



商场·超市经营管理操作实务

商场 超市

店长与员工培训

TRAINING FOR MANAGER AND EMPLOYEES OF SUPERMARKET & SHOP

杨哲 梁冬梅 编著

你可以在此：

- 明确店长及员工岗位职责要求
- 熟悉商场（超市）商品采购验收、商品陈设布局、存货控制及商品盘点作业的培训技巧
- 掌握最为实用的员工顾客导购、商品促销及收银作业的培训技巧



 海天出版社

商场 超市



▲ 海天出版社

图书在版编目(CIP)数据

商场、超市店长与员工培训/杨哲,梁冬梅编著. —深圳:
海天出版社,2004.8

(商场、超市经营管理操作实务丛书)

ISBN 7-80697-230-7

I.商... II.①杨... ②梁... III.商业企业—职工
培训 IV.F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 055655 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 Email: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 (0755-83460900)

深圳市希望印务有限公司印刷 海天出版社经销

2004年8月第1版 2004年8月第1次印刷

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:18.25

字数:200千字 印数:1-5000册

定价:19.80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。

鉴于此，笔者根据多年零售业从业经验，编写了《商场·超市经营管理操作实务》丛书，希望能够给零售业投资者、商场(超市)经营管理者及从业人员提供参考。

《商场·超市经营管理操作实务》丛书共分四册，介绍了商场(超市)最具代表性的经营管理操作实务，如采购与物流配送、卖场管理与服务、员工培训、安全与防损管理等内容，具有极强的实用性和可操作性。

1.《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。

2.《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。

3.《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。

4.《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。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 岗位职责认知培训

1.1 店长级人员岗位职责培训	3
■ 店长岗位职责	3
■ 副店长岗位职责	4
1.2 主管级人员岗位职责培训	6
■ 收银主管岗位职责	6
■ 财务主管岗位职责	7
■ 理货区主管岗位职责	8
■ 配送中心主管岗位职责	9
■ 防损主管岗位职责	11

1.3 普通员工岗位职责培训	13
■ 收银人员岗位职责	13
■ 商品验收人员岗位职责	14
■ 商品配送人员岗位职责	14
■ 商品条码人员岗位职责	15
■ 仓管人员岗位职责	16
■ 促销人员岗位职责	16
■ 售后服务人员岗位职责	17
■ 维修人员岗位职责	18
■ 审核人员岗位职责	19
■ 广播人员岗位职责	20
■ 美工人员岗位职责	21
■ 防损人员岗位职责	21

第二章 商品陈设技巧培训

2.1 商品陈列设计技巧培训	25
■ 商品陈设区划分	25
■ 商品陈列艺术趋势设计	28
2.2 商品陈列方法培训	32

■ 选择商品陈列方法	32
■ 掌握商品陈列要领	38
2.3 商品陈设运用技巧培训	43
■ 墙面陈设技巧	43
■ 橱柜陈设技巧	44
■ 特价台陈设技巧	45
■ 果蔬商品陈设技巧运用	46
■ 肉品陈设技巧运用	49
■ 水产品陈设技巧运用	51
2.4 卖场购物环境营造技巧培训	53
■ 灯光和照明设计	53
■ 色彩设计	55
■ 声音与音响配置	60
■ 气味设计	61

第三章 商品物流管理培训

3.1 商品采购技巧培训	65
■ 采购业务流程	65
■ 供应商选择技巧	66

■ 采购业务运作技巧	68
相关链接	
商场(超市)订货明细表	74
商场(超市)进货接收日记录表	75
商场(超市)供应商考核评价表	76
3.2 商品验收技巧培训	77
■ 商品验收程序	77
■ 商品验收内容	78
■ 商品验收作业要点	78
■ 商品验收要领	80
3.3 商场存货控制技巧培训	87
■ 选择存货控制方法	87
■ 后场商品管理技巧	88
相关链接	
存货记录表	90
3.4 商品盘点作业培训	91
■ 盘点操作流程	91
■ 盘点的原则	92
■ 盘点的计算公式	93
■ 盘点组织的建立	93

■ 盘点准备工作	97
■ 盘点的实施	105

相关链接

盘点通知单范本	108
商品盘点单	109
盘点责任区域分配表	110

第四章 顾客服务技巧培训

4.1 卖场员工服务礼仪	113
■ 仪容仪表要求	113
■ 迎宾接待礼仪要求	116
■ 言谈举止要求	117
4.2 卖场顾客服务技巧	125
■ 收银员结账发生错误处理要求	125
■ 营业员向顾客介绍商品技巧	126
■ 与顾客保持良好关系技巧	128
■ 向顾客了解自己服务态度操作要求	128
■ 对急于购物顾客接待技巧	129
■ 向顾客展示商品技巧	130

4.3	客服中心服务技巧培训	131
■	电话接听技巧	131
■	退货换货作业技巧	132
■	赠品发放技巧	137
■	店内广播操作要求	142
4.4	顾客投诉处理技巧	145
■	顾客投诉处理程序与原则	145
■	顾客投诉处理技巧	147
■	顾客投诉处理总结	149
相关链接		
	顾客投诉登记表	150
	顾客投诉处理单	151
	顾客抱怨管理卡	152
	顾客抱怨处理报告表	153

第五章 卖场促销技巧培训

5.1	促销计划制定方法培训	157
■	促销目的确定方法	157
■	促销期间确定方法	158

■ 选择促销商品	160
■ 促销方案拟订技巧	161
5.2 促销活动实施技巧培训	164
■ 促销活动分类	164
■ 促销方式选择	167
■ 促销活动效果分析	170
5.3 POP广告促销技巧培训	177
■ POP广告促销作用	177
■ POP广告种类	179
■ POP广告策划技巧	180
■ POP广告使用时检查要点	181
相关链接	
促销活动计划表	183
促销效果评价表	184
5.4 促销效果评估方法培训	185
■ 促销业绩评估方法培训	185
■ 供应商配合状况评估	188
■ 商场(超市)自身运行状况评估	188

