

责任技编：梁碧华

封面设计：



★ 《商场·超市经营管理系列丛书》

- ★ 《商场·超市经营管理实务》
Practice of Management & Operation for Shop & Supermarket
- ★ 《商场·超市培训管理实务》
Practice of Training for Shop & Supermarket
- ★ 《商场·超市经营管理300问》
300 Questions of Management & Operation for Shop & Supermarket
- ★ 《商场·超市管理制度范本》
Stipulation Model of Management for Shop & Supermarket
- ★ 《商场·超市管理表单范本》
Form Model of Management for Shop & Supermarket
- ★ 《商场·超市服务规范指南》
Guide of Service Standard for Shop & Supermarket

¥26.00

ISBN 978-7-80728-479-6



9 787807 284796

定价(1—6册):156.00元

商场·超市 管理表单范本

杨春 穆涛 主编

廣東省出版集團
廣東人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商场·超市管理表单范本 / 杨春, 穆涛主编. —广州:
广东经济出版社, 2007.1

(商场·超市经营管理系列丛书)

ISBN 978-7-80728-479-6

I. 商... II. ①杨...②穆... III. ①商店-经济管理-表格②超级市场-经济管理-表格 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 160225 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	惠州日报印务公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	14.75 2 插页
字数	195 000 字
版次	2007 年 1 月第 1 版
印次	2007 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-80728-479-6
定价	156.00 元 (1—6 册)

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: (020) 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 37601950

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

·版权所有 翻印必究·

前言

零售业是21世纪最赚钱的行业之一，而中国将是零售业竞争的主战场。我们迎来了“零售业时代”，同时也进入了一个机遇和挑战并存的战场。目前，进入中国的外资零售企业已达300多家，世界零售业前50强的企业已经有1/3进驻中国。面对如此残酷的竞争格局，中国的零售业应该怎样才能维持或扩大现有的市场份额呢？

早在20世纪80年代，我国商业部对商业零售企业在推行规范化服务中就明文规定：实行管理规范，重点抓好服务的规范化，使商业企业的服务质量有一个较大的提高，要把这个问题作为一项大事来抓。其主旨在于提升我国零售业规范化水平低、市场适应力弱及竞争意识、危机意识、成本控制意识、服务意识不强的现状，让零售业经营管理者快速掌握市场需求的变化，提升顾客满意度，确保企业的竞争力。

而随着2005年4月商务部《零售商供应商交易管理规范》的出台，对商业零售业的要求更加严格，更加需要零售业规范服务、提升管理水平。作为零售业的从业人员、管理者及经营者，该如何提升自己的服务技能及管理水平？基于此，我们组织编撰了“商场·超市经营管理”系列丛书。

该系列丛书以零售业中的商场（超市）为例，以经营、培训管理为基础，就商场（超市）服务规范、实用操作工具——表单、制度入手，然后总结出商场（超市）经营管理中常见问题等各个方面，进行了全面剖析和具体操作指导，并对沃尔玛、家乐福等行业典范进行分析。

该系列丛书结构全面、系统，内容实用，理论与实践相结合，操作性强，为商场（超市）作业人员策划管理方略、制定规章制度、制作管理表单、进行规范服务提供了一揽子解决方案，是提升商场（超市）人员服务技能、技巧极佳的

行业操作指南，也是不可多得的培训教材。不仅可以指导一线员工，同时也可供管理者和经营者参考、借鉴。

本书由穆涛、杨春主编，同时在编写过程中，得到了企业众多优秀管理人员和优秀顾问老师的指点和大力支持，他们是：解振阳、邓玲玲、路花、杨慧、赵慧敏、朱小花、朱向民、宁波、马锋、朱霖、张晓俭、章学成、刘俊、刘吉凤、唐会君。在此一并表示感谢！

