

<<连锁企业门店营运管理>>

图书基本信息

书名：<<连锁企业门店营运管理>>

13位ISBN编号：9787030217011

10位ISBN编号：7030217012

出版时间：2008-8

出版时间：科学出版社

作者：胡启亮，霍文智 主编

页数：353

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<连锁企业门店营运管理>>

### 前言

连锁经营是现代化流通经营方式和组织形式。

从全球范围看，发展连锁经营已经成为现代商业与服务业共同的潮流。

在我国，连锁经营已呈现出跨行业、多业态、全方位的发展态势。

可以说，连锁经营愈来愈显示出强大的生命力和巨大的发展潜力。

连锁经营是连锁经营企业总部和旗下的众多门店所构成的一种企业联合体，企业通过自身形象的标准

化、经营活动的专业化、管理活动的规范化以及管理手段的现代化，实现连锁经营的规模效益。

连锁经营企业门店营运是连锁经营管理的一个分支，也是连锁经营管理的一个重要组成部分。

连锁经营企业的整体业绩取决于连锁企业各门店日常营运的结果。

因此说，连锁经营企业门店营运管理直接影响连锁企业经营战略的实现。

本书在介绍门店营运管理内容和基本方法的同时，采用了大量的图片、表格、案例等说明问题，以帮助学生直观理解。

为了培养学生分析问题和解决问题的能力，本书还在每章结尾附有复习思考题、实训项目及案例分析等，以拓展学生的能力。

参与本书编写的人员及分工如下：第一章由霍文智、胡启亮执笔；第二章由李力峰执笔；第三、第四章由张洪满执笔；第五章由王蓓执笔；第六章由霍文智执笔；第七章由向志虹执笔；第八章由胡启亮执笔；第九章由黄文辉、霍文智执笔；第十章由庞德义执笔；霍文智负责对全书进行统编与定稿。

本书在编写过程中得到了沈阳市商业局、沈阳连锁经营协会等部门的大力支持和帮助，教育部高等学校高职高专工商管理类教学指导委员会委员都国雄教授对本书提出了建设性意见，本书还吸收了国内外许多专家的先进思想和研究成果，在此谨向他们表示衷心的感谢。

由于编者水平有限，书中难免会存在不足之处，敬请广大读者批评指正。

## <<连锁企业门店营运管理>>

### 内容概要

本书系统阐述了连锁企业门店营运管理的基本理论与管理实务，其内容包括连锁经营企业门店的营运管理概述、组织结构与人员配置、店长的作业化管理、理货员与营业员作业管理、收银作业管理、卖场的规划与管理、营业现场服务管理、促销活动的组织和实施、商品管理、防损与安全管理。

