最新超市实训报告 超市实习报告(优质10篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

超市实训报告篇一

人生是一个不断尝试，不断总结，不断创新的过程。经过在学校启航超市为期三周的实训之后，明白原来许多表面看起来很简单的事情，实际上却跟我们的.想象有着一大段的距离。一个小小超市的经营，其中包含的经营策略，经营方向，经营目标，经营宗旨，等等，都值得我们探讨学习。

一、实习目的

因为自己的专业---经济信息管理的专业要求，同时，毕竟因为身在学校，接触社会的机会还很少，学校为了增加我们的阅历以及学识还有经验，于是在学生超市让我们开展实习工作。

二、实习人

三、实习时间

xx年12月12号—xx年1月4日

四、实习地点

启航超市

五、实习单位和部门

营运部、采购部、仓储部、网络信息分析与发布

六、实习心得

1、做事绝对要干净利落，同时认真仔细谨慎

在营运部时我的职位是收银员。当收银员的第一晚，在人少的时候我总是悄悄地拿前一天做的收银员的小抄在看，明明看到很熟的了，在真正收银的时候却还是紧张到不能自已总是出错。学生们下课了，一窝蜂涌进超市里来，很快收银台前就排起了长长的队。我的动作真的很慢，又害怕紧张，害怕找错钱，害怕收银操作过多的失误，害怕要顾客等太久，所以第一天晚上，我的头就没敢抬起来，怕看到一排瞪我的目光。。

往后几天的收银工作已经渐渐熟手，所以已经不会再像第一天晚上那样手忙脚乱。但是这一周的营业部收银员的工作里，让我收获最大：一来，收银员的工作并不是我们平常所看到的那样简单，万事开头都是难的，关键是要熟能生巧;二来，做事真的要干净利落，手脚要快，同时脑子也要转得快，并且还要保持对顾客的礼貌，态度要亲切，才能满足顾客的服务质量需求;最后，收银时要认真仔细谨慎，因为涉及钱财，所以心思要比平常更加细腻，收银操作一定不能出错，要注意收回来的金额和找出去的零钱是否对应得上，防止找错钱或者收错钱的失误发生。

2、如果没有货要上的话要找点事情做

因为超市里营运部是实行早晚班制，所以我在上早班当收银员之余，下班了没事做也会回到超市里当营业员或理货员，

借此学习营运部的其他操作运行要求。我觉得，营运部的成员都要懂得上货。不管你是什么职位。上货是营运部最基本的操作实务之一。所谓“上货”，是我们常说的话，说通俗点，就是“补货”。货架上的货物被顾客买走了，货架就空了，我们得从仓库把同样的产品拿来补到原来的位子上去。如果超市的顾客很多的话，不能只顾着补货，要看着点的。当然，不是每时每刻都有货上的。当货架上的货物都补齐了，如果也没有什么顾客，假设在过道里走来走去，被经理看到是不怎么好的，感觉上我没事做，在混时间。虽然我们只是实习，但一切都是按照正规的上班制度来进行的，所以我们在超市的身份就是员工，老师就是经理和主管。所以，当货物补齐了，顾客又不多的时候，我们应该找些事情做一下：抹货架。货架一段时间不抹后，就会有一些灰尘，顾客看到有灰尘的产品，感觉上就像这件产品时间长了、旧的，自然就不会买了。这样不但给顾客流下了个坏印象，而且货物就卖不出去了。谁也不希望我们的东西卖不出去的。其实，抹货架还有个好处：可以坐下来!这个很好，在超市营业员一般是不可以坐下的，谁能连续站那么长时间啊?所以，在没有什么顾客而且没有货补时，可以抹货架。

3、学会采购，学会如何花费更少的钱买到更多的商品

营运部的实习工作结束之后，我们就来到了采购部。采购部要学习的就是整个采购的流程，主要包括以下步骤：第一，拟定采购计划，第二，和供应商谈判，第三，将谈判结果交给领导审批，第四，审批通过后就签署合同，将相关资料建档保存，第五，协助门店下订单，第六，跟踪商品的销售情况。在实习岗位上，我耳濡目染较多的是与供应商的沟通和将沟通结果交给主管审批这两个方面。采购过程中“质优价廉”是采购工作的精髓。我们通过与供应商的谈判与协商，尽量为超市购进更多的低价格高质量的商品，从而更好地为学生们服务，这个过程的操作与实践需要平时细心积累经验，改进工作方法，提高工作技能才能更深入地做到质优 价廉从而减低我们的采购成本。

4、仓储管理条理要明确，入库工作要做好

仓储部是我感觉任务最繁琐的一个部门。仓储的工作很多，我们学习的内容主要包括收货，给商品建档入库，给商品定价，注意库存商品的存放分类，等等。

在收货这一环节里，供应商运送货品进入超市，我们要学着如何查单，看我们的采购单是否与所收商品相一致;我们学着点数，学着查看保质期和生产日期，对于生产日期已经过了保质期的四分之一的商品，我们重新考虑是否继续接收这一商品，或者直接拒收。这是本着我们的经营利益着想和食物的安全着想的。

给所收商品建档入库，是一项既简单又复杂的工作。我们要从收货的所有商品中抽样出来建档入库，从中检查我们所采购的商品的价格是否上涨或者下降，然后据此给进货价改变的商品根据毛利率来更改我们的售价，另外，我们也需要保存商品新的进货数量，还要对检验物资进行验证，最后才使商品入库。

在仓储部的库存管理里，根据不同物品的属性，物品的存放是不同的，不同种类的商品有不同的摆放方式和摆放位置，同时，也根据了仓库的地理条件来摆放不同的商品，使商品整齐有序，容易被找到，而且也有利于商品出库的时候更为方便。

5、市场调查要细致，数据分析要实际

最后就是我们的市场调查和数据分析了。在安排下来的市场调查工作里，我们有两个调查，分别是商品品种调整调查和商业情报调查。

在商品品种调整调查里，我们设计调查问卷，通过对学校南海校区大一大二总共一万多人进行的抽样调查，来调查出我

们学校学生对启航超市的商品需求，商品价格，服务态度的满意程度，还有超市商品种类摆放等等各方面的意见以及建议，然后通过把收集来的调查进行数据分析，撰写分析报告，从而为超市进行商品调整提供一个有力的数据，借此改进超市不合理的地方。

而在商业情报调查里，我们到别的超市去看价格，借此回来和我们超市商品的价格来做个比较，找出我们超市商品定价存在的问题。超市是一个经营的场地，是与我们利益相关的地方，价格战在不同的地方不同的经营实体之间都存在着，这的确是无可厚非。

对于去别的超市看价格，我们戏称自己为“间谍”。对于做“间谍”，我总结了一个经验：要装作是买东西的顾客，而且一定要像!一般超市是不会对真正的顾客有疑心的。最重要的是：不能用笔抄价格。用笔抄价格，不仅会引起这家超市里工作人员(例如门店经理、营业员、理货员)的注意和怀疑，另外，超市里一般都装有监控摄像头，被拍到从而被抓到，到时候真的是百口莫辩。假设我们的手机有录音功能，我们可以偷偷地把商品名称和价格给录下来，回去之后继续进行我们的调查时把录音放出来，听一遍，就可以知道对方超市的商品定价了。这种方法在进行调查是快捷方便又可以有效地以防被抓到，虽然在回来进行调查报告时重新听一遍是会花费些许时间，但总体来讲，这的确是一个不错的方法。通过商业情报调查报告，我们把收集到的数据进行分析对比和总结，找出我们启航超市的不足之处，对某些商品重新调整我们的售价，借此使启航超市的经营工作更为完善，更为学生所能接受，更好为我们学生服务。

