

# 学校超市实训总结(优秀8篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 学校超市实训总结篇一

XXX

这是我大学以来第二个寒假，相比于去年少了份青涩与急躁，多了份成熟与稳重，经过了一年半的的大学生活，我不断提高自己独立解决事情的能力和照顾自己的能力，同时也不断弥补自己身上的不足及与优秀人才之间的差异，我明白其实我需要做的还有很多。虽然我很想到大型超市里去应一分工，但是基于自家就有一份急需人手的工作存在所以我也就没有舍近求远，在自家给爷爷打起了工，这样也算肥水不流外人田，这也是一个机会不是吗？超市销售工作在我感知范围内觉得是非常容易的，但是事实却非如此，销售过程中受到了多多少少的挫折和打击，同时也感慨不少。

基本情况是这样的，爷爷开的是个体的小型超市，麻雀虽小但五脏俱全，所以店里的东西很多，需要记住大量的价码，开始的时候别人无论要买什么，我都得问问爷爷或者看价码，不过经过几天的熟悉我也就记住了很多，对价格有所了解。春节串亲访友的人很多，购买礼品的人很多，这时候推销就起到了很好的作用，开始我只喜欢站着等着顾客到来，而不会想着主动去对客户进行推销，后来看到其他的销售员都可以成功推销一些礼品，也就心痒痒了，主动向顾客推销不错的礼品，而且战果不错，这也印证了室友们常说具有把黑的说成白的然后自己又能把白的再说成黑的的本领。在销售过程中我发现有两个极端是非常让顾客反感的：一完全不闻

不问，由顾客彻底的自由购物；二就是一路随行，问东问西提供超范围服务。而最让顾客喜欢的是在他们需要的时候提供讲解，在不必要的时候供给自由，这样才会给顾客创造一种方便舒适的购物环境，也能带来一定的回头客。

虽然在超市中我只负责销售和导购的工作，但我也明白了不管超市是大是小，他都有自己的一个运营模式和流程。超市每天在快要结束营业的时候都要查点货物，看看明天需要进一些什么货，然后打电话给进货商，讲好数量时间。对于超市的财务问题，要记清楚每一笔账，否则就会越来越乱。

服务态度很重要，要掌握服务技巧。

所谓态度，即是真诚和微笑，只有让你的顾客买的舒心买的放心才能留住老顾客。所谓技巧，即是根据购物者的心情的需要来变换自己的服务方式，不管做什么，技巧都很重要，只有辛勤和蛮力是不够的。做为一个服务行业，顾客就是上帝良好的服务态度是必须的，要想获得更多的利润就必须提高销售量。这就要求我们想顾客之所想，急顾客之所急，提高服务质量语言要礼貌文明，待客要热情周到，要尽可能满足顾客的要求。

诚信是成功的根本。

诚信对于经商者来说无疑是生存的根本，如果没有诚信，倒闭是迟早的，诚信，我的理解就是是人对人要诚实，真诚才能得到很好的信誉。

越在慌乱的环境中越要镇定，这样才可以井井有条的达到目的。

由于春节期间购买的人很多，所以一定要照顾完一个顾客在顾及下一位，否则最后哪一位都不能照顾周全。这件事也要应用在生活和其他的工作中，遇到紧急的事不要慌了手脚，

要镇定应对，还要懂得随机应变，这样才能避免冲突减少损失，保障利益。

通过十来天的实习，我又丰富了不少人生阅历，明白了更多的做人道理，理论和实习是不一样的，这世界上有很多道理你都看似明白、理解，其实真当身临其境的时候又是另一回事，只有真正经历过了，才能有能那个资本说自己懂得那个理。

总的来说这次实习还是让我挺满意了，收获了不少。

## 学校超市实训总结篇二

2. 采用自有品牌的零售商必须有较强的管理能力。
3. 零售企业要有较好的风险承受能力。
4. 采用自有品牌要求零售企业必须具备一定的规模。

四 心连心超市中也有一些属于自有品牌的商品，包括心连心牌卷纸，心连心系列小吃，以及最近并购的乡里腊味系列品牌，还有即将推出的黄酒产品等。

湖南心连心实业有限公司是一家大型的连锁超市企业。发展至今，在省内外已拥有门店二十余家，食品加工厂数家，年销售额五亿余元。虽然其规模和销售额排在步步高超市之后，但据业内人士评价，心连心公司就超市业态而言已经超过了步步高超市。具体反映为：心连心公司拥有更灵活的经营理念，更积极的促销手段，更严格的管理制度。目前，心连心公司为了谋求进一步的发展，一方面增加门店的数量；一方面并购了数家食品加工厂，积极打造完善的产销链条，实施自有品牌策略，进一步增强在行业中的竞争力。

## 学校超市实训总结篇三

- 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铜，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



