



中国第一部商场星级服务内训教材

THE TRAINING OF STAR-LEVEL SERVICE
FOR MODERN EMPORIUM
SUPERMARKET MULTIPLE SHOP

现代商场·超市·连锁店 星级服务培训

项目组织  汉典管理培训中心



随书赠送DIY 操作系统光碟

全书内容可阅读、下载、剪切、打印

广东省出版集团
广东经济出版社



THE TRAINING OF STAR-LEVEL SERVICE
FOR MODERN EMPORIUM
SUPERMARKET MULTIPLE SHOP

现代商场·超市·连锁店 星级服务培训

项目组织 ■■ 汉典管理培训中心



随书赠送DIY 操作系统光碟
全书内容可阅读、下载、剪切、打印

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代商场·超市·连锁店星级服务培训/南兆旭, 滕宝红编著. —广州: 广东经济出版社, 2004.7

(星级服务培训系列)

ISBN 7-80677-780-6

I. 现… II. ①南…②滕… III. ①商业企业-商业服务-技术培训-教材②超级市场-商业服务-技术培训-教材③连锁商店-商业服务-技术培训-教材 IV. F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 060197 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东信源彩色印务有限公司 (原广东邮电南方彩色印务有限公司) (广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号)
开本	787 毫米×960 毫米 1/16
印张	29.25 2 插页
字数	395 000 字
版次	2004 年 7 月第 1 版
印次	2004 年 7 月第 1 次
印数	1~4 000 册
书号	ISBN 7-80677-780-6 / F·1086
定价	60.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

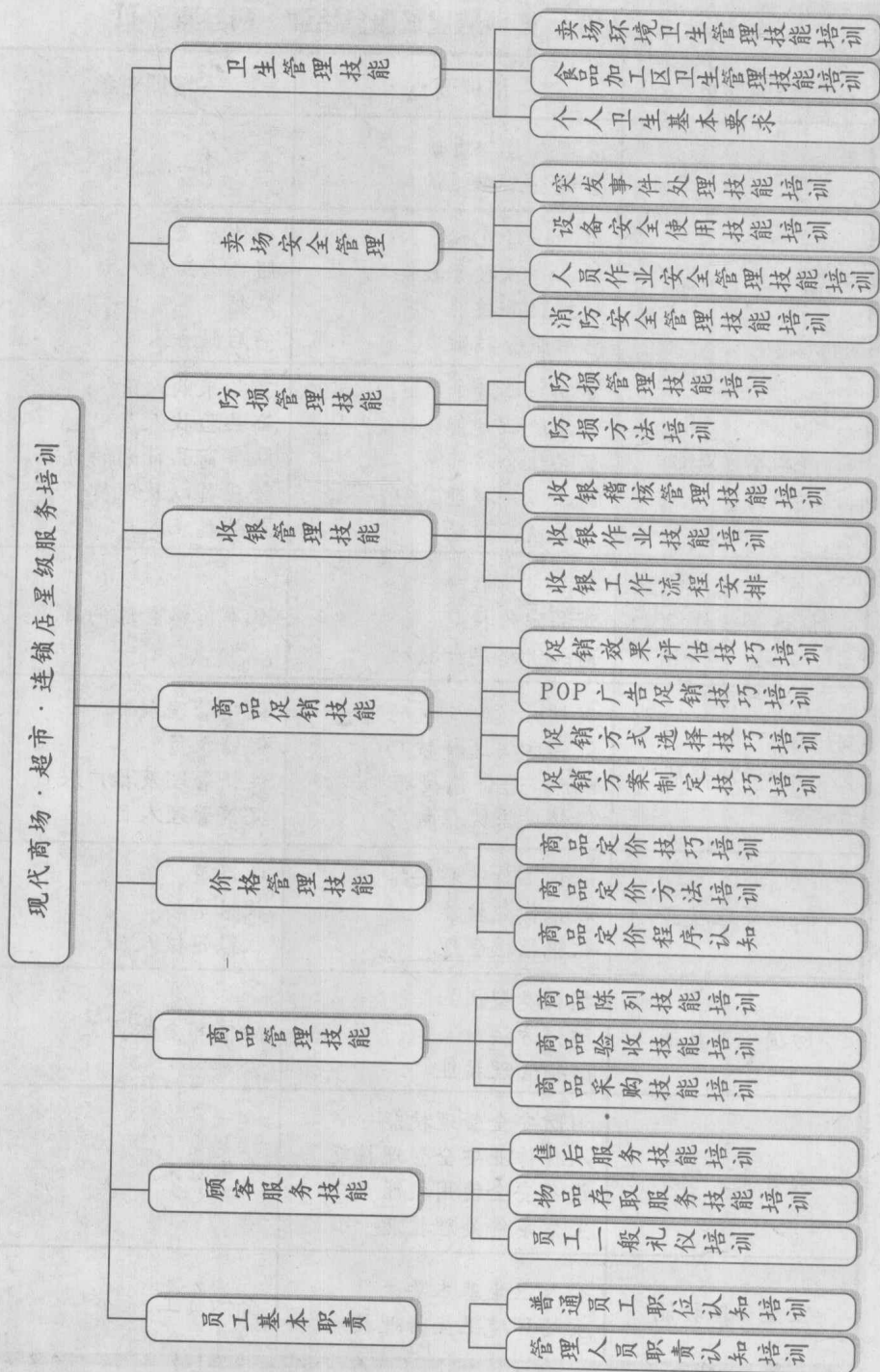
邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙省食品大楼 6 邮编: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

