

超市看板系列

超市卖场

看图看板管理与问答

(实战精华版)

杨冬琼◎主编

要点分析

看板展示

问题解答

三大
板块

63幅不同样式的要点分析图

54个不同类型的看板



广东人民出版社
广东经济出版社

超市卖场

看图看板管理与问答

(实战精华版) 杨冬琼◎主编

要点分析	—●—	三大 板块	—●—	63幅不同样式的要点分析图
看板展示	—●—		—●—	54个不同类型的看板
问题解答	—●—		—●—	60个精确的问题解答

广东省出版集团
广东经济出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

超市卖场看图看板管理与问答. 实战精华版 / 杨冬琼主编. — 广州: 广东经济出版社, 2013. 4

(看图看板系列. 服务业)

ISBN 978-7-5454-2162-0

I. ①超… II. ①杨… III. ①超市—商业管理
IV. ①F717.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 041699 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	惠州报业传媒印务有限公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	5.25
字数	131 000 字
版次	2013 年 4 月第 1 版
印次	2013 年 4 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-2162-0
定价	16.00 元

如发限印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

前 言

《看图看板系列丛书》分为制造业看图看板系列和服务业看图看板系列两大部分。

制造业看图看板系列部分包括企业管理的核心部分：生产班组、生产现场、仓库现场、生产物料、生产安全、机器设备、采购部门、外协加工、7S运作、QC手法、员工管理、成本控制、品质部门、行政部门、研发部门、销售部门16个管理现场方面；服务业看图看板系列部分包括：酒店前厅服务、酒店客房服务、餐厅楼面、超市卖场、物业公司、汽车美容店、汽车4S店、家政服务8个管理现场方面。

《看图看板系列丛书》有五大特色。

◇特色一：该系列丛书分为三大板块，即要点分析、看板展示和问题解答。第一大板块“要点分析”以不同形式的图形介绍了管理人员在日常工作中必须了解并掌握的关键要点；第二大板块“看板展示”则通过各类实景照片、流程图、漫画图、指示图、业绩图、统计图、线描图、进度图等直观地展示工作场景，使工作场景醒目化、可视化；第三大板块“问题解答”主要介绍

了一些重点注意事项，是全书主要内容的重要补充。

◇特色二：该系列丛书最大的亮点是图文并茂，用浅显的语言加上生动的图片，将管理方法、操作技巧形象地讲解出来，使读者读起来很轻松，不会产生视觉疲劳，而且容易掌握各种管理方法。同时，该系列丛书注重于实践过程中的实际操作要领，因而具有很强的可操作性。

◇特色三：该系列丛书充分考虑到现代人快节奏、高压力的工作方式，完全去理论化而注重实操性，所有知识点都使用最精确、最简洁、最直观的方式进行描述，在很大程度上满足了经理人对快速掌握工作技能的要求。

◇特色四：该系列丛书由制造业和服务业一线的管理者、顾问公司的老师共同组成编写队伍，是理论与实践经验的最佳组合，是一套快餐式、跳跃性、碎片化的阅读模式的图书。

◇特色五：该系列丛书可作为职业经理人自我学习、自我提升以及即查即用的工作手册，也可以作为相关培训机构上岗培训、团队学习的训练教材。

《看图看板系列丛书》的文字和图片获得了多家培训机构、咨询机构及企业一线管理者的支持和配合，感谢他们提供了大量的图片和内部培训资料。同时，参与编写和提供资料的还有李辉、杨冬琼、段青民、赵静洁、刘雪花、陈运花，最后全书由

滕宝红统稿、审核完成。在此，编者对他们所付出的努力和工作一并表示感谢。当然，由于编者自身水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

目 录

导 读 超市卖场管理简单讲

本书导读部分分为三大板块。“术语解析”对一些关键术语进行精确讲解。“管理范畴”则节选各章要点方便读者了解全章结构。“模块设置”则介绍了本书三大模块，即要点分析、看板展示和问题解答。

导读一 术语解析	2
术语01：端架	2
术语02：堆头	2
术语03：先进先出	2
术语04：赠品	2
术语05：损耗	2
术语06：排面	3
术语07：主通道	3
术语08：安全通道	3
术语09：紧急出口	3
术语10：零星散货	3
术语11：陈列图	3
术语12：价格标签	3
术语13：价格牌	4
术语14：条形码	4
术语15：POP广告	4
术语16：理货	4

