

市场营销专业教学改革成果  
创新教材

# 门店运营管理实训

Mendian Yunying  
Guanli Shixun

梁彩花 主编

 东北财经大学出版社  
Dongbei University of Finance & Economics Press

国家一级出版社  
全国百佳图书出版单位

市场营销专业教学改革成果  
创新教材

# 门店运营管理实训

Mendian Yuning  
Guanli Shixun

梁彩花 主编

## 图书在版编目(CIP)数据

门店运营管理实训 / 梁彩花主编. —大连: 东北财经大学出版社, 2017.2

(市场营销专业教学改革成果创新教材)

ISBN 978-7-5654-2566-0

I. 门… II. 梁… III. 商店-运营管理-教材 IV. F717

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第006437号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街217号 邮政编码 116025)

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: [dufep@dufe.edu.cn](mailto:dufep@dufe.edu.cn)

大连永盛印业有限公司印刷 东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 148mm×210mm 字数: 128千字 印张: 6.75 插页: 1

2017年2月第1版 2017年2月第1次印刷

责任编辑: 张旭凤 韩敌非 责任校对: 贝 达

封面设计: 冀贵收 版式设计: 钟福建

定价: 20.00元

教学支持 售后服务 联系电话: (0411) 84710309

版权所有 侵权必究 举报电话: (0411) 84710523

如有印装质量问题, 请联系营销部: (0411) 84710711

## 序

《教育部关于以就业为导向深化高等职业教育改革的若干意见》中清晰、准确地提出了高等职业教育的培养目标，即高等职业教育应以服务为宗旨，以就业为导向……坚持培养面向生产、建设、管理、服务第一线需要的“下得去、留得住、用得上”，实践能力强、具有良好职业道德的高技能人才。高技能人才职业能力的培养离不开实践教学环节，而实践教学环节包括校内实训和校外实践两个部分。市场营销专业是一个操作性、实践性都很强的专业，实践能力在市场营销专业学生的整体素质中居于非常重要的地位，是学生综合职业能力的重要组成部分。因此，如何有效开展市场营销专业校内实训是每一个高职院校市场营销专业必须面对和解决好的问题。

在现代市场经济条件下，不仅企业存在市场营销活动，而且社会、政治、法律、文化等领域中的非营利性组织和团体也要开展营销活动，市场营销的应用领域事实上已经超出了经济活动的范围，并且越来越受到人们的重视。在职业教育院校，如何切实提高学生的营销技能，使

学生具备较强的实际操作能力，是市场营销专业建设的关键之一。

为此，学校如果能够与行业企业紧密合作，以工作过程为线索，根据市场营销实际工作岗位的工作任务和任职要求，参照相关的职业资格标准，编写市场营销实训系列教材，并将其作为市场营销理论的配套教材，势必会对市场营销专业学生实际操作能力的培养有一定的帮助。

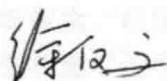
在这方面，许多高职院校及骨干教师勇于探索、不断创新，取得了令人欣慰的成果。“市场营销专业教学改革成果创新教材”即是其中之一。

山西省财政税务专科学校是全国首批28所国家示范性高职高专院校之一，其市场营销专业作为教育部高职高专教育专业教学改革试点、国家高职高专示范院校建设中央财政支持重点建设专业，10多年来大胆探索与创新，取得了多项国家级、省级的教学成果。

这套“市场营销专业教学改革成果创新教材”正是在这样的专业发展背景下产生的，其特色与创新体现在：首先，这是职业教育市场营销专业骨干教师持续教学改革与探索的沉淀。编者在充分调研企业工作岗位实践需要的基础上，进行了大胆改革创新，并在实际教学中逐渐完善，在以财经教育专业出版享誉行业的东北财经大学出版社的配合下，形成了独具特色的市场营销专业实训系列教材。其次，教材的呈现形式有所创新，工作任务操作具有仿真效果，属于开先河之举。这套教材根据高等职业教育改革的要求，以职业岗位活动为导向，以仿真工作项目为载

体，实现了课堂教学与工作岗位任务的零距离结合。

虽说这套教材是尝试性的创举，但是其凝结了编者多年的教学心血，是智慧的结晶，所以我期待这套“市场营销专业教学改革成果创新教材”能够得到广大同仁的认同与推广，能够在职业教育培养符合社会和时代需要的市场营销高技能人才中发挥一定的作用。



2016年6月

# 前 言

近年来，高等职业院校市场营销专业不断探索，以优秀企业为依托，以培养专业人才为目标，力图构建“工学结合、岗位轮替、能力提升”的人才培养模式，为社会、企业输送高素质、技能型专门人才。

本书立足于门店管理岗位对门店运营管理的理论知识和应用能力的需要，针对高职高专人才的特点和人才培养目标的要求，以提高学生整体素质为基础，以培养学生技能为主线，结合门店实际经营中各环节操作实务，选取具有代表性、典型性的工作情景设计相关实训项目，介绍岗位所必需的日常管理、员工管理、理货管理、收银管理、商品管理等知识和技能，使学生初步具备根据企业日常事务处理门店营运中的常规性工作的能力，为将来做好职业准备。

