



- 职业技能培训教材
- 超市从业人员岗位组合培训——操作系列



超市 理货

CHAOSHI LIHUO

ZHIYE JINENG PEIXUN JIAOCAI CHAOSHI CONGYE RENYUAN GANGWEI ZUHE PEIXUN JIAOCAI

职业技能培训教材

超市从业人员岗位组合培训——操作系列

超 市 理 货

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

超市理货/阙光辉主编. —北京: 中国劳动社会保障出版社,
2006

职业技能培训教材

ISBN 7-5045-4568-6

I. 超… II. 阙… III. 超级市场-商业服务-技术培训-教材
IV. F717.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 109862 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

北京市艺辉印刷有限公司印刷装订 新华书店经销
850毫米×1168毫米 32开本 3.875印张 85千字

2006年10月第1版 2006年10月第1次印刷

定价: 8.00元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

编审委员会

主 编：张蜀东

副主编：任 萍

编 委：董天曙 吴坚忠 周申磊 张艳婷

许胜余 陈之晨 郁士祥 庞淑华

勾爱民 林周章

组织策划：张蜀东 李慧莉

本书编审人员

主 编：阙光辉

主 审：张艳婷

内 容 简 介

本书是由劳动和社会保障部教材办公室组织编写的职业技能培训教材，是超市从业人员岗位组合培训教材的操作系列。全书通俗易懂，内容实用，分别介绍了超市理货员的职业道德和礼仪服务规范、超市理货必备知识、超市理货岗位实务、理货员操作实务、顾客服务等内容。

本书可供职业学校、企业在职培训及自学使用。

前 言

《中华人民共和国劳动法》规定：“从事技术工种的劳动者，上岗前必须经过培训。”国家对相应的职业制定《国家职业标准》，实行职业技能培训。

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。在社会主义市场经济条件下，劳动者竞争上岗、以贡献定报酬，这种新型的劳动分配制度，正成为千千万万劳动者努力提高职业技能的动力。

实施职业技能培训，教材建设是重要的一环。为适应职业技能培训的迫切需要，推动职业培训教学改革，提高培训质量，中国劳动社会保障出版社会同劳动和社会保障部有关司局，组织有关专家、技术人员和职业培训教学人员编写了职业技能培训系列教材。

职业技能培训教材贯彻“求知重能”的原则，在保证知识连贯性的基础上，着眼于技能操作，力求内容浓缩、精练，突出教材的针对性、典型性、实用性。

职业技能培训教材供各级培训机构的学员参加培训、考核使用，亦可作为就业培训、再就业培训、企业培训、劳动预备制培训用书，对于各类职业技术学校师生、相关行业技术人员也有较高的参考价值。

百年大计，质量第一。编写职业技能培训教材是一项艰巨的探索性工作，不足之处在所难免，恳切欢迎各使用单位和读者提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室

编写说明

目前，超市已成为中国最常见、发展最快的一种零售业经营形式，其零售额在我国消费品零售总额中所占的比例越来越高，发展速度居各零售业态之首。在国外，超市在许多国家也得到迅猛发展，美国从事超市连锁经营的沃尔玛已连续3年位居世界财富500强第一位。然而，连锁超市的快速发展离不开一支高素质的员工队伍，拥有高素质的员工队伍可以大大降低成本开支，提高经营管理水平，提升核心竞争力。许多超市在快速发展、扩张过程中，深感高素质员工缺乏，它已成为制约我国连锁超市进一步发展的主要因素。因此，如何建立科学的企业培训体系，做好连锁超市员工的培训，成为当前连锁超市经营者必须面对的一大问题。

许多企业在进行员工培训过程中，深为没有实用、成体系的超市员工培训教材而苦恼，为满足企业和培训机构对超市培训教材的需求，劳动和社会保障部教材办公室经过长时间的选题论证、组织编写、集中审稿及反复修改，推出了超市岗位组合培训教材。