本社网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •

《现代商场·超市·连锁店星级服务培训》科目索引



《现代商场·超市·连锁店星级服务培训》科目索引II

培训项目	培训要点	培训对象
员工基本职责	管理人员职责认知 普通员工职位认知	全体员工
顾客服务技能	员工一般礼仪 物品存取服务技能 广播服务技能 售后服务技能	全体员工 服务台工作人员 广播员 售后服务人员
商品管理技能	商品采购技能 商品验收技能 商品组合技能 商品陈列技能 商品盘点技能	商品采购人员 商品验收人员 从事商品计划的员工 营业员以及理货员 商品盘点人员
价格管理技能	商品定价程序 商品定价技巧 商品价格调整技巧	从事价格管理的员工
商品促销技能	促销方案制定技巧 促销方案选择技巧 POP广告促销技巧 促销效果评估技巧	促销管理人员 促销人员 促销管理及推广人员 促销管理人员
收银管理技能	收银工作流程安排 收银作业技能 收银稽核管理	收银员 收银员 收银稽核人员
防损管理技能	损耗类型认知 防损方法 防损管理技能	防损部全体员工
卖场安全管理	消防安全管理技能 人员作业安全管理技能 设备安全使用技能 突发事件处理技能	全体员工
卫生管理技能	个人卫生基本要求 卖场环境卫生管理技能	全体员工

目 录

contents

第一章 员工基本职责认知

第一节 管理人员职责认知培训 □□□□□ 3

一、经理级人员职责说明	4
❖ 培训练习 1	6
二、主管级人员职责说明	6
三、柜组长、班长级人员职责说明	26
❖ 培训练习 2	42

第二节 普通员工职位认知培训 □□□□□ 43

一、物品还原人员职位说明	44
二、收银人员职位说明	45
三、传单录入人员职位说明	45
四、商品验收人员职位说明	46
❖ 培训练习 3	47
五、商品配送人员职位说明	47
六、商品条码人员职位说明	48
七、仓管员职位说明	48
八、促销人员职位说明	49

九、服务台值班员职位说明	49
十、服务台开票员职位说明	50
十一、服务台存包员职位说明	51
十二、服务台赠品管理员职位说明	51
十三、售后服务人员职位说明	52
十四、售后服务司机职位说明	52
十五、维修人员职位说明	53
十六、出纳人员职位说明	54
十七、缝纫、试衣管理员职位说明	54
十八、动力工程人员职位说明	55
十九、配送中心传单员职位说明	56
二十、配送中心录入员职位说明	57
二十一、配送中心验收员职位说明	57
二十二、调拨员职位说明	58
二十三、审核员职位说明	59
二十四、广播员职位说明	60
二十五、美工职位说明	60
二十六、物价员职位说明	61
二十七、防损员职位说明	62
二十八、收银监察员职位说明	63
附：商场·超市·连锁店员工手册	64

