



零售业经营管理攻略系列

Supermarket Management

图解商场超市 卖场服务与管理

付玮琼 主编



化学工业出版社



零售业经营管理攻略系列

Supermarket Management

图解商场超市 卖场服务与管理

付玮琼 主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

本书作为“零售业经营管理攻略系列”的一个分册，内容主要分为卖场服务与卖场管理两大部分：服务部分详细介绍了卖场礼仪指导、卖场服务台服务、卖场理货服务、卖场收银服务等内容；管理部分则重点介绍了卖场会务管理、卖场日常管理以及卖场5S管理等内容。

本书定位于实操读本，内容简洁实用，同时板块设置精巧、结构清晰明确。既可供专业培训机构、院校零售专业等作为培训教材、培训手册，又可以作为商场、超市各级人员的工作指导书，直接应用于实际工作中。

图书在版编目（CIP）数据

图解商场超市卖场服务与管理/付玮琼主编. —北京：化学工业出版社，2014.6
（零售业经营管理攻略系列）
ISBN 978-7-122-20267-3

I. ①图… II. ①付… III. ①商场—商业服务—图解②超市—商业服务—图解 IV. ①F717-64

中国版本图书馆CIP数据核字（2014）第069276号

责任编辑：陈 蕾
责任校对：徐贞珍

装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）

印 装：化学工业出版社印刷厂

710mm×1000mm 1/16 印张9¹/₂ 字数187千字 2014年7月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899

网 址：<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：39.00元

版权所有 违者必究

前言



十八届三中全会明确提出了加快城镇化进程，完善城镇化体制的工作目标。随着城镇化进程的不断加速，越来越多的人口进入城镇中。在城镇中，商场、超市是人们购物与消费的主要场所。因此，城镇化的推进为商场、超市提供了良好的发展前景。

国外零售业巨头沃尔玛、家乐福等众多知名零售集团在我国开发布局了大量的卖场，由于其成熟的管理模式和先进的管理经验，对国内各商场、超市带来了巨大的冲击，同时，随着“天猫商城”、“1号店”等网络超市和电子商务的迅猛发展，也使得商场（超市）竞争趋于激烈，再加上国家对零售业的管理越来越规范、严格，而消费者的要求也越来越高，这使得商场、超市需不断寻求新的增长点和探讨更加先进的管理和服务模式，以满足消费者日益增长的需求。

作为零售业的商场、超市只有不断学习先进经验，提高自身管理与服务水平，提升各级管理人员和员工的综合素质，才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。

基于此，我们在研究与探索商场、超市管理与服务的基础上，结合零售业的特点和发展趋势，从实际工作出发，编写了“零售业经营管理攻略系列”丛书，本丛书对商场、超市经营与管理、布局与商品陈列、卖场服务与管理以及营销与促销四个方面的内容进行了详细、实用的描述，为商场、超市的管理人员和基层员工提供了完善的学习思路，以供参考。

《图解商场超市卖场服务与管理》是“零售业经营管理攻略系列”的一个分册，内容主要分为卖场服务与卖场管理两大部分：卖场服务部分详细介绍了卖场礼仪指导、卖场服务台服务、卖场理货服务、卖场收银服务等内容；卖场管理部分则重点介绍了卖场会务管理、卖场

日常管理以及卖场5S管理等内容。

本书的最大特点是在每章前、后设置了“学习目标”和“学习回顾”两个栏目，既为读者提供学习指引，又通过不断的回顾来巩固所学的知识；在正文中，将每项工作内容以流程的形式进行展现，方便读者按照流程一步一步进行实践操作。同时，书中也分别设置了各种不同的小板块，对正文内容进行补充，使全书更为丰富。

本书定位于实操读本，内容简洁实用，同时板块设置精巧、结构清晰明确。既可供专业培训机构、院校零售专业等作为培训教材、培训手册，又可以作为商场、超市各级人员的工作指导书，直接应用于实际工作中。

本书由付玮琼主编，在编写过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中提供资料的有王春华、王春侠、王玉奇、韩琦、赖娇珠、刘作良、刘云娇、石保庆、何亚龙、杜万霞、靳玉良、张伟标、张杰、张艳红、张继军、高锟、李汉东、李春兰、李景吉、李宁宁、李军、陈强、谭双可、解素跃、何志阳、魏锡强、宋春霞，最后全书由匡仲潇审核。在此一并表示感谢！由于编者水平有限，不足之处敬请读者指正。

