

新编

超市员工 培训大全

全面 高效 细节 实用

把握至关重要的员工培训细节 让超市的生意节节高升

张乐咏◎编著



100多家知名连锁超市

正在全面应用的管理培训范本

改变不容忽视的员工操作习惯
让顾客对超市的管理赞不绝口



深圳出版发行集团
海天出版社

新编

超市员工 培训大全

张乐咏◎编著



深圳出版发行集团
海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编超市员工培训大全 / 张乐咏编著. — 深圳: 海天出版社, 2013.11

(员工经典培训系列)

ISBN 978-7-5507-0721-4

I. ①新… II. ①张… III. ①超市—职工培训 IV.
①F717.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第087399号

新编超市员工培训大全

XINBIAN CHAOSHI YUANGONG PEIXUN DAQUAN

出品人 尹昌龙
责任编辑 顾童乔 张绪华
责任技编 梁立新
封面设计 元明·设计

出版发行 海天出版社
地 址 深圳市彩田南路海天大厦 (518033)
网 址 www.htph.com.cn
订购电话 0755-83460293(批发) 83460397(邮购)
设计制作 蒙丹广告0755-82027867
印 刷 深圳市华信图文印务有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 26.5
字 数 380千
版 次 2013年11月第1版
印 次 2013年11月第1次
定 价 45.00元

海天版图书版权所有, 侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题, 请随时向承印厂调换。



第一章 超市店长培训 /1

第一节 超市店长岗位职责 /2

第二节 店长的工作流程 /5

第二章 超市防损培训 /13

第一节 防损部的工作职责 /14

第二节 超市损耗形成原因 /17

第三节 超市防损设备设施 /23

第四节 各种偷盗行为处理培训 /28

第五节 典型防损作业培训 /33

第六节 各种损耗避免和防范 /36

第三章 超市盘点培训 /49

第一节 盘点人员岗位职责 /50

第二节 商品盘点知识培训 /53

第三节 盘点工作流程 /61

第四节 盘点作业规范 /67

第五节 盘点操作要点 /78

第四章 超市收银培训 /85

第一节 收银部岗位职责 /86

第二节 收银部工作流程 /92

第三节 收银作业流程培训 /97

第四节 收银作业规范培训 /104

第五节 收银作业技巧 /112

第五章 超市理货培训 /117

第一节 理货各岗位职责 /118

第二节 理货必备知识培训 /125

第三节 理货员工作流程 /137

第四节 理货员工作要点 /145

第五节 理货作业注意事项 /157

第六章 超市采购培训 /159

第一节 采购部岗位职责 /160

第二节 商品采购工作程序 /165

第三节 商品采购工作内容 /174

第四节 不同商品的采购要领 /189

第七章 超市收货培训 /195

- 第一节 收货部各岗位职责 /196
- 第二节 收货工作流程 /201
- 第三节 收货作业要点 /216
- 第四节 各类商品收货规范 /232
- 第五节 收货安全与卫生培训 /240

第八章 超市商品陈列培训 /243

- 第一节 商品陈列点 /244
- 第二节 商品陈列工作流程 /247
- 第三节 商品陈列的原则 /251
- 第四节 商品陈列的技巧 /258
- 第五节 商品陈列的方式 /270
- 第六节 不同商品的陈列要点 /290

