



廣東工貿職業技術學院

毕业综合实践报告

永辉超市（酒饮）毕业综合实践报告

系 别： 经济贸易系

班 级： 15 营销 2 班

学生姓名： 孙楚汉

学 号： 1507233

指导老师： 黄卉

完成日期： 2018 年 4 月

目录

一. 前言.....	5
二. 公司简介.....	5
三. 我的实习内容.....	5
3.1 基础技巧.....	6
3.2 商品分类.....	6
3.3 标识道具.....	6
3.4 排面管理.....	7
3.5 商品陈列.....	7
3.6 商品收退货与报损.....	7
3.6.1 商品退货.....	7
3.6.2 商品报损.....	8
3.7 仓库管理.....	8
3.8 工具与设备维护.....	8
3.9 销售与服务.....	8
四. 超市存在管理问题分析.....	9
4.1 管理人员和员工服务意识较弱.....	9
4.2 员工满意度问题.....	9
4.3 促销活动存在的问题.....	9
五. 对超市管理问题的建议.....	10
5.1 提高员工素质实行规范化管理.....	10
5.2 提升员工满意度的措施.....	10
5.3 促销活动的对策.....	10
六. 在工作中我总结了如下经验和需要注意的方面.....	10
6.1 善于沟通.....	11
6.2 管理者具有决断力、快速的执行力.....	11
七. 工作心得体会.....	11

永辉超市（酒饮）毕业综合实践报告

一、前言

2017 年 10 月中旬我在广东永辉超市有限公司大亚湾万达店实习，担任合伙人一职。实习对于任何一位大学生来说是一个很好的锻炼机会，也是每一位大学毕业生必须拥有的一段经历。它使我们在实践中了解社会、在实践中巩固知识，实习又是对每一位大学毕业生专业知识的一种检验。对于我们来说，平常学到的都是书面上的知识，而毕业实习正好就给了我们一个在投身社会工作之前把理论知识与实践联系起来的机会。既开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，也是我们走向工作岗位的第一步。实习就是在我们就业之前的“实战预演”，一次全面性、总结性的教学实践环节，因此我非常珍惜这个机会，并在永辉超市股份有限公司里得到了很大的锻炼。

二、公司简介

辉超市股份有限公司创办于 1998 年，是中国大陆第一家将生鲜农产品引进现代超市的流通企业。坚持“融合共享”、“竞合发展”的理念开创蓝海，与国际零售巨头共同繁荣中国零售市场，在北京、重庆、福建、安徽、贵州等多个省市已发展 300 多家大、中型超市，经营面积超过 300 万平方米，位居 2011 年中国连锁百强企业 20 强、中国快速消费品连锁百强 8 强。永辉超市是中国 500 强企业之一，是福建省、重庆市流通及农业产业化双龙头企业，被国家商务部列为“全国流通重点企业”、“双百市场工程”重点企业，荣获“中国驰名商标”，是上海主板上市企业。永辉超市被国家七部委誉为中国“农改超”推广的典范，被百姓誉为“民生超市、百姓永辉”。公司已发展成为以零售业为龙头，以现代物流为支撑，以现代农业和食品工业为两翼，以实业开发为基础的大型集团企业。

在日趋激烈的市场竞争中，公司坚持“融合共享”、“竞合发展”的理念。与各大零售企业相互竞争并相互合作，创造了一个高素质、高责任感的民营企业。

三、我的实习内容

3.1 基础技巧

首先我在酒饮小店需要知道的基础技巧，分别有顾客服务、食品安全、安全与保全三部分。在顾客服务方面，每天上下班要注意自己的专业形象，仪容仪表是否规范。接待顾客时，

无论新老顾客都要礼貌、热情接待，从中我懂得了对待特殊顾客要思考如何应对。在顾客有需要的时候，懂得如何服务顾客或者主动提供所需的顾客服务。懂得并理解服务五声、服务六句话及卖场服务十三不。

在食品安全方面，必须持有健康证上岗，了解商品 QS 标识、保健食品、有机食品、绿色食品、无公害食品、食品出入境检验检疫等安全标识。懂得保质期已超过三分之二的商品，需进行记录保质期。为三十天以内，已超过五分之四的商品；保质期为三十天以上，已超过四分之三的商品皆为临保商品，需进行下架处理。无论是包装商品还是散装商品都应及时把变质商品挑出以防危害人体健康。

