

DIAN PU 5S
GUAN LI



店铺 5S 管理

(日)JIT经营研究所 平野裕之/古谷诚 著
何继革 译

1整理 2整顿 3清扫 4清洁 5素养
零售店和服务性店铺也能有如此大的改观!
5S是店铺管理的基础

广东省出版集团
广东经济出版社

DIAN PU 5S
GUAN LI



店铺 5S 管理

(日)JIT经营研究所 平野裕之/古谷诚 著
何继革 译

1整理 2整顿 3清扫 4清洁 5素养
零售店和服务性店铺也能有如此大的改观!
5S是店铺管理的基础

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

店铺 5S 管理 / (日) 平野裕之, (日) 古谷诚, 何继革译. —广州: 广东经济出版社, 2005.10

ISBN 7-80728-111-1

I. 店… II. ①平…②古…③何… III. 商店-商业经营 IV. F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 107711 号

版权登记号: 图字: 19-2005-056

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	深圳市建融印刷包装有限公司 (深圳市罗湖区梨园路 104 号 3 楼东)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	7.5
字数	126 000 字
版次	2005 年 10 月第 1 版
印次	2005 年 10 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-111-1 / F·1284
定价	19.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙 4-5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

营销网址: <http://www.gebook.com>

·版权所有 翻印必究·

前 言

所谓5S即指：整理、整顿、清扫、清洁和素养这五个要素。它们在日语中用罗马字表示时头一个字母均为“S”，因而，通常被简称为“5S”。对于“整顿、整理……”这些词语，大家自孩提时代就已经耳熟能详，同时，亦成为身边的文化了。而在日本，5S不仅在制造行业得以普及，目前正逐渐向零售、建筑、服务等行业渗透。

从已往的经验我们可以断言，5S不单单能作用于产品的生产领域，同时在其他行业的基础管理中，也开始发挥其应有的功效了。假如您的公司或者您的店铺是一棵树的话，那么，5S就是让树木结出硕果、长成参天大树的根基。根基幼小、果实不丰，则难抵风雨。因而，我们说5S就是支撑着店铺的基础。

本书所要阐述的是关于您新店开张时5S的重点、推行5S所能取得的效果，以及5S活动的推进方法等等。在说明5S的具体推行方法时，“整理”篇利用的是“红牌作战”方法；“整顿”篇叙述了“看板作战”方法，同时还详解了关于三定（定位、定品种、定数量）的重要性；“清扫”篇分成三个阶段来探讨；在“清洁”篇则说明了

为达到维护整理、整顿、清扫上述“3S”之目的的一些见解；最后叙述的则是成就上述“4个S”内容的要点——“素养”的推进方法。

另外，在实例篇还实事求是地道出了来自饮食业、服务业和零售业的老板或者店主们在 5S 活动实际运行当中的心声。这些心声多数是关于最初引入 5S 时的问题和店铺遭受损害的原因。而且“实例”篇还分别揭示了店铺每个员工在 5S 活动中的具体工作方法，这是因为参与人员各自的分工特点不同，因而需要区分开来说明。本书还集中事例告诉您：假如您的店铺已经失去了来自客户方面的信任，您该如何通过 5S 活动找回从前的诚信度，以及告诫您怎样使自己的店面生意兴隆的每一个步骤。

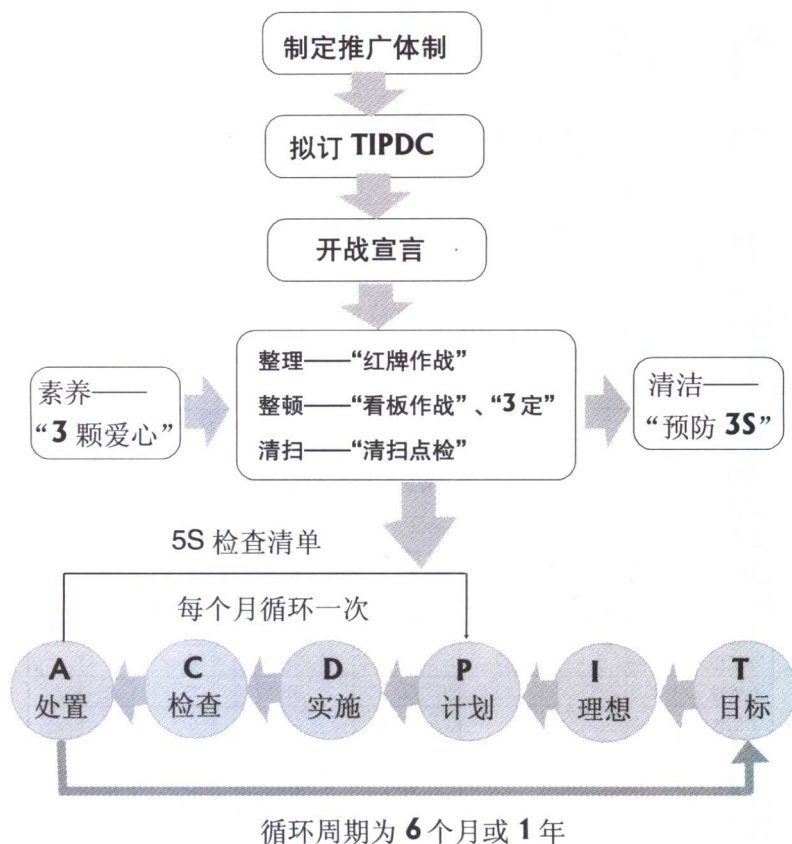
5S 运动，绝非指仅在研讨会上听人说一说，或写好标语贴在墙上，或只是读一些有关的书，或谈论一些关于 5S 的方法和技巧，更不是大家集中起来仅就此议一议的活动。它的重点则是如何去落实和执行它！

