

銷售管理系統(零售及餐飲業)

C02A1

課堂一

2009/11/05(星期四) 6:00PM-9:00PM

- 大綱：**
1. 介紹零售及批量發行的運作流程及一般常見問題
 2. 如何開設零售發票
 3. 如何製作零售結算單及報告

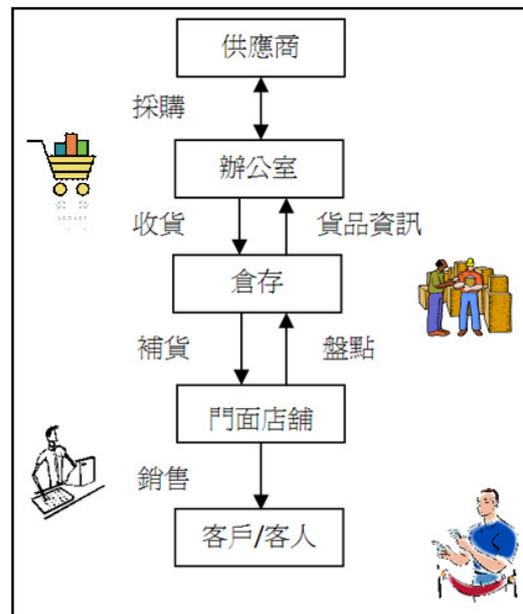
一、基本零售及批量行業的運作流程

運作流程：

傳統的零售及批量行業的運作流程主要包括五個層面：**供應商、辦公室、倉存、門面店舖和客戶/客人。**

前線的門市店員及經理會負責**銷售貨品及服務客人**。而後援的辦公室則處理**採購、收貨、及轉庫**等批量工作。

當門市店員**盤點**貨品後發現倉存缺貨，便會通知辦公室職員或採購員，然後他們可找適當的供應商去**購買相應的貨品**。辦公室及倉庫**收貨**後便可轉庫到店舖去，門市繼而進行**補貨**的工作。



一般常見問題：

零售業除了面對市場需求不斷變化的挑戰，內部運作流程也受到不少問題的困擾。主要問題如下：

1) 門市及辦公室的營運效率不足

營運效率的不足是零售業的致命傷，這是由於辦公室或門市員工缺少有條理的系統處理採購、收銀、盤點、開單等工作，令跟單工作或客人輪候的時間加長，影響服務質素。

2) 門市、辦公室和倉存缺乏即時資訊的交流

貨物盤點及銷售額統計工作一般不會經常進行及更新，後援的辦公室職員便難以有準確的數據去預計正確的採購數量來補貨，導致過多或過少的存貨量。

3) 缺乏營運管理的彈性

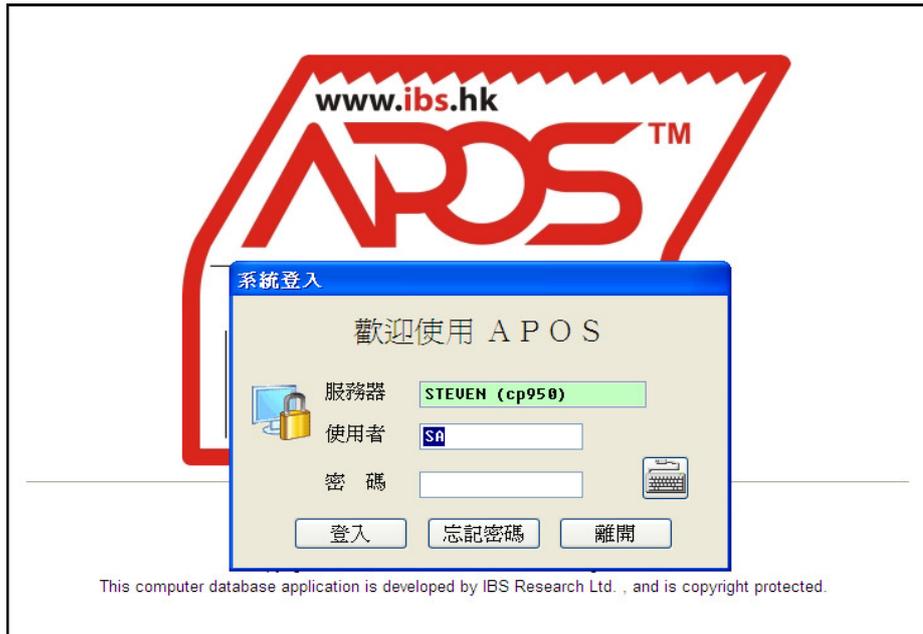
零售業為應付市場變動及客人的需求，會在零售及批量系統為不同類型的客人預先度身訂造一套或多套優惠折扣優惠。但這卻限制了即時議價的可能性，店員無法因應情況而發出額外折扣。而多元化的付款模式亦令香港的零件業更需具備靈活的系統，讓銷售點可以應付如八達通、信用卡及積分賞金支付貨品。

二、零售系統 APOS 簡介

市面上有不少的零售及批發業管理的系統，它們的基本概念都大同小異。這個課程便選擇了「**IBS APOS 零售及批發系統**」作為主要教材，讓學員了解一般 POS 系統的功能、基本操作及其幫助。



1) 雙擊桌面上的 APOS 圖示，如圖一顯示並登入 APOS 系統。



圖一

2) 然後會看見 APOS 的**基本介面**，進入系統主畫面後，可利用下拉式菜單進入各項功能。系統亦將一些**常用的功能設計了圖形功能鍵**(如圖二所示)，以方便使用者更快速地執行各項功能。而圖三便簡單介紹了常用功能鍵的用途。



圖二



圖三

3) 另外系統內的所有資料編輯功能都存放在同一工具列中(圖四)，包括新增、編輯及找尋等。每一個輸入畫面的底部，都會顯示這一工具列。系統會按照不同的畫面，顯示可選用的功能鍵。



圖四

三、零售發票

零售管理內之功能主要針對門市銷售運作，功能包括售貨員管理、付款代碼管理、零售發票、每日銷售結算及售價管理。

1) 選擇店舖

APOS 系統能夠把多於一間店舖的銷售、客戶、貨品等資料及情況結合處理。在菜單中選擇「門市管理」→「店舖/倉庫管理」，便可新增一個新的零售店舖或修改已開設的零售店舖。



