

IGA 可口可乐学院

课程目录

1 级课程**1. 酒精类饮料的销售意识**

本课程是专为出售酒精类饮料的食品零售商开发的。酒类销售实行严格管制，因此，工作人员应拒绝向未成年人或喝醉酒的人出售酒类饮料。

另外，本课程还介绍了酒精对人体行为的影响，以及血液中酒精含量的限定、证明达到法定年龄的有效证件、讨论如何处理伪造证件。

学习内容:

- 酒精的影响
- 拒绝出售

课时: 1.25 小时

2. 烘烤食品部门员工

作为一名烘烤部门员工，你在部门里所要负担的责任比单纯地切面包和做蛋糕要多的多。你需要具备关于超市行业及其基本经营操作的知识，并了解烘烤部门员工的主要职责。你从此课程中掌握的知识能够帮助你提高作为专业员工的能力。这是 IGA 商店员工的入门课程之一。

学习内容:

- 食品处理的基本介绍
- 食物的接收和贮存
- 产品的认识和知识
- 烘烤食品的生产
- 烘烤食品部门的卫生设施
- 销售规划

课时: 5 小时

3. 收款员

作为整个超市团队不可缺少的一部分，收款员必须了解各种程序，以完成各种工作任务和应对各种状况的发生。收款员需要操作结账系统及其各组成部分、辨认各种商品、处理现金支付和其他支付方式、防范损耗、为顾客所购商品装袋、以及维护前台设备等。

作为一名收款员，掌握必要的知识和技能，不但可以加快结账作业，还能改善商店形象，更好地为顾客服务，对商店的经营贡献一份力量。

学习内容:

- 基本职责
- 产品辨认
- 付款方式
- 损耗
- 商品装袋

课时: 4.5 小时

4. 便利店收银员

便利店收银员的职责不仅仅是简单的结帐流程。收银员必须充分了解各种支付方式，以及如何处理彩票和把商品装袋。收银员还应了解遇到抢劫等危险情况时该如何应对。

通过本课程，您将学习便利店收银员的基本职责，包括从结帐流程到商品防盗等。

学习内容:

- 结帐职责
- 其他职责
- 损耗

课时: 1 小时

5. 便利店顾客服务

对便利店来说，顾客最重要。如果顾客对商店不满意，可能会选择到其竞争对手或其它零售店（比如，带加油站的超市）购物。但是，如果便利店为顾客提供特别的友好服务，顾客极有可能再次光顾。

作为便利店的售货员，您有责任为每一位来店里购物的顾客提供友好、高效、专业的服务。

学习内容:

- 沟通
- 困难情况
- 职业准则

课时: 1.5 小时

6. 便利店运营

便利店员工应准确、有效地完成各项工作任务，即便在他/她是唯一员工的情况下。

在本课程中，您将了解便利店员工应执行的主要工作任务，包括：维持店内外干净、整齐，以及与汽油相关的职责。

学习内容:

- 工作轮班
- 商品陈列和储存
- 石油

课时: 1 小时

7. 杂务员

这个课程将提供的信息是: 超市行业概况, 基本零售经营, 和杂务员的主要职责。你从此课程中掌握的知识 and 理解会帮助你提高能力, 胜任工作。

学习内容:

- 杂务员的基本任务
- 普通商品销售
- 前台支援
- 装袋

课时: 2 小时

8. 顾客服务和职业水准I

顾客服务不仅仅是一句温暖的问候, 以及适时向顾客提供帮助。工作人员努力满足顾客的需求会增加顾客满意度, 并能提高商店的销售额。顾客并不仅仅关系价格是否低廉, 商场员工的服务态度也是他们关心的重要方面。本课程的目的, 向各部门员工介绍顾客服务相关知识, 提高服务质量, 以满足顾客需要。

学习内容:

- 顾客服务
- 工作场所中的职业水准
- 人际关系技巧

课时: 2.5 小时

9. 顾客服务和职业水准II

顾客服务不仅仅是一句温暖的问候，以及适时向顾客提供帮助。工作人员努力满足顾客的需求会增加顾客满意度，并能提高商店的销售额。顾客并不仅仅关系价格是否低廉，商场员工的服务态度也是他们关心的重要方面。本课程的目的，向各部门员工介绍顾客服务相关知识，提高服务质量，以满足顾客需要。