七、实习建议

为期三周的实习真的过的很快。实习过后，我对启航超市没有了原来不好的看法，但是，我对启航超市的经营还是有着建议。

1、我觉得，启航超市应该考虑把经营地迁到原玖隆超市。或者，在原玖隆超市的地方开一间分超市。一来，我觉得启航超市现在的地理位置存在着不利于某些宿舍楼层的学生购买商品，而且，现启航超市的入口和出口的确是不太利于学生的购物。存包的手续因为出入口的问题而变得繁琐，超市出入口的限制真的引来学生的很多不满与抱怨，甚至因为这样子赶客使学生不来超市购物，而宁愿舍近求远去别的地方购物。要解决这些问题，启航超市的确该重新考虑其自身的地理位置的不方便之处，并且考虑解决方法。

2、启航超市的确应该建立一套更好的商品存放制度。超市的商品摆放，的确还存在着不合理的地方，例如很多同学都不知道电池的摆放在哪，或者，早餐面包的购买离出口那么近，学生却偏偏要被迫拐个弯兜个圈从入口进，存包，买早餐，出口，再拐个弯回到入口去拿自己的包包，花费了更多的时间，所以我觉得，商品的摆放和存放，的确需要重新认真的考虑。

八、实习心情

通过在启航超市的实习，我明白了很多事情都有背后的无可奈何和困难，不当家真的不知道柴米贵，我们真的要从不同的地方考虑不同的问题，学会换位思考，想出不同的方法解决不同的问题。

超市实训报告篇二

我在超市找到一份寒假促销工作。经过一个月的实习工作，作为大学生的我们得到了锻炼，了解了超市的基本管理与运作，学到了课本之外的知识，增长了见识，我们也用辛勤的`劳动为超市贡献自己的一份薄力，应该说这次实习活动对我们有着不同寻常的意义。

超市里分为促销小组，分发了实习工作证。我被分配到散糖

金丝猴系列负责促销工作。超市安排我们上全天班，时间上有早班和晚班。早班是从晨会开始，由部门主管负责召开，总结前一天工作存在的问题，安排今天工作的任务，会议介绍后，部门各个组长分别召开本组会议，所涉及的问题更加的具体。最后在全体员工“执行制度从我做起。微笑在我们脸上，优质服务永记心中。”的口号中结束晨会。

在一天的工作中，要不断的对货架进行巡查，发现有缺货的要及时的补上，补货的时候要本着“先进先出的原则”就是生产日期较早的摆放在显眼处，较晚的尽量往货架里面摆放，这样才能使方便面供应处于动态流动的过程中，不至于商品造成过期的现象。由于上午的客流量不是很大，在补货和导购的同时，还要不断的去查验库存，核实缺货商品然后打印订单，货到时还要负责接货。

晚上客流量较大，人流高峰期在19：30—20：30。这时方便面的更新循环速度加快，需要不断地进行补货，同时向顾客介绍最新的方便面品种，回答顾客的各种疑问。到21：30超市营业时间结束，要开始送宾工作，整理一天的工作记录，查漏补缺，为明天的工作打好基础。

到超市实习是对我们大学生踏入社会之前的锻炼，我们在工作中接触到现实社会中的酸甜苦辣，在实习过程中我们平均每天要站8。9小时进行促销工作，吃尽苦头，但这本身并不是一件坏事，出身在这个时代的大学生衣食无忧，可能自身体会不到现实社会竞争的残酷和生活的压力，确实要亲身接触社会对自身进行历练，“吃到苦中苦，方为人上人”是每个人都明白的道理，也许未来吃的苦可能会比现在多得多。了解到这些就应该明白自己今后应如何发展，而不是在某个偏僻的角落里就那样毫无意义得了却一生。

首先是一种浓浓的粉脂气息，超市女性员工的比例占到90%以上，我相信全国大多数超市员工也会是这种比例。然后就是超市严格、规范的管理制度，在工作中经常会有现场科的检

查员工工作情况，并记录在案，对在工作中违反规定的行为予以严格的处罚。并且超市的安全防范意识十分的强，上到超市经理下到普通员工都经过相关培训，超市还不定期得对员工安全知识的掌握进行抽查，不合格的员工还要在晨会予以点名批评，严重得予以辞退。

同时在实习的过程中我也发现超市也存在一些问题：

第一是部门之间协调不利，效率低下，存在内耗的问题。每当卸货区来货时就有大量的货物堆积在一起，货物上架要进行验货，可是验货部门工作效率低下，并未按照先到先验的原则，使一些货架的货大量堆积，不得不未经验查就直接上架，事后导致没必要的部门冲突。

第二是超市的员工归属感较低，工作热情不够，部分员工的服务意识不够，存在怠慢顾客的现象。超市工作十分单调，工资水平低，员工流动性大，员工缺乏归属感和服务意识的欠缺应该是广大超市普遍存在的问题。但要使一个企业生机勃勃的展现给社会大众，没有一个具有自身特色的企业文化是行不通的。

第三是一些有些货架的商品存在供货不足的情况，有些商品则是大量的货物积压。

总的来说，在超市里打工是绝对有收获的。我提前进入了社会，提前了解了社会，对这个社会提前有了认识，我以后在社会上就能少走点弯路。我非常感谢超市能给我这次时间的机会。

超市实训报告篇三

20xx年x月x日至20xx年x月x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。

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石的，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!

超市实训报告篇四

万事开头难，什么事都要有尝试，都要有开始，都要有经过，都要有失败。在经历了在超市的工作之后，明白了很多事情开起来简单，但实际上与我们的想象是有很大的差距的。一个小小的超市的经营也不容忽视，不但要有细心，还要有策略，谋划。总之，任何事情都要考虑周全。

尝试经商的滋味，增加自己的阅历，因本人是文科生，需要有更多的体验，更多的经历。毕竟身在学校，接触社会的机会很少，趁着寒假有这样一个节日，好好大干一场。

日期□20xx年xx月xx日—20xx年xx月xx日

xxx超市

私人永和饭店

炎炎烈日当头，正是因为有这样的环境，正激起了我要在暑

假参加社会实践的决心。我要看看我能否在恶劣的环境中有能力依靠自己的又手和大脑维持自己的生存，同时，也想通过亲身体验社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，更为重要的是检验一下自己所学的东西能否被社会所用，自己的能力能否被社会所承认。想通过社会实践，找出自己的不足和差距所在。

由于家庭经济的原因，我不能像大多数同学一样，暑假可以好好在家玩玩、休息休息。我必须为我下学期的生活费考虑。我从高中毕业那年的暑假开始就在超市里打工了。由于我的表现还不错，老板比较喜欢我，所以这个暑假答应我在他的超市打工是理所当然的了。还没有放假，我就打电话到超市了，问老板是否愿意让我在他们超市工作，老板满口答应，非常希望我来工作。我当然非常高兴啦！