在安全与保全顾客，保持地面清洁与干燥。补完货的纸箱、补货车、叉车等杂物要及时清出卖场，保持通道的畅通。卖场货架前不允许堆积商品以免影响顾客选购商品，需及时补货或是放在货架下的储存区内。补货过程中要注意避让顾客，以免碰伤顾客。卖场使用带有危险性物品需立即存放到安全的位置，以免伤到顾客。商品不能堆放过高以免掉落致使商品损坏或砸伤顾客。使用工具车、补货车前应先了解安全须知。作为员工要正确使用推车叉车、补货车等，并使用正确的姿势进行操作以确保工作人员的安全。摆放商品时要整齐稳固，装卸后将工具及时归位，避免顾客误用发生危险。

3.2 商品分类

我们酒饮小店根据品类分为酒、茶饮料、果汁类、乳饮料、水五大类。每个大类中又根据性质的不同再细分为各小类。类按经营模式区分又分为联营与自营。亲戚每个商品说书的品类掌握三品。使用品商品分类，能够列举每个小类下的具体商品，熟练掌握季节性商品做好导入以及跟认识。辨别商品外观保证计量正确，不是物手续，每个商品的特性，以及属性能够很好的为顾客推荐服务

3.3 标识道具

标识种类有六种：货架通用、摇摇牌、A4POP、A5POP、A6POP、天天平价再减价 POP。标识使用方法。正常加签，使用于台面、端架、陈列、边框，收银台端架，放置在商品左下角，与商品左侧对齐，一品一签，不得使用胶带粘贴，有促销价格时注意到期更换。A4POP、A6POP 用于堆头和端架。新品摇摇牌中的背卡是在上市三个月内的商品中使用，促销到期要注意撤换。背卡摇摇牌，必须配套使用背卡可以单独使用。满赠和折扣摇摇牌在满立减活动和折扣活动中使用

道具种类有长桌、方桌、高低桌、酒框、灰色卡板等。长桌是在流量商品中使用，要防止陈列商品过杂。方桌是在精致商品中使用，陈列的时候要有量感。酒框可以是桌子下方补充陈列、辅助陈列或者作为陈列商品库存。高低是可以作为惊爆主推商品的延伸陈列。灰色卡板与

其他道具结合使用。

3.4 排面管理

理货的原则是：层板陈列和挂勾陈列都是从左往右，从上往下。理货时要求排面整洁，排面商品丰满。要对问题商品进行排查，检查商品包装、质量、保质期，临过保商品、涨袋、破损、无条码商品要立刻撤架。三无商品，不得销售。可把商品放到货架最顶层的库存区，加货时可以提高工作效率。排面空缺找不到货时，可以通过使用 PDA 查询其库存，根据记录清单寻找商品取货，取货遵循先进先出原则。卖场补货时对应货架上同商品的生产日期一致的，则不需要先进先出，不一致的则需要遵循先进先出原则。对易碎商品要轻拿轻放避免造成损失。加高层的库存不宜放置太重商品或放的高度过高，以免掉下砸伤顾客。定期检查价签及排面整齐度，是否一货一签。价签是否放置在商品左上角的位置，确保价签完整并与商品一致。补完货的纸箱拆开统一放置并回收不允许乱放纸箱。补货车、叉车等周转工具拉回原位为不允许长时间摆放在卖场影响顾客购物。

3.5 商品陈列

正常货架陈列的原则有易找易看易懂易拿，按商品分类进行定位，进口商品靠主通道。货架顶部陈列是用来做顶层情景陈列或者正常陈列，一般选择保质期比较长的商品陈列。促销位置陈列可以在端架、端连堆、地摊、包柱、形堆等陈列。

3.6 商品收退货与报损

3.6.1 商品退货

等物流来的时候要先进行收货，再进行退货。安排早班人员进行卸货，配送、直通的收货的时候按收货单清点货物，贵重的酒需清点后立刻拿进贵重仓库。将准备入库和补货的商品分别放置于不同补货车；将入库商品按仓库区域划分入库。直送的收货需要核对商品质量、数量，挑出残次品，其他确认无误后签收订单。然后，进行退货。把已经无法正常售卖打包好的商品拉上车。

3.6.2 商品报损

在收货口那里拿报损单，把要报损商品的商品名称、商品条码、规格、数量、价格及报损原因填写好，再找自己小店的店长签字及大店长签字，最后到收货口经过防损的检查方可拆包入垃圾桶，报损完毕。

3.7 仓库管理

仓库按酒饮品类分类，入库的各种商品按照分类区放置，商品之间应有一定的间隔，以便于平时取货。商品周转快的商品需放置比较方便拿的地方，通道保留足够的宽度能使用叉车取货。赠品区摆放整齐并登记，退货区与正常商品分隔开，提高工作效率，报损区及时处理，不