学习内容:

- 顾客服务
- 工作场所中的职业水准
- 人际关系技巧

课时: 1.25 小时

10. 熟食部门员工

这个课程将提供的信息是: 超市行业概况，基本零售经营，和冷冻食品/乳制品部门员工的主要职责。从这里所获得的知识 and 理解会帮助你提高能力，胜任工作。

学习内容:

- 食品处理的基本介绍
- 商品的接受和存放
- 产品的辨识和知识
- 食品准备
- 熟食部门的卫生设施
- 熟食部门销售规划

课时: 4.5 小时

11. 花卉部门员工

光顾花卉部门的消费者知道在家里布置鲜花、或将鲜花作为礼物能让人心情愉悦。在美国的食品杂货店，玫瑰、花束、和盆栽鲜花占整个花卉销售的 79%。本课程所讲述的内容可以帮助花卉部员工改善对鲜花和花束的护理及操作。

学习内容:

- 花卉护理及操作
- 花卉部门销售规划

课时: 2 小时

12. 食品安全与卫生基础

尽管当前仍然存在多起食源性疾病，导致病人住院治疗，更甚者出现死亡案例。但是，从农民生产者到消费者，对公众健康意识都有所提高。食品零售行业的一个重要责任是要确保食品安全。在消费者将食品买回家以前，超市员工往往是最后一个接触这些食品的人。控制食品温度、防止交叉污染、接收来自安全源头的食品，是安全食品操作的几个重要方面。

学习内容:

- 避免温度危险区
- 防止食品和设备污染
- 保持良好的卫生习惯
- 处理来自不安全源头的食品

课时: 50 分钟

13. 冷冻食品/乳制品部门员工

冷冻食品/乳制品部门员工的主要职责包括：订购、接收、存放商品，以及补充货架和确保安全标准。

冷冻食品/乳制品部门的高人流量带来巨大的产品成交量以及顾客服务的需求。本课程阐述了如何通过向顾客提供正确的产品和服务来满足顾客的需求。

学习内容:

- 冷冻食品和乳制品基本介绍
- 商品的订购和接收
- 补充货架的操作及其安全
- 商品的存放
- 其它职责

课时: 3 小时

14. 杂货部门员工

杂货部员工的主要职责包括：接收、储存、陈列各种产品。此外，杂货部员工也要与顾客打交道，通过建议销售来帮助商店提高利润。本课程主要阐述上述职责，并给出一些关于消费者相互作用的场景。

学习内容:

- 杂货部门员工的基本概念
- 商品的接收
- 补充货架的操作
- 商品的存放
- 其它职责

课时: 3 小时

15. 食品与健康简介

在消费者越来越重视饮食健康的今天，食品零售从业人员要了解食品对人体健康的影响，这关系到整个门店的经营成功与否。本课程提供最新的营养知识及创新工具，帮助零售商致力于推动健康生活方式。通过学习本课程，商店员工可以进一步了解饮食如何影响身体健康，以便更好地为顾客服务。

学习内容:

- 饮食平衡
- 身体管理
- 特殊人群的饮食
- 帮助消费者选择健康饮食

课时: 2.5 小时

16. 美国主要超市

本课程介绍了当今美国市场上主要的食品连锁超市，包括公司简介、人力资源及财务等信息。通过学习本课程，你可以了解到这些公司是如何从竞争中脱颖而出。

取他人之长补自己之短，从而取得成功！

学习内容:

- 零售概述
- 主要超市
- 超市信息

课时：1.5 小时

17. 肉类包装工

通过学习这门课程，肉类部员工不仅能从中学到如何分辨牛肉、小牛肉、猪肉、羊肉、及家禽类的各种分割肉，还能掌握各种烹饪方法和各种分割肉的安全烹调温度。本课程详细介绍了手工包装和机器包装新鲜及冷冻肉的方法。同时也介绍了肉类产品的陈列、标签、以及旋转等基本操作知识。鼓励零售商使用本课程，同时通过在职培训（OJT）、导师计划（MP）对其员工进行培训。

学习内容:

- 肉类操作基础
- 食品安全
- 食品安全防范
- 肉类知识
- 肉类部门运作
- 肉类部门的卫生设施

课时: 4 小时

18. 纽约州烟草法合规

本课程已通过纽约州烟草法合规的审查，并被用作纽约州烟草销售认证培训项目。IGA 可口可乐学院代码：083-1007。学员可以从本课程中学到烟草对健康的影响，纽约州相关法律，以及何时、如何拒绝出售烟草。

学习内容:

- 烟草对健康的影响
- 纽约州立法案
- 消费者

课时: 2 小时 47 分钟

19. 蔬果部门员工

这个课程将提供的信息是: 超市行业概况, 基本零售经营, 和冷冻食品/乳制品部门员工的主要职责。从这里所获得的知识 and 理解会帮助你提高能力, 胜任工作。

学习内容:

- 蔬果部门员工的概括
- 蔬果的接收
- 蔬果的贮存
- 蔬果的补货和摆放操作
- 商品的辨识
- 其它的职责

课时: 5 小时

20. 商店安全I

在食品零售行业，超市通过创建一个安全的购物及工作环境，使其在竞争中保持领先。这是因为如果超市不注重安全防范，会导致盗窃、意外事件的发生，从而造成顾客流失、利润下降、保险上涨。

提高整个门店的安全意识（从清洁与卫生到应急准备），有助于降低保险索赔、为顾客和员工创造一个更干净、更安全、更好的购物及工作环境。

学习内容:

- 清洁与卫生
- 防损与应急准备

课时: 2 小时

21. 压力管理

压力是生活中正常的一部分，但是，过多压力会对身体和精神健康造成严重影响。引起压力的原因有很多种，包括缺乏睡眠、抑郁、工作和财务状况等。

本课程将测试你的压力指数，帮助你确定是否需要减少生活中的压力。本课程还给出了压力的起因及其影响，同时，教你通过简单的措施和细微变化来管理压力。

学习内容:

- 压力的基本知识
- 压力的种类

课时: 1.25 小时

22. 烟草销售意识

烟草产品容易使人上瘾，有许多严重危害人体健康的影响。基于此，烟草产品的销售受到严格管制，法律禁止向未成年人出售烟草。

作为烟草销售人员，你有责任了解烟草的使用后果，以便更好地执行相关法律。出售烟草时要检查顾客的身份证，必要时，拒绝出售，以确保商店合规守法经营。

主题：

- 对健康的影响
- 美国相关法律
- 消费者

课时：1.75 小时

23. 欢迎加入IGA

本课程主要介绍了 IGA 门店为何受到消费者的偏爱...以及各门店对持续 IGA 优质服务传统的重要性。

本课程还介绍了 IGA 如何利用各种工具和方案支持本地独立零售商，帮助他们在社区中脱颖而出。欢迎加入 IGA！

学习内容:

- 为什么选择 IGA？
- IGA 方案

课时: 30 分钟

24. 欢迎使用网络培训

针对 IGA 可口可乐学院网络课程的新用户所开设的使用指南。课程的前部分内容主要介绍页面和课程布局，以及课程测验。后部分内容主要介绍认证的管理及如何处理常见问题。

课时: 15 分钟

25. 收款员WIC基础

美国妇幼营养补助计划 (WIC) 旨在提供营养食品 (主要通过零售食品店)、营养咨询、推荐医疗保健和社会服务。WIC 计划的服务对象是低收入家庭的孕妇、产妇及哺乳期妇女、婴儿、和未满 5 岁的幼童。在美国，每个月近 870 万人接受 WIC 补助。

请注意，本课程只是对收款员进行 WIC 的基本知识培训。工作当中，要遵守各店关于 WIC 的政策方针。

主题：

- WIC 计划
- WIC 交易

估计课时：1 小时

2 级课程

26. 五星评估

学习如何利用五星评估系统使你的商店获得最大的成功。

学习内容:

- 欢迎进入五星评估系统
- 什么是五星评估?
- 培训和发展

课时: 1 小时

27. 烘烤食品部门经理助理

本课程介绍了改善部门经营和销售的必要工具方法。课程内容包含有效的销售规划、及消费者行为，目的是帮助经理学习如何通过团队建设及授予员工一定权力来实现最佳服务。

学习内容:

- 消费者
- 销售和销售规划
- 烘烤部门日常经营

课时: 3 小时

28. 熟食部门经理助理

本课程的目的是：帮助提高各级员工的工作绩效。通过学习本课程，商店经理可以了解怎样区分竞争和满足消费者需求；熟食部员工可以了解竞争对手不能提供的新产品和服务；部门经理可以了解日常经营的最佳实践。

学习内容:

- 保持竞争
- 销售和营销规划
- 熟食部门日常经营

课时: 3.5 小时

29-43. 啤酒鉴赏

本课程主要由专家指导如何鉴赏啤酒。包括 15 个课程单元。

课程单元:

- 指南
- 29. 概述
- 30. 成分
- 31. 酿造
- 32. 啤酒类型
- 33. 保存及啤酒的完美倒法
- 34. 玻璃器皿
- 35. 配对概述
- 36. 啤酒和浓郁的奶油食品
- 37. 啤酒与酸味柑橘类、新鲜食品
- 38. 啤酒与烤、熏食品
- 39. 啤酒与营养丰盛的美味食品
- 40. 啤酒与辛辣食品
- 41. 啤酒与甜点
- 42. 啤酒与奶酪
- 43. 啤酒与烹饪

- 总结

课时: 2.5 小时

44. 乳酪专家

你知道市场上有 300 多种乳酪产品么？你知道乳酪行业中增长最快的产品是什么？乳酪对健康有何好处？这只是你将从本课程中学到的几个重要方面。乳酪知识是任何盈利乳酪部门的重要部分。用从本课程中所学到的知识来满足当前顾客的需求；从本课程中还可以学到一些吸引新顾客的技巧。

学习内容:

- 乳酪行业
- 乳酪品种
- 乳酪销售规划

课时: 3.5 小时

45-48. 食品安全与卫生

零售商应该遵守他们所在地的关于食品安全和卫生的规章制度。本课程的主要目的是：介绍食品流程、程序和规章等内容，帮助学员准备食品从业人员资格考试。通过学习本课程，学员可以了解作为食品从业人员应该采取的防范措施。

学习内容:

- 45. 食源性疾​​病
- 46. 食品流程
- 47. 设施设计与维护
- 48. 食品安全程序和法规

课时: 8 小时

49. 促销和销售规划

销售规划远比随便挑出一件商品将其放在货架上等待出售要复杂的多。本课程主要介绍消费者购物习惯和随赠商品等方面的知识，帮助制定成功的销售规划。

学习内容:

- 销售规划概述
- 采购
- 定价
- 沟通和促销工具
- 市场活动总结

课时: 6 小时

50-53. 成功的倡议计划一览

本课程主要介绍以购买者为中心的零售解决方案，用以改善消费者的购物体验，提高销售额和利润。共有四个课程单元。

课程单元:

- 50. 概述
- 51. 组合广告和产品销售规划
- 52. 捆绑解决方案
- 53. 启发点

课时 : 40 分钟

54. 防损

许多零售商往往只重视促销、销售规划、及品类管理，而忽略了防损。虽然这几个方面也很重要，但是超市的损耗要比净利润多 132%。这意味着什么？也就是说，零售商要想获得\$1,000 的利润，要么减少\$1,000 的损耗，要么卖出价值\$100,000 的产品。

大多数超市认同第一种方案容易实现，但是并没有给出解决防损问题的对策。本课程的目的是：关注当前被忽视的问题，给出控制损耗和提高损益表底线的解决方法。

学习内容:

- 防损概述
- 员工盗窃和收货
- 入店行窃和有组织的零售盗窃
- 其它的盗窃类型
- 防盗

课时: 4 小时

55. 肉类分割师 - 简介

本课程的内容包括：肉类工业的当前发展趋势，政府部门的角色，肉类分割和类型，食品安全和卫生措施，以及销售规划。

鼓励零售商除了在职培训 (OJT)、导师计划 (MP) 培训、面授培训 (ILT) 以外，同时也要学习本课程，这几种培训相结合以获得最佳学习效果。

学习内容:

- 美国的肉类工业
- 美国农业部的角色
- 牛肉的优势
- 其它的红肉和白肉
- 机械设备，食品安全和卫生

课时: 5 小时

56. 纽约食品安全和卫生 - FP00040

此课程通过纽约州的认证及核准。此课程符合 8 小时教育要求，与纽约州农业与市场法第 271 部分§251-Z-12 相一致。通过学习本课程，学员可以了解作为食品从业人员应该采取的防范措施。

学习内容:

- 食品安全与卫生简介
- 食品安全危害
- 防范食源性疾病的关键
- 食品流程
- 食品卫生
- 项目与规章

课时: 8 小时

57. 非酒精类饮料部门

本课程主要介绍非酒精饮料行业的基本信息，阐述了非酒精饮料部门对超市的重要性。更重要的是，学员将学习如何更好地管理各种饮料，以求实现商店利润最大化。

学习内容:

- 非酒精饮料部门概述
- 饮料部门如何盈利
- 饮料种类基础
- 饮料的市场营销
- 冷饮
- 店铺直送

课时: 2.5 小时

58. 非酒精类饮料部门 - 软饮料

这是非酒精类饮料部门的第二部分。完成行业概述课程后，现在重点介绍软饮料，这一品类不仅是非酒精类饮料部门最大的一部分，而且其销售额在部门内最大。

学习内容:

- 软饮料产品品类
- 产品品类管理各部分内容
- 软饮料消费者
- 软饮料品类管理

课时: 3.25 小时

3 级课程

59. 品类管理

货架空间在门店中通常是一种稀缺的资源。随着新商品的不断供应，哪些需要增加，放在哪里，价格如何，以及何时进行促销，这一系列的问题给零售商们增添了巨大的挑战。

品类管理过程的设计帮助零售商和供应商通过合作，关注消费者，市场以及品类的目的成功地管理空间并完善品类。

学习内容:

- 品类管理要素
- 品类管理的八个步骤
- 品类管理的趋势和前景

课时: 3 小时

60. 食品零售业的发展现状

本课程的目的是让从事零售行业的人员了解当前的行业形势、消费者生活方式、消费者趋势、以及它们如何影响超市在人们生活中所扮演的角色。在这瞬息万变的市场中，精明的零售商必须学习新的知识技能，不断地充实自己，才能吸引顾客，更好地为顾客服务。

学习内容:

- 零售渠道
- 食品零售行业
- 超市业务

课时: 2.5 小时

61. 便利店顾客服务

对便利店来说，顾客最重要。如果顾客对商店不满意，可能会选择到其竞争对手或其它零售店（比如，带加油站的超市）购物。但是，如果便利店为顾客提供特别的友好服务，顾客极有可能再次光顾。

作为便利店的售货员，您有责任为每一位来店里购物的顾客提供友好、高效、专业的服务。

学习内容:

- 沟通
- 困难情况
- 职业准则

课时: 1.5 小时

62. 欢迎使用网络培训 - 经理级

本课程是针对经理级别的管理人员开设的在线培训指南。主要介绍了混合式培训方法的概念，即，e-训练(电子或网络)方法结合传统培训方法来完成培训目标。

课程内容还包括：培训报告、培训手册、职业发展、最佳实践、以及鼓励员工参加培训的方法。

学习内容:

- 为什么培训？
- 混合式学习方案
- 最佳实践

课时: 40 分钟

63. 压力管理

压力是生活中正常的一部分，但是，过多压力会对身体和精神健康造成严重影响。引起压力的原因有很多种，包括缺乏睡眠、抑郁、工作和财务状况等。

本课程将测试你的压力指数，帮助你确定是否需要减少生活中的压力。本课程还给出了压力的起因及其影响，同时，教你通过简单的措施和细微变化来管理压力。

学习内容:

- 压力的基本知识
- 压力的种类

课时: 1.25 小时

4 级课程

64. 食品与健康的未来

未来消费者会更加关心饮食与健康保健的关系。食品店具有成为消费者生活中新“健康目的地”的极佳优势。零售商如果不好好利用这个机会，将面临失去部分生意的危险。

可口可乐零售研究委员会的一项研究：“食品与健康的关系”，为您提供战略策划工具——未来食品零售业健康与保健预测图，并提供使用指南。另外，这项研究详细介绍了当今食品零售商采取的一系列健康与保健行动。