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。

1. 大学生实习报告范文3000字
2. 大学生顶岗实习报告范文3000字
3. 大学生电视台实习报告范文3000字
4. 最新大学生实习报告范文3000字
5. 2014应届毕业生实习报告范文3000字
6. 优秀大学生法院实习报告范文3000字
7. 大学生电厂实习报告范文3000字
8. 大学生实习报告总结范文3000字
9. 大学生酒店实习报告范文3000字

## 学校超市实训总结篇四

实践地点□XXXX

实践时间□XXXX

报告人□XXXX

摘要：暑假对于我们大学生来说，是一个接触社会、积累工作经验不可错失的机会。学校只能教给我们道德法则、专业理论，还有许多需要我们在实践中体会，从实践中感悟，进而获得升华。我感觉，这个寒假在超市做兼职的工作锻炼了自己的胆量，更进一步了解了待人处世的原则，我获益匪浅。

实践内容□XXXX超市，兼职实习生

戴着自己的胸卡，而我们则只是戴个“实习生”的牌子。超市早上9点开门，我们7点就要集合。先统一在超市门前的广场上做早操，然后部门主管会进行训话，强调一下个别注意事项，鼓动一下“士气”，这之后才进超市干活。并且一般的总结计划（作用相当于班会、例会，当然涉及内部问题的不会在此时的公共场合提及）也是在这时候进行。我认为这是个非常引人注目的营销策略，虽然这会让身着制服的员工感觉有点冷，但这确实也给路过的或者是居住在附近的市民留下了一个非常好的印象。因为人们感到了这个企业他不仅重视物质文明的建设，也关注精神文明的构建。这是一种企业文化，一种更令人赞赏的精神层面的追求。

刚开始我们每天就干8小时，后来加到10小时，再后来还到了12个小时，这意思就是要连续站立12个小时。到最后我发现，原来走路的感觉是如此的美妙！坐着、躺着的感觉是如此的神奇！想我那个时候肯定被列入了当代社会的稀有品种——无手机、无电视、无网络的新新“三无”青年！原因太简单了，累的回家倒头就睡了。幸好没过几天就稳定在了10小时的工作量上。

我所在的区域是超市一楼的甜点区，这可以说是任重而道远，能胜任此职的必定是“人中龙凤”：一方面要承受身体上的

折磨——每天10个小时，这也是需要体力、毅力、耐力、定力超一流的；而另一方面还要承受精神上的摧残——浓郁的香甜，永远看的到而吃不到（上班时间严禁吃东西）！在这样的环境中挣扎了将近一个月的我，终于不负重望的瘦了。

超市里的工作说起来其实很简单。首先来货的时候要及时的帮着把货放归位。货的数量多、质量大，即使有专门转移货物的推车，也是非常沉的，特别是对于我们女学生，平时在学校不怎么干粗累活，在家家长不舍得让我们干，比我们瘦的销售员都比我们推的快、推的稳。

一切准备就绪后，超市就开门了，我们开始迎接我们的客人。在这里，顾客就是上帝，他们有着绝对的地位。特别是我们这些“嫩草”们，大多是在校学生，再怎么也说难免有点心高气傲、心浮气躁，面对某些“刁客”时，明显的不如老姜辣。幸好我的脾气性格本身就比较温和，对待陌生人更是谦逊有礼，自己再稍微注意一下，也就没什么问题了。特别是想到我以前在超市找厕所而不得的尴尬情况，提前“访遍”了超市一楼的所有厕所，以防有询问的顾客。虽然后来主管也提到了，我还是为自己比以前考虑全面了一点而感到高兴。

心得体会：

在这里，不是被领着、牵着的学习了，而是主动的接触，主动的拉近与顾客的距离。这当中就锻炼了我们的胆量、语言交流能力和心理洞察能力。胆大了才能冷静，冷静了才能更好的通过顾客的语言与表情察觉顾客的想法，才能清晰流利的表达自己的意思，才能游刃有余的回答顾客的提问，不至于张皇失措。但在此前提下还要做好心理准备——被“冷落”的准备。如此多的品种，许多顾客看花了眼，往往犹豫许久还不一定会买。这时候我们就需要有耐心，有些顾客就是冲这份耐心才买的（徘徊了这么久，不买就有点不好意思了）；不耐心、烦躁反而会气跑顾客。这些经验教训还需要我们慢慢领会，而不是在毕业后读本速成书便可以的。

另外就是细心认真。我相信，再怎么细心认真也不为过。细节决定成败，它可以反映一个人的性格、处事风格等等。而认真体现一个人工作的态度，先不论工作的成果如何，最起码有个良好的态度，认真的去做，努力做到最好。如果连态度也不端正，还何谈把工作做好。

短暂的兼职生活让我在汗水中得到磨练，减少了对残酷的社会就业压力的恐惧。但同时我也再一次的体会到了工作的艰辛。我们在学校里微不足道的经验根本就不够应付这个复杂多变的社会。我想问，经验是什么？经验就是通过自己的亲身体会去总结出来的精华。希望以我所学，尽我所能，在磨练中不断成长，吸收更多的精华，提升自己的各方各面，宝剑越来越锋利，梅香越来越浓郁，在竞争激烈的社会中掌握生存之道。