第二章 顾客服务技能培训

第一节 员工一般礼仪培训 □□□□□ 81

一、商业企业员工仪容仪表要求	82
❖ 培训练习 4	85
二、商业企业员工言谈举止要求	91
三、服务过程具体要求	106
❖ 培训练习 5	107

第二节	物品存取服务技能培训	136
	一、存包处人员工作细则	137
	二、存取包一般情况处理	137
	三、存取包特殊情况处理	138
第三节	退货换货服务技能培训	139
	一、退换货一般性规定	140
	二、退换货流程	140
第四节	广播服务技能培训	145
	一、播音的原则	146
	二、播音的内容	146
	三、申请播音	146
	四、广播室的管理	147
第五节	售后服务技能培训	149
	一、实行“三包”的具体要求	150
	❖ 培训练习6	152
	二、及时处理用户来信来电	152
	三、售后服务基本内容	153
第六节	顾客抱怨投诉处理技能培训	156
	一、顾客抱怨投诉的类型	157
	二、顾客投诉处理的原则与程序	159
	三、顾客投诉处理的基本方法与技巧	161
	四、顾客投诉处理总结	162
第三章	商品管理技能培训	
第一节	商品采购技能培训	167
	一、采购组织的建立	168
	❖ 培训练习7	170

二、采购管理规定	170
三、供应商管理与评估	173
四、采购数据管理	174
第二节 商品验收技能培训 □□□□□ 176	
一、商品验收内容及验收程序	177
二、商品验收要领与规定	178
❖ 培训练习 8	179
第三节 商品组合技能培训 □□□□□ 197	
一、商品组合原则	198
二、零售商品组合形式	199
三、商品组合类型	200
四、商品组合优化方法	201
第四节 商品陈列技能培训 □□□□□ 203	
一、集中陈列法	204
❖ 培训练习 9	206
二、特殊陈列法	206
三、商品陈列技巧的运用	210
第五节 商品鲜度管理技能培训 □□□□□ 217	
一、果菜的鲜度管理方法	218
❖ 培训练习 10	220
二、肉品的鲜度管理	221
三、水产品的鲜度管理	223
四、日配品的鲜度管理	225
第六节 商品盘点技能培训 □□□□□ 228	
一、盘点概述	229
二、盘点组织的建立	232
三、盘点准备工作	235
四、盘点的实施	242
❖ 培训练习 11	248

一、价格调整原因	270
二、降价控制技巧	270
三、选择降价时机	271

第五章 商品促销技能培训

第一节 促销方案制定技巧培训 □ □ □ □ □ 277

- 一、明确促销活动目的 278
- 二、确定促销的规模 278
- 三、确定促销活动受益者的范围 278
- 四、做好前期准备工作 279
- 五、设定促销活动时间 279
- 六、总结促销活动 279

第二节 促销方式选择技巧培训 □ □ □ □ □ 280

- 一、优惠价促销 281
- 二、有奖销售 281
- 三、发放优惠卡 281
- 四、竞赛 282
- 五、现场展示 282
- 六、免费品尝和试用 282
- 七、集点赠送 282
- 八、分红 283
- 九、以旧换新 283
- 十、免费赠送 283
- 十一、打折优待 283
- 十二、小礼品赠送 284
- 十三、展览和联合展销 285
- 十四、免费赠送礼品袋、包装盒 285
- 十五、现场制作食品 285
- ❖ 培训练习 14 285

第三节 POP 广告促销技巧培训 □ □ □ □ □ 286

- 一、POP 广告的促销作用 287
- 二、POP 广告的种类 288
- ❖ 培训练习 15 289

三、POP 广告的策划要求	289
四、POP 广告的信息传达原则	290
五、POP 广告使用时检查要点	291

第四节 促销效果评估技巧培训 □□□□□ 292

一、业绩评估	293
二、促销效果评估	294
三、供应商评估	295
四、自身运行状况评估	295

第六章 收银管理技能培训

第一节 收银工作流程安排 □□□□□ 301

一、营业前	302
二、营业中	304
三、营业后	306

第二节 收银排班安排技能培训 □□□□□ 308

一、科学排班的必要性	309
二、科学排班需考虑的因素	309

第三节 收银作业技能培训 □□□□□ 311

一、收银员作业守则	312
二、设计正确的结账程序	313
三、入袋原则	313
四、离开收银台的作业要项	315
五、顾客要求兑换现金的原则	316
六、营业结束后的收银机管理	316
七、店内员工购物	316
八、购物折扣作业	317
九、伪钞的辨认	317
十、收银机发票的使用	317