本套教材立足于我国连锁超市的实际情况，聘请了国内几家知名的连锁超市的管理人员和从事培训工作的人员参与本套图书的编写与审定工作，力求在总结我国企业实践经验、借鉴外国企业先进经验的基础上，编写出一套适合我国连锁超市岗位培训需要的组合培训教材。

本书主要编审委员会成员：

董天曙 上海华联超市股份有限公司高级顾问、高级经济师

吴坚忠 北京物美集团高级副总裁

周申磊 北京物美集团发展学院副院长

张艳婷 北京东方宇恒企业策划有限公司总经理

许胜余 上海华联超市股份有限公司总工程师、高级工程师，中国物流与采购联合会常务理事

陈之晨 北京顺天府商贸有限公司副总经理

本套教材是专为超市岗位培训而设计的，采用的是组合式的教材结构，一共包括3个系列共16种教材，即操作岗位培训教材——《超市收银》《超市采购》《超市理货》《超市促销》《超市仓储》《超市配送》；管理岗位培训教材——《超市店长》《超市防盗防损》《超市营销策划》《超市店铺布局与商品陈列》；知识类培训教材——《商品基础知识》《商品知识——副食品》《商品知识——生鲜食品》《商品知识——针棉制品》《商品知识——家用电器》《商品知识——居家文体用品》。整套教材可根据培训岗位的要求和培训对象的情况自由组合使用，例如，超市收银员培训可选学《超市收银》《超市防盗防损》《商品基础知识》等；超市店长培训可选学整套教材。

本套培训教材既适合企业或培训机构进行超市员工培训，又可供超市员工或有关人员自学使用。

目 录

第一章 超市理货基础知识	(1)
第一节 概述.....	(1)
第二节 超市理货员职业道德.....	(4)
第三节 超市理货员礼仪服务规范.....	(10)
第二章 超市理货必备知识	(14)
第一节 商品知识.....	(14)
第二节 卖场布局 and 商品陈列.....	(22)
第三章 超市理货岗位实务	(30)
第一节 工作流程.....	(30)
第二节 岗位职责.....	(34)
第三节 岗位考核.....	(65)
第四章 理货员操作实务	(68)
第一节 理货补货作业.....	(68)
第二节 退货作业.....	(73)
第三节 盘点作业.....	(75)
第四节 标价变价作业.....	(78)

第五节 缺货作业·····	(82)
第五章 为顾客服务·····	(84)
第一节 顾客的购物心理·····	(84)
第二节 服务规范和服务技巧·····	(86)
第三节 对顾客抱怨的处理方法·····	(94)
附录 1 超市常用英语会话·····	(102)
附录 2 超市常用英语词汇·····	(105)
参考文献·····	(113)

第一章

超市理货基础知识

第一节 概 述

超市理货就是根据商品陈列定位化管理原则，依据商品陈列图表，做好门店商品补货，主要包括领货、上架、标价、变价、排面整理作业等。

一、超市理货的目的

超市理货的核心是防止缺货，使商品整齐有序，并及时根据销售需要调整商品摆放的位置和价格。理货的目的归根结底就是为了方便顾客选购，从而增加销售额，同时也是为了对超市的商品进行更好的管理。