闲话少叙，言归正传。那年我还没有到超市上班之前，我有一个长辈就跟我说：上班要多做事，少说话！话虽简单，但真正做起来就不简单了。俗话说：做坏人简单，做好人难啊！只要做一件坏事，在别人的眼里，这个人就是坏人！要想在别人眼里改变形象的话，就要做无数的好事，但还不一定能改变。

要在众多同事、干部眼里一开始就流下一个好的映像可不是一件简单的事情啊！于是，我制定了以下几大要点：

一、我决不破坏超市的规矩

俗话说：国有国法，家有家规。自然，作为一个单位也有相应的规定了。我们超市制定了很多的规定，比如：不可以串岗、不可以闲谈、不可以把手机带在身上等等。所谓不可以串岗，就是不可以擅自离开自己的岗位。我们每个理货员都有自己的岗位——分属各个货架。比如，我是百货这边的，就不能随便跑到食品那边去，食品上的人就不能随便走到我

们百货这边。食品那边比较大，还分三个部分：饮料和冷柜、饼干类、休闲食品。为什么不可以随便串岗呢？其实是这样的：在我们的农村地区，顾客不像大城市的公民那样高质量，经常有顾客偷东西。如果我们随意离开我们的职位，那么这里的货架就没有人看了，东西就很容易丢失了！同样，不能说话也类似于这个原因，比如国际歌曲推销员一起说话，所以没有人看货物，少东西是损失！此外，你不能带手机，这个规定似乎很严格，但实际上有原因。超市的同事们过去互相发短信，不认真上班，没人看着货物。所以，后来经理就规定了：不可以把手机带在身上！可以把手机带来上班，但要放在办公室。对于这个规定，大家还是很理解的，毕竟上班要有上班的样子的，超市的营收和自己的收入有很大的联系的。当然，还有很多的规定，比如：上班不可以抽烟、不可以坐下来等等。所有的规定我基本上都能自觉地遵守的。我认为，这些是最基本的，当然要遵守了。

二、不管是谁，随喊随到

在超市做理货员，有时还是很忙的。特别是星期一、星期二、星期三，这三天是结帐的日子，很多的供货商都在这几天送货，然后顺便结帐。有时候，一连几家供货商送货来，这时候就忙了，有很多货物卸在收货处。仅有几个人在收货处是忙不过来的。既要验货又要把货装走。于是，他们就需要人来帮忙了。我是刚来的，当然不能呆在一边看了，为了表现好一点，我都是很主动地跑过去，把各个柜台的货物分开，并分别送到各个货架附近，再卸下来。如果是一般的货物倒是没什么，但有时候有的商家送的是饮料、酱油、食用油之类的货物就很重了。一箱都是好几瓶！很重的！我们超市进货都是几百箱饮料、几十箱油的，每卸一次都特别累！有时，睡觉到了早上，手膀都疼，还全身没劲！没办法，谁让我是新来的呢？所以，不管有多累的活，我都会很主动很主动地去帮忙。于是乎，我在同事眼里我是个主动的，在干部面前我也给他们留下了好的映像！

[完]

超市实训报告篇五

通过社会实践活动，了解社会就业形势，体会社会就业压力，增强自己的社会就业能力，为三年之后走出校园更好的就业，更好的服务于社会，更好的实现自己的人生理想做准备。

当地xx百货公司xx店

通过应聘，我成功进入xx百货公司xx店进行临时工的社会实践活动，我首先和其他一起进入公司的职员接受了公司的礼仪培训和服务意识的培养，在这个过程中，深深地感受到该公司礼仪制度的严格和积极向上的公司氛围。其中令我印象最深刻的是：所有公司员工见面必须问好，早上十点半之前问侯早上好，十点半之后问候：您好。声音必须洪亮。我认为这不仅能增强员工之间的感情，更能让顾客体会到我们公司的积极向上的精神状态。

在近半月的工作时间里，我在xx百货公司xx店两个部门进行了社会实践工作，最开始的时候，在生鲜部工作，主要有工作有：上货，打秤和接待顾客。我主要分管过三个小的分区：鸡蛋区，大米区，速冻食品区，在鸡蛋区主要是负责接待买鸡蛋的顾客，整理卖鸡蛋的柜面，秤鸡蛋，鸡蛋是易碎的，所以必须小心而谨慎，品种有：正大绿色鲜鸡蛋，飞鸡蛋，鲜鸡蛋。顾客群以老头老太太为主。在此过程中，我收获到：绿色食品是最受顾客的，要想在鸡蛋行业有一席之地需要以绿色营养环保为第一要义，这样才能企业才能走得更远。对于任何事情必须小心严谨，这是从轻拿轻放鸡蛋得出的。

在大米区的工作，主要负责上米，为顾客秤米，米的品种有：泰国香米（素可泰，圣白象，凉山泰国香米），东北优质珍珠米，优质珍珠米，方家大米，中国香米。经过实践观察得出：优惠促销活动对顾客购买大米的诱惑很大，人们对大米

的需求越来越向营养化发展，越来越注重口感舒适度。

在此我要提起两名老师傅，他们对我影响挺大，一个是卖冰鲜虾，鲜墨鱼，鲜带鱼的师傅，由于他所卖食品的特殊性，所以必须每天很早就来堆冰灶，每天我七点来的时候他已经早早的在那里，非常细致的堆冰，他认真细致的工作态度深深吸引了我，因为认真所以他堆的冰灶比他人的质量高很多，也许是命运眷顾吧，年过半百的他生意总是很好。另一位师傅他乐观开朗的性格以及他的和蔼可亲，让我对他特别有好感，我也明白了，一个人的亲和力很重要，这关乎他人生道路上的人际关系，领导执行力，也就是说，对成功会起到重要的作用。

随后由于工作需要关系，我被调任到了住居部，住居部分为两个小部门：洗化区和家杂区，这里我认识了，作风强硬的郭文婷主管，实习主管杨明，以及组长：高永刚，赵鹏，程舞玉。还有一大群同事们，值得一提的是：赵鹏组长，偶然的一次机会，他向我推荐几本书（《货币战争》《世界是平的》）等，他睿智的谈吐，敏捷的思维让我尊敬。最重要的是我发现了他一个细节，他眼睛里全是血丝，我又想到他工作认真负责的态度，以及我能感受到他的梦想，感受到他在为自己的梦想积蓄力量。世界很大，现实很残酷，我们所要做的就是不断地朝着自己的理想而努力，坚持。

在洗化区，我对产品的认真观察之后发现：在洗发露，沐浴露，洗衣粉，香皂，牙膏等领域，主导市场的就是宝洁公司，联合利华，纳爱斯集团。我认为在商业竞争中能生存的只有前三名，现在的社会是快鱼吃慢鱼，大鱼吃小鱼，资本的力量是无穷的。我们需要走的路还有很远。

在纸巾行业，心相印公司无疑是最优秀的，通过观察心相印的系列产品，我总结出他在产品外观设计上的一些共性：产品有好的销量，外观设计无疑是很重要的，心相印在外观上着重体现了两个主题，取得了巨大成功，赢得了消费者的心。

