

<<门店营运基础>>

图书基本信息

书名：<<门店营运基础>>

13位ISBN编号：9787512903661

10位ISBN编号：7512903669

出版时间：2012-8

出版时间：费耀亮、上海商贸职业教育集团 中国人事出版社 (2012-08出版)

作者：费耀亮 编

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>

<<门店营运基础>>

内容概要

《全国中等职业学校市场营销专业教材:门店营运基础》根据门店营运的项目模块,以任务为引领,从门店营运的实际出发,通过零售业态与门店岗位设置、商品管理、现场管理、客户管理、应急管理五个项目的学习,使学生具备以下能力:熟悉零售业态的种类,了解店铺零售业态的基本特点;熟悉门店的岗位设置,了解门店的组织结构;熟悉国家对常用商品的标识要求,掌握进销存各环节的操作流程及要点,并在此基础上掌握简单的计算方法;熟悉开店与闭店工作管理规范及门店管理制度,掌握销售技能,能合理选择与运用促销方法;熟练操作收银机,正确鉴别真假人民币;能处理简单的顾客投诉,提供一般的礼品包装;熟悉意外事件的应急方法,掌握消防、停电等意外事件的应急操作方法。

<<门店营运基础>>

书籍目录

项目一零售业态与门店岗位设置 任务一认识零售业态 任务二熟悉门店的岗位设置 练习题 项目二商品管理 任务一商品的标识及价签管理 任务二门店进货作业管理 任务三理货管理 任务四商品陈列管理 任务五盘点管理 任务六防损管理 任务七商品结构分析与管理 任务八进、销、存管理 练习题 项目三现场管理 任务一开关店管理 任务二劳动纪律 任务三销售作业管理 任务四促销管理 任务五收银管理 练习题 项目四客户管理 任务一顾客投诉与意见的处理 任务二VIP管理 任务三礼品包装 练习题 项目五应急管理 任务一门店案例作业管理 练习题

<<门店营运基础>>

章节摘录

版权页：（十一）每日销售高峰期之前和之后，须有一次比较全面的理货。

（十二）理货时，做到非销售单位、非销售包装的商品不能零星停留在销售区域。

特别注意，每日营业前理货时，要做商品、货架、通道的清洁工作。

二、理货的作业管理（一）领货作业管理 1.领货必须凭领货单。

2.领货单上理货人要写明商品的大类、品种、货名、数量及单价。

3.对内仓管理员所发出的商品，必须按领货单上的事项逐一核对验收，以防止商品串号和提错货物。

（二）标价作业管理 1.标签的类型（1）商品部门别标签，表示商品部门的代号及价格，通常适用于日用杂品以及规格化的日配品。

（2）单品别标签，表示单一商品的货号及价格，这种标签尤其适合于连锁超市内的生鲜食品，可分为称重标签和定额标签。

（3）店内码标签，表示每一单品的店内码和价格，也可分为称重标签和定额标签。

（4）纯单品价格标签，只表示每一个商品的单价，无其他号码。

2.标签打贴的位置（1）一般商品：打贴在商品正面的右上角，如右上角有商品说明文字，则可打贴在右下角，同种商品的标签应贴在相同位置。

（2）罐装商品：标签打贴在罐盖上部。

（3）瓶装商品：标签打贴在瓶肚与瓶颈的连接处。

（4）礼品：尽量使用特殊标价卡。

3.标价作业的注意事项（1）门店内相同性质商品的价格标签位置应是一致的。

（2）打价前要核对商品的代号和售价，同样的商品上不可有两种价格。

（3）标价作业最好不要在卖场上进行，以免影响顾客购物。

（4）价格标签纸要妥善保管。

（三）变价作业管理 1.变价的原因。

变价的原因可分为两种：（1）内部原因：如促销活动的特价、连锁企业总部价格政策的调整、商品质量有问题或快到期商品的折价销售等。

（2）外部原因：如总部进货成本的调整、同类商品的供应商之间的竞争、季节性商品的价格调整、受竞争店价格的影响以及门店消费者的反应等。

2.变价作业的注意事项（1）不得擅自变价。

（2）正确预计商品的销量，理货员应协助店长做好变价商品的准备。

（3）做好变价商品标价的更换，在变价开始和结束时都要及时更换商品的物价标牌以及贴在商品上的价格标签。

（4）做好商品陈列位置的调整工作。

（5）要随时检查商品在变价后的销售情况，注意了解消费者和竞争店的反应，协助店长做好具体处理工作。

3.变价时的标价作业（1）商品价格调高，则要将原价格标签纸去掉，重新打价签，以免顾客产生抵触心理。

（2）商品价格调低，可将新的标价打在原标价之上。

每一个商品，不可有不同的两个价格标签，这样会招来不必要的麻烦和争议，也往往会导致收银作业的错误。

<<门店营运基础>>

编辑推荐

《全国中等职业学校市场营销专业教材:门店营运基础》可作为中职商贸类专业学生门店营运基础课程用书, 也可作为商贸类相关岗位职工职业培训教材。

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>