



CAC 职业（岗位）培训教材

商场经理(店长)

赵慧敏 杨春◎编著

CAC 教育产品研发中心◎监制

→ 岗位职业技能

培训教程

SHANGCHANGJINGLI
GANGWEIZHIYEJINENG
PEIXUNJIAOCHENG

(DIANZHANG)

广东省出版集团
广东经济出版社

商场经理(店长)

岗位职业技能培训教程

SHANGCHANGJINGLI(DIANZHANG)

GANGWEIZHIYEJINENG

PEIXUNJIAOCHENG



赵慧敏 杨春◎编著

CAC 教育产品研发中心◎监制

廣東省出版集團
廣東人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商场经理 (店长) 岗位职业技能培训教程 / 赵慧敏, 杨春编著, CAC 教育产品研发中心监制. —广州: 广东经济出版社, 2007. 8

[CAC 职业 (岗位) 培训教材]

ISBN 978 - 7 - 80728 - 632 - 5

I. 商… II. ①赵…②杨…③C… III. 商业企业 - 企业管理 - 技术培训 - 教材 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 111408 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	广东新华发行集团
印刷	广东金冠科技发展有限公司 (广州市黄埔区南岗云埔工业区骏丰路 111 号)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	13.75 2 插页
字数	202 000 字
版次	2007 年 8 月第 1 版
印次	2007 年 8 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 632 - 5
定价	25.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

门市部地址: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: [020] 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

广东经济出版社有限公司发行部电话: (020) 37601950 37601509

图书网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

赵慧敏

女，天津商学院讲师。具有广博的理论和务实的工作精神，在平凡的工作中追求系统的联系。所讲课程浅显易懂，理论联系实际，博得学生的一致好评。著有《商场超市经营管理实务》、《商场超市培训管理实务》、《商场超市假日促销管理》等多套商场管理图书，主编《绩效管理评价体系》、《动态薪酬考核体系》、《职位分析评价体系》等人力资源管理系列丛书。

杨 春

女，四川职业技术学院毕业，职业培训师。曾供职于沃尔玛（广州）超市、华润万佳超市，积累了丰富的管理经验。受聘为几十家中小型商场超市进行开业培训、新员工入职培训、在职员工培训，得到商家及学员的一致好评。编写了大量的商场管理图书和培训教材，出版有《沃尔玛采购与物流配送》、《商场超市经营管理实务》、《商场超市培训管理实务》、《如何做一名优秀的收银员》、《如何做一名优秀的营业员》等。

CAC 职业（岗位）培训教材首批推出图书书目

酒店营销经理岗位职业技能培训教程
客房经理岗位职业技能培训教程
前厅经理岗位职业技能培训教程
餐饮经理岗位职业技能培训教程
康乐经理岗位职业技能培训教程
酒店领班岗位职业技能培训教程
前厅服务员岗位职业技能培训教程
客房服务员岗位职业技能培训教程
餐饮服务员岗位职业技能培训教程

商场经理（店长）岗位职业技能培训教程
商场营业员岗位职业技能培训教程
商场收银员岗位职业技能培训教程
物业经理（主任）岗位职业技能培训教程
物流经理岗位职业技能培训教程
国际贸易跟单员岗位职业技能培训教程
国际贸易单证员岗位职业技能培训教程
国际贸易货代员岗位职业技能培训教程

人力资源经理岗位职业技能培训教程
行政经理岗位职业技能培训教程
培训经理岗位职业技能培训教程
企业管理师岗位职业技能培训教程
安全主任岗位职业技能培训教程
保安主管岗位职业技能培训教程
财务经理岗位职业技能培训教程
高级文秘岗位职业技能培训教程
人事文员岗位职业技能培训教程

营销策划经理岗位职业技能培训教程
采购经理岗位职业技能培训教程
客服经理岗位职业技能培训教程
广告策划经理岗位职业技能培训教程
网络营销师岗位职业技能培训教程
区域经理岗位职业技能培训教程
业务员岗位职业技能培训教程
商务助理岗位职业技能培训教程
企划专员岗位职业技能培训教程

生产经理岗位职业技能培训教程
质量经理岗位职业技能培训教程
产品经理岗位职业技能培训教程
项目经理岗位职业技能培训教程
班组长岗位职业技能培训教程
品管员岗位职业技能培训教程
采购员岗位职业技能培训教程
仓管员岗位职业技能培训教程