编者



第一部分 卖场服务

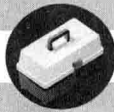
商场（超市）应当通过使用各种礼貌用语，并采取各种措施来向顾客提供周到的卖场服务，使顾客乐于到商场购物，从而为商场（超市）创造更多收入和利润。



第一章 卖场礼仪指导

2

第一节 卖场着装要求	2
要点1：着装自检	2
要点2：上级人员检查	3
第二节 标准服务用语	4
要点1：商品介绍用语	4
要点2：答询用语	5
要点3：收款、找款用语	6
要点4：包装商品用语	7
要点5：道歉用语	7
【附录】	8
附录1-1 ××商场常见服务用语	8
附录1-2 ××商场帮助顾客选购商品时常用语	9
附录1-3 ××商场道别常用语	9



第二章 卖场服务台服务

11

第一节 基本工作流程	11
要点1：营业前基本工作流程	11
要点2：营业中基本工作流程	12

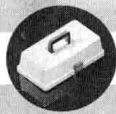
要点3：营业后基本工作流程	13
第二节 具体操作业务	14
要点1：接听电话	14
要点2：咨询服务	14
要点3：受理意见和建议	15
要点4：退换货作业	16
要点5：赠品发放	18
要点6：发布店内广播	19
要点7：免费寄存	20
要点8：开具发票	22
要点9：顾客投诉处理	24
【附录】	26
附录2-1 ××商场退换货须知	26
附录2-2 ××商场服务台寄包须知	26



第三章 卖场理货服务

28

第一节 卖场日常理货服务	28
要点1：理货员日常工作	28
要点2：商品的日常陈列	30
要点3：卖场堆头陈列	31
要点4：卖场理货	32
要点5：卖场补货	33
要点6：整理破损商品	34
要点7：价格签的更换	35
第二节 卖场理货过程沟通	37
要点1：接受顾客询问	37
要点2：与促销员沟通	38
【附录】	38
附录3-1 ××超市理货员作业规范	38
附录3-2 ××超市商品陈列规范	39

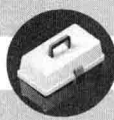


第四章 卖场收银服务

41

第一节 收银基本流程	41
------------------	----

要点1: 日常收银流程	41
要点2: 营业前准备工作	43
要点3: 营业中工作	44
要点4: 营业后工作	45
要点5: 联营销售	46
第二节 收银操作流程	47
要点1: 扫描作业	47
要点2: 消磁作业	48
要点3: 装袋作业	49
要点4: 收款作业	49
要点5: 信用卡付款	50
要点6: 设零作业	51
要点7: 兑零作业	52
要点8: 收银差异处理	53
【附录】	54
附录4-1 ××商场收银员操作规范	54
附录4-2 ××商场假币识别方法	55



第五章 卖场防损服务

57

第一节 重点区域监控	57
要点1: 员工出入口的监控	57
要点2: 收货口的监控	59
要点3: 垃圾口的监控	60
要点4: 精品区的监控	60
要点5: 卖场入口的监控	61
要点6: 高损耗区域的监控	62
要点7: 家电提货口的监控	62
第二节 员工损耗控制	63
要点1: 全员防损	63
要点2: 员工偷盗预防	64
要点3: 员工作业错误的损耗控制	66
第三节 偷盗行为控制	67
要点1: 偷窃行为防范	67
要点2: 偷盗嫌疑人的处理	69
要点3: 被盗物品的管理	70

要点4：对“特殊”过失行为人的处理	71
要点5：团伙偷盗行为的防范	72
第四节 消防安全管理	73
要点1：完善卖场消防系统	73
要点2：加强明火管控	74
要点3：加强易燃品管控	74
要点4：加强消防设施、器材的管控	75
【附录】	76
附录5-1 ××超市全员防损制度	76
附录5-2 ××商场防火巡查制度	79



第六章 卖场应急处理

80

第一节 应急处理基础	80
要点1：应急处理基本流程	80
要点2：突发事件应急演练	81
第二节 应急处理实施	82
要点1：火灾报警	82
要点2：灭火	83
要点3：台风、暴雨、高温等恶劣天气的处理	84
要点4：人身意外事故发生的处理	85
要点5：营业时间内突然停电的处理	86
要点6：匪徒抢劫收银台的处理	87
【附录】	88
附录6-1 ××超市应急处理奖励与处罚规定	88
附录6-2 ××商场应急处理记录表	88



第七章 卖场购物班车服务

90

第一节 购物班车日常安排	90
要点1：班车路线安排	90
要点2：发车管理	92
要点3：班车租赁管理	93
第二节 购物班车司机管理	94
要点1：车辆管理	94