她们分别是：自然唯美风，中国古典风。我想这无疑是其他企业应该学习的。同时纸巾厚度，纸巾质量，心相印公司的产品与其他公司相比也是很有优势的，所以他成功也是必然的了。

最后，感谢xx百货公司给我这次社会实践的机会，总的来说，通过这次社会实践，我明白了，未来是光明的，道路是曲折的。我需要坚持自己的梦想，不断地去奋斗。我们需要去适应社会，需要现实一点，为人需要低调务实一点。这次社会实践使我走出了自我封闭的世界，敢于接触新事物和形形色色的社会人，一步一步成熟，一点一点不再畏惧，不仅是长大而是一种成熟。这次社会实践，使我看到了社会的复杂，了解到为事的不易，更加坚定了我为自己的目标不断努力奋斗的决心与信心。我充分意识到只有不断充实自己，才能有强大的竞争力，是自己的能力立于他人之上，成为同行者中的佼佼者，亦是就业大潮中的宠儿。我会继续努力！努力实现自身价值的同时，将自己塑造成当代人才！

社会需要的人才来支撑，作为一名大学生，毕业走上社会之后，就必须为社会的发展做出应有的贡献，这是毋庸置疑的。不断的前进中，我还是有着的认识，努力，继续努力下去，才是最重要的。相信随着时间的不断的推移，我还可以做的更好。努力不断的前进，我就可以做的更好！

超市实训报告篇六

通过本次毕业实习，了解和熟悉超市物流，仓储，营销以及管理等相关知识。使学到的计算机，营销渠道管理，数据库，物流，市场营销，经济管理等理论知识跟实践相结合，在实习中检验，提高自己专业能力和技巧。

实习时间：20xx年3月15日——20xx年5月8日

实习单位：深圳市xxx购物广场

实习岗位与负责事务：收货部收货员主要负责事物是接收供应商货物，收货单据的保存、整理、分类、归档，执行公司退货或报损工作，保证周转仓内商品码放有序，通道顺畅，重点商品管理盘点等等。

（一）实习单位简介：

xx成立于1996年4月的集团股份有限公司□xx20年进入广东省大型连锁商业企业前列xx□20xx年12月，人人乐在全国20多个市级以上城市拥有81家经营和100多家签约门店□20xx年8万人的销售额超过100亿元□xx1月13日在深圳成功上市。

深圳市xxx购物广场（现代城店）下属xx集团有限公司。是人人乐第一家集大型购物广场、百货公司、生活体验博物馆于一体的大型购物广场。现代城市商店实施大型百货公司（高端百货公司）小型超市（精品超市）布局，百货公司优先，辅以超市促进百货公司，百货公司推动超市战略，提高公司整体销售。现代城市商店分为一、二、三楼，一楼主要有周大福、肯德基、屈臣氏、蒸功夫等连锁店，二、三楼一半为百货公司区域，三楼另一半为超市区域，营业面积3万平方米。百货公司和超市都有适量的商店租赁。现代城市商店有收货部、商品部、防损部、促销部、客户服务部、人事部、财务部等部门，部门健全，制度完善。

（二）实习具体过程

实习具体过程可以分为三个阶段：学习，成长，相对成熟期三阶段。

第一个阶段，03月16———03月31日的学习期阶段，这一阶段，一边参加培训学习，一边工作。把学习到的知识马上应用于工作，在工作中检验，熟悉，改进，使我提升很快。这一阶段主要学习了接收供应商货物，退货，报损相关流程，学习rf机器（无线终端速记录机）和无线电子磅的使用、损坏

仓库和退货仓库的货物管理、公司泰斯码系统（主要使用数据库原理的系统）的相关文件输入、保存和传输财务文件等。

第二个阶段，04月1日———04月20日的成长期。这一阶段主要是通过重复工作进一步熟悉公司相关流程和工作技巧，提高工作效率，同时接受上司布置的一些比较重要工作进行锻炼，比如对制作退货单，报损单等有关单据进行审单，配合商品部进行重点商品盘点等等。

第三个阶段，04月20日—05月7日的相对成熟期。我基本上可以独立完成收货部80%的工作，这个阶段，上司对我比较信赖，可以放手我去做一些相对比较重要的事情。配合总公司对收货部一些工作的改进工作和仓储改造工作，让一个人独立上一个班次等等。这个阶段基本上把工作重心移到早上生鲜的验收，相关单据录入审核以及转送，重点商品管理等等，把相对于一些比较简单如接收供应商商品工作，报损，退货工作移交给新人或是其他员工。

（一）实习工作的总结

在这段将近2个月的实习时间里，从对超市物流，营销等迷糊的情况下，通过在收货部，由最基础的接受供应商商品到配合总公司对收货部一些工作改进等等相关工作的实践上，使我对超市物流，营销，仓储以及管理相关知识有了相对解和熟悉。现拣一些认识和经验总结如下：

（1）在现在零售业竞争如林的情况下，零售行业在品牌，服务，商品，素质等相持难分高下情况下越来越需要通过成本这一杀手锏，使自己立于不败之地。作为行业老大沃尔玛总裁就宣称，他们最大的优势就是拥有完善先进的超市物流系统。在实习过程中，使我认识到，收货部是超市物流很重要组成部分。收货部工作的好坏直接影响到公司的经营成本，进而影响到公司其他一系列问题。比如，我在初次退货录单中，由于疏忽，把商品数量录错，在返配回配送中心后，又

返配回了门店，在商品一来一去的运输过程中，这就增加了公司的运输成本。

（2）超市仓储是一门大学问，比如既要保持商品一定库存量保证卖场不会出现缺货少货，又要防止库存量过大加大仓库压力或是导致商品积压，增加商品因发现不及时出现临期过期等事情发生，这会提高公司损耗率，增加公司运营成本和损失。比如在4月份底商品清场转场工作中，就发现到大量因商品库存量大导致的临期过期和盘点难问题。还有仓储管理上要使商品排放有序，易于识别，方便拿取，保重商品安全不能使商品遭到损害，以及合理利用仓储有限的空间等等。

（3）超市所有部门都是核心部门，各个部门之间，通过分工明确，协调工作，为顾客提供一个高质量服务，完美购物环境体验，最终增加超市营业额。零售行业最终收入来自营业额，这也是提供享受购物环境的物质保障。而每一个部门好坏都最终影响着超市销售状况的好坏。比如，商品首先要通过收货部验收，接受质量好的商品，根据商品条码等相关信息录入系统，为财务和收银等等提供相关信息。

其次商品被商品部按照相关知识和规定进行上架排放，同时保障商场卫生等等提供一个舒服购物环境，经营管控部，对商品进行检查，防止商品质量出现问题或是标价出现问题。促销部，根据店总安排，举行一些促销活动，对顾客人流进行引导。顾客购买商品，这时候就是收银部的工作了。如果这中间出现什么问题，就需要客服部进行调节。

（二）毕业实习的体会、收获

这次毕业实习，使我受益匪浅，有很多收获和体会：

（1）心态上调整的体会收获学校人向社会人转变，在学校接受了16年的教育，真正的和社会接触并不是太多，而这次毕业实习，则是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。我们并不是什么天之骄子，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。

