

商超现场运营与管理

【课程背景】

商场如战场，商超的现场运营与管理对一个超市来说无疑就是战场的前沿阵地，做好现场的运营与管理对一家超市来说至关重要，那么：

一个理想的现场运营与管理是什么样子的呢？

如何让各个不能都能形成一致性来传递公司的价值呢？

商超现场运营与管理的核心理念与原则包含哪些？

商超现场运营与管理的包含哪些方面呢？

有哪些工具可以让商超的现场运营与管理能够落地执行？

通过本课程的学习，可以将以上问题逐一探讨，逐个解决，让商超现场运营与管理井井有条，为顾客提供一个优质的购物场所，为员工打造一个良好的工作环境，为公司取得优异的商业成果。

【课程收益】

- 1、掌握商超现场运营管理的核心理念与原则；
- 2、了解商超现场运营管理的内容及工作流程；
- 3、掌握商超部门经理或主管一天的标准工作规范；
- 4、通过现场演练掌握如何开晨会、交接班会和每日总结会；
- 5、如何让一致性成为商超现场运营管理的核心价值；
- 6、提升商超现场运营管理的效率与品质；
- 7、增加现场运营的安全意识，并掌握必要的防范措施；
- 8、从目标、执行、发展和系统四个纬度做好商超现场运营管理的核心；
- 9、从现场领导与现场管理两个视角做好现场运营管理。

【课程时长】1天，（6小时/天）

【培训对象】商超中层管理人员

【授课形式】课程讲授（40%）+情景体验（30%）+案例讨论（20%）+互动游戏（10%）

导入篇：商超现场运营与管理的现状？

1. 目前商超的现场运营与管理的挑战与困难有哪些？
2. 大家理想的理想的现场运营与管理是什么样子的？
3. 做好商超现场运营与管理对管理者的能力要求有哪些？
4. 商超现场运营与管理的五大模块

[案例分享：某世界 500 强外资超市连锁店长的日常工作概览](#)

第一讲：商超现场运营与管理之道

一、商超现场运营与管理的 11 条准则

1. 目标、目标，还是目标
2. 好计划，等于成功的一半
3. 数据，都是行动的结果，行动，胜于一切
4. 服务好员工才能服务好顾客
5. 补货，把货物补满就是最大的顾客服务
6. 价值，都在现场，把 90% 时间和精力放在现场（自己&竞争对手）
7. 与员工在一起，就是最大的员工关怀
8. 安全，安全，还是安全
9. 激发内驱力，让你在与不在，都一个样
10. 与顾客一起来改进你的卖场
11. 一致性，让你的每一个运营与管理都成为标准动作

[案例分享：某大型商超连锁集团的运营管理之道](#)

二、详解商超现场运营与管理的五个模块

1. 员工
2. 顾客
3. 营运
4. 财务
5. 社区

[课堂实践：如何将这个五个模块融入到商超现场运营与管理中去](#)

三、做好现场运营与管理的前提

1. 对流程与原则了如指掌（了解各种应急预案）
2. 清晰自己的职责与范围（可以做什么、哪些需要请示）
3. 明了自己可以利用资源（排班表、目标额、权限）
4. 懂得现场管理轻重缓急

[课堂实践：商超现场运营与管理的](#)

第二讲：商超现场运营与管理之术

一、一名商超现场经理如何安排一天的工作

1. 从了解前一天工作开始
2. 开始第一次巡场（前场、后场、周边）
3. 晨会（回顾、表彰与提醒、今日工作目标与安排）
4. 检查部门标准（清洁、安全 - 防范与处理、货物补充、人员、工作重点）
5. 安排与计划（促销、广告、季节性、订货、人员安排）
6. 开始第二次巡场（仓储、补货情况、订货安排、安全、人员）
7. 进入一个细节部门进行深入巡视（缺货情况、深度清洁 - 看&摸、季节性、损耗、销售趋势、ABC 分类、顾客反馈、保质期）
8. 下午会（上午情况回顾、表彰与提醒、下午工作目标与安排）
9. 第三次巡场（清洁、安全、货物补充、人员、工作重点）
10. 部门整改与后场整顿
11. 第四次巡视（清洁、安全、补货情况，缺货说明）
12. 安排好陈列调整
13. 晚班会议（一天总结、表彰与提醒）
14. 给第二天早班留言（延续事项、订货留言、表彰与提醒）

课堂研讨：如何合理规划好我一天的现场运营与管理工作的

二、如何做一名合格的值班经理

1. 愿景与目标
 - 传达愿景、业绩目标及优先事项以激励团队
 - 与个人/团队沟通，确保每个人投入工作
2. 赞赏与庆祝
 - 以身作则，营造充满活力的工作氛围
 - 现场鼓励有贡献的人或者团队
3. 培训与发展
 - 提供及时的反馈，以充分发挥每个人的能力
 - 鼓励成员之间的交流与反馈，以促进彼此进步
4. 业绩
 - 及时交流销售业绩，促进销售达成
5. 支持团队
 - 积极安排休息与就餐
 - 提醒团队注意安全
6. 修复关系
 - 遇到顾客意见，认真聆听，及时处理
 - 及时处理员工反馈、疑虑
7. 快速响应
 - 确保卖场操作规范
 - 处理收银线排队等紧急情况
 - 问题处理并备案意外事件

案例分享：一块钢化玻璃从四层楼落向人头攒动的店内步行街

三、商超现场运营经理的三项核心能力

1. 问题分析能力
2. 组织安排能力
3. 时间管理能力
4. 安排工作能力
5. 协调沟通能力
6. 应急处理能力

第三讲：商超现场运营与管理之人员管理

1. 利用会议激励人心
 - 如何开晨会
 - 如何开打烊会
- 现场演练：开一场晨会/打烊会
2. 利用一对一反馈支持下属成长
 - 面对面反馈的原则
 - 如何给对方反馈
 - 怎样的反馈才是积极有效的反馈
 - 如何表扬员工
 - 如何批评员工

现场演练：如何给对方反馈

3、现场辅导员工的六个阶段

- 我说你听
- 我做你看
- 我做你帮忙
- 你做我帮忙
- 你做我看
- 你说我听

现场演练：我教你折一个纸飞机

结语篇：总结与行动计划

- (1) 收获与总结
- (2) 行动计划：停止/继续/开始
- (3) 感谢与道别