

最新超市管理总结报告(大全5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。优秀的报告都具备一些什么特点呢?又该怎么写呢?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。

超市管理总结报告篇一

1. 热情——以热情的态度对待本职工作,对待客户及同事。
2. 勉励——对于本职工作应勤恳、努力、负责。
3. 诚实——作风诚实,反对虚假作风。
4. 服从——员工应服从上级主管人员的指示及工作安排,按时完成本职工作。
5. 整洁——员工应时刻注意坚持自我良好的职业形象,坚持工作环境的整洁与美观。

开门营业前的工作:

1. 工作区和顾客光顾的营业区的清洁整齐,包括入口处,售货区,收银台,陈列商品,验货区,仓库。
2. 设备和设施的工作状态良好,包括照明,空调,设备和固定装置,悬挂的设备牢固。
3. 存活的补充,保证售货区货架上的商品充足,整齐。
4. 办公区的书面凭证的完整和条理性。

1. 向主管人员汇报设备和设施的损坏并记录，便于及时准确的维修。

2. 补充购物袋。

3. 确保收款机有足够的小票打印用的纸卷。

4. 整理收银台和销售区。

1. 必须穿工作服进入卖场，仪表要端庄。

2. 以理服人，理直气和，定位定岗，上班时不集扎堆闲聊，不说笑打闹。

4. 待客必须有礼貌，有敬语，说话诚实，帮忙挑选，当好顾客参谋，保证顾客满意。

5. 个人卫生：外表朴实，干净，整洁，并坚持头发清洁。

6. 员工只可在非工作时间购物。

7. 上班时间不允许打手机，玩手机，听手机音乐。

8. 上班时间不允许吃零食。

9. 上班时不许偷吃货物，拿货物(如纸箱、塑料桶)。

10. 库房若发现偷吃货物(按偷盗处理)。

1. 上班时不能随便离开工作岗位。

2. 上班时不能与亲朋好友闲聊。

3. 员工不允许坐在货物上。

4. 员工应当按照部门经理制定的工作时间进行工作，不遵守的员工将按旷职处理。

5. 上半时上厕所不能超过15分钟。

6. 上班时不允许睡觉。

7. 若发现以上几条轻者罚10元，重者开除。

1. 负责商品的缺货登记，摆货，查日期。

2. 随时问经理并汇报缺货情景，调查市场变化。

3. 及时向经理反映快过期产品。

4. 若发现过期产品未及时向经理汇报者，请自动买回。

5. 熟识产品，标志，以及自我管理区商品的基本知识。

6. 要有强烈的职责心，防止商品损坏或丢失。

7. 严格执行服务规范，严格遵守纪律。

1. 收银员要有一个良好的服务态度，收款迅速，不要你推我让。

2. 收银员买东西要让其他收银员收款，坚决不能自我收款。

3. 收银员家人买东西，请自我回避，让其他收银员收款。

4. 收银员收款时不能与亲朋好友闲谈。

5. 若发现收银员少收款，轻者罚款，重者卡出。

6. 顾客要的货物，要随时登记在要货单。

7. 员工打烂货物自动交款，顾客打烂员工监督交款。

1. 值日人员按时清理卫生。

2. 把卫生间，宿舍卫生打扫干净。

3. 若发现卫生不合格者罚5块。

1. 全面负责超市的经营管理工作。

2. 负责向上级领导汇报工作，监督全体员工工作。

3. 做一个经营计划和管理目标。

4. 保证在超市遵守道德，提高服务质量，全面实行服务规范化，提高企业社会效益。

5. 保证超市安全，教育员工牢固树立法制观念，增强安全意识。

6. 兑现承诺的经济指标，否则按协议处罚。

7. 完成上级领导交给的其他任务。

8. 负责超市的进货管理工作。

9. 负责送货商，厂家进店关(如证件)。

10. 负责进货计划，检查售货员商品销售情景。

11. 经营的品种类别要齐全，品种丰富。

12. 及时了解市场动态，解决进货与价格等问题。

13. 负责对员工执行各项规章制度的考核。

1. 禁止在卖场及其他工作场所吸烟。