术语17: 补货	4
术语18: 换货	4
术语19: 退货	5
术语20: 试吃	5
术语21: 消磁	5
导读二 管理范畴	5
范畴01: 超市卖场规划设计	5
范畴02: 超市卖场商品管理	6
范畴03: 超市卖场收银管理	6
范畴04: 超市卖场安全防损	7
导读三 模块设置	7
模块01: 要点分析	7
模块02: 看板展示	8
模块03: 问题解答	9

第一章 超市卖场规划设计

超市卖场如何才能更加吸引顾客驻足, 首先需要做好的就是卖场的规划设计。因此, 在规划设计卖场时, 一定要遵循怎样让顾客进入店内、怎样吸引顾客在店内行走、怎样让顾客在商品面前停留的时间长一点、怎样让顾客购买四个原则。

第一节 卖场外部形象规划设计

要点分析

要点01: 卖场标志类型

要点02: 橱窗设计要点

要点03: 橱窗陈列方式	13
要点04: 停车场设计要点	14
看板展示	15
看板01: 商场卖场标志摆放位置	15
看板02: 卖场橱窗反映商品特征	16
看板03: 卖场入口保持通畅	16
看板04: 卖场停车场设置方便顾客	17
问题解答	17
问题01: 卖场橱窗设计, 需要注意哪些事项	17
问题02: 在进行店面外观形象设计时, 要注意哪些事项	18
问题03: 设计卖场出入口时, 需要注意哪些事项	18
第二节 卖场陈列规划设计	19
要点分析	19
要点01: 卖场陈列主要区域	19
要点02: 卖场陈列高度与销售效果	20
要点03: 商品陈列方法	22
看板展示	23
看板01: 商品陈列醒目美观	23
看板02: 陈列商品新鲜丰富	24
看板03: 关联用品关联陈列	24
看板04: 商品陈列保持美观	25
问题解答	25
问题01: 商品陈列主要包括哪几种类型	25
问题02: 商品陈列, 需要注意哪些事项	26

第三节 卖场其他规划设计	27
要点分析	27
要点01：卖场空间格局设计	27
要点02：顾客通道设计	28
要点03：卖场照明类型	29
要点04：卖场色彩设计	29
要点05：通风设备设计	31
要点06：标示用设施设计	31
看板展示	32
看板01：卖场空间交叉组合	32
看板02：顾客通道宽敞通畅	32
看板03：照明要让顾客感到适宜	33
看板04：卖场标示牌	33
问题解答	34
问题01：卖场主要由哪些空间组成	34
问题02：如何规划商品货位分布	34
问题03：不同区域照明设计有何要求	35
问题04：如何克服卖场的“噪声”	36
问题05：如何调节控制空调温度	36
问题06：卖场要设置哪些待客设施	36
问题07：卖场如何配置收银台	37
问题08：如何规划设计存包处	37

第二章 超市卖场商品管理

在商品管理上，超市卖场应结合品类组合，对员工进行岗位责任制。

由相关责任人负责责任区内的商品陈列、丰满度、商品补订货以及卫生和商品养护等基础管理。通过落实岗位责任制,达到人人关心商品、人人关心销售的良好氛围。

第一节 不同商品陈列	40
要点分析	40
要点01: 果蔬陈列方法	40
要点02: 果蔬陈列形态顺序	41
要点03: 肉品陈列	43
要点04: 水产品系统化陈列法	44
要点05: 日配品陈列检查事项	45
看板展示	46
看板01: 果蔬堆积体现“立体感”	46
看板02: 果蔬交叠陈列	46
看板03: 肉品陈列面不要超越装载线	47
看板04: 水箱干净	47
看板05: 日配品做好前进陈列	48
问题解答	48
问题01: 在陈列水产品时,要注意哪些事项	48
问题02: 如何利用现捞鱼展示法	49
问题03: 日配品如何取得更好的陈列效果	49
第二节 商品保鲜	50
要点分析	50
要点01: 果蔬保鲜方法	50
要点02: 肉品鲜度管理方法	52

6

看板01：商品凌乱时须理货	68
看板02：排面商品不足时，及时补货	68
看板03：零星散货及时放回原来位置	69
看板04：理货不能随意改动排面	69
看板05：营业中的少量补货商品可用购物车乘放	70
看板06：理货补货商品轻拿轻放	70
看板07：补货后物品要及时清理	71
问题解答	71
问题01：商品理货有什么要求	71
问题02：商品补货有什么要求	72
问题03：补货上架作业流程是什么	73
问题04：商品理货后，有何要求	73
第四节 商品促销	74
要点分析	74
要点01：特价促销降价幅度	74
要点02：抽奖形式	75
要点03：样品赠送方式	77
要点04：优惠券制作设计	77
要点05：返还促销退费方式	78
要点06：折价促销时机	79
要点07：现场演示	80
看板展示	81
看板01：营造节日氛围	81
看板02：开业店庆促销好时机	81
看板03：特价促销标志明显	82

