

实用 全面 系统 规范

新编

商场超市 规范管理与经营 实用全书

张 浩 / 主编

现代商场超市工作管理模本
现代商场超市规范管理必读

北京工业大学出版社

新编

商场超市 规范管理与经营 实用全书

现代商场超市工作管理模本
现代商场超市规范管理必读

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

新编商场超市规范管理与经营实用全书 / 张浩主编

· 一北京: 北京工业大学出版社, 2016. 2

ISBN 978 - 7 - 5639 - 4453 - 8

I. ①新… II. ①张… III. ①商场—经营管理②超市—经营管理 IV. ①F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 218176 号

新编商场超市规范管理与经营实用全书

主 编: 张 浩

责任编辑: 闫 妍

封面设计: 小马奔腾

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编: 100124)

010 - 67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 河北鸿祥印刷有限公司

开 本: 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张: 28

字 数: 550 千字

版 次: 2016 年 2 月第 1 版

印 次: 2016 年 2 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5639 - 4453 - 8

定 价: 50.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391722)

前 言

早在 20 世纪 30 年代，我国商业部对商业零售企业在推行规范化服务中就明文规定：实行管理规范化，重点抓好服务的规范化，使商业企业的服务质量有一个较大的提高，要把这个问题作为一项大事来抓好。其主旨在于提升我国零售业规范化水平低、市场适应力弱及竞争意识、危机意识、成本控制意识、服务意识不强的现状，让零售业经营管理者快速掌握市场需求的变化，提升顾客满意度，确保企业的竞争力。

本书以零售业中的商场（超市）为例，以经营、规范管理为基础，就现代商场（超市）概论，商场（超市）营业员基本素质与知识，商场（超市）营业员服务规范管理，商场（超市）人力资源管理与培训，商场（超市）商品采购与配送规范管理，商场（超市）商品陈列、柜台售货与盘点规范管理，商场（超市）商品销售规范管理，商场（超市）商品保管与储运规范管理，商场（超市）财务规范管理，商场（超市）安全保卫规范管理，商场（超市）工程设备规范管理，商场（超市）环卫后勤规范管理，商场（超市）客户关系规范管理等各个方面，进行了全面剖析和具体操作指导，并对世界知名商场（超市）业典范进行分析。

由于编者水平有限，书中疏漏之处在所难免，敬请广大读者予以批评、指正！

目 录

第一章 商场(超市)概论	1
第一节 商场(超市)概述	1
一、商场(超市)的含义	1
二、商场(超市)设计基础	1
三、商场(超市)设计理念	2
四、商场(超市)建筑和设备的节能设计	2
五、商场(超市)空调节能设计	3
六、商场(超市)照明节能设计	3
七、商场(超市)的服务营销理念	4
八、商场(超市)的卫生质量要求	5
第二节 商场(超市)的布局与装修	5
一、商场(超市)的布局	5
二、商场(超市)的装修	6
第三节 商场(超市)商品的陈列与装饰	7
一、商品的陈列原则	7
二、一般物品的陈列装饰	8
第二章 商场(超市)营业员基本素质与要求	9
第一节 商场(超市)营业员基本素质要求	9
一、注重仪容仪表	9
二、一视同仁、微笑服务	9
三、要有相应的知识	9
四、要有吃苦耐劳精神	10
五、具有熟练的业务技能	10
第二节 商场(超市)营业员服饰修饰的要求	10
一、服饰的要求及搭配	10
二、修饰的基本要求	13
第三节 商场(超市)优质服务的语言艺术	14
一、要说好第一句话	14
二、讲话用词要准确	14
三、说话要讲究语法结构	14
四、要正确运用语音语调	15
第四节 商场(超市)营业员服务标准	15
一、售前准备工作标准	15