圖五

設定後便可以在菜單中選擇

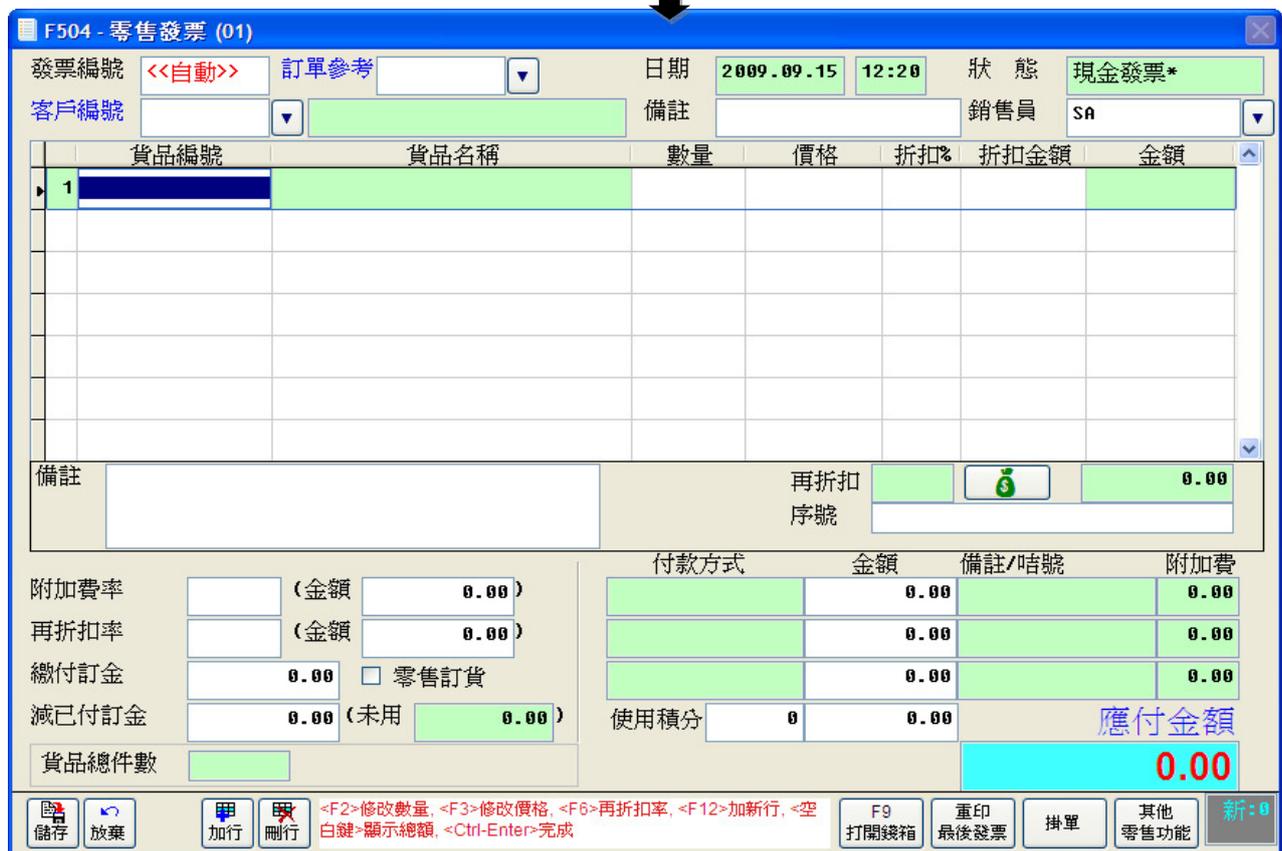
- 1) 「門市管理」→「選擇 POS 店舖」或
- 2) 「門市管理」→「零售發票」() 來揀選適當的店舖。



圖六

2) 開新零售發票

當客人付款時，便要開零售發票以確認完成交易。進入「門市管理」→「零售發票」()
附錄一含有零售發票中可需入的資料欄及其功能。

F504 - 零售發票 (01)

發票編號: <<自動>> 日期: 2009.09.15 12:20 狀態: 現金發票*

客戶編號: 備註: 銷售員: SA

貨品編號	貨品名稱	數量	價格	折扣%	折扣金額	金額
1						

備註: 再折扣: 0.00 再折扣序號:

附加費率	金額	備註/暗號	附加費
再折扣率	0.00		0.00
繳付訂金	0.00		0.00
減已付訂金	0.00 (未用 0.00)		0.00
貨品總件數		使用積分: 0	應付金額: 0.00

付款方式: 金額: 0.00 備註/暗號: 附加費: 0.00

其他欄位: 應付金額 0.00

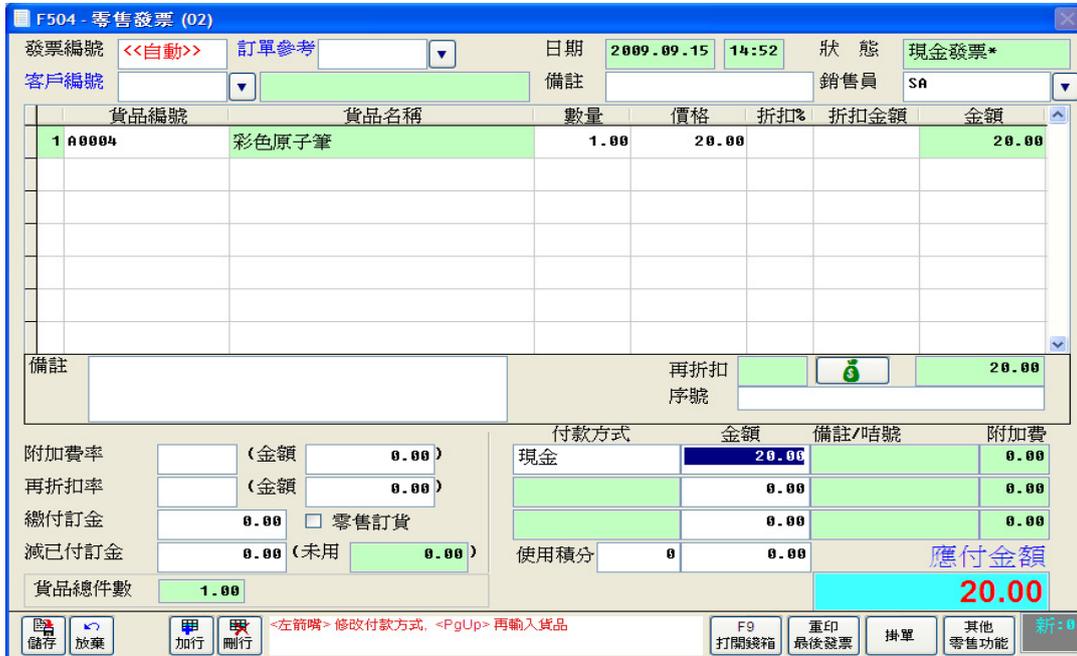
快捷鍵: <F2>修改數量, <F3>修改價格, <F6>再折扣率, <F12>加新行, <空白鍵>顯示總額, <Ctrl-Enter>完成

功能按鈕: 儲存, 放棄, 加行, 刪行, F9 打開錢箱, 重印最後發票, 掛單, 其他零售功能, 新: 0

圖七

◆ 一般程序

進入畫面後便可以開始發票工作。一般開新零售發票的程序如下：



貨品編號	貨品名稱	數量	價格	折扣%	折扣金額	金額
1 A0004	彩色原子筆	1.00	20.00			20.00

付款方式	金額	備註/暗號	附加費
現金	20.00		0.00
	0.00		0.00
	0.00		0.00
使用積分	0		0.00
			應付金額
			20.00