目
录

第一章 行政管理表单范本

第一节 总部行政管理	2
一、总部组织架构	2
二、总部组织职能	3
三、总部组织管理表单范本	4
范本01 总经理办公会议记录表	5
范本02 重要客户预报表	6
范本03 总经理活动日程表	7
第二节 行政办公管理	8
一、行政职能要求	8
二、行政管理表单范本	12
范本04 文件目录清单	13
范本05 重要文件收发记录表	14

第二章 员工管理表单范本

第一节 员工招聘管理	16
一、人员需求申请	16

二、做好招聘准备	17
三、确定招聘渠道	17
四、制定人员任用标准	17
五、员工招聘管理表单范本	18
范本01 人员聘用计划表	19
范本02 应聘人员申请表	20
范本03 员工入职登记表	21
第二节 员工培训管理	22
一、新进员工培训要点	22
二、在职员工培训要点	24
三、员工培训管理表单范本	25
范本04 人员培训计划表	26
范本05 新员工入职培训一览表	27
范本06 在职员工培训计划表	30
范本07 员工培训课程表	31
范本08 员工培训考核表	32
范本09 新员工培训考核表	33
范本10 培训效果调查表	34
第三节 员工考勤管理	35
一、员工出勤管理	35
二、员工缺勤管理	36
三、员工假别管理	37
四、员工加班管理	37
五、员工考勤管理表单范本	38
范本11 员工签到簿	39

范本12 员工考勤记录表	40
范本13 员工假日值班记录表	41

第三章 卖场管理表单范本

第一节 卖场氛围营造	44
一、色彩设计	44
二、声音设计	44
三、照明设计	44
四、气味设计	45
五、通风设备设计	45
六、制服设计	45
七、卖场氛围营造表单范本	45
范本01 店面环境设计调查表	46
范本02 店内环境设计调查表	47
第二节 卖场陈列管理	48
一、制定展示、陈列方案	48
二、划分商品陈列区域	49
三、卖场陈列管理表单范本	50
范本03 缺货登记表	51
范本04 商品破损处理报告	52
第三节 商品销售管理	53
一、明确销售计划内容	53
二、制定销售计划的原则	54
三、实施销售计划的途径	55
四、商品销售管理表单范本	56

范本05	年销售计划表	57
范本06	商品调价通知单	58
范本07	价格策略实施检测表	59
范本08	促销活动申请表	60
范本09	促销活动计划表	61
范本10	促销活动反馈表	62
范本11	促销活动成果汇总表	63
第四节	卖场服务管理	64
一、	明确服务原则	64
二、	掌握沟通艺术	65
三、	卖场服务管理表单范本	66
范本12	重要顾客资料卡	67
范本13	顾客服务示范表	68
范本14	正确处理顾客行为表	70
范本15	顾客服务培训表	71
范本16	营业员服务应对技巧	72
范本17	营业员服务情况检测表	80
第四章	商品管理表单范本	
第一节	商品采购管理	82
一、	商品采购原则	82
二、	商品采购方法	84
三、	商品采购管理表单范本	86
范本01	请购商品登记表	87
范本02	商品采购计划表	88

范本03 订货表	89
范本04 报价单	90
范本05 购货通知单	91
范本06 供应商资料卡	92
范本07 供应商能力调查表	93
范本08 供应商考核评价表	95
范本09 供应商交易记录表	96
第二节 商品验收管理	97
一、商品验收程序	97
二、商品验收方法	98
三、商品验收管理表单范本	99
范本10 商品请购验收单	100
范本11 每日进货接收记录表	101
范本12 商品收货清单	102
范本13 商品入库清单	103
范本14 商品验收单	104
范本15 商品验收报告	105
范本16 供应商差错记录表	106
第三节 商品盘点管理	107
一、盘点的种类	107
二、盘点的要求	108
三、商品盘点管理表单范本	108
范本17 商品盘点通知单	109
范本18 盘点责任区域分配表	110
范本19 商品盘点表	111