## 学校超市实训总结篇五

实习时间□20xx年xx月xx日——20xx年xx月xx日

实习单位：华中科技大学武昌分校中区学生超市

华中科技大学武昌分校于20xx年开始自办后勤、自管后勤，后勤管理由总务处和物业管理中心两个部门承担，分管后勤的副校长直接领导。中区学生超市位于中区学生公寓一楼，使用面积约为500平方米，超市销售经营各类商品约4500余种，中区超市员工13人，平均每日可接待学生3900人次左右。整个中区超市的基本构造可分为前中后三个部分：前面的部分由水果区，熟食区，以及收银台组成；由收银台往里走就到了超市的中间部分，中间部分从左到右依次为饮料区、食品区、日常洗漱用品区；最终的部分由店长办公室、后备仓库以及塑料用品区和纸制用品区构成。

这次超市实习的主要资料是专门认识和了解超市，而这次的实习我们最开始主要是对超市的设施功能结构、工作岗位、

业务流程、营销策略和经营管理方法做了大致性的了解。

### 3.1 设施功能结构

(1) 租出摊位区：位于超市的入门口，在此区位有水果摊及香烟售卖以及门口的熟食区。柜台在超市的门口主要是为了方便同学购买，并在必须程度上散结账人群。

(2) 收银台：临近门口位置，有两个收银台分别在超市进口的左右两侧，同时在收银台摆放有便利性小商品，供顾客选购。

(3) 超市内部卖场：主要有文具区；洗浴区；食品区；床上用品区；塑料制品区；保鲜柜区以及纸品区。

(4) 超市仓库：超市有两个仓库，一个位于超市后部，也是店长平时办公之处，另一个位于学校一街门口。仓库主要用于存放饮料，矿泉水等易保存且销售量大的商品。

### 3.2 工作岗位介绍

主要工作岗位有店长，副店长，收银员，理货员，以及水吧工作人员等岗位。而我们在超市实习的一个星期主要是由理货员带领我们进行一些商品的整理，上架，下架等工作。

#### (1) 店长工作职责

完成超市下达的各项经济效益指标。负责分店的商品进货验收、商品陈列、商品质量的管理等工作。掌握学生的消费需求，做好商品的管理及要货，并提出新商品的引进与滞销商品的淘汰提议。执行上级下达的促销活动，根据分店实际情景提出分店的促销需求。负责分店的设备、现金、帐务及收银终端作业的管理。负责分店员工考勤、仪容、仪表和服务规范的执行。负责顾客投诉与意见的处理。

## （2）收银员工作职责

收银员在营业期间要随时注意收银台前和视线所及的卖场内的情景；收银员要熟悉卖场商品的布局位置，变价商品和特价商品。

## （3）理货员工作职责

### 3.3超市作业流程

**要货：**门店理货员补货要填写《请货单》，必须注明供应商、供应商代码、商品条码、商品名称、规格、含量、件数、细数填写的商品编码应为单品条码，补货数量应为单品细数。补货数量根据门店实际情景而定。

食品类在遵照商品保质期的同时，经销类商品按5—7天的销售量请货，非经销类商品按15天的销量请货，非食品类在研究季节性的同时，经销类商品按10天销售总量请货，非经销类按30天的量请货。每个工作日上午，采购必须查阅是否有《请货单》，并将其确认为订单，在24小时内传真或送交给供应商。供应商应依据订单三日内将货物送达。

**收货：**供应商送货到收货区，将订单和送货单交至指定的收货员。收货员将订单交录入员查对电脑中是否有该批商品的订单，若无则拒收。

质检员对照订单对商品进行开箱检验。凡不贴合商品管理规定的（包括因运输和搬运不慎造成损坏和破损严重的）商品不得收货。收货员在订单备注栏中注明实收数、生产日期、保质期后交录入人员打印验执单（一式三联）保质期时间超过13的拒收。收货员、理货主管或店长及送货方在验执单一一签字确认后，将验执单第三联交复核人盖章后交送货方带回作帐凭证，第一、第二联交录入人员审核、保管，并将单据送交财务部。收货人必须对所收商品数量、质量负责，并

实行“谁收货、谁负责的工作职责制”。若供应商有送货单并要求在其上盖章或签字，则查对送货单是否与订单相符（品名、规格、条码、细数）仅在相符的送货单上盖章或签字。收货员在每个工作日下班之前，将所收货商品数量按类别在登记簿上登记。

