

# 最新超市文员实习报告 超市实习报告(通用6篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 超市文员实习报告篇一

xx.7.25—8.25(其中7.26—7.31为培训时间)

武汉内资超市“中百”仓储—古田店。钟祥店

卖场促销

武汉实习一个月在充实和辛苦坚持中很快过去了，从一开始对于卖场实习的好奇，跃跃欲试，到最后的熟悉，有感觉，一切都是在潜移默化，我们的能力在一步步的提升，社会实践经验一点点积累，迪彩武汉实习个人总结（王泽钿）。相对于能力经验的不可见性，武汉市场（内资）一个月超过30万的销售额是看得见的。数据，不管是整个市场的，或者整个卖场的，亦或是个人的，都在一定程度上说明了我们的努力程度和能力的展现。但是在数据的背后，在实习过后，我们得到的更多的是心理，精神，观念上的转变，这就是我们实习最宝贵的收获。

二、不认输：在团队里面，不认输，力争成为团队销量最高的人；在与其他门店进行比较中不认输，始终保持力争第一的斗志；在与外资超市互相较劲的比赛中不认输，是为了争口气也是为了促进良性竞争；在与其他品牌的卖场促销竞争中坚决不认输，在卖场充分展现迪彩人的精神，只为一个信念—创立中国头发护理产品第一民族品牌。

三、促销：除了上述的价格和地点因素对于促销活动的影响外，赠品，优惠套装，免费体验，喇叭喧销，游戏抽奖等促销手段也是对于促销活动的展开有着或大或小的影响。此次武汉会战的赠品之多，创下迪彩会战的新纪录，也说明了公司对于武汉会战的重视程度，消费者受赠品影响而购买的情况很多，对于赠品的宣传。派送和控制成为了销售的关键环节；体验营销的卖场实施就是免费体验服务，对于护理类产品，未打特价产品以及高价位产品，通过免费体验常常可以打开销售的瓶颈，而且免费体验常常是连带销售最好的方法；喇叭喧销吸引的是人气，做的'是气氛，喧嚣人员的语调，语速，语句和感染力都是喧销中要注意的细节，只有细节把握好了，喧销才能起到吸引顾客的效果，进一步推动销售活动的进行；游戏抽奖配合喧销一起进行是营造气氛的最好方式，对于喧销人员的能力，卖场的人流量等都有比较严格的要求，否则游戏抽奖只能是个摆设，工作总结《迪彩武汉实习个人总结（王泽钿）》。古田店和钟祥店在促销活动中，客观的条件古田店都优于钟祥店，因此也有利于喧销和游戏的展开，钟祥店则要抓住每个星期的周二周六日人流量较大的规律，重点通过赠品销售和喧销提升销量。

迪彩武汉实习，收获的。体会的。总结的不仅仅是工作方面的，在生活中，我们结识了一帮来自湖南的好队友，同为当代大学生，同为80后，让我们有了共同的话题，不同的省份和大学体验也让我们有更多的好奇心去主动彼此了解和认识，因此我们成为了可以交心的朋友。或许由于实际条件的限制，我们的联系会变少，即使我们成为了彼此人生中的过客，那也会是一份美好的回忆。宝贵的财富。而在对迪彩公司的认识上，也让我有了更深层次的认知，迪彩的人文关怀，迪彩人的精神，都在我心中打下深刻的烙印，为以后的工作选择提供了有力的参考标准。

## 超市文员实习报告篇二

希望通过寒假工作对xx的大型超市的运营有一个比较抽象的

认识，并对超市内的管理有一定的了解，并且加深自己与他人和谐相处的能力，寒假超市实习报告。

20xx年3月

大发超市

酒饮科

寒假一转眼就过去了，在这短短的一个月里我体会到很多，感受也很深。通过这个寒假的社会实践使我感触颇多通过实践我总结出几点：

服务态度至关重要——作为一个服务行业，顾客就是上帝良好的服务态度是必须的，要想获得更多的利润就必须提高销售量。这就要求我们想顾客之所想，急顾客之所急，提高服务质量语言要礼貌文明，待客要热情周到，要尽可能满足顾客的要求。超市的服务理念是“亲切服务”，每一位员工都会在胸前佩带黄色的微笑牌，并且相应的员工守则中有着“不准对顾客说不知道”“必须佩带员工卡与工作卡”等等细的条款，服务好每一位顾客，使其宾至如归，实习报告《寒假超市实习报告》。

