

最新超市培训心得 超市导购培训心得体会 (汇总13篇)

实习心得可以让自己反思经验，查漏补缺，改正错误，提升自身实践能力和专业水平。小编为大家收集了一些经典的培训心得，希望能给大家带来一些启示和帮助。

超市培训心得篇一

超市导购工作看似轻松，但随着消费者需求的不断变化，导购员的角色也变得日益重要。为了提升自己的专业技能和服务水平，我参加了一次超市导购培训。刚开始接到培训通知时，我既感到期待又有些疑虑。期待是因为我希望通过培训能够学到更多关于产品知识、销售技巧以及与客户互动的方法。疑虑则是因为担心培训内容过于理论化，实际操作不足，对工作实际帮助不大。

第二段：全面提升导购专业技能

培训开始后，我渐渐发现我之前的疑虑是多余的。培训内容涵盖了导购职业的方方面面，不仅有产品知识的讲解，还有与客户沟通技巧的提升和销售策略的训练。我们了解到各类商品的特点、材质和使用方法，这样可以更好地为客户提供准确的产品推荐。此外，导购员的形象和仪态对于营造好的购物环境也非常重要，因此我们接受了形象礼仪的基本培训。

第三段：与导师的互动与学习

在培训过程中，我们有幸邀请了一位经验丰富的导购员担任导师。导师不仅分析了导购行业的市场现状和发展趋势，还与我们分享了自己多年的实战经验。他深入浅出地讲解了销售技巧和与客户沟通的要点，并通过互动讨论和案例分析进行实践。这种互动式的学习让我们更加深入地理解了导购工

作的本质和要求，激发了我们学习的兴趣和动力。

第四段：实践操作与反思

在培训的最后阶段，我们有机会进行实际操作和模拟销售。我们分组进行了角色扮演，模拟了与不同类型客户的对话和推销过程。通过这样的练习，我们更加清楚地认识到各个环节的关键点和难点，并且从中不断总结经验和改进方法。同时，导师也针对我们的表现进行了点评和指导，帮助我们发现自身的不足和提出改进的建议。这种实践操作加上反思的方式，让我们更深入地理解了导购工作的复杂性和挑战性，并找到了以客户为中心的销售策略。

第五段：培训心得与未来展望

通过这次导购培训，我受益匪浅。首先，我对导购员这一职业有了更全面的认识，明确了自己在工作中的定位和责任。其次，我学到了很多关于产品知识、销售技巧和客户互动的方法，这对于提高自己的专业素养和服务水平有着重要作用。最后，我明白了只有不断推陈出新、学以致用，才能在激烈的市场竞争中拓展更广阔的空间。

未来，我将更主动地应用所学知识和技能，提升自己在导购工作中的业绩和影响力。同时，我也希望能够分享和传授自己的经验，帮助其他导购员提高工作效率和服务质量。超市导购工作是一项需要不断学习和进步的职业，我相信通过不断的培训和实践，我能够成为一名更优秀的导购员。

超市培训心得篇二

4月15日，我参加了学校举行的以专题讲座、观摩教学、主题研讨等形式开展复学复课前教师校本培训，为我们复课后提升教学效率、提高教学质量蓄积动力和冲劲。上午的讲座中，县教研室副主任宋刚先指向教研针对弊端，做了《三段式主

题研修提升教研组活动的实效性》的专题讲座，给出了有效主题研修的操作指南，指导教师“学习探索、寻求对策；实践探索、验证完善；总结提炼、形成成果”“三段”中更好地发展专业。教务主任伍庆聚焦常规剑指“三课”，做了《做好三课，为幸福征程起航》的主题讲座，她结合学校教学常规和自己的经典案例就如何备课、怎样上课学会听课给出了自己的建议，给教师指明了努力的方向。副校长王晓君考量现实立足当前做了《教师如何进行集体备课》的讲座，针对个体创造、集体研讨、个性化处理、教后反思与交流几个流程做了分享，让正在开展的集体备课活动有了方向和目标。

下午，我观摩了两节作文视频教学课并进行了集中研讨，研讨中，观课教师或就整节课谈感受，或就教学特色谈印象，或针对具体做法谈启发，或联系自己的教学实践谈反思，从不同角度解析了教学设计、教学实施、评价、核心素养的落实，为我们复课复学后自己的课堂教学实践积累学习的样本。

这次校本的培训，给我带入了一种求学的氛围。逆水行舟不进则退，要在教学这片土地上找到自己的乐园，学习才是的路！我曾经一直认为在教学上能出成绩的教师就是好教师。因此我在前几年的工作里，很大部分精力都集中到教学这一块，备课、上课、课后总结、批作业、辅导，几乎每天都在重复这样的五步曲。所以回到课堂后，我更加努力，仍不断搜集教育信息，学习教育理论，增长专业知识。我更注重更新自己的教学观念，改变教学模式，努力提高课堂效率，从而更快达到真正提高自己的目的。

