

<<超市员工培训一本通>>

图书基本信息

书名：<<超市员工培训一本通>>

13位ISBN编号：9787501774708

10位ISBN编号：7501774706

出版时间：2007-1

出版时间：中国经济

作者：本社

页数：401

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<超市员工培训一本通>>

内容概要

超市作为近年来发展迅猛的零售业态，发展与竞争始终相伴相随，本书根据超市运营的特点，全面而详细地阐述了如何提高收银、理货、采购、收货、防损、配送等各岗位的工作技能与技巧，打造一支训练有素、高效热情的优秀员工队伍。

本书不仅是卖场、综超、标超、社区超市完善自身培训体系的实用培训课程，也是零售行业相关人士的一本最佳参考书。

<<超市员工培训一本通>>

书籍目录

第一章 超市收银培训 第一节 收银员岗位描述 第二节 收银必备知识 一、收银基本常识 二、如何识别假币 三、票据填写规范 四、信用卡相关知识 第三节 收银机使用培训 一、收银机组成 二、收银机维护和保养 第四节 收银作业流程培训 一、营业前准备工作 二、营业中收银工作 三、营业结束工作 第五节 收银作业规范培训 一、标准工作步骤 二、上岗与下岗 三、商品登录 四、消磁操作 五、信用卡收受 六、退货与调整 七、商品装袋 第六节 收银员规范用语培训 一、常用的待客用语 二、情景用语

第二章 超市理货培训 第一节 理货各岗位职责 一、理货员主要工作职责 二、夜间补货员岗位职责 三、楼面理货员岗位职责 四、日配理货员岗位职责 五、蔬果理货员岗位职责 六、肉类理货员岗位职责 七、面包房理货员岗位职责 八、非食品理货员岗位职责 九、烟酒、精品部理货员岗位职责 第二节 理货必备知识培训 一、理货常用术语 二、超市价格标识 三、商品陈列设备 四、磁石点陈列 第三节 标价作业培训 一、标价作业流程 二、商品标价要点 第四节 陈列作业培训 一、商品陈列流程 二、商品陈列原则 三、商品陈列方式 第五节 补货作业培训 一、补货作业流程 二、补货上架规范 第六节 理货作业注意事项 一、超市理货的注意要点 二、新商品理货注意事项 三、促销商品理货注意事项 四、重点商品理货注意事项 五、理货过程中应注意防损

第三章 超市采购培训 第一节 采购员素质要求及岗位职责 一、采购员的素质要求 二、采购员岗位职责 第二节 采购必备知识培训 一、商品采购的基本要求 二、商品采购的原则 三、商品采购的渠道 四、采购模式 五、采购方法 第三节 商品采购流程培训 第四节 供应商开发与管理培训 一、供应商开发 二、供应商管理 第五节 采购前准备作业培训 一、了解商品销售状况 二、制定采购计划 三、编制采购预算 四、确定采购时机 第六节 与供应商谈判培训 一、采购谈判内容 二、采购谈判技巧 三、商品采购议价 第七节 采购合同拟订培训 一、签订合同流程 二、采购合同内容 第八节 采购商品验收培训 一、商品验收流程 二、商品验收要领 三、识别伪劣商品

第四章 超市收货培训 第一节 收货各岗位职责 一、收货员岗位职责 二、验货员岗位职责 三、单证管理员岗位职责 第二节 收货基本常识培训 一、常见的收货符号 二、收货区常用器械 三、收货常用术语 四、收货基本原则 第三节 收货工作流程培训 第四节 商品验收规范培训 一、商品验收流程 二、商品验收标准 三、商品验收要点 四、验收后的商品处理 第五节 收货错误纠正培训 一、错误纠正流程 二、错误纠正要点 第六节 商品拒收与退货培训 一、商品的拒收 二、商品的退货 第七节 收货安全与卫生培训 一、收货安全防范 二、收货卫生要求

第五章 超市防损培训 第一节 超市损耗常识培训 第二节 超市损耗形成原因 一、作业损耗 二、偷窃损耗 三、其他损耗 第三节 超市防损设备设施 一、电子防盗系统 二、监视报警系统 三、超市消防设施 第四节 防损各岗位工作职责 一、防损员的素质要求 二、防损员岗位职责 三、消防员岗位职责 四、消防监控员岗位职责 五、风险控制员岗位职责 六、稽核人员岗位职责 第五节 保安工作流程时段表 第六节 各种偷盗行为处理培训 一、员工偷盗的处理 二、顾客偷盗的处理 三、供货商偷盗的处理 第七节 火灾与停电处理培训 一、火灾的处理 二、停电的处理 第八节 典型防损作业培训 一、重点区域防损 二、夜间封场巡场 三、出口处的防损