2. 禁止将任何东西堆放在安全门及安全通道前，以免阻塞。
3. 所有员工必须保证自我及同事的安全，对任何可能引起危险的操作和事件要提出警告，严重的应报告部门主管。
4. 员工必须熟习本工作区内灭火装置的位置以及应急设备的使用方法。
5. 员工应遵守工具的安全操作说明，非工作执掌范围，不得擅自使用机器设备或发电机。
6. 禁止员工移动或拆除设备上的安全标识，禁止改装现有设备。
7. 员工在各自的岗位区域内应一、店面员工工作程序
 - 1、更换工作服，佩戴工牌，打卡签到。
 - 2、参加班前会，了解公司的规章，信息以及面临的问题。
 - 3、进入工作现场，各部门分配工作。
 - 4、清理自我负责区域的卫生。
 - 5、逐一检查货架，确保整齐，安全。
 - 6、整理货架，确保整齐，安全。
 - 7、准备好足够的购物车，购物篮及相关工具。
 - 8、微笑服务，隔三米向顾客问好。
 - 9、同事之间协调工作，轮换工作。

- 10、不断整理货架，补充商品。
- 11、将散放与各区域的商品归回原位。
- 12、处理破损索赔商品。
- 13、做好楼面卫生。
- 14、做好交接班记录。
- 15、夜班员工，工作分派。

1、一般商品的陈列

- (1)分类清晰。
- (2)价格从高至低顺序排列。
- (3)高价商品放在主信道附近。
- (4)展示面统一，整齐。
- (5)重和易碎商品应尽量放置在下层。

2、新奇商品的布置

- (1)整个货架或几个卡板布置同一促销商品。
- (2)商品交叉布置。
- (3)连续进行为时几周的专销货展销。

3、货架头商品布置

- (1)销售量很大的商品。

(2) 新奇商品。

(3) 销售呈上升趋势的商品。

(4) 季节性商品。

4、店内商品补充

(1) 将较少卡板上的商品移到较多卡板上。

(2) 一种商品快售完，且存货不多，则安排其它商品。

(3) 热门商品在收货后应尽快陈列出来。

(4) 应尽量节省人力，时间。

5、店面整理

(1) 随时保证店面干净，整洁及清晰的面貌。

(2) 了解哪些商品已很多销售，哪些已无存货。

(3) 哪些商品须添加或调货。

(4) 扔掉空箱，整平商品表面一层(先进先出原则)。

(5) 错置商品的收集。

(2) 商品的计算机库存显示为负数，但店内仍有该商品在销售。

(3) 商品无销售报告。

6、破损控制

(1) 不要将商品扔至垃圾堆或压在卡板下。

(2) 扔掉的商品需征得管理人员同意。

(3) 严格执行操作流程(验收, 陈列, 温度, 保险)。

7、退货给供货商

(1) 商品滞销或过季, 供货商应同意将有关商品退货。

(2) 程序: 1) 退货商品送至索赔办。2) 楼面人员将有关商品撤出。

8、相关标准

(1) 卡板使用标准: 1) 不得有破损的卡板上至店面。2) 横梁坚固, 不破损摇晃。3) 坚持干净不得将卡板站立放置或在卡板上站立。

(2) 货架头的标准: 1) 货架头60%布置新奇商品, 40%布置很多畅销上官。2) 同类商品不应放在相邻货架头。3) 时刻坚持丰满且整洁。

(3) 清洁标准: 1) 全部售货区域坚持干净, 任何时候都要做到无灰尘, 垃圾及其它残破的东西。2) 所有货架及商品都不能有灰尘。

超市管理总结报告篇二

岁月荏苒, 转眼间我在好又多超市工作已近两年。两年内, 我学到了很多专业方面的知识, 也结交了许多好朋友。犹记得刚来的时候, 生活的单调与工作的枯燥却是我始料未及的。工作中, 每天基本上是十多个小时的站立姿势, 面对的是数不清顾客, 其中的艰辛是不言而喻的。曾经, 我也迷茫过、困惑过, 难道我的青春就是这样黯淡无光、平平淡淡? 态度决定高度, 付出才能杰出! , 到最后, 我慢慢转变了观念,

商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活也可以亮丽多彩，我们面前的顾客虽然多数都不认识，但与人接触中流露出的真挚情感却是真实存在的。