### 3.4超市人员管理

中区超市的人员管理，主要是指对本店员工和来店购买商品学生的管理。对员工的管理包括出勤率和出勤时间的安排。由于超市业态本身的特征，其员工的岗位在作业上是单纯的，而在功能上是多样化的。这样，由于超市业态其特定要求，经营利润是不高的，所以，控制员工人数是提高盈利水平的重要环节。这就要求店长合理地安排好员工的出勤、休假班次，并严格考勤情景。店长抓不好店内出勤状况，就会直接影响门店进货、出货、补货陈列、服务水准等的正常运行以及维持店内最佳的营业状态。对员工工作质量的检查。一般说，店长自身工作质量的优劣，除了其自身综合素质以外，主要是经过店长对门店各岗位员工每日工作质量检查中才能不断提高的。经过学校统一制定的表格方式进行量化检查评比的方法，是店长对员工工作质量的检查最好方式之一，经过对员工的工作质量检查，才会对店内的全盘工作是否正常按计划运行做到心中有数。

另外，学生作为中区学生超市的最主要顾客，仅有对学生的基本情景、消费需求、消费本事了解清楚并处理好学生的投诉和抱怨，才能在更好的满足学生需求的同时实现超市的销售目标并获得相应的利润。我们还要适时处理好学生的投诉和抱怨，对学生遭受的损失给予必须的补偿和安慰，以确保超市和学生的关系一向坚持良好状态。

### 3.5库存及退货

退货要求：瓶盖开启的饮料、酒类商品、调料品不予退换。

老鼠咬坏的商品不予退换。百事系列、可口可乐系列破损（不含瓶盖未开启、拉环未开的商品）、过期商品不予退换。雀巢、联合利华、雕牌、上海家化系列不予退货；宝洁系列残损商品不予退货；雀巢系列如遇特殊情景，必须报业务部审核同意后，方可退换。胶卷、香烟及50元以上的酒不予退换。啤酒必须在保质期还有14的时间内退货，逾期不予退换。

可退换商品的比例及原则：商品退货采取总量控制的办法。除采购部要求淘汰、清退的商品外，商品每月总退货量不得超过当月销售总额的2%。特殊情景，必须由店长写出详细说明，凡超过商品销售总额的2%的退货，视为工作失误，按金额比例扣罚人员工资。即在2%的基础上，每超过0.5%

（含0.5%）按店内每人50元扣罚，超过0.5%—1%（含1%）的，按每人100元扣罚，依此类推。退货总额达同期销售总额4%的，对店长及主管作出就地免职的处理。因商品质量有问题，要求供应商退换货时，必须在退货单上注明“因质量问题退货”的字样，交供应商代表签字后方可办理相关手续，同时向采购报告，采购将督促供应商改善商品质量。对于质量问题严重的将对供应商予以处罚或清退。供应商换货不及时，向采购反映，对于经常换货不及时的供应商，采购将对其下达整改通知书，直至清退。

最终，作为超市资金流通和周转的现金是超市经营管理中的重点，也是超市财务管理的最主要的部分，对现金的管理工作是不容小觑的。现金管理的主要工作是收银管理，收银管理主要注意事项是：伪币；退货不实；价格数输入错误；亲朋好友结帐少输入；内外勾结偷逃结款；少找顾客钱。另外，还要不定期试验性购物检验收银员，定期检查收银结果，对于检查的结果每月不少于2次记录在案。

我们在中区超市一周的实习生活一转眼就结束了，虽然时间不长，可是自己感觉学习到了不少课本上没有的知识，更好的将理论与实践结合起来。



最开始的时候，我们听说去超市实习还在想，实习到底需要我们做什么，我们又能做什么，毕竟以前都没有过这样的实习经验。实习时，店长给我讲解很多关于超市方面的知识，然后安排我们协助超市员工做了一些简单的工作。从店长到理货员，我们从他们身上都学到了很多。我总结了以下几个方面的经验与收获：

一、不管是做什么工作，交际本事都十分重要。

孔子曾说过：“独学而无友，则孤陋而寡闻”。在人际交往的过程中，良好的交际本事有助于我们彼此从对方的言谈举止中更好的认识了对方。更好的得到别人的理解、关怀和帮忙。

二、工作要认真负责，要养成吃苦耐劳的优良作风。

我们的工作占据了生命的一大部分，以消极的思想应对工作就等于萎靡的挥洒人生，生活就会变得毫无意义。认真对待工作中的每一个环节、每一个步骤，工作才能更加出色、才能趋于完美。

三、要摆正自己的位置，主动融入团体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中坚持好的工作状态。

采用平和的心态。不要把自己看得过高，也不要把自己看得过低，只记住要把自己的工作踏踏实实干好。就算你有鸿鹄之志，有通天之能，那也要在此刻这个位置上踏踏实实地做起来。

