

超市学员工作计划和目标(大全6篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

超市学员工作计划和目标篇一

本站后面为你推荐更多超市工作计划！

提高超市店面形象的方法有很多，掌握提高超市店面形象的方法技巧，就可以指导操作提高超市店面形象。

一、工作计划的目的有了计划，工作就有了明确的目标和具体的步骤，就可以协调大家的行动，增强工作的主动性，减少盲目性。使工作有条不紊的进行。同时计划的本身也是对工作进度和质量的考核标准，对大家有较强的督促和约束作用。

二、个人学习提升的目标

加强自身工作技能；加强同事之间的团结合作；加强自身整体综合素质；加强日常学习主动性；提高工作积极性；增强灵活性，积极性，竭尽全力改变自身不良的工作习惯，多思考，勤动手，杜绝一切懒得思想！

三、具体内容

认真务必完成以下日常工作：

1、每天早上7：30——9：00书写卖场申请的pop2日常形象装饰设计、维护。

- 3、到卖场进行形象检查，及时发现旧形象，破损形象
- 4、促销活动dm商品拍照活动中商品陈列及促销场面摄影拍照。
- 5、每个促销活动档期开始前一天中百集团外网上传dm促销信息。
- 6、每月预算整理25日前提报佳乐家企划处形象主管
- 7、每个档期都要把保存本档期的dm8□做好预算的资金明细
- 9、做到在每个档期活动开始前两天将装饰布置到位
- 10、每周一进行形象大检查，有不妥当的的地方，在第一时间进行处理
- 11、全力配合其促销活动工作，做好形象装饰
- 12、活动前期，提前做好好装饰物。
- 13、每周日将下周会员商品保质保量的完成书写工作
- 14、每周二下午将周三大集商品的pop内容书写完毕

四、12月份工作重点

经观察，前期整改的破损pop仍存在不少，思考后，觉得确实是自己的标准太低，有些事没彻底的解决好，有些时候就得过且过，差不多，我觉得这些思想对我产生了很不好的负面影响，做事应付，拖泥带水，经过前期的学习和反思，对自身一些缺点的更正，以更好地心态做好工作！

- 1、配合店庆第二波、第三波、元旦这几期营销活动，营造卖

场氛围，丰富卖场的色彩感和层次感，促进商品促销统一门店的装饰形象！卖场气氛本着氛围热烈、节俭易行、统分结合的原则进行装饰。

2、统计一下卖场那些长期使用，固定的（现在用第2/3页pop书写的、陈旧的、卷边的）一律改为广告牌。

3、卖场（2楼）调整，将不符的形象更换完毕。

五、个人提升

1、领导安排的工作，要尽可能的在第一时间完成，不能拖，2、要有时间观念，3、调整好心态，努力工作，4、做好工作记录，养成做笔记的好习惯，5、不断学习ps等相关设计软件，提升自己的工作技能，重点学习商超设计的理论知识，在用色、字体、画面协调性以及重点性上做得更好。

6、提高自己的服务质量，不能动不动就发脾气，永远记住我是为他们服务的，凡事心平气和。

六、总结。

在自己的职责范围之内，积极思考，不断提升自己的工作技能，提高自己的综合能力！

超市学员工作计划和目标篇二

一. 认真贯彻超市的经济方针，同时将超市的经营理念及策略正确并及时的传达给每个店员，做好承上启下的桥梁作用。

二. 做好店员的思想工作的同时团结店员，充分调动和发挥店员的工作积极性，了解每位店员的优美所在，并发挥其特长，做到另才适用，增加增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的`集团。

三. 通过各种渠道了解同行信息，了解顾客的消费心里及习惯，做到知己知彼，心中有数，使我们的工作有针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

四. 以身作则做店员的表帅，不断地学习提高自己的同时不断地向店员传输企业文化，教育店员要有全局团队认识，凡事要从超市整体利益出发。

五. 以热烈周到及细致的服务去吸引顾客，发挥所有店员的主动性和积极性，为超市创造更多更好的业绩!新的一年即将来临，成绩只能代表过去，我将以更精湛娴熟的业务，同时在超市的领导下来治理好我们枞阳店!力争在20xx年再创佳绩!!!