（2）相关知识上的收获我由一个不熟悉超市物流，仓储，营销，管理等等，到对这些相关知识的了解熟悉。以及与自己相关知识的进一步学习加强，如数据库，管理学，物流学，计算机，财务会计，营销渠道管理等等。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。

（3）人生目标感的清晰通过这次实习，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，使我的许多目标变的清晰。

（三）建议与想法

这次实习使我提升不少，很感谢学校和人人乐提供这样的机会，当然其中也有一些个人想法与建议：

（1）在人人乐工作这两个月，使我接触到了零售业上最先进的制度和技术，但是也发现了公司这样那样的问题，发现绝大多数问题，不是因为制度和技术原因，而是在执行公司规章制度上出现的失误，再好的制度只有执行下去了才可以说是成功的制度。这需要人人乐加强对管理等知识上面学习，可以把管理做到更好，使得各部门各司其职，井然有序，提高公司效益。

（2）学校方面上，应该实习比较灵活的实习时间，而不是现

在这样的一刀切。有许多同学愿意留在实习单位继续工作下去，但是这实习时间和公司请假规章制度有冲突，所以这时候需要学校比较灵活时间的支持。

（3）对我个人而言，我想以后不管做什么事情的时候，特别是很重要的一些事情上，尤其要冷静理性。如果一件很重要的事情，一时还无法决断，这时候停停，多听听身边人和有智慧人的的意见，或不要马上决定，考虑一下再决断。

超市实训报告篇七

1、深入社会实践，接触实际工作，了解企业现实状况和现代企业营销管理理念，特别是现代企业营销管理的发展趋势。

2、将大学四年在学校所学的理论知识同企业实际操作结合起来，理论联系实际，以加深对所学专业理论知识的理解，熟练掌握营销管理在企业中的运作。

3、掌握营销的实际工作经验，增强对大学期间所学营销知识的驾驭和掌握能力

4、掌握企业营销过程和营销管理工作的组织形式与基本方法，综合运用所学知识进行调查研究，以培养发现问题和解决问题的能力。

二、公司简介

联华超市创建于1991年 5月，是上海首家以发展连锁经营为特色的超市公司，目前联华已成为现今中国最大的商业零售企业，形成了大型综合超市(大卖场)、超级市场、便利店等多元业态联动互补的竞争优势。在上海、北京、天津、江苏、浙江、安徽、江西、广东、山东、山西、河南、河北、辽宁、吉林、新疆、内蒙等20多个省市和自治区的100多个城市建立了强大的.连锁经营网络，是消费者最信赖的商业品牌。

发展壮大后的联华着力打造核心竞争力，在战略创新、经营创新、管理创新、技术创新等方面不断取得新突破。联华在全国建起了商品采购网络，建成了国内首家大型智能化配送中心，先进的计算机信息系统已经覆盖了联华的所有门店，实现了商业管理的自动化□xx年销售规模达 200多亿元，门店数近 2600家。再次以雄厚的实力奠定了在中国零售业的龙头地位。

联华超市股份有限公司，有“零售连锁推土机” 之称，至xx年，联华公司以营业额计已连续6年位列中国零售业榜首，大型综合超市、超级市场及便利店是三大主要经营零售业态□xx年以联华为首的中国第一大零售集团百联集团销售规模达6762714万元、5493门店数个，其中联华超市公司销售额为3068494万元。

联华超市集团全国扩张由来已久，联华超市自1997年起就开始了向上海以外的地区发展，他们的向外推进策略是以上海为核心沿着沪宁沪杭高速公路向外延伸，相继在扬州、宁波、南京、杭州及苏州等地开设连锁门店。接着在全国以跳跃式扩展的战略推进方式扩展，采取的是框架策略，在华东、华北、华中以及华南地区把联华的连锁店全面铺开。联华在全国300多个城市进行了考察，最终排出了一份60多个城市的名单，这些城市基本上都是省会城市，计划单列城市以及人口在150万以上的其他城市。

对于合资店中的当地合作伙伴，联华选择的原则是当地有实力的商业集团、上市公司或者有资源的大公司。在管理上是统一化和本地化相结合，统一的是采购、经营方式以及营运模式;本地化的是商品、经营手段和人力资源。联华的全国拓展三个方面取得了成效：一是实施低成本规模扩张的发展战略，并在稳中提速，不盲目布点，新布网点以省会城市为首选，且通过专家评估和论证，同时在各大城市寻找“龙头”企业为合作伙伴，采取合资、购并、加盟等形式，与联华合作联手后，既释放了联华潜在的品牌、物流、管理、信息等

优势，又使联华借助当地原有企业的销售网络、仓储设施和熟悉当地居民消费需求等资源优势，实行互补和共享。这样一来，投入少，时间短、收效快。

联华向外扩展的具体实施流程为首先选择城市或者伙伴，然后组建班子进行市场调查，再接着招聘人员进行强化培训。在业态方面，将采用多元业态协调发展的模式，以大带小，就是以大卖场带动便利店，发挥组合经营优势，节约经营成本。联华的拓展也不是为了市场而放弃盈利目标，联华与国内企业在市场的联合拓展过程中强调两者兼顾。联华在向外拓展市场的过程中非常重视支撑体系的建立，所谓支撑体系就是商流、物流、人才流和信息流。

超市实训报告篇八

实践单位：

xx

实践时间：

20xx年01月09日20xx年02月09日共32天

出于对“实践出真知”，“适应社会需要”理念的认知，我在家乡的xx超市二楼商场部做了一个小小的销售员□xx超市实习报告。虽是一次短短的寒假社会实践，却让我收获良多！

1月08日上午我到人力资源部报名，1月09日上午我到人力资源部领取了工卡，第二天我们所有的实习生接受了一个简短的培训，大致内容就是有关我们的管理制度和服务态度问题，因为我们都知道xx超市是非常注重服务的。至此我正式开始了我一个月的工作生涯。

虽然以前经历过类似的销售，有些工作经验，但是面对一个

新的工作岗位，我的内心还是有点忐忑。而且刚开始时发生的调岗事件，更让我对自己失去信心。由于岗位的需求我由女装部调到男装部。不过我还是很快的接受并且让自己适应了这个岗位。接下来的工作中，我不断的观察、学习，并且积极向老员工们请教。对于每一细小的工作内容都努力去弄清楚其工作流程、工作标准，并抓住机会询问一些其他部门乃至其它店的运营状况，以了解更多知识。就这样，我一步步努力着，一步步进步着，向着做一名合格的乃至卓越的员工而努力。

在服装部每天都要清理许许多多的货物，都需要仔细的清理，否则就会有失误，清理失误是件很麻烦的事。货物有时候看的眼花缭乱的，而数字和价格确实非常能够锻炼我的能力的。当然耐心、细心是不可或缺的条件。来说，上午是清闲的（体力上）。下午就不同了，下午的繁忙是够想象的！这里的工作到了晚上九点就结束了。