四、努力提升自己素质修养与本事水平。

时刻反省自己，不能有骄傲自满情绪。经常制定短中长期目标，并不断的努力为之奋斗。多看书，阅读，努力提升自己的理论知识水平。

这次超市实习让我得到了充分的锻炼，也认识到了自己身上的诸多不足。也让我在今后的学习生活中找到了提高的方向，期望还有这样的机会能够让我提高自己。

## 学校超市实训总结篇六

实习单位：

鸿福家家乐

实习时间：

20\_\_年1月5日至2月25日

实习目的：

此次实习为专业二年级第一学期在校学生专业认知实习，加强对本专业工作实践的认知，特别是对相关工作流程及岗位技能的初步实践和认知。巩固所学专业知识，学以致用，提高实际操作技能，丰富实际工作和社会经验。

实习部门：

家家乐生鲜部（营业员）

通过此次实践实习，加深对商贸流通行业级相关岗位的认识和了解，为专业理论的学习和专业技能的培训奠定基础。这次的实习让我感受很多，也了解了流通行业的特点和管理知识，以及为人处事的能力。

实习内容

我在鸿福家家乐位于深圳市南山区西丽镇城市公寓一二层，时间是20\_\_-年1月5日到2月25日，在次期间我年都没过，记

得那是1月4日我路过家家乐时看到招聘牌，于是就进去问了一下，人事部说不招寒假工，我再三恳求，讲明原因，最后人事部将姐姐留下了我，她讲到只有生鲜部缺人，让我去当营业员，我答应了。

怀着对生鲜部的好奇第二天早上5点起床里到部门（主管说我们刚刚开业员工都不熟悉工作流程），见到了课长，课长好是神气奥，他跟我讲“所有放到货架上的货，要求无枯黄烂叶”“保证货架商品充足，不能有空架”。

看到顾客来了要主动问他的需求，“你好，请问您需要那种菜”“看到顾客手中有东西，就要为他找袋子”，给顾客介绍东西是要热情，把能卖的东西都卖掉，卖掉了才有利润可得，老板才有工资发，一次我给顾客卖东西，他就知道我是那里的人。我惊讶，以此快见顾客都很有阅历，他们知道的很多，销售有人员应该诚实守信，与顾客建立良好关系，这样企业才能更好成长。

有时间了我就是喜欢观察课长主管的言行，1月9日下午，我看到课长在把几个堆头换位，我就去问为啥换位，换了几米的距离，就是一个放到另一个的地方，有何作用，他告诉我，着里是主通道，顾客一来就看到了这个特价商品，而你若不动那个商品给顾客的感觉是我们只有一种特价商品，若是换着放商品，给人感觉这家的特价商品多，实惠多，顾客自己就来了，不用法海报了。我恍然感觉课长就是课长。

还有pop□pop就像是过年要挂灯笼一样，给人一种气氛，优惠气氛（特价商品），美丽气氛，促销气氛，打折气氛等等，这些除了声音外，更多的是借助pop□我自己写过一个pop结果课长说，你怎么把颜色都用了一样的，那样显示不出他点来，接着他用红色写商品名。用绿色写商品价格结果就是比我的醒目。有学来了东西（我偷着乐了）。

生鲜的东西最怕的是保鲜，要保鲜必须要库存。而仓库的温

度控制在那里才合适，控制在零摄氏度到四摄氏度最好，还有除了控温外，还有减压，密封，气调，臭氧保鲜。

在老板把货拉来后，很多的东西要第二次加工，要扎把，把的尺寸，重量，大小等都会影响销售的，顾客嫌弃太大把，或者是太多了，问题就出来了，所以扎菜的大姐姐最辛苦，一天有多少菜，都要从他们手中过一便，经过他们的扎把，然后才上货，我们超市的扎菜技术是好的，周边的几个都来学习过。

自己做好与不好都适度比出里的，咋春节前几天我当过神秘顾客（了解度竞争者的价格）然后会来给主管，主管在调价，以便我们的商品更有优势。几次出去收获蛮大的，我也感谢家家乐给我学习的机会。

在工作中避免不了和人打交道，这有是个学问呢。我们的主管和会说话的，几次和我谈话我感觉他的谈话的方式特别。让人无以言对。

每天的东西到了晚上最怕，因为生鲜一过夜就没人要了，故而到了晚上我们就促销一块钱一斤，全部处理掉，第二天卖新货，不然到第二天级全损失了。

我们超市送发海报，上中班的一般虎发嗨报。员工带上海报满周边发，把信息传播出去。这样有助于提高销量。

## 工作体会

生鲜部的工作辛苦，并且艰巨，但是也很充实，两个月里我学习了书本里没有的东西，了解了零售行业的不易，看到了零售的希望，对零售有了深入的了解。认识了朋友，学习了知识。感觉理论只有和实际联系起来才更能学的深入。我觉得在零售行业要勇于自信，学会忍受，注意细节，吃苦耐劳，搞好关系。最重要的是快速学习。

# 学校超市实训总结篇七

## (一) 实习的目的和意义

20x年7月份，我进入了自己大学生活另一个重要阶段——实习。在这里，我是抱着老师和父母的期望而投入实习的。这次我所参加的实习不是做表面功夫，实习的结果也并不是那么重要，重要的是过程，还有乐在其中的那份痛并快乐着的感受和收获。通过实习不仅仅让我了解到专业知识应用到实践中的复杂性和难度性。了解到，书本和现实之间的差别抑或有许多出入的地方，而且让我进一步提高工作能力。