圖八

- I. 掃描條碼或輸入貨品編號或按<F4>選擇貨品。
- II. 系統自動跳至第 2 行，可加入第 2 件貨品。
- III. 如對上一支貨品需要鍵入數量，可用滑鼠移至數量欄中(或按<F2>)鍵入數量。
- IV. 完成後按<ENTER>鍵到付款金額欄。
- V. 鍵入客戶所付金額後按<ENTER>，系統便會顯示找贖金額



貨品編號	貨品名稱	數量	價格	折扣%	折扣金額	金額

付款方式	金額	備註/暗號	附加費
現金	50.00		0.00
	0.00		0.00
	0.00		0.00
使用積分	0		0.00
			應付金額
			20.00

圖九

◆ 折扣或附加費

在零售發票中，還可以因應需要，輸入「折扣%」、「折扣金額」、「附加費」、「再折扣」等。

F504 - 零售發票 (02)

發票編號 <<自動>> 訂單參考 [] 日期 2009.09.15 15:18 狀態 現金發票*

客戶編號 [] 備註 [] 銷售員 SA

貨品編號	貨品名稱	數量	價格	折扣%	折扣金額	金額
1 A0001	Hello Kitty 水杯	1.00	100.00	10.00	10.00	90.00
2 A0002	Melody 改錯液	1.00	20.00	5.00	1.00	19.00

備註 [] 再折扣 109.00

附加費率	金額	備註/暗號	附加費
5.00	5.50		0.00
10.00	10.90		0.00

再折扣率 10.00 (金額 10.90)

繳付訂金 0.00 零售訂貨

減已付訂金 0.00 (未用 0.00)

貨品總件數 2.00

付款方式	金額	備註/暗號	附加費
現金	103.60		0.00
	0.00		0.00
	0.00		0.00
使用積分	0	0.00	

應付金額 103.60

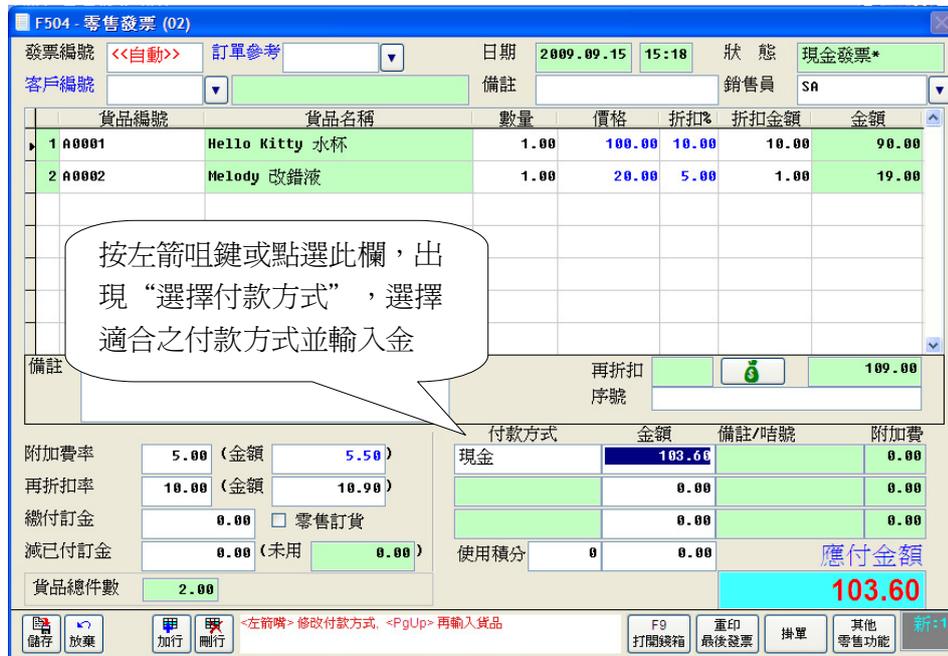
儲存 放棄 加行 刪行 <左箭嘴> 修改付款方式, <PgUp> 再輸入貨品 F9 打開錢箱 重印 最後發票 掛單 其他 零售功能 新:1

