

2023年简报心得体会(大全6篇)

心得体会是对一段经历、学习或思考的总结和感悟。那么你知道心得体会如何写吗？以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

简报心得体会篇一

最近，我参加了一些公司内部会议和培训，其中就涵盖了“简报心得体会”的话题。这让我感到非常重要，因为简报是沟通的重要工具。在这篇文章中，我想和大家分享一些我对简报的体会和心得。我相信这些经验对于提高你的沟通技巧和工作效率将会有所帮助。

第二段：重点在于表达

在简报中，一个成功的关键是确保你的重点得到了充分的表达。这意味着你应该明确您的主要信息，同时防范困惑和分心。记住，在简报中没有人会向你下跪，要求你解释。因此，反复强调您的重点是非常重要的。

第三段：运用简洁的语言

另外，使用简洁的语言也是一种有效的沟通方法。在简报中，你应该用简单明了的语言来表达你的意思，并保持它的简洁。不要使用太多的专业术语和繁琐的句子结构，这会使得你的简报显得复杂，难以理解。相反，使用流畅、简洁的语言来表达你的想法，并在必要时使用图表和表格来帮助解释。

第四段：注意控制时间

同时，在进行简报时，注意控制时间也非常关键。一个成功的简报应该在规定的时间内完成，而且不要过长或过短。时间控制的好坏直接关系到听众的参与度和效果。所以，在开

始您的简报之前，请确保你有足够的准备，了解您的讲话时限以及你需要表达的所有信息。

第五段：结语

总之，简报是一项非常重要的工作技能，能够帮助你提高成功的沟通和展示才能的机会。无论您是参加内部会议还是向客户表示，运用这些简报中的小贴士和技巧将有助于确保您的简报在人们中间留下深刻的印象。从更大的角度来看，更好的简报也意味着更高的工作效率，并有助于展示您的专业能力，这对我们的职业成长是非常重要的。

简报心得体会篇二

简报是一种同步交流的方式，通常用于表达信息和意见。其目的在于传递某种信息并使其易于理解和记忆。简报可以由个人或团队发起和组织，也可以作为公司、机构和政府部门之间的常规沟通手段。

第二段：谈论有效的简报技巧

要编写一个有效的简报，需要掌握一些技巧。首先，演讲者要确保自己在预定的时间内留下足够的时间作为答疑环节。其次，结构化的简报能够增加听众的吸引力和投入感。最后，选择合适的语言和词汇是优秀简报的核心。

第三段：探讨简报所包含的内容

好的简报应包含以下内容：目标、背景、重点、结论和建议。在介绍背景时，我们需要提供一些关于演讲主题和其重要性的相关信息，并展示听众所需要了解的任何其他相关信息。而在高亮重点时，则需要使用一些视觉元素，如图表、数据和幻灯片。

第四段：简报中常犯的错误

在编写简报时，最常见的错误之一是忽略听众的需求和兴趣。简报需要根据听众的水平和知识水平进行定制，以确保其具有可读性和效率。另外，拖延时间也是简报最常见的问题之一。破坏了演讲的流畅度和吸引力，让听众产生倦怠。

第五段：总结

总的来说，简报不仅是一个地方交流沟通的常规形式，而且是演讲者和听众之间的高效沟通工具。为了编写出有效的简报，我们需要了解各种技巧和方法，尽可能地清晰明了地表达信息，同时，我们也需要努力避免简报中的常见问题。这样，我们就可以让我们的听众更好地理解 and 记住我们所说的话，同时也能实现更有意义的交流。

简报心得体会篇三

目 录

第一章 个人简历

第二章 如何做一名合格的家访课级职员 一. 人员管理 1. 人员培训

第二章 如何做一名合格的家访课级职员

零售业是上拥有巨大发展潜力的行业，近年来越来越多的企业在关注他，加盟他。大润发作为国内一流的 业卖场之一，有着不断进步的经营管理理念。我作为一个大润发的一名副课，肩负着配合经理，课长提升业绩以服务顾客，提升公司形象。并向着成为最受顾客喜爱、信赖，员工引以为傲的国际一流零售业者的公司远景而努力。

一、 人员的管理

公司愿景是：“成为最受顾客喜爱、信赖，员工引以为傲的国际一流零售业者。”

要达到这一目标，就需要我们每一个人去努力实现。而人员的管理就是其中的关键。

1. 人员培训

人员的培训在人员管理中是最基本，也是最重要的，人员没有一个好的培训，在强的团队也是一盘散沙，无战斗力可言。作为我们新开店而言，对于新进员工的培训是相当重要的。

企业文化的培训：

首先对每一位新进的导购进行企业文化的培训，让其知晓我们的“五不”原则，即：绝不说不知道、绝不过度推销自己的商品、绝不诋毁他人的商品、绝不擅自移动或扩大自己产品的陈列面、绝不说“要涨价”。使新进的导购知晓什么是己所不欲，勿施于人的道理。

我们的工作态度是：甘愿做、欢喜爱。我们的服务态度是：欢迎、微笑、协助、谢谢。我们要让每位员工对我们的企业有一种荣誉感，一种归属感。使我们的员工知晓我们的团队精神是服务支援，可以讨论，互相学习，具反省力。我们的团队是一个健康、快乐的团队。 具体实现：请人资协助定期对导购进行企业文化的培训。部门课长在每天的例会上对导购进行企业文化的宣导。由人资组织员工对企业文化的学习活动。课长在本课的日常工作中对企业文化进行一种具体体现。使我们的员工能切实感受到我们的企业文化，去自发地学习与了解我们的企业文化。