第六章 超市配送培训 第一节 配送人员从业要求 第二节 配送人员岗位职责 一、接货人员岗位职责 二、保管人员岗位职责 三、加工人员岗位职责 四、配货人员岗位职责 五、运输人员岗位职责 第二节 配送知识培训 一、配送基本概念 二、配送中心构成 三、超市配送方式 四、超市配送设备 第三节 配送中心工作流程 第四节 集货作业培训 一、集货作业步骤 二、商品接收要点 第五节 订货作业培训 一、订货作业规程 二、订单处理程序 三、订单处理规范 第六节 储存作业培训 一、储存作业流程 二、储存管理重点 第七节 流通加工培训 第八节 装卸搬运培训 一、装卸搬运作业流程 二、装卸搬运规范 第九节 配载与发运培训 一、商品配载 二、发运准备 三、商品运输

第七章 超市仓储培训 第一节 仓储人员岗位职责及行为守则 一、仓库值班员岗位职责 二、仓储人员行为守则 第二节 商品仓储知识培训 一、常用仓储设备 二、常见仓库类型 三、商品存储形式

<<超市员工培训一本通>>

第三节 商品仓储工作流程 第四节 收货作业培训 一、收货作业流程 二、收货注意事项 第五节 入库作业培训 一、入库前准备工作 二、入库作业流程 三、入库作业要点 第六节 存储作业培训 一、存储作业流程 二、库存管理要点 第七节 出库作业培训 一、出库作业流程 二、出库注意事项 第八节 不同商品的仓储保管培训 一、生鲜商品仓储要点 二、食品粮油仓储要点 三、烟酒糖茶仓储要点 四、日杂百货仓储要点 五、家电商品仓储要点

第八章 超市盘点培训 第一节 盘点人员岗位职责 一、盘点小组职责 二、填表员岗位职责 三、盘点员岗位职责 四、核对员岗位职责 五、抽查员岗位职责 第二节 商品盘点知识培训 一、超市盘点常识 二、商品盘点类型 三、商品盘点方法 第三节 商品盘点流程培训 一、商品盘点总流程 二、库存区盘点流程 三、陈列区盘点流程 第四节 商品盘点实施培训 一、编制盘点计划 二、进行事先准备 三、划分责任区域 四、盘点人员安排 五、盘点人员培训 六、清理盘点场所 七、开展盘点工作 八、确认盘点结果 九、撰写盘点报告

第五节 各类盘点作业培训 一、初点作业要点 二、复点作业要点 三、抽点作业要点 第六节 盘点结果处理培训 一、编制库存盘点表 二、盘点结果的计算 三、盘点盈亏的评估 四、游离商品的处理 五、盘点差异的处理

第九章 超市促销员培训 第一节 促销员职责与要求 一、促销员的岗位职责 二、促销员的素质要求 三、促销员的行为标准 第二节 促销员必备知识培训 一、促销的基本概念 二、常用的促销手段 三、常见的促销工具 四、常用的促销商品 五、POP的作用和类型 第三节 促销员工作内容培训 一、促销卖场布置 二、促销活动检查 三、卖场商品展示 四、制作和悬挂POP 第四节 促销作业流程培训 一、巧妙展示促销商品 二、有效说服顾客 三、战胜顾客异议 四、识别成交信号 五、促成顾客购买 第五节 促销员服务禁忌事项

第十章 超市前厅客服培训 第一节 超市客服人员岗位职责 一、团购人员的岗位职责 二、退换货人员岗位职责 三、存包工作人员的职责 四、赠品发放员岗位职责 五、超市播音员岗位职责 六、超市保洁员岗位职责 第二节 顾客投诉处理培训 一、顾客投诉的原因及处理方法 二、顾客投诉的受理程序 三、处理顾客投诉的技巧 第三节 商品团购作业培训 一、商品团购流程 二、团购业务管理 三、商品团购送货 第四节 商品退换作业培训 一、商品退换范围 二、商品退换原则 三、商品退货流程 四、商品换货流程 第五节 存包与取包培训 一、超市存包方式 二、超市存包流程 三、超市取包流程 第六节 发票开具培训 一、发票相关概念 二、发票开具规范 第七节 赠品发放培训 一、赠品管理基础知识 二、赠品发放工作要点 第八节 超市广播培训 第九节 超市保洁作业培训 一、超市日常保洁项目及标准 二、保洁员工作注意事项后记