## (二) 实习时间

20x年7月4日-8月28日。

## (三) 实习地点

南宁x超市

## (四) 实习岗位

超市采购物流方面的实习

## (五) 实习内容和过程

首先，是学习阶段。通过这一阶段，主要是学习超市的基本情况，重点学习了解超市采购、物流方面的情况。其次，实践阶段。通过这一阶段，主要是在超市师傅的帮助指导下，开展销售方面工作的具体实践，参与实际工作，并对超市物流方面的情况进行粗浅研究，查找问题并分析问题。第三，总结阶段。通过这一阶段，一方面，对超市物流方面工作存在的问题，进行改进，完善和提高。另一方面，总结为期一个月的实践情况。

我的工作内容是采购和负责物流方面的工作。首先是采购。具体工作就是按照超市销售需要，坚持货比三家，比价格、看质量、比服务，在保证质量的前提下，筛选价格相对较低的产品，从而做到了采购的物资质优价廉，为超市节约成本。同时，按照超市生产经营实际情况，突出节约的原则开展招(议)标采购工作，尽限度降低采购价格。

另外，关于物流方面，我的主要工作是进行内部来料检验和外部供应商沟通，以及与超市其他部门的沟通工作。当我们收到进货单时，我们就要对货物进行检查，然后对单检货。第一步要核对好信息，确定来料外包装上的标签信息与我们手上的样品标签信息以及进货单上的信息是否一致，即物料名称、编号是否一致。第二步根据送货单上的明细说明对来料进行最基本的外观检查。第三，根据货物情况，该核对货物信息的的要核对资料，该将货物与其他货物进行组装检查的，应注意该注意的地方。第四，确定后，便要开出收货报告，由部门经理签字。第五，货物存入仓库。第六，仓库按照超市发货要求，组织发货。

## 二、实习感受

### (一)成绩与收获

作为一名采购和仓库管理的实习人员，不仅仅要会做事，而且工作本身的工作特性决定了作为仓库管理人员应有的能力：观察能力、思维推理能力、沟通能力、处事能力以及灵活应变能力，另外也必须拥有吃苦耐劳、乐观开朗、心胸开阔的心态，否则工作的压力复杂程度会让你喘不过。作为一名采购和仓库管理人员，首先得对整个工作流程熟悉，然后按流程工作。熟悉产品，按标准检验，处理品质异常问题，要跟踪到位，与供应商建立友好的合作关系，与其他部门沟通要有章有序有条可依。这次实习，给了我不少精神上的冲击。在这里，我不仅收获了工作上的成就也收获了许多为人处事的人生哲学。让我得到了很好的成长。

委屈的无人理解。而这时正是考验我们的时候，这个时候，我既要尽快熟悉本岗位，学会如何采购、如何检货，熟悉并善于与其他部门及供应商沟通。在实习中，这些我都做到了。我想我代表的不仅仅是个人，而是当代大学生，我用实际行动证明了，刚刚出校门的我们也许经验不足，也许思想还不成熟，但我们的综合素质并不差，只要我们坚持下来用心去做，我们一定能行。很高兴，不到一个月的时间，我就完全接手工作了，能独当一面了，并能出色的完成工作任务，期间处理了几个重大历史品质问题。同时得到了上级、同事们的一致认同。

这段实习经历，不仅是我人生的一个转折点，也是我重新认识自己的一大转折点。我学会了面对工作，如何去看待它做它做好它做好实质性的工作，学会了如何更好的去与他人沟通建立友好关系，学会了如何更好的随机应变。在这里，实习给了我成长的平台，在这里，我收获的不仅仅是工作上的成就，更是让我的内心世界以及精神追求、心胸态度，人生价值观有了一个全新的定位。

## (二)问题与不足

通过实习，我认为作为一家超市，他的物流方面还存在许多的问题和不足，制约了超市的发展。比如：

### 1、超市供应商不稳定，导致采购周期过长

通过实习得知，超市在采购方面，由于价格等方面原因，超市经常频繁更换供应商，而供应商的更换，必然造成原料不能及时到位，从而致使生产周期过长，不利于市场快速反应。超市在实际生产过程中，需要不断地采购和消耗大量的物料，这些物料品种多，数量大，而超市又不进行科学管理，不仅造成大量浪费和损失，还导致生产效率降低，成本抬高。同时，供应商关系管理方面比较薄弱，没有与供应商建立长期合作伙伴关系。

## 2、超市缺乏专门的物流管理机构 and 人力资源

超市没有专门负责物流的部门，无法落实责任，降低了物流效率。比如没有人为低效率的配送负责任，也没有人为高额的库存负责任。由于没有专门的机构来协调和处理相关事宜，使问题出了也没有关心和研究，导致不断重复同样的错误。当然，改善和提高就更没有人会问津了。