第九章 超市配送培训 /315

- 第一节 配送人员岗位职责 /316
- 第二节 配送作业规范 /317
- 第三节 超市配送作业技巧 /335

第十章 超市仓储培训 /343

第一节 仓储人员各岗位职责 /344

第二节 超市仓储作业规范 /353

第三节 不同商品的仓储保管培训 /365

第四节 超市仓储安全管理 /376

第十一章 超市客服培训 /379

第一节 超市客服部岗位职责 /380

第二节 顾客投诉处理作业 /382

第三节 商品团购作业培训 /399

第四节 存包与取包作业 /403

第五节 赠品发放培训 /407

第六节 超市广播作业 /411

后记 /417



新编超市员工培训大全

第一章

超市店长培训

第一节 超市店长岗位职责

一、超市店长岗位职责

1. 超市内部经营目标与方针的制订。
 - (1) 制订并监督商品促销计划的顺利完成；
 - (2) 选择和确定商品的定位和商品的组合方式；
 - (3) 费用目标的控制和利润目标的控制和实现；
 - (4) 审核店内预算和店内支出。
2. 超市各个时段的工作计划的制订。
3. 督促各部门服务人员贯彻执行经营计划。
4. 营业日报表签报。
5. 监督检查各部门的服务人员的日常工作情况，维持超市良好的顾客服务。
6. 监督店铺的商品进货验收、库存管理、商品陈列等作业内容。
7. 监督检查店铺的财务管理。
8. 进行库存管理，严格控制店内的损耗，保证充足的货品、准确的存货及订单的及时发放。
9. 合理控制人事成本，保持员工工作的高效率。
10. 对员工进行业绩评估和岗位教育、培训。
11. 收银现金管理稽核。
12. 营业中店内外环境整洁维持。
13. 加强防火、防盗、防工伤、安全保卫的工作。
14. 有关商品管理用品购置申请。
15. 处理日常经营中出现的例外事件。
16. 店内安全管理事项稽核。
17. 顾客抱怨事项的协助处置与回报。
18. 授权值班经理处理店内事务。

19. 人员升迁调薪申请呈报。
20. 组织稽核原物料、设备盘点。
21. 人员出勤控管签核。
22. 月报表填制。
23. 店务会议参与。
24. 参加一些公益活动，成为店铺的代言人。
25. 其他非固定模式的工作。

二、副店长的岗位职责

1. 协助店长按照计划深入到各个具体环节中。
2. 店长因事外出或不在店内时，代行店长的职责，全面负责店铺工作。
3. 加强各连锁店间沟通与协调，以及连锁店与超市其他部门间的沟通与协调并行之有效地提出整改意见，以保障管理系统的不断完善。
4. 开店前清洁准备工作督核。
5. 收银现金管理督核。
6. 协助营业中服务顾客督核管理。
7. 营业中店内外环境整洁维持。
8. 单位内有关商品管理用品购置申请。
9. 设备、用品、物料、耗材调拨处理。
10. 原物料、用品进货验收。
11. 原物料、设备盘点执行协助。
12. 现金日报的签报。
13. 打烊工作的督核。
14. 空班时人员的训练指导。
15. 店内安全管理事项督核。
16. 顾客抱怨事项的处置与反报。
17. 周报表填制。
18. 店日会、周会、月会参与主持。
19. 单位内人员出勤控管签核。
20. 单位内人员薪资管理。
21. 单位内人员升迁调薪申请呈报。
22. 店长交办的其他事项地处理。

23. 维持各连锁店良好的顾客信誉。
24. 加强各连锁店防水、防盗、安全保卫工作。

三、店长助理岗位职责

1. 同时参与员工工作。
2. 检查员工是否缺席。
3. 当有营业员休假时安排营业员的接替工作。
4. 在开店前更换好新的促销台。
5. 随时帮忙检查员工的工作。
6. 检查制服是否干净,工卡是否配挂。
7. 杂货处、生鲜及冷冻食品需检查新鲜度、品质及保质期。
8. 检查走道是否通畅清洁。
9. 检查是否满货架(货架及促销台)。
10. 检查是否缺货并告知营业员订货或催货。
11. 检查条码及价钱是否正确,是否遗漏价格牌或有未贴条码之商品。
12. 依清洁计划表检查员工是否完成清洁工作(清洁计划表)。
13. 集合员工,清点人员并安排上午的重点工作。
14. 帮助营业员安排整理仓库。
15. 确定营业员确实检查库存数量。
16. 帮助及训练营业员订货。
17. 检查是否订单已传真给供应商。
18. 中午前检查收货区是否有任何商品。
19. 集合员工,清点人员并安排下午的重点工作。
20. 检查店内是否满货架及促销台。
21. 帮助及在卖场训练员工。
22. 掌握退货程序。
23. 确定所有验收单已核算无误。
24. 检查仓库的清洁整齐。
25. 与营业员计划明天的工作。
26. 与营业员检查晚班兼职人员的工作。
27. 安排晚班兼职人员的工作。
28. 正确面对所有突发事件,并将问题反映给店值班员。