二、超市理货的重要性

超市理货活动贯穿超市经营的整个过程，没有超市理货，就不可能有超市经营，更不可

能有超市盈利。超市理货的结果是货架上有了商品，而且是丰富多样、整洁有序的商品。

三、理货员的职业特性

理货员是以敞开式销售方式为主的超市发展过程中产生的一个新职业，其岗位定位既类似于传统的柜式服务商店中的售货员，又具有自身的职业特征。

1. 理货员没有特定的服务空间

理货员在指定的区域内与顾客共享一个空间，顾客可以充分地自主地接触商品，这是敞开式销售超市的一个基本特征。这一特征带来以下主要问题：

(1) 理货员的作业活动，如商品标价、补货上架等，都会占用顾客一定的购物空间，从而可能会给顾客自由选购商品造成一定的不便。

(2) 顾客可以自由接触商品和设备，可能会给商品和设备造成一定的不利影响，理货员与顾客之间容易产生矛盾。

(3) 理货员有特定的责任区域，但顾客的询问和需要提供帮助的项目可能会超出理货员的责任范围，理货员与顾客之间也容易产生矛盾。

(4) 在敞开式销售的超市中，顾客有享受充分自主购物的权利，如果理货员做了不恰当的商品介绍，反而会引起顾客的反感。

2. 理货员的工作重心是商品以及与商品销售服务相关的环境

理货员通过理货活动，依靠商品展示与陈列、POP广告、商品整理、补充与调整、商品标价、清洁卫生、购物工具准备以及理货员的作业活动状况等，与顾客间接或直接地发生联

系。其工作内容体现了以下岗位特性：

(1) 辅助性。理货员虽然是通过作业活动和结果（如商品陈列）向顾客提供间接服务，但在某些情况下（如生鲜食品称重、回答顾客询问等），仍需要为顾客提供直接的服务。

(2) 规范性。理货员所从事的作业活动必须按超市企业设计好的操作规范执行，任何偏离操作规范的行为都会影响到顾客的利益、企业的形象和门店的营业绩效。

(3) 间接性。理货员与顾客的沟通在大多数情况下是间接的，理货员是依靠顾客的选购行为、表情以及个别的询问来了解顾客的需要。

(4) 交替性。理货员一般不用等候顾客，因而除完成理货作业活动外，在营业高峰应服从主管的安排，配合有关部门做好其他作业活动，如卸货、搬运、清洁门面、装袋等。

四、理货员的基本工作内容

理货员的基本工作内容如图 1—1 所示。

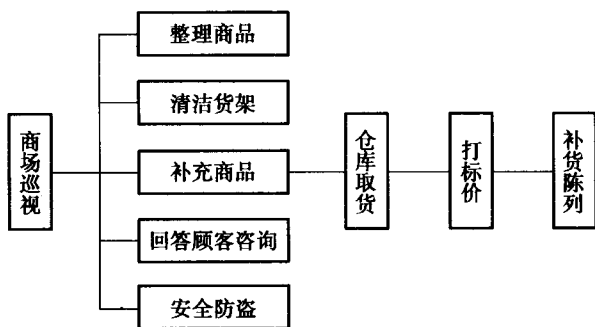


图 1—1 理货员的基本工作内容

1. 按陈列计划进行商品的整理、摆放，确保货架上不能有

变质、过期、破损以及不符合陈列要求的商品；商品正面朝顾客，做到先进先出。

2. 随时确保商品排面的清洁、美观、整齐。
3. 及时补货，确保无空货架。
4. 遇顾客咨询时，尽量做好回答。
5. 协助做好超市的安全防盗工作。

第二节 超市理货员职业道德

职业道德是指与人们的职业活动紧密联系的、具有职业特征的道德准则，是从事一定职业的人们在职业劳动过程中所必须遵循的行为规范。

理货员的职业道德是职业主体在其活动过程中反映出来的，并可以采取职业道德规范的形式来加以规定。

一、理货员的职业道德意识

树立良好的职业道德意识是遵守职业道德规范的前提，也是不断提高工作水平的重要基础。不假思索、马虎的工作态度，是绝对不能做好工作的。只有牢固树立职业道德意识，才能提高工作兴趣，扩大工作业绩，提升职业道德水平。

根据理货员的岗位特性，应树立以下八大职业道德意识。

1. 顾客意识

“顾客第一”“顾客永远是对的”“顾客是上帝”等商业服务理念，不能仅仅局限于理性认识，应该落实到超市全体员工的行动上。顾客意识的核心是要求理货员时时思考如何让顾客愉快购物，并以此作为服务指南。

