

如何开一家高业绩超市

从市场开发前景、卖场定位、人员管理、商品需求组合、定价与促销、物流与安全管理等方面为你做最科学的分析，让你的经营一步到位。

超市经营

300问答


零售业卖场管理

Supermarket



老板◇店长◇员工◇顾客互动一本通

萧野 编著

 中国纺织出版社

如何开一家高业绩超市

超市经营

300问答


零售业卖场管理

Supermarket



老板◇店长◇员工◇顾客互动一本通

萧野 编著

 中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

超市经营 300 问答/萧野编著. —北京:中国纺织出版社, 2005.3

ISBN 7 - 5064 - 3285 - 4/F·0537

I. 超… II. 萧… III. 超级市场-商业经营-中国-问答 IV. F721.4-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 137158 号

责任编辑:苏广贵 特约编辑:王延丰 李春梅
责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行
地址:北京东直门南大街6号
邮政编码:100027 电话:010-64160816
<http://www.c-textilep.com>
E-mail: faxing@c-textilep.com
北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销
2005年3月第1版第1次印刷
开本:640×960 1/16 印张:23.25
字数:330千字 印数:1—6000 定价:32.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

前言

前言

随着我国经济的持续高速增长,国民收入的不断提高,家庭结构的改变和现代生活理念的出现,去超市购物已经成为现代人不可或缺的生活方式之一,超级市场成为零售业现代化的代名词。超市行业的巨大利润潜力吸引了众多投资者的青睐,尤其是我国关于人世后将逐步取消外国零售业进入中国的各种限制的承诺的兑现,吸引了众多国际零售巨头纷纷抢滩登陆。零售行业的国际化和对外开放乃是大势所趋,不可逆转。零售行业将是我国市场化程度最高、竞争最为激烈的行业之一。处于零售业最前沿的超市业迎来了新的发展机遇,同时也将面临前所未有的巨大挑战。

面对机遇和挑战,本土企业将如何化危机为机遇?在这个竞争激烈的时代里,如何降低超市成本,如何扩大自己的商圈,增加超市的业绩,使超市经营立于不败之地?超市经营者如何解决经营管理中遇到的各种难题?所有这些都是如今超市经营者最想知悉的东西。

本书从超市的发展现状和未来趋势谈起,举凡与超市经营运作过程所密切相关的各种问题,如开业的设计、商圈的分析、商品采购、商品经营政策、商品定价、商品市场调查、生鲜品处理,促销策略、财务分析、业绩改善、安全卫生管理与人事组织及训练等,在本书中均有一一论述,并在理论讲解之中穿插进一些生动易懂的案例来辅助说明。内容相当具体全面,且均是现实运营中将要面对的问题,有着很高的实用价值。本书还注重吸收国外的先进研究成果,为读者介绍了不少世界著名零售企业的宝贵经营管理经验,同时对目前国内超市业的发展状况也做出了客观的评析和理性的展望,提出了一些具体问题的解决方案,使读者对书中所介绍的内容能够有更加感性的了解。本书文笔流畅、通俗易懂,读者能够在轻松的阅读中,了解到如何成功地经营一家赚钱的超市。



全书共分为 12 大部分:第一部分超市业发展概况与未来分析;第二部分超市开业前的市场分析;第三部分超市经营的选址与开店流程;第四部分超市经营的商品组合策略与定价策略;第五部分超市经营的促销活动与广告策略;第六部分超市经营的消费者活动研究与竞争战略;第七部分超市经营的商品采购与订货管理;第八部分超市经营的商品库存与陈列管理;第九部分超市经营的物流与盘点作业;第十部分超市经营的财务分析与现金管理;第十一部分超市经营的人力资源管理;第十二部分超市经营的安全卫生管理与表单管理。全书注重实践,力求实效,具有实用性、操作性和前瞻性的特色。本书可以说是一部超市经营不可多得的管理宝典和实用手册,也是超市的各级管理人员不可不读,不可不用的管理工具。