要点2: 车辆用油管理	95
要点3: 司机日常管理	96
要点4: 司机违章事故处理	97
【附录】	98
附录7-1 ××商场月份车辆用油统计表	98
附录7-2 ××商场油卡充值申请表	99
附录7-3 ××商场车辆维护保养登记表	99

第二部分 卖场管理

商场(超市)要创造一个良好的卖场,就必须做好卖场管理工作,通过管理,来使卖场始终处于有序状态。



第八章 卖场会务管理

102

第一节 卖场早会管理	102
要点1: 早会的策划	102
要点2: 早会准备	104
要点3: 早会的召开	105
要点4: 早会的主持	106
要点5: 早会的评估	107
要点6: 早会工作的落实	108
第二节 卖场常规会议管理	109
要点1: 月度例会	109
要点2: 顾客座谈会	110
要点3: 临时会议	111
【附录】	112
附录8-1 ××超市卖场早会流程	112
附录8-2 ××超市早会主持人轮值表	114
附录8-3 ××商场早会报告单	114
附录8-4 ××商场主管早会自我评估表	115



第九章 卖场日常管理

116

第一节 开店与闭店管理	116
要点1：开店	116
要点2：闭店清场	117
要点3：员工离场检查	118
要点4：闭店检查	119
要点5：闭店后施工管理	120
第二节 常规运营管理	121
要点1：零散货物收集	121
要点2：卖场导购	122
【附录】	123
附录9-1 ××商场入场规定	123
附录9-2 ××商场营业后清场管理规定	123



第十章 卖场5S管理

126

第一节 卖场5S实施	126
要点1：5S推行	126
要点2：卖场整理	128
要点3：卖场整顿	129
要点4：卖场清扫	130
要点5：卖场清洁	133
要点6：卖场素养	133
第二节 卖场5S推行方法	135
要点1：定点摄影法	135
要点2：红牌作战法	136
【附录】	137
附录10-1 ××超市卖场5S管理制度	137
附录10-2 ××超市卖场5S管理标准	139

第一部分 卖场服务



商场（超市）应当通过使用各种礼貌用语，并采取各种措施来向顾客提供周到的卖场服务，使顾客乐于到商场购物，从而为商场（超市）创造更多收入和利润。

第一章

卖场礼仪指导

学习目标

1. 了解卖场员工应当怎样进行着装自检。
2. 了解如何使用介绍商品的正确用语。
3. 了解如何使用答询用语。

第一节 卖场着装要求



要点1：着装自检

1. 内容解读

卖场员工在上班前应当进行自我检查，以确保着装符合规定。只有确保着装符合要求，才能正式开始上班。

2. 流程解读

着装自我检查流程如图 1-1 所示。



流程解读：

流程名称	详细解读
①整体检查	检查自己的整体着装是否整洁、大方；颜色是否稳重；是否有破洞；纽扣是否扣好，不应有掉扣

图 1-1

流程名称	详细解读
②检查工衣	员工上班必须着工衣，因此上班前应检查自己工衣是否破陋、是否脏污
③检查工牌	检查是否佩戴工牌，工牌是否佩戴在左胸适当位置，是否因工作需要要在商场（超市）、办公场所以外佩戴工牌
④检查皮鞋	a.男员工上班前检查是否穿深色皮鞋；女员工自我检查是否穿过高的高跟鞋 b.检查鞋子是否干净，不能穿拖鞋、雨鞋或不穿袜子上班（海鲜档员工、雨天场外值勤防损人员等特殊岗位人员因工作需要可以穿雨鞋）

图 1-1 着装自我检查流程



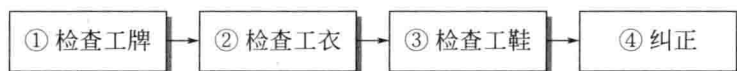
要点 2：上级人员检查

1. 内容解读

卖场员工在工作过程中，可能出现着装不规范等行为，上级人员要加强对现场的巡视与检查，发现不良情况及时纠正。

2. 具体流程

上级人员检查流程如图 1-2 所示。



流程解读：

流程名称	详细解读
①检查工牌	检查员工是否佩戴工牌、工牌是否掉落
②检查工衣	检查员工是否穿工衣，工衣外面不得有其他衣服，工衣内衣服下摆不得露出
③检查工鞋	检查员工工鞋是否出现破洞、是否脏污
④纠正	上级主管在检查过程中，发现不规范现象，要及时提醒员工进行纠正

