

YIBEN SHOUCE
GUANMAICHANG

丁艳丽◎编著

一部帮您打造高人气卖场的专业工具书

一本手册 管卖场



卖场管理者的管理宝典，卖场员工的培训教材。
最新实战案例助您**打造高人气卖场**。
传达卖场管理的精髓，解读卖场管理的方法与技巧。

北京工业大学出版社

管卖场 一本手册



丁艳丽◎编著

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

一本手册管卖场 / 丁艳丽编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2013. 1

ISBN 978-7-5639-3290-0

I. ①一… II. ①丁… III. ①零售业—商业管理
IV. ①F713.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 243955 号

一本手册管卖场

编 著: 丁艳丽

责任编辑: 杨 青

封面设计: 元明设计工作室

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 北京高岭印刷有限公司

开 本: 787 mm×1092 mm 1/16

印 张: 58.25

字 数: 1160 千字

版 次: 2013 年 1 月第 1 版

印 次: 2013 年 1 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-3290-0

定 价: 98.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)



前言

竞争是一个残酷而又真实的生存法则。对于卖场经营者而言，要想在激烈的竞争中立于不败之地，不仅要使自己的企业管理理念符合外界客观发展的规律，而且要注重企业自身的管理，运用新的企业管理理念、思路来推动企业的发展。

近年来，我国零售业面临越来越激烈的竞争局面，不断出现的新的零售业形态一次次打破原有的零售格局。大卖场这一新生零售业形态也在商品流通渠道中迅速崛起，进而成为零售业的主战场。随着经济的发展，消费者的消费观念和生活方式均发生了巨大变化，这对消费环境、消费途径、消费场所、消费方式、消费手段等都有了新的要求。同时，技术手段的进步使得零售业的管理和运营进入科学化、标准化的阶段，使得零售业的经营方式、服务质量及顾客管理得到不断的创新和提升，再加之同行业者的不断崛起，竞争对手越来越多，所有这些都对卖场的经营管理提出了更高、更严的要求。

企业要想在激烈的竞争中立于不败之地，则必须做大做强，这就要求企业必须获取更多的利润。虽然影响企业赢利的因素有很多，但内部管理依然是一个重要的因素。可以说，卖场的内部管理是获取利润的重要手段之一。管理者可以通过内部管理来洞察市场的变化、采取相应的策略、扩大自己的利润源、减少企业的成本等，从而使自己的卖场立于不败之地。

无数事实证明，零售业卖场管理是一项科学性、实用性很强的管理工作。如今，消费者的眼光越来越高，生活模式越来越多样化，所知道的商品知识、专业化信息也越来越丰富，因此零售业者的经营方式、服务质量及顾客管理等各方面均需要不断创新和提升，这也就使得卖场的经营越来越难。那么，在如此严峻而残酷的现实



面前，以传统低成本优势获利的零售卖场如何迎接新竞争环境下的挑战？如何通过更好的服务运营获得持久的竞争优势和持续赢利？在以消费者为主导的市场环境下，如何使卖场的业绩得到进一步的提高？如何提升卖场的竞争力？这一系列问题皆成为令众多商家苦恼的现实问题。

本书参照了沃尔玛、家乐福等世界五百强企业先进的管理经验和管理模式，分别从卖场综述、卖场设计、卖场商品管理、卖场促销管理、卖场人员管理、卖场服务管理、卖场安全与防损管理、卖场投诉管理、卖场总务管理、企业对卖场管理重点及卖场管理制度等诸多方面，以具有逻辑性的论述，配合实务精要和图解形式，系统而详尽地向有志于经营管理好卖场的人员传达卖场管理的精华，解读现代卖场管理的方法与技巧，从而使他们更好地管理卖场。