在校本培训期间我努力把学习的理论知识转化为实践动能，使之有效地指导本人的教学工作。通过校本培训，我学会了变换角度审视自己的教育教学工作，在新理念的引领下，不断反思、调整自己；每上一节课我都认真地准备，精心设计，通过利用网络这便捷方式来查阅相关资料，努力构建高效的教育教学活动。

接受校本培训后，反思作为一名中年教师，存在许多不足。同时深刻体会到我们作为教育工作者应以促进学生的发展为基本理念，力求使学生在责任感、自主学习与生活能力、创新意识与创造能力等方面有卓越的表现，努力追求创造相对宽松的发展环境，构建开放的基础教育体系，倡导学生在选择中学习选择，在尝试中学会负责，在参与中发展自我，强调教育教学与生活及社会实践相结合，使学生更主动、更自觉、更活泼、更多样地学习，把课堂与社会，把课堂与家庭结合起来，在更大更广的天地中获得发展，全面尝试新的学习方式。

在学生学习方式的研究上，倡导自主、合作、探究的学习方式。让学生在过程中表现出充分的自主性，以我要学的状态投入学习。

超市培训心得篇三

我从事超市收银工作的时间不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有必须的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，用心的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自我应有的贡献。现针对自我在工作中遇到的问题谈谈自我的心得和体会，也算是对自我工作的一个总结吧。

作为与现金直接打交道的收银员，我认为务必遵守超市的作业纪律。

收银员在营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私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自我的亲朋好友结算收款，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，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗”现象。

(1)在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。因为收银台上随时都可能有顾客退货的商品，或临时决定不购买的商品，如果有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。

不启用的收银通道务必用链条拦住，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与谈笑，要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的状况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的商品，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作出正确的解答。

(2)认真做好商品装袋工作。将结算好的商品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为该项工作是最容易但是的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。

装袋作业的控制程序是：硬与重的商品垫底装袋；正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架；瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损；易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方；冷冻品、豆制品等容易出水的商品和肉、菜等易流出汁液的商品，先应用包装袋装好后再放入大的购物袋中，或经顾客同意不放入大购物袋中装入袋中的商品不能高过袋口，以避免顾客提拿时不方便，一个袋中装不下的商品应装入另一个袋中；超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包装袋中。装袋时要绝对避免不是一个顾客的商品放入同一个袋中的现象；对包装袋装不下的体积过大的商品，要用绳子捆好，以方便顾客提拿；提醒顾客带走所有包装入袋的商品，防止其遗忘商品在收银台上的状况发生。

(3)注意离开收银台时的工作程序。离开收银台时，要将“暂停收款”牌放在收银台上；用链条将收银通道拦住；将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙务必随身带走或交值班长保管；

将离开收银台的原因和回来的时间告知临近的收银员;离开收银机前,如还有顾客等候结算,不可立即离开,应以礼貌的态度请后采的顾客到其他的收银台结账;并为等候的顾客结账后方可离开。

上面就是我在实际工作中的一点想法,请各位领导和同事批评指正。

超市培训心得篇四

非常感谢公司领导为我们精心安排此次业务培训,感谢中心领导给予我这样一个宝贵的学习机会,这次培训表明公司领导对员工培训十分重视,也反映了公司“重视人才,培养人才”的战略方针。

能够参加此次培训我感到非常荣幸,同时也十分珍惜此次培训机会,虽然培训只有短短的三天,但内容丰富,讲解透彻,还安排了互动交流。在培训过程中,我仔细听讲解,认真做笔记,虽然没有完全掌握所有的培训内容,但从中学到很多知识,得到一些心得体会,现总结如下:

一、认清形势,努力做好客户保有维系工作

通过余尚祥老师在《广电网络客户维系保有实战技能提升》上的讲解,使我对广电网络的行业竞争现状和未来发展方向有了进一步深刻的认识。

现如今,三网三屏融合的大趋势已不可逆转,广播电视业务已不属于广电网络的垄断业务,这意味着广电网络在未来面临的竞争压力将越来越大,但随着互联网+三网融合的互联网时代的到来,广电网络也迎来新的发展良机,可谓挑战与机遇并存,压力与动力同在。

三网融合的趋势要求各级广电网络部门要认清形势,正视挑

战，同时抓住机遇，顺势而为，快速完成客户保有角色转型。而对于我们每一位广电网络人来说，则要直面压力，尽快转变思想观念，积极融入公司的变革转型，化压力为动力，从我做起，不断充实业务知识，不断提高服务水平，提升客户满意度，做好三网融合新时期的客户保有维系工作。