允许存放过久。存放三离原则是仓库管理的重要原则，仓库不允许货架及栈板底下未清理。主走道干净整洁，无空栈板、购物车、购物篮，仓库内不允许有空栈板和购物车。

3.8 工具与设备维护

登高车的使用与维护，登高车底板载货承重不得超过 80KG。移动时必须走下平台，用手往前拖动，避免损耗。栈板的使用与维护，使用时轻拿轻放，损坏、报废栈板集中维修或销毁。定期清洁并检查栈板，叉车的使用与维护，确认保证叉车处于初始高度，以免造成损坏。车把与叉车杆直立，叉车板对准栈板推入护。上下提压车把，抬高栈板 2-3cm。立式冷藏柜的使用与维护，以通风口为界限，商品陈列不超过通风口，通风槽需定期清洁，以免堵塞影响冷藏效果。闭店后要关闭冰箱开关，发现异常及时联系电工维修。补货车的使用与维护，在使用中，所有的轴承及轴已被加上了润。商品放置稳妥，下面上轻，码放高度低于补货车在正前方拉车行走，避免擦碰。

3.9 销售与服务

销售首先要学会判断顾客类型:品牌导向型、价格导向型、品质导向型。通过简单询问了解顾客对产品某些方面的要求，以提供更准确的服务从而进一步了解顾客需求及预期值。也可以根据顾客对产品的要求拿出符合专业的销售来服务顾客的商品做针对性介绍(例如酒、进口果汁、进口水等)要开箱检查商品)。做好售后服务并对于保质期短的商品要提醒顾客注意。基本的服务要求外，了解基本的产品知识可以，提升我们服务的专业水平，让顾客信任我们，进达成销售目标。销售与服务是互相结合的，以真诚的服务来进行销售，了解顾客的需要，掌握顾客困惑的产品知识，以更售后服务的指引与提示。

四、超市存在管理问题分析

4.1 管理人员和员工服务意识较弱

管理人员和员工素质不高，缺乏“知识”人才。从我国产业链的发展看，不合格的管理者和员工已经成为发展的瓶颈。这与新经济条件下知识发展的要求是相悖的。很多的规模企业并没有建立员工培训机构,没有雇佣专业人员参与培训业务,毕竟还没有意识到竞争在新经济下的市场是人员素质的竞争,导致企业整体管理水平不高,效率低。“永辉超市”给我的感觉是一些员工素质低下，服务意识差，有些管理者的管理模式不科学，导致企业运营效率低下。有些员工的服务意识较弱，不能解决客户的问题，以满足顾客的购物需求。有些推广者对自己的产品不负责。

4.2 员工满意度问题

永辉员工对公司除了基本工资较低有意见外，其他福利还是比较满意的。但是对排班以及工作量方面员工的抱怨声挺大的。因为工作简单不具有挑战性，压力低。员工意见、建议很少得到领导者的重视，员工晋升机会少。员工在该部门人际关系紧张，员工凝聚力较差。员工对该公司的工作环境较满意，意见较大的就是公司天天放相同的音乐，不能调动员工的工作激情。从物质到精神上尽量满足员工的合理要求，员工会激发更大的工作热情。

4.3 促销活动存在的问题

连锁超市促销的目的是为了吸引顾客，增加消费额度，但是卖出商品形成购买不是唯一目的。要吸引顾客消费，只依靠一味的降价，优惠是存在一定的局限性，对于连锁超市经营来说，若能在促销活动中突出一些能够树立品牌形象、建立起消费者和超市之间良好互惠互利的关系，促销的效果会更好。促销活动的频繁化并没有带动促销手段的创新和多样化，大都还是以前的几种降价促销手段，对于顾客来说，并没有形成更好的吸引力，也没有增加更多的营业额。

五、对超市管理问题的建议

5.1 提高员工素质实行规范化管理

通过管理创新，激发员工的积极性。通过建立各种培训、学习机制，提高他们的学习兴趣和在学习能力，充分提高调动员工积极性的激励机制，按照工资和福利的销售业绩，激励销售人员创造更大的效益。同时，提高他们的思想政治素质。提高思想素质有助于促进员工树立正确的服务价值，解决顾客需求和促销商品，与顾客培训结合起来，建立长期稳定的关系。积极引进人才，成立“到永辉是来创业，不是就业”的概念，很多一线员工成长为高级管理人员，并分享公司的发展成果，公司设立工会员工互助基金，帮困金；基于门店考核指标进一步细化。对表现良好的店长、店长、业绩等，经理、科长等干部实行优厚的绩效奖励。

