

# 商场超市卖场服务与管理



[商场超市卖场服务与管理\\_下载链接1](#)

著者:华蕊

出版者:7-122

出版时间:2008-1

装帧:

isbn:9787122011800

《商场超市物流与管理系列读本:商场超市卖场服务与管理》针对目前商场超市卖场服

务与管理中存在的一系列问题，系统全面地提出卖场设计规划、商品管理、工作人员等管理的方法和技巧，为商场超市卖场提高服务质量提供参考。《商场超市物流与管理系列读本:商场超市卖场服务与管理》主要内容包括：商场超市卖场组织结构及日常管理；商场超市卖场的规划设计、商品管理、收银管理、前台管理、促销管理；商场超市卖场的人员管理、设备管理、安全卫生管理；商场超市卖场的服务过程及服务技巧等。《商场超市物流与管理系列读本:商场超市卖场服务与管理》内容全面，系统性、实用性和可操作性较强。

作者介绍：

目录: 第一章 商场超市卖场组织结构及日常管理 第一节 商场超市卖场组织结构  
一、组织结构 二、部门分工 三、商场超市卖场组织机构的设置原则和形式 第二节 商场超市卖场的日常管理  
一、商场超市卖场计划与交接  
二、商场超市卖场的巡场与盘点 第三节 商场超市卖场人员配置与职责  
二、商场超市卖场人员配置 二、商场超市卖场人员职责 第二章 商场超市卖场规划设计  
第一节 商场超市卖场设计 一、商场超市卖场设计原则 二、商场超市卖场设计内容  
三、商场超市卖场设计技巧 四、商场超市卖场设计方法 第二节 商场超市卖场陈列  
一、商场超市卖场区域划分 二、商场超市卖场陈列的操作流程  
三、商场超市卖场布局和陈列的方法 第三章 商场超市卖场商品管理 第一节 商场超市卖场商品的分类管理  
一、商场超市卖场商品的分类 二、商场超市卖场商品的组合 三、商品的辨识方法 第二节 商场超市卖场商品陈列管理  
一、商场超市卖场商品陈列的类型 二、商场超市卖场商品陈列的原则与要求  
三、商场超市卖场商品陈列应注意的事项 四、商场超市卖场商品陈列管理  
五、大类商品陈列与鲜度管理 六、大类商品的质量控制 第三节 商场超市卖场商品的销售管理  
一、商场超市卖场商品的销售管理要领 二、商场超市卖场商品销售管理的注意事项 三、残损、变质、临到期商品处理 第四节 商品标价和专柜管理  
一、商场超市卖场商品的标价管理 二、专柜商品管理 第五节 商场超市卖场的理货管理  
一、商场超市卖场理货内容 二、商场超市卖场理货规定 第六节 生鲜区域卫生安全管理  
一、生鲜区卫生管理 第四章 商场超市卖场收银管理 第一节 商场超市卖场收银管理规范  
一、商场超市卖场收银管理规范概述 二、商场超市卖场收银管理规范的工作流程与要求 第二节 收银常识介绍  
一、收银机知识介绍 二、条码知识介绍 三、消磁系统知识介绍 四、收银常识简介  
第三节 收银作业流程  
一、营业前作业安排 二、营业中作业安排 三、营业后作业安排 第四节 商场超市卖场收银操作技巧  
一、扫描作业 二、消磁作业 三、装袋作业  
四、收款作业 五、设零兑零操作 六、收银差异处理 七、情景服务 第五节 收银其他注意事项  
一、电子卡结算 二、外币收银结算 三、支票结算 收银规范  
四、营业款移交 第六节 收银员培训管理  
一、收银员培训内容 二、收银员实际培训 第五章 商场超市卖场前台管理 第一节 总服务台管理  
一、总服务台服务内容 二、商场超市卖场前台咨询接待 三、商品装袋管理规范 第二节 商场超市卖场存包处管理  
一、存取包的规定 二、存包处工作细则 三、意外事故处理  
四、存包处寄存物管理 第三节 商品退换货(发票)管理(收银错单处理)  
一、退换货的概念 二、退换货的一般标准 三、顾客的退换货 四、收银错单的处理 第四节 赠品发放管理  
一、赠品的概念 二、赠品发放原则 三、赠品发放流程 四、赠品库管理  
五、免费赠品促销发放管理 第六章 商场超市卖场服务管理 第一节 商场超市卖场服务礼仪  
一、仪容仪表礼仪 二、行为举止礼仪 三、服务语言规范管理  
第二节 营业员的服务态度管理  
一、商场超市卖场服务的分类 二、营业员对顾客的态度  
三、服务技巧 三、收银员的服务规范和技巧  
四、理货员的服务规范和技巧 第七章 商场超市卖场人员的管理 第一节 商场超市卖场人员的督导和管理  
一、新员工的要求和管理 二、老员工的要求和管理  
第二节 商场超市卖场人员配置  
一、商场超市卖场人员的作业安排  
二、商场超市卖场人员的调度 第三节 商场超市卖场人员服务规范管理