看板04: 返还促销是常见促销方式	82
看板05: POP促销随处可见	83
看板06: 折价促销广告真实简明	83
看板07: 灵活运用现场演示	84
看板08: 试吃合理选用	84
问题解答	85
问题01: 如何设计抽奖促销奖品	85
问题02: 在兑换优惠券时, 要注意哪些事项	85
问题03: 样品赠送的时机选择, 要考虑哪些因素	86
问题04: 如何设计退费凭证	86
问题05: 如何设置与摆放POP	86
问题06: 折价促销应注意哪些问题	87
问题07: 以旧换新应注意哪些问题	87
问题08: 如何进行量感陈列	88
问题09: 如何进行试吃促销	88

第三章 超市卖场收银管理

一般的超市卖场往往将入口和收银处设计在同一区, 顾客一踏进卖场, 看到的第一个工作人员就是收银员, 等到顾客选购商品完毕, 最后来到的地方, 还是收银员的服务区。因此超市收银员代表了超市卖场的形象。

第一节 收银作业方式

要点分析

 要点01: 现金收银流程

 要点02: 银行卡收银

要点03: 支票收银步骤	94
要点04: 会员卡收银	94
看板展示	96
看板01: 收银台时刻保持干净整齐	96
看板02: 零钱或收银小票双手递交给顾客	96
问题解答	97
问题01: 现金收找对收银员有何要求	97
问题02: 收银员发现假币如何处理	97
问题03: 如何鉴别信用卡真伪	98
问题04: 银行卡受理应注意哪些事项	98
第二节 收银基本操作	99
要点分析	99
要点01: 商品扫描技巧	99
要点02: 消磁作业	101
要点03: 商品装袋	101
看板展示	103
看板01: 扫描要快速准确	103
看板02: 商品正确分类装袋	103
问题解答	104
问题01: 商品扫描异常情况如何处理	104
问题02: 消磁时应注意哪些问题	104
问题03: 装袋例外如何处理	105
第三节 特殊情况处理	105
要点分析	105

要点01：收款、找零发生差错处理	105
要点02：收银过程中常见故障排除方法	107
看板展示	108
看板01：收银机清洁清理	108
看板02：为顾客结账时发生错误要立即道歉	109
问题解答	109
问题01：促销高峰时期风险防范	109
问题02：为顾客结账发生错误如何应对	110
问题03：商品价签不符如何应对	110
问题04：顾客携带现金不足或顾客临时退货处理	111

第四章 超市卖场安全防损

由于超市卖场需长时间营业和现金交易且采用开架陈列，安全管理绝对不能放松。加强安全管理的目的是为了确保顾客购物安全，向顾客提供安全的商品，向员工提供安全的工作环境，减少财物损失。超市卖场的安全管理主要包括商品安全、人员安全、财物安全三个方面。

第一节 突发事件应急处理

114

要点分析	114
要点01：突发事件类型	114
要点02：火灾报警程序	115
要点03：雷雨风暴的处理程序	116
要点04：营业时间：突然停电处理	116
要点05：匪徒抢劫收银台应对	117
看板展示	118

看板01: 相关图示贴于明显位置	118
看板02: 确保消防应急设备无故障	119
看板03: 做好雨天服务	119
问题解答	120
问题01: 发生火灾后, 应如何灭火	120
问题02: 发生人身意外事故时, 应如何处理	120
问题03: 如何应对暴力及骚乱	121
问题04: 发现可疑物或可疑爆炸物如何处理	121
第二节 人员安全	122
要点分析	122
要点01: 常用个人防护用品	122
要点02: 安全搬运	123
看板展示	124
看板01: 使用手套保证安全	124
看板02: 食品加工注意安全	124
看板03: 场内搬运装卸注意安全	125
看板04: 场外搬运装卸注意安全	125
问题解答	126
问题01: 如何保证员工安全运输	126
问题02: 怎样实现员工安全装卸	126
第三节 员工损耗管理	127
要点分析	127
要点01: 员工偷窃损耗情形	127
要点02: 员工作业错误损耗类型	128