编 者

2005 年 1 月

目 录

目 录

第一章 超市业经营定位与发展方向	1
超市的产业定位是什么?	1
超市经营有哪些指导原则?	2
超市经营的基本特征是什么?	2
影响超市发展的社会环境有哪些?	3
我国超市发展概况如何?	4
超市未来的经营方向是什么?	9
什么是超市的数字化经营?	9
数字化经营时如何做出决策?	10
数字化经营时如何进行业务控制?	11
如何建立超市信息系统?	13
超市如何建设网站?	14
如何进行网站维护?	15
网络营销的特点有哪些?	16
网络营销的类型有哪些?	20
网络销售的技巧是什么?	21
如何进行网络销售库存管理?	22
第二章 超市开业前的市场分析	25
如何准确定位市场?	25
怎样充分分析市场潜力?	26
如何进行竞争者调查?	26
如何为超市进行市场分析?	27
经营者应选择怎样的经营策略?	29



不同类型的店址有什么特点?	32
怎样计算超市的经济规模?	32
资金需求评估的因素有哪些?	34
投资明细报告的内容有哪些?	36
损益平衡点销售额的计算方式是什么?	38
总体环境变化的内容有哪些?	38
市场环境有哪些变化?	39
如何分析竞争对手经营条件?	40
如何分析消费者购物行为?	40
超市需要进行哪些数据分析?	40
怎样设定超市经营目标?	43
如何制定超市经营的资金运作计划?	44
超市内部管理控制系统的任务是什么?	47
超市如何追踪调查经营状况?	47
超市如何建立绩效考核方法?	48
第三章 超市经营的选址与开店流程	51
便利店的选址原则是什么?	51
食品超市的选址原则是什么?	51
仓储式商场的选址原则是什么?	52
综合性超市的选址原则是什么?	52
超市商圈可分为几类?	53
商圈调查应坚守哪些原则?	54
进行商圈调查的目的是什么?	54
进行商圈调查的重点是什么?	55
如何进行商圈资料调查?	55
如何进行商圈现场调查?	56
制作商圈地图的诀窍是什么?	57
如何预测商圈范围?	58

设定商圈有哪些方法?	60
用地调查内容有哪些?	60
如何进行用地调查分析?	61
如何从单店开始经营?	65
如何进行多店扩展经营?	66
开店前如何对工作人员进行人员配置?	68
开店时如何进行店面设施的配置?	69
开店时如何进行中央设施的配置?	73
开店时如何进行后勤设施的配置?	77
开店时如何进行建筑设施的配置?	79
开店时如何进行面积配置?	80
开店时如何进行商品配置?	82
第四章 超市经营的商品组合策略与定价策略	83
什么是商品开发?	83
商品优先的重要性是什么?	84
商品种类齐全的重要性是什么?	84
如何在超市经营中运用 80/20 法则?	85
什么是商品群?	86
如何确立增加利润的理念?	87
如何确立减少品种的理念?	87
如何确立主导商品的理念?	88
超市定位有哪些因素?	88
超市定位的成功经验是什么?	89
决定超市商品结构一般有哪些程序?	89
如何描绘消费者轮廓?	90
怎样推测消费对象的需求?	90
如何最终形成商品定位?	91
什么叫商品组合?	92



超市商品线由哪几类商品所构成?	92
优化超市商品结构的重要性是什么?	94
依据哪几项指标优化商品结构?	95
商品开发依据的五大要素是什么?	97
商品开发的顺序是什么?	100
如何完成商品总目录?	100
如何完成商品陈列目录?	101
如何完成商品制作规格书?	102
超市商品价格制定需要考虑哪些因素?	104
影响定价的环境因素有哪些?	104
价格政策的重要性是什么?	105
消费者的价格意识与价格判断对价格政策的影响?	106
如何确定价格政策与整个市场经营的关系?	107
如何建立价格政策在行业中的竞争地位?	108
如何制定不同产品生命周期的价格政策?	108
该怎样确定超市的价格结构?	109
商品价格与价值的关系是什么?	109
商品价格如何考虑消费者立场?	110
商品的容许价格是什么?	111
如何找出利润目标?	111
如何核算准确成本?	113
如何访问竞争价格?	114
第五章 超市经营的促销活动与广告策略	115
什么是促销?	115
超市促销的目的是什么?	115
如何根据消费者特性安排促销活动?	115
掌握促销计划的要点有哪些?	116
如何制定促销活动作业流程?	118