通过本书，希望读者能够将连接着每一个细小环节的“5S 管理”应用到各自的工作岗位中，同时，也愿本书能够为您的店铺发展奠定良好的基础，使您的店铺朝着顾客信赖、生意兴隆的方向迈进。

5S·3 定活动的导入步骤

5S= 整理、整顿、清扫、清洁、素养

3 定 = 定位、定品、定量



店铺的 5S 步骤 早知道!

通过 5S 活动, 店铺将会发生巨变! 5 大提升效果

效果 1 提高了店铺的工作效率

- 想要的东西马上就能找到
- 免除了搬移东西的劳动

效果 2 改善了库存运转

- 避免了过多订货所造成的浪费
- 实际的库存数量一目了然

效果 3 提高了待客的服务质量

- 客人需要的商品易于寻找、方便拿取和购买自如

效果 4 店铺良好的口碑广为流传

- 店铺购买方便、出入便利, 经客人之口广为传播

效果 5 从业人员情绪饱满, 勇往直前

- 店铺洁净、整齐, 员工的心灵也变得纯净无瑕
- 干劲油然而生

店铺的 10 大构成要素	提升效果		提升效果 2 库存运转率	提升效果 3 客人服务质量	提升效果 4 宣传效果	提升效果 5 积极主动性
	店铺效率	工作效率				
①人		○		○		○
②设备	○	○			○	
③物品	○	○	○		○	
④资金			○		○	
⑤工作方法		○	○	○	○	○
⑥管理	○	○	○	○	○	○
⑦销售	○		○		○	
⑧技术	○	○		○	○	○
⑨服务			○	○	○	○
⑩信息	○	○	○	○	○	○

店铺落实 5S 的步骤

步骤 1 1S= 整理

明确区分必需物品与非必需物品，非必需物品坚决撤离现场

- 仅对当前的（接待客人、业务、营业）活动中所必需的物品，适时地予以保留。
通过视线整理的“红牌作战”摒弃非必需物品，最终，创立仅保留必需物品的框架。

步骤 2 2S= 整顿

将必需物品整齐地放置在方便使用的地方，并予以标志

- 保证在店铺、大堂和厨房等场地不发生“找东西”的行为。
通过实施视线整顿之“看板作战”，确定放置场地，使烹调用具和日常备用品易于寻找、方便使用、归放自如。

步骤 3 3S= 清扫

经常打扫，保持整洁

- 先拿扫帚，后抓抹布。
首先，保证店铺的清洁；其次，发现异常后，投身改良，最后抑制污物的产生。

步骤 4 4S= 清洁

用以维持整理、整顿、清扫“3个S”

- 通过“无摒弃的整理”、“无凌乱的整顿”和“无脏物的清扫”来保持清洁。
检查一下看看是否有非必需物品、放置方法是否正确、是否有尘垢。
使创造干净的工作环境成为一种习惯。

步骤 5 5S= 素养

养成时刻正确遵守制度的习惯

- 店铺中年轻的临时工越多，这项工作越重要！打造“一目了然”的店铺，偶尔采取批评的手段，提高全体人员的素养，并使之固定下来。

目 录

CONTENTS

第一章 运用 5S 振兴您的店铺

1

STEP1 店铺结构的 10 大要素 / 3

STEP2 理解 5S 的含义 / 10

STEP3 抵触 5S 活动的 10 种顽固思想 / 13

STEP4 5S 的必要性——5 大提升效果 / 16

5S 带来的福气 ①

辨析四种“看”的行为——看见、观看、关注、查看 / 20

第二章 5S 的实行

21

STEP1 统一 5S 的步伐 / 23

STEP2 确定各自分担的任务 / 29

STEP3 尝试绘制一张 TIPDCA 循环周期图 / 32

STEP4 来吧！一起来落实“5S”活动——开场宣言 / 42

5S 带来的福气 ②

运用 5S 来观察一下您购买本书的这个书店吧(之一) / 45

第三章 掌握 5S·3 定的具体方法

47

- STEP1 整理——重要的是对思想的整理 / 49
- STEP2 整顿——将物品摆放在众人皆知的位置 / 69
- STEP3 清扫——每接待一位顾客就清扫一次 / 89
- STEP4 清洁——预防 3S 是由意识形态发展到具体措施 / 108
- STEP5 素养——让店铺充满爱公物、爱部下、爱岗位的 3 颗“爱心” / 117