二、提升素质，不断增强客户服务水平

通过参加杨晨鹤老师的《职场礼仪与金牌营销》课程，使我充分认识到职场礼仪在客户保有维系中的重要作用，也感受到公司领导在课程安排上的良苦用心。

三网融合新时期的客户保有维系工作对广电网络的未来发展至关重要，客户的保有维系离不开优质的服务营销，而职场礼仪则是一个企业员工营销服务质量的直接体现，正如杨晨鹤老师所言：职场礼仪是商务人士帮助企业提升形象的助推器。

作为一名广电网络的客户服务人员，我深深感到必须明确自己在公司未来网格化改革中的角色定位，加紧学习客户服务人员标准职业礼仪，努力掌握顾客购买心理及技巧，不断提高自己的服务营销意识和客户服务水平，为公司赢得更多客户的信赖和认可。

以上是我在此次培训中的一些心得体会，培训虽然结束，但学习不能止步。在今后的工作中，我仍要加强对培训内容的学习，将培训的内容学懂吃透用活，并将培训所学灵活运用在工作当中，不断提升自己的业务工作水平，努力使自己的工作让领导更加满意，努力为公司创造更多的效益。

超市培训心得篇五

第一段（引入）

作为一个新手超市收银员，我最近参加了一次关于收银培训的课程。这次课程不仅让我深入了解超市收银业务，还让我掌握了一些有用的技巧和经验，这对我的工作有着非常实际的帮助。在这篇文章中，我想分享一下我在培训过程中的心得体会。

第二段（体验分享）

培训课程中最令我受益匪浅的是模拟收银操作环节。在这个环节中，我们学员严格按照实际收银的过程进行模拟操作，从而熟悉收银机的使用方法、掌握切换收银模式、退款操作等基本技能。尽管模拟过程中只是演练，但是这样的培训让我有机会提前感受到了真实的收银操作流程，为我日后的工作提供了很大的帮助。

第三段（技巧讲解）

在模拟收银操作后，我们进行了一次零钱换取的训练。这次训练令我印象深刻，因为我在这次训练中学到了一个实用的技巧。在实际收银过程中，我们有时会碰到零钱不够的情况，而这时如果我们能够灵活运用零钱组合的技巧，就能更好地应对这种情况。举个例子，如果价格为9.8元的商品，顾客给了10元钞票，用两角硬币找回零钱，比找一个一元硬币更能吸引顾客。掌握这样的技巧有助于加快收银速度，并且能够提高收银效率。

第四段（困惑解答）

在课堂讨论环节，我提出了一个自己在实际工作中遇到的问题。我在收银过程中经常遇到一些客户会在满足一定的优惠条件后才购买商品，而在我收银时没办法识别他们是否达到了优惠条件，这样就导致了不必要的麻烦。经过老师和同学们的帮助，我了解到一些购物优惠策略的具体内容，并且掌握了如何在收银时判断是否符合优惠条件的方法。这样，我

在接待客户时就可以更加得心应手和自信了。

第五段（总结）

总的来说，这次收银培训让我受益匪浅，增加了我的技能和信心。在日后的工作中，我将会继续努力提升自己的技能，给客户提供更好的服务。同时，也感谢这次课程给我机会认识了很多志同道合的同事，我们相互学习相互帮助，共同进步。

超市培训心得篇六

胖东来，作为一家坚守商业本质的企业，是从一点一滴的细微行动创造价值、取得成功的，而不是靠机遇；始终为员工着想，关注员工的幸福，极力倡导做幸福企业；始终为顾客着想，从上世纪90年代开始就不断强化顾客体验。

胖东来，作为一家坚守商业本质的企业，是从一点一滴的细微行动创造价值、取得成功的，而不是靠机遇；始终为员工着想，关注员工的幸福，极力倡导做幸福企业；始终为顾客着想，从上世纪90年代开始就不断强化顾客体验。

这三点，对于中国民营企业来说，具有非常强的启发意义。

认识胖东来

胖东来成立于1995年，由40平方米的烟酒店发展至今，现今是一家集购物广场、超市、百货、专卖店、便利店为一体的商业集团公司，产业涉及服饰、珠宝、电器、医药、餐饮、影院等。其经营所在地集中在许昌、新乡，均为河南的二三线城市。

20xx年，胖东来的人效、坪效在中国民营商业零售企业排名第一位，即使跟国际大牌企业相比也具前十的实力。去年，

胖东来关掉的许昌劳动路店，也就是引发胖东来倒闭传闻的导火索，其毛利率能做到23%。胖东来曾让沃尔玛筹备六年不敢开业，让河南第一品牌来自中国台湾丹尼斯、著名的世纪联华退出当地市场。