第六章 商品收银管理培训

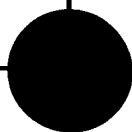
6.1	收银作业流程培训	193
	■ 商品收银作业流程	193
	■ 商品扫描作业技巧	194
	■ 商品消磁作业技巧	196
	■ 商品装袋技巧	198
	■ 接受付款	200
6.2	收银员收银作业技巧培训	206
	■ 收银员情景服务技巧	206
	■ 大钞预收操作技巧	207
	■ 设零与营业间兑零操作技巧	209
	■ 收银差异处理	212
6.3	现金室工作技巧培训	214
	■ 现金室功能	214
	■ 现金室操作要求	214
	■ 现金室工作流程	215
	■ 现金室管理规定	217
	相关链接	
	超市收银知识	221

第七章 安全卫生知识培训

7.1 消防安全知识培训	229
■ 消防组织建立	229
■ 消防系统构成	231
■ 灭火器使用方法	234
■ 消防器材或设施日常管理技巧	236
■ 火灾应急处理	238
相关链接	
超市防火责任书	242
7.2 人员作业安全知识培训	245
■ 个人防护用品安全使用培训	245
■ 搬运、运输和装卸安全培训	246
7.3 防损管理培训	249
■ 损耗原因分析培训	249
■ 损耗预防与控制方法培训	258
7.4 卫生知识培训	271
■ 食品加工区个人卫生知识培训	271
■ 食品加工区环境卫生知识培训	274

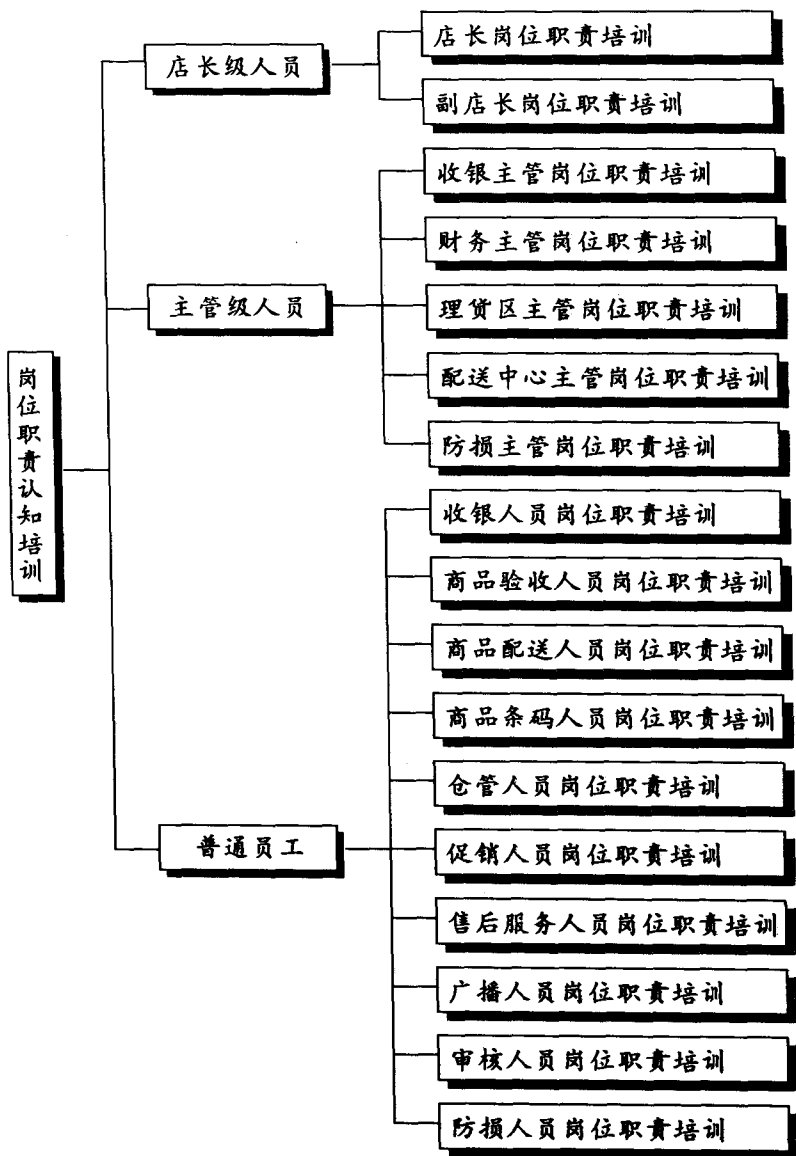
第一章

岗位职责



认知培训

培训索引





1.1 店长级人员岗位职责培训

■ 店长岗位职责

任职资格

- ◆ 学历要求：大专以上学历。
- ◆ 工作经历：在零售行业工作3年以上，在商场(超市)担任主管级以上职务1年以上；具备商品监督员资格。
- ◆ 应备知识：熟悉电脑操作，能够使用常用办公软件及商品进销存系统；了解零售业演变过程及发展趋势；具有关于零售业经营及管理技术的知识；具有关于零售业的法律知识；具有领导、统御及人力资源管理能力，能独立处理商场(超市)日常事务；掌握各项规章制度，并能依此制定、贯彻、落实方案；熟悉商品流转程序；熟悉商场(超市)整体业务运作流程及各职能部门与商场(超市)有关的业务运作情况。

岗位职责

- ◆ 对营业管理总经理负责，全面实施商场(超市)管理工作，