第四章 5S 管理带来好生意的店铺实例

135

- 实例 1 饮食店 / 140
- 实例 2 服务业 / 162
- 实例 3 零售店 / 182

5S 带来的福气 ③

运用 5S 来观察一下您购买本书的这个书店吧(之二) / 203

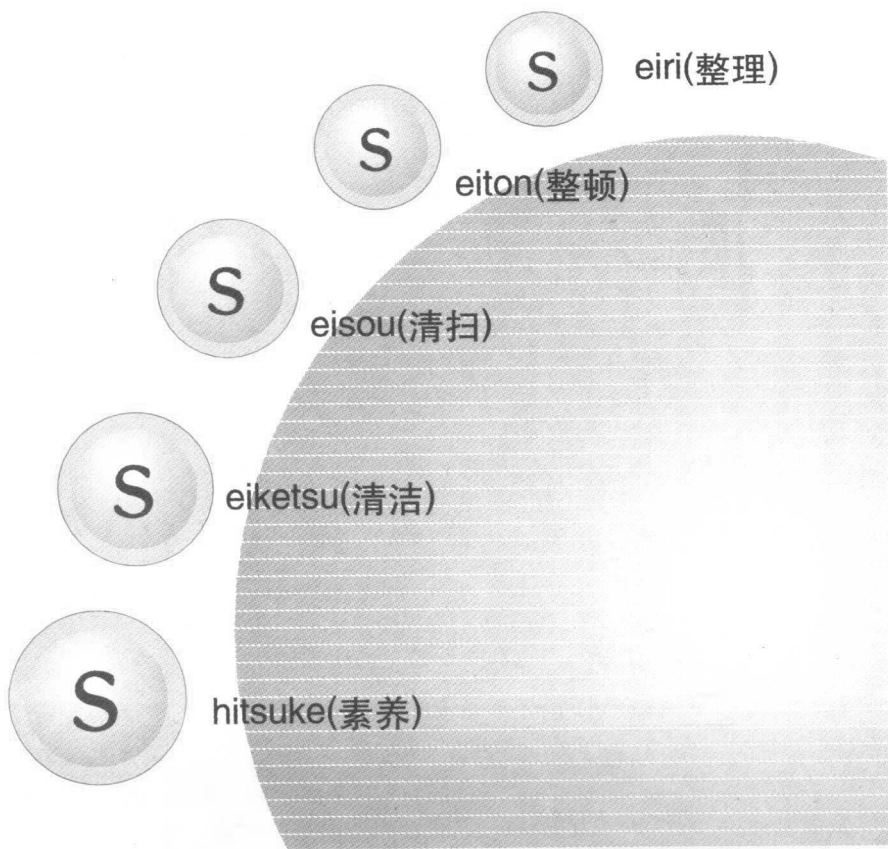
第五章 资料篇

- 资料篇请这样来灵活使用 / 207
- 资料 1 5S 活动计划书 / 211
- 资料 2 5S 活动一览表 / 212
- 资料 3 进展图 / 213
- 资料 4 亏损的 10 项对策 / 214
- 资料 5 5S 活动开场宣言书 / 215
- 资料 6 “红牌”标签 / 216
- 资料 7 不要的库存一览表 / 217
- 资料 8 不要的用具、设备一览表 / 218
- 资料 9 看板标示一览表 / 219
- 资料 10 清扫一览表 / 220
- 资料 11 清扫周期表 / 221
- 资料 12 清扫点检一览表 / 222
- 资料 13 保全项目一览表 / 223
- 资料 14 5S 检查清单 / 224

第一章

运用 5S 振兴您的店铺

近来您是否正在冥想苦思：为什么店铺的生意每况愈下，其原因何在呢？建议您不妨彻底从整理、整顿、清扫、清洁和素养这几方面来检查一下。



STEP

1

店铺结构的 10 大要素

新张开业的商铺无论是店面结构、看板、内部装修、店内用品、产品，还是店员的制服等，所有的一切都是崭新的；就连店员的心情也无一例外的新鲜无比。人人都对今后的营业活动抱着无限的期待。

店铺在忙碌中度过每一天、每一月、每一年，运作情况良好的店铺备受赞誉、客似云涌；而在运作情况不良的店铺则已经开始挂满、堆积一层厚厚的灰垢了，而且一些不良的妥协和习惯也会在店员中得以蔓延。

顾客通常追求的是新鲜感和兴奋感，以及对店铺服务的满足感。如果您能做到上述这些，顾客就会时常光顾、驻足您的店铺。高于人们的期望值人们会惊喜兴奋，反之就会失望，因而也会冷落您的店铺。

一些不良的妥协和习惯要运用“5S”来彻底清除!