不过临近过年时的工作真是让人吃不消啊，为了能够让百姓有足够的购物时间，我们几乎是所有的员工加入了全天班的队伍之中，当然我也是和老员工们在一起为百姓热情的服务。在上的上班时间是八点半，下班时间为晚上九点半。更为忙碌的时候我们的午饭几乎是和晚饭一起吃。这种状态一直持续到大年二十九。每次结束一天工作后，回家后洗漱完就躺在床上舒舒服服的休息回味的所有事并在心里小小总结一下。当然过完年之后就相对比较清闲一点，每天八个小时的工作时间我很快就适应了。只是短短的一个月，但却让我过得无比的充实。累和苦并存着。但苦中的乐却无比的甘甜，让我甘之如饴。这短短的一个月，让我感觉到是真真正正的长大了。看着用百分百二十的努力换来的订单真的很快乐！艰辛的路是漫长的但欢乐的汗水浇的之花却是无比的娇艳！尝试和努力付出的人是体会滋味的。天我学会的还真不少呢，比如说与客商的换位思考、耐心、细心、和诚心。换位思考，懂得怎么样才能使客户满意，想客户之所想、忧客户之忧。当然交流必不可少的经验，这贸易太了。你不会与人交流那

生意自然是做不了的，交流这门艺术我可是好要好好学习！好像可以看见的成长呢，从心底里高兴为高兴呢！

在工作中，我也犯了许多错。比如算错帐、说错话、拿错货。我相信我的最大努力错可以改掉的。在未来的学习中相信我能够学到更多的知识，努力的理论知识面和动手能力。让二者有机起来，锻炼的能力，相信我会优秀并且对社会和有的人！

超市实训报告篇九

1、深入社会实践，接触实际工作，了解企业现实状况和现代企业营销管理理念，特别是现代企业营销管理的发展趋势。

2、将大学四年在学校所学的理论知识同企业实际操作结合起来，理论联系实际，以加深对所学专业理论知识的理解，熟练掌握营销管理在企业中的运作。

3、掌握营销的实际工作经验，增强对大学期间所学营销知识的驾驭和掌握能力

4、掌握企业营销过程和营销管理工作的组织形式与基本方法，综合运用所学知识进行调查研究，以培养发现问题和解决问题的能力。

二、公司简介

联华超市创建于1991年5月，是上海首家以发展连锁经营为特色的超市公司，目前联华已成为现今中国最大的商业零售企业，形成了大型综合超市(大卖场)、超级市场、便利店等多元业态联动互补的竞争优势。在上海、北京、天津、江苏、浙江、安徽、江西、广东、山东、山西、河南、河北、辽宁、吉林、新疆、内蒙等20多个省市和自治区的100多个城市建立了强大的连锁经营网络，是消费者最信赖的商业品牌。

发展壮大后的联华着力打造核心竞争力，在战略创新、经营创新、管理创新、技术创新等方面不断取得新突破。联华在全国建起了商品采购网络，建成了国内首家大型智能化配送中心，先进的计算机信息系统已经覆盖了联华的所有门店，实现了商业管理的自动化。销售规模达200多亿元，门店数近2600家。再次以雄厚的实力奠定了在中国零售业的龙头地位。

联华超市股份有限公司，有“零售连锁推土机”之称，至，联华公司以营业额计已连续6年位列中国零售业榜首，大型综合超市、超级市场及便利店是三大主要经营零售业态。20以联华为首的中国第一大零售集团百联集团销售规模达6762714万元、5493门店数个，其中联华超市公司销售额为3068494万元。

联华超市集团全国扩张由来已久，联华超市自起就开始了向上海以外的地区发展，他们的向外推进策略是以上海为核心沿着沪宁沪杭高速公路向外延伸，相继在扬州、宁波、南京、杭州及苏州等地开设连锁门店。接着在全国以跳跃式扩展的战略推进方式扩展，采取的是框架策略，在华东、华北、华中以及华南地区把联华的连锁店全面铺开。联华在全国300多个城市进行了考察，最终排出了一份60多个城市的名单，这些城市基本上都是省会城市，计划单列城市以及人口在150万以上的其他城市。

对于合资店中的当地合作伙伴，联华选择的原则是当地有实力的商业集团、上市公司或者有资源的大公司。在管理上是统一化和本地化相结合，统一的是采购、经营方式以及营运模式;本地化的是商品、经营手段和人力资源。联华的全国拓展三个方面取得了成效:一是实施低成本规模扩张的发展战略，并在稳中提速，不盲目布点，新布网点以省会城市为首选，且通过专家评估和论证，同时在各大城市寻找“龙头”企业为合作伙伴，采取合资、购并、加盟等形式，与联华合作联手后，既释放了联华潜在的品牌、物流、管理、信息等优势，

又使联华借助当地原有企业的销售网络、仓储设施和熟悉当地居民消费需求等资源优势，实行互补和共享。这样一来，投入少，时间短、收效快。

联华向外扩展的具体实施流程为首先选择城市或者伙伴，然后组建班子进行市场调查，再接着招聘人员进行强化培训。在业态方面，将采用多元业态协调发展的模式，以大带小，就是以大卖场带动便利店，发挥组合经营优势，节约经营成本。联华的拓展也不是为了市场而放弃盈利目标，联华与国内企业在市场的联合拓展过程中强调两者兼顾。联华在向外拓展市场的过程中非常重视支撑体系的建立，所谓支撑体系就是商流、物流、人才流和信息流。

联华与本土企业联合的成功经验:

三、资源共享，联合后的新公司依然保留原有架构，采用区域化管理的模式，但同时又在资源上与总部共享，例如相同商品的采购、跨地区的联合采购等，由此形成采购规模，降低成本。

三、实习过程和内容

我实习的岗位是上海联华超市股份有限公司第一分公司商品部助理，首先是熟悉公司内部的具体情况以及公司在当前市场上所处的阶段，其次是了解其他超市的商品种类及价格，并作出价格对比表，及商品销售跟踪表，再次是做好与采购部等其他部门的沟通，最后是整理商品促销信息，制定销售计划。

首先，是了解连锁超市的市场现状。要想很好地融入一个新的工作环境，就要首先这个行业的现状。因此实习一开始我就系统学习了超市这个行业的发展状况，并对我公司的市场现状有明确了解。在这几天的学习中，我了解到连锁超市在我国出现已有十多年的历史，从发展至今，中国连锁超市的

年平均增长速度在70%左右，并迅速向大中城市蔓延，新增店铺数量也在猛增。连锁超市已成为零售业的主流业态，为中国扩大内需，拉动经济增长作出重大贡献。

现在的零售业竞争如林，我公司6家分店采用统一采购、统一配送、统一标识、统一经营方针、统一服务规范和统一销售价格的一体化战略模式，在中牟地区占据有利地位。

其次，是了解其他超市的商品种类及价格。在市场营销中，价格决定着企业产品的销路，也决定着消费者的购买行为，是商业交换的核心内容。公司的管理人员需要灵活掌握价格对策，合理制定商品价格，增强公司竞争能力。在制定价格策略时，了解竞争对手的价格情况显得尤为重要，它是超市营销中取胜的关键。因此，收集其他超市商品的种类和价格是我这段时间的重要任务。对比其他超市与本超市商品的种类:对于相同种类的商品还要对比价格的差异，并制作商品价格对比表交给商品部经理;对于不同种类的商品，如我超市所缺的商品要及时报知部门经理，并对新增商品做好销售跟踪表;对于我超市有而其他超市缺的商品种类也要及时报知经理，以防货物堆积或商品供应不足。