一、工作感想

在不同的岗位，都能创造价值。超市工作让我渐渐地认识到我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑。当顾客对着我们微笑时，当领导肯定我们的工作时，当同事之间真诚互助时，我就会感到欣喜和自豪。这些将激励我用自己的方式向社会奉献爱心！

二、工作回顾和工作目标

别人。一旦养成达观性情，将会宠辱不惊，不以物喜，不以己悲。践行后，我开始调整自己，改变自己，本着静坐常思己过的原则，我的境况也慢慢得到改善。

在以后的工作中，我将从以下几个方面，力所能及的把自己的本质工作做的更好。第一，提高服务态度。作为一个服务行业，顾客就是上帝。要想获得更多的利润就必须提高销售量。我们要想顾客之所想，急顾客之所急，提高服务质量语言要礼貌文明，热情周到，要尽可能满足顾客的要求。第二，夯实管理基础，积极应对突发情况。做好管理工作，增加团队凝聚力，提高团队整体效率，并提高应对突发问题的能力。第三，为创新注入新活力。唯有创新，才能实现价值最大化。今后，我将根据超市所处的市场环境和企业自身情况，在业态创新、商品创新，还是制度、管理创新，营销方式等各方面积极与组员探讨创新。第四，积极遵守超市规矩。正所谓：“国有国法，家有家规。”自然，作为一个单位也有相应的规定了。超市制定了很多的规定，比如：不可以串岗、不可以闲谈、不可以在上上班时间打电话等等。不破坏规矩，也是增强自身修养。第五，勤付出，少抱怨。牢骚太盛防肠断，

风物长宜放眼量。对待工作，积极热情，如果没有货要上的话要找点事情做。比如：补充货物、整理货物，抹货架等。树立超市整洁有序的良好形象。

三、自我总结

人生路不可能永远都是平坦大道，伴随着我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。不经历风雨，怎能见彩虹。今后，我将用快乐带动心情，用真诚对待朋友，用平淡对待磨难，用努力追求幸福，用感恩对待生活！

李伟伟

20xx-7-18

超市管理总结报告篇三

一般的经营者都认为，超市经营赚的都是“零碎钱”，因为顾客临门，选购的多为日常生活的小物件，这就注定了超市日常经营中商品流通性必然很大，这也对经营者在超市的管理方面提出了更高的要求。

第一、在日常工作中，超市经理要不断增强目标意识作为一个超市经理，要把超市经营管理搞好，关键是有明确的工作目标和对实现目标的信心，国际成功学研究表明，目标意识是成功人士最重要的特征之一，超市经理负责，并不是希望把全部责任放在超市经理一个人身上，超市经理要学会把目标分解到每一个部门、每一个员工，要与员工对实现目标达成共识，以激发员工实现目标的激情和信心，让员工体会到目标实现的成就感。

第二、在日常工作中，超市经理要体现领导能力要使一个分店经营取得优异的业绩，依靠超市经理一人是无法取得成功

的。为此，超市经理必须充分发挥分店每一位员工的作用，共同把超市经营管理工作做好，而发挥全体员工的作用，首先超市经理必须赢得员工的尊重和信赖。同时超市经理在日常工作中，必须做员工的表率，在遵守纪律方面，必须起模范带头作用，只有做好上述工作才能够不断激发店铺所有员工的工作热情和创造力。要确保上述状态的实现，超市经理还要做到主动向员工询问各种意见和建议，尊重和信任员工的能力和创造力，关注员工的个人成长和发展。

第三、超市经理在日常工作中要有经营意识超市经理主要负责销售工作，一切有利于销售的做法都可以进行尝试。超市经理要对一个超市经营管理的最后业绩负责。对此，超市经理要在思维上做一个转变，把过去主要抓贯彻落实标准转变为今后一切以抓销售为主的工作方式、方法，充分发挥超市经理应该发挥的作用，做超市经理应该做的工作：1. 根据公司总经理制定的公司年度经营目标、方针，制定本分店的年度目标、方针，并抓好全年度目标、方针的落实；2. 抓经营数值的落实：抓销售额、毛利、周转日数、商品损失率、经费预算的落实等等；3. 抓超市的现场管理，设法打造顾客高回转、高效率的卖场。