一、营业员营业前操作规范 二、营业员销售服务操作规范 三、营业员导购操作规范  
四、营业员文明售货操作规范 五、售后服务操作规范 六、收银员操作规范  
七、营业员向顾客展示商品操作规范 八、营业员拿递商品操作规范

第八章  
顾客服务过程与服务技巧 第一节 顾客服务的过程 一、售前准备 二、接待顾客  
三、展示商品 四、介绍商品 五、收取货款，包装商品 六、售后服务 第二节  
顾客购买心理分析和不同顾客的服务方法 一、顾客购买心理分析  
二、不同顾客的服务方法 第三节 顾客服务中的沟通 一、成功的沟通方式  
三、顾客服务中的表达艺术 三、与顾客沟通的实战技巧 第四节  
减少工作中的冲突与失误 一、工作中矛盾与冲突 二、处理顾客抱怨与投诉方法 第五节  
顾客服务质量的提升 一、作业员工素质要求 二、提升顾客服务质量的方法  
三、对作业员工提供优质服务的培训

第九章 商场超市卖场促销管理 第一节  
商品促销规范管理 一、促销方案制订规范 二、商品促销管理规范  
三、促销策划管理规范 四、促销效果评估规范 第二节 商品促销流程  
一、快讯商品促销流程 二、一般商品促销流程 第三节 促销活动的实施  
一、促销活动的安排 二、做好促销准备 三、营造商场超市卖场气氛  
四、促销方式的选择 五、促销战术的运用 第四节 促销活动的分类 一、按沟通方式分类  
二、按作用效果分类 三、按营销角度分类 四、按诉求主题和时间长短分类 第五节  
促销技巧 一、未考虑购物的顾客 二、未做出决定的顾客 三、坚定要买的顾客  
四、没有主见的顾客 五、自称买不起的顾客 六、对待不听商品介绍的顾客  
七、对待自称“我刚结婚”的顾客 第六节 促销员的管理 一、促销工作规范  
二、促销员管理

第十章 商场超市卖场安全服务管理 第一节  
商场超市卖场现场安全管理的重要性 一、现场安全管理的重要性  
二、保安巡逻的任务与重点 第二节 商场超市卖场安全管理的项目和事故分析  
一、安全管理项目 二、安全事故应变处理 三、安全管理事故分析与改善 第三节  
商场超市卖场安全防损管理 一、员工的作业安全防护 二、顾客的安全防护  
三、员工安全管理的主要内容 四、运输、搬运和装卸安全 五、商场超市卖场防损管理  
第四节 商场超市卖场各项活动安全管理 一、商场超市卖场消防安全管理  
二、商场超市卖场设备的安全管理 三、商场超市卖场环境的安全管理  
四、商场超市卖场安全管理作业 五、商场超市卖场安全事故处理方法  
六、商场超市卖场商品的防盗安全管理

第十一章 商场超市卖场的设备管理 第一节  
商场超市卖场设备的维护管理 一、商场超市设备维护的范围  
二、设备维护工作要求 三、商场超市设备维护流程  
四、商场超市设备的日常保养 五、商场超市卖场现场设备的维护 第二节  
商场超市设备的修缮管理 一、门窗的修缮管理 二、电气设备的修缮管理  
三、商场超市卖场水电表的修缮、更换 四、电动设备的日常维修注意事项  
五、垃圾道及各类管道井的维修 六、地下室渗水的修缮管理  
七、商场超市卖场设备设施的报废处理管理 八、商场超市卖场的工具管理  
九、商场超市卖场易耗品的管理

第十二章 商场超市卖场的环境卫生管理 第一节  
商场超市卖场现场的清洁卫生管理 一、商场超市卖场现场的环境卫生要求  
二、商场超市卖场现场的环境卫生管理 三、商场超市卖场现场的清洁管理 第二节  
商场超市卖场的绿化管理 一、良好绿化环境的创造 二、商场超市卖场绿化布置的原则  
三、商场超市卖场绿化工作检查标准 四、商场超市卖场绿化工作记录的主要内容  
五、商场超市卖场内花木的类型及其放置管理 第三节 商场超市卖场环境卫生管理规范  
一、商场超市卖场卫生管理准则 二、商场超市卖场卫生管理制度  
三、商场超市卖场公共区域清扫管理规定

参考文献  
• • • • (收起)

[商场超市卖场服务与管理 下载链接1](#)

标签

超市

评论

---

[商场超市卖场服务与管理 下载链接1](#)

书评

---

[商场超市卖场服务与管理 下载链接1](#)