超市学员工作计划和目标篇三

由于大卖场营业面积大，部门众多，所以对员工的管理也相对比较散乱。因此，绝大多数员工为了一己私利或工作不认真、不负责任而造成卖场损耗的事已屡见不鲜。

加强内部员工管理

员工偷窃有多种表现形态，如内部勾结、监守自盗、直接拿取货款、利用上下班或夜间工作直接拿取商品等，使人防不胜防。

首先，要针对员“损耗”是一个在连锁企业经营中经常说到的字眼。业内人士普遍认为，如果超市经营利润为1%，若能够将大卖场2%以上的商品损耗率降低到1%，则其经营利润就可以增长100%。那么如何做好大卖场的防损管理?我认为应从内外两个方面入手。

内部原因造成的损耗及防损

由于大卖场营业面积大，部门众多，所以对员工的管理也相对比较散乱。因此，绝大多数员工为了一己私利或工作不认真、不负责任而造成卖场损耗的事已屡见不鲜。

加强内部员工管理

员工偷窃有多种表现形态，如内部勾结、监守自盗、直接拿取货款、利用上下班或夜间工作直接拿取商品等，使人防不胜防。

首先，要针对员工偷窃行为制定专门的处罚办法，并公之于众，严格执行。

其次，要严格要求员工上下班时从规定的员工通道出入，并自觉接受卖场防损人员的检查，员工所携带的皮包不得带入卖场或作业现场，应暂时存放在指定地点。

第三，对员工在上下班期间购物情况要严格规定，禁止员工在上班时间去购物或预留商品。员工在休息时间所购商品应有发票和收银条，以备防损人员、验收人员检查。

强化员工作业管理

加强对员工作业的管理，规范员工作业的流程，尽可能把员工在作业过程中造成的损耗降到最低。

首先，由于大卖场经营的商品种类繁多，如果员工在工作中不负责或不细致就可能造成商品条码标签贴错，新旧价格标签同时存在或pop与价格卡的价格不一致，商品促销结束后未恢复原价以及不及时检查商品的有效期等，这样一来，某些顾客可以以低价买走高价商品而造成损耗。如果顾客买到超过保质期商品后投诉，不仅会在经济上造成损耗，而且对企业的形象也极为不利。因此，大卖场里各部门主管应给员工明确分工，每天开店之前把准备工作全部完成，如检查pop

与价格卡是否相符;检查商品变价情况，并及时调换;检查商品的保质期等。

其次，由于大卖场的特殊性，在经营过程中的零库存是不可能的，仓库管理的好与坏会直接影响到损耗的多少。

大卖场大批量进货，会加大仓库商品保管难度，虽然各部门有各自的商品堆放区域，但难免会“侵入”到对方的堆放区域。如果是非食品，商品相对容易保管，但相关人员也难免会不珍惜对方商品而乱丢、乱扔，造成人为的损坏。针对这种情况可以安排专门人员进行监督，负责管理零散商品的堆放，使仓库管理规范，减少仓库里的损耗。另外，卖场营业过程中由于顾客不小心或商品堆放不合理而造成的损坏或破包，各部门可以针对这种情况在仓库里留出一小片地方作为退货商品堆放区，并由专门的资深员工负责退货和管理，把损耗降到最低。

第三，大卖场的收银员作为现金作业的管理者，其行为不当也会造成很大的损耗。如收银员与顾客借着熟悉的关系，故意漏扫部分商品或者私自键入较低价格抵充;收银员虚构退货私吞现金以及商品特价时期已过，但收银员仍以特价销售等。因此收银员的作业纪律，并制定相关的处罚条例，严格执行。收银主管要严格按程序组织并监督收银员的交***工作，要认真做好记录，以备日后查证。

第四，生鲜食品现已成为大卖场的一大卖点，除了有很好的利润外，更以保质、保量、保鲜吸引了一大批目标顾客。但生鲜食品的损耗也令卖场的经营者们颇伤脑筋。加强对生鲜食品的防损耗管理可从以下3方面考虑：