圖十

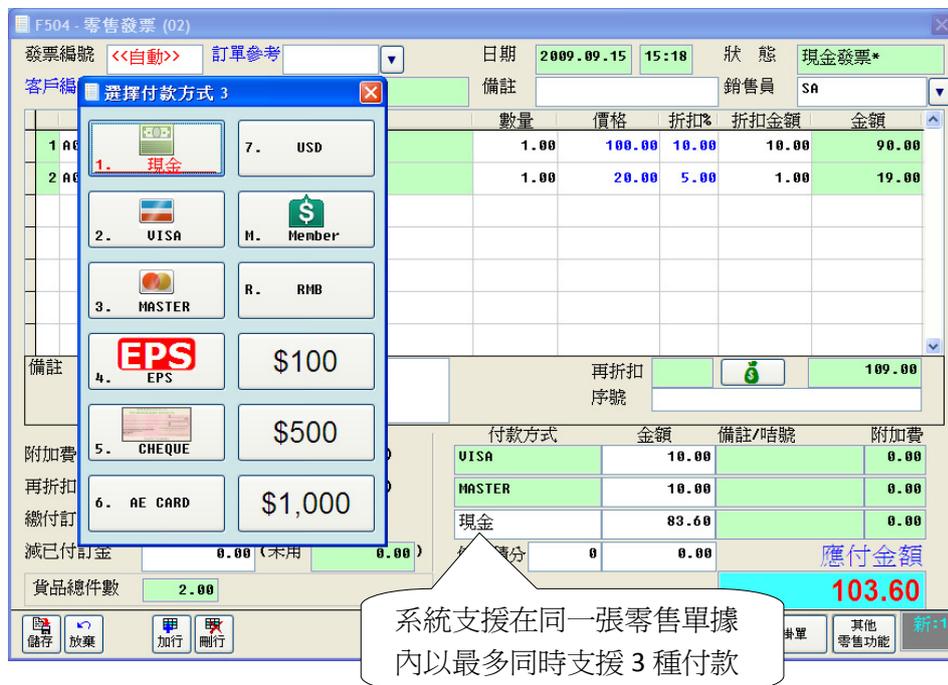
註：「折扣%」和「折扣金額」兩者是互相掛勾的。

◆ 更改付款方式

售貨員也可以因應不同客人的要求，而在系統中為他們修改付款方式。



按左箭咀鍵或點選此欄，出現“選擇付款方式”，選擇適合之付款方式並輸入金額



系統支援在同一張零售單據內以最多同時支援 3 種付款

圖十一

- 零售付款代碼設定

如要新增或修改一種付款方式，可以在菜單中選擇「基本資料」→「零售付款代碼」(如圖十二)。

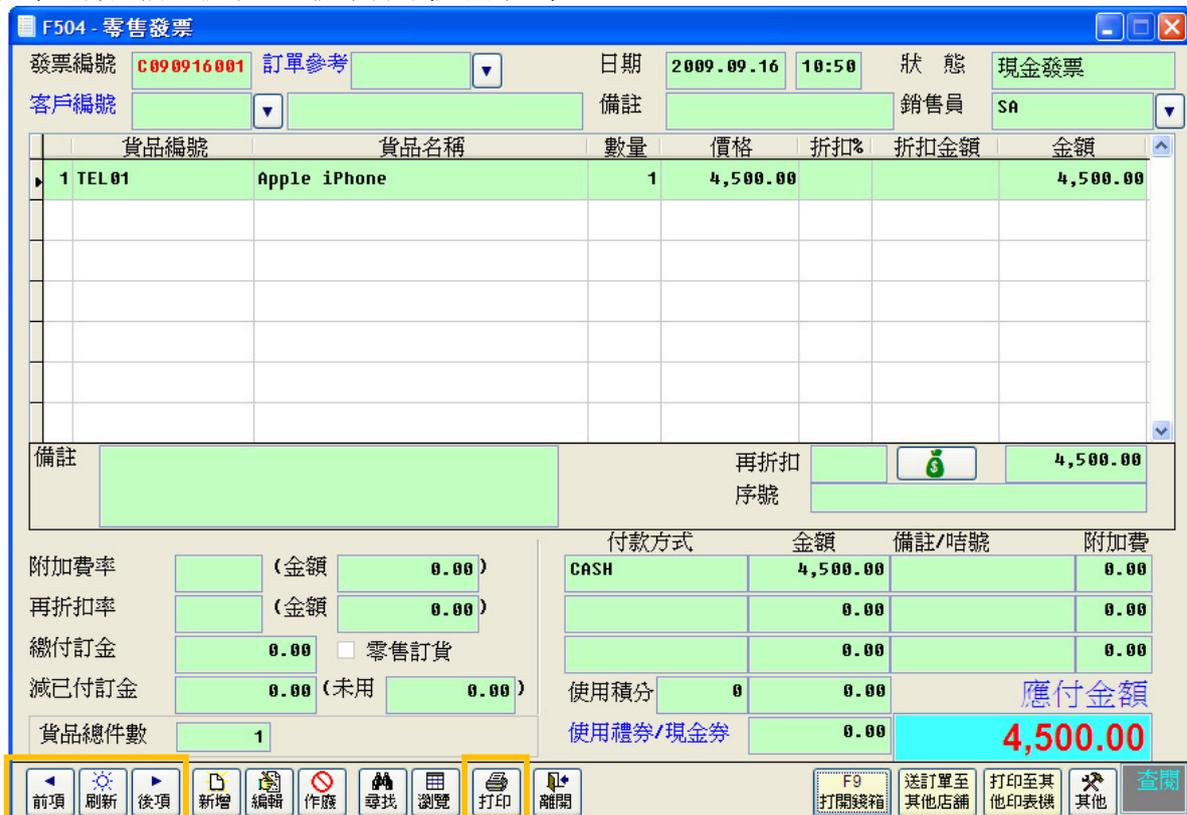
附錄二含有零售付款代碼中可需入的資料欄及其功能。



圖十二

- 零售單打印

在完成零售單的一刻，發票便會自動地打印出來。如要把先前的發票列印出來，便可以在零售發票的畫面中選擇先前的發票，並按下打印(如圖十三)。



圖十三

練習一 發票製作

周小福是一間零售店舖的新店員，他正要應付一位客人。這位客人欲購買的貨品如下：

資料	
貨品編號	BAR002
貨品名稱	地道綠茶
數量	3
折扣金額	九折(10% DISCOUNT)
付款方式	VISA
金額	\$ 100

請協助周先生完成並列印發票。

四、 零售工作站結算

當店舖營業時間完結後，便需進行每日銷售結算，結算當日之生意額。

1) 每日之零售工作站結算

要處理每日銷售結算工作，便要進入「門市管理」→「每日銷售結算」

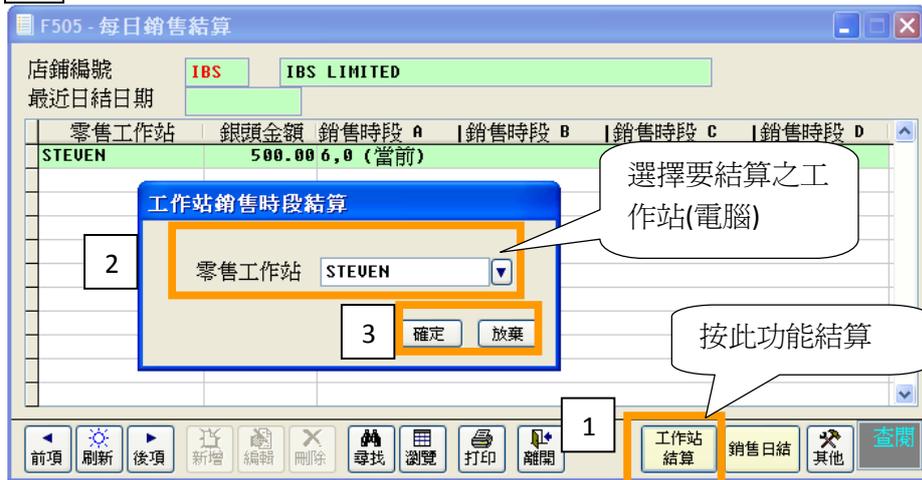


圖十四

◆ 結算程序

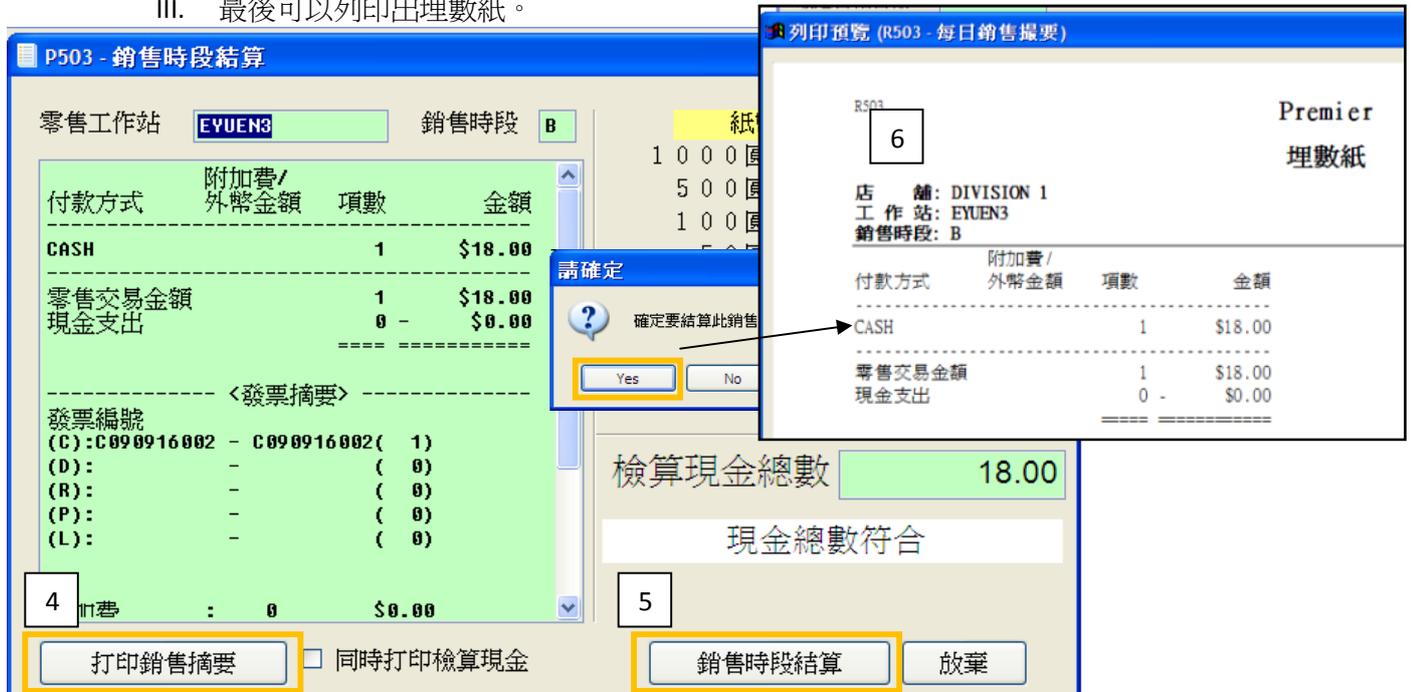
一般的零售工作站結算程序如下：

- I. 按下 **工作站結算** 按鈕。
- II. 出現工作站銷售時段結算，選擇要結算的零售工作站。
- III. 按下 **確定**。



圖十五

- I. 可以先 **打印銷售摘要** 進行對數。
- II. 然後便可以進行銷售時段結算，並按 **YES**。
- III. 最後可以列印出埋數紙。



圖十六

練習二 結算工作

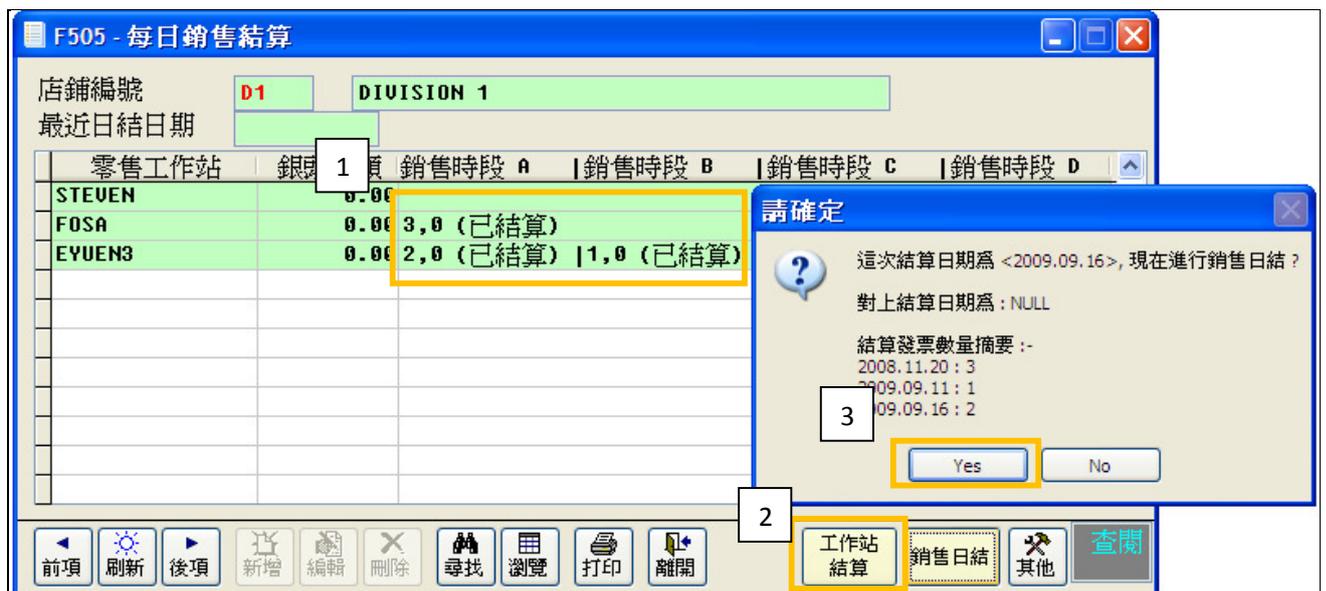
周小福要和另一位店員換班了，他需要幫助店舖結算他工作時段的銷售額。
請協助周先生完成結算工作，並把結算表列印出來。

五、每日銷售日結處理

1) 每日銷售結算