再次，做好与其他部门的沟通，尤其是采购部。超市所有部门都是核心部门，各个部门之间，通过分工明确，协调工作，为顾客提供一个高质量服务，完美购物环境体验，最终增加超市营业额。零售行业最终收入来自营业额，这也是提供享受购物环境的物质保障。而每一个部门好坏都最终影响着超市销售状况的好坏。尤其是商品部与采购部的联系最密切，交流最多，所以这两个部门之间的沟通也显得尤为重要。我要定期按照商品部经理的指示填写进货报表。对于供不应求或供过于求的商品通知采购部调整进货数量。商品部和采购部沟通的良好沟通可以另货品少积压，进而降低超市成本。

最后，整理商品促销信息，制定销售计划。在现在零售业竞争如林的情况下，零售行业在品牌，服务，商品，素质等相

持难分高下情况下越来越需要通过促销这一杀手锏，使自己立于不败之地。作为行业老大沃尔玛总裁宣称，他们最大的优势就是拥有完善先进的超市促销模式。在促销前期我的工作是给商品部经理提出一些关于促销时间，促销主题，促销方式，宣传媒体等方面的建议，并在经理指导下完成本次促销活动执行方案的纸质文档，还要通知各区参加促销活动的商品种类、价格及数量并帮助营业员完成促销时期的商品陈列。促销中期我会记录各个商品促销情况，以备后期经理做总结时参考。促销后期对经理总结的观点进行记录，并以电子档的形式保存。

在实习过程中，使我认识到，商品部是超市重要的组成部分。商品部工作的好坏直接影响到公司的盈利，进而影响到公司其他一系列问题。

四、实习体会

这两个月，好比是一个过渡期——从学生过渡到上班族，是十分关键的阶段。它使我在实践中了解社会，学到了很多书本上没有的知识，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做事上的耐心、细心，同时也学到了怎样很好的与人沟通和交流。

在这为期两个月的实习中，我学到了很多，也思考了很多。不仅对连锁超市这个行业有了详细的了解，而且学习了超市价格策略和促销策略的制定。但是在我实习的过程中也发现了不少问题并提出了自己的一些看法。

第一，提高服务质量。这次实习我感受最深的就是零售企业中服务质量的重要。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。提高服务质量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。这一点主要就要求导购员有良好的服务态度，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。”

第二，合理控制员工流动性。众所周知，零售业的低成本控制以及工作时间的倒班制都是形成员工高流动性的重要因素之一。但我个人认为，不难否认薪资是造成员工流失率居高不下的原因之一，但更多的应该涉及到情感管理上的一些问题。在员工管理上注重情感管理的加强和运用，多与员工沟通，及时了解员工的心理动态，发现波动情绪及时解决和协调，尽量避免员工出现辞职和离职等现象，从而防止产生群体连带效应。

超市实训报告篇十

法国家乐福集团成立于1959年，于1963年在法国开设了世界上第一家大型超市.8月30日家乐福兼并普罗莫代斯组成世界第二大零售集团。如今家乐福已发展成为欧洲最大、全球第二大的零售商。，家乐福集团被《财富》杂志评为全球500强企业的第22位。家乐福超市于1969年开始进入国际市场，目前在世界上31个国家和地区拥有一万多家销售网点，涉及的零售业态包括大卖场、超级市场、折扣店、便利店、仓储式商店与电子商务，集团的50万名员工正致力于为20亿消费者服务。

家乐福超市于1995年进入中国后，采用国际先进的超市管理

模式，致力于为社会各界提供价廉物美的商品和优质的服务，受到广大消费者的青睐和肯定，其“开心购物家乐福”、“一站式购物”等理念已经深入人心，家乐福的经营理念是以低廉的价格，卓越的顾客服务和舒适的购物环境为广大消费者提供日常生活所需的各类消费品。全心全意为每一位顾客服务，以其卓越的服务态度和良好的质量，获得了消费者的青睐，家乐福超市内的购物环境也非常开阔，为消费者提供所有的日常必需品，无论从价格还是到商品，无一不满足消费者的心理，通过实力和信誉在市场上永远都屹立不倒。

如今，家乐福已经成功的进入了中国的25个城市，在华外资零售企业中处于领先地位。在沈阳，目前家乐福超市有9家，我们实习的地点选在了沈阳家乐福青年店，这个店规模较小，客流量适中，适合我们初学者学习工作。

家乐福青年店地处百联商场负一层，地处市中心，交通便利，地铁2号线开通后将成为交通枢纽，是一个小型中转站。周围有各大商场及住宅区。家乐福致力于融入当地文化和环境，大量聘用当地员工，实现本土化管理，并为本土员工创造事业发展的机会。进入超市后可以看到超市周围设有各个品牌服装店、鞋店、餐厅、饰品店、名茶等专卖店，可以互相扶持盈利。超市陈列呈方块形，中规中矩，一目了然。所陈列商品除了是各大品牌的零售商，也有自有品牌，如生鲜自有品牌，家电自有品牌，杂货自有品牌，其中生鲜类商品95%以上是在当地采购，以确保产品新鲜度并贴近本土消费习惯。收银线设有37个收银台，以便顾客结账时节省顾客等待时间。商场实行自助式服务，免费停车，超低售价，高效率购物等一系列服务政策。使家乐福深入人心，真正达到了“开心购物家乐福，天天购物家乐福”。

对家乐福有了初步的认识和了解后，我们将要在这里，和家乐福的员工们一起学习，共同度过两个月的实习时光。

二. 实习内容

实习时我们分布于各个部门如：生鲜，物流，收银，防损，理货等。我选择的是收银课，也是超市的一线工作，希望能够最大限度的锻炼自己，提升自己。

刚学习的时候，只是站在老员工后面，看他们怎样操作，各个步骤都要自己记住，是熟练键盘的过程。刚开始总觉得自己记住了就一定会了，所以申请独立上机操作，可是当自己站在收银台时就不是那么回事了，心里紧张造成手忙脚乱，明明是背好的步骤，就像电脑死机一样全忘了。第一次独立上机就这么不顺利，让我不敢再冒进，还是一步一步脚踏实地的学吧。

（一）首先是对收银机的认识和熟练掌握

pos机是专门为收款设计的，在零售业经营中起到至关重要的作用，由主机，专用显示器，小票打印机，专用钱箱，专用客显等还有多种外围设备，如：红外线条码扫描设备，刷卡器等组成。

当顾客到收银线结账时，我们只需把商品逐个在扫描仪上扫描一遍，屏幕上就会出现顾客所买商品及钱数，所有商品扫描完毕时，在键盘上按一下“合计”键，总钱数就出来了，用起来十分简便，而且提高了速度。

接下来就是结账过程。家乐福结算有三种方式，一是现金结账，二是银行卡结账(也包括外币卡，信誉卡)，三是家乐福卡结账。首先现金结账比较简单，只要唱收唱付就可以了，在键盘上输入收到的金额，然后按下“现金”键，钱箱会自燃弹开，屏幕上会出现应找顾客的钱数，就可以自行找钱了，不会出错。银行卡结账时，要特别小心，一定要看好钱数，多刷或者少刷都会造成损失，刷完卡后，在键盘上按“信用卡”键。家乐福卡是家乐福超市的消费卡，在刷完银行卡后，