首先，冷冻冷藏设备要定期检查，发现故障及时排除，一般每月3次为宜。同时，生鲜商品必须严格控制库存，订货一定要由部门主管或资深员工亲自参与。

其次，生鲜商品有些需当日售完，如鱼片、绞肉、活虾等，可在销售高峰期就开始打折出售，以免成为坏品。

再次，生鲜商品的管理人员应彻底执行“翻堆”工作，防止新旧生鲜商品混淆，使鲜度下降。同时，工作人员应尽量避免作业时间太长或作业现场湿度过高，造成商品鲜度下降。

外部原因造成的损耗及防损

大卖场除了内部员工的原因造成的损耗外，外部环境的一些原因也不可忽视，如供应商的不轨行为或顾客的偷窃事件等。

首先，供应商行为不当造成的损耗，如供应商误交供货数量，以低价商品冒充高价商品；擅自夹带商品；随同退货商品夹带商品；与员工勾结实施偷窃等。针对这种情况，对供应商的管理必须做到：

- 1、供应商进入退货区域时，必须先登记，领到出入证方能进入。离开时经保安人员检查后，交回出入证方可放行。
- 2、供应商在卖场或后场更换坏品时，需要有退货单或先在后场取得提货单，且经部门主管批准后方可退。
- 3、供应商送货后的空箱必须打开，纸袋则要折平，以免偷带商品出店。厂商的车辆离开时，需经门店保安检查后方可离开。

其次，顾客的不当行为或偷窃造成的损耗，如顾客随身夹带商品；顾客不当的退货；顾客在购物过程中将商品污损；将包装盒留下，拿走里面的商品；还有将食物吃掉并扔掉食物包装盒等。针对这些情况，卖场的工作人员必须做到：禁止顾客携带大型背包或手提袋购物，请其把背包或手提袋放入服务台或寄包柜。顾客携带小型背包入内时，应留意其购买行为。同时，定期对员工进行防盗教育和训练；要派专门人员加强对

卖场的巡视，尤其留意死角和多人聚集处；对贵重物品或小商品要设柜销售；顾客边吃东西边购物时，应委婉提醒其到收银台结账。

尽管顾客偷窃是全球性的难题，但如果采用一定的措施还是会收到一定成效的。

大卖场防损耗管理并不容易，它牵涉了太多人为的疏忽，而商品损耗的发生会对大卖场的经营发展产生不良影响。卖场应根据损耗发生的原因有针对性地采取措施，加强管理，堵塞漏洞，尽量使各类损耗减少到最小。

超市防损主要有两点！

一、防安全！排出一切安全隐患！

二、控损耗！防止小偷、控制生鲜、食品、非食品出现的损失！

超市学员工作计划和目标篇四

20xx年5月连锁超市财务工作在围绕公司春节集训所提出的“连锁超市软件全面升级、管理升级、超市全年实现销售1个亿”的目标开展工作；结合刘总在财务工作会议上部署全年重点工作精神，实现了销售、利润双丰收。现将全年工作汇报如下：

连锁超市经过二0xx年全年的快速发展，发现有些具体问题原有的业务系统软件已无法解决，如：不同门店不能制定不同的售价、同一商品不能实现不同供应商不同进价等等。根据实际现状，公司决定对超市软件进行全面升级，春节集训后迅速安排了连锁超市业务与财务以及信息部相关人员到外地进行了实地考察，对连锁超市经营模式以及超市所使用软件进行了解。在3月初对超市软件升级做了前期大量准备工作后

于3月底对业务系统全面切换；切换后运行到现在基本达到了我们的预期要求；原系统无法解决的问题，现已基本解决。如：不同门店可以制定不同的售价、同一商品可以实现不同供应商不同进价等。

我们利用软件的先进功能，对进销存各个环节提高了分析能力和加大了管理手段。如：通过价格带分析确定每一个价格带在销售中所占比重，这样能确定每个门店周边消费水平，为门店组织商品价格定位提供了比较有效的参考数据。（城南新区店在今年5月份时通过价格带分析后，发现6-10元销售比重占到全月销售的27、40%，门店与业务协商后，从中天街调拨一批特价为9、80元的卷提纸一天即抢购一空。