本书可作为高等职业院校、高等专科学校连锁经营管理专业及相关专业的教学用书，也可作为商贸流通业从业人员的培训教材以及连锁企业门店店长营运管理的参考用书。

## &lt;&lt;连锁企业门店营运管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 连锁企业门店营运管理概述 案例导入 7-ELEVEN公司卓越的门店营运管理 第一节 连锁企业门店的特征与类型 一、连锁企业门店的特征 二、连锁企业门店的类型 第二节 连锁企业门店营运管理的内容 一、连锁企业门店营运管理的意义 二、连锁企业门店营运管理的主要内容 第三节 连锁企业门店营运管理的标准 一、制定门店营运管理标准的程序 二、门店执行总部标准的主要控制内容 第四节 连锁企业门店的开发与开业管理 一、连锁企业门店开发的原则与程序 二、商圈分析的基本因素 三、不同业态连锁企业门店的选址标准和条件 四、门店的开业管理 小结 复习思考题 实训项目 案例分析 1加1如何大于2第二章 连锁企业门店的组织结构与人员配置 案例导入 家乐福的人力资源管理 第一节 连锁企业门店的组织结构 一、组织结构的基本类型 二、连锁零售企业的典型组织结构 第二节 连锁企业门店的职位规划与人员配置 一、连锁企业门店的职位规划流程 二、连锁企业门店的人力编制标准 三、超市卖场的人员配置计划 第三节 连锁企业门店的人员招募与使用 一、连锁企业门店的一般用人原则 二、连锁企业门店员工招聘实务 三、新进员工管理 四、员工培训管理 五、人员升迁与轮调管理 第四节 连锁企业门店的员工绩效管理 一、员工绩效考评的目的 二、员工绩效考评的内容 三、绩效考核的关键要素 四、员工绩效考评实务 五、连锁企业门店的薪酬制度= 小结 复习思考题 实训项目 案例分析 家乐福：独具特色的人才培训第三章 连锁企业门店店长的作业化管理 案例导入 店长如何解决难题 第一节 连锁企业门店店长的作用与职责 一、店长的含义 二、店长的作用 三、店长的工作职责与范围 第二节 连锁企业门店副店长的作用与职责 一、副店长的作用 二、副店长的职责与工作流程 第三节 连锁企业门店店长的作业流程 一、店长的作业时间 二、店长每日每时段的工作内容 三、店长每日检查项目表 第四节 店长作业化管理工作的重点 一、人员管理 二、商品管理 三、现金管理 四、信息资料管理 小结 复习思考题 实训项目 案例分析 谨慎处理第四章 连锁企业门店理货员与营业员作业管理 案例导入 减少摩擦 第一节 理货员的主要工作职责 一、理货员的通用工作职责 二、精品部理货员的工作职责 三、生鲜部理货员的工作职责 四、日配理货员的工作职责 五、夜间理货员的工作职责 第二节 理货员的作业内容 一、营业前作业 二、营业中作业 三、营业后作业 第三节 理货员的作业流程管理 一、领货作业流程管理 二、标价作业流程管理 三、变价作业流程管理 四、商品陈列作业流程管理 五、补货作业流程管理 第四节 卖场主要设备的使用与简易保养 一、空调器的使用与保养 二、冷藏、冷冻柜的使用与保养 三、日光灯的常见故障和排除方法 第五节 营业员的权责 一、现代门店营业员的基本条件 二、营业员的工作流程 小结 复习思考题 实训项目 案例分析 从理货员一天的工作流程看员工管理第五章 连锁企业门店收银作业管理 案例导入 “秀气”的收银员 第一节 收银员的工作职责与服务礼仪规范 一、收银员的主要工作职责 二、收银员的服务礼仪规范 第二节 收银作业流程 一、营业前作业流程 二、营业中作业流程 三、营业结束后作业流程 第三节 POS收银机的操作规程与维护保养 一、收银机概述 二、POS收银机的操作规程 三、POS收银机的维护和保养 第四节 收银主管的能力要求与作业管理重点 一、收银主管的能力要求 二、收银作业管理的重点内容 三、收银主管对收银员工作的检查重点与错误纠正 小结 复习思考题 实训项目 案例分析 新玛特超市结账出问题消费者被“拘”2小时第六章 连锁企业门店卖场的规划与管理 案例导入 北京赛特购物中心卖场的立体设计 第一节 连锁企业门店卖场规划的作用与原则 一、门店卖场规划的作用 二、门店卖场规划的基本原则 第二节 连锁企业门店卖场环境的组成要素 一、门店卖场外观的组成要素 二、门店卖场内貌的组成要素 第三节 连锁企业门店的外部规划 一、门店卖场的店面规划 二、门店卖场的出入口规划 三、门店卖场的招牌规划 四、门店卖场的橱窗规划 第四节 连锁企业门店的卖场内貌规划 一、门店卖场的地面规划 二、门店卖场的通道规划 三、门店卖场的气氛营造 四、门店卖场的色彩渲染 五、门店卖场的照明利用 第五节 连锁企业门店的卖场布局管理 一、门店卖场面积的划分与卖场布局方式 二、主要零售卖场的布局方式比较 三、超级市场卖场布局中的磁石理论的运用 四、不同超级市场在卖场布局中对磁石理论的运用 五、超级市场卖场区域分布与商品部布局管理 小结 复习思考题 实训项目 案例分析 家乐福的卖场布局设计第七章 连锁企业门店营业现场服务管理 案例导入 现场服务不好的后果 第一节 门店营业现场服务质量管理 一、顾客接待服务的管理规范 二、营业员接待顾客的步骤 第二节 营业员接待服务语言要求 一、语言艺术在售货