“如果你在大街上看到骑摩托车戴头盔、不闯红灯的人，十有八九是胖东来的员工。”许昌人这样说。我多次带一些企业家去许昌胖东来学习，无人不感到惊讶，胖东来甚至带动提升了整个许昌的服务业质量。

胖东来很早就做到了超越传统零售业的服务惯例。在上世纪90年代假货横行的时候，胖东来首推以“真品换真心”，随后它率先推出免费干洗、熨烫、缝边、不满意就退货等服务。

胖东来春节闭店达5天、每周二闭店一天。而周二闭店之前，顾客会在周一晚上形成购物高峰期。如果你去许昌和新乡考察，会发现一种现象，而胖东来人流如织，跟胖东来毗邻的商家却门可罗雀，其中不乏全国知名品牌。

胖东来的凝聚力，并非像外界传的只是依靠高工资，它的管理是极其严格和细致的，在国内可以说数一数二。我多次考察胖东来，全国各地的商业也见过很多，至少到目前为止，我还没有见过管理精细度超过它的企业。

超市培训心得篇七

购物是现代人重要的消费方式之一，而在购物的时候，超市的收银员是一个非常关键的角色。作为一个超市收银员，需要通过一些培训和学习来提高自己的职业素养和技能。在我刚开始工作的时候，我参加了一次收银培训。在这次培训中，我获得了很多宝贵的经验和心得，这也让我更加深入认识到自己这一职业的重要性。

第二段：收银操作技巧的学习

在培训中，我收获最多的是我对收银操作技巧的学习。在超市的收银过程中，操作速度和准确率都非常重要。通过培训，我学到了如何更好地掌握操作工具，比如条形码扫描器和现金计数机等，从而提高我的操作效率和精度。同时，我也得到了很多实际操作的机会，这不仅让我更好地掌握了技巧，还帮助我在日常工作中更加熟练地运用这些技巧。

第三段：沟通交流与服务意识的培养

在收银培训中，我也学到了很多关于沟通交流和服务意识的知识。收银员需要很好地与顾客沟通和交流，这不仅需要我们的语言表达清晰准确，还需要我们用温暖的微笑和态度去感染顾客，让顾客感受到我们的热情和用心。同时，在培训中，我们收银员之间的沟通和协作也变得更加紧密，这也促进了我们在日常工作中更好地配合和合作。

第四段：食品质量安全和防盗意识的提高

在超市收银员的工作中，对食品质量安全和防盗意识的关注也是非常重要的。在培训中，我学到了操作规范和标准化要求，这让我更加清晰地认识到我在收银过程中应该注意的问题和遵循的原则。在防盗意识方面，我们也加强了相应的培训和训练，提高了我们的辨别能力和对各种防盗措施的了解。

第五段：结语

超市收银员是一个非常重要的职业，需要在实际工作中不断提高自己的技能和素养。通过收银培训，我更加深入地认识到了我在工作中需要注重什么，如何去提高我的工作效率和准确率。同时，培训也让我更加清晰地认识到我这一职业的重要性，我也会在我的日常工作中更加认真地对待每一次收银工作，为我所在的超市做出更大的贡献。

超市培训心得篇八

第一段：导购培训的必要性和重要性。(200字)

导购人员在超市中起着至关重要的作用，他们是店家与顾客之间的桥梁，直接关系到超市的销售额和顾客的满意度。因此，导购培训对于提升超市的销售业绩和顾客服务质量非常必要。在经过导购培训后，导购人员能够掌握专业产品知识、销售技巧以及顾客沟通能力，提高销售效率和顾客满意度。

第二段：导购培训的内容和方法。(200字)

导购培训的内容通常包括产品知识培训、销售技巧培训以及顾客服务培训。产品知识培训主要包括了解超市中的各类商品的特点、功能以及使用方法，从而能够为顾客提供准确和有效的购物建议。销售技巧培训主要包括倾听顾客需求、提供专业建议和推销商品的技巧，提高销售的成功率。顾客服务培训主要包括礼貌待客、解决问题和处理投诉的技巧培训，提升顾客的满意度。

第三段：导购培训带来的好处。(200字)

经过导购培训，导购人员能够具备专业的产品知识，能够为顾客提供准确和专业的购物建议，提升顾客的购物体验感，从而增加购买欲望和销量。同时，导购人员也能够熟练掌握销售技巧，能够准确识别顾客需求，提供个性化的推销服务，增加销售成功率。此外，导购培训还能够提升导购人员的顾客服务意识，礼貌待客、提供解决问题和处理投诉的能力，为顾客提供优质的服务，提高顾客的满意度以及超市的声誉。