重视员工利益——超市的食堂实行饭、汤免费制，员工只需自己准备菜就好了，并且有相应的设备给员工加热饭菜，超市食堂的菜也很实惠，比外面的便宜很多，这也算是员工的福利待遇吧。人事部的相关负责人都会要求相关单位聘用员工时必须签订劳动合同，这样的话就保证如果单位克扣员工工资，那么大润发就会帮助员工向相应的单位进行工资追讨。

此外，我也发现并不是超市里面什么东西都是好的，就举几个例子吧：过年时各种饮料销售都会很好，各个商家也都打出了折扣商品，从八五折到五折应有尽有。有一次看到一种小瓶的饮料也是打折扣，打折原因是“商家让利”，可如果

细心点的话你会发现这种饮料只有三个月左右就过期了，而且部分饮料瓶里你能看见一些黑色的沉淀，这就是已经变质的商品了，超市居然还敢放在货架上卖。由于我是在超市的酒饮科工作的，切身体会到了过年期间某些酒的暴利了，比如说茅台酒，卖出一个礼盒就能有七八十元的回扣，而过年期间每天都能卖出一两百盒，听了直叫人汗颜。事实上摆在货架上的茅台酒都不是正中的的，都是一下仿冒商家的冒牌产品，真正的茅台只有五个字“贵州茅台酒”不多也不少，正品酒只有在超市的柜台才能买到。后来才了解到，超市作为一个容纳了几千上万种商品的地方，并不能给顾客多少保证，各种真货假货应有尽有，因为超市不可能去审查每个商品供应商的各种详细的信息，超市在商品的入住审查上只要求产品有生产日期，生产地，厂家名称，保质期登简单的几项基本资料。所以超市购物需小心谨慎。

通过一个多月的实践使我增长了不少关于酒的知识，希望能够在将来的实习中更进一步。

### 超市文员实习报告篇三

实习时间□20xx年x月x日——20xx年x月x日

实习单位：华中科技大学武昌分校中区学生超市

华中科技大学武昌分校于20xx年开始自办后勤、自管后勤，后勤管理由总务处和物业管理中心两个部门承担，分管后勤的副校长直接领导。中区学生超市位于中区学生公寓一楼，使用面积约为500平方米，超市销售经营各类商品约4500余种，中区超市员工13人，平均每日可接待学生3900人次左右。整个中区超市的基本构造可分为前中后三个部分：前面的部分由水果区，熟食区，以及收银台组成；由收银台往里走就到了超市的中间部分，中间部分从左到右依次为饮料区、食品区、日常洗漱用品区；最后的部分由店长办公室、后备仓库以及塑料用品区和纸制用品区构成。

这次超市实习的主要内容是专门认识和了解超市，而这次的实习我们最开始主要是对超市的设施功能结构、工作岗位、业务流程、营销策略和经营管理方法做了大致性的了解。

### 3.1 设施功能结构

(1) 租出摊位区;位于超市的入门口，在此区位有水果摊及香烟售卖以及门口的熟食区。柜台在超市的门口主要是为了方便同学购买，并在一定程度上散结账人群。

(2) 收银台;临近门口位置，有两个收银台分别在超市进口的左右两侧，同时在收银台摆放有便利性小商品，供顾客选购。

(3) 超市内部卖场：主要有文具区;洗浴区;食品区;床上用品区;塑料制品区;保鲜柜区以及纸品区。

(4) 超市仓库：超市有两个仓库，一个位于超市后部，也是店长平时办公之处，另一个位于学校一街门口。仓库主要用于存放饮料，矿泉水等易保存且销售量大的商品。

### 3.2 工作岗位介绍

主要工作岗位有店长，副店长，收银员，理货员，以及水吧工作人员等岗位。而我们在超市实习的一个星期主要是由理货员带领我们进行一些商品的整理，上架，下架等工作。

#### (1) 店长工作职责

完成超市下达的各项经济效益指标。负责分店的商品进货验收、商品陈列、商品质量的管理等工作。掌握学生的消费需求，做好商品的管理及要货，并提出新商品的引进与滞销商品的淘汰建议。执行上级下达的促销活动，根据分店实际情况提出分店的促销需求。负责分店的设备、现金、帐务及收银终端作业的管理。负责分店员工考勤、仪容、仪表和服务