CAC 职业(岗位)培训教材 策划委员会

顾 问：	宋 建	俸培宗	王锡赞	毛世屏	
主 任：	周怀军	陈逢阳	孙泽军		
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	何 伟	储志强	潘启东	马晓旭	毕丛娣
	高显嵩	李 明	董 辉	邓承翔	殷秀彬
	董 超	武 杰	华 峰	王亚光	董春华
	荆 华	赵晓英	刘 洪	竭岸扬	王 闯
	袁福庆	时武略	黎文武	彭 艳	赵俊敏
	董怀军	赵懂琪	殷明成	陈昌豪	郑志斌
	肖守柏	黎俊峰	唐奉生	刘金宇	魏金刚
	刘严霜	莘莉姗	赵占坤	王 刚	程福来

CAC 职业(岗位)培训教材 编委会

主 任：	周怀军				
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委 员：	白 皓	岳万里	张 跃	郭中原	卫 瑶
	田慧芳	王 君	魏 菲	张春月	冷燕萍
	张 雪	李 云	谢 鑫	郑 磊	洪志钢
	朱愉爽	何历怀	鲁 辉	李葆华	方雅芬
	杜 波	刘志强	冯仰欣		

序 言

职业教育和职业培训是国民教育事业的重要组成部分，在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位，是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出：“要把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”，体现了党中央、国务院对发展职业教育的高度重视。职业教育和职业培训的根本任务，就是培养适应现代化建设需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此，职业教育特别是职业培训要从劳动力市场的实际需要出发，坚持就业导向，着力加强劳动者的实际技能，全面提高劳动者的综合素质。

“全国1+N复合型人才职业培训项目”正是为了适应职业教育发展与改革的新形势而推出的，目的在于培养符合企业实际和劳动力市场需求的复合型人才。

要提高培训质量，课程体系的构建和教材的建设是关键。当然，教师队伍建设、教学实践基地建设也是办好职业培训所不可或缺的。但是作为知识和思想的载体，以及来自实践又能指导实践的教材，既具有基础性又具有前瞻性的特点，使其成为培养技能型人才的首要保证。基于这样的认识，“1+N复合型人才”系列培训教材将陆续出版面世。本系列教材的最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位从业能力。

在此我谨向教材的作者、组织者和所有参与1+N职业培训工作的同志们表示感谢，并希望1+N课程培训在我国职业培训工作中发挥先锋带头作用，为培养高技能复合型人才做出应有的贡献。



二〇〇六年八月二十九日

出版说明

随着我国教育事业的深入发展及细化,将职业教育拓展为学校职业教育和职业培训两种模式。学校职业教育基本是传统的学历教育,已经不能适应目前经济的高速发展、职业多变和终身教育的需要。随着我国就业结构调整和技术技能折旧速度的加快,劳动力跨行业流动更加频繁,职业培训进一步成为涉及面最广、受益面最大的教育,已经成为国家教育的重要组成部分,越来越受到人们的广泛欢迎。

为了弥补目前教育体制与人才市场需求的脱节状态,全面来提升学员的综合就业力,培养企业需求的复合型人才,CAC教育机构按照劳动保障部提出的以就业为导向,以企业实际需求,编制了《CAC职业(岗位)培训系列教材》,本系列教材的编写是根据“中国就业促进会中国大学生就业促进工程”和“全国1+N复合型人才职业培训项目”中所设立的岗位进行编写,在学员参加相应的岗位培训并经过考核合格,可以获得国家承认的《就业能力证书》或《职业培训证书》,详细课程介绍可登录 www.ccetu.org 和 www.ccepe.org 进行查询。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》使用对象为学完基础课程的相关专业的在校大学生和进一步提高实训技能方面的专业人员。目的是提高学员自学能力和实践动手能力,其次是培养学员探索和分析归纳创新能力,将学员学习的技术技能同他将来的工作岗位紧密结合起来。CAC职业(岗位)培训系列教材实现了学生学习与就业间的“无缝对接”。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》是对目前人才市场和企业实际需求进行调研分析,以及对高等院校、职业院校以及各类社会培训机构进行广泛调查的基础上,由长期从事本专业工作的专家和在教学第一线有丰富教学经验的教师编写的一套系列丛书。本丛书的最大特点是以就业为导向,突出实用性和专业性,重点培养学员的技术运用能力和岗位工作能力。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》包括IT类、管理营销类、物流类、