第四段：导购培训存在的问题和挑战。(200字)

在导购培训过程中也存在一些问题和挑战。首先，导购培训需要大量的时间和成本投入，对于一些小型超市来说，培训

所需的费用可能过高。其次，在培训过程中，导购人员的参与意愿和学习态度也会对培训效果造成影响，培训师需要克服导购人员的抵触情绪和培训动力不足。此外，导购培训的内容和方法需要不断更新和调整，以应对不同超市和顾客的需求。

第五段：结语。(200字)

导购培训是提高超市销售业绩和顾客满意度不可或缺的一步。通过导购培训，导购人员能够提升产品知识、销售技巧和顾客服务意识，为顾客提供优质的购物服务。然而，导购培训仍然面临一些问题和挑战，需要不断优化和改进培训内容和方法。总之，导购培训的重要性不容忽视，超市需要重视并投入足够的资源来进行导购培训，提高超市的竞争力和经营效益。

超市培训心得篇九

为了让我们更快地了解公司、适应工作，公司特地对我们进行了为期半月的新员工入职岗前培训。这次培训的内容十分丰富，主要有公司历史沿革、公司组织机构与企业文化介绍、公司领导讲座、各部门负责人讲授相关专业知识和自身经验的传授、安全、管理体系等诸多方面的系统学习，同时穿插丰富精彩的员工互动活动，并进行了严格高效的军训活动。经过半个月的培训，使我受益非浅、深有体会。

首先，了解公司历史沿革与公司机构、企业文化。开始培训的第一天就是介绍单位的历史沿革，作为中华老字号，经历了岁月的变迁和重重地风雨，一路走来是前人坚持不懈的毅力；雄踞全国五百强，湖北30强和武汉10强，是企业现在的荣誉，是我们今天改革创新，发愤图强的结果。见证企业的进化，也了解到了其中的艰辛，这使我们更加珍惜现在来之不易的今天，激励我们更加努力去建设辉煌的明天。

同一天，我们还了解了公司现在的`组织机构，使我们从宏观上了解公司的各大部门及其主要职能，为以后联系工作，提高工作效率做好铺垫。在我学习中，我感觉公司的工作氛围、人际交往都是严谨和温暖的。严谨的规章制度不仅保证了公司的高效有序的运转，而且能让我们的权益得到充分的保障；各级领导的关怀，同事的关心帮助更让我们体会了大家庭的温暖。

第二，培训提高了我的工作技能，帮我更有信心面对工作。作为服务行业，各项工作显得十分琐碎但又与最后的结果息息相关，各位领导讲师们细致周到的讲解，让我对各项规范高效的有了更深入的理解，极大提高了我的工作技能。比如消防安全知识的学习，让我能更好面对将来可能发生的事故；突发问题和售后服务的处理的学习，提高了我的工作规范和技能。这些学习都让我受益匪浅。

第三，军训的过程，提高了我的精神，让我能更好的面对未来的工作。左转右转，烈日曝晒下，教官跟我们一起汗如雨下，可我们依然在坚持；踏步走齐步走，地面热气蒸腾，可我们依然一丝不苟。这些艰苦的过程，让我们更懂得了责任和坚持，能让我在未来的工作中时刻保持严谨认真的态度，面对工作中的困难有永不放弃的精神，更好的完成每一项工作。

超市培训心得篇十

超市收银是日常生活中不可或缺的一环，随着互联网的发展，消费者的购买方式也逐渐从线下转移到线上。然而，在超市购买商品仍然是一种非常常见的购物方式。作为超市收银员必须具备的职业技能，收银员需要经过专业培训才能胜任这个工作。在最近参加的一次超市收银培训中，我受益匪浅，有很多值得分享的心得体会。

第二段：培训内容

这次超市收银培训授课内容非常丰富，包括收银员的基本职责、收银流程、商品标签识别、现金管理规范、电子支付操作以及有效疏导消费者等。收银员在学习过程中，必须要明确自己的角色定位，站在公司和客户的角度去思考问题，以达到物尽其用的目的。这其中，最为重要的是如何构建良好的服务环境，提升客户满意度和忠诚度。

第三段：提升服务意识

在培训中，我们明确了收银员是超市中最具有亲和力和代表性的工作职务之一，也是客户体验的重要组成部分。在工作过程中，主动为顾客提供服务，耐心解答疑惑，准确计算价格和找零金额，都是提升服务水平的重要方法。收银员还应该注重自身形象和语言表达，向消费者传递出真诚和亲切的感觉，加强顾客与超市之间的互动，以此达到提升销售量和服务质量的目的。