范本20	商品月度盘点单	112
范本21	商品盘点执行报告	113
范本22	商品盘点总结报告表	114
第四节	商品库存管理	115
一、	商品存货控制	115
二、	商品储存管理	115
三、	商品库存管理表单范本	117
范本23	商品存货记录表	118
范本24	商品进库通知单	119
范本25	商品出库单	120
范本26	商品库存明细表	121
范本27	库存商品盘点报告表	122

第五章 生鲜食品管理表单范本

第一节	生鲜食品管理	124
一、	生鲜管理原则	124
二、	生鲜管理标准	125
三、	生鲜食品管理表单范本	126
范本01	蔬菜订货一览表	127
范本02	肉类订货一览表	128
范本03	海鲜订货一览表	129
范本04	蔬菜验收质量标准表	130
范本05	干货验收质量标准表	136
范本06	杂粮验收质量标准表	140
范本07	肉类制品验收一览表	142

第二节 面包熟食管理	144
一、面包鲜度管理措施	144
二、熟食鲜度管理措施	145
三、面包熟食管理表单范本	147
范本08 面包生产计划预定一览表	148
范本09 面包日生产计划一览表	149
范本10 面包订货一览表	150
范本11 熟食生产计划一览表	151
范本12 成品熟食订货一览表	152
范本13 面包验货标准表	153

第六章 顾客服务管理表单范本

第一节 顾客投诉处理	156
一、处理好顾客投诉	156
二、重视与顾客接触	156
三、顾客投诉管理表单范本	157
范本01 顾客投诉登记表	158
范本02 顾客申诉事件记录卡	159
范本03 卖场投诉处理办法申请表	160
范本04 顾客投诉处理通知单	161
范本05 异常情况调查报告表	162
范本06 顾客抱怨记录表	163
范本07 顾客投诉处理单	164
范本08 顾客抱怨处理报告表	165
范本09 顾客投诉统计表	166

范本10 投诉登记追踪表	167
第二节 服务台服务管理	168
一、服务台的作用	168
二、服务台工作内容	168
三、服务台服务管理表单范本	168
范本11 店内广播申请表	169
范本12 赠品领取登记表	170
范本13 赠品收发单	171
范本14 赠品携入/携出明细表	172
范本15 顾客退货单	173
范本16 顾客换货单	174
范本17 意外情况处理单	175
范本18 存包牌丢失赔偿单	176
范本19 发票领用登记表	176
范本20 顾客拾物记录表	177
范本21 顾客失物记录表	178
范本22 顾客送货单	179

第七章 财务管理表单范本

第一节 财务会计管理	182
一、财务系统管理	182
二、店内费用管理	183
三、财务会计管理表单范本	184
范本01 销货汇总表	185
范本02 内部交款清单	186

范本03 商品损益报告单	187
范本04 商品调价单	188
范本05 已销商品进销差价计算表	189
范本06 商品销售额情况表	190
范本07 商品购进计划完成表	191
范本08 利润完成情况分析表	192
第二节 收银账款管理	193
一、现金收银管理	193
二、收银差异管理	194
三、收银账款管理表单范本	195
范本09 中途收款记录表	196
范本10 作废结算单记录表	197
范本11 收银员结账作业评估表	198
 第八章 安全卫生管理表单范本	
第一节 安全管理	200
一、个人防护用品安全使用	200
二、搬运、运输和装卸安全	201
三、安全管理表单范本	202
范本01 异常事项报告处理单	203
范本02 保安部值班情况登记表	204
范本03 安全检查日报表	205
范本04 安全事故报告书	206
范本05 治安隐患记录表	207
范本06 设备维修通知单	208

范本07 设备报废单	209
范本08 设备维修统计表	210
范本09 设备事故报告单	211
范本10 消防安全管理项目检查表	212
范本11 防火查验表	213
第二节 卫生管理	214
一、场内环境卫生管理	214
二、场外环境卫生管理	217
三、卫生管理表单范本	218
范本12 上班清洁自查表	219
范本13 场地卫生检查标准表	220
范本14 清洁工作安排表	221
范本15 卫生区域计划表	222

第一章

行政管理表单范本