通过大半年的正常运行，连锁超市软件升级工作已在全体连锁超市同仁的共同努力下，取得了圆满成功。

为了使连锁超市财务管理工作更加正规化、制度化、科学化；针对超市财务管理薄弱环节及部分店长微机操作能力较弱等现象，我们规范了各门店电脑操作流程，相应出台了各种管理制度，并汇编成《关于规范东方连锁超市商品流转重点环节的管理规定》的制度来进行规范；并严格按管理规定执行，特别对以下几方面加强了控管。

- 1、单据流程更加规范、正规化；针对连锁超市业态特殊性，为使企业利润不得流失，我们相应推出了《商品新增条码审批表》、《连锁超市团购出库单》、《连锁超市价格执行审批表》、《连锁超市堆码、端头申报表》，通过用单据流程对各个环节的监管，业务部门操作不再存在随意性，如：1) 商品条码新增必须见到手续完善单后方可录入，不存在一个电话即将条码新增；2) 规定所有团购商品出库必须填写团购出库单（注明本次团购的毛利、经办人及收款时间）后，收货组方可发货，否则一律不予出货，填明团购出库单的好处在于柜台团购商品都有依据可查，不可能再存在因为无法划清团购责任人而造给公司造成损失；3) 所有堆码端头按地理

位置排列序号填写堆码端头申报表，在申报表上注明使用时间 & 扣收费用等情况，通过用堆码端头申报表近一年的管理，今年堆码端头费用收取比去年增加近45万元。

2、销售环节管理。要求各门店按公司销售管理环节执行并针对连锁超市特殊性实行模糊收银法，门店做好收银员销售登记工作并按收银员上交销货款上报财务科，凡是违例者都作了相应处罚；坚持每两月对门店销货款进行盘点，检查是否存在短款、挪用销货款等现象。由于我们平时检查力度较大，至今未发现有门店挪用销货款现象。对于打折促销根据厂方所提供的要求来制定限时限量促销活动，活动结束后电脑自动生成退补单扣收。

3、及时与业务部门搞好沟通工作。每周六下午5：30参加业务部门召开的门店店长沟通会议，对于本周各门店所遇到的财务方面新问题在会议上及时解决，对于自己无法解决不了的请示领导后在下次会议上解答。在沟通会议上，指出门店管理薄弱环节并严格按公司的管理规定执行；使各门店在财务的指导下有秩的开展工作。

4、搞好盘点工作。严格加强平时对商品进货出货工作监管，要求各收货员和收银员必须按条码收货和出货，加强防损人员防损意识，做到严禁赊销，一经发现赊销严格按公司制度进行处罚；凡是团购挂帐者，在盘点前团购款未收回者，将团购欠帐挂团购经办人个人欠款等，严格保证盘点时做到帐实相符。通过对商品进货出货管理，现在门店盘点工作大有改观，刚开始每月盘点基本都是通宵并且盘点效果不明显，有时还要几天进行查询核对方可报帐且帐实还不一定相符，通过加强管理，现在当天晚上盘点当天即可上报盘点结果。坚持每月对各门店进行定时或不定时抽盘，对抽盘结果出入较大的，及时请示上级领导后对该门店进行监盘。

5、加强对经理个人往来帐务清理。原先所有外地自采商品都挂在经理个人商品采购借款，造成帐目不清、库存积压过大

等现象；针对此状况今年上半年对所有从外地采购都从个人采购借款中分户，分户后对付款和商品退换货都带来了极大方便，使帐户余额一清二楚。

6、加强对超市物料包装管理；超市物料包装使用是超市一大头开销，如何管理好物料包装，就是如何节约了公司的费用，今年8月份在刘总的指导下，对超市物料包装使用微机管理，视同商品按进销存进行控制，门店领用必须有领用人签字后报财务审核，供应商领用直接记入供应商费用扣收。

7、严格按合同办事。所有超市商品经营都必须凭合同，无合同严禁上柜销售，每月付款扣收费用都严格按合同执行，严格做到不漏扣、少扣每一分钱，确保企业利润最大化。

8、加强一线员工财务知识培训。今年上半年按公司年初制定的计划，在6月30日之前对超市全体员工进行了财务知识培训和考试工作，使全体员工的财务知识水平有大幅提高。对新合作招聘的新员工进行上岗前财务知识培训，让新员工对超市财务有一定了解，使员工能更好的工作。

