

服务业星级服务培训系列丛书

# 商场

## 星级服务培训

SHANGCHANG  
XINGJI FUWU PEIXUN

《服务业星级服务培训》丛书编委会 主编

依据 2005 年商业部颁布的《零售商、供应商交易管理规范》编撰 以国家相关法规为基准、以顾客需求为导向、以优质服务为宗旨 借鉴国内外数十家商场行业典范超市的成功经验和教训 运用国际标准化管理的原理和方法,按星级服务标准将服务活动程序化、标准化、规范化 是一部具有系统、全面、规范、权威和可操作性强等特点的商场星级服务培训教材



中国时代经济出版社  
China Modern Economic Publishing House



《服务业星级服务培训》丛书编委会 主编

# 商场

## 星级服务培训

SHANGCHANG

XINGJI FUWU PEIXUN



中国时代经济出版社

China Modern Economic Publishing House

## 图书在版编目(CIP)数据

商场星级服务培训/《服务业星级服务培训》丛书编委会 主编. —北京:中国时代经济出版社,2005.5  
(服务业星级服务培训丛书)

ISBN 7-80169-742-1

I.商… II.服… III.商业服务—技术培训—教材 IV.F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 032837 号

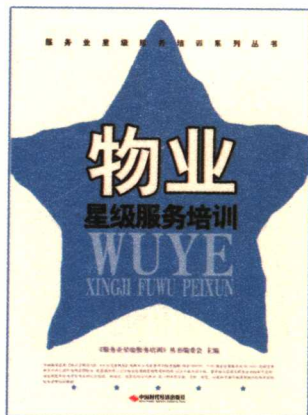
服务业星级服务培训丛书

商场星级服务培训

《服务业星级服务培训》丛书编委会 主编

出版者	中国时代经济出版社
地 址	北京东城区东四十条 24 号 青蓝大厦 11 层
邮政编码	100007
电 话	(010)68320825(发行部) (010)68320498(编辑部) (010)88361317(邮购)
传 真	(010)68320634
发 行	各地新华书店
印 刷	北京鑫海达印刷厂
开 本	787×1092 1/16
版 次	2005 年 5 月第 1 版
印 次	2005 年 5 月第 1 次印刷
印 张	29.5
字 数	516 千字
印 数	1~6000 册
定 价	48.00 元
书 号	ISBN 7-80169-742-1/G·234

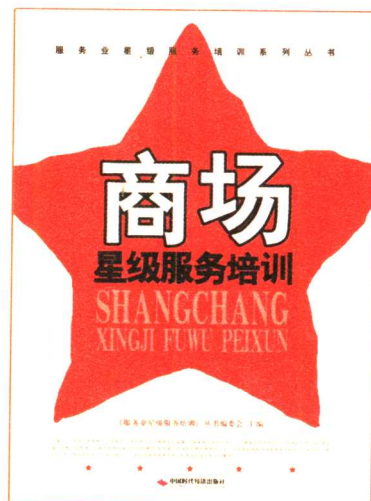
版权所有 侵权必究



# SHANGCHANG XINGJI FUWU PEIXUN

服 务 业 星 级 服 务 培 训 系 列 丛 书





责任编辑：林晓靖

封面设计：耀午书装  
010-84431828

## 前 言

零售业将是21世纪最赚钱的行业之一，而中国将是零售业竞争的主战场。我们迎来了“零售业时代”，同时也进入了一个机遇和挑战并存的战场。目前，进入中国的外资零售企业已达300多家，世界零售业前50强的企业已经有1/3进驻中国。面对如此残酷的竞争格局，中国的零售业应该怎样才能维持或扩大现有的市场份额呢？

早在上世纪80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。

而随着2005年4月商务部《零售商供应商交易管理规范》的出台，对商业零售业的要求更加严格，更加需要零售业规范服务、提升管理水平。作为零售业的从业人员、管理者及经营者，该如何提升自己的服务技能及管理水平？基于此，我们组织编撰了《商场星级服务培训》这本书。

该书以零售业中的商场为例，从员工职责认知、员工服务技能、商品管理技能、商品促销技能、商品收银技能、物流管理技能、商品防损技能、卖场安全管理技能及商场卫生管理技能等各个方面，进行了全面剖析和具体操作指导。并对沃尔玛、家乐福、好又多等行业典范进行分析。另外，书中还采用大量的表格、培训加油站及备忘与提示等通俗、易懂的栏目，让阅者即看即会。

该书结构全面、系统，内容实用，理论与实践相结合，操作性强，是提升商场服务技能极佳的行业操作指南，也是一本不可多得的培训教材。不仅可以指导一线员工，同时也可供管理者和经营者参考、借鉴。