當完成工作站的銷售結算，便可以進行每日銷售日結來統計每天所有時段及工作站的銷售情況。日結的一般程序如下：

- I. 先確定所有工作站已完成結算，
- II. 按銷售日結按鈕。
- III. 按 Yes 確定日結。
- IV. 系統生成日結表。



圖十七

3) 每日銷售撮要報表

每日結算後，便可生產「每日銷售撮要」供查閱或列印。撮要報表簡單匯報了收入金額及其來源。在菜單中選擇「門市管理」→「每日銷售明細」可進行此工作。

R503 - 每日銷售撮要

零售工作站

報表時段 當前時段 所有未日結時段 以下結算日期

結算日期 時段 (*'=所有時段)

使用紙張尺寸

按類別顯示銷售摘要 (不包括銀行附加費)

店鋪



R503	APOS0002	日期: 2007.03.28
		時間: 12:23:02
		頁數: 1 / 1
每日銷售撮要		
店 舖: SHOP 1		
結算日期: 15 September 2006		
工作 站: STAFF2A		
銷售時段: A		
付款方式	外幣金額	項數
CASH		11
		\$1,314.00
總金額		11
		\$1,314.00
=====		
發票編號 (C):	CO60915001 - CO60915011	(11)
(D):	-	(0)
(R):	-	(0)
(L):	-	(0)
附加費 :	0	\$0.00
再折扣 :	0	\$0.00
作廢 :	0	\$0.00
訂貨 :	0	\$0.00
退貨 :	0	\$0.00
承上金額 :		\$0.00
交易金額 :		\$1,314.00

圖十九

4) 每日銷售貨品摘要報表

此報表扼要地匯報了貨品銷售、退貨及訂貨的數量，以方便查看熱售貨品、運送訂貨等資料。在菜單中選擇「門市管理」→「每日銷售貨品摘要」。




R512	APOS0002	日期: 2007.03.28 時間: 12:26:30 頁數: 1 / 1		
每日銷售貨品摘要				
店 舖 : SBOP 1				
結算日期 : 15 September 2006				
工作 站 : STAFF2A				
銷售時段 : A				
貨品編號	貨品名稱	銷售	退貨	訂貨
EG513	特強衣夾 (50隻裝)	3	0	0
KN535	萬用變色密書袋	1	0	0
PS2209	空氣清新劑	1	0	0
PS2635	2A 電芯 (20粒)	2	0	0
PS3331	藍靈王	1	0	0