使用规范的培训

对每一位导购进行pop使用规范的培训，使其知道什么是pop□
家纺课常用的pop有哪一些。如何去使用这些pop□pop使用的
时机与使用的方法□pop的列印、领用、归还的程序□pop的清
洁与保养。

具体实现：由部门定期组织培训课程，课长对导购进行pop的
培训。各课资深员工在日常工作中对导购进行现场培训。使
我们的导购能更好地介绍我们的商品，更好的为我们的顾客
服务，使我们的顾客购物满意。

3. 服务意识的培训

我们要让我们的员工知道顾客才是我们的衣食父母。如何能
更好地为顾客服务是我们日常工作中的重点。对顾客的服务
不是停留在口号上，而是应该从实行动中得到体现。让我们
的员工与导购从站姿、礼貌用语、语言语气、制服着装等方
面做到尽善尽美，让我们用最优秀的一面来服务我们的顾客。

具体实现：由课长联系供应商，以函授或面授的方式，由课
长组织，对导购进行专业知识的培训。使员工知道我课销售
的商品的基本知识，能回答顾客提出的最基本的问题，让顾
客能更愉快的购物。

4. 排班

导购的排班工作非常重要，关系到卖场是否正常运作，因为
杨浦是老店，这里的导购都是非常资深，导购组长更是，所
以这里的导购排班都是由导购组长排好交课长。我了解了一
点导购排班，导购排班的班别是采用做一休一制，其中还有
串班人员，做一休一的上班时间为早上7：30-22：00，串班
为早上10：00-18：00。

员工的排班，科长来排班，课长每周会有一天两天休息，但
在一些特殊节点，课长将不定时上班。比如：限时抢购、3.8

节、母亲节、均一价、上档等随时做好上班准备，因为课长是责任制。接下来是资深员工和员工两人的排班，基本也是按做一休一原则，但也会因为某个活动日或检查而随时而调整上班时间。最后还有两名课员是早中班，按每天8小时工时计算上班，如有加班由课长安排休息。

5. 奖惩

我们需要建立完善的奖惩制度，做到有功必奖，有过必惩。但是要注意方式与方法。做

到扬善与公堂，会过于私室。任何事情都要做到对事不对人。

首先我家课长要做好不定期查岗，确定人员准时上下班。提倡员工间互相监督。赏罚分明，讲求“公平、公正、公开”，定期评选优秀课员以及导购，提高工作积极性，并申请物质奖励。不断提升自我修养，对员工不断灌输公司的企业文化与理念。更新专业技能新知识，让员工对自己向心力，提高凝聚力。关心员工工作及生活情况，及时为他们解决困难。

二. 商品的管理

正常商品的订货：根据报表确保下单量的合理可销天数，确保正常排面量的足够库存，尽量用电脑订单按建议天数、厂商的行程□om安全库存量一次订足，确保订单的合理与精准，减少opl的修改率，尽可能防止畅缺和缺货。

促销商品的订货：根据s133促销商品的趋势分析表□s146促销商品计划报表等相关报表正确预估下单。避免因促销造成高库存，要注意快报商品的前七的前七，后八的后三，有利于提升毛率。

季节商品的订货：季节商品的特点是业绩好，销量会在短时期迅速上升，而又因季末迅速下降，避免业绩损失，新商品

的第一次订货都由采购下单，门店课长根据s145新商品第一次到货通知报表和sd145 dc新商品第一次到货通知单报表，门店课长要根据商品的dms□安全量□om□厂商送货行程慎重下单。

2. 销售管理

所谓销售管理是指商品的销售。对印花、快报商品销售的了解，根据商品的销售业绩进

行分析对dms销售差的商品进行及时的调整陈列位置。充分利用促销区，及时对dms较高的商品陈列明显的位置，并及时做好补单动作。现场追踪排面的整齐，商品的不断吗。加强面销服务，提高商品销售的服务水准，为顾客提供满意保证。

商品在销售过程中会产生破包、孤儿以及失窃，相对的也会出现异常。对于一名课长来说，需要熟悉掌握各类报表的分析、处理以及损耗的控制。其中及时处理六大异常有利于提升卖场的业绩，提高卖场的服务水平，六大异常数据可以从h108本课各月销售统计报表查看。

业绩数据分析对于课长来说，不仅要学会操盘，更要懂得分析数据报表，以杨浦店家纺

从上图中的数据可以看出，家纺课的业绩主要来源于男女内衣、男女内裤、床上用品、

毛巾、男女袜。其中以床上用品中的被子和套件销量占比最大，其次是男女内衣裤。同期相比20xx年业绩较20xx年业绩呈下降趋势明显，最大的原因是因为电商的冲击。而一些季节性品项商品如凉席、电热毯却高于去年同期，是因为14天档的端架计划，印花促销商品价格低于同行业或电商。图中1月2月刚好是年节囤货销售旺季，所以商品的销售业高于3月4

月。

3库存管理

以最合理的库存满足卖场销售的需求，并创造最大的业绩，是我们库存管理追求的目标。

(1)高库存：一般多为采购下单或促销商品销售不佳造成，我们就积极联系采购、供应商做退货处理，不能退货的配合采购发文档期降价做店内ip或联系友店，做店间转货，总之要用及时处理。

(2)低库存：畅缺是卖场最大的损失，参考dms[]分析销售趋势(含促销品、季节性商品、年节商品)，及时订货、囤货催单到货。

(3)滞销品：认真分析滞销商品产生的原因，最滞销商品库存进行盘点，盘点电脑库存量是否正确，检查出样及出样位置，如盘点后为破包、或虚库存需及时作退货、折扣出清、库存调整。