规范的执行。负责顾客投诉与意见的处理。

## (2) 收银员工作职责

收银员在营业期间要随时注意收银台前和视线所及的卖场内的情况;收银员要熟悉卖场商品的布局位置,变价商品和特价商品。

## (3) 理货员工作职责

### 3.3 超市作业流程

**要货:** 门店理货员补货要填写《请货单》,必须注明供应商、供应商代码、商品条码、商品名称、规格、含量、件数、细数填写的商品编码应为单品条码,补货数量应为单品细数。补货数量根据门店实际情况而定。

食品类在遵照商品保质期的同时,经销类商品按5-7天的销售量请货,非经销类商品按15天的销量请货,非食品类在考虑季节性的同时,经销类商品按10天销售总量请货,非经销类按30天的量请货。每个工作日上午,采购必须查阅是否有《请货单》,并将其确认为订单,在24小时内传真或送交给供应商。供应商应依据订单三日内将货物送达。

**收货:** 供应商送货到收货区,将订单和送货单交至指定的收货员。收货员将订单交录入员查对电脑中是否有该批商品的订单,若无则拒收。

质检员对照订单对商品进行开箱检验。凡不符合商品管理规定的(包括因运输和搬运不慎造成损坏和破损严重的)商品不得收货。收货员在订单备注栏中注明实收数、生产日期、保质期后交录入人员打印验执单(一式三联)保质期时间超过1/3的拒收。收货员、理货主管或店长及送货方在验执单一一签字确认后,将验执单第三联交复核人盖章后交送货方带回作

帐凭证，第一、第二联交录入人员审核、保管，并将单据送交财务部。收货人必须对所收商品数量、质量负责，并实行“谁收货、谁负责的工作责任制”。若供应商有送货单并要求在其上盖章或签字，则查对送货单是否与订单相符(品名、规格、条码、细数)仅在相符的送货单上盖章或签字。收货员在每个工作日下班之前，将所收货商品数量按类别在登记簿上登记。

### 3.4超市人员管理

中区超市的人员管理，主要是指对本店员工和来店购买商品学生的管理。对员工的管理包括出勤率和出勤时间的安排。由于超市业态本身的特征，其员工的岗位在作业上是单纯的，而在功能上是多样化的。这样，由于超市业态其特定要求，经营利润是不高的，因此，控制员工人数是提高盈利水平的重要环节。这就要求店长合理地安排好员工的出勤、休假班次，并严格考勤情况。店长抓不好店内出勤状况，就会直接影响门店进货、出货、补货陈列、服务水准等的正常运行以及维持店内最佳的营业状态。对员工工作质量的检查。一般说，店长自身工作质量的优劣，除了其自身综合素质以外，主要是通过店长对门店各岗位员工每日工作质量检查中才能不断提高的。通过学校统一制定的表格方式进行量化检查评比的方法，是店长对员工工作质量的检查最好方式之一，通过对员工的工作质量检查，才会对店内的全盘工作是否正常按计划运行做到心中有数。

另外，学生作为中区学生超市的最主要顾客，只有对学生的基本情况、消费需求、消费能力了解清楚并处理好学生的投诉和抱怨，才能在更好的满足学生需求的同时实现超市的销售目标并获得相应的利润。我们还要适时处理好学生的投诉和抱怨，对学生遭受的损失给予一定的补偿和安慰，以确保超市和学生的关系一直保持良好状态。

### 3.5库存及退货

退货要求：瓶盖开启的饮料、酒类商品、调料品不予退换。老鼠咬坏的商品不予退换。百事系列、可口可乐系列破损(不含瓶盖未开启、拉环未开的商品)、过期商品不予退换。雀巢、联合利华、雕牌、上海家化系列不予退货;宝洁系列残损商品不予退货;雀巢系列如遇特殊情况，必须报业务部审核同意后，方可退换。胶卷、香烟及50元以上的酒不予退换。啤酒必须在保质期还有1/4的时间内退货，逾期不予退换。

