

超市员工培训

大卖场、综超、标超、社区超市员工岗位培训全书

员工职业化训练专家组 编写

一本通

 中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

建设培训体系
创建学习型企业 培养员工敬业精神



超市员工培训

大卖场、综超、标超、社区超市员工岗位培训全书

员工职业化训练专家组 编写

一本通



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

创建学习型企业 培养员工敬业精神

建设培训体系



图书在版编目 (CIP) 数据

超市员工培训一本通 / 员工职业化训练专家组编写. —北京: 中国经济出版社, 2006. 5

ISBN 978 - 7 - 5017 - 7470 - 8

I. 超... II. 倪... III. 超级市场—职工培训 IV. F717.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 027237 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037 · 北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: WWW.economyph.com

责任编辑: 陈 骝 (E-mail: chen liu_ bj@sohu.com)

电 话: 13621098588

责任印制: 石星岳

封面设计: 红十月工作室

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京市地矿印刷厂

开 本: 787mm × 960mm 1/16

印 张: 26

字 数: 425 千字

版 次: 2007 年 1 月第 1 版 **印 次:** 2007 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5017 - 7470 - 8/F · 6026

定 价: 49.00 元

版权所有 盗版必究 举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68353507 68341876 68341879 68353624

刻不容缓的培训

有些迹象的出现和员工不适当的工作表现，往往暗示着培训的紧迫性和必要性：

- ▶ 顾客的不满和投诉增多；
- ▶ 内部管理有些混乱；
- ▶ 高消耗，高成本；
- ▶ 低利润，低效率；
- ▶ 优秀员工的跳槽流失；
- ▶ 员工士气低落，抱怨牢骚滋生；
- ▶ 过多的旷工，设备的损坏，低质量的产品和服务。

员工培训的十大好处

- 快出人才、多出人才、出好人才。
- 获得更高昂的士气和战斗力。
- 减少员工的流动率和流失率。
- 更有效、容易地督导员工。
- 最大程度地降低成本。
- 塑造更完美的企业文化。
- 强化员工敬业精神。
- 保证顾客的最大满意。
- 更有利于胜过竞争对手。
- 赢得更好的企业形象和经济效益。

内容简介

超市作为近年来发展迅猛的零售业态，发展与竞争始终相伴相随，本书根据超市运营的特点，全面而详细地阐述了如何提高**收银、理货、采购、收货、防损、配送**等各岗位的工作技能与技巧，打造一支训练有素、高效热情的优秀员工队伍。本书不仅是卖场、综超、标超、社区超市完善自身培训体系的实用培训课程，也是零售行业相关人士的一本最佳参考书。



责任编辑：陈 骝

出版咨询：E-mail: chenliu_bj@sohu.com

手 机：13621098588

封面设计：红十月设计室
RED OCTOBER STUDIO
TEL: 13621108514
hongshiyue@vip.sina.com

目 录

第一章 超市收银培训

第一节 收银员岗位描述	3
第二节 收银必备知识	4
一、收银基本常识	4
二、如何识别假币	6
三、票据填写规范	7
四、信用卡相关知识	8
第三节 收银机使用培训	9
一、收银机组成	9
二、收银机维护和保养	13
第四节 收银作业流程培训	13
一、营业前准备工作	13
二、营业中收银工作	15
三、营业结束工作	19
第五节 收银作业规范培训	21
一、标准工作步骤	21
二、上岗与下岗	22
三、商品登录	23
四、消磁操作	26
五、信用卡收受	28



六、退货与调整	29
七、商品装袋	30
第六节 收银员规范用语培训	32
一、常用的待客用语	32
二、情景用语	32

第二章 超市理货培训

第一节 理货各岗位职责	37
一、理货员主要工作职责	37
二、夜间补货员岗位职责	38
三、楼面理货员岗位职责	38
四、日配理货员岗位职责	40
五、蔬果理货员岗位职责	40
六、肉类理货员岗位职责	41
七、面包房理货员岗位职责	42
八、非食品理货员岗位职责	42
九、烟酒、精品部理货员岗位职责	44
第二节 理货必备知识培训	45
一、理货常用术语	45
二、超市价格标识	51
三、商品陈列设备	55
四、磁石点陈列	57
第三节 标价作业培训	59
一、标价作业流程	59
二、商品标价要点	61
第四节 陈列作业培训	62
一、商品陈列流程	62