2. 目标意识

目标意识，即要求有目的、有目标地从事工作，并具有不断向更高的工作目标努力的意志。没有目标就没有动力，有了明确的目标，即使工作艰苦也会有良好的心态，这是做好工作的精神保证。

3. 形象意识

超市是一个“大家庭”，每一位员工（包括理货员）的个别形象都会直接影响超市的整体形象。因此，每一位理货员都必须清醒地认识到：自己是企业的成员，自身形象也代表了企业的形象。

4. 品质意识

理货员应树立良好的工作态度，细密的思考习惯，努力避免工作中出现差错，提高服务质量。

5. 成本意识

节约成本是成本意识的核心。只有降低成本才能向顾客提供质优价廉的商品和服务，也只有使超市企业低成本运营才能获得更多的利润。节约成本，人人可为；节约成本，人人有责，这是成本意识的基本要求。

6. 合作意识

超市运营，虽然有些类似于工业化大生产的流水线，但与流水线又截然不同。它更像一个有血有肉的生物体，体内的各个器官和细胞都有独特的功能，并相互作用而维持机体的活力。在超市中每一位员工应该时时保持良好的合作意识，时刻准备与他人合作来完成工作。

7. 问题意识

世界上几乎没有不存在问题和缺陷的企业，问题不在于是否

有问题和缺陷，而在于不注意去发现问题、正视问题，甚至即使发现了问题也不敢提出来。问题意识就是要求人们不要回避问题，要善于发现问题；不要只抱怨问题，要善于寻找解决问题的办法；不要只局限于提出解决问题的办法，要善于有效地贯彻解决问题的办法。

8. 规范意识

规范意识，即要求员工按规则、规定来工作。对连锁企业来说，做到这一点尤为重要。

二、理货员的职业道德规范

不同的超市企业可以根据法律法规、行业规则、社会公德来制订适合自身特点的职业道德规范。下面仅就超市理货员所涉及的主要作业活动，列举一些通用性的超市理货员职业道德规范。

1. 待客职业道德规范

待客包括等待顾客，主动接近顾客，接受顾客的询问，倾听顾客的意见、建议和抱怨，与顾客沟通，送客等各项活动。

(1) 等待顾客应避免：

1) 双手交叉于胸前或手插口袋，斜靠在货架上或坐在陈列商品上。

2) 评论顾客，抱怨工作，指责公司、上级或同事。

3) 聚集聊天、窃窃私语、打闹等。

(2) 主动接近顾客应避免：

1) 不说“欢迎光临”，也不做其他善意的表示。

2) 在顾客未询问或做出需要帮助的意思表示前，过早地接近顾客并向顾客进行推销。

3) 让顾客久等。

(3) 接受顾客询问应注意：

1) 不用命令式语气，而使用询问式语气。

2) 不用否定式语气，而用肯定式语气。

3) 不要光是口头回答询问或用手势表达意思，而应随同顾客解决问题。

4) 不下断言，让顾客自己决定。

5) 在自己的责任范围内说话。

6) 多说赞美和感激的话。

7) 表示拒绝时应说“对不起”，或使用商量口语。

(4) 与顾客沟通应避免：

1) 表示出焦急的神情。

2) 表现出心情不好、疲倦的表情。

3) 随便使用方言。

4) 言语粗俗，不用敬语。

(5) 送客应避免：

1) 不说“谢谢”，也不送客。

2) 站在顾客前面却背对顾客。

2. 作业职业道德规范

作业活动可按部门划分，如生鲜部作业、杂货部作业等；也可按活动项目来划分，如卸货搬运作业、验收作业、领货作业、标价作业、补货上架作业、盘点作业等。作业活动职业道德规范如下：

(1) 上班时务必穿着工作服、佩戴工牌，保持服装仪容整洁。

(2) 上班前 5 min 到达工作岗位，见到同事要相互问候，迟到要按规定接受处理，并向同事及店长表示歉意。