二、柜台售货服务工作标准·····	15
三、交款结账工作标准·····	16
第五节 商场(超市)食品卫生知识·····	17
一、对肉制品应采取的卫生措施·····	17
二、牛奶的消毒方法·····	17
三、蔬菜、水果的贮藏·····	17
四、对鱼类等水产品应采取卫生措施·····	17
五、冰铲、饭勺、食品夹的卫生要求·····	18
第六节 商场(超市)安全知识·····	18
一、发生事故的处理·····	18
二、安全用电要求·····	18
三、停电时的处理措施·····	19
四、恢复供电后应注意事项·····	20
五、正确使用微波炉·····	20
六、使用煤气时的操作要求·····	21
第七节 商场(超市)常见难题与处理能力·····	21
一、结账发生错误的处理·····	21
二、顾客现金不足临时要求退货的处理·····	22
三、发票作废的处理·····	22
四、客户投诉的处理·····	22
五、索赔问题的处理·····	23
第三章 商场(超市)营业员服务规范管理·····	25
第一节 营业员礼仪服务规范·····	25
一、营业员接待礼仪服务规范·····	25
二、营业员仪表标准·····	26
三、站立服务规范·····	28
四、柜台营业员站立服务规范·····	29
五、恭候顾客时的站立服务规范·····	29
六、营业员施展微笑服务规范·····	30
七、营业员迎宾礼仪服务规范·····	30
八、营业员基本服务用语使用规范·····	31
第二节 营业员业务操作规范·····	32
一、营业员营业前操作规范·····	32
二、营业前收银员操作规范·····	34
三、营业中收银员操作规范·····	34
四、营业结束收银员操作规范·····	36

五、营业员收款结算操作规范	36
六、收银员离开收银台操作规范	37
七、向顾客展示商品操作规范	38
八、拿递商品操作规范	38
九、营业员销售服务操作规范	39
十、导购操作规范	39
十一、文明售货操作规范	40
十二、售后服务操作规范	41
第三节 营业员星级服务标准	42
一、商场(超市)部经理服务职责	42
二、商场(超市)部副经理服务职责	42
三、商场(超市)部业务主管服务职责	43
四、商场(超市)部柜台主管服务职责	43
五、商场(超市)部收银员服务职责	44
六、商场(超市)部营业员服务职责	44
七、商场(超市)部经理的业务要求	45
八、营业部经理的业务要求	45
九、业务部经理的业务要求	45
十、营业员的业务要求	46
十一、零售商品购进要求	46
十二、文明售货要求	46
十三、营业员饰物佩戴与着装标准	47
十四、营业员着装与饰品佩戴标准	49
十五、营业员迎宾服务礼仪	50
第四章 商场(超市)人力资源管理培训	51
第一节 商场(超市)人力资源管理概述	51
一、商场(超市)人力资源管理的含义	51
二、商场(超市)人力资源管理的特点	51
第二节 商场(超市)业务主管的领导艺术	53
一、商场(超市)业务主管应具备的素质	53
二、商场(超市)业务主管应具备的观念	54
三、商场(超市)业务主管的主要工作	55
四、商场(超市)业务主管调动员工的积极性	57
第三节 员工的培训	58
一、员工培训的内容	58
二、员工培训的形式	59
三、员工培训的要求	60

四、员工培训的方法·····	61
第四节 员工心理分析与管理·····	64
一、员工需求心理分析与管理·····	64
二、员工激励心理分析与管理·····	68
三、员工疲劳心理分析与管理·····	73
四、员工保健心理分析与管理·····	80
第五节 员工业绩的考评·····	83
一、员工考评的内容·····	83
二、员工考评的方法·····	84
三、员工工作实绩的考核·····	84
四、工作岗位等级的评估方法·····	85
第六节 员工薪资与福利规范管理·····	85
一、薪资管理办法·····	85
二、员工一般待遇办法·····	86
三、员工福利待遇办法·····	89
四、营业部主任待遇办法·····	90
五、外务人员待遇办法·····	91
六、员工奖金办法·····	97
 第五章 商场(超市)商品采购与配送规范管理·····	100
第一节 商品采购与配送人员职责认知·····	100
一、采购部经理岗位职责·····	100
二、采购部主管岗位职责·····	101
三、采购部文员岗位职责·····	101
四、采购员岗位职责·····	101
五、仓库收货员岗位职责·····	102
六、配送中心主管岗位职责·····	102
七、配送中心传单员岗位职责·····	103
八、配送中心录入员岗位职责·····	103
九、配送中心验收员岗位职责·····	103
十、搬运工人岗位职责·····	103
十一、提运员岗位职责·····	104
第二节 商品采购与配送操作规范·····	104
一、采购管理规范·····	104
二、采购部业务操作规范·····	106
三、商品采购操作规范·····	106
四、商品采购合同管理·····	107