5.2 提升员工满意度的措施

关爱员工的企业重视员工的身心健康，注意缓解员工的工作压力。企业可以在制度上做出一些规定，如带薪休假、医疗养老保险、失业保障等制度，为员工解除后顾之忧。丰田公司就设有自己的“全天候型”体育中心，里头有田径运动场、体育馆、橄榄球场、足球场、网球场等。这样既丰富了员工的生活，强健他们的体魄，同时培养了他们勇于奋斗的竞争精神，根本目的是更好的促进生产。所有这一切，在不知不觉中提高了员工的素质，增进了员工对公司以及领导的感情。

要想使企业员工的满意度提高，必须给予员工足够的信任与授权，让他们自主地完成工作

任务，放开手脚，尽情地把工作才能发挥出来。自由开放的企业应当拥有一个开放的沟通系统，以促进员工间的关系，增强员工的参与意识，促进上下级之间的意见交流，促进工作任务更有效地传达。

5.3 促销活动的对策

在促销方式上不断追求创新。传统的促销模式在一定程度上不能有效的吸引顾客的注意，也需要超市积极寻找新的方式来促进销售和促销。频繁又老旧的促销活动不得不让顾客感到麻木。所以一定是需要全新的促销活动，根据超市产品顾客需求提供各种促销活动。而且还可以帮助超市提高知名度达到赚钱的目的。

六、在工作中我总结了如下经验和需要注意的方面

6.1 善于沟通

在职场中，沟通的重要性不言而喻，积极有效的沟通能为职场人营造一个良好的人脉关系，还能个人职业生涯带来很多好处。现代企业管理都已经进入了一个以人为本的管理新时代，人际沟通成了最重要的管理手段，企业的一切经营活动都和沟通分不开，就算你是一个多么优秀的管理者、决策者，你有多么好的创意和点子，如果你手底下的员工和同事不了解你的意图，又怎么样才能发挥出自己最大的价值。

6.2 管理者具有决断力、快速的执行力

思想决定行为，思想决定出路。在面对复杂形势，能快速的搜集信息，正确筛选信息，把复杂的问题简单化，把无层次的东西规律化，充分的完成岗位角色的要求，保质保量的完成工作任务，较强的执行力就是在面对上级交给你的工作任务时，能够准确的领会上级意图，并快速的将这种意图作为行动传达出去。

七、工作心得体会

“实践是检验真理唯一的标准”从学校到社会一个大环境的转变，身边接触的人也完全换了角色，老师变成领导，曾经的同学变成同事，相处知道完全不同。在永辉实习的这段时间里，使我受益匪浅，有很多收获和体会。我对零售业及超市有了一个较完整的了解和熟悉。因为实习的工作与所学专业存在一定的关系，但实习中，我拓宽了自己的知识面，学习了很多学校以外的知识，甚至在学校难以学到的东西。我学会了运用所学知识解决处理简单问题的方法与技巧，学会了与员工同事相处沟通的有效方法途径。学校人向社会人转变，由学校人走向社会人一个缓冲阶段。在这个过程中最需要调整的就是心态。我们不是什么天之骄子，也没有什么可以值得炫耀的资本，而从学校走出就直接到一个公司最基层上班，接受公司严格的规章制度约束，以及体力，心力上等等的挑战，当然会使很多同学落差很大。这中间最大的挑战就是我们

自己心理上的调整。要有一切归零心态，从零开始，我们不可以改变环境，只有改变自己来适应这个环境。 我由一个不熟悉超市的工作流程，在实习的这段时间里对这些相关知识的了解熟悉。很多工作都是一项需要挑战一个人综合能力的，在工作中，我认识到了自身知识不足和优势，这促使我改进和加强。通过这次实习，我自身其他各方面都有所提升，如交际，口才，做事情，心理等等，但是最大的收获，是让我认清了我自己身上的优势和不足，以及如何去规划自己的时间，工作，生活，使我的许多目标变得清晰。

致谢

本论文最终得以顺利完成，首先感谢我的指导老师黄卉老师为我指点迷津，对我的细心指导和不懈的支持，感谢您有这份耐心和我一起分享我的感受与收获。同时也要感谢永辉超市给我提供这样的平台，以及耐心教导我的品类教练、小店长和员工。在整个实习过程中，教练们都热情的解答了我所提出的各种问题，通过一些岗位的见习，我懂得了一个超市运营模式，相信这段宝贵的经验对我的人生阅历与今后的职业生涯都能起到一个推波助澜的作用。更加感谢身边的同学、朋友们，正是由于你们的帮助和支持，我才能克服一个一个的困难和疑惑。最后，感谢我的母校广东工贸职业技术学院，是她培养了我，让我能够在这个社会中立足。祝愿我们的母校！

指导教师评语：

初评成绩：

指导教师签名：

年 月 日

毕业综合实践（设计）评审小组意见：

终评成绩：

组长签章：

年 月 日

备注