《服务业星级服务培训》丛书共由四套组成。其中《酒店星级服务培训》由田均平、李晨辉主编；《商场星级服务培训》由杨月进、常永翔主编；《物业星级服务培训》由南涛、石起箭主编；《美容·健身·桑拿·足浴中心星级服务培训》由匡仲潇、杨春主编。同时，参与本丛书编辑的作者还有：肖国兵、刘作良、朱昊、朱少军、王丽媛、王彩侠、王春霞、钱进、李志国、李欢欢、李建军、李玮、李军、赵永秀、赵建勇、李明奎、荣强、吴全喜、张东平、张晓华、张震、晋潞、靳元、谭超武、段利荣、宋春霞、于庆芝、徐霞、金娟、陈元东、陈广润、陈文锋、卢平、黄小平、钟艳、温云娣、姚根兴、梁燕燕、黎云开。

**《服务业星级服务培训》丛书编委会**



# 目 录

## 第 1 章 员工职责认知培训

1-1	经理级人员职责认知 .....	3
	一、经理职责认知 .....	3
	二、副经理职责认知 .....	6
1-2	主管级人员职责认知 .....	7
	一、收银主管职责认知 .....	7
	二、财务主管职责认知 .....	7
	三、理货区主管职责认知 .....	8
	四、采购主管职责认知 .....	8
	五、生鲜食品主管职责认知 .....	9
	六、配送中心主管职责认知 .....	10
	七、防损主管职责认知 .....	11
	八、客服主管职责认知 .....	11
	九、商场餐厅主管职责认知 .....	12

1-3	普通员工职责认知 .....	13
	一、收银人员职责认知 .....	13
	二、营业人员职责认知 .....	13
	三、商品验收人员职责认知 .....	13
	四、商品配送人员职责认知 .....	14
	五、商品条码人员职责认知 .....	14
	六、仓管人员职责认知 .....	14
	七、促销人员职责认知 .....	14
	八、售后服务人员职责认知 .....	15
	九、采购员职责认知 .....	15
	十、生鲜部人员职责认知 .....	15
	十一、防损员职责认知 .....	16
	十二、出口处保安职责认知 .....	16
	十三、外保人员职责认知 .....	17
	备忘与提示01 商场员工手册范本 .....	18
	备忘与提示02 沃尔玛的员工权益保障 .....	30
	备忘与提示03 商场服务口号 .....	32

## 第2章 员工服务培训

2-1	员工基本素质培训 .....	35
	一、服务知识 .....	35
	二、从业能力 .....	36
	三、从业观念 .....	40
	四、从业心理 .....	45

2-2	优质服务意识培训 .....	48
	一、优质服务的含义 .....	48
	二、优质服务的要求 .....	48
	三、优质服务的构成 .....	50
	四、顾客至上的理念 .....	51
2-3	员工基本礼仪培训 .....	54
	一、仪容仪表要求 .....	54
	二、言谈举止要求 .....	57
	三、服务过程具体要求 .....	72
	备忘与提示04 营业员日常服务技巧问答 .....	97
2-4	售后服务技能培训 .....	103
	一、电话接听 .....	103
	二、店内广播 .....	104
	三、赠品发放 .....	105
	四、退(换)货作业 .....	109
	五、“三包”服务 .....	113
	六、顾客投诉处理 .....	118
	备忘与提示05 商场客诉问题解答 .....	130
<b>第 3 章 商品管理技能培训</b>		
3-1	商品组合技能培训 .....	133
	一、商品组合形式 .....	133
	二、商品组合类型 .....	134
	三、商品组合优化方法 .....	135

3-2	商品加工处理技能培训	137
一、	蔬菜类加工处理技巧	137
二、	菇菌类加工处理技巧	143
三、	水果类加工处理技巧	144
四、	肉品类加工处理技巧	147
五、	水产品类加工处理技巧	149
六、	日配品类加工处理技巧	152
3-3	商品陈列技能培训	153
一、	商品陈列区划分	153
二、	果蔬类陈列	155
三、	肉品类陈列	158
四、	水产品类陈列	160
五、	日配品类陈列	161
3-4	商品价格管理技能培训	162
一、	商品定价程序	162
二、	商品定价方法	164
三、	商品定价技巧	168
四、	价格调整技巧	170
	备忘与提示06 商场商品问题解答	173