五、商品补充操作规范	109
六、送货服务操作规范	110
七、商品退换操作规范	111
第三节 商品采购验收标准	112
一、商品验收管理标准	112
二、食品类商品验收标准	113
三、化妆品验收标准	118
四、家用电器、燃气器具验收标准	120
五、电话、传真机验收标准	123
六、钟表类商品验收标准	124
七、照相器材类商品验收标准	125
八、计算器及电子记事本类验收标准	126
九、运动器材类商品验收标准	127
十、药品类商品验收标准	127
十一、玩具类商品验收标准	128
十二、鞋类商品验收标准	130
十三、日用百货类商品验收标准	132
十四、香烟验收标准	133
十五、服装、纺织品验收标准	133
十六、皮制品类商品验收标准	134
十七、金银饰品类验收标准	135
十八、物品、原材料采购规范	136
十九、能源采购管理规范	136
二十、食品采购管理规范	137
第六章 商场(超市)商品陈列、柜台售货与盘点规范管理	138
第一节 商品陈列标准	138
一、商品陈列管理办法	138
二、展示柜台陈列标准	139
三、堆垛、促销车陈列标准	140
四、货架上方存货陈列标准	140
五、仓库存货陈列标准	141
第二节 柜台售货规范	141
一、接待顾客	141
二、介绍商品	142
三、检验商品	142
四、成交送客	142
第三节 商品导购规范	142

一、导购服务	142
二、协调配合	143
第四节 商品盘点操作规范	143
一、盘点作业程序	143
二、初点作业操作规范	146
三、复点作业操作规范	147
四、抽点作业操作规范	148
五、资料整理、计算操作规范	148
六、商品盘点规范	148
七、物品、原材料盘查规范	149
八、商品盘点票流物流规程	149
九、游离商品处理规范	150
第七章 商场(超市)商品销售规范管理	152
第一节 商品价格制定及其策略	152
一、确定定价目标	152
二、商品定价策略	153
第二节 商品营销管理	154
一、营销部经理岗位职责	154
二、营销部日常管理	154
三、营销部资料管理	155
四、商场(超市)营销运作规范	155
五、销售市场管理规范(范例)	160
六、商场(超市)销售预算规范	162
七、直接通信推销	166
八、店内促销管理	172
第三节 商品营销创新	175
一、理念创新	175
二、手段创新	176
三、产品创新	179
第四节 商品促销管理规范	180
一、促销方案制定标准	180
二、商品促销管理目的	182
三、商品促销策划管理标准	183
四、促销效果评估标准	184
第五节 商品促销办法	186
一、优价促销办法	186

二、有奖销售办法	187
三、发放优惠卡办法	187
四、竞赛办法	187
五、现场展示办法	188
六、免费品尝、免费试用办法	188
七、展览和联合展销	188
八、集点赠送办法	188
九、分红办法	189
十、以旧换新办法	189
十一、消费信贷办法	189
十二、廉价包装办法	189
十三、示范、表演促销操作标准	189
十四、优惠券办法	190
十五、商品展销办法	194
十六、样品赠送办法	195
十七、免费赠品促销办法	197
十八、竞赛和抽奖促销管理办法	200
十九、现场演示促销办法	204
二十、退费促销办法	205
二十一、以旧换新促销办法	209
二十二、价格折扣促销办法	210
二十三、POP 广告促销办法	210
第八章 商场(超市)商品保管与储运规范管理	216
第一节 商品保管的要求	216
一、商品保管的基本要求	216
二、化工危险品的保管	217
第二节 各类商品的处理作业与管理	218
一、食品、日用品处理作业与管理	218
二、奶制品、烘焙制品处理作业与管理	219
三、生鲜蔬果处理作业与管理	220
四、生鲜肉品处理作业与管理	220
五、生鲜海产品处理作业与管理	221
第三节 商品保管管理规范	222
一、仓库管理规范	222
二、仓库安全管理规范	224
三、物品保管与记录管理规范	224
四、商品价格管理规范	225