第四段：单项操作的提升

为了提高工作效率和顾客的满意度，我们还学习了一些单项操作的提升技巧。比如，在变动的优惠政策和活动中，收银员要及时了解优惠信息，并准确操作折扣、积分、打折等操作。此外，在电子支付操作中，我们还学会了使用支付宝、微信支付等互联网支付工具，以及掌握了各种扫码枪和电脑操作技巧。

第五段：总结

通过这次超市收银培训，我对职业技能和工作态度有了更加清晰的认识。并且更加深入的了解到，服务才是最核心的价值，多一点热情、多一点耐心，对于顾客和公司都是最好的回报。在今后的的工作中，我将继续按照培训内容，不断提升自己的服务水平，争取做到更好，更出色的超市收银员。

超市培训心得篇十一

在充满机遇、竞争、挑战、艰辛中与祥瑞香山缘共同度过了我20__。通过上级领导的帮助和指导，加上全体员工的合作与努力，在汗水和智慧的投入中，各方面得以有了新的发展。

盘点20__，有得有失，有关于公司竞争战略上的问题；关于以顾客服务为导向方面的问题；关于企业品牌价值认可的问题；关于顾客忠诚度管理方面的问题；还有居安思危、进军零售开店速度、整合零售营销传播方面的问题，更有岌岌可危的人力资源管理方面的问题，我经历了从无到有、从小到大的过程。可随着经济的发展和形势的变化，零售市场到处生根发芽，面对这种局面，我深知要完成角色转换，必须抓紧学习，从实际出发，加强调查研究，探求解决错综复杂问题的途径。对20__年的工作总结如下：

一、销售业绩

20__下半年，我店共计实现651万元的销售业绩，日均客流量1647人，日均客单价39.88元，全年中，12月份销售表现突出，占下半年销售份额的29.94%；生鲜鲜肉组从联营转为自营后销售达成最好，生鲜区销售业绩占门店业绩的40%。

下半年、销售业绩亮点主要体现在以下几个方面

1、10月对生鲜的调整和改造，特别是对生鲜区：散装大米、散糖、蜜饯、蔬菜和水果的调整工作调整完成后；同时百货区的陈列位置调整后让整个超市的视线更开阔，使我店卖场形象得到了极大的提升。对门店销售的增长也产生了重要的影响和推动作用。

2、遵循公司的服务理念惠民、便民、利民制定促销方案突出，围绕民生生活中柴、米、油、盐、酱、醋、茶选择商品。在11月2次超低限时促销活动中，对销售业绩和人气起到了很

重要拉动的作用，其力度和频率都很不错，也取得了一些较好的业绩。

3、12月生鲜鲜肉组从联营转为自营后，在12月地方土货“灌香肠”的季节中对全年影响深远。无论是从销售业绩、客流量都起到了带动和增长。但人流量的实际增长幅度很小，主要是买肉使得客单价有了很大的提高；超市外路边小贩的清理使得蔬果组都有了很大的业绩提升。因此本店在区域内的市场占有率并不高，还需经一步加强管理提高服务质量。本年度，销售缺失的原因主要来源于以下几个方面：

1、开业后，对区域内消费者的消费习惯和消费水平分析力不够没有做出我们的经营亮点，9月社区便利店家益在附近开张竞争对手的频频出击，客流量有所下降，以致至10月份销售有大幅度的下降。

2、9月19中秋节特价力度不大，“中秋节”月饼团购客户不多，近年来月饼市场整体下滑企事业单位的团购行为越来越与经销商厂家靠近。在中秋节月饼销售方面，除集团公司外团购，团购笔数屈指可数。更多的是国家对过礼品节的控制，大企业、大单位则向月饼生产企业直接购买，以降低采购成本。

3、dm活动效果总体较差。前期由于我司dm促销活动方案、促销商品选择上没有突出量，准备工作不到位；供货商支持力度不大；进货渠道狭窄，部分供货商结款账期太长；故而大部分dm商品价格吸引力不够。价格高导致了商品销售效果不明显，供应商不愿超低特价上dm，从而导致dm促销品项、价格受到牵制。有的商品长期连续多档做dm促销，从而使dm失去了人气提升和业绩提升的作用。

4、周三双倍积分。下半年公司开展的周三双倍积分活动对销售的提升不大。周三双倍积分活动中存在活动的宣传力度不够，积分兑换没有让顾客感觉到，没有举行过换购活动，不

知道到积分的作用。

全年的促销活动主要以买赠主题促销、商品惊爆价促销、类别折扣促销、大型节假日返利促销等活动为主，辅以店促和市调跟价开展。在商品价格促销中，主要以“超低限够时抢”活动为最优秀。12月28日是至开业以来一天销量最多的一天，共计达成18.89万元的销售业绩，生鲜粮、油、面的增长，为打造自由品牌商品做了铺垫：