圖二十

練習三 每日銷售結算

勞力士是周小福的同事，他接替了夜班，完成夜班工作並準備於現在關店。他需要進行每日銷售的結算，匯報**銷售撮要**及**貨品摘要**。

請協助他完成結算工作，並列印出**銷售摘要**及**貨品摘要報表**。

下堂課題：零售退貨、訂貨、現金收支及商品條碼。

六、貨品數據資料管理

1) 貨品類別管理

設定貨品類別可將商品分門別類，以利管理及分析使用。另外，在不同範圍的數量時，系統會取其相對的價錢。貨品類別管理分別有三個層次：

- A) 貨品類別一管理
- B) 貨品類別二管理
- C) 貨品類別三管理

在菜單中選擇「基本資料」 → 「貨品類別」，然後可以選擇貨品類別一、二或三管理。而這三個類別的資料修改都大同小異，通常只會使用類別一便足夠，類別二和三都是有必要時才使用。



圖五

進入貨品類別一，便可修改貨品類別的代碼、名稱、貨品分類(選擇庫存或非庫存)、銷售數量對應價格等資料。



圖六

進入貨品類品二，便可設定類別二的類別代碼，屬於那個類別和名稱。



圖七

進入貨品類品三，便可以設定類別三的類別代碼，屬於類別一或類別二和名稱。



圖八

2) 貨品基本資料

選擇「基本資料」→「貨品管理」(或 )，會開出貨品管理的視窗(如圖七)。
附錄一含有貨品管理中可輸入的資料欄及其功能。



The screenshot shows the 'F401 - 貨品管理' window with the following data:

貨品編號	A10004	此編號是貨品款式	<input type="checkbox"/>	停止銷售貨品	<input type="checkbox"/>
條碼一	0962714671	條碼二		單位	PCS
英文名稱	Colour Pen	貨位			
中文名稱	彩色原子筆				

Basic Information Section:

類別一	GIFT	類別二		類別三	
供應商	U_GIFT	分數			
型號	LILY GIFT WHOLESALES				
網址					
安全量	10.00	重訂量	50.00	最新到貨價	15.00
出貨方法	LOCAL	出貨需時	2	有效/保養	
				銷售成本	15.00
				標準來價	

Price and Discount Section:

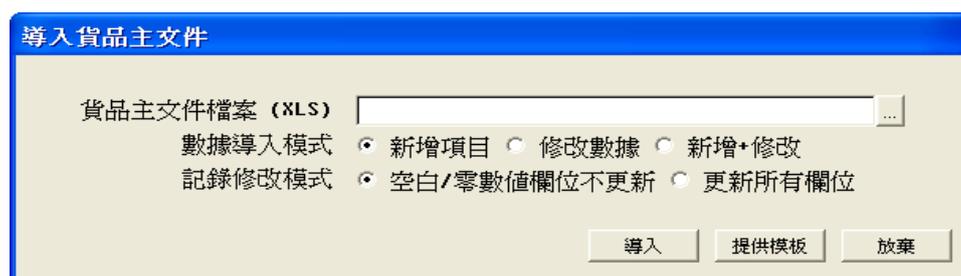
價格	A 20.00	B 19.00	C 18.00	D 17.00	E 16.00
折扣%	A 0.00	B 0.00	C 0.00	D 0.00	E 0.00
公價貨品	<input type="checkbox"/>				

Inventory Section:

各地點庫存數量	D1	: 172			
	D2	: 222			

圖九

系統可以匯入 Excel 格式的文件，並提供模板方便作大量數據輸入。
位置：「系統」→「匯入資料」→ 匯入貨品主文件



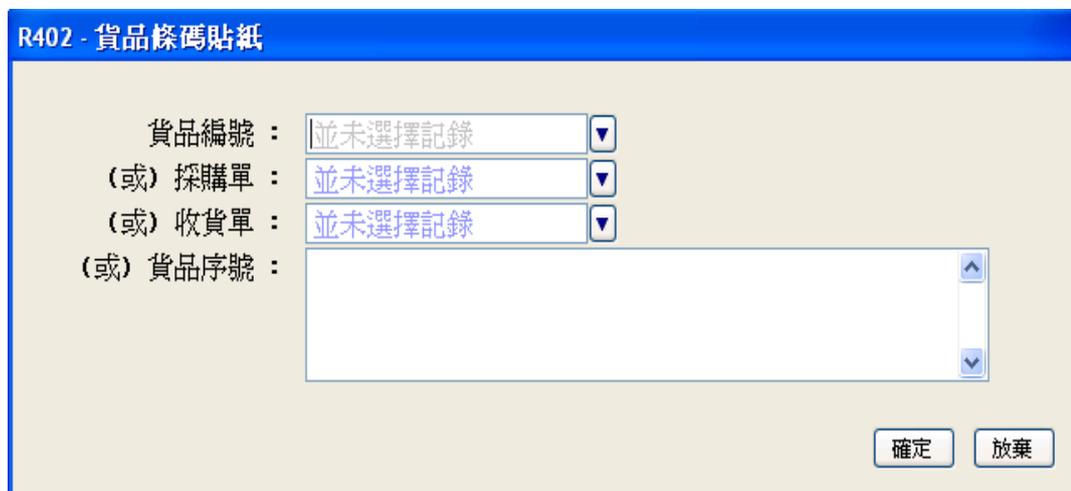
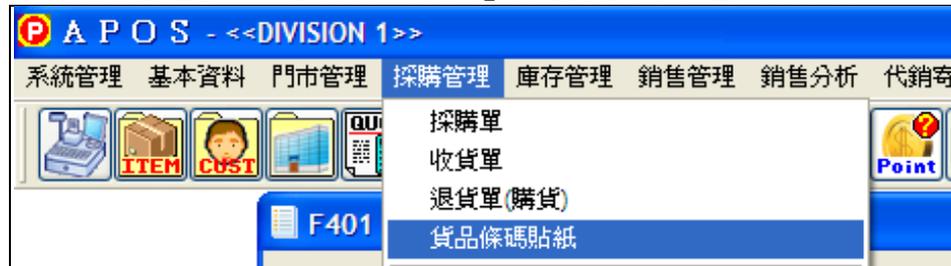
The '匯入貨品主文件' dialog box contains the following elements:

- File selection: 貨品主文件檔案 (XLS) []
- Data Import Mode: 新增項目 修改數據 新增+修改
- Record Modification Mode: 空白/零數值欄位不更新 更新所有欄位
- Buttons: 導入, 提供模板, 放棄