第二节 店长的工作流程

一、营业前店长工作流程

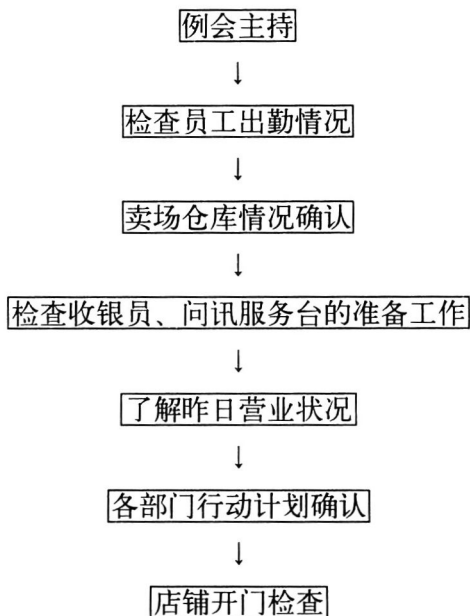


图 1-1 营业前店长工作流程图

程序解释：

1. 例会主持

主要包括以下内容：

- (1) 上周营业情况和工作表现的分析检讨；
- (2) 政策及本周营业活动目标的公布和传达；
- (3) 激发工作热情，鼓舞员工士气；

2. 检查员工出勤情况

主要包括以下内容：

- (1) 检查职工出勤状况；
- (2) 人力配置的临时调整；
- (3) 员工仪表仪容及精神状况。

3. 卖场仓库情况确认

主要包括以下内容：

- (1) 商品陈列清款确认；
- (2) 超市焦点广告及卫生状况；
- (3) 进货与库存状况。

4. 检查收银员、问讯服务台的准备工作

包括销售额、客流量、价格变动、突发事件。

5. 了解昨日营业状况

主要包括以下内容：

- (1) 各部门准备工作；
- (2) 卖场环境准备工作。

6. 各部门行动计划确认

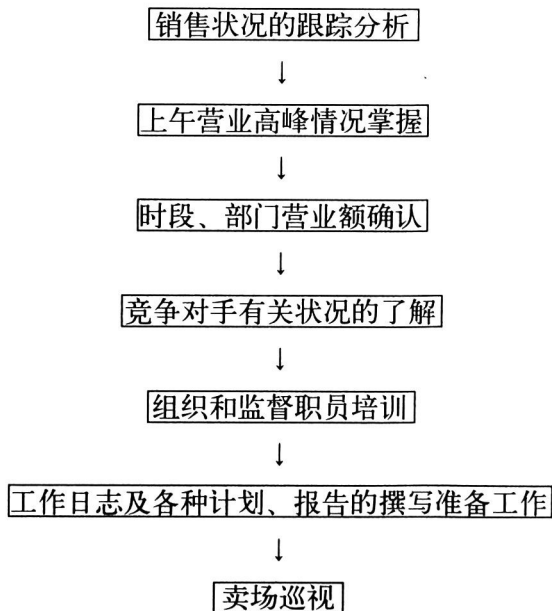
具体包括以下内容：

- (1) 销售计划确认；
- (2) 促销计划确认；
- (3) 出勤计划确认；
- (4) 在岗培训计划确认。

7. 店铺开门检查

包括店铺清洁情况和安全状况等基本情况的确认。

二、营业中店长工作流程



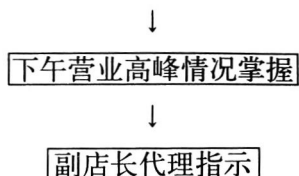


图 1-2 营业中店长工作流程图

程序解释：

1. 销售状况分析

(1) 营业问题热点追踪：

- ①前一营业日，为实现销售计划的原因分析以及改进措施。
- ②分析不同时段的销售状况，进行纵向比较，并指示有关部门限期改善。

(2) 大类商品及各品牌商品销售状况的跟踪分析：

- ①超市有没有及时供货的确认；
- ②重点品牌、重点商品、季节商品、热销商品所占货源面积的确认；
- ③不同时段的销售额确认。

2. 上午营业高峰情况掌握

营业高峰是形成一天的营业额的关键，店长应当对营业高峰的情况有充分的掌握，在上午的营业高峰，店长应当掌握以下情况：

- (1) 各商品部门销售情况及促销进展状况；
- (2) 后场人员调度支援收银、促销活动。

3. 时段、部门营业额确认

店长应当对自己超市各个时段、各个部门的营业额进行确认，具体内容有：

- (1) 销售目标的完成情况；
- (2) 各商品部的销售情况；
- (3) 销售高峰的营业指标；
- (4) 服务台加强促销活动的广播宣传。

4. 了解竞争对手的有关状况

店长应当对竞争对手的以下情况了解清楚：

- (1) 竞争对手正在进行的促销活动；
- (2) 竞争对手与本店有关情况的比较。

对于竞争对手与自身产品和服务的比较，主要包括以下几个方面：

- ①重点商品；
- ②品牌；

- ③客流量；
- ④销售额；
- ⑤卖场整洁程度；
- ⑥服务人员的仪容。

5. 组织和监督职员培训

- (1) 新聘职员的在岗训练；
- (2) 定期在职培训；
- (3) 节假日销售或促销活动训练。

6. 工作日志及各种计划、报告的撰写准备工作