<<超市员工培训一本通>>

章节摘录

第一节 收银员岗位描述 遵守超市规章制度，严格遵循礼貌规范。

营业前应准备好所需物品(购物袋、包扎绳、胶带、零钞等)并有序存放。

负责收取当日销售收入并鉴别货币真假。

工作认真仔细，具有良好的计算、辨别假币及点钞的能力。

确保收银动作的规范化、标准化，提高收银速度和准确性。

确保顾客所购的每一件商品均已收银，不得遗漏。

熟悉掌握各种银联卡和储值卡的正确操作以及处理简单的故障。

执行财务制度，钱物妥善保管、按规定时间交款。

有关优惠、免单账单找负责人签字。

及时拾零，避免影响正常收银，并将商品存在的问题作好记录。

把销售数据正确地输入收银机，将正确的销售信息提供给超市管理人员。

货款收受和管理要做到认真负责，防止发生溢缺，保证每日营业款能正确、安全、及时地进入银行。

及时上缴销售款，及时作出差异报告。

按要求保管好销售凭证、发票及所收标项等，并确保其安全。

负责将上机收银工作中发生的问题如电脑反应慢、商品条码非法等，及时向管理人员反映并作记录。

超市经常有各种各样的促销活动，收银员应熟悉并熟练操作。

保证前台区域的清洁卫生，负责每日所坐款台及收银机的清洁工作，达到手摸无尘的标准。

能服从安排，完成上级传达的任务。

工作需要时能随时加班。

第二节 收银必备知识 一、收银基本常识 1. 扫描器 扫描器又叫商品条码阅读机，它是利用光线反射回来的光源转译成可辨识的数字，以确认是否是已建档商品的代号。

2. 电子收款机 电子收款机是接受条形码阅读器输入的条形码，根据条形码在收款机内存中的商品数据库找到该商品的相关信息，如品名、单价等，并通过一定程序编制最终计算出本次销售的实际总额的收银设备。

3. 条形码 条形码是由一组按一定编码规则排列的条形符号，用以表示一定的字符、数字及符号组成的信息。

4. 收银小票 顾客付款后，收银机会依据商品的扫描顺序打印出一份清单，称收银小票。

5. 商品 商品是商场销售的产品，必须经过付款程序。

6. 已付款商品 已付款商品一般指家电、精品、酒类等专柜销售的部分商品，在其专柜收银机已经付款，付款的商品有收银小票凭证并符合特定的包装。

7. 未付款商品 未付款商品指顾客在结账时因种种原因不要的商品。

收银员必须将商品放置收银台指定位置，并及时回收到楼面。

8. 赠品 赠品是商场自身或供应商通过商场提供给顾客的免费产品，不需要通过付款程序。

9. 特价信息 / 传单 特价信息 / 传单是指含有超市促销活动和商品优惠信息的一种印刷品。

收银员可按规定发放给顾客或熟记其中的内容。

10. 购物袋 购物袋是超市为每一位购买商品的顾客提供用来盛装已付款商品的工具。

11. 现金收款 收银员可直接接受人民币现金付款并执行现金收款的程序。

12. 银行卡 / 信用卡收款 收银员可直接接受银行卡 / 信用卡付款并执行银行卡 / 信用卡收款的程序。

13. 支票 / 其他有价凭证收款 收银员不能直接接受支票 / 其他有价凭证付款，必须在收银管理人员的权限下，按指定程序进行操作。

14. 零兑 收银员在零钱不足时，要请求兑换零钞。

15. 退换货办理 收银员不能直接在收银机上对顾客进行退换货办理，退货只能在规定的地方和规定

的收银机上由授权人员办理。

16 . 请求帮助P3-5

编辑推荐

培训可以让新进员工、在岗老员工了解工作要求，增强责任感，减少客人的投诉以及减低员工的流动率，从而保证服务质量，保持工作高效率。

拥有正确心态和娴熟技巧的员工，自然也就具备了良好的敬业精神，而培训的一个主要目的和效果也正是对心态的改进和技巧的强化。

当员工无法有效地完成自己的工作时，就会形成工作压力，并在各方面表现出来，成功的培训能通过员工技能的提高，有效减少工作压力和增加工作乐趣，减少人员流动和流失。

通过培训，员工会感激企业为他们提供了使自己成长、发展和在工作中取得更大成就的机会，自然地增强企业对他们的向心力和凝聚力。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>