学习内容:

- IFTF 预测图
- 行业小组调查
- 相关行动
- 探讨消费者信念

课时: 2.25 小时

© 2009 可口可乐公司

65. 管理最佳实践

可口可乐零售研究委员会的一项研究：“实现高绩效”，以全新的视角看待门店的高绩效，这远远超出了传统的高绩效概念。

在本课中，您将学习如何“实现高绩效”，了解门店销售额与销售潜力、顾客忠诚度、员工忠诚度这三个因素如何相互作用，使高绩效门店区别于其他只是产生高利润的门店。通过学习本课程，您还可以了解高绩效门店常用的四个管理实践，而这些实践很少甚至从来没有在低绩效门店出现过。

不管您是经营一个门店还是 100 个门店，从本课中学到的知识可以帮助您改善门店绩效。

学习内容:

- 定义高绩效

- 经理的观念
- 四个关键的管理实践

课时: 1.5 小时

© 2009 可口可乐公司

66. 管理员工

要想在日新月异、竞争日趋激烈的市场环境中保持成功，食品零售商需要一支敬业的员工队伍。在所有面向顾客的活动中的，激情、创意、丰富的专业知识与技能，是区分食品零售业输家和赢家的关键。

本课程主要介绍了可口可乐零售研究委员会的一项研究“食品零售商的员工管理战略”，以及食品零售业的相关雇佣问题和发展趋势。这项研究突出强调了食品零售商成为最佳雇主的必要性。本课程还提供了人力资源战略框架和简单易用的清单，帮助您在店内实施员工管理战略。

学习内容:

- 最佳雇主
- 成功的员工战略
- 招聘、培训、保留

课时: 2.5 小时

© 2009 可口可乐公司

67. 人员保留和人员流动

可口可乐零售委员会的一项研究：“关于留住门店级别员工的新思路”，给出了解决超市员工流动问题的两个关键点。其一，评估门店级别员工流动的实际成本的能力；其二，采取适当行动，以提高人员保留、降低人员流失率。

在本课程中，您将学习“关于留住门店级别员工的新思路”，并利用它来制定实际行动计划，以帮助降低人员流动成本。

学习内容:

- 分析人员流失数据
- 制定行动计划

课时: 1.25 小时

© 2009 可口可乐公司

68. 购物因素

可口可乐零售研究委员会的一项研究“购物者眼中的世界”，详细调查了消费者的购物日程，以深入了解当代消费者的需求。这项研究鼓励零售商转换行业视角，从传统的“商家眼中的世界”转到当代“购物者眼中的世界”。

在本课程中，您将学习这项研究，从中了解哪些因素影响着消费者的购物选择，并识别拓展业务的新时机。对消费者有了一定的了解，知道他们为了何种目的而购物，零售商就可以避免浪费时间和钱财，并避免投入其它对消费者意义甚微的人力物力。

学习内容:

- 生活方式需求
- 购物焦点
- 超市绩效图
- 竞争优势

课时: 2.25 小时

© 2009 可口可乐公司

69. 仆人式领导演讲稿

仆人式领导者以同事及下属的需求为优先，带领大家达成组织目标。在本课程中，Tom Griffin，美国移动运营商U.S. Cellular公司的组织学习副总裁&首席教官，介绍了什么是仆人式领导，以及如何在您的企业里成功运用这种管理模式。

主题：

- 至关重要的教训
- 领导力挑战
- 留下遗产

课时：40 分钟

70. 新鲜食品势在必行 – 亚洲

在日新月异的亚洲食品零售市场，出售新鲜食品是最为关键的成功因素，但是，什么才是亚洲消费者认为的“优质”新鲜食品？哪些因素决定了他们对食品和零售商的选择？

可口可乐零售研究委员会（CCRRC）对亚洲市场进行了“新鲜食品势在必行”的调查研究，以了解什么才是消费者认为的优质新鲜食品，以及哪些因素不仅决定了他们对产品的选择，还决定了他们对零售商的选择。基于此，本研究旨在确定零售业务关键领域的领先实践，以及如何发展这些实践，以改善新鲜食品的供应。

主题：

- 新鲜食品零售
- 新鲜食品战略

估计课时：2 小时

© 2009 可口可乐公司