



商场·超市经营管理操作实务

商场 超市

店铺开发与经营

Development & Administration For Subsidiary of Supermarket

杨哲 杨卫 主编

你可以在此：

- 明确店铺是如何开发和经营
- 熟悉店铺开发中应怎样选址，开业应做哪些准备等技巧
- 掌握店铺经营中最为实用的服务培训、商品管理、商品促销、商品收银及专柜管理的方法和技巧



 海天出版社

商场
超市

店铺开发与经营



▲ 海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商场·超市店铺开发与经营/杨哲著. —深圳: 海天出版社,
2005.4

(商场·超市经营管理操作实务丛书)

ISBN 7 - 80654 - 895 - 5

I. 商... II. 杨... III. 商店—商业经营
IV. F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 015004 号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑:杨月进(0755-83460341 yyj@htph.com.cn)

封面设计:小海 责任技编:陈炯

海天电子图书开发公司排版制作 83460900

深圳华润永昌彩印有限公司印刷 海天出版社经销

2005年4月第1版 2005年4月第1次印刷

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:22.75

字数:250千字 印数:1-5000册

定价:23.00元

海天版图书版权所有,侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题,请随时向承印厂调换。

序

在我国加入WTO后,国内零售业必然面临着国际市场竞争日益激烈的形势。我国零售业起步较晚,其规模小,实力弱,尤其在面对如何规划、如何经营、如何管理、如何提升管理品质等一系列的现实问题,广大商场(超市)尚需一套系统、完整、规范的经营管理模式。

《商场·超市经营管理操作实务》丛书共分六册,介绍了商场(超市)最具代表性的经营管理操作实务,具有极强的实用性和可操作性。

1.《商场·超市本部运营与管理》。本书从本部营运的角度出发,首先介绍了组织决策管理系统架构,然后重点讲述了企划管理系统、人力资源管理系统、物流配送管理系统、营销管理系统、财务管理系统、服务管理系统、工程管理系统等构建的方法、流程及技巧。同时也对商场(超市)连锁加盟管理体系运作和具体实施进行了系统且详尽的阐述。

2.《商场·超市店铺开发与经营》。店铺的开发与经营是商场(超市)运营管理的重点,是本部的末端神经,也是战略决策是否成功的检验,因此更注重实战性。本书介绍了店铺开发、开业准备、管理架构、服务培训、商品管理、促销管理、收银管理、防损管理、客服管理、安全管理、环卫管理、设备管理及专柜管理等店铺管理的方方面面。

3.《商场·超市采购与物流配送》。本书首先介绍了商场(超市)物流系统规划,接着重点讲述了商品采购业务操作技巧、商品验收控

制方法、商品存货盘点技巧及商品运输配送组织优化技巧,同时对电子商务时代网络订货的方法和操作技巧也做了较为详尽的阐述。

4.《商场·超市卖场管理与服务》。卖场的管理是商场(超市)经营管理的重点,本书介绍了卖场布局设计、卖场物流、卖场促销、卖场顾客服务、卖场员工选聘及卖场安全管理的方法和技巧。

5.《商场·超市店长与员工培训》。本书从培训的角度对商场(超市)员工岗位职责、商品陈设技巧、物流管理方法、顾客服务技巧、商品促销技巧、收银作业技巧及安全卫生知识进行了阐述。

6.《商场·超市安全与防损管理》。本书从商场(超市)安全管理的重要性入手,重点介绍了商场(超市)消防安全、治安安全、作业安全、设备安全等方面的管理方法和管理技巧,最后又分别论述了商场(超市)的防损和卫生安全知识。

《商场·超市经营管理操作实务》系列丛书的内容都是经过众多商业企业在实际运作过程中检验、实践证明的,可操作性极强,是一套不可多得商业企业参考工具书。它可作为商业企业的培训教材,也可作为大中专技术学校的培训教材。

另外,参与《商场·超市经营管理操作实务》系列丛书编撰者还有著名商业企业具实际操作经验的管理者和商业管理咨询机构的著名顾问董冰、张兵、杨静、郑洪元、李状元、罗爱琼、郑国君、贺铭、陈素娥、张学忠、郑蔚娟、徐霞、方敏、梁冬梅。

当然,在编写过程中,难免有不足之处,欢迎广大热心读者批评指正,在此表示衷心感谢!

作者

目 录

第一章 店铺开发

1.1 店铺选址	3
■ 商圈调查	3
■ 位置选择	4
■ 选址技巧	7
1.2 店面设计	10
■ 门面设计	10
■ 橱窗设计	13
■ 内部设计	15
相关链接	
店铺选择调查表	17
店面环境设计调查表	18
消费倾向认识	19

第二章 开业准备

2.1 购物环境	23
■ 购物环境要素	23
■ 购物环境设计	31
2.2 开业仪式	35
■ 庆典准备	35
■ 事项清单	38
相关链接	
商场(超市)分店开业庆典方案(范本)	39
商场(超市)分店开业所需物品清单(范本)	43

第三章 管理架构

3.1 组织架构	49
■ 结构设置	49
■ 店铺职能	50
3.2 岗位职责	51
■ 经理(店长)级岗位职责	51
■ 主管级人员岗位职责	53
■ 普通员工岗位职责	59

第四章 服务培训

4.1 仪容仪表	71
■ 仪表要求	71
■ 接待礼仪	74
■ 迎宾礼仪	76
■ 饰物、用品、佩戴	77
相关链接	
服务人员个人卫生管理规范	84
4.2 言谈举止	87
■ 服务礼貌用语	87
■ 为顾客服务时站姿	103
■ 恭候顾客时站姿	105
相关链接	
员工服务态度考核表	107
不良举止言谈表现	108
播音礼节及常用语	110