- 1、生鲜区鲜肉组突破了一天20头生猪的销量。（价格和销量在同行中都是名列前茅）
- 2、湖北新优米突破了一天22000斤的销量。（价格和销量在同行中都是名列前茅）
- 3、农村手工面突破了一天10000斤的销量。（价格和销量在同行中都是名列前茅）

二、营运工作开展情况总结：

全年，本店除根据季节变换作出相应的应季商品陈列调整外，还根据消费者需求的变化、商品展示特性的需要，进行了多项商品陈列调整和优化，具体情况如下：

a□9月应顾客需求新增“红蜻蜓、鲁花”油脂的上架，对瓶装调味酱进行了陈列压缩，并增加烹调油一组货架。12月应顾客需求新增巴山夜雨系列方便食品。

b□对调味品、休闲食品、饮料、不锈钢、纸巾、居家用品等都进行了局部的商品陈列优化，保持了门店商品陈列整齐规范的形象，提升了员工商品陈列技能。

c□11月对食品处端架位的调整，将靠收银台前的端架做突出陈列一时树立了良好的品牌形象，二是提高了主通道端架的

利用率。前排端架全部签订陈列协议每月新增端架陈列费用1600元/月;堆头商品陈列费用1500元/月;货架品牌特殊陈列要求问题的解决,新增货架商品陈列费用600元/月。对生鲜区进行调整,扩大了大米、蔬菜、水果陈列区域,生鲜区业绩提升显著。

d□此外本店完成了一次商品结构优化工作。目前,我店的商品结构仍存在一些问题,不断地根据市场的变化优化商品结构是营运工作的一项基本的、重要的工作,在20__年的工作中,我们将继续围绕消费者需求,把握市场脉动,不断优化商品结构。

超市培训心得篇十二

时光如箭,转眼又到了年底,回顾这一年来的工作,在公司领导的正确领导下,紧紧围绕“优质服务是超市发展的永恒主题”的目标,大力加强业务知识的学习,不断提高自身业务素质,工作中坚持从零做起,强化服务创新意识,收到了较好的效果,圆满地完成了各项工作任务。

一、强化业务技能,坚持从零做起。

工作中,我始终坚持从零做起、从现在做起、从自身做起,以“锅里有、碗里才会有”作为自己的工作动力,努力做到在平凡的岗位上兢兢业业、创新思维、激情工作。

每天上岗前,都习惯性地到货区转一圈,看看有无新产品,及时了解掌握其价格、口味和有关的基本常识,待顾客询问时,对整个超市的货品做到“一口清”。上岗时,做到货物摆放整齐、充足,购物通道畅通无杂物,区域卫生干净、整洁,始终为顾客提供一个舒适的购物环境。同时,强化服务意识,提高销售技巧,积极主动地为顾客推销商品,最大限度的满足顾客的需求,让顾客来的宽心,买的舒心,走的安心。

二、从严要求，严格遵守公司的各项规章制度。

平时，始终做到从严从难要求自己，严格遵守公司的各项规章制度，从不迟到和早退，工作能早计划、早准备，做到有的放矢。

三、团结同事，充分发挥团队精神。

合站以后，来自不同单位的同事们，组合到了一起，来到情满站超市。我们互相学习交流，取长补短，在很短的时间内，便组合成了一支战斗力很强的团队，我们以同心、同德、同利、同乐为原则，以共和、共荣、共建、共赢为目标，以道相同、利相共、心相融为背景，在这个充满激情的团队里，做到人尽其能，才尽其用，各展风流，把我们顺合客运公司情满站超市顺顺利利、和和睦睦地发展壮大。

今年的工作，虽然取得了一定的进步和成绩，但在其它方面还存在着一些不足。一是工作创新能力有待进一步加强。特别是是熟食加工方面，还没有形成自己的特色，没有创出品牌。二是工作有时做的还不够细，还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。

四、下一步的工作打算：

一是强化服务意识。顾客的光临不一定是需求的，有可能只是随意逛逛。这时候不能因为顾客不购物就对其不理不睬，应该将每一位来到情满站超市的人视为购物顾客，然后热心服务。一部分可能不购物的顾客也会因为热情周到的服务而变为潜在的顾客。一线岗位，与顾客面对面打交道，代表着情满站超市的形象，所以时刻保持服务意识，主动吸引顾客。