周密的超市促销计划应具备哪些程序?	119
超市如何进行会员制促销?	123
超市如何实行折扣促销策略?	124
如何通过广告媒介树立超市的独特形象?	125
如何运用多种广告形式促销?	125
超级市场如何进行节日促销?	127
如何设定超市促销预算?	128
如何负担超市促销费用?	129
促销绩效评估的意义是什么?	130
超市促销业绩评估的标准是什么?	130
超市业绩评估的方法是什么?	131
如何分析超市业绩评估结果?	132
如何进行促销效果评估?	133
如何进行供应商配合状况评估?	134
如何评估超市各部门各环节配合状况?	134
如何评估促销人员的工作?	135
什么是 POP 广告?	135
为什么要有 POP 广告?	135
POP 广告的功能有哪些?	137
POP 广告是如何赢得竞争优势的?	137
POP 广告是如何影响超市营业额的?	139
POP 广告强调的重点有哪些?	139
POP 广告可分为哪几类?	141
如何设计出新颖独特的 POP 广告?	142
怎样制作 POP 广告?	143
如何摆设 POP 广告才能发挥应有的效果?	144
第六章 超市经营的消费者活动研究与竞争战略	145
为什么要研究消费者动机?	145



什么样的信息能激励消费者的购买行为?	145
如何向消费者描述超市的产品和服务?	146
如何建立良好的消费者公共关系?	146
什么是超市的消费者知情目标?	147
如何让消费者接纳?	148
如何让消费者满意?	149
如何获得消费者忠诚?	150
如何进行以消费者为中心的活动?	151
如何进行以超市为中心的消费者活动?	154
如何设立投诉处理中心?	155
消费者投诉处理的要点有哪些?	155
消费者投诉处理的原则是什么?	156
如何为竞争者分类?	157
竞争者分析应包含哪些内容?	157
如何判断竞争者潜力?	159
如何分析自己企业的发展战略?	160
后发企业的不利条件有哪些?	161
什么是后发超市的进攻战略?	162
什么是后发超市的防御战术?	164
什么是后发超市的狙击战略?	165
什么是后发超市的反应战略?	166
第七章 超市经营的商品采购与订货管理	169
什么是商品采购管理?	169
如何建立分权式的商品采购组织?	169
如何建立中央采购组织?	170
怎样确定采购主管的职责?	171
怎样确定采购人员的职责?	172
怎样制定商品经营目录?	174

怎样合理选择采购渠道?	174
如何进行采购洽谈?	176
采购控制的目标是什么?	177
如何建立采购考核的指标体系?	177
超市如何进行订货作业?	180
超市如何进行进货作业?	181
超市如何进行进货退回作业?	182
超市如何进行调拨作业?	183
如何进行供货业务管理?	184
如何进行供应商资料管理?	185
如何遏制采购腐败?	186
什么是超市引进新商品的原则?	188
超市引进新商品的控制程序是什么?	189
选择滞销商品主要有哪些标准?	190
商品淘汰的标准和步骤是什么?	191
商品淘汰的作业程序是什么?	192
如何处理退货?	193
超市如何进行换货作业?	194
超市如何进行退货作业?	195
第八章 超市经营的商品库存与陈列管理	197
超市商品验收管理的重要性是什么?	197
超市商品验收管理的程序是什么?	197
超市商品的验收要领有哪些?	198
验收后如何处理熟食类商品?	200
验收后如何处理水产类商品?	202
验收后如何处理蔬果类商品?	203
验收后如何处理糕点类商品?	204
如何进行冷冻冷藏库房作业管理?	207



冷冻冷藏设备的清洁作业标准是什么?	208
冷冻冷藏库房作业的要点有哪些?	209
冷冻冷藏商品的补货管理程序是什么?	209
如何进行一般商品验收后的库存管理?	210
一般商品的库存管理要点有哪些?	210
如何进行蔬果类商品的鲜度管理?	211
如何进行肉品鲜度管理?	213
如何进行水产品鲜度管理?	215
如何进行日配品鲜度管理?	217
如何进行杂货商品鲜度管理?	218
什么是货柜管理?	218
新店商品配置表的制作程序是什么?	220
旧店商品配置表的变更程序是什么?	222
商品配置表的制作技巧有哪些?	223
商品陈列管理的重要性如何?	224
商品陈列管理的基本原则是什么?	224
什么是商品的定型陈列?	226
商品变化陈列的主要方式有哪些?	227
商品陈列技术有哪些要点?	234
补货上架的原则是什么?	234
超市如何标价?	235
超市如何变价?	235
如何处理赠品?	236
怎样防止缺货?	237
第九章 超市经营的物流与盘点作业	239
影响超市配送战略的因素有哪些?	239
影响超市配送中心物理布局的因素有哪些?	240
影响超市库存细节的因素有哪些?	241