可退换商品的比例及原则：商品退货采取总量控制的办法。除采购部要求淘汰、清退的商品外，商品每月总退货量不得超过当月销售总额的2%。，特殊情况，必须由店长写出详细说明，。凡超过商品销售总额的2%的退货，视为工作失误，按金额比例扣罚人员工资。即在2%的基础上，每超过0.5%(含0.5%)按店内每人50元扣罚，超过0.5%-1%(含1%)的，按每人100元扣罚，依此类推。退货总额达同期销售总额4%的，对店长及主管作出就地免职的处理。因商品质量有问题，要求供应商退换货时，必须在退货单上注明“因质量问题退货”的字样，交供应商代表签字后方可办理相关手续，同时向采购报告，采购将督促供应商改进商品质量。对于质量问题严重的将对供应商予以处罚或清退。供应商换货不及时，向采购反映，对于经常换货不及时的供应商，采购将对其下达整改通知书，直至清退。

最后，作为超市资金流通和周转的现金是超市经营管理中的重点，也是超市财务管理的最主要的部分，对现金的管理工作是不容小觑的。现金管理的主要工作是收银管理，收银管理主要注意事项是：伪币;退货不实;价格数输入错误;亲朋好友结帐少输入;内外勾结偷逃结款;少找顾客钱。另外，还要不定期试验性购物检验收银员，定期检查收银结果，对于检查的结果每月不少于2次记录在案。

我们在中区超市一周的实习生活一转眼就结束了，虽然时间不长，但是自我感觉学习到了不少课本上没有的知识，更好的将理论与实践结合起来。



最开始的时候，我们听说去超市实习还在想，实习到底需要我们做什么，我们又能做什么，毕竟以前都没有过这样的实习经验。实习时，店长给我讲解很多关于超市方面的知识，然后安排我们协助超市员工做了一些简单的工作。从店长到理货员，我们从他们身上都学到了很多。我总结了以下几个方面的经验与收获：

一. 不管是做什么工作，交际能力都十分重要。孔子曾说过：“独学而无友，则孤陋而寡闻”。在人际交往的过程中，良好的交际能力有助于我们彼此从对方的言谈举止中更好的认识了对方。更好的得到别人的理解、关怀和帮助。

二. 工作要认真负责，要养成吃苦耐劳的优良作风。我们的工作占据了生命的一大部分，以消极的思想面对工作就等于萎靡的挥洒人生，生活就会变得毫无意义。认真对待工作中的每一个环节、每一个步骤，工作才能更加出色、才能趋于完美。

三. 要摆正自己的位置，主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。采用平和的心态。不要把自己看得过高，也不要把自己看得过低，只记住要把自己的工作踏踏实实干好。就算你有鸿鹄之志，有通天之能，那也要在现在这个位置上踏踏实实地做起来。

四. 努力提升自我素质修养与能力水平。时刻反省自己，不能有骄傲自满情绪。经常制定短中长期目标，并不断的努力为之奋斗。多看书，阅读，努力提升自己的理论知识水平。

这次超市实习让我得到了充分的锻炼，也认识到了自己身上的诸多不足。也让我在今后的学习生活中找到了提高的方向，希望还有这样的机会可以让我提高自己。

# 超市文员实习报告篇四

20xx年6月1日至7月2日

好又多都江堰店

透过实习，来加强理论学习与实践的结合，验证和充实所学的理论专业知识，加深对相关知识的理解，接触课堂以外的实践知识，加深了解社会对本专业的需要。培养独立解决问题的潜力，并开阔眼界及思路，积累社会经验，为将来步入社会奠定基础，增强我们适应社会的潜力。

根据公司的安排，我们进行了一系列入职的例行程序，就开始正式上岗。然后，我们逐渐的进入工作状态，熟悉超市上货程序。了解货物上架，每一天早上，我们的初步工作就是理货和陈列商品。按货物类别上架之后，我们开始整理产品摆放、对缺货及时进行补货，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。不同的商品有不同的陈列方式，尽可能的引起顾客的注意力，而且把商品的正面标签展示给消费者，使其商品整齐有序陈列，很有视觉效果。同时在看到商品没有价格，我们会用手提终端对商品进行打价。

在销售方面，我们用心有效对产品进行推销，帮忙顾客介绍和选购产品，为他们的购买提出合理推荐，持续良好态度和优质的服务，提高自身形象。我们会及时记录商品的供需状况，据此通知供应商的业务员前来调换商品，这就保证了商品的流通。