## 第4章 商品促销技能培训

4-1	商品促销方案制定技巧培训	179
一、	明确促销目的	179
二、	确定促销规模	179

三、设定促销活动时间 .....	180
备忘与提示07 商场促销申请表 .....	181
备忘与提示08 促销计划书范本 .....	182
<b>4-2 商品促销方式选择技巧培训 .....</b>	<b>192</b>
一、发行折价券 .....	192
二、赠送样品 .....	195
三、销售附赠赠品 .....	196
四、降价促销 .....	197
五、返还货款 .....	198
六、反复购买 .....	198
七、竞赛、游戏、抽奖 .....	199
<b>4-3 POP广告促销技巧培训 .....</b>	<b>200</b>
一、POP广告的促销作用 .....	200
二、POP广告的种类 .....	201
三、POP广告的策划要求 .....	202
四、POP广告的信息传达原则 .....	203
五、POP广告使用时检查要点 .....	203
<b>4-4 促销效果评估技巧培训 .....</b>	<b>204</b>
一、业绩评估 .....	204
二、促销效果评估 .....	205
三、供应商评估 .....	206
备忘与提示09 促销活动成果汇总表 .....	207
<b>4-5 商品节日促销技巧培训 .....</b>	<b>208</b>
一、节日促销技巧 .....	208

二、节日促销须知 .....	211
备忘与提示10 商场全年促销食品配置范本 .....	213

## 第5章 商品收银技能培训

5-1 收银工作安排技巧 .....	225
一、营业前 .....	225
二、营业中 .....	227
三、营业后 .....	229
5-2 收银人员排班技能 .....	231
一、排班的必要性 .....	231
二、排班需考虑因素 .....	231
5-3 收银操作技巧 .....	233
一、扫描作业技巧 .....	233
二、消磁作业技巧 .....	235
三、装袋作业技巧 .....	236
四、接受付款作业技巧 .....	238
五、情景服务技巧 .....	240
六、大钞预收操作技巧 .....	242
七、设零兑零操作技巧 .....	243
八、收银差异处理技巧 .....	245
备忘与提示11 探查收银员少收账款的方法 .....	247
备忘与提示12 信用卡结算管理办法 .....	249
备忘与提示13 商场收银问题解答 .....	251

## 第6章 物流管理技能培训

6-1	商品采购技能培训 .....	255
	一、采购计划制定 .....	255
	二、供应商管理 .....	259
	三、采购业务洽谈内容 .....	262
	四、采购合同履行 .....	269
	五、商品采购技巧 .....	271
	六、价格谈判技巧 .....	272
	七、采购成本降低技巧 .....	276
	八、全球采购方式 .....	277
	九、滞销品淘汰管理 .....	280
	十、新商品开发管理 .....	281
	备忘与提示14 采购价格术语 .....	285
	备忘与提示15 商场采购管理规定范本 .....	288
6-2	商品验收技能培训 .....	291
	一、验收程序 .....	291
	二、验收内容 .....	291
	三、验收标准 .....	292
	四、验收要领 .....	297
	五、验收后处理 .....	302
	备忘与提示16 商品收货问题解答 .....	305
	备忘与提示17 商场收货管理规定范本 .....	307
6-3	商品退(换)货管理技能培训 .....	310
	一、退(换)货原因 .....	310

二、退(换)货作业要点 .....	311
三、退(换)货作业标准 .....	313
四、退(换)货作业流程 .....	314
<b>6-4 商品盘点管理技能培训 .....</b>	<b>316</b>
一、盘点流程 .....	316
二、盘点原则 .....	317
三、盘点计算方法 .....	317
四、盘点准备工作 .....	318
五、盘点实施 .....	325
<b>备忘与提示18 盘点相关术语 .....</b>	<b>334</b>
<b>6-5 商品库存管理技能培训 .....</b>	<b>336</b>
一、存货控制 .....	336
二、储存管理 .....	337
三、储存技巧 .....	340

## 第7章 商品防损技能培训

<b>7-1 损耗类型了解 .....</b>	<b>347</b>
一、变价损耗 .....	347
二、废弃损耗 .....	347
三、不明损耗 .....	348
<b>备忘与提示19 商品报损单 .....</b>	<b>352</b>
<b>备忘与提示20 商品损耗分类表 .....</b>	<b>353</b>
<b>备忘与提示21 商品折损单 .....</b>	<b>355</b>



7-2	防损方法掌握 .....	356
	一、重点区域的监管 .....	356
	二、防盗报警处理 .....	363
	备忘与提示22 商场防损问题解答 .....	366
7-3	防损技能运用 .....	368
	一、后场防损 .....	368
	二、卖场防损 .....	369
	备忘与提示23 假期防损十大要点 .....	372

## 第 8 章 卖场安全管理培训

8-1	人员安全技能培训 .....	377
	一、安全使用防护用品 .....	377
	二、安全搬运、运输和装卸 .....	378
8-2	设备安全使用技能培训 .....	380
	一、操作设备安全使用准则 .....	380
	二、配套设备安全使用准则 .....	385
8-3	环境安全技能培训 .....	390
	一、店内地面、通道的安全 .....	390
	二、商品存放的安全 .....	391
	三、附属设施、设备的安全 .....	391
	四、店外/停车场的的安全 .....	392
8-4	突发事件处理技能培训 .....	393
	一、突发事件处理原则 .....	393