本书具有以下特点：

## 1. 突出职业性

为培养高职学生的职业素养和职业能力，本书在每个实训项目中都设计了情景设计、要点指导、操作步骤、案

例分析讨论、效果评价等，使学生在在学习理论的同时职业能力也得以锻炼和提高。

## 2. 体现岗位性

为适应门店运营管理的实际需要，本书注重店长、理货、收银、商品管理、日常管理等岗位人员能力的培养。

## 3. 注重实操性

为培养高职学生的专业技能，本书各项目都是以实践训练为主，包括实训任务分解、能力目标要求、实训情景设计、实训要点指导、实训操作步骤、案例分析讨论、实训效果评价，使学生在实训中切实提高理论知识的运用能力和实际操作能力。

本书在编写过程中得到了山西省财政税务专科学校有关部门领导和同事的大力支持和帮助，在此谨向他们表示衷心的感谢。

由于编者水平有限，书中难免会存在不足之处，敬请广大读者批评指正。

编者

2017年1月



# 目 录

## **门店运营管理实训概述/1**

### **实训项目一 连锁门店日常管理实训/4**

实训任务一 门店卫生规划管理训练/4

实训任务二 门店安全作业管理训练/17

### **实训项目二 门店员工管理实训/37**

实训任务一 店长人员招聘技能训练/37

实训任务二 店长人员管理技能训练/60

### **实训项目三 理货员作业管理实训/92**

实训任务一 理货员补货操作训练/92

实训任务二 理货员收货操作训练/105

### **实训项目四 收银员作业管理实训/122**

实训任务一 收银员作业流程训练/122

实训任务二 收银员收银作业训练/139

## 实训项目五 连锁门店商品管理实训/154

实训任务一 商品促销策划训练/154

实训任务二 商品销售技巧训练/179

## 主要参考文献/205

## 门店运营管理实训概述

### 一、门店运营管理实训的意义

“门店运营管理实训”是实现本专业培养目标的重要教学环节。“门店运营管理实训”在培养该专业学生探求管理原理、强化社会服务意识、提高综合实践能力与素质等方面，具有不可替代的作用，是营销专业职业教育与门店运营实践相结合的重要体现，是培养大学生的创新能力、实践能力和创业精神的重要实践环节。同时，门店运营管理能力也是衡量本专业教学水平和学生毕业资格认证的重要依据。

### 二、门店运营管理实训的目标

#### (一) 知识目标

1. 掌握门店运营管理实训必备的基本理论知识。
2. 掌握各类岗位实训技能的操作原则与程序。

#### (二) 能力目标

1. 掌握门店日常管理的重点。
2. 掌握店长的员工管理能力。

- 3.掌握理货员的岗位操作技术。
- 4.掌握收银管理的重点。
- 5.熟悉商品管理的重点。

### 三、门店运营管理实训内容与课时安排

门店运营管理实训内容与课时安排见表0-1。

表0-1 门店运营管理实训内容与课时安排

项目序号	项目名称	周次	课时	备注
实训项目一 连锁门店日常管理实训	实训任务一 门店卫生规划管理训练	18	8	
	实训任务二 门店安全作业管理训练	18	8	
实训项目二 门店员工管理实训	实训任务一 店长人员招聘技能训练	18	8	
	实训任务二 店长人员管理技能训练	18	6	
实训项目三 理货员作业管理实训	实训任务一 理货员补货操作训练	18	6	
	实训任务二 理货员收货操作训练	18	8	
实训项目四 收银员作业管理实训	实训任务一 收银员作业流程训练	18	8	
	实训任务二 收银员收银作业训练	18	6	
实训项目五 连锁门店商品管理实训	实训任务一 商品促销策划训练	18	8	
	实训任务二 商品销售技巧训练	18	6	
总计			72	

#### 四、实训方法简介

本课程的实训主要采取在设置的情境中进行角色模拟扮演的方法，以掌握解决实际门店运营问题的方法与技能。在每一个实训项目中，根据实训任务要求，授课教师设计特定的情境，学生以小组为单位，以所学理论知识为基础，充分发挥每位学生的优势与特长，以分工合作的方式完成实训内容。不过，根据实训内容的不同也可以采取多种实训方法，如角色扮演法、主题讨论法、案例教学法等，激发学生的创新意识，锻炼学生的沟通应变能力。

#### 五、实训考核评价

每个实训项目完成后先由学生自评或互评，再由教师点评，最后综合评分，填写每个项目对应的考核评价表。课程结束时将所有项目的考核评价表成绩综合。实训考核成绩分为优、良、中、及格、不及格五个等级。