经过这段时间的实习，我们在超市学到了很多，也有了诸多的收获和体会。感受很深的是作为零售企业，营业人员接触消费者的机会十分多，各个消费者的个性不尽相同，营业人员需要更多的耐心来对待顾客，尽量做到百问不厌，消费者下次才还会光顾，这样才能给超市带来最大效益，所以好的

服务则是超市无形的资产。在学到工作经验的同时，我也懂得了市场的重要性，这也是因为经济体制结构所影响的，社会主义市场经济占主导地位的状况下，经济的发展要密切联系市场这个大的环境，没有它，也就没有顾客，则也没有了超市的发展。

在超市实习这几个星期，脑海中始终盘旋着“职责”两个字。超市要为顾客负职责，把产品在保质期内销售给顾客，绝不卖过期产品，我们也承担着对自己的职责。这次实习是一次难得的检验我理论知识的大好机会。实践是检验真理的唯一标准。我这次的'实习也是一次实践。所以我就应尽可能地抓住这样的实习机会，努力的完成超市工作，让自己更加的充实。

实习后我也了解了在工作中我们务必要进行总结分析，不仅仅只是努力忘我地工作，还要能回过头对工作的经验进行总结分析，思考怎样节约时间，如何提高效率，尽量使工作程序化、系统化、条理化、流水化。能做到忙而不乱，条理清楚。而且从实习中深刻的了解到，做为零售企业，经营者们要抓住每一个刺激消费和提高效益的机会，来做出果断的决策，如在一些节假日进行一系列的促销活动，顾客量会大幅增加。对于超市，其地段位置也是极其的重要，好又多位于都江堰市中心，交通便利，人流量大，这对做好超市的宣传就起到了很大的作用。超市宣传分为有形的，也分为无形的。有形的方面主要是指超市自身的宣传，比如张贴海报，有形的宣传是以资金人力为基础的；无形的方面主要是消费者“帮忙”超市所进行的宣传，对商品价格，商品质量，服务态度都有好的评价，无形的宣传则是以超市的信誉为基础的，是超市长期诚信经营而构成的。这样超市的知名度自然就扩大了。

在超市内部，我发现好的商品陈列能有效的向消费者传递商品形象，吸引消费者，刺激其冲动性购买，从而增加销售量。市场营销活动体现的是人与人之间的沟通艺术。企业开展营

销活动都是为了得到消费者的承认和理解，只有这样才能到达生产的目的。超市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，要在顾客购物过程中下足文章，对顾客诚信，让顾客对服务态度满意。要有良好的服务态度和一些专业的营销知识。而且还要做好售后服务，及时准确的解决好顾客的咨询。营销人员推荐不当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，带给消费者适用的商品。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。在处理这一类的问题时候应本着不损害公司的原则，尽量让消费者感到满意。

企业一旦给自己有了定位确定了自己的目标市场，就要尽可能地满足目标消费者的需求。尤其重要的是企业就应用心“跟踪”研究目标顾客的消费特征及其变化。应对消费者个性的变化，企业应及时的更新产品，进一步满足更高的需求。在这段时间的实习中，我也收获了很多，学到了很多书本上没有的知识，比如整理商品货架、给商品打价、接触了形形色色的人等等，使理论专业知识和实践做到了很好的结合，更加丰富了我的文化知识。更为重要的是，锻炼了我的动手潜力和自己在做事上的耐心和细心。同时也学到了怎样很好的与人沟通和交流，深刻感受到服务态度在零售企业中的重要性。

实习结束了，我的思考并没有结束，在实习中，我时常有得过且过的念头，但是手头上一旦有事做的时候，就不自觉的投入整个身心去做，我想着就是工作的魅力吧，实习是一个苦中有乐的过程！这个过程带给我的不仅仅是五个学分，或者专业知识，更多的是教给了我应对无对奈，应对困境时的应对方法及心态，它们是我的人生中一笔重要的财富！