超市货品的物流过程是怎样的?	242
超市仓储的管理技术手段有哪些?	243
超市盘点有哪些重要性?	244
超市盘点的方法与内容是什么?	245
超市盘点的作业流程及其要点是怎样的?	247
初点作业注意事项有哪些?	251
复点作业注意事项有哪些?	252
抽点作业注意事项有哪些?	252
盘点过后的处理事项有哪些?	253
如何提高盘点的效率?	254
超市坏品的处理程序是什么?	255
超市坏品处理的注意事项有哪些?	256
商品发生损耗的原因有哪些?	256
商品变价损耗有哪几种情况?	257
商品废弃损耗有哪几种情况?	257
其他不明损耗有哪些?	259
如何加强内部员工管理防止损耗?	261
如何加强作业管理防止损耗?	262
如何应对外部原因产生的损耗?	263
第十章 超市经营的财务分析与现金管理	265
如何分析超市财务数据?	265
如何制定超市财务目标?	267
什么是超市经营绩效?	268
如何收集汇总经营数据资料?	268
如何分析超市资产负债表?	269
如何分析超市损益表?	270
如何进行超市经营安全性的绩效评估?	271
如何进行超市经营收益性的绩效评估?	272



如何进行超市经营发展性的绩效评估?	274
如何进行超市经营效率性的绩效评估?	275
超市经营的安全性改善对策是什么?	278
超市经营的收益改善对策是什么?	278
超市经营的销售改善对策是什么?	281
超市经营的效率改善对策是什么?	282
收银管理的重要性有哪些?	285
怎样安排收银工作流程?	286
怎样安排收银轮班作业?	290
收银作业规定应包括哪些内容?	292
收银员作业管理的重点是什么?	293
收银员如何做好装袋作业管理?	294
收银员离开收银机的注意事项有哪些?	295
收银作业的其他注意事项有哪些?	295
收银错误作业如何处理?	298
怎样稽核收银作业?	300
如何进行现金管理?	302
如何管理顾客准现金支付方式?	303
如何管理大额钞票?	304
如何管理营业收入?	305
第十一章 超市经营的人力资源管理	307
超市如何进行人员招募?	307
超市如何管理人员的晋升与降级?	310
超市如何管理人员的调职?	310
超市如何管理人员的调配?	310
超市如何管理人员的停薪留职?	311
超市如何管理人员的免职?	311
超市如何进行考勤管理?	312

超市如何进行员工请假管理?	313
如何制定超市员工奖励制度?	314
如何进行员工职前培训?	318
如何进行员工的在职培训?	319
如何进行管理人员的职务培训?	320
如何进行现场培训?	320
如何进行脱产培训?	322
如何进行超市内部的自行培训?	324
如何使培训与人事升迁结合起来?	325
第十二章 超市经营的安全卫生管理与表单管理	327
超市安全管理的重要性是什么?	327
如何进行超市的公共安全管理?	327
如何进行超市的内部安全管理?	328
超市的应变处理原则是什么?	332
超市常见安全因素有哪些?	333
如何改善超市安全管理?	334
超市从业人员的卫生注意事项有哪些?	335
作业时的卫生原则有哪些?	336
作业前的卫生原则有哪些?	337
如何管理超市的场地卫生?	338
如何管理超市设备的卫生?	340
如何管理超市仓库的卫生?	341
如何进行超市的环境管理?	341
怎样制定超市的卫生检验及管理制度?	342
如何进行超市废弃物管理?	346
表单使用应掌握的原则有哪些?	347
超市表单管理的作用是什么?	348
超市表单管理的原则有哪些?	348

目 录



表单设计的原则与要点是什么?	349
表单的内容与格式是怎样的?	350
如何进行表单管理?	351
如何管理表单?	352
如何申请与受理表单?	353
如何申购表单?	353
如何整理表单?	354
如何检核表单?	354