3) 貨品條碼製作

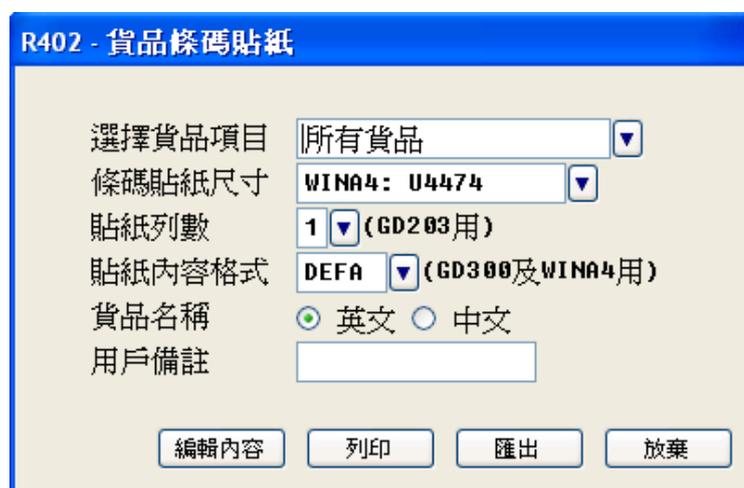
- 條碼列印方法一

1) 可以於「採購管理」→「貨品條碼貼紙」內選取要列印之貨品標籤。



圖十

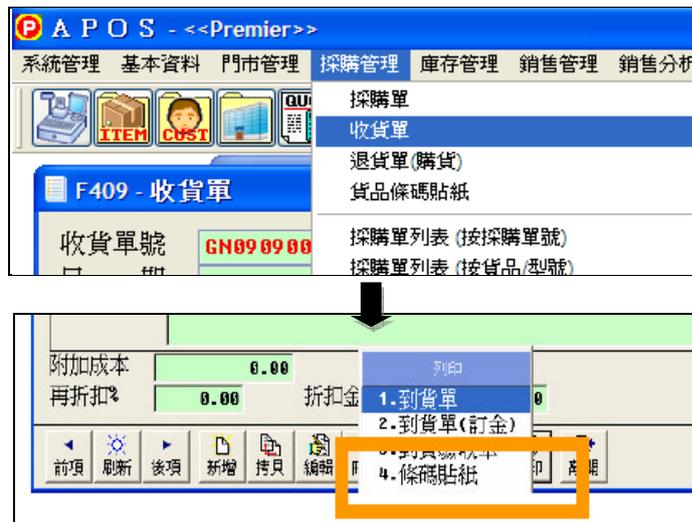
2) 選擇好後並按確定，會出現下圖，然後選擇所需列印的貨品、設定貼紙尺寸等等，便可進行列印。



圖十一

- 條碼列印方法二

當完成「收貨單」後，用戶可於收貨單之列印功能中列印貨品標籤，並選擇 **4. 條碼貼紙**。



圖十二

- 條碼列印方法三

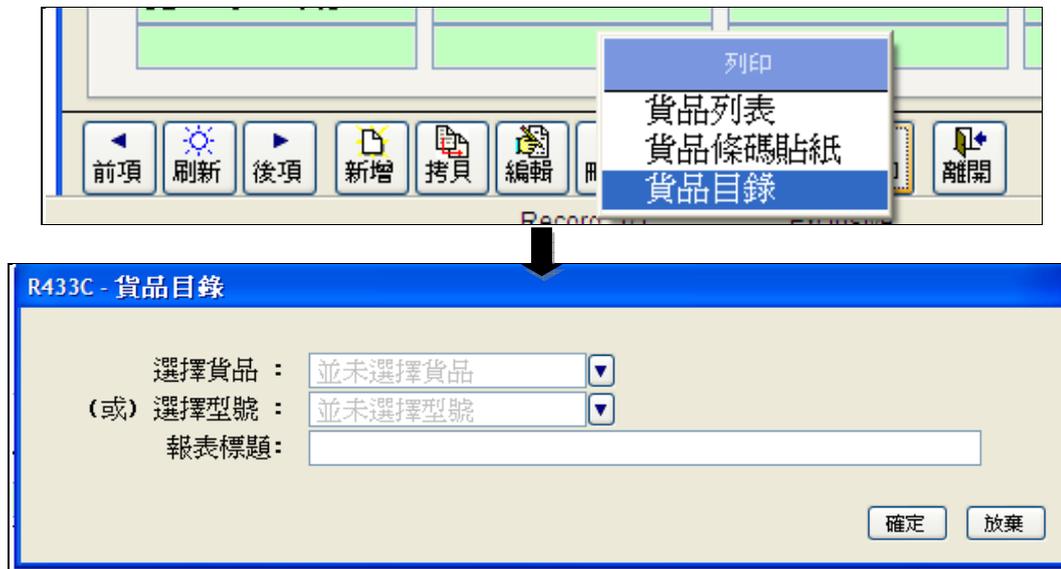
在「貨品主文件」中，用戶同樣可在列印功能中列印貨品標籤。



圖十三

4) 貨品目錄

這個功能可以將所有或多項貨品的資料製作成目錄，以便店員或客人檢視。
 在菜單中選擇「基本資料」→「貨品管理」，然後在底下的工具列選列印→貨品目錄。



圖十四

以下便是貨品目錄的列印預覽。



圖十五

練習四 貨品管理

“紙”日可待有限公司是一間剛成立的紙張批發及零售公司，公司創辦人陳大文引入了 APOS 系統，並希望利用系統功能幫助業務發展。

現在陳老闆要求先製作好貨品目錄，詳細資料如下：

貨品類別一	
類別代碼	PAP
名稱	PAPER
貨品分類	INVENTORY

貨品類別一	
貨品編號	PAPER1
條碼一	0001
英文名稱	PAPER
中大名稱	白紙
類別	PAP
價格 A	\$1.00
價格 B	\$1.00 10% Discount

請協助陳先生完成並列印上述貨品資料。

附錄一

欄位名稱	欄位格式/欄闊	詳細資料
發票編號	唯讀	每當開新一張發票時，系統便會自動順序給予零售發票一個新的編號。用戶可於「門市管理」→「店舖/倉庫管理」→「零售工作站」(分頁)→“發票號碼式樣”中定義。
訂單參考	選擇	可按☐尋找之前已開之訂貨單，選擇適合之訂貨單後，所有資料便會自動匯入。
日期	唯讀	零售發票開發日期。
客戶編號	選擇	可按☐尋找客戶 (可於客戶管理內輸入)
備註	40x	此單據之備註欄，可自行選擇輸入與否。
狀態	唯讀	會出現以下三種狀態： 1. 現金發票 - 表示這張單內之交易已完成。 2. 訂貨單 - 表示這張單內之貨品有客戶繳付訂金，而未有現貨，系統便會自動紀錄此單為訂貨單。 3. 訂貨單(店名) - 表示客人已訂了貨，但不在此分店取，此時便可將訂單轉送過另一分店，轉送後，被轉送分店名稱便會於狀態列中顯示出來訂貨單()內出現。 4. 訂貨單(完成) - 表示客人已提取所訂之貨品及完成交易。 5. 作廢 - 表示整張零售發票已取消。 如零售發票內有換貨或退貨，狀態都會為(現金發票)。
售貨員	15x	開此發票之售貨員名稱 (售貨員名稱可於「門市管理」→「售貨員管理」內輸入) 注意此售貨員名稱和售貨員管理(寫字樓)是不同的。
貨品編號	16x	可掃描或按<F4>作尋找或直接輸入正確之貨品編號或輸入部份貨品描述。
貨品名稱	唯讀	會對應貨品編號或條碼自動顯示出來
數量	9	出售貨品之數量。
價格	6,2	會自動按貨品之價格出現或可按需要自行輸入其他價格。
折扣%	3,2	會自動按貨品之折扣出現或可按需要自行輸入其他折扣。 如想輸入折扣，可於「店舖管理」→「現金發票編輯設定」→