第四、超市经理在日常工作中要有创新能力零售业要创造出出色业绩，就必须依靠创新意识和创新能力，尤其在销售方面，我们的超市经理要勇于探索，可通过尝试各种创新的方法获得不断破记录的销售额。为此，超市经理需要在店内鼓励全体员工参与创新活动，为店铺的员工创造一个能够创新的环境和气氛，只有全体员工的智慧得到创造性的发挥，才能够实现超市经营管理的目标。对于任何想法，只有用实践去证明它的合理性，而不能轻易说“不”。

第五、日常工作中，超市经理要坚持工作质量和工作标准坚持工作标准和工作质量可以大大地提升员工的能力和素质，可以带动分店的销售和毛利。以生鲜的猪肉为例，如果我们员工懂得分割猪肉那就会提高商品的附加值，如果我们的员

工不按标准去随意分割猪肉，那么就会大大降低商品的附加值。由于没有严格按标准去分割，会影响到猪肉的销售，销售不好，就严重地影响到毛利的完成。由此看来，高标准可以为分店带来了高销售和高毛利。

超市管理总结报告篇四

一、店长岗位职责

4、负责店内人员考勤、新员工面试、排班安排、审核各项报表；

7、负责商品陈列、商品价签、商品护养的检查和管理；

8、做好店内预包装食品库存清点，负责及时联系供应商办理退货；

9、及时做好蔬果及其他新鲜食品存货的促销，降低商品损耗；

10、落实店内各种设备、用具的责任人，并监督检查；

11、划分店內卫生责任区，并跟踪检查，保持门店有良好的购物环境；

13、积极组织店员做好充值卡业务的推广和销售；

15、督促收银员及时按公司规定上交营业款，保障资金安全；

16、掌握消防知识，熟悉店内消防设备的使用，及时消除各种隐患；

17、代表超市与政府相关部门、周边商家建立良好的沟通关系；

18、负责召开班前会议，总结和布置具体工作；

19、保持与店员良好沟通交流，关心员工生活，充分调动员工的积极性；

20、完成总经理交办的其他工作。

二、店员岗位职责

三、收银员岗位职责

一、试用期管理

1、新员工试用期为一个月，到期后，部门负责人签署意见，经人事主管审核，报总经理批准后转为正式员工。

2、新员工试用期间，公司若发现其品行不良，工作无成绩或有其它不符合岗位要求的行为，有权随时停止试用，并予以辞退。

3、在试用期内请假，试用期结束时间将会被顺延；请假时间不得超过3天，如超假则作自动离职处理。

4、新员工在试用期内，只发基本工资（第一个月按实际工作天数计发工资），不享受其它薪酬待遇和福利，被公司辞退的，按实际工作日支付工资。自行离职的，不支付工资。

二、工作时间

员工每月休息2天，由店长安排调休。具体规定如下：

1、店长负责按月制定排班表，店员调休按排班表执行，店长调休，需报总经理备案。店长休假时应指定好岗位代理人，将工作提前要求交接清楚，并在排班表上面明确岗位代理人。

2、员工如在非调休日申请调休，则按请假规定办理，不视为调休，作事假计算。员工间不得私自调班，特殊情况，需调换班的，需经所在店长批准，未经同意，私自调班，双方均按事假处理。

三、考勤管理

四、休假管理

（一）请假规定

（二）请假扣款

五、辞职、辞退和离职管理

（一）辞职：员工如需辞职，须提前一个月提交《辞职报告》（试用期需提前3天），经核准后，方可离职。未经核准而自行离职者，视为自愿放弃上月薪资及其它待遇。

（二）辞退：有下列情形之一的，公司可予以辞退：

- 1、不服从工作安排，经总经理教育后仍不改正；
- 2、在工作场所先动手打人；
- 3、收受供应商或其它第三方回扣或礼品，金额在20xx元以上；
- 4、工作失职，给公司造成直接经济损失在1-2万元；
- 5、辱骂顾客；
- 6、未经公司同意，在店内私自销售他人商品；
- 7、迟到、早退月累计达7次；