二是强化创新意识。积极探索熟食的制作方法，力争在半年的时间内，研制出二、三种熟食花样，形成自己的特色，创出情满站自己的品牌。

三是强化职业意识。不把生活中的情绪带到工作中来，试想，顾客到来之后看到营业员无精打采，或是面带愠色，即使这根本就不是针对顾客的，顾客也会觉得是针对自己的，从而有可能会离去。

四、强化仪表意识。车站是一个城市的窗口，车站超市更是一个窗口中的窗口。每天都会有成千上万的旅客光顾，如果自身的形象都不注意，怎么能更好地为顾客服务呢？所以斜靠柜台，扎堆聊天，吃东西等是要坚决杜绝的。

超市培训心得篇十三

今年十月，我有幸参加了20xx国培计划中西部农村骨干教师培训学习。首先我要感谢领导给了我这个普通的小学数学教师这样一个难得的学习机会，这次培训给我留下了深刻的印象。“玉不琢，不成器。人不学，不知礼。”这次培训收获最大的是前辈们对我思想上的冲击。每天的感觉是幸福而又充实的，因为每一天都要面对不同风格的名师，每一天都能听到不同类型的讲座，每一天都能感受到思想火花的冲击。目前全方位的新课程改革很多时候让我们无所适从，我们很多时候感到茫然，感到束手无策，而这次培训学习犹如为我们打开了一扇窗，拨云见日，使我在一次次的感悟中豁然开朗。

虽然还只有短短的几天，但这几天里，让我感受到了一个全新的教学舞台。无论是这些报告还是授课，都让人耳目一新。其实，培训是一个反思进步的过程。几天的学习是短暂的，但是给我的记忆和思考却是永恒的。通过这次培训，使我提高了认识，理清了思路，学到了新的教学理念，找到了自身的差距和不足。

如何使我们的数学课堂愈发显得真实、自然、厚重而又充满着人情味，作为数学老师的我更要关注的是蕴藏在数学课堂中那些只可意会、不可言传，只有身临其境的教师和孩子们

才能分享的东西，要关注那些伴随着师生共同进行的探究、交流所衍生的积极的情感体验。我们不但要传授知识，而且要善于以自身的智慧不断唤醒孩子们的学习热情，点化孩子们的学习方法，丰富孩子们的学习经验，开启孩子们的学习智慧。让我们行动起来，做一位有心的“烹饪师”，让每一节数学课都成为孩子们“既好吃又有营养”的“数学大餐”！

此外，我还认识到：一节好的数学课，新在理念、巧在设计、赢在实践、成在后续。一节好的数学课，要做到两个关注：一是：关注学生，从学生的实际出发，关注学生的情感需求和认知需求，关注学生的已有的知识基础和生活经验……是一节成功课堂的必要基础。二是：关注数学：抓住数学的本质进行教学，注重数学思维方法的渗透，让学生在观察、操作、推理、验证的过程中有机会经历数学化的学习过程，使学生真正体验到数学，乐学、爱学数学。此外，我认识到：一节好的数学课，不要有“做秀”情结，提倡“简洁而深刻、清新而厚重”的教学风格，展现思维力度，关注数学方法，体现数学课的灵魂，使数学课上出“数学味”！而教师的“装糊涂、留空间”也是一种教学的智慧和办法。

我突然感到自己身上的压力变大了，要想不被淘汰出局，要想最终成为一名合格的骨干教师，就要更努力地提高自身的业务素质、理论水平、教育科研能力、课堂教学能力等。我觉得我还是一个小学生，要学的东西还很多，和新老师一样，不能因为自己新而原谅自己教育教学上的不足，因为对学生来说小学教育也只有一次。而这就需要我付出更多的时间和精力，努力学习各种教育理论，并勇于到课堂上去实践，及时对自己的教育教学进行反思、调控我相信通过自己的不断努力会有所收获，有所感悟的。

在以后的教学中，我要做的是：

第一，自我反思。从以往的实践中总结经验得失。

第二，不断学习。读万卷书，行万里路，读书是提高自我素养的良好基奠。一桶水早已不能满足学生的需求了，我要不断学习，成为长流水。

第三，交流。他人直言不讳的意见与建议可能是发现不足、认识“庐山真面目”的有效途径。要听真言，要想听真言，更要会听真言，久而久之对我大有裨益。

百年大计，教育为本。教育大计，教师为本。我们必须是着眼于未来，采取科学的方法应对随时出现的新问题，努力使自己适应新时代的教育。在今后的工作中还必须给自己定好位，必须走“学习——反思——研究——实践”相结合的专业发展之路。

这次培训让我受益匪浅，感谢国培为我们提供这么好的学习空间，感谢“国培”为我们提供这么难得的学习机会，促使我在教育生涯的轨道上大步前进！