(4)状态“6、8”商品进行盘点，精确电脑库存，凡建“r”积极办理退货，建“p”及时打折出清，直至销售完毕；建“t”办理转货。如盘点后为破包、坏品或虚库存需及时作退货、折扣出清，库存调整。

(5)新商品：第一时间出样，注意出样位置，配制“新品上市”的pop[]小圆牌，定能为新品提升销售力。

(6)库存的管理：新品库存区严格按照中分类存放，下重上轻，做到易拿、易找、易看，破包区商品专人每日处理。

4商品的陈列

货架上的商品陈列按大中小顺序，再按价格带陈列以靠主通道货架为首，从货架首部朝

尾方向依分类顺序陈列，小分类依价格带由底到高陈列，做到顾客易看、易懂、易找、易拿最感陈列。主题促销陈列明显位置，便于顾客寻找与购买，要体现促销□pop□美工的三大张力，让顾客产生冲动购买欲。毛巾陈列的顺序：

全套系毛巾—非全套系毛巾—盒装/袋装毛巾及其它巾全套系毛巾：同款毛巾中含面巾、小方巾、浴巾一套系最多可两色。

非全套系毛巾：同款毛巾中包含面巾、小方巾，一套系最多可两色。套系毛巾的陈列顺序：

素色毛巾—条纹毛巾—花色毛巾

素色、条纹毛巾中：先大拇指、大润发系列毛巾，后接其它品牌毛巾。全套系列毛巾中的陈列顺序：素色毛巾—条纹毛巾—花色毛巾 价格带顺序：

在全套系与非全套系毛巾的陈列中，先按颜色由浅到深陈列在同一颜色中按面巾的价格带由低到高顺序进行陈列。

陈列方式：全套系毛巾、非全套系毛巾采用吊挂陈列的方式，盒装/袋装毛巾采用层板陈列的方式。

盒装/袋装毛巾及其它巾，维持原陈列要求：分类—价格带。内衣按中分类(男女童)再按品片，后价格带陈列。床上用品按功能再按尺寸大小按价格形带陈列。(套件按品牌)。

5市调

大润发价格政策是：天天便宜，满意保证。

对于可比较品项市调的追踪，及时将竞争对手的价格信息发
给采购。精准反应市场价格，坚持公司的价格政策及时变
价，塑造大润发公司的优质低价的形象。

对于不可比较的品项，我们可以检讨它在竞争对手店的销售
情况，并在本店中了解是否对该商品或品牌的需要。由此来
决定是否向采购提出新品引进。

6盘点

盘点有大盘、循环盘点、高端价周盘等。要掌握商品的实际
库存量与电脑的差异量，以

精确的库存管理，并就差异原因采取相应的措施，以防止损
耗。盘点前先整理仓库，商品归为，并贴上库存单，以求盘
点的真实性、准确性，对高单价、易损耗的商品经常盘点。

三、设备的管理

设备是公司的骨架，也是商品的衬托品，更是国我们创造更
多的业绩。 设备名称：

设备种类：堆高机、平板车、液压车、补货车等。

陈列道具：货架、层板、圆管平钩、鹅颈弯钩、叠笼、斜口
笼、单双挂钩、促销桶□pop套柜、摇摇片架、功能卡、号码
牌等。 设备的保养：

1、设备有专人管每天保持清洁、维护。保养人每周追踪在一
级保养本上一一签字。 2、每周有分店sgs专人检查、监督、
考核。

3、每周四全店各课对补货车、液压车、推高机、平板车进行
集中保养。

第三章 总结

成为家纺课培训主管已经3个月了，在这期间，使我对卖场的纺织类商品的销售有了更清楚的认知，并且从中学习到了许多知识与技能。但是学习是永远没有止境的，只有不断学习才能更好的充实自己，才能更好地开展今后在玉环新店工作，提高工作的绩效。

简报心得体会篇四

短短几行文字，浓缩着一份意味深长的信息，这就是简报。每日早晨的上班时时间，收到的第一份文件便是公司的今日简报，凝聚着全公司最新的动态、竞争对手的行动、市场的变化、以及最新的产品信息。在这个信息快速的时代，每个人都需要一份切入点，而这份简报，也为我们带来了更多的机会。

第二段：简报内容及其优点

简报的内容不仅包括国内国际新闻，还有公司的最新动态，以及今后市场的发展方向。简报具有实时性、全面性、权威性、专业性等优点。而且在浏览信息时就可以及时获取信息，增强行业敏感度，利于把握新机遇，减少可能的风险。

第三段：简报如何提高我们的工作效率

在繁忙的工作中，往往因为信息获取不及时、不充分，造成信息缺失，从而耽误了工作进度。每日早晨，从简报中我们可以快速了解到公司最新的动态，以及市场行情，有利于积极寻找突破点，并及时调整工作计划，适应市场的需求，提高工作效率。

第四段：如何有效阅读简报

每份简报都有大量的信息需要浏览，虽然简报的内容非常丰富，但是如何有效地阅读简报，也是一个需要经验和技巧的事情。首先，我们应该先阅读标题，了解简报的主要内容；然后，针对自己所在的业务领域，挑选出与之相关的内容进行详细阅读；最后，将信息进行分类、整理，以便更好地应用到实际工作中。

