

人力资源案例分析：从理货员一天的工作流程看员工管理

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao_ti2020/274/2021_2022__E4_BA_BA_](https://www.100test.com/kao_ti2020/274/2021_2022__E4_BA_BA_E5_8A_9B_E8_B5_84_E6_c67_274627.htm)

[E5_8A_9B_E8_B5_84_E6_c67_274627.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/274/2021_2022__E4_BA_BA_E5_8A_9B_E8_B5_84_E6_c67_274627.htm) 在零售店铺中有这样一类人，他们掌握所属商品部门中商品的品名、属性、规格、价格水平以及保质期，哪里缺货哪里就能看到他们的身影。这就是理货员，在卖场中，他们与收银员一样都是最基层的工作人员。但在一定意义上，他们代表着超市的形象，是影响超市商品销售额的重要因素。2007年2月3日早上7点，北京超市发双榆树店理货员小韩，推上自行车从家里出来，到路边的小摊买个煎饼果子，也来不及吃，一路猛蹬，径直奔往单位。7点30分，小韩就到单位了，这离上班时间整整早到了20分钟。由于离家远，害怕迟到，迟到三次这个月奖金就没了，小韩已经养成了早起、早到的习惯。20分钟后，超市开门了，打卡签到，更换工作服，佩戴上工作牌后就开始打扫卫生，准备迎接顾客。超市8点正式对外营业。按检查记录进行大量的补货；保持排面整齐，依次向前递补，把新补充的商品放在后面；做到商品正面面向顾客。缺货时及时补货，补货按照有关补货作业的流程及规章进行。检查货签是否对位，有变价的商品与价格是否相符，所贴条码是否正确，摆放位置是否正确，货架上商品有无缺货状况，有无破损品或过期变质品，这些都做详细检查并记录下来。看看自己的辖区内商品无破损，无变质。作为一名老员工，这一流程小韩已驾轻就熟了。怎样做好一个超市理货员，看似工作简单。掌握商品陈列方法和技巧，正确对商品进行陈列摆放，其中的学问可不小。商品陈列必须根据季节性商品、促销类商

品、畅销商品、毛利率高低等特性，采取合理有效的陈列方法和根据多种商品陈列的原则进行陈列；遵照零售店铺仓库管理和商品发货的有关程序，有秩序地进行领货工作。作为理货员还要对新商品的扩销问题有敏感的认识；市场流行商品和时令商品。对于折扣折让销售量大的商品、团购量大商品、需采购大批量商品、搞好市场调查、掌握消费者需求等这些问题，要及时上报主管，制定新产品购销计划。 11点40分，两位先去吃饭的同事回来了，超市用餐时间是在11点到13点，由于超市要保证不空岗，5位上班的同事分开轮流用餐，每个人有45分钟的吃饭时间。由于集团里有食堂，小韩一般都去那里，四菜一汤，自助想吃多少吃多少，这对干体力活饭量大的小韩可谓莫大的补助。该补齐的货也完成了，小韩开始围着自己的辖区到处转转，看到有碎纸屑及空箱子等都把它收起来，通道地面要时刻保持清洁。同时他还担当了保安的角色。当发现有可疑人员，要及时报告安保人员并做好跟踪工作，发现偷窃人员时要交保安处理。另外就是收拾遗弃商品，顾客选好了某样商品，中途又改变主意的情况很多，能把商品放回原处的固然很好，没有放回原处的，理货员只好去归位，有的顾客甚至将楼上楼下的商品对调。对于这些被顾客遗弃的商品，理货员要随见随收，不分辖区，像这样的劳动小韩每天都要重复数百次。临近下班时间，小韩到收银处收起当天顾客未结算的商品并办好有效手续，把未完成的事情和一天遇到的问题向上级领导汇报。 14点30分，小韩结束了一天的工作，晚班人员开始上班。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com