# 暑假超市实习报告内容

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-01-21

*超市应当是结构最简单的企业，但是它的经营管理却是不容小视的。作为连接产商与消费者之间的枢纽，它起着至关重要的作用。超市的最主要成员就是经营管理者与销售人员，诸如会计，保安等当然也是不可或缺的部分，但是真正主宰超市命运与发展前景的仍然是经营管...*

超市应当是结构最简单的企业，但是它的经营管理却是不容小视的。作为连接产商与消费者之间的枢纽，它起着至关重要的作用。

超市的最主要成员就是经营管理者与销售人员，诸如会计，保安等当然也是不可或缺的部分，但是真正主宰超市命运与发展前景的仍然是经营管理者与销售人员。一个盈利叫大具有很好前景的超市必然拥有一批优秀的经营管理者与销售人员。

作为经营管理者，是整个超市商业行为的核心组成，必须具备有良好的个人素质与经营理念。

诚信。古语说“与朋友交，言而有信”，诚信是做人之根本。要想成为一个成功的经营者，就应当 做到言而有信，行而无欺。世界上没有一个狡猾的人，能够狡猾到使每一个人都不知道他是狡猾的，你可能在某一时候欺骗所有的人，也可能在所有的时候欺骗某一个人，但是你却不能在所有的时候欺骗所有的人。俗话说“得利不可再往”，天时.地利.人和总是处于一种动态变化之中。即使你偶尔通过不法或不道德的手段取得一次成功，但那并不意味着第二次你还会成功。不要怀疑，世界上永远没有能够永远瞒住别人的谎言。如果你想你的谎言不被拆穿，只有一种解药，那就是你从不说谎，永远保持正直。超市是一个薄利多销的企业，需要的是留住老顾客，吸引新顾客。顾客越多，效益越好。如果一个超市想以次充好 ，廉物高售，那么这个超市离“关门大吉”应当是不远了。当超市内出现了货物质量问题时，该向顾客道歉的及时道歉，该赔偿的及时赔偿，该退换的及时退换，做到顾客对商品和服务满意.放心。

诚信是立人之本，狡诈是害人之源。作为经营管理者绝对不能为牟取暴利而损害消费者的权益。要知道，顾客 就是上帝。在上帝面前是没有谎话可言的。一个超市，最重要的就是诚实与信用。

做任何事情都讲求天时.地利.人和。超市经营更是如此。

天时：各种节假日是上天赐予超市的盈利时机。经营者们应该抓住节假日这一良好时机。机不可失，时不再来。面对这一时机，管理者应当做出果断的决策。在节假日期间进行一系列的促销活动。因为节假日期间，市民大部分都不要上班，顾客量会大幅增加。而顾客一般具有贪小便宜的特点。超市进行促销活动必然会吸引顾客大批量购物。促销的主要手段有降价.连带销售.赠送礼品.达到一定金额给予一定折扣.抽取幸运购物奖等!降价主要是针对于那些堆积久难出售的商品和一些日常用品等。虽然降价使商品单价盈利减少了，但是 一天的总盈利却是大幅上涨了。例如，在情人节时对购买巧克力的顾客可赠送玫瑰等。

地利：一个超市，其地段位置极其的重要。它要比邻居民区，交通便利，人流量大。但是这样的地段租金一般相对较贵，并不是所有的超市可负担的起。因此做好超市的宣传就显的尤为的关键。超市的宣传大体上可以分为两个方面，一个是有形的，一个是无形的。有形的方面主要是指超市自身的宣传，比如张贴海报，在电视报刊上进行广告宣传，聘请专人进行传单式宣传。无形的方面主要是消费者“帮助”超市所进行的宣传。当然，这“帮助”是自发，自愿，无意之中的。例如：某一个消费者到一超市购物后，发现该超市的商品价格，商品质量，服务态度等方面都较好或是某一方面特好，那么该消费者很可能下次还会到该超市购物，不仅如此，他/她还可能把该超市介绍给其朋友或家人，而起朋友又介绍给其朋友的朋友或家人，这样一传十，十传百。超市的知名度自然在无形之中就大了。有形的宣传是一资金人力为基础的，而无形的宣传则是以超市的信誉为基石的，是超市长期诚信经营而形成的。有形的宣传与无形宣传是相辅相成，缺一不可的。

地利的另一个方面就是做好商品的生动化陈列。所谓的生动化陈列就是指以最诱导消费者购买的方式将商品明显展示，有效的向消费者传递商品形象。起重要意义主要在于吸引消费者，刺激其冲动性购买，从而增加销售量。要做好生动化陈列。首先，货架必须清洁，整齐，卫生。其次，将商品尽量摆放在良好的陈列位置， 争取的陈列面。再次，应当及时整理货架，及时补货，更换破损商品和过期产品，滞销商品要适当调整排面或设法处理掉，并且促销及特价商品要保证较好的陈列位置。如果正确运用商品的配置与陈列技术，销售额可在原来的基础上提高10%以上。

人和：这一点在超市经营中也极为重要。中国人都讲求“和气生财”。超市的人和主要就是搞好与顾客之间的关系，妥当的处理好超市与顾客之间的纠纷和矛盾。要做到人和。首先就要在顾客购物过程中下足文章，让顾客对服务态度满意。这一点主要就是导购员要有良好的服务态度，与一些专业的导购知识。其次要做好售后服务，及时准确的解决好顾客的咨询与投诉。对导购员推荐不当，产品过期，变质等引起的不愉快要及时的向消费者由衷地道歉，并负责换货，提供消费者适用的商品。因顾客使用商品不恰当而引起的问题，，要耐心的讲解，引导其正确使用。在处理咨询投诉问题时候应本着不损害公司的原则，尽量让咨询投诉者感到满意。处理这些问题时绝对不能出现诸如以下的不礼貌用语“这种问题连三岁小孩都懂。”“一分钱，一分货。”“不可能，绝对不可能发生这种事儿。”“这种问题不关我们的事，请直接去问生产厂家，我们只负责卖货。”

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！