第五段：总结

简报的作用不仅体现在提供最新资讯、加强信息传递与交流，更是为我们的工作成效积累了巨大能量。我们应该珍视每天早晨所收到的简报，以此为母矢，指向行动的方向。通过有效地阅读简报，学习行业动态，调整工作计划，更加精细化地执行工作，在这样的努力下，我们的工作也会变得更加有价值 and 有意义。

简报心得体会篇五

一：20xx年7月我换了行业进了大润发系统，到20xx年5月31号辞职。

先是做储备干部：因为是在肉品课，所以一边要学分割技术一边要学系统管理，确实很累！也比较充实，我们一批60多人是一期专门的生鲜班，到今天为止3年时间，我们肉品22名储备干部已经只剩下4名兄弟还在坚持，多是混的比较好的，有一名兄弟才21岁已经是大师傅级别了。还有一名我很要好的兄弟19岁做到正课级别了。

建议：在大润发生鲜做，技术一定要掌握的比较好才能坚持的时间比较长。

说一句：整个超市行业，生鲜部门是最缺少人的，也是最累的，吸引入气的部门。

大润发里实在做事和做人需要结合起来，领导欣赏很重要(特别是店长)!不太会关系学的兄弟姐妹也可以在大润发发展和生存，大润发你只要会做事，有机会的话还是会得到提升。

二：20xx年6月1号进的世纪联华(浙江联华系统)，进的时候是做日配课助，到现在还在世纪联华系统里上班，因为不会说话得罪了人，(工作的事情)，现在混的很不好，在寻找自己合适的行业和企业，准备跳曹。

因为年纪大了30了，想找个对象结婚，我这个人比较喜欢现场操作(就是闲不下喜欢干活)，我进世纪联华就换到了日配课，说明一下日配课大润发是不属于生鲜部门的，在世纪联华里日配属于生鲜部门。

日配课的服装和其他生鲜部门多不一样的，属于食品和百货的工作服。

在世纪联华上班做人排第一位，特别要注意说话，特别是公众场合，就算你有不同的工作意见领导叫你讨论，也最好不要表达，可以私下里交流!我吃过太大亏，一般大润发超市讨论的时候可以说一些不同的工作建议。

三：双方的对比

1：待遇福利

大润发相对来说高层工资要高一些，副课以下我感觉还是在世纪联华有优势。

福利过年过节发的东西大润发就显的只是意思一下了，就举端午节而言：大润发我工作的2年只是发了一包很小的粽子，里面有6个小粽子的那种，零售价大约15元左右。

世纪联华就大气的多了，端午节2年多是发一大包礼盒的天目

山野笋干，一大盒三湖的咸鸭蛋，零售价肯定超过100元了。

过年过节世纪联华肯定有表示，最少50元的卡。大润发我印象中好象只有大的节日才有一点意思。这次世纪联华20周年庆按照入职时间发卡，我是20xx年6月1号进公司的发下300元的卡，大润发的周年庆员工是没有什么福利的。

2: 工作时间

世纪联华我也工作了一年多了，感觉工作时间很有保障，每周每月多是按照劳动法来执行的工作时间。特别是世纪联华的促销员跟大润发促销员比较一下，呵呵就会有天堂和地狱的差别。(仅指工作时间)

3: 住宿情况

世纪联华里大学生如果是外派的话还是很不错的，要市区外门店才有外派的补贴。市区内还有统一的联华住宿，后期也只要交付水电费用等就可以在杭州市区住宿了。

4: 第三方检查

报表大润发对比一下多的太多了，还有生鲜部门的sgs的第三方检查，做为重要的升迁的考核指标，每月一次的sgs第三方检查很多时候会主动让课级主管工作上精细化起来[]sgs每个月一次检查，检查成绩是要店长负责的，通不过的情况还是很多的。通不过的话一段时间内是不能晋升的。

世纪联华里没有sgs这样的第三方检查的，基本上多是总部领导或者兄弟店相互派人检查。

5: 学到的能力方面

这段时间我一直在检讨自己，感觉很多时候做人要第一位，

很多领导脾气性格工作方式多不一样，我这样的还是合适以身作则的领导下面会比较快的能得到认可，在世纪联华确实付出了百分之二百的努力，每天工作多是自己主动的留下来从不计较，哎，可惜遇到了这样的领导。

人生最大的悲哀之一：是跟错了领导

凭心而论：大润发里实在人想出头还是很有机会的，要吃的起苦，人际关系不太会的也不会太吃亏，只要肯干苦干，把事情做好!还是有出头之日的。

世纪联华里做人绝对要做在第一位，新进世纪联华的兄弟姐妹切记!工作上也需要付出，但是别太过。希望新进的兄弟姐妹能遇到欣赏你的领导。

6: 注意的领导

大润发做储备干部，最关键的人是店长，只要你的工作做的好，店长欣赏了那是说行就行的。当然跟直属经理打好关系也非常的重要，一般来说也是经理推荐给店长人选的。

世纪联华里最重要的是处长，我仅指储备干部课一级，一般来说世纪联华经理室(大润发和世纪联华对管理人员的称呼有一些不一样，员工大润发叫课员，大润发的经理类似与世纪联华的处长，大润发的店长类似与世纪联华的经理，大润发店长只有一名，没有正副，世纪联华叫经理室有正，副之分，主持工作的经理权利最大)多是通过处长来了解下面的储备干部或者课助一级的干部的。