汽车类、语言类、国际贸易类、酒店类、企业管理类等多个领域的上百门实训技能课程。部分CAC职业(岗位)培训系列丛书配套《教学案例百问》和相关课件(www.cacedu.cn下载)。本系列教材具有以下特点:

◇按照“岗位划分→核心技能→教学方案→内容设置”的思路组织开发教材。

◇按照“理论少实践多”的原则,对各个专业的课程进行了按需重新整合。

◇教材统一配套相对应的说明手册,包括课程体系、教学及考试大纲和教材信息等。

◇各专业教材配备课后习题和答案。

◇各专业教材突出理论和实际的比例分配,注重实训教学。多数教材都配备了实训内容,部分专业的教材配备了案例百问和PPT教学课件。

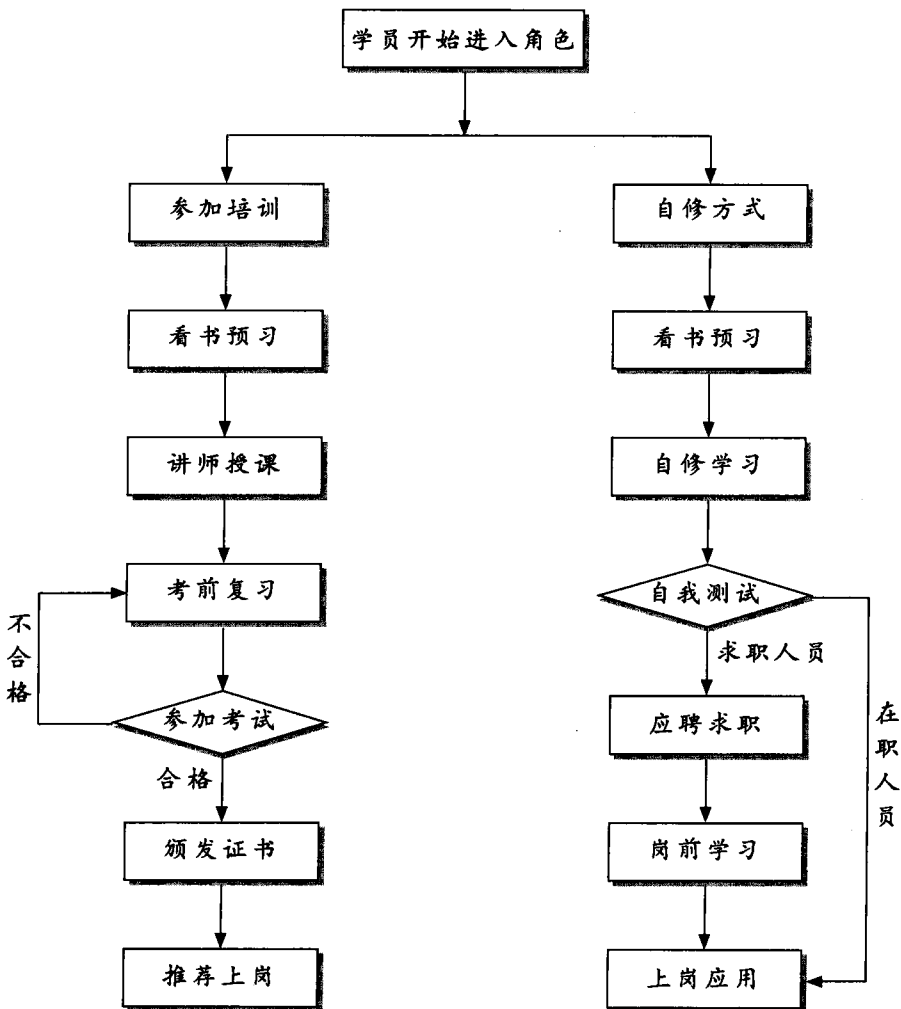
《CAC职业(岗位)培训系列教材》的出版是一项较大的工程,由于时间紧迫,不足之处在所难免,如有印刷缺页或其他错误,欢迎各使用单位及读者对我们提出宝贵意见和建议,以便教材修订时补充更正。