		輸入貨品項目折扣 <input checked="" type="checkbox"/>
折扣金額	6,2	會對應貨品折扣自動運算出來。
金額	唯讀	系統自動計算其金額。
備註	memo	每項貨品之備註。
附加費率	<100%	額外之收費(百份比)。
金額	7,2	會對應附加費率自動運算出來。
再折扣率	<100%	額外全單折扣(百份比)。
金額	7,2	會對應全單折扣自動運算出來。
繳付訂金	7,2	訂貨單之訂金數。
零售訂貨	<input checked="" type="checkbox"/> /口	剔選是否為訂貨單。
減已付訂金	10,2	之前已付訂金之金額(可扣減之訂金)。
未用	唯讀	未用之訂金餘額。
貨品總件數	唯讀	全單之貨品總件數。
付款方式	選擇	此發票以什麼貨幣或形式付款。 (付款方式可於「零售管理」→「零售付款代碼」中設定)。
備註/咭號	16x	可輸入信用咭號碼或可自行選擇輸入與否
附加費	3,2	會自動按「零售付款代碼」內之銀行收費率計算出來。
金額	10,2	客人當時給予收銀員之金額。
使用積分	5	只適用於會員模組。
應付金額	唯讀	最後計算出來之應付總金額。
F9 打開錢箱	按鈕	如需打開錢箱找錢，可直接按此功能。 可於「門市管理」→「店舖/倉庫管理」→「現金發票編輯設定」中暫停此功能。
重印最後發票	按鈕	重印最後一張發票。
掛單	按鈕	系統會即時凍結現在的發票，並另開一個新的發票視窗。

複製現有發票		複製現有發票。
PoinTake 發票上傳		接收 Point Take 之發票數據 (只適用於有 point take device (盤點槍)之用戶)。
主管登入		由主管登入並進行高權限功能。

附錄二

欄位名稱	欄位格式/欄闊	詳細資料
付款代碼	1x	付款方式的獨有編號
名稱	12x 必填欄位	付款代碼之詳細名稱
貨幣	選項	貨幣之代碼 (在貨幣管理中預先設定)
外幣匯率	4,5	與基本貨幣的對換率
銀行收費率	4,2	只適用於信用咭
進位至小數點	<input checked="" type="checkbox"/> /□ 4x	設定運算後的小數點位數 (進位)
零錢找贖	<input checked="" type="checkbox"/> /□	使用這種付款方式時是否需要找贖，一般設於現金付款。
開啓錢箱	<input checked="" type="checkbox"/> /□	是否有開啓錢箱功能
輸入備註	<input checked="" type="checkbox"/> /□	是否需要輸入備註
以發票(大單)格式列印	<input checked="" type="checkbox"/> /□	當使用此付款代碼時。是否發票會以大單列印
必須輸入客戶編號	<input checked="" type="checkbox"/> /□	是否須要輸入客戶編號
點選圖示	選項	付款代碼圖示
圖示次序	4x	付款代碼排序

附錄三 貨品基本資料

欄位名稱	欄位格式/欄闊	詳細資料
貨品編號	必填欄位 (最長 16 個字元)	貨品的獨有編號。 除新增狀態外，於編輯或查閱狀態都 不能更改 貨品編號。
停止銷售貨品	<input checked="" type="checkbox"/> /□	可設定該貨品是否停止銷售。
條碼一 條碼二	最長 20 個字元	此貨品的獨有條碼編號。有以下兩種方法設定： 1) 使用者於「貨品主文件」的新增或編輯狀態時，「條碼」欄位的右方會出現自動生成條碼鍵。按此鍵後可由系統自動生成條碼編。可避免輸入與其他貨品相同的條碼。 2) 如果配備掃描器，只需在貨品條碼上掃描即可。
英文名稱	最長 60 個字元	此貨品的英文名稱。
中文名稱	最長 30 個字元	此貨品的中文名稱。
單位	選擇必填欄位	此貨品所用的單位。 貨料來源：「基本資料」→「單位對照」
貨位	最長 10 個字元	貨品所在貨架編碼 (參考資料)
類別一	必填欄位	此貨品所屬貨品類別。資料來源：「基本資料」→「貨品類別一管理」
類別二	可選擇	此貨品所屬貨品類別。資料來源：「基本資料」→「貨品類別二管理」
類別三	可選擇	此貨品所屬貨品類別。資料來源：「基本資料」→「貨品類別三管理」
供應商	可選擇	供應商編號及名稱。資料來源：「基本資料」→「供應商管理」
型號	最長 20 個字元	貨品的型號。
網址	最長 225 個字元	貨品相關網址，可按下「網址」連結網址。
安全量	8, 1	庫存最少數量。
重訂量	8, 1	建議重訂量。
最新到貨價	唯讀	系統自動收貨單中抽取貨品最近的到貨價，計算方法請參考「系統參數設定」。
銷售成本	唯讀	系統會計算該貨品的平均價，計算方法請參考「系統參數設定」。

出貨方法	最長 10 個字元	供應商的送貨方法。
出貨所需時間	最長 5 個字元	供應商送貨所需日數。
價格 A~E	6, 2	貨品 A~E 的價格。
折扣% A~E	3.2(<100%)	貨品 A~E 的折扣率，與價格 A~E 作配對。
按數量定價格	選擇	貨品數量或單位(在單位對照中預先設定)
	6, 2	按貨品數量或單位設定 A~E 的價格。
公價貨品	<input checked="" type="checkbox"/> /□	設定該貨物是否公價貨品。
各地點庫存數量	唯讀	所有 POS 店舖及倉庫的庫存數量，只會於查閱狀態才出現。
貨品圖示	圖檔	顯示貨品圖片，建議圖像大小不要超過 50kb。雙擊圖像可以顯示原有尺寸。
更改貨品編號	按鈕	使用者可以更改該貨品的現有貨品編號，系統便會更新至所有文件中。
進銷歷史	按鈕	該貨品的進銷歷史。

附錄四 匯入資料

除了從系統中直接輸入資料外，也可以把在 Excel 輸入好的資料匯入系統中。在選單中選取「系統管理」→「匯入資料」，便可匯入不同文件的資料。