本书既可作为普通高等院校的教学用书，也可供从事相关工作的企业管理人员自学、提高之用。由于编者水平有限，难免有疏漏之处，还请广大读者指正。

目 录

第一篇 大卖场综述

第一章 大卖场概述	2
第一节 大卖场定义	2
第二节 大卖场的组织构成	3
第三节 大卖场赢利模式	5
第二章 大卖场发展历程	8
第一节 国内主要连锁业态比较	8
第二节 中国大卖场与国际大卖场的差别	9
第三章 大卖场专业介绍	13
第一节 大卖场营运要素	13
第二节 大卖场营销活动分析	17
第三节 大卖场品类管理	18
第四节 大卖场专业术语	22

第二篇 卖场的设计

第一章 卖场设计概述	34
第一节 卖场设计及其意义	34
第二节 卖场的设计策略	37
第三节 做好卖场设计	39
第二章 卖场的选址	42
第一节 经营地段的选择策略	42
第二节 选择具体位置时的注意点	46
第三章 卖场的外观设计	51
第一节 门面设计	51
第二节 出入口设计	55



第三节 商店的名称·····	60
第四节 标志与招牌设计·····	64
第四章 卖场的内境设计·····	71
第一节 卖场布局与通道设计·····	71
第二节 地面、墙壁与天花板的设计·····	82
第三节 卖场内部照明设计·····	87
第五章 购物气氛设计·····	96
第一节 设计卖场色彩·····	96
第二节 营造销售气氛 ·····	103
第六章 卖场的橱窗设计 ·····	108
第一节 橱窗设计概述 ·····	108
第二节 橱窗的构造形式 ·····	110
第三节 橱窗的展示类型 ·····	112
第四节 橱窗的布置方法 ·····	114

第三篇 卖场商品管理

第一章 卖场商品配置规划 ·····	120
第一节 商品分类及结构 ·····	120
第二节 卖场商品配置表 ·····	126
第三节 卖场商品组合 ·····	129
第四节 卖场磁石理论的应用 ·····	134
第二章 卖场商品陈列 ·····	136
第一节 商品陈列基础知识 ·····	136
第二节 商品陈列的方法 ·····	148
第三节 商品陈列的技巧 ·····	153
第四节 卖场各类商品陈列 ·····	157
第三章 卖场商品价格制订与管理 ·····	171
第一节 商品价格的构成与制订程序 ·····	171
第二节 卖场商品价格的制订方法 ·····	176
第三节 卖场商品价格的制订技巧 ·····	180
第四节 卖场商品价格管理 ·····	183
第五节 卖场商品价格标志管理 ·····	186
第四章 卖场理货管理 ·····	190

第一节 卖场理货的工作内容	190
第二节 卖场理货的原则与要求	192
第三节 卖场补货的流程	193
第四节 卖场标价作业	195
第五章 卖场的生鲜加工与定价	197
第一节 生鲜商品的加工与销售	197
第二节 生鲜商品的定价、报损和盘点	199
第六章 生鲜商品的鲜度和检验	202
第一节 生鲜商品鲜度管理	202
第二节 生鲜收货检验标准	203
第七章 生鲜库房与卫生安全管理	208
第一节 生鲜库房管理标准	208
第二节 生鲜区卫生管理标准	211
第三节 生鲜区安全管理标准	214

第四篇 卖场促销管理

第一章 了解卖场促销	218
第一节 促销概述	218
第二节 大卖场营销策略分析	220
第三节 “大促销”观念的树立	223
第四节 提高卖场促销的价值	227
第二章 卖场销售技巧	233
第一节 商品销售分析	233
第二节 商品销售技巧	236
第三节 评估促销效果	247
第三章 卖场广告的制作与摆放	249
第一节 卖场广告的基本类型	249
第二节 卖场广告的作用与特点	250
第三节 卖场广告的制作	252