## 3、库存管理不到位拉升了物流成本

超市去年成品库存1000万元。其中，滞销品占20%即200万元，滞销品的直接成本约为140万元。滞销品的平均销售价格一般低于成本的30-40%，这样直接带来的成本损失为60万元；销售利润损失为60万元；银行费用12万元。超市每年的滞销品损失所增加的物流成本合计约为15万元。另外，重复建设的库房以及由此带来的维持和管理成本，使超市的销售物流成本一定高于17万元。不合理规划库存也是导致库存成本上升的重要原因之一。同时，制造过程中需要品种多，仓库面积大，范围广，每天需要处理成百上千的库存单位，不合理规划库存导致每天处理的收发单据量的加大。

## 三、对策与建议

### (一)与供应商建立长期合作关系

在新的竞争环境下，超市应该打造与供应商之间的伙伴关系。因为，供应商不是超市的外部资源，而是超市的重要组成部分，是超市的一员。必须建立加强渠道成员之间的共同和交流，为渠道成员不但提供利润化的产品和服务，更要提供持久的盈利能力和竞争优势。在建立与渠道承运的交流方面，超市应从而加强与供应商的交流和沟通，增进了解和供应商间的关系，增强信任度和赤诚度。定期召开供应商联谊会，相互了解，促进友谊，进而形成共同联盟。



## (二) 成立专门物流机构，配备专业物流人员

工作真空和工作重复。仓储中心存在销售物流与采购物流功能交叉，既负责原材料的入库、保管和出库以及相关的信息管理传递，又负责物流事业部的成品的入库、保管、包装、出库及与各个分超市的周转库房的协调、信息的交流与合作。

## (三) 实行科学的库存管理，降低存货水平

首先，要建立物流信息体系。这是超市及物流事业部有效控制存货的技术手段，而且有利于各个分超市之间调剂存货。其次，建立存货abc分类模型，将存货中的分类情况同步传递给相关部门、超市，使得产品投放决策的学者和领导重点关心“20%”的重点产品在不同区域的市场反应。第三，通过科学的物流管理使超市的库存水平达到较为理想的状态，可以大幅度降低存货，滞销品损失也将大幅度下降。

## 四、结束语

当然，实习不仅给了我认识社会的机会，让我深入超市，了解超市发展，观察反思现实中存在问题，而且让我更加认清自己，了解自己，重新定位自己，在理论付诸于实践的同时，也将自己跟社会接轨，经理想跟现实接轨。在工作中提升自己能力的同时，也无形地成长了自己的人生观、价值观，在为人处事的灵活娴熟中成就我多姿多彩的青春与快乐。在这里teamworkspirit责任、专心、专注、专业、宽容、乐观等等，这些对我而言将对我一生受益匪浅。

## 五、谢辞

我的实习已经结束，本实习报告从选题、资料收集、研究到确定、内容修改、最终成文，都得到了老师的悉心指导，取得的些微进步都离不开老师的教诲。老师以深厚的理论基础，独到的研究方法和造诣，严谨求实的治学态度，一丝不苟的

治学作风，对我的论文的整体构思、研究方法等方面都进行了耐心、细致和具体的指导。老师为学生的成长倾注了大量的心血，既教学生做学问，又教学生做人。

最后，我再次由衷的感谢实习生活中，所有指导和帮助过我成长和发展的老师和朋友们。谢谢你们。

## 学校超市实训总结篇八

今年假期刚开始的时候，我通过应聘来到我们县最大的连锁超市xx——xx时代广场做促销员。

我的工作是在位于时代广场一楼的超市部做促销。每天早上9点上班，12点下班，下午3点上班8点下班。要不停的吆喝，给顾客推销自己的商品，上货。因为是大型商场，第一天去就进行了消防培训，学习了严格的规章制度，假期打工的经历很多，我第一回有种正儿八景的上班的感觉。经过这半个月的社会实践，我有学到了很多，有以下体会。

### 1、就业形势严峻，转变就业观念

我做的是促销工作，显然跟我的专业一点也不着边，而且是个可以说很丢人的工作，不过大家都知道就业问题是一个社会问题，供大于求的局面是无法改变的事实，想找到理想的工作的机率很小。所以作为大学生首先要转变就业观念。现在我们所说的就业难，很大程度上不是找不到工作，而是找不到“理想”的工作。有的大学生期望的薪酬明显高于用人单位的薪酬定位；有的大学生希望在国家机关、事业单位、国有大企业和“三资”企业工作，对民营和中小企业不屑一顾；有的大学生普遍要求到东部发达地区以及大中城市，而不愿到西部欠发达地区就业。第三产业，中小企业，劳动密集型行业最能够吸纳就业的，但往往被认为是劳动强度大、工资低、最“不体面”的工作。为什么农民工找工作容易，因为他们吃苦耐劳、干的都是城里人不愿干的苦活、脏活、