## 实训项目一

### 连锁门店日常管理实训

#### 实训任务一 门店卫生规划管理训练

##### ● 实训任务分解

1. 进行企业调研，了解其清洁卫生管理流程。
2. 了解企业卫生管理制度，学会制定门店卫生管理制度。
3. 进行门店卫生状况评价。

##### ● 能力目标要求

1. 掌握制定门店卫生环境与个人卫生管理制度的要领。
2. 能根据门店经营需要制定相应的卫生管理制度和管理表单，考核门店员工与环境卫生情况。

## ● 实训情景设计

无论是从重视顾客的感受上，还是从关心员工的健康上来讲，店长都有责任督促有关人员保持门店周边及内部环境的清洁与卫生，并制定相应的环境卫生和个人卫生制度与执行标准。

黄店长所在的生鲜超市位于一成熟小区附近，每日前来光顾的大多是附近的居民。随着生活节奏的日益加快，熟食越来越受到顾客的青睐。但主妇们在采购熟食时难免有些顾虑——这些看似可口的熟食，是否安全卫生？黄店长深知，要提高熟食的销量，一定要打造“安全放心”的品牌，在卫生管理上下功夫。因此，王店长根据门店情况，制定了操作间卫生执行标准、店员卫生执行标准及门店卫生、员工卫生考核制度。

请问：在制定卫生管理制度时涉及哪些内容？对卫生的考核指标又有哪些？

## ● 实训要点指导

### 一、清洁卫生管理流程

店长需要对门店的清洁卫生负责，做好日常卫生管理工作。图 1-1 描述了门店清洁卫生管理流程。

### 二、制定门店卫生管理制度

以下为某门店制定的卫生管理制度：

为确保员工与顾客的身体健康，提高工作质量和服务质量，使卫生工作制度化，特制定本制度。

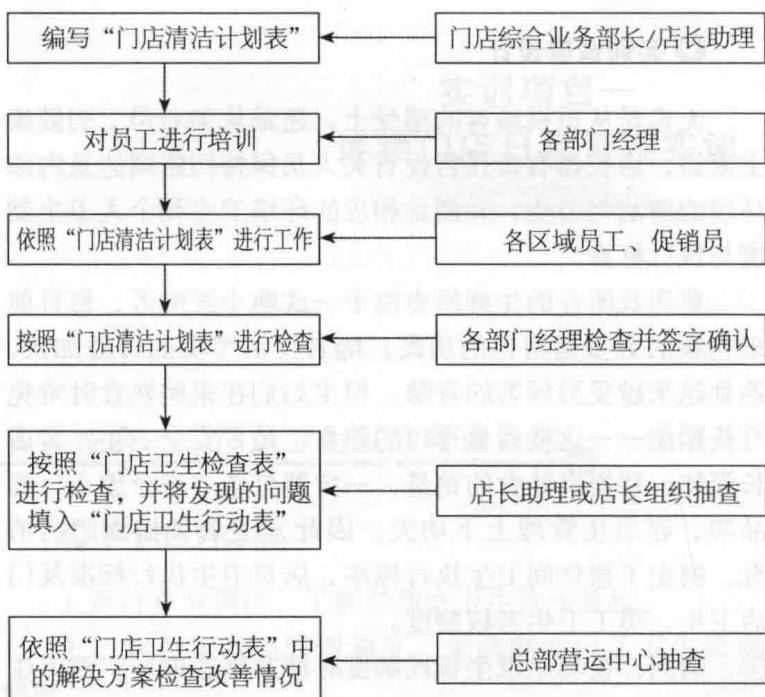


图 1-1 门店清洁卫生管理流程

- (1) 卫生管理工作统一由行政部负责。
- (2) 本店卫生要求, 全体人员须一律遵守。
- (3) 凡新进员工, 必须了解清洁卫生的重要性与必要的卫生知识。
- (4) 店铺外要保持清洁, 各种车辆按规定地点停放整齐。
- (5) 保持店内店堂、走廊、公厕的清洁, 做到光亮、无异味。



(6) 保持内部卫生间及其他公共场所洁净、无蚊蝇。

(7) 各部门办公室内要保持整齐，窗明几净，不得将室内垃圾扫出门外。

(8) 排水沟应经常清除污秽，保持清洁畅通。

(9) 凡可能寄生传染菌的原料，应于使用前适当消毒。

(10) 凡可能产生有碍卫生的气体、灰尘、粉末，应作如下处理：

①采用适当方法减少有害物质的产生。

②使用密闭器具以防止有害物质的散发。

③在产生此项有害物的最近处，按其性质分别作凝结、沉淀、吸引或排除等处置。

(11) 凡处理有毒物或高温物体的工作以及从事有尘埃、粉末或有毒气体散布的工作，或暴露于有害光线的工作等，需用防护服装或器具者，门店按其性质置备相应的防护服装或器具。

(12) 垃圾分类后倒入指定地点，不得倒在垃圾道或垃圾桶外。倒完垃圾后要及时盖好盖子。

(13) 爱护和正确使用厕所设备。卫生巾、手纸要扔入垃圾篓内，严禁将茶根、杂物倒入洗手池。

(14) 店内的办公室、库房等场所，由在其间工作的员工负责打扫，做到日扫日清、定期大扫除。

(15) 各工作场所的采光应满足下列要求：

①各工作部门须有充分的光线。