第五篇 卖场人员管理

第一章 卖场组织结构与人员配置	256
------------------------------	------------



第一节 卖场的组织结构类型	256
第二节 卖场各部门组织结构	260
第三节 卖场人员的权责划分	264
第四节 卖场作业人员的配置	275
第五节 卖场管理人员的配置	277
第二章 卖场人员的聘用与培养	280
第一节 员工招聘实务	280
第二节 员工培训管理	283
第三节 卖场促销员管理	285

第六篇 卖场服务管理

第一章 卖场礼仪	288
第一节 仪容仪表管理	288
第二节 行为举止管理	289
第三节 服务语言管理	292
第二章 卖场收银服务管理	299
第一节 卖场收银作业的基本流程	299
第二节 收银作业管理	301
第三节 卖场收银常见问题的处理	306
第四节 装袋与包装作业	308
第三章 卖场的安保与售后服务	311
第一节 安保服务	311
第二节 售后服务	315
第四章 卖场的其他服务	327
第一节 导购服务	327
第二节 客服中心服务管理	331
第三节 顾客服务质量管理	337

第七篇 卖场安全与防损管理

第一章 卖场安全管理概述	344
第一节 卖场安全管理的内涵	344

第二节 卖场安全管理项目	346
第三节 卖场安全管理部门设置	349
第二章 卖场安全管理	353
第一节 卖场作业安全管理	353
第二节 卖场仓储安全管理	355
第三节 卖场设备安全管理	362
第四节 卖场卫生安全管理	372
第三章 卖场防损	379
第一节 卖场损耗产生的原因及预防	379
第二节 卖场损耗的控制方法	383
第三节 卖场收银防损	390
第四节 卖场生鲜防损	393
第五节 卖场其他环节防损	396
第四章 卖场防盗	402
第一节 卖场防盗概述	402
第二节 卖场防止内盗	403
第三节 卖场防止盗窃	410
第四节 卖场防盗的装备	413
第五节 卖场防盗管理制度模板	416
第五章 卖场意外事故处理	424
第一节 卖场抢劫	424
第二节 卖场欺诈	428
第三节 卖场意外事故领导小组	429

第八篇 卖场投诉与处置技巧

第一章 概 述	432
第一节 投诉的内涵与价值	432
第二节 投诉产生的原因与途径	434
第三节 投诉心理分析	445
第二章 投诉管理体系的建立	451
第一节 建立投诉管理部门	451
第二节 制定投诉管理的政策	452
第三节 投诉管理原则	453



第四节 制定相应方针	455
第五节 建立处理投诉的团队	457
第三章 商场、超市投诉处理的流程	467
第一节 投诉处理的益处	467
第二节 处理投诉的一般原则	468
第三节 投诉处理的一般流程	473
第四节 投诉处理的 6C 流程	478
第四章 投诉处理的方法与技巧	486
第一节 投诉处理三段过程	486
第二节 投诉处理的基本方式	488
第三节 投诉处理的常用方法	492
第四节 投诉处理的技巧	496
第五章 投诉预防管理	510
第一节 提高顾客满意度	510
第二节 顾客服务质量改进	515

第九篇 卖场总务管理

第一章 信息资料管理	522
第一节 顾客数据库管理	522
第二节 竞争对手分析	524
第二章 卖场物流管理	528
第一节 采购管理	528
第二节 验收管理	537
第三节 盘点管理	539
第四节 储存管理	544
第三章 卖场财务管理	552
第一节 资金管理	552
第二节 流动资产管理	553
第三节 成本管理	554
第四节 薪资、奖惩管理	555
第四章 商场设备的维护管理	557
第一节 商场设备的维护	557
第二节 商场食品冷柜日常保养	559

第三节 冷柜日常维护	560
第四节 商场工具的管理	563
第五节 商场易耗品的管理	564
第五章 卖场后勤管理	565
第一节 卖场环境管理	565
第二节 卖场卫生管理	566
第三节 车辆事务管理	572