7: 发展方向

我个人感觉上了年纪又想稳定的话，世纪联华里还是朝技工发展，技工是非少，把自己的话做好了就可以了。一般初一级技工工资就相当与小组长待遇，初2级差不多是课助待遇。

生鲜部门在世纪联华里同级工资是最高的，还有补贴的。

大润发的话我感觉没结婚的话还是从储备干部开始做起，不要留恋家乡，调到新开店会机会大点。

大润发技工也是可以发展的，总体来讲同级别比世纪联华的待遇要高。

四：本人借这个机会求职

大专文化，二年大润发超市一年多世纪联华超市工作经验，求职：日配课长或者日配课助(主导)，或者其他类似的职位，也可以是营运督导类的工作。或者不是超市行业，百货行业家电等也可以。(本人有5年多手机行业销售管理经验)

本人塌实肯干，不计较付出，对团队管理有序、健康、和善，能把团队带成有战斗力快乐健康的团队。

简报心得体会篇六

在大润发简报学习中，只有不断学习才能更好的充实自己，才能更好地开展今后在玉环新店工作，提高工作的绩效。下面是本站小编为大家收集整理的大润发简报心得，欢迎大家阅读。

超市课员工作简报

目 录

一、 自我介绍

二、 如何做一名合格的蔬果课课长

(一)、对蔬果课整体了解及蔬果课长应具备的特质

(二)、商品管理、人力运用及系统运作

1、 人员管理

2、 商品管理

(1)、商品品质

(2)、商品陈列

(3)、商品库存管理

(4)、面销及出清

3、 业绩分析和创造

4、 损耗控管

5、 快报、印花商品作业

6、 异常管理

7、 设备管理

8□ sgs规范管理

9、 顾客服务

(三)、自我总结

一、 自我介绍

我于98年6月毕业于凤凰自行车有限公司技术学校，同年9月参加工作。99年十月因工作单位大规模人员改编而下岗。99年11月进入中国台湾连锁西餐厅(豪享来)工作，在西餐厅担

任领班一职。在此三年间，利用业余时间进修了成人高中，计算机办公自动化专业□20xx年4月加入大润发公司杨浦店□20xx年7月担任资深课员，同年11月提报储训副课□20xx年3月担任储备副课□20xx年9月升为副课□20xx年1月提报储训课长至今。

二、 如何做一名合格的蔬果课课长

(一)、对蔬果课的整体了解及蔬果课长应具备的特质

蔬果课是生鲜部的大课，所经营的是老百姓菜篮子里的东西，所以只有提高了蔬果课对顾客的吸引力，才能真正把客人吸引到卖场里，提高整个卖场的人气。

作为蔬果课长，必须具备以下几点素质：

(1)、良好的专业知识。蔬果课的商品大多存在季节性强，储存期短，易变质，因产地、品种不同有较大差异，因此，熟识各个季节的水果、蔬菜、了解其上市、下市规律，掌握其储藏方法，是一个蔬果课长必须具备之素质。

(2)、良好的计划性。针对每年的业绩，毛利指标。应有清晰的周计划、月计划、年计划，合理安排人力控管商品。

(3)、良好的凝聚力。任何事物的操作最终依赖人完成，因此一个有向心力的团队，成熟的员工将是一个课成败的关键，作为课长，有计划的培训员工，激励员工将是一种有效的工作方法。

(4)、善沟通、懂经营。生鲜部的每一位课长都是“生意人”“小老板”，如何把生意做好，就要处理好上下级、采购、供应商等关系，借此培养一个优秀的团队，优秀的供应商，最终得到良好的业绩。

(二)、商品管理，人力运用及系统运作

1、人力运用

合理的排班，专业技术的培训，良好的工作习惯培养，工作效率的提高直接影响销售业绩与毛利，本着大润发人性化的管理目的，进行有效的生产力控制，才能达到一个合格课长的要求。

(1)、班表的排定和生产力控制

a□ 要考虑各种因素，诸如档期，盘点，节假日，季节，天气，年休等进行合理排班。

b□ 根据具体的状况，如天气，突发性事件随时调整人员，以便做到做休有度，降低人力成本。

(2)、培训

培训包括行为培训(诸如企业文化的导入，执行与准确的培训)技能培训以及服务意识培训。每月要有相应的培训计划，落实负责人与受训人，针对新情况及时调整，做到随机培训。

(3)、沟通与激励

课长要以身作则，要绝大部分时间在卖场第一线，亲自做面销，引导员工的正确的服务观念。要及时表扬、鼓励上进，同时关心员工，让员工有归属感。利用各种形式相互沟通，增强团队凝聚力。

(4)、合理安排驻厂人员。蔬果课有较多的驻厂人员，对其进

行统筹安排，合理调空，可以有效的节约人力资本。

2、商品管理

(1)、品质的控管

蔬果每天都要验收大量的生鲜品。严格把好第一道关，是品质保证的根本。每天要求当班课长亲自验收，按不同级别不同规格验收，不符合要求之商品拒收。检视库存区、排面上之商品品质，要做到及时回收，及时出清，以确保排面之商品品质如一。

(2)、商品的陈列

根据各个阶段产品结构的调整，要及时的更换排面、端架上的商品，以期用美观、亮丽的陈列来吸引顾客，招徕顾客，另外要做到品项齐全，分类摆放。货架卡□pop□新品介绍，试吃，促销活动等商品信息能够及时，准确地传达给顾客。