五、商品批发业务管理规范	228
六、商品退换管理规范	229
七、物品、原材料损耗处理规范	230
八、商品查询规范	230
九、商品特卖业务管理规范	231
十、商品在库保管规范	232
十一、物品进出仓管理规范	233
十二、商品返厂管理规范	233
第四节 商品出入库管理规范	234
一、商品入库管理	234
二、仓库温湿度管理	238
三、储存商品的霉变腐烂与防治	240
四、储存金属的锈蚀与防治	244
五、商品出库业务程序	245
六、商品出库管理	245
七、经销商品出库票物流流程	246
八、代销商品出库票物流流程	247
九、商品入库出库票物流传递时间要求	247
十、存货管理规范	248
十一、仓库的消防安全	253
第五节 商品储运管理规范	256
一、商场(超市)进货流转规范	256
二、商品发运规范	258
三、商品接收规范	259
四、验收入库流转规范	260
五、商品运输管理规范	262
六、储运机动车车辆管理规范	264
七、能源提运管理规范	268
八、贵重及危险品运输管理规定	269
九、储运油料管理规范	270
第九章 商场(超市)财务规范管理	271
第一节 财务管理概述	271
一、商场(超市)财务管理的功能	271
二、商场(超市)财务管理的任务	271
三、商场(超市)财务管理的工作目标	272
四、按权责发生制正确核算营业收入	272
第二节 财务人员职责认知	273

一、财务部经理岗位职责	273
二、总会计师岗位职责	274
三、明细账会计岗位职责	275
四、工资核算员岗位职责	275
五、支出核算员岗位职责	276
六、资产核算员岗位职责	277
七、营业收入核查员岗位职责	277
八、收银出纳员岗位职责	278
九、会计师岗位职责	279
十、资金主管岗位职责	279
第三节 财务管理规范	280
一、固定资产管理规范	280
二、资金管理规范	282
三、不动产管理规范	283
四、财务计划管理规范	285
五、固定资金管理规范	286
六、现金管理规范	287
七、流动资金管理规范	288
八、利润管理规范	289
九、营业收入、利润及分配管理规范	289
十、财产溢余、损失的管理规范	290
十一、信用卡使用管理规范	292
十二、奖售品、赠品、样品管理规范	292
第十章 商场(超市)安全保卫规范管理	294
第一节 安全保卫部员工素质要求	294
一、要有较高的业务水平	294
二、以礼相待、文明值勤	294
第二节 安全保卫人员礼仪培训	294
一、商场(超市)正门前保安服务礼仪	294
二、保安综合服务礼仪	295
第三节 安全保卫人员素质培训	296
一、公共场所保安工作标准	296
二、重要顾客的保卫工作标准	296
三、重大活动保安工作标准	297
四、昼夜巡检工作标准	297
第四节 重要部位安全规范管理	297

一、商场(超市)重点部位管理	297
二、商场(超市)要害部位管理	299
三、电视监控系统的设备与管理	299
四、商场(超市)易燃、易爆物品管理	300
五、商场(超市)安全防火实务	300
第五节 安全管理操作规范	301
一、保安员入职培训的内容	301
二、应聘保安员应具备的条件	302
三、保安员的职业道德规范	302
四、保安巡逻的任务	302
五、夜班保安巡逻的重点	303
六、开关店安全操作规范	303
七、营业中一般事故发生处理标准	303
八、偷窃与抢劫防范操作规范	305
九、发现不安全因素处理办法	305
十、发现不明可疑物处理办法	306
第六节 消防应急管理规范	306
一、商场(超市)管理中应配置的消防器材	306
二、消防安全检查的主要内容	306
三、消防报警系统的检查	307
四、出现火灾报警时的处理	308
五、对未确认的火警情况的处理	309
六、对确认的火情应如何处理	309
七、确认火情后,应如何组织灭火	310
八、灭火的方法及确定灭火方法并进行灭火	310
九、火情发生后,应如何对人员进行疏散	311
十、保安员进行火灾处理的程序	311
十一、火灾处理应急预案	312
十二、消防员怎样救火	312
十三、如何建立专职消防队伍和义务消防队伍	313
十四、如何做好灭火救援工作	313
十五、发生火灾时如何做好安全警戒工作	314
十六、发生火情怎么办	314
第七节 安全保卫常见难题与处理能力	315
一、违反商场(超市)公共利益的处理	315
二、员工违规的处理	315
三、违法案件的处理	316
四、违法顾客的处理	316