第十篇 企业对大卖场管理重点

第一章 对大卖场管理的系统作业	580
第一节 与大卖场合作的问题与思考	580
第二节 对大卖场的管理系统	582
第二章 流程对接管理	583
第一节 进场流程对接	583
第二节 谈判流程对接	585
第三节 促销流程对接	588
第四节 新品流程对接	595
第五节 订单送货流程对接	600
第六节 与采购人员对接	601
第七节 合同管理对接	605
第三章 经营情况跟踪管理	608
第一节 业绩跟踪	608
第二节 毛利跟踪	611
第三节 价格跟踪	615
第四节 费用跟踪	618
第五节 品项跟踪	622
第六节 陈列跟踪	626
第四章 合作平台维护与提升管理	628
第一节 供应商排名管理	628
第二节 战略合作关系缔结	629
第三节 小供应商在大卖场的生存发展	632
第四节 年度回顾	635
第五节 退场后的再度进场	638



第六节 应对大卖场串货与竞拍	641
----------------------	-----

第十一篇 现代卖场管理制度

第一章 商场商品、采购管理制度	648
第一节 商场采购部门的职能	648
第二节 商场采购员管理制度	648
第三节 商品采购合同的管理规定	650
第四节 商品查询制度	652
第五节 商品价格管理制度	652
第六节 商品陈列管理办法	655
第七节 商品保管的基本要求	656
第八节 商品在库保管制度	657
第九节 商品索赔制度	658
第十节 商品批发业务管理制度	659
第十一节 商品退换管理制度	660
第十二节 商品返厂管理制度	660
第十三节 商品特卖业务管理制度	661
第十四节 化工危险品的保管	662
第二章 商品储运管理制度	664
第一节 仓库安全管理制度	664
第二节 仓库的消防安全规定	664
第三节 存货管理制度	667
第四节 仓库温湿度管理规定	671
第五节 对储存商品霉变腐烂的防治方法	673
第六节 对储存金属商品锈蚀的防治方法	676
第七节 商品发运制度	677
第八节 商品接收制度	678
第九节 商品运输管理制度	680
第十节 汽车运输管理制度	682
第十一节 储运机动车辆管理制度	683
第十二节 班车管理制度	686
第十三节 储运油料管理制度	687
第十四节 贵重及危险品运输管理规定	688

第十五节 商品入库管理制度	689
第十六节 四好仓库标准	692
第十七节 商品出库管理规定	693
第十八节 商品出库业务程序	694
第三章 商场进货、入库票流物流规程	695
第一节 进货检验程序	695
第二节 商品验收管理标准	696
第三节 检验状态的控制程序	696
第四节 进货管理的注意事项	697
第五节 测量、计量器具的管理规定	698
第六节 验收入库流转制度	699
第七节 商品验收单	700
第八节 商品检验报告表	701
第九节 商品验收日报表	702
第十节 检验作业日报表	702
第十一节 进货作业流程	703
第十二节 进货作业流转规程	703
第十三节 经销商品入库票流、物流规程	705
第十四节 代销商品结算规程	706
第十五节 商品调拨单的流转规程	707
第十六节 经（代）销商品出库票流、物流规程	707
第十七节 商品销售票流、物流规程	707
第十八节 商品退库、返厂票流、物流规程	709
第十九节 商品查询票流、物流规程	710
第二十节 领货单	711
第二十一节 限额领货单	712
第二十二节 领货、退货单	713
第二十三节 商品领出日报表	713
第二十四节 订单统计表	714
第二十五节 发货通知单	715
第二十六节 发货明细表	715
第二十七节 发货日报表	716
第二十八节 发货月报表	716
第二十九节 发货月报汇总表	717