您的店铺能够给予顾客什么

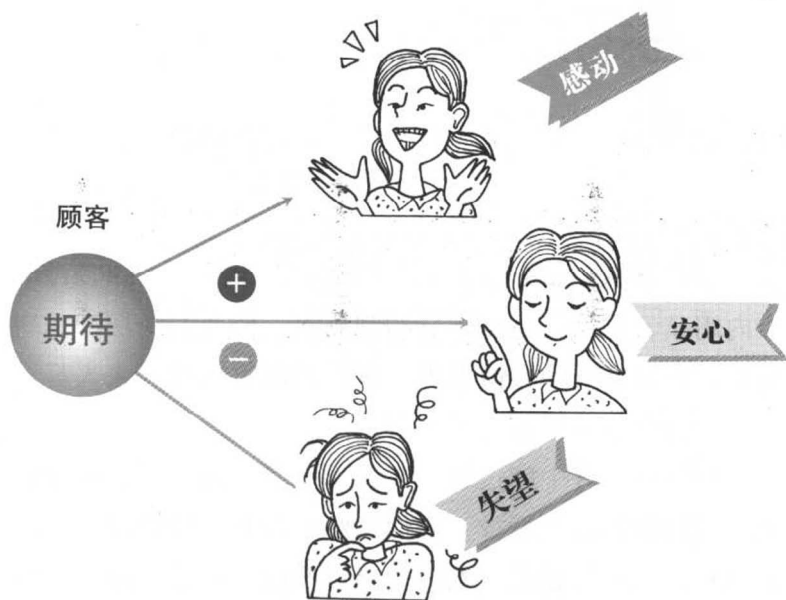


图 1

店铺给顾客带来的是不负众望的满足感？是高于期望值的兴奋感？还是低于期望值的失落感？
(研究顾客所追求和期望的内容，您或许能有所收获。)

“店铺结构的 10 大要素” 在各个行业的重要程度

表 1

要素	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
行业	人	设备	商品	资金	工作方法	管理	销售	技术	服务	信息
小商品	○	○	○	○	△	○	○	△	○	○
服务店	○	○	△	○	○	○	○	○	○	○
饮食店	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

○: 最重要 ○: 重要 △: 需要

店铺的组成虽然由 10 大要素构成，但因行业的种类不同，其重要程度也不尽相同。依照列表，您也试着重新审视一下自己店铺的情况吧。

那么，当哪一点出现混乱时，就会导致店铺的危机呢？

(1) 人。指包括社长、店长在内的所有从业店员，当然，兼职人员、临时工也同样发挥着重要的作用。所有直接与客户接触的人都将代表着您的店铺。

(2) 设备。保证餐具和烹调用具、空调设备和照明设施、搬运工具和用于服务客户的备用物品，在任何时间、由任何人都能及时、正常地使用。

(3) 产品。即指所有经您的店铺处理的或者是顾客付钱后所买到的东西，如食品、护肤品等。透过产品的保管状况，即可知道店铺的经营状况。

(4) 资金。没有钱就无法维持店铺的经营活动。资金的调配与运用对于能否顺利地进行店铺管理非常重要。

(5) 工作方法。在店铺中进行工作的方法，必须要有规范，而且要求任何人都做到工作标准化。否则，为顾客提供的商品（或服务）就会良莠不齐，客人对店铺的满意度也会大打折扣。

(6) 管理。没有管理的管理是最致命的。没有管理就无法把持店铺的形势，店铺也将乱作一团。所以，对于店铺，您要十分清楚“当今的状态是否正常”以及“是否已将异常处理完毕”。

(7) 销售。这里所指的销售，即促销。也就是说，该如何招揽店外的顾客来店铺，看商品、挑选商品，最终购买商品。

(8) 技术。适合各个店铺的技术多种多样、各有不同，饮食店全凭烹饪技术、美容店全凭美容技术。凭借着出色、高超的技术打动了客户的心，顾客就会选择你。

(9) 服务。顾客是上帝，店铺应为顾客效力、使顾客高兴，给予顾客满足感和惊喜。服务就是指全体店员必须做到的、迎合顾客心理的行为。

(10) 信息。世界有何变化、客户渴望什么、什么东