今年公司推出“阳光服务”工程，掀起了全员学习服务意识，做到了一条龙服务“即科室为一线服务，一线为顾客服务，全员为厂商服务”。就我们而言要服务好一线和为厂商提供好服务。

1、服务好一线员工。在平时工作中，注重细节为一线员工搞好服务。

2、服务好厂商。每月对帐付款时为厂商提供便利、快捷、准确的服务，对于在付款过程中厂商对扣收费用明细有疑问都作详细解释，确确实实为厂商做好服务工作。

20xx年将是连锁超市和新合作超市发展迅猛的一年，在新一年里我们全体财务人员将为业务部门服好务、把家。主要

从以下几个方面开展工作：

- 1、深层次的挖掘软件功能；虽说用新系统后，我们能够让业务运行基本正常，但还是有些方面存大不足；如进货渠道的理顺、生鲜商品及加工商品管理等等。
- 2、强化预警机制；强化对业务部门经营过程中进行监控，对经营过程中的不良状况（销售毛利过低，进货加价率达不到要求等）及时反映业务部门并检查落实情况。
- 3、加强全员效益观念，增加门店节约意识□20xx年争取将门店直观费用比同期下降15%-20%。
- 4、理顺新合作财务管理。新合作超市都是在乡镇遍布广，距离市内有一定的路程，如何进行远程对门店进行管理将是我们工作的重点。
- 5、大力加强对员工财务知识培训，定期不定期组织柜长及员工进行财务知识培训，全面提高连锁超市员工的财务水平。
- 6、加强对便民店优扣管理。优扣的产生就是企业利润的流失，管理好优扣就是保证了企业的利润。

超市学员工作计划和目标篇五

1. 鼓舞士气：新年刚过，各级员工都还处于节后疲惫期，士气普遍不高。这个时期店内要组织各种形式的'表彰大会，对春节战役中表现优秀的员工进行表彰和慰问，将士气重新振作起来，开始准备春季战役。沃尔玛有一个秘诀，就是“成功时大肆庆祝”，值得我们借鉴。
2. 确定工作节奏：年后如果工作节奏仍然像春节期间那样紧张得如绷紧的弦，员工肯定受不了。但是，也不能一松到底，这样人心收不回来。在这个时期，店内各级管理层要带领全

店员工循序渐进，逐渐加快工作节奏，从而回归到正常轨道上来。

恢复营运标准

1. 资产面维护：春节期间大量顾客涌入卖场，造成卖场出现设施损坏、漏水等现象，顾客的购物体验明显下降。年后必须立即组织工程部进行维护，修、换、补、拆，一样都不能少。春节后各类办公设备都需要及时恢复正常运转，确保支持卖场员工的工作。

2. 商店清洁标准：门店每天都要进行严格的清洁标准检查，包括卖场楼面的地面、商店卫生间、商店外围的广场、停车场、店外花圃以及外墙，及时清洁，从而为顾客提供一个整洁、明亮的购物环境和场所。

3. 卖场排面陈列，后仓和寄仓标准的维护：

1) 卖场商品排面陈列标准：要做到商品陈列整齐，饱满，价签清晰，保证让顾客易看、易取、易买。

2) 后仓管理规范到位：首先，商品要进行分类摆放，同种商品集中摆放，丢弃破损、报废的商品统一存放。每天都要整理仓库，这样既能释放更多的储存空间，又能减少商品的损耗，还能提高员工到仓库找货的效率。

3) 寄仓的商品陈列位置与该商品的货架陈列位置遵循就近原则，尽可能做到货架陈列的商品正上方是寄仓陈列该商品。

超市学员工作计划和目标篇六

转瞬间年即将接近尾声，我们将迎来崭新的年，回首年，我对这一年的工作进行如下总结：年度工作完成情况如下：

一、部门奖罚：年元月，根据超市各项规章制度，再结合本部门的实际情况，特制定员工考核细则，并利用早会的形式组织员工学习，该细则主要以现金的方式实施奖罚，提倡多奖多罚，并建立详细的奖罚台帐，力求奖罚平衡，到目前为止，奖励和处罚的金额基本持平。由于该奖罚细则的目的主要是杜绝员工出错，所以对于老员工多扫漏扫等原则性错误，严惩不怠，而对于才上岗不久的新员工则以批评教育为主，处罚为辅，在严肃处罚的基础上体现出人性化管理。