(3)、商品库存管理

a□ 根据商品的销量，档期合理每一品项的库存量，避免高库存的畅缺。

b□ 督促员工及时清理暂存区，后仓以及冷藏库的商品。遵

循先进先出的原则，使每一商品看得见，拿得到，做到进得去，出得来。随时掌控冷藏库的温度，检视其清洁状况。

(4)、面销及出清

要求员工掌握恰当的面销技巧，以合理的方法将商品推销给顾客，面销不是一味的叫卖，而是在了解商品的特征，产地，

功用，优点之后，向顾客作推荐。对品质不良之商品要及时做出清动作，以保排面商品之良好品质。

3、 业绩分析和创造

(1)、利用报表和电脑系统较全面的掌握目前的业绩及毛利状况□h108可反映本月至今的业绩、毛利、客单价、库存天数□h505-1可了解各分类的销售状况，针对不足作适当的调整。

(2)、根据不同的季节，不同的客源，有针对性的做合理的销售计划，借助强势商品提升整体的业绩与毛利。销售计划内容包括人员、设备、商品品项、库存区安排、促销区安排、业绩预估、商品囤货。

大润发科级简报

目 录

第一章 个人简历

第二章 如何做一名合格的家访课级职员 一. 人员管理 1. 人员培训

第二章 如何做一名合格的家访课级职员

零售业是上拥有巨大发展潜力的行业，近年来越来越多的企业在关注他，加盟他。大润发作为国内一流的 业卖场之一，有着不断进步的经营管理理念。我作为一个大润发的一名副课，肩负着配合经理，课长提升业绩以服务顾客，提升公司形象。并向着成为最受顾客喜爱、信赖，员工引以为傲的国际一流零售业者的公司远景而努力。

一、 人员的管理

公司愿景是：“成为最受顾客喜爱、信赖，员工引以为傲的国际一流零售业者。”

要达到这一目标，就需要我们每一个人去努力实现。而人员的管理就是其中的关键。

1. 人员培训

人员的培训在人员管理中是最基本，也是最重要的，人员没有一个好的培训，在强的团队也是一盘散沙，无战斗力可言。作为我们新开店而言，对于新进员工的培训是相当重要的。

企业文化的培训：

首先对每一位新进的导购进行企业文化的培训，让其知晓我们的“五不”原则，即：绝不说不知道、绝不过度推销自己的商品、绝不诋毁他人的商品、绝不擅自移动或扩大自己产品的陈列面、绝不说“要涨价”。使新进的导购知晓什么是己所不欲，勿施于人的道理。

我们的工作态度是：甘愿做、欢喜受。我们的服务态度是：欢迎、微笑、协助、谢谢。我们要让每位员工对我们的企业有一种荣誉感，一种归属感。使我们的员工知晓我们的团队精神是服务支援，可以讨论，互相学习，具反省力。我们的团队是一个健康、快乐的团队。具体实现：请人资协助定期对导购进行企业文化的培训。部门课长在每天的例会上对导购进行企业文化的宣导。由人资组织员工对企业文化的学习活动。课长在本课的日常工作中对企业文化进行一种具体体现。使我们的员工能切实感受到我们的企业文化，去自发地学习与了解我们的企业文化。

使用规范培训

对每一位导购进行pop使用规范培训，使其知道什么是pop□

家纺课常用的pop有哪一些。如何去使用这些pop□pop使用的时机与使用的方法□pop的列印、领用、归还的程序□pop的清洁与保养。

具体实现：由部门定期组织培训课程，课长对导购进行pop的培训。各课资深员工在日常工作中对导购进行现场培训。使我们的导购能更好地介绍我们的商品，更好的为我们的顾客服务，使我们的顾客购物满意。

3. 服务意识的培训

我们要让我们的员工知道顾客才是我们的衣食父母。如何能更好地为顾客服务是我们日常工作中的重点。对顾客的服务不是停留在口号上，而是应该从实行动中得到体现。让我们的员工与导购从站姿、礼貌用语、语言语气、制服着装等方面做到尽善尽美，让我们用最优秀的一面来服务我们的顾客。

具体实现：由课长联系供应商，以函授或面授的方式，由课长组织，对导购进行专业知识的培训。使员工知道我课销售的商品的基本知识，能回答顾客提出的最基本的问题，让顾客能更愉快的购物。

4. 排班

导购的排班工作非常重要，关系到卖场是否正常运作，因为杨浦是老店，这里的导购都是非常资深，导购组长更是，所以这里的导购排班都是由导购组长排好交课长。我了解了一点导购排班，导购排班的班别是采用做一休一制，其中还有串班人员，做一休一的上班时间为早上7：30-22：00，串班为早上10：00-18：00。

员工的排班，科长来排班，课长每周会有一天两天休息，但在一些特殊节点，课长将不定时上班。比如：限时抢购、3.8节、母亲节、均一价、上档等随时做好上班准备，因为课长

是责任制。接下来是资深员工和员工两人的排班，基本也是按做一休一原则，但也会因为某个活动日或检查而随时而调整上班时间。最后还有两名课员是早中班，按每天8小时工时计算上班，如有加班由课长安排休息。

5. 奖惩

我们需要建立完善的奖惩制度，做到有功必奖，有过必惩。但是要注意方式与方法。做

到扬善与公堂，会过于私室。任何事情都要做到对事不对人。

首先我家课长要做好不定期查岗，确定人员准时上下班。提倡员工间互相监督。赏罚分明，讲求“公平、公正、公开”，定期评选优秀课员以及导购，提高工作积极性，并申请物质奖励。不断提升自我修养，对员工不断灌输公司的企业文化与理念。更新专业技能新知识，让员工对自己向心力，提高凝聚力。关心员工工作及生活情况，及时为他们解决困难。