图 1-2 上级人员检查流程



小提示

上级人员的检查应当随时进行，一旦发现问题，要及时向员工提出，使其及时改进。提出时，要注意不能太严厉，以免使员工反感。

图1-3所示是沃尔玛超市内部员工穿着工衣开展工作的场景。员工必须按着装规范穿着工衣。



解说：

- ① 员工上班必须着工衣。
- ② 戴好工牌。
- ③ 工衣外不得着其他服装。
- ④ 工衣内衣服下摆不得露出。

图1-3 沃尔玛超市内部员工穿着工衣工作的场景

第二节 标准服务用语



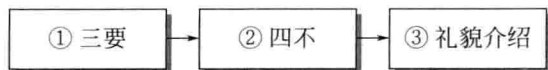
要点1：商品介绍用语

1. 内容解读

员工在向顾客介绍商品时，要采取标准用语，做到三要、四不、礼貌介绍等，使顾客乐于在本商场（超市）购物。

2. 具体流程

介绍商品用语的使用流程如图1-4所示。



流程解读：

流程名称	详细解读
①三要	a. 要达到介绍商品的目的，具体介绍商品的规格、性能、特点等，而不要一味地说“很好”、“很漂亮” b. 要通俗易懂，不能用难以理解、似是而非的语言 c. 要实事求是，不能言过其实
②四不	a. 不强加于人，如介绍服装，不能说“你穿着肯定漂亮，你就买了算了” b. 不用顶撞的语言，如顾客问“哪种颜色好看？”不可以说“我怎么知道你喜欢什么颜色” c. 不用不恰当的比喻，不可说“你胖得像水桶”，可以说“你的身材很高大” d. 不用讽刺责备的话，如“我看你也买不起”
③礼貌介绍	礼貌介绍用语如下： a. 如果需要的话，我可以帮您参谋参谋 b. 这几个牌子的商品都不错，请您看看 c. 这种货品规格、型号、款式都比较适合您，请试一试 d. 您喜欢哪一种，这里有样品，可以打开试试看 e. 这种是进口产品，价格虽然贵一点，但质量好、功能多，许多顾客都喜欢 f. 这种商品做工精细，价格便宜，你看看是否喜欢 g. 这个品种还有几个款式，您再看一下

图 1-4 介绍商品用语的使用流程



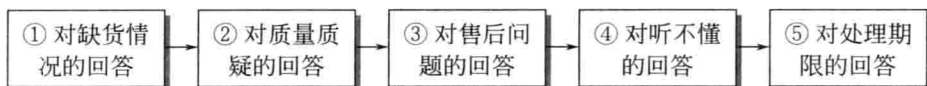
要点 2：答询用语

1. 内容解读

卖场作业人员回答顾客询问，要求热情有礼、口齿清晰以及语气委婉。不论顾客提什么样的问题和要求，都不允许表情冷淡、有气无力或不懂装懂、答非所问。

2. 具体流程

答询用语使用流程如图 1-5 所示。



流程解读：

流程名称	详细解读
①对缺货情况的回答	a.对不起，您要的商品暂时缺货，方便的话，请留下姓名和联系电话，一有货马上通知您，好吗 b.这种商品过几天到货，请您抽空来看看 c.对不起，我们目前没有经营这种商品，请您到别处去看看吧
②对质量质疑的回答	请放心，这种商品质量没问题，还有一年保修期
③对售后问题的回答	a.这种衣料质地柔软，不能用洗衣机洗 b.您好，对于这种已拆包商品，我们不能提供退换货的
④对听不懂的回答	a.对不起，这个问题我还不清楚，请您稍等一会儿，我去问一下 b.对不起，您的方言我听不懂，请写在便条上
⑤对处理期限的回答	请您放心，我们一定想办法解决，办好后打电话通知您

图 1-5 答询用语使用流程



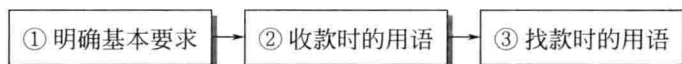
要点 3：收款、找款用语

1. 内容解读

收银人员在收款、找款时，要使用礼貌用语，使顾客感受到员工对其的热情，同时，顾客在排队时容易产生焦躁的情绪，礼貌的用语能够有效舒缓顾客的情绪，使顾客获得愉悦的购物体验。

2. 具体流程

收款、找款用语使用流程如图 1-6 所示。



流程解读：

流程名称	详细解读
①明确基本要求	卖场收银人员收款、找款时要求唱收唱付、吐字清晰、交付清楚，找回的货款要递送到顾客手中，不允许扔、摔或重放

图 1-6