要切换到家乐福卡界面时才能继续刷家乐福卡，同样钱数不能刷错。也有同时用这几种方式结账的顾客，所以要看好是哪种卡再刷，如果刷错，到下机结算时就会导致账不平。

（二）注意事项

作为服务行业，文明用语自然必不可少。收银员在没迎接一个顾客的时候都要说迎宾、送宾语。要询问顾客是否要打包袋，以及消费方式。每天与金钱打交道一定要谨小慎微，收银员在作业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪现象。不可以擅自离开收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满抱怨，收银员不可以给上线员工结账，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，产生“漏结”，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的偷盗现象。私人物品不要带到收银台，容易与卖场商品混淆，引起误会。收银员不可随意打开收银机抽屉查看数字和清点现金，这样会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员徇私舞弊的怀疑，现金丢失，造成损失。不启用的收银通道必须拦挡，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。收银员在营业期间不可看报或谈笑，要随时注意收银台和视线所见的卖场内情况，及时为顾客服务。收银员还要熟悉卖场内的商品，尤其是特价商品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时做出正确的解答。收银员要提醒顾客带走所有所购买商品，不要遗留。

注意离开收银台时的工作程序，离开收银台要将“暂停服务”牌放在收银台上，并用旗子将收银通道拦住，将现金及收银副本全部带走，若有顾客遗留商品，遗留商品交到服务台，并说明情况。如果收银期间需要离开收银台时，要向收银助理请示，允许后清理好收银台，锁好钱箱，拦挡收银通道，放上暂停牌，检查妥当后方可离开。

实习期间，我严守以上操作规则，希望能给顾客带来最好的

服务，圆满完成我的实习任务。每天站到收银台前时都要做好准备工作，使收银台整洁，复写纸和刷卡联都要准备好，站好面向顾客。一天的工作中难免会出现各种各样的问题，在收银线外会有收银助理协助解决问题，发生重复扫描或钱箱打不开等问题时都要找到收银助理及时解决。

除了收银工作以外，收银员还要学会整理退货，查询商品价格，这些都很重要。退货的整理要分为三种，“非食、生鲜、杂货”在收银线上领取的退货都要按照其自身性质进行分类，这也丰富了我对商品的分类知识。其次在查询商品价格的同时也是对员工的考核，员工必须知道所查询商品的原所在位置，知道归属于哪个课，要快速的查出价格，节省顾客等待时间。

收银员每天的工作流程大致相同，但是每天要面对的顾客形形色色，所以每天都要有热情的为顾客服务。长此以往熟练了我的收银技巧，加快了速度，而且出现的错误越来越少，都说收银是一个熟练性工种，经过实践确实验证了这一点。

（三）实习中的体会和提高

不知不觉中，两个月的时间过去了，这段时间里，自己学到了很多平时接触不到的知识，并且学会与顾客的沟通技巧，以及处理问题的应变能力，最重要的是自己通过工作实践，知道工作态度的重要性，只要心态改变，外界环境就会随之改变。在校园里学到的知识毕竟有限，如果能结合实践就会有更大的收获。

学校安排的实习非常有意义，用人单位和实习生都有受益。对用人单位而言，是发展储备人力资源的措施，可以让其低成本、大范围的选择人才，培养和发现真正符合用人单位要求的人才，也可以作为用人单位的公关手段，让更多的社会成员(如实习生)了解用人单位的文化和理念，从而增强社会对该组织的认同感并赢得声誉。对学生而言，实习可以使每

一个学生有更多的机会尝试不同的工作，扮演不同的社会角色，逐步完成职业化角色的转化，发现自己真实的潜力和兴趣，以奠定良好的事业基础，也为自我成长丰富了阅历，促进整个社会人才资源的优化配置。

我想学生学习的目的不在于通过结业考试，而是为了获取知识，获取工作技能，在学校学习

是为了能够适应社会的需要，通过学习保证能够完成将来的工作，为社会作出贡献。然而步出象牙塔步入社会是有很大落差的，能够以进入公司实习来作为缓冲，对我而言是一件幸事，通过实习工作了解到工作的实际需要，使得学习的目的性更明确，得到的效果也相应的更好。

实习过程中我不断学习总结，发现刚刚接触一份工作不可急功近利要脚踏实地自主学习，不能完全依赖，要自己总结思考，下次就不会犯同样的错误。最为重要的就是要有良好的工作状态，积极进取的心态，这样才能做好事，做对事。同时还要学会与他人配合，孤军奋战不仅效率低而且紧不慢。为人处世是我一辈子都学不完的知识，要多听多看，谨言慎行才好。我分别阐诉一下自己的观点。

1.自主学习。工作后不再像在学校里学习那样，有老师，有作业，有考试，而是一切要自己主动去学去做。只要你想学习，学习的机会还是很多的，老员工们从不吝惜自己的经验来指导我工作，让我少走很多弯路。我所要做的只是甄别哪些是我需要了解的，长此以往就会找到自己感兴趣的。

2.积极进取的工作态度。在工作中，我不只为公司创造效益，同时也提高了自己，象我这样没有工作经验的新人，更需要通过多做事情来积累经验。特别是现在实习工作并不象正式员工那样有明确的工作范围，如果工作态度不够积极就可能没有事情做，所以平时就更需要主动争取多做事，这样才能多积累多提高。

3.团队精神。工作往往不是一个人的事情，是一个团队在完成一个项目，在工作的过程中如何去保持和团队中其他同事的交流和沟通也是相当重要的。一位资深人力资源专家曾对团队精神的能力要求有这样的观点：要有与别人沟通、交流的能力以及与人合作的能力。合理的分工可以使大家在工作中各尽所长，团结合作，配合默契，共赴成功。个人要想成功及获得好的业绩，必须牢记一个规则：我们永远不能将个人利益凌驾于团队利益之上，在团队工作中，会出现在自己的协助下同时也从中受益的情况，反过来看，自己本身受益其中，这是保证自己成功的最重要的因素之一。

4.基本礼仪。步入社会就需要了解基本礼仪，而这往往是我们不大重视的，无论是着装还是待人接物，都应该合乎礼仪，才不会影响工作的正常进行，这就需要平时多学习。我们每天要重复多少次“欢迎光临”“欢迎再次光临”连自己都数不清，我们以热情的口吻说的时候，顾客会非常高兴，使其产生愉悦的购买心理。反之，会使顾客产生厌烦情绪，甚至吵上一架，这样就得不偿失了。

5.为人处事。作为学生面对的无非是同学、老师、家长，而工作后就要面对更为复杂的关系。无论是和领导、同事还是客户接触，都要做到妥善处理，要多沟通，并要设身处地从对方角度换位思考，而不是只是考虑自己的事。

通过本次实习，我的能力也有所提高。做事情会比从前更有耐心，更加细心，在工作态度上也有很好的转变。本次实习也为我即将步入社会工作奠定了基础，让我更加坚定自己的信念，努力奋斗，自强不息。

言语是无力的，要付诸于行动才行啊，这次实习为我们即将步入社会奠定了基础，我要一直保持这种工作热情和积极的态度面对接下来的挑战。