二、轮岗：由于本年度人员离职率居高不下，且部分员工走上管理阶层，岗位调整幅度较大，服务台，收银台，现金办等各岗位均有不同程度的调动，本着培养全方位人才的想法，实行轮岗制，将收银台表现优秀的员工调往服务台锻炼，将服务台优秀员工调往现金办，截止到目前为止，各岗位员工均适应新岗位，且信心十足的在本岗位上继续工作下去。

三、保洁工作：在年上半年，超市还未成立保洁组，故保洁工作暂时由前台部代理，由于保洁人员普遍年龄偏大，造成人员难以管控，且劳动松散，劳动力低下，鉴于此种情况，特根据其每日实际工作情况和人员数量，制定岗位操作要点，将超市保洁范围划分为三大块，且每一块都有专人负责，杜绝由于各种原因造成的人员脱岗，串岗行为，保洁工作的细化，在一定程度上改善了超市的卫生状况。

四、现金办工作：鉴于现金办工作的特殊性和需要性，在便于管理的基础上，将现金办的工作整理出一份详细的操作流程，并组织现金办人员学习，由组长每日跟进员工工作完成情况，闲时整帐，忙时上机，不仅提高了了现金办的工作效率，也在一定程度上改善了收银台排队结款的现象。同时，在不影响日常工作的情况下，结合现金办人员的要求，减掉了一些不必要的帐目，并将5天一整帐更改为10天一整理，避免浪费时间及精力。

五、手机钱包业务：年超市新增加了手机钱包业务，由于手

机pos机不与收银pos机相关联，且前期手机消费方式的多样化，及手机pos机易损坏，信号不好，移动公司后台维护错误等情况，在一定程度上影响了收银员的收银速度，同时，由于对手机支付各项功能不熟悉，造成卡纸，不打印小票，或交易重复等，对此，我部门特利用空闲时间对pos机进行专项研究，并多次请教移动公司相关人士，目前，通过各项测试及平时积攒的经验，对于手机支付过程中可能遇到的情况基本能够予以解决。

六、离职率：前台部是一个特殊的工作岗位，人员均属80后成员，其中不乏90后，人员稳定性相对于各营运部门来说较差一些，年轻易冲动，心理素质差等因素在一定程度上影响了我部门的工作，对此，我们在招聘的时候侧重于本地80后成家的人员，有效的降低了部门离职率。

七、短款：短款一直是本部门员工头痛的问题，而大金额短款更是让新员工防不胜防，且在短款之后找不到原因，更加影响了员工工作的积极性，因此，我们特地将每一次短款的情况记录下来，并组织员工分析可能出现短款的原因，及避免短款的方式方法，并整理出来，公示上墙，以备员工学习。

八、赠品盘存：由于服务台赠品较多，活动内容不同，造成赠品积压，且随着超市开业年限的加长，帐目不清的情况比比皆是，对此，6月份特组织专人对服务台的赠品进行盘存，把不需要的或者早已未发放的赠品退回收货部，服务台只放置常用赠品，腾出的存包柜用于日常寄存包服务，这一措拖有效的缓解了存包柜不够的情况，同时减轻了服务台人员工作压力。

九、服务台责任分工：为使工作责任明确化，今年10月份，对服务台的工作进行合理化分，明确到人，服务台的每一项工作都由专人负责，并定期对其工作完成情况进行抽查，不合格者纳入考核。

十、人员帮带：人员传帮带一直是公司发展过程中重中之重的问題，而人才不能及时发现，不仅影响了日常工作，同时也不利于公司的长远发展。因此，及时发现人才，培养人才成了工作中一项不可或缺的事。今年度，我部门一共上报后备人员6人，后期因个人或其它原因，最终确定服务台两名员工为后备帮带对象，并指定帮带师傅，定期组织培训，以三个月为限，使期熟悉本部门工作情况及相关知识。为其以后走上领导岗位做好铺垫。