## 超市文员实习报告篇五

通过实习了解食品产业营销管理情况，在这个基础上把所学的管理专业理论知识与实践紧密结合起来，缩小理论教学与

企业营销实战的差距，培养实际工作能力与分析能力，同时使各方面能力及素质得到全方位的锻炼与提升，以达到理论与实践相结合的目的。

(1) 了解企业的总体情况，包括企业历史、现状，企业营销状况，企业产品项目情况；

(5) 了解企业是如何加强渠道终端管理、与客户保持持续购销关系；

(7) 了解企业对推销人员的管理制度，推销人员的绩效评估方法；

(8) 了解广告在企业营销中的作用以及广告费支出比例的方法分析；

(9) 了解企业开展公共关系的情况，企业在面对对自己有利的机会和不利的威胁方面开展公关活动的力度和强度分析。

随着社会制度的日益完善和市场经济的发展，社会对营销管理人员的高度重视和严格要求，我们作为未来社会的专业人员，为了顺应社会的要求，加强社会竞争力，也应该严于自身的素质，培养较强的工作的操作能力，暑假期间，我有幸来到了维扬食品超市进行了为期十天的实习，学到了许多书本以外的知识，受益匪浅。

首先介绍一下我的实习单位：

维扬食品超市总店营业面积3600平方米，具有品种多、功能全的特点，经营品种达3万多个，主要有食品、酒水、洗涤化妆品、水果蔬菜、生鲜肉、水产等，以及南北风味面食、熟食、蛋糕、冷热饮等的现场加工制作。并设有休闲区，是县乡居民购物娱乐的好去处。始终坚持走具有自身特点、符合当地实际、贴近百姓生活的发展之路。因其目标市场面对的是

社区人民，所以与一般大型超市不同，其产品结构比较独特，结合社区人民的消费特点，以日常用品和各种品牌的零食为主打产品构成。同时经营各种居家食品和烟酒商品。各种商品价格比其他超市都便宜。部分商品(如日化类)设有打折专柜。

以标准化、流程化管理为基本管理模式，建立了完整的“门店开发系统、商品管理系统、门店运营系统、支持保证系统”四大经营管理体系，标准化运营，流程化管理。

第一天主要是听取超市的简单介绍和现状;熟悉超市商品类别和分布状况，了解超市的大概情况。从第二天起就忙忙碌碌地了解整个管理销售过程的点点滴滴。事情并没有想得那么容易，特别是刚从学校里出来的时候，面对外面异彩纷呈的世界，面对从来就没有做过的业务，一切都感到那么的陌生和茫然。始在同事的帮带下，了解一些业务相关的事情。可别小看了这些活，虽说简单，但都是疏忽不得的，每件事情都至关重要，因为它们都是环环相扣的。为了保证最后能够成功，前面的每一步基础都要打好。

维扬食品超市以经营食品、保健品为主，其他生活用品为辅，涉及到各个品牌，以备消费者选购，满足各种不同需求。

每过一段时间，超市会进行一次市场调查，一般采取机械抽样。用观察法有目的的有针对性的进行观察记录，据以研究顾客的行为和心理。这种调查法多是在被调查者不知不绝中进行的。这样所得的资料比较客观，实用性也比较大。但是只能看到现象，不能说明原因，更不能说明购买动机和意向。

企业销售计划是企业指导、协调市场营销活动的主要依据。每年、每个月超市都会制定年度计划，长期的战略计划也会为维扬超市指明发展方向。首先对市场细分，不同的细分市场在顾客偏好、赢利潜力等各方面各有特点。我们必须善于识别它的首要目标市场、次要目标市场乃至更为次要的目标

市场。进行销售管理就是要在精心选择的目标市场，慎重分配资源和力量。维扬食品超市的首要目标顾客是附近居民区的居民。应该以“便捷”、“物美价廉”为服务前提。

## 超市文员实习报告篇六

20xx年6月1日至7月2日

好又多都江堰店

通过实习，来加强理论学习与实践的结合，验证和充实所学的理论专业知识，加深对相关知识的理解，接触课堂以外的实践知识，加深了解社会对本专业的需要。培养独立解决问题的能力，并开阔眼界及思路，积累社会经验，为将来步入社会奠定基础，增强我们适应社会的能力。

根据公司的安排，我们进行了一系列入职的例行程序，就开始正式上岗。然后，我们逐渐的进入工作状态，熟悉超市上货程序。了解货物上架，每天早上，我们的初步工作就是理货和陈列商品。按货物类别上架之后，我们开始整理产品摆放、对缺货及时进行补货，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。不同的商品有不同的陈列方式，尽可能的引起顾客的注意力，而且把商品的正面标签展示给消费者，使其商品整齐有序陈列，很有视觉效果。同时在看到商品没有价格，我们会用手提终端对商品进行打价。