二、商品陈列原则	62
三、商品陈列方式	67
第五节 补货作业培训	74
一、补货作业流程	74
二、补货上架规范	76
第六节 理货作业注意事项	77
一、超市理货的注意要点	77
二、新商品理货注意事项	78
三、促销商品理货注意事项	79
四、重点商品理货注意事项	79
五、理货过程中应注意防损	80
 第三章 超市采购培训	
第一节 采购员素质要求及岗位职责	85
一、采购员的素质要求	85
二、采购员岗位职责	86
第二节 采购必备知识培训	88
一、商品采购的基本要求	88
二、商品采购的原则	89
三、商品采购的渠道	91
四、采购模式	92
五、采购方法	94
第三节 商品采购流程培训	96
第四节 供应商开发与管理培训	98
一、供应商开发	98
二、供应商管理	100



第五节 采购前准备作业培训	102
一、了解商品销售状况	102
二、制定采购计划	104
三、编制采购预算	105
四、确定采购时机	108
第六节 与供应商谈判培训	109
一、采购谈判内容	109
二、采购谈判技巧	115
三、商品采购议价	117
第七节 采购合同拟订培训	119
一、签订合同流程	119
二、采购合同内容	119
第八节 采购商品验收培训	121
一、商品验收流程	121
二、商品验收要领	123
三、识别伪劣商品	125
 第四章 超市收货培训	
第一节 收货各岗位职责	129
一、收货员岗位职责	129
二、验货员岗位职责	130
三、单证管理员岗位职责	130
第二节 收货基本常识培训	131
一、常见的收货符号	131
二、收货区常用器械	132
三、收货常用术语	133
四、收货基本原则	134

第三节 收货工作流程培训	135
第四节 商品验收规范培训	138
一、商品验收流程	138
二、商品验收标准	139
三、商品验收要点	150
四、验收后的商品处理	151
第五节 收货错误纠正培训	153
一、错误纠正流程	153
二、错误纠正要点	154
第六节 商品拒收与退货培训	155
一、商品的拒收	155
二、商品的退货	158
第七节 收货安全与卫生培训	160
一、收货安全防范	160
二、收货卫生要求	161

第五章 超市防损培训

第一节 超市损耗常识培训	165
第二节 超市损耗形成原因	166
一、作业损耗	166
二、偷窃损耗	170
三、其他损耗	172
第三节 超市防损设施设备	174
一、电子防盗系统	174
二、监视报警系统	176
三、超市消防设施	179

第四节 防损各岗位工作职责	181
一、防损员的素质要求	181
二、防损员岗位职责	184
三、消防员岗位职责	189
四、消防监控员岗位职责	189
五、风险控制员岗位职责	190
六、稽核人员岗位职责	190
第五节 保安工作流程时段表	193
第六节 各种偷盗行为处理培训	196
一、员工偷盗的处理	196
二、顾客偷盗的处理	198
三、供货商偷盗的处理	201
第七节 火灾与停电处理培训	202
一、火灾的处理	202
二、停电的处理	209
第八节 典型防损作业培训	210
一、重点区域防损	210
二、夜间封场巡场	211
三、出口处的防损	212

第六章 超市配送培训

第一节 配送人员从业要求	217
第二节 配送人员岗位职责	218
一、接货人员岗位职责	218
二、保管人员岗位职责	218
三、加工人员岗位职责	219
四、配货人员岗位职责	219

五、运输人员岗位职责	219
第二节 配送知识培训	220
一、配送基本概念	220
二、配送中心构成	222
三、超市配送方式	224
四、超市配送设备	228
第三节 配送中心工作流程	232
第四节 集货作业培训	233
一、集货作业步骤	233
二、商品接收要点	234
第五节 订货作业培训	235
一、订货作业规程	235
二、订单处理程序	236
三、订单处理规范	238
第六节 储存作业培训	240
一、储存作业流程	240
二、储存管理重点	241
第七节 流通加工培训	241
第八节 装卸搬运培训	243
一、装卸搬运作业流程	243
二、装卸搬运规范	245
第九节 配载与发运培训	246
一、商品配载	246
二、发运准备	248
三、商品运输	249