- 8、偷窃公司财物或将顾客丢失物品据为己有。
- 9、挪用营业款、做假帐。
1. 个人保管或使用的办公设备、工用具等公司物品；
2. 公司有关的印章和钥匙；
3. 个人保管的客户资源信息等其它公司资料；
4. 个人的工作进展、保管的账目、注意事项等工作内容；
5. 归还公司借款；

离职人员按上述事项办理移交后，填写《员工离职移交清单》，经所属店长、人事主管和财务部审核签字后，报总经理批准。移交工作应在3日内完成，办妥移交手续后方可离开原职。如未经批准离开公司或在规定的时间内移交不清即擅自离职者，公司一律作擅自离职处理，视为自动放弃在公司的所有权益，同时保留对其追讨赔偿的权利。

一、营业前准备

1. 店长须提前进入店铺（具体提前时间根据门店位置另行通知）。
2. 自我检查仪容仪表，整齐着装，检查店员到岗情况。
3. 生鲜水产进货验收或查看清点。
4. 召开晨会，明确当日工作重点，会议时间在5分钟之内。
5. 安排店员打扫卫生，整理货架。
6. 分配完工作后，检查店内冰柜等设备是否处于正常工作状

态。

7. 检查收银区的扫描枪是否正常、资料表等营业中所需的所有备用品是否齐全。

8. 检查店员的卫生完成情况和货架整理情况。

二、营业中工作

三、营业结束工作

1. 检查各员工责任区卫生打扫情况。

2. 督促收银员清点当日收银现金，交公司财务。

3. 将当日销售额和进货单录入电脑。

4. 做好当日销售报表。

5. 如遇月盘点日，应组织好店员的盘点工作，在盘点无误后方可下班。

6. 关闭店铺内所有电器（除保鲜库、冰柜），锁门确认安全后方可下班。

第四章门店员工工作规范和处罚制度

一、员工行为规范

3、上班时间不允许在工作区抽烟、吃零食、玩手机；

4、在营业区域内不允许摆放私人物品，个人饮水水杯统一放在指定地点；

5、不允许在店内营业区域就餐

- 6、顾客购物或咨询时，不允许当着客户面接听私人电话；
- 7、不得在店内营业区域聚堆闲聊，嬉闹，不随便与客户开玩笑；
- 8、在店内拾到任何财物，必须上交店长并登记处理；
- 9、不私留、私分店内赠品；
- 10、严禁与客户发生争吵；
- 11、不得在营业区域内吐痰、梳理头发，化妆；
- 12、保守商业机密，不得向非公司人员透露店内日营业额；
- 13、不得赊销店内商品。

二、门店卫生规范

三、营业员作业规范

- 1、理货时要将不同大类的商品归回原位保持陈列美观；
- 3、理货时要检查标价牌与实物是否一一对应；
- 4、对责任范围内的货架商品要做好防窃、防损；
- 5、对顾客要做到热情服务，见到顾客要点头，微笑打招呼；
- 6、推荐商品时，要尊重顾客意愿，不能误导顾客更不能死缠烂打；
- 7、凡顾客咨询与门店经营有关问题时，必须热情回答，如无法回答客户咨询的问题时，应向其他人员或店长咨询，得到正确答复后，第一时间回复客户，不得以“不知道”或“让

客户联系其他人”敷衍客户。

四、商品管理规范

（一）商品收货：

1、新鲜水产品收货：由店长负责称重验收，并开具收货单，在当日内交公司财务会计。

2、预包装食品收货：由店长负责收货，并开具收货单，在当日内交公司财务会计。

（1）点清商品数量规格是否与货单一致；

（2）商品包装外观是否完整（标签、日期、厂家）；

（3）保质期限是否符合公司上架要求；

（4）不得接受变质破损商品和“三无”商品（无生产厂家、无生产日期、无商标）。

（5）收货人签收时要标注收货日期，收货单不得涂改。

（二）商品陈列：

1、利用有效货架空间，商品整齐有序。

2、摆放醒目，让顾客愉悦，有吸引力。

3、干净无积尘，外包装或外形完整。

4、易放易拿，标签对应，陈列完整。

5、特价牌有显特价提示。

（三）预包装食品临期下架规定：

保质期2-3年的产品提前6个月下架；保质期12个月的产品提前2个月下架；保质期18个月的产品提前3个月下架；保质期6-10个月的产品提前40天下架。其他保质期产品提前三分之一时间下架。