在销售方面，我们积极有效对产品进行推销，帮助顾客介绍和选购产品，为他们的购买提出合理建议，保持良好态度和优质的服务，提高自身形象。我们会及时记录商品的供需情况，据此通知供应商的业务员前来调换商品，这就保证了商品的流通。

经过这段时间的实习，我们在超市学到了很多，也有了诸多

的收获和体会。感受很深的是作为零售企业，营业人员接触消费者的机会非常多，各个消费者的个性不尽相同，营业人员需要更多的耐心来对待顾客，尽量做到百问不厌，消费者下次才还会光顾，这样才能给超市带来最大效益，所以好的服务则是超市无形的资产。在学到工作经验的同时，我也懂得了市场的重要性，这也是因为经济体制结构所影响的，社会主义市场经济占主导地位的情况下，经济的发展要密切联系市场这个大的环境，没有它，也就没有顾客，则也没有了超市的发展。

在超市实习这几个星期，脑海中始终盘旋着“责任”两个字。超市要为顾客负责任，把产品在保质期内销售给顾客，绝不卖过期产品，我们也承担着对自己的责任。这次实习是一次难得的检验我理论基础知识的大好机会。实践是检验真理的唯一标准。我这次的实习也是一次实践。所以我应该尽可能地抓住这样的实习机会，努力的完成超市工作，让自己更加的充实。

实习后我也了解了在工作中我们必须要进行总结分析，不仅只是努力忘我地工作，还要能回过头对工作的经验进行总结分析，考虑怎样节约时间，如何提高效率，尽量使工作程序化、系统化、条理化、流水化。能做到忙而不乱，条理清楚。而且从实习中深刻的了解到，做为零售企业，经营者们要抓住每一个刺激消费和提高效益的机会，来做出果断的决策，如在一些节假日进行一系列的促销活动，顾客量会大幅增加。对于超市，其地段位置也是极其的重要，好又多位于都江堰市中心，交通便利，人流量大，这对做好超市的宣传就起到了很大的作用。超市宣传分为有形的，也分为无形的。有形的方面主要是指超市自身的宣传，比如张贴海报，有形的宣传是以资金人力为基础的；无形的方面主要是消费者“帮助”超市所进行的宣传，对商品价格，商品质量，服务态度都有好的评价，无形的宣传则是以超市的信誉为基础的，是超市长期诚信经营而形成的。这样超市的知名度自然就扩大了。



在超市内部，我发现好的商品陈列能有效的向消费者传递商品形象，吸引消费者，刺激其冲动性购买，从而增加销售量。市场营销活动体现的是人与人之间的沟通艺术。企业开展营销活动都是为了得到消费者的承认和接受，只有这样才能达到生产的目的。超市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，要在顾客购物过程中下足文章，对顾客诚信，让顾客对服务态度满意。要有良好的服务态度和一些专业的营销知识。而且还要做好售后服务，及时准确的解决好顾客的咨询。营销人员推荐不当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。在处理这一类的问题时候应本着不损害公司的原则，尽量让消费者感到满意。

企业一旦给自己有了定位确定了自己的目标市场，就要尽可能地满足目标消费者的需求。尤其重要的是企业应该积极“跟踪”研究目标顾客的消费特征及其变化。面对消费者个性的变化，企业应及时的更新产品，进一步满足更高的需求。在这段时间的实习中，我也收获了很多，学到了很多书本上没有的知识，比如整理商品货架、给商品打价、接触了形形色色的人等等，使理论专业知识和实践做到了很好的结合，更加丰富了我的文化知识。更为重要的是，锻炼了我的动手能力和自己在做事上的耐心和细心。同时也学到了怎样很好的与人沟通和交流，深刻感受到服务态度在零售企业中的重要性。

实习结束了，我的思考并没有结束，在实习中，我时常有得过且过的念头，但是手头上一旦有事做的时候，就不自觉的投入整个身心去做，我想着就是工作的魅力吧，实习是一个苦中有乐的过程！这个过程带给我的不仅仅是五个学分，或者专业知识，更多的是教给了我面对无对奈，面对困境时的应对方法及心态，它们是我的人生中一笔重要的财富！