五、财物失窃的处理	317
六、商场(超市)内打架的处理	317
七、突发性事件的处理	318
八、醉酒闹事事件的处理	318
九、顾客意外受伤、病危、死亡的处理	319
第八节 保安人员处理意外事件培训	319
一、气体燃料泄漏的处理	319
二、对爆炸物及可疑爆炸物的处理	321
三、接报刑事案件的处理	321
四、保安员接报治安事件的处理	322
五、对精神不正常或蓄意闹事人员的处理	322
六、对停电的处理	322
七、对浸(跑、冒、漏)水的处理	322
八、对导致营业场所混乱的严重纠纷的处理	323
九、对违法案件的处理	323
十、突发性事件的处理原则和程序	323
十一、出现有人触电、电梯困人情况的处理	324
十二、对幼童走失、客户报案情况的处理	324
 第十一章 商场(超市)工程设备规范管理	 325
第一节 商场(超市)设备规范管理	325
一、设备管理机构设置	325
二、工程部岗位责任制	327
三、设备管理规章制度	331
第二节 设备的采购与安装	335
一、设备的采购订货	335
二、设备安装调试与信息反馈	337
第三节 设备的使用规范	339
一、设备的使用和维护	339
二、设备维修	342
三、电梯使用规范	344
四、封口机使用规范	344
五、打价机使用规范	345
六、购物车使用规范	345
七、冷、热柜使用规范	345
八、电子防盗设备使用规范	346
九、电脑设备使用规范	346
十、打码机使用规范	348

十一、对讲机使用规范	348
十二、手动液压叉车使用规范	349
第四节 设备管理与维护	350
一、商场(超市)的一般修缮、装修规定	350
二、商场(超市)给排水系统的管理	352
三、电气设备的管理及维护	354
四、空调与通风的管理与维护	357
五、电梯的管理与维护	358
六、设备的更新规划	360
七、设备的选购	360
八、设备的验收保管标准	360
九、设备的安装调试	361
十、设备的移交、立账标准	361
十一、设备的运行标准	361
十二、设备的预防性维修标准	361
十三、设备的改造和更新	362
第五节 工程部门管理规范	362
一、设备安全检查规范	362
二、能源设备安全管理规范	362
三、空调操作管理规范	363
四、改装、移装设备操作规范	363
五、设备日常巡检规范	364
六、维修处理规程	364
七、工程部物品领用管理规范	365
第十二章 商场(超市)环卫后勤规范管理	366
第一节 水资源规范管理	366
一、节水管理	366
二、水质标准化管理	368
第二节 大气污染排放规范管理	369
一、商场(超市)与大气污染	369
二、CFCs 排放的管理	373
三、其他大气污染物排放的管理	374
第三节 废弃物规范管理	375
一、废弃物调查	375
二、废弃物应分类收集	376
三、废弃纸张的收集和再生	376

四、无害废弃物的分离	377
五、减少垃圾的措施	377
六、垃圾房的设置和管理	378
第四节 化学品等有害物质规范管理	378
一、洗涤剂的管理	378
二、多氯联苯的管理	381
三、使用和接触石棉的控制	382
四、食品污染	384
第五节 商场(超市)卫生标准	385
一、员工个人卫生标准	385
二、场内环境卫生标准	387
三、场外环境卫生标准	388
四、卫生工作六不准	389
五、办公场所环境卫生管理标准	389
第六节 环境卫生清洁操作规范	390
一、通道、就餐区卫生的清洁	390
二、商场(超市)灯具的清洁	390
三、洗手间环境卫生的清洁	391
四、专柜柜台卫生的清洁	391
五、更衣室卫生的清洁	392
六、商场(超市)玻璃门窗、幕墙的清洁	392
七、商场(超市)室外地面的清洁	393
八、手扶梯及电梯的清洁	393
第七节 商场(超市)绿化管理	393
一、商场(超市)绿化布置的原则	393
二、商场(超市)绿化工作的检查标准	394
三、商场(超市)绿化工作记录的主要内容	394
四、商场(超市)需要放置盆栽的地方	395
五、商场(超市)内主要放置的花木	395
六、乔、灌木整形与修剪	395
七、乔、灌木的浇水与施肥	396
八、商场(超市)花木病虫害防治的方法	396
第八节 停车场规范管理	397
一、停车场管理应注意的问题	397
二、停车场管理规定的内容	397
三、停车卡的办理	398
四、停车场的标识	398
五、车辆不得随便驶入停车场	398