二. 商品的管理

正常商品的订货：根据报表确保下单量的合理可销天数，确保正常排面量的足够库存，尽量用电脑订单按建议天数、厂商的行程□om安全库存量一次订足，确保订单的合理与精准，减少opl的修改率，尽可能防止畅缺和缺货。

促销商品的订货：根据s133促销商品的趋势分析表□s146促销商品计划报表等相关报表正确预估下单。避免因促销造成高库存，要注意快报商品的前七的前七，后八的后三，有利于提升毛率。

季节商品的订货：季节商品的特点是业绩好，销量会在短时期迅速上升，而又因季末迅速下降，避免业绩损失，新商品的第一次订货都由采购下单，门店课长根据s145新商品第一

次到货通知报表和sd145 dc新商品第一次到货通知单报表，门店课长要根据商品的dms□安全量□om□厂商送货行程慎重下单。

2. 销售管理

所谓销售管理是指商品的销售。对印花、快报商品销售的了解，根据商品的销售业绩进

行分析对dms销售差的商品进行及时的调整陈列位置。充分利用促销区，及时对dms较高的商品陈列明显的位置，并及时做好补单动作。现场追踪排面的整齐，商品的不断吗。加强面销服务，提高商品销售的服务水准，为顾客提供满意保证。

商品在销售过程中会产生破包、孤儿以及失窃，相对的也会出现异常。对于一名课长来说，需要熟悉掌握各类报表的分析、处理以及损耗的控制。其中及时处理六大异常有利于提升卖场的业绩，提高卖场的服务水平，六大异常数据可以从h108本课各月销售统计报表查看。

业绩数据分析对于课长来说，不仅要学会操盘，更要懂得分析数据报表，以杨浦店家纺

从上图中的数据可以看出，家纺课的业绩主要来源于男女内衣、男女内裤、床上用品、

毛巾、男女袜。其中以床上用品中的被子和套件销量占比最大，其次是男女内衣裤。同期相比20xx年业绩较20xx年业绩呈下降趋势明显，最大的原因是因为电商的冲击。而一些季节性品项商品如凉席、电热毯却高于去年同期，是因为14天档的端架计划，印花促销商品价格低于同行业或电商。图中1月2月刚好是年节囤货销售旺季，所以商品的销售业高于3月4月。

3库存管理

以最合理的库存满足卖场销售的需求，并创造最大的业绩，是我们库存管理追求的目标。

(1) 高库存：一般多为采购下单或促销商品销售不佳造成，我们就积极联系采购、供应商做退货处理，不能退货的配合采购发文档期降价做店内ip或联系友店，做店间转货，总之要用及时处理。

(2) 低库存：畅缺是卖场最大的损失，参考dms[]分析销售趋势(含促销品、季节性商品、年节商品)，及时订货、囤货催单到货。

(3) 滞销品：认真分析滞销商品产生的原因，最滞销商品库存进行盘点，盘点电脑库存量是否正确，检查出样及出样位置，如盘点后为破包、或虚库存需及时作退货、折扣出清、库存调整。

(4) 状态“6、8”商品进行盘点，精确电脑库存，凡建“r”积极办理退货，建“p”及时打折出清，直至销售完毕；建“t”办理转货。如盘点后为破包、坏品或虚库存需及时作退货、折扣出清，库存调整。

(5) 新商品：第一时间出样，注意出样位置，配制“新品上市”的pop[]小圆牌，定能为新品提升销售力。

(6) 库存的管理：新品库存区严格按照中分类存放，下重上轻，做到易拿、易找、易看，破包区商品专人每日处理。

4商品的陈列

货架上的商品陈列按大中小顺序，再按价格带陈列以靠主通道货架为首，从货架首部朝

尾方向依分类顺序陈列，小分类依价格带由底到高陈列，做到顾客易看、易懂、易找、易拿最感陈列。主题促销陈列明显位置，便于顾客寻找与购买，要体现促销□pop□美工的三大张力，让顾客产生冲动购买欲。毛巾陈列的顺序：