累活。我的这份工作一度让我的父母觉得很丢人，像菜市场卖菜的一样在吆喝自己的商品，只是地点不是在菜市场而是在大超市，但我还是坚持下来了。因为我知道我们卖场像我这要的大学生一抓一大把，不管是学的什么专业的应有尽有，他们都可以作，为什么我不可以呢，这是一个很好的锻炼机会。我认为职业其实只有分工的不同，没有贵贱之分，在大多数人看来不体面的职业，也有人在这个行业成就了一番事业，实现了自己人生的价值。那些经济发展欠发达地区和基层、农村，虽然条件差、但人才贫乏正是我们大学生实现理想、抱负的最好地方。

## 2、提高自身技能，适应社会需要

其实用人单位提供的岗位也不少，主要是要求求职者有技能、有经验，真正符合条件的求职者并不多，作为在校园里面的我们这些学子社会经验又会有多少呢？所以我觉得我们就应该在技能方面在应聘者当中脱颖而出，这就要求我们除了在学校要努力学习，还要掌握知识、掌握一技之长，多拿资格证，一专多能。为什么技校生、高职生比我们容易的能找到工作，因为他们有较强的动手能力、到单位都能用得上。

## 3、在校大学生在假期要多进行社会实践

作为大学生要勤学习、多实践。实践就是把我们在学校所学的理论知识，运用到客观实际中去，使自己所学的理论知识有用武之地。只学不实践，那么所学的就等于零。实践可为以后找工作打基础，通过一段时间的实习，学到一些在学校里学不到的东西。因为环境的不同，接触的人与事不同，从中所学的东西自然就不一样了。要学会从实践中学习，从学习中实践。不管什么样的工作，就算是再不上台面的也会让你学到很多东西。所以我认为我们应该重视社会实践活动，积极参加实践活动，在暑假期间学会面对现实，不管你的社会实践是一个什么样的工作，对自己都是一种锻炼，都会对你将来从事工作有很大的好处。

#### 4、求职应聘成功谨防上当受骗

近年来，大学生就业成了每个在校大学生人人关注的问题。我认为，在应聘时，一定要到有资质、信誉好的职介中心找工作，提防非法中介机构陷阱，谨防上当受骗。应先看该职介中心是否有劳动部门颁发的《职业介绍许可证》和工商部门颁发的《营业执照》，只有具备这两证的职介中心，才能从事职业介绍工作。一般情况下，每个地市的劳动部门都会定期在劳动部门的“劳动力市场”或“人才交流中心”进行招聘会。政府举办的中介机构，正规、可靠、他们还指导你签订协议合用、跟踪访问，当你与用工单位发生争议时他们还帮助协商处理。当选择好就业单位时，要防范其收取押金、风险金、报名费等行为。与用人单位一定要签订书面协议，讲好工作内容、谈好劳动报酬，上班时间，以便发生争议时有书面证据。

#### 5、尽快适应新环境，建立和谐的人际关系

其实我在去做促销之前是在一家服装店里打工的，因为没有促销的工作待遇好，所以就跳槽了。当我刚刚适应我的工作的时候，我又要换工作了。当我们有了更好的工作我们一般都会决定跳槽，一次次的跳槽，一次次新的工作环境，这要求我们一定要尽快适应新的工作环境。在什么样的环境里我们要有什么样的性格去适应他，融入它，善于观察。

#### 6、拒绝自卑，善于观察

我的工作是服务行业，这就要求我胆子要大，才能把我的商品推销出去。刚去前两天，我总是鼓足了勇气去吆喝一两声，但我发现我这种很小的商品一般是不会有人主动去买的。我发现叫卖也是一种学问，我改变了叫卖的方式，真的有效果。等到第4天我发现我的顾客一般都是年龄稍微大点的大叔和大姨，而且我的商品又是他们生活的必须，我就改变叫卖的策略，我发现你光吆喝只会把想买这类商品的人给叫到你跟前，

其实真正的推销应该是把商品卖给没打算买这类商品的人，从大声吆喝到对个人的宣传，果然东西卖的更好了。我对自己的商品也进行了更深一步的理解，在短短几天里，我觉得自己像变了个人似的，自信多了，推销起来也如鱼得水一般。在接下来的几天里，我不断积累经验，销量稳步上升。我这时意识到，要永远坚定地相信自己，自己可以。

## 7、做人要时常微笑，乐于帮助别人

在那里工作的几天，虽然很累，但我很充实。我们区顾客大都是老年人，我在这里很热情的帮助他们，也时时的不忘对他们微笑，在微笑和帮助他们的时候，我自己也开心不少。我在这里发现了很多的小细节。我们这里的散装东西都要称重，跟我同一个部门的大哥负责称重，当他跟老年人报重量跟金额时都会高几个分贝。等等好多事情让我感触很深。