CAC教育机构产品研发中心

二〇〇七年七月二日

导 读

导读一 岗位培训(自修)实施流程



导读二 岗位培训(自修)本书导引

学习项目	学习要点	备注
商场经理(店长)岗位认知	商场经理(店长)岗位描述 商场经理(店长)岗位要求	
卖场规划设计	店铺形象设计 购物环境布局	
人力资源管理	人员配置计划 员工招聘实务 员工培训管理 员工工作安排 团队激励管理	
商品高效管理	商品组合管理 商品价格管理 商品优化管理 自有品牌开发	
商品购存管理	商品采购管理 验收储存管理	
商场营运管理	制定销售计划 商品促销管理 顾客团购管理 对外关系管理	
顾客服务管理	售后服务管理 顾客投诉处理	
财务作业管理	现金费用管理 成本控制管理	
安全防损管理	安全管理 防损管理	

导读三 岗位培训(自修)课程设置

学习时间		学习内容	学习形式		课时
			授课	自修	
第一周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第二周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第三周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				

导读四 岗位培训(自修)自我评估

学员基本情况			
姓名		电话	
岗位		学历	
相关工作经历		本岗位入职时间	
学习方式		有无取证	
学习内容			
自我评估			

目 录

导 读

- 导读一 岗位培训(自修)实施流程/1
- 导读二 岗位培训(自修)本书导引/2
- 导读三 岗位培训(自修)课程设置/3
- 导读四 岗位培训(自修)自我评估/4

第1讲 商场经理(店长)岗位认知

- 第1课时 商场经理(店长)岗位描述 2
 - 一、工作职责 2
 - 二、工作范围 4
 - 三、工作流程 5
- 第2课时 商场经理(店长)岗位要求 6
 - 一、身体要求 7
 - 二、技能要求 7
 - 三、性格要求 8
 - 四、品格要求 9
 - 五、心态要求 9
 - 六、学识要求 9
 - 本讲思考 14

第2讲 卖场规划设计

- 第1课时 店铺形象设计 16
 - 一、经营理念设计 16
 - 二、视觉识别设计 17

第2课时 购物环境布局..... 22

- 一、出入口设计 22
- 二、通道设计 24
- 三、卖场划分 25
- 四、灯光照明 27
- 五、通风设备 27
- 六、附属设施 28
- 七、清洁卫生 30
- 本讲思考 36

第3讲 人力资源管理**第1课时 人员配置计划..... 38**

- 一、人员配置方法 38
- 二、人员配置要点 40

第2课时 员工招聘实务..... 41

- 一、人员需求申请 41
- 二、做好招聘准备工作 43
- 三、确定招聘渠道 43
- 四、制定人员任用标准 43
- 五、录用 44

第3课时 员工培训管理..... 46

- 一、员工培训内容 46
- 二、员工培训方式 49
- 三、新进员工培训 51

第4课时 员工工作安排..... 53

- 一、做好分工计划 53
- 二、做好工作分配 54
- 三、实施绩效考核 54

第5课时 团队激励管理..... 59

- 一、培养团队精神 59

二、进行团队授权	61
三、员工奖惩管理	63
本讲思考	66

第4讲 商品高效管理

第1课时 商品组合管理	68
一、商品结构体系	68
二、商品结构策略	70
三、商品组合原则	73
四、最佳商品组合	75
第2课时 商品价格管理	76
一、商品价格构成	76
二、商品价格制定	77
三、价格竞争应对	79
第3课时 商品优化管理	83
一、优化商品结构	83
二、管理主力商品	85
三、淘汰疲软商品	87
第4课时 自有品牌开发	88
一、自有品牌开发的作用	88
二、自有品牌的选择	89
三、自有品牌的定价	90
四、自有品牌开发误区	90
本讲思考	92

第5讲 商品购存管理

第1课时 商品采购管理	94
一、采购计划制定	94
二、供应商管理	97
三、采购业务洽谈	99

四、新商品采购	101
五、降低采购成本	103
第2课时 验收储存管理	105
一、收货及验收	105
二、储存管理	107
本讲思考	112

第6讲 商场运营管理

第1课时 制定销售计划	114
一、制定销售计划原则	114
二、拟订销售计划步骤	115
三、实施销售计划途径	115
第2课时 商品促销管理	119
一、制定促销计划	119
二、预算促销经费	120
三、选择促销时机	121
四、使用POP广告促销	122
五、促销应对策略	123
六、培训促销人员	126
第3课时 顾客团购管理	127
一、预付支票预订提货	127
二、立即采购立即付款	128
三、预付现金预订提货	128
四、春节或中秋的团购出货	129
第4课时 对外关系管理	130
一、外部环境	130
二、政府部门	132
三、新闻媒体	133
本讲思考	136