

美宜佳新开门店知识点总结

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/zhishi/a/171171816361569.html>

范文网，为你加油喝彩！

2024年3月29日发(作者：中哈原油管道)



新开门店知识点总结

一．美宜佳简介

美宜佳创立于1997年6月3日，是东莞市糖酒集团公司控股的连锁商业流通企业。是在国内第一家连锁超市——

美佳超市的基础上，发展起来的连锁便利店企业，由张国衡担任总经理。至2016年店铺超过9000间，遍布广东省

22个城市、福建省6个城市、湖南省3个城市，还有湖北、江西等省份。目前已成为国内以特许加盟模式发展的

规模较大的便利店系统。

二．美宜佳经营理念及口号*

企业经营理念：优质/便民/贴心/独特；

公司口号为“更亲近的伙伴”；

开场问候说到“大家早上/中午/下午/晚上好”时，需回答：“好，很好，非常好，便利生活，美宜佳有你真好”。

门店经营理念：品质/服务/清洁/便利；

三．八大质量准则

- 统一配送无假货；退货通知别错过；
- 清洁卫生勤打扫；灯光明亮形象好；
- 商品质量多检查；先进先出方便拿；
- 顾客意见多聆听；诚信服务更贴心。

四．服务的重要性*

留住顾客；增加顾客忠诚度；提高门店销售额；提升门店竞争力。

五．美宜佳服务标准（服务六部曲）*

- 1.迎客：您好!欢迎光临美宜佳。（15度鞠躬）；
- 2.询问：您好！请问有什么可以帮到您？（面带微笑，目光亲切柔和）；

3.指引：您好！您需要的商品在这边。（手肘夹角90-120度，掌心向上，五指并拢）；

4.介绍：（以下为连带销售的面销用语）您好！请问还需要点别的吗？

5.唱收唱付：您好！一共10元，收您20元，找您10元。（目光亲切柔和，双手递钱，空中停留3-4秒）；

6.送客：谢谢光临，请慢走！

六．物流介绍

时捷/彩运物流：负责门店常温商品配送，90%商品属于常温商品；

华雪物流：负责门店冷链商品配送，包括面包，冷藏品，冷冻品（雪糕，汤圆，水饺，熟食及其配料），鲜鸡蛋，

巧克力，打火机等；

直配商品：香烟，益力多。

七．门店收货流程（收货五步曲）*

第

1

页共

4

页

1.司机下货在监控下；

2.看单（看店号，来货单页数，彩票数等）看货（整件总数，周转箱总数，明细总数等）；

3.签收盖章（如有退货，退差异的，要在司机刷卡后才签收盖章，以免司机拒收退货）；

4.清点上架（清点整件明细数，周转箱散货清点需找到相应周转箱编号后从下往上清点）；

5.保管好周转箱，建议存放在仓库。

记忆技巧：

1.监控下卸货；2.看单再看数；3.刷卡才盖章；4.清点完上架；5.保管物流框。

八．收货注意事项

赠品或物料出现缺货也需要做配货差异；

配货差异单需及时让司机刷卡，错过了一次就不可再做差异进行退货了；

冷冻商品如雪糕，汤圆，水饺，熟食等需优先清点。

九．商品配货方式介绍*

“ A ” 为自动配货（当商品在审单日时库存低于商品下限时，系统会自动生成配货单补足到商品上限）；

“ B ” 为门店报货（包括常规报货，特价报货，堆头，陈列，套餐报货等...）
；

“ C ” 为总部商品上架，一般为新品；

“D”为微信营销配货（顾客关注美宜佳微信公众号进行抢券购物所配送的商品）。

十．配货差异，退货申请备注*

- “1”表示来货时缺少物料或赠品；
- “2”表示来货时商品少货；

数量

问题

- “8”表示商品完好，常用于滞销商品做退货申请；
- “9”表示商品外包装破损，残旧，变形等；
- “0”表示商品出现发霉，变质，漏气，过期等质量问题，面包和冷藏品过期退货。

质量

问题

十一．商品陈列四大原则*

先进先出：

所谓先进先出，就是把新来商品陈列在货架后面，让前面来的商品摆在货架前面先销售出去，但要

留意前后来货商品的日期，日期新的商品一定要陈列在后面，以免商品过期或近

期；

显而易见：

所谓显而易见，就是必须让顾客看清楚商品，商品标签应与商品相对应，位置正确，内容无误；每

种商品都应以最大的展示面展示，不能被其它商品挡住视线；货架底层不易看到的商品，可以采用倾斜式陈列方式。

易拿易放：

所谓易拿易放，就是陈列商品时商品顶部与上层层板之间应留有3-5公分的空隙，商品之间应留有

小小空隙，让顾客轻松地将商品拿到手或放回原处，大的重的商品应陈列在货架底层；

第

2

页共

4

页

一）劝诫人们勤奋学习的格言：

1·少壮不努力，老大徒伤悲。——《长歌行》

2·好学不倦，必成大才。——林肯

3·一个人知道的越多，他就越有力量。
——高尔基

4·聪明在于学习，天才在于积累。——列宁

5·业精于勤，荒于嬉。——韩愈《进学解》

更多 在线阅览 请访问 https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发