- (1) 职员出勤状况；
- (2) 职工投诉与抱怨情况；
- (3) 针对竞争店促销活动的具体措施；
- (4) 本周本月的营业目标；
- (5) 营业会议的时间安排。

7. 卖场巡视

店长应当巡视卖场及其他部门，具体内容包括：

- (1) 卖场的清洁状况；
- (2) 商品陈列情况；
- (3) 理货员补货情况；
- (4) 售点促销情况。

8. 下午营业高峰情况掌握

在下午的营业高峰，店长应当掌握以下情况：

- (1) 工作人员交接班的情况；
- (2) 货架上商品的种类及数量；
- (3) 收银台顾客付款结算情况；
- (4) 服务台的促销广播情况；
- (5) 卖场的环境。

9. 副店长代理指示

- (1) 交代这一时段营业中应注意的事项；
- (2) 交代关店事宜。

三、营业后店长工作流程



图 1-3 营业后店长工作流程图

程序解释：

1. 账物核对

营业款核对并妥善保存，留好备用金。

2. 报表填制

填写好当日营业报表。

3. 安全检查

检查超市安全状况，杜绝火灾隐患。

四、店长每日作业流程时段表

大多数超市的营业时间为 9 : 00 ~ 21 : 00，超级市场店长的上班时间通常为 8 : 00 ~ 18 : 00。以下是超级市场每日的工作流程：

时段一：8 : 00 ~ 9 : 00

1. 例会和晨会

(1) 例会（每星期一次）：总结和布置每周工作

(2) 晨会（每日一次）：布置主要事项。

2. 员工出勤情况确认

包括检查员工的出勤、休假、病事假、人员分班、人员临时调整、工作挂牌、仪表仪容及精神状况。

3. 卖场情况确认

重点是：

(1) 商品陈列、补货、促销、售点广告及清洁卫生状况检查；

(2) 超市进货、库存检查（包括送货验收等）；

(3) 收银员的准备工作（如找零金、备品及收银台）和服务台的检查。

4. 昨日营业状况确认

包括：

- (1) 营业额；
- (2) 来客数；
- (3) 每客购物平均额；
- (4) 每客购物平均品种数；
- (5) 售出品种的商品平均单价；
- (6) 未完成销售预算的商品部门；
- (7) 价格变动、突发事件。

时段二：9：00～10：00

5. 开门营业状况检查

在超市每日开始营业时，就营业状况及卖场情况进行检查，内容包括：

- (1) 各部门人员、商品、促销等准备工作是否就绪；
- (2) 店门开启、地面清洁、灯光照明、购物车（篮）等卖场环境准备工作是否就绪。

6. 各部门作业计划重点确认

对各个部门的工作计划的重点进行确认，包括：

- (1) 促销计划；
- (2) 商品销售计划；
- (3) 出勤计划；
- (4) 在岗培训计划；
- (5) 其他。

时段三：10：00～11：00

7. 营业问题追踪

- (1) 分析前一营业日未实现销售计划的原因以及改进措施。
- (2) 根据电脑报表分析不同时段的销售状况，进行纵向比较，并指示有关商品部门限期改善。

8. 超市商品态势追踪

包括：

- (1) 缺货（生产企业没有及时供货）的确认；
- (2) 重点品牌、重点商品、热销商品、季节商品、商品展示与陈列确定；