（四）货架商品盘点：由店长组织各责任区店员负责清点。具体要求如下：

- 1、清点数量务必准确，不可漏盘、错盘、多盘，在通常情况下由两人同时进行。
- 2、盘点完后相互抽查，如有三处以上的数字错误，必须返工重盘。
- 3、盘点表由盘点人签字后交店长。

（五）商品报损

门店当日报损商品必须填写报损单，并详细说明报损原因，次日上午报送总经理。

五、安全管理规范

- 1、全体店员必须掌握店内灭火器等消防器材使用方法和消防常识；
- 2、店内消防通道不准堆放任何物品；
- 3、货架顶部不可放置较重的商品或物品。
- 4、严禁私自携带易燃易爆物品或有毒有害化学品进入超市。

六、处罚措施：

超市管理总结报告篇五

我的xx超市的经理，到xx超市来已经xx年的时间了，几年来，我系统地学习了零售业概论、仓储式连锁超市管理概论、顾客消费心理学与销售技巧等基础知识，学习新型的零售业的知识，力图尽快融到家乐的发展中去。在xx店开业前夕，我任劳任怨，始终工作在第一线，经常和员工奋战到深夜，直至开店。至此，我开始了开创xx市场的征程。年初xx路北店的销售额每天仅xx万元，经过半年的努力，市场终于打开，家乐在xx的知名度提高，销售额提高了，顾客满意了，员工的脸充满了喜悦，这一年我被评为“xx先进员工”。

由于是刚来xx市工作，没有人缘关系，一年来，我利用一切人际关系，克服地域差别，了解xx市场及各项政策规定，与合作方紧密配合，同相关政府部门建立了良好地合作关系。为了开拓xx市场，我每天与员工一起工作，并听取各项合理化建议，以应对激烈竞争的市场环境。目前□xx有超市xx多家左右，竞争对手们把店开在了家乐店的周边，面对这种环境，使xx年任务的完成与提高是一种考验，员工们都存在担心的思想。为此，我对员工们提出xx年的工作中心是“以服务促销售，以管理降成本”。一年来的服务规范的培训、管理者的培训，大家都不会忘记这个工作中心，这一条已经贯穿到商店每个管理者和员工的脑海中。只要做的好，就会吸引顾客，就能摆脱困境。一年来路北店销售和管理上实现了双盈利的目标，销售额超计划完成。比xx年增长了xx%□连续三年完成了集团下达的任务。

尊敬的各位领导：

您们好！

a□在商品品牌优化方面，先后清理了蒙牛奶粉、完达山奶粉、

b□自制定会员商品期开始，每期及时跟进会员商品的挑选与制

定，督促alc做好会员商品的销售分析；

d□关于联营厂家季节性商品（橘子、枣）价格过高这一现象，七月份我们对五楼仓库进行了大规模整理，改掉以前那种杂、乱

的陈列，重新安装货架，进行分类存放。真正做到了库存商品易存、易拿的陈列，也使得库存管理更加方便。

b□每周一进行卫生检查，时时督促员工做好卖场卫生工作。

a□人心齐、泰山移。在今年的五一文化节“拔河”比赛中，我们二楼的家人们不负众望，拿到第一名，也赢得了三连冠这个荣誉。

b□从十月份开始举行pk大会这个新形式。从根本上调动了卖场管理人员及员工的销售积极性（虽然pk从未赢过），让我们时刻都能感受到压力的存在。同时也锻炼了员工学习表演节目的能力，丰富了业余生活。

c□在今年的活动促销中，活动商品未出现断货这一现象；及时有效的安排员工倒班时间，未出现空岗情况。

3、防损工作一直是我们的弱项，防损员的业务培训未能及时有效的跟进；

4、从生鲜联营销售排名来看，水产专柜处在倒数的位置上，联营商在促销活动的支持度上不够积极，旧的展示柜未能及时更换20xx年二楼整体销售万，同比增长%。其中食品销售万，完成任务的%；生鲜自营销销售万，完成%；生鲜联营

销售万，完成%。