全套系毛巾—非全套系毛巾—盒装/袋装毛巾及其它巾全套系毛巾：同款毛巾中含面巾、小方巾、浴巾一套系最多可两色。

非全套系毛巾：同款毛巾中包含面巾、小方巾，一套系最多可两色。套系毛巾的陈列顺序：

素色毛巾—条纹毛巾—花色毛巾

素色、条纹毛巾中：先大拇指、大润发系列毛巾，后接其它品牌毛巾。全套系列毛巾中的陈列顺序：素色毛巾—条纹毛巾—花色毛巾 价格带顺序：

在全套系与非全套系毛巾的陈列中，先按颜色由浅到深陈列在同一颜色中按面巾的价格带由低到高顺序进行陈列。

陈列方式：全套系毛巾、非全套系毛巾采用吊挂陈列的方式，盒装/袋装毛巾采用层板陈列的方式。

盒装/袋装毛巾及其它巾，维持原陈列要求：分类—价格带。内衣按中分类(男女童)再按品片，后价格带陈列。床上用品按功能再按尺寸大小按价格形带陈列。(套件按品牌)。

5市调

大润发价格政策是：天天便宜，满意保证。

对于可比较品项市调的追踪，及时将竞争对手的价格信息发聩给采购。精准反应市场价格，坚持公司的价格政策及时变价，塑造大润发公司的优质低价的形象。

对于不可比较的品项，我们可以检讨它在竞争对手店的销售情况，并在本店中了解是否对该商品或品牌的需要。由此来决定是否向采购提出新品引进。

6盘点

盘点有大盘、循环盘点、高端价周盘等。要掌握商品的实际库存量与电脑的差异量，以

精确的库存管理，并就差异原因采取相应的措施，以防止损耗。盘点前先整理仓库，商品归为，并贴上库存单，以求盘点的真实性、准确性，对高单价、易损耗的商品经常盘点。

三、设备的管理

设备是公司的骨架，也是商品的衬托品，更是国我们创造更多的业绩。 设备名称：

设备种类：堆高机、平板车、液压车、补货车等。

陈列道具：货架、层板、圆管平钩、鹅颈弯钩、叠笼、斜口笼、单双挂钩、促销桶□pop套柜、摇摇片架、功能卡、号码牌等。 设备的保养：

1、设备有专人管每天保持清洁、维护。保养人每周追踪在一级保养本上一一签字。 2、每周有分店sgs专人检查、监督、考核。

3、每周四全店各课对补货车、液压车、推高机、平板车进行集中保养。

第三章 总结

成为家纺课培训主管已经3个月了，在这期间，使我对卖场的

纺织类商品的销售有了更清楚的认知，并且从中学习到了许多知识与技能。但是学习是永远没有止境的，只有不断学习才能更好的充实自己，才能更好地开展今后在玉环新店工作，提高工作的绩效。

大润发课级简报

本人诚实乐观向上，工作诚恳，有优秀的组织管理能力。希望在大润发能够学习到更多的专业知识，同时也真诚希望为大润发的发展尽微薄之力!成就大润发与我个人的辉煌!

第二章人员管理

要做好事，首先就要管好人，以人为本，建立出一个完善的人员管理体系，现结合本课特点，对人员编制，培训分工排班，现场管理等几个方面进行管理。

一、 人员培训

给予员工较多培训也是公司给予每个员工福利。通过对员工培训，可以使每个员工更快进入到我们的团队中来。可以提高员工专业技术水平及为顾客服务的质量。同时也让员工感受到公司对他们的关怀，提高员工的凝聚力、向上力。

和顺利工作;使新员工掌握更多的专业知识，以提高专业技能及操作熟练程度;让员工养成良好工作习惯、正确的服务意识，保持高扬的工作激情。

二、 分工合作与排班

根据每个员工的自身性格特点，专业技术熟练程度，做到合理分工。同时根据近期营业情况和历史时期对比。考虑现在客流量、天气、快报商品均销量、节假日等因素的影响，进行综合分析、评价，预估现在所需人力，进行合理排班，达

到人人有事做，事事有人做的目的。

三、 人员现场管理

零售就是要做好细节工作。做好细节工作就必须管理好现场工作人员。首先对每个员工观察，进行工作跟踪，绩效考核，及时发现和纠正工作中的各种错误，时刻要求每个员工努力工作，充分掌握他们的工作心态，必要时与他们进行沟通，引导员工树立起敬业爱岗。乐于工作的精神。

第三章设备管理

充分掌握本课的设备资产情况，了解各种设备的性能和作用，以及基本维护保养方法，有助于更加顺畅的进行日常工作，提高本课的工作效率。减少设备的损坏，增长使用寿命。设备管理其具体操作方式现在体现两个方面：

一、设备资产汇总、建档

等资料。对各种机器进行编号、定位。对低值易耗品进行专人管理，定期清查、盘点，确定损耗程度，决定是否需要更换，尽可能减少资产被利用的成本。

二、保养与维修

对每种设备制定具体的保养计划，实施专人负责制。其中主要为一级、二级、三级保养。一级保养是操作使用人的保养工作，每日进行，最主要的是对设备内外进行清洁。二级保养是维修人员的保养，主要是检查，检查连动关节磨损程度和加润滑油，同时对日常使用中出现的故障及时修理。三级保养是维修协同厂商共同保养，主要是机械部分零件的调整，易损件的更换等。通过保养使设备长期保持良好的运行状态。

第四章商品管理

商品管理是卖场工作的重点，我们的一切工作都是为了使商品能迅速被顾客购买。所以对商品从进货到销售必须每一个环节都有严格把关。真正做到把愈来愈多的优质商品，以愈来愈低的价格销售给愈来愈多的顾客。商品管理主要体现在一下几个方面：

一、仓库管理

根据商品大中小分类分区存放，并写上库存单，注明品名，数量，到货日期。商品摆放整齐、上轻下重，上组下箱。每次进出货时先进先出，不可积压。每日检查商品库存量。同时保持仓库卫生清洁，对已拆封商品要及时封口并写上库存单。

二、商品订货

结合卖场具体情况，仓库库存量等，考虑到商品促销、季节、日期销量、来客数量等因素，精确订货。在不缺货的前提下，尽可能减少库存，减少资金占用比例。

三、商品收货

按作业规范严格检查看供应商送货商品与我们订货商品品项，规格是否相符，数量是否正确，拒收不合格商品，严把进货质量关。

四、商品销售

1、商品陈列：按商品大中小分类陈列，再按价格带从高到低垂直陈列，做到整体美观。

2、陈列量：商品陈列做到饱满、有量感。保持排面整齐、清洁、易看易懂、易拿、易取。

3、补货：

4、货架卡□pop管理：通过管理好卖场的货架卡□pop□让各种商品有广告视觉表达。从而达到销售的目的。每人开店前检查排面，同时检查商品货架卡标示等。其中特别注意快报商品上档日货价卡及时更换□pop及时列印和悬挂。

第五章报表处理与业绩

正确和及时的对各种报表进行处理，有助于全面了解本课的经营情况。通过报表上数字的分析，便于更好的计划下一步工作。