第三十节 货品欠发清单	717
第三十一节 货品收发登记卡	718
第四章 商品变价、盘点票流、物流规程	719
第一节 商品变价规定	719
第二节 商品变价票流、物流规程	719
第三节 商品削价处理票流、物流规程	720
第四节 商品盘点制度	720
第五节 商品盘点票流、物流规程	721
第六节 商品缺货日报表	722
第七节 商品收益报告表	723
第八节 各类商品统计报告表	723
第九节 商品管理月报表	724
第十节 盘点作业程序	724
第十一节 初点作业操作规范	727
第十二节 复点作业操作规范	728
第十三节 抽点作业操作规范	728
第十四节 物品、原材料盘查制度	728
第十五节 盘点表	729
第十六节 盘点卡	729
第十七节 盘点盈亏汇总表	730
第五章 商品营销、促销管理制度	731
第一节 销售市场管理制度	731
第二节 商场销售预算制度	732
第三节 优惠券促销办法	736
第四节 样品赠送办法	740
第五节 免费赠品促销办法	742
第六节 价格折扣促销办法	745
第七节 现场演示促销办法	746
第八节 竞赛和抽奖促销管理办法	747
第六章 特殊商品管理、处理制度	750
第一节 出售正常商品管理制度	750
第二节 出售非正常商品管理制度	751
第三节 生鲜蔬果处理作业规定	751
第四节 生鲜肉品处理作业规定	752

第五节 商场食品、日用品处理作业规定	753
第六节 生鲜海产品处理作业规定	753
第七节 奶制品、烘焙制品处理作业规定	753
第八节 商场包装物品、票据管理规定	754
第七章 商场人事管理制度	755
第一节 人事档案保管制度	755
第二节 员工守则	756
第三节 员工服务细则	759
第四节 员工考勤管理规定	759
第五节 员工打卡管理规定	760
第六节 员工上下班遵守细则	761
第七节 值日值夜及餐费给付办法	762
第八节 职员出差制度	762
第九节 差旅费支付制度	763
第十节 差旅费、工作餐等费用开支标准的规定	765
第十一节 员工奖励办法	766
第十二节 聘约人员管理办法	768
第十三节 任职同意书	769
第十四节 兼职员工工作契约书	769
第十五节 训练中心管理办法	770
第十六节 员工培训制度	771
第十七节 员工训练方法	772
第八章 商场安全保卫管理制度	778
第一节 安全生产管理制度	778
第二节 安全检查制度	782
第三节 安全考核与奖惩制度	783
第四节 安全保卫管理制度	784
第五节 安全保卫防范工作规定	785
第六节 商场要害部位管理	785
第七节 商场易燃、易爆物品管理	786
第八节 商场重点部位管理	786
第九节 商场安全防火实务	787
第十节 警卫勤务规范细则	788
第十一节 保安员值班制度	791



第十二节 特别保安工作	792
第十三节 外来人员管理制度	792
第十四节 防盗工作日常管理规定	793
第十五节 启封场制度	794
第十六节 电视监控系统的管理规定	795
第九章 商场财务管理制度	796
第一节 资金管理规定	796
第二节 资金预算制度	797
第三节 现金管理制度	799
第四节 现金的控制制度	801
第五节 资产管理要领	803
第六节 零用金管理细则	804
第七节 现金收支管理办法	804
第八节 固定资产管理制度	807
第九节 不动产管理规定	809
第十节 支票管理制度	811
第十一节 发票管理制度	813
第十二节 内部稽核制度	815
第十三节 经济合同管理规定	820
第十四节 投资项目档案管理规定	823
第十五节 财产溢余、损失的管理制度	825
第十六节 商场财物盘点制度	827
第十七节 借款和各项费用开支标准及审批程序	830
第十八节 费用开支标准	832
第十九节 财务分析撰写规定	834
第二十节 会计核算基础工作规定	836
第二十一节 会计档案管理制度	839
第二十二节 管理部与各部门有关明细账分记办法细则	840
第二十三节 各部门月绩分析细则	841
第二十四节 表报管理办法	842
第二十五节 呆账管理办法	844
第二十六节 账单的移交及对账制度	846
第二十七节 应收票据、应收账款处理准则	846
第二十八节 问题账款管理办法	848