第五章 商品管理

5.1 商品配送	115
■ 商品配送流程	115
■ 商品配送种类和方法	117
■ 商品配送配置要求	120

5.2	商品陈列	123
■	商品陈列区划分	123
■	果蔬类陈列	127
■	肉品类陈列	130
■	水产品陈列	132
■	日配品陈列	133
5.3	商品盘点	135
■	盘点作业管理	135
■	盘点计算方法	137
相关链接		
	商品盘点单	140
	商品调价单	141
	商品内部移拨单	142

第六章 促销管理

6.1	促销方式	145
■	发行折价券	145
■	赠送样品	147
■	销售附赠赠品	148
■	降价促销	149
■	返还货款	150
■	反复购买	150
■	竞赛、游戏、抽奖	151

相关链接

促销活动准备表 152
促销活动计划表 153
促销效果评价表 154
商场(超市)全年常规促销计划(范本) 155

6.2 假日促销 158

■ 联合营销, 营造新景观 158
■ 活动创意, 烘托热点 159
■ 文化营销, 内涵深厚 159
■ 顾客动手, 个性营销 160
■ 特价陈列, 撩人眼球 161
■ 梯子价格, 艺术促销 162
■ 社区营销, 贴近服务 162
■ 节日促销须知 163

相关链接

商场(超市)促销节庆时间一览表 165
迎新春商场(超市)促销方案(范本) 168

第七章 收银管理

7.1 收银作业 173

■ 收银作业流程 173
■ 商品扫描作业 174
■ 商品消磁作业 176
■ 商品装袋作业 178
■ 接受付款作业 180

7.2 操作技巧	183
■ 收银员情景服务技巧	183
■ 大钞预收操作技巧	184
■ 设零兑零操作技巧	186
■ 收银差异处理技巧	188
相关链接	
收银员收银作业“五忌”	191
收银员服务规范	192

第八章 防损管理

8.1 卖场防损	197
■ 防损系统设置	197
■ 重点区域监管	198
■ 内部偷盗控制	208
相关链接	
防盗工作日常管理办法	213
财物失窃处理办法	214
8.2 店内防损	215
■ 后场防损管理	215
■ 店部防损管理	216
相关链接	
商品残损报告单	219
商品报损单	220

商品损耗分类表	221
商品折损单	224
防止商品损耗应对措施	225

第九章 客服管理

9.1 客服中心

- 电话接听
- 店内广播
- 赠品发放
- 退(换)货作业

相关链接

- 客户服务中容易引起误解的10种表达方式
- 店内广播日常工作内容

9.2 顾客投诉

- 对商品的投诉
- 对服务的投诉
- 对安全的投诉
- 投诉处理步骤
- 投诉处理作业

相关链接

- 顾客不满的主要情形表
- 防患顾客投诉问题于未然表
- 顾客投诉问题分析表
- 投诉处理整理表

投诉问题处理后营业活动原则表	260
9.3 售后服务	261
■ 实行“三包”服务	261
■ 及时处理来电	264
■ 售后服务项目	265
相关链接	
商品包装、运送日报表	269
商品运送作业日报表	270

第十章 安全管理

10.1 安全管理项目	273
■ 公共安全管理	273
■ 内部安全管理	275
10.2 事故分析改善	279
■ 事故分析	279
■ 管理改善	280

第十一章 环卫管理

11.1 环卫管理	285
■ 卖场环境卫生	285
■ 场外环境卫生	290

相关链接

场地卫生检查标准表 292

11.2 食品加工区卫生 293

■ 从业人员卫生要求 293

■ 操作区域环境卫生要求 294

■ 加工设备卫生要求 295

■ 加工流程卫生管理 298

■ 重点加工区卫生要求 301

相关链接

办公环境及卫生管理规定 303

收货部卫生要求 304

第十二章 设备管理

12.1 操作设备管理 307

■ 打价机管理 307

■ 封口机管理 308

■ 打印机管理 308

■ 电子秤管理 309

■ 扫描仪管理 310

■ 购物车管理 312

■ 婴儿车管理 313

■ 促销车管理 313

■ 平板车管理 314

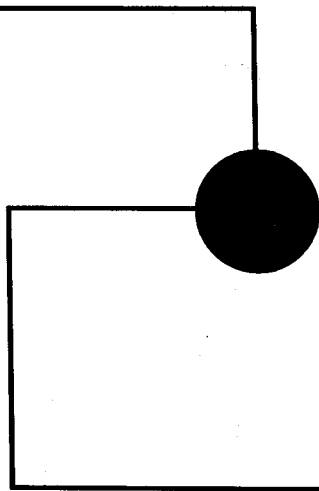
12.2 配套设备管理	316
■ 电梯管理	316
■ 人字梯管理	317
■ 冷库管理	318
■ 厨房设备管理	319
■ 电脑设备管理	320
■ 电子防盗设备管理	323
相关链接	
设备检查记录表	324

第十三章 专柜管理

13.1 专柜经营	327
■ 自营与外包	327
■ 外包厂商选择	327
13.2 专柜管理	329
■ 专柜合约条件	329
■ 专柜问题处理	334
相关链接	
专柜设置合约(范本)	338
联销合约书(范本)	343

第一章

店铺开发



快速导读 >>>>>>>>

1.1 店铺选址

- ☛ 商圈调查
- ☛ 位置选择
- ☛ 选址技巧

1.2 店面设计

- ☛ 门面设计
- ☛ 橱窗设计
- ☛ 内部设计

相关链接

- ☛ 店铺选择调查表
- ☛ 店面环境设计调查表
- ☛ 消费倾向认识