十一、货品的管制	317
十二、商品价格的确认	318
十三、收银台的支援工作	318
十四、收银员每日收银作业评核	318

第四节 收银稽核管理技能培训 □□□□□ 319

一、收银稽核管理的重要性	320
二、收银稽核作业的内容	320

第七章 防损管理技能培训

第一节 损耗类型认知培训 □□□□□ 327

一、变价损耗	328
二、废弃损耗	328
三、不明损耗	329

第二节 防损方法培训 □□□□□ 332

一、重点区域的监管	333
二、防盗报警处理	341
三、预防偷盗	343
❖ 培训练习 16	344

第三节 防损管理技能培训 □□□□□ 347

一、后场防损管理	348
二、店部防损管理	349
❖ 培训练习 17	350
三、收银管理	351
四、部门管理	351

第八章 卖场安全管理培训

第一节 消防安全管理技能培训 359

- 一、消防组织的建立 360
- 二、消防器材的管理 363
- 三、消防管理制度 365
- 四、消防安全检查与演练 368
- ❖ 培训练习 18 369

第二节 人员作业安全管理技能培训 376

- 一、安全使用个人防护用品 377
- 二、安全搬运、运输和装卸 378

第三节 设备安全使用技能培训 380

- 一、警卫设备使用准则 381
- 二、电梯安全使用准则 382
- ❖ 培训练习 19 383
- 三、打价机安全使用准则 383
- 四、封口机安全使用准则 384
- 五、手包机安全使用准则 384
- 六、电子秤安全使用准则 384
- 七、平板车安全使用准则 385
- 八、垫板安全使用准则 386
- 九、促销车安全使用准则 386
- 十、购物车安全使用准则 387
- 十一、对讲机安全使用准则 387
- 十二、冷库安全使用准则 388
- 十三、电子防盗设备安全使用准则 389
- 十四、电脑设备安全使用准则 389
- 十五、打码机安全使用准则 391
- 十六、扫描仪安全使用准则 392
- 十七、信息电视安全使用准则 393

第四节 突发事件处理技能培训 □□□□□ 394

- 一、突发事件的类型 395
- 二、突发事件处理小组组成 396
- 三、各类突发事件处理原则 398
- 四、各类突发事件处理方法 399
- ❖ 培训练习 20 401

第九章 卫生管理技能培训

第一节 个人卫生基本要求 □□□□□ 411

- 一、作业前清洁要求 412
- ❖ 培训练习 21 413
- 二、作业时的穿戴要求 413
- 三、从业人员身体素质要求 414
- 四、应有的良好卫生习惯 415

第二节 食品加工区卫生管理技能培训 □□□□□ 416

- 一、操作区环境卫生管理 417
- 二、设备卫生管理 418
- 三、加工流程卫生管理 419
- 四、果蔬加工间卫生管理 421
- 五、肉类加工间卫生管理 422
- 六、鱼池卫生管理 422

第三节 卖场环境卫生管理技能培训 □□□□□ 423

- 一、场内环境卫生管理 424
- 二、场外环境卫生管理 428

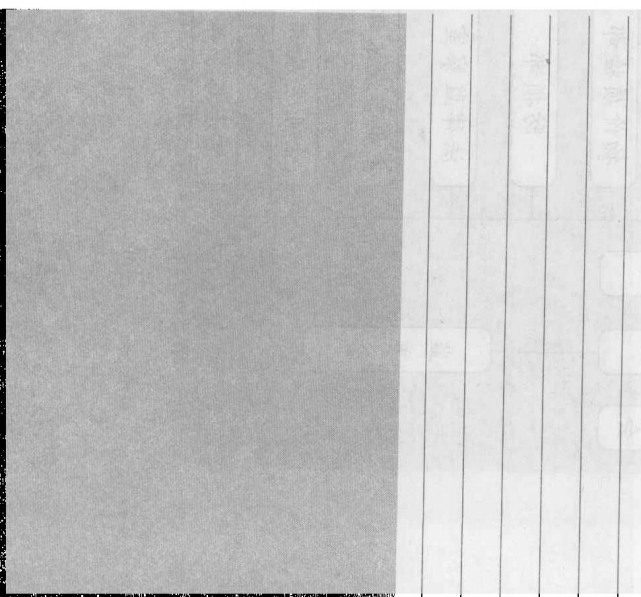
附 件

- 1. 商场实用英语
- 2. 度量衡换算表

员工基本职责认知

Yuangong Jiben Zhize Renzhi

第一章



现代商场·超市·连锁店组织架构图