十一、储值卡办理管控：今年9月初，现金办增加一项办卡业务，为防止办卡过程中出现的一系列问题，本部门特别加强了对储值卡办理的管控，不时进行抽查，对私自办理团购业务的人员一经发现给予严肃处罚。

年度工作中出现的问題：

一、银联系统：由于本部门所使用的收银pos机还是超市开业时所配置的，距今已有多年，系统早已老化，因此在收银过程中经常出现电脑死机，线路接触不良等情况，再次由于平时仪器保管不善，操作不当，银联刷卡器损坏，系统坏死，造成未刷卡显示交易成功，或刷卡后无银联显示等，而且在收银溢缺报告中看不到此单交易，一旦出现问题无从查起，一定程度上对顾客购物造成不便，影响了超市在顾客心中的形象，也增加了后台对帐的压力，因此建议前台收银系统能够与总部系统同步。

消费方式之一的储值卡消费可以在pos机中查到余额，而对于现如今消费最多的手机红包则查不到余额，且在不知道余额多少的情况下无法消费，造成消费浪费和增加顾客对这一消费方式的不信任。

三、人员传帮带：超市发展一直走年轻化道路，无论从人员招聘还是管理经验来说，都倾向于年轻有发展潜力的，前台部一向以年轻化为主，但由于名额限制等原因，只有少数的

人可以有机会向前发展，而对于一些刚进入公司不久（这一部分员工文化程度普遍较高），希望在此长期发展下去的员工，或者是已进入公司很长时间（经验充足），但一直都未得到提升的员工来说是远远不够的，希望公司能够打破常规，在人员帮带这方面不仅局限于部分员工，而是着眼于全局，充份利用员工的精力和经历，为公司的发展储备更多的人才。

四、培训：培训已成为日常工作必不可少的一门课程，通过培训使员工更多的了解到超市的经营发展状况，提升了员工的职业素养，但对于不断发展的企业来说是远远不够的，希望在以后的培训中，不仅有理论知识培训，更多的加入实操演练，以理论和实际相结合的方式全面提高员工及管理人員的水平。

五、顾客投诉：今年是公司的“两个质量”提升年，不仅是商品质量，服务质量也成为重中之重，但由于缺乏相关知识及经验，员工在处理顾客投诉过程不能有效的解决问题，主要表现为1、员工不懂法，不能依据法律法规处理问题，遇事不敢说话。2、团队意识不强，遇到客诉不能团结协作，共同解决问题。

3、不能举一反三地看待问题。4、依赖心理，办事拖拉，从而使事件复杂化。这一度成为前台部一大难点，为合理有效的解决这一问题，希望超市加强法律法规及商品知识，语言技巧等方面的学习，并定期组织考试，演讲，辩论，现场测试等，以文字和实际相结合，全面提高这一方面的技能。

一、全面提高个人业务技能，除本部门业务技能外，多学习营运方面知识，了解公司的经营状况及未来发展方向，确立目标，不局限于此。

二、注重服务质量，通过早会学习，员工反映，顾客投诉等方式监督部门员工服务工作执行情况，对因服务不到位遭到顾客投诉的员工给予严肃处理。

三、继续做好人员帮带工作，以金字塔式的帮带形式，帮带出更多的优秀员工，再将优秀员工纳入后备干部帮带计划中去，使其不断提升，为企业的发展储备更多的优秀人才。

四、加强区域管理力度，对违规行为及时发现，及时处理，对于突发事件如顾客投诉等，能解决的现场解决，不能解决的，立即上报，同时做好详细纪录。

五、对顾客投诉记录，清箱登记，商品退换货，赠品发放，会员卡办理，家电售后，收银单据等归档整理存放。

六、定期对员工进行业务技能培训和考核，新老员工对比，在全部门形成一种比、学、赶、帮、超的氛围，并将每次考核的成绩进行对比，对考核成绩优秀的员工给予现金奖励，对考核退步的员工给予现金处罚。

七、加强部门之间的沟通，了解各部门的发展状况，打造良好的工作环境。