第七章 超市仓储培训

第一节 仓储人员岗位职责及行为守则	253
一、仓库值班员岗位职责	253
二、仓储人员行为守则	253
第二节 商品仓储知识培训	255
一、常用仓储设备	255
二、常见仓库类型	257
三、商品存储形式	259
第三节 商品仓储工作流程	262
第四节 收货作业培训	263
一、收货作业流程	263
二、收货注意事项	265
第五节 入库作业培训	266
一、入库前准备工作	266
二、入库作业流程	267
三、入库作业要点	268
第六节 存储作业培训	270
一、存储作业流程	270
二、库存管理要点	270
第七节 出库作业培训	273
一、出库作业流程	273
二、出库注意事项	274
第八节 不同商品的仓储保管培训	276
一、生鲜商品仓储要点	276
二、食品粮油仓储要点	281
三、烟酒糖茶仓储要点	283

四、日杂百货仓储要点	285
五、家电商品仓储要点	287

第八章 超市盘点培训

第一节 盘点人员岗位职责	293
一、盘点小组职责	293
二、填表员岗位职责	294
三、盘点员岗位职责	294
四、核对员岗位职责	295
五、抽查员岗位职责	295
第二节 商品盘点知识培训	296
一、超市盘点常识	296
二、商品盘点类型	300
三、商品盘点方法	301
第三节 商品盘点流程培训	308
一、商品盘点总流程	308
二、库存区盘点流程	310
三、陈列区盘点流程	311
第四节 商品盘点实施培训	312
一、编制盘点计划	312
二、进行事先准备	313
三、划分责任区域	316
四、盘点人员安排	317
五、盘点人员培训	318
六、清理盘点场所	319
七、开展盘点工作	320
八、确认盘点结果	321
九、撰写盘点报告	323

第五节 各类盘点作业培训	323
一、初点作业要点	323
二、复点作业要点	325
三、抽点作业要点	326
第六节 盘点结果处理培训	326
一、编制库存盘点表	326
二、盘点结果的计算	327
三、盘点盈亏的评估	328
四、游离商品的处理	329
五、盘点差异的处理	329

第九章 超市促销员培训

第一节 促销员职责与要求	333
一、促销员的岗位职责	333
二、促销员的素质要求	334
三、促销员的行为标准	339
第二节 促销员必备知识培训	341
一、促销的基本概念	341
二、常用的促销手段	342
三、常见的促销工具	344
四、常用的促销商品	345
五、POP的作用和类型	346
第三节 促销员工作内容培训	348
一、促销卖场布置	348
二、促销活动检查	349
三、卖场商品展示	351
四、制作和悬挂 POP	352



第四节 促销作业流程培训	355
一、巧妙展示促销商品	355
二、有效说服顾客	356
三、战胜顾客异议	359
四、识别成交信号	360
五、促成顾客购买	361
第五节 促销员服务禁忌事项	363
 第十章 超市前厅客服培训	
第一节 超市客服人员岗位职责	369
一、团购人员的岗位职责	369
二、退换货人员岗位职责	369
三、存包工作人员的职责	370
四、赠品发放员岗位职责	370
五、超市播音员岗位职责	371
六、超市保洁员岗位职责	371
第二节 顾客投诉处理培训	372
一、顾客投诉的原因及处理方法	372
二、顾客投诉的受理程序	375
三、处理顾客投诉的技巧	376
第三节 商品团购作业培训	378
一、商品团购流程	378
二、团购业务管理	381
三、商品团购送货	383
第四节 商品退换作业培训	383
一、商品退换范围	383
二、商品退换原则	384



三、商品退货流程	385
四、商品换货流程	386
第五节 存包与取包培训	387
一、超市存包方式	387
二、超市存包流程	388
三、超市取包流程	388
第六节 发票开具培训	389
一、发票相关概念	389
二、发票开具规范	389
第七节 赠品发放培训	391
一、赠品管理基础知识	391
二、赠品发放工作要点	392
第八节 超市广播培训	395
第九节 超市保洁作业培训	397
一、超市日常保洁项目及标准	397
二、保洁员工作注意事项	399
后 记	401