## <<连锁企业门店营运管理>>

中的作用 二、营业员语言技巧的运用 第三节 营业员与顾客冲突的防止与排除 一、营业员与顾客冲突的防止 二、营业员与顾客冲突的排除 第四节 顾客投诉意见的处理 一、顾客投诉意见的主要类型 二、顾客投诉意见的方式 三、建立顾客投诉意见处理系统 四、顾客投诉意见的处理程序 五、建立顾客关系管理制度 小结 复习思考题 实训项目 案例分析 案例1 营业员与顾客 案例2 购买统一鲜橙多 第八章 连锁企业门店促销活动的组织和实施 案例导入 丝宝集团(舒蕾)门店终端促销案例 第一节 连锁企业门店商品促销的要素与控制 一、促销对连锁企业门店营运的作用 二、门店促销的类型及组合要素 三、门店促销的控制点 第二节 门店卖场的商品促销方式 一、堆头促销 二、端头促销 三、捆绑促销 四、连环促销 五、特价促销 六、DM促销 七、节日促销 八、主题促销 九、其他促销方法 第三节 POP广告的使用 一、POP广告对门店促销的意义 二、POP广告的种类 第四节 门店促销活动的管理 一、促销活动策划 二、促销活动实施 三、促销效果评估 小结 复习思考题 实训项目 案例分析 经典的节日促销案例 第九章 连锁企业门店商品管理 案例导入 7-ELEVEN实施商品管理 第一节 连锁企业门店商品结构管理 一、门店的商品结构体系 二、门店的商品经营与结构策略 三、门店商品组合的原则 四、门店实现最佳商品组合的途径 第二节 连锁企业门店的商品陈列管理 一、门店商品陈列的基本原则 二、商品陈列要素变化对门店销售的影响 三、门店卖场商品陈列相关术语及陈列设施 四、门店卖场商品陈列的基本方法与技巧 五、商品配置表的设计 第三节 商品的购进验收与存货管理 一、商品购进管理 二、商品存货管理 第四节 商品盘点管理 一、商品盘点管理的意义 二、商品盘点的作业流程 小结 复习思考题 实训项目 案例分析 案例1 苏果农产品进军超市的足迹 案例2 家乐福商品陈列的成功经验 第十章 连锁企业门店防损与安全管理 参考文献

## <<连锁企业门店营运管理>>

### 章节摘录

5. 测试录选 当人力编制出缺, 进行招募作业后, 接下来的工作就是面试录选的安排, 连锁店发展初期对于门店基层人员尚可由总部集中面试, 随着店数的扩张, 门店基层人员的面试应该逐渐授权门店店长或区域经理处理, 一般连锁店对于加盟店人员的招募任用, 均由加盟店主决定, 直营店则多由授权店长面试任用兼职人员, 门店正职人员则由店长或区经理面试任用。

(1) 通知 报名表审查完后, 剔除不合格人员, 合格人员进入测试程序。

对复试者可以电话通知, 也可以书面通知。

书面通知较正规, 但若时间急迫, 电话通知则比较迅速。

应聘人员收到通知书后, 通常会按时到公司参加测试, 招聘人员应事先准备好有关资料。

(2) 测试 测试包括笔试、面试、操作测试和心理测试。

超市门店在测试人员时不一定都用到这四种方法, 应根据企业的特点和招聘岗位的特点具体采用其中的一种或几种进行测试。

#### 1) 笔试。

它是事先拟订好试卷, 由应聘者书面答卷, 招聘人员根据答卷情况评定成绩的测试方法。

这种方法可有效地测试应聘者的基本知识、专业知识、管理知识和技能, 以及综合分析问题能力、文字表达能力等。

#### 2) 面试。

它是由招聘人员与应聘者面对面的谈话, 通过应聘者对所提出问题的回答及其言谈举止的表现, 来了解应聘者的语言能力、知识广度和深度、志趣、仪表等, 从而判断他是否符合录用标准。

面试主要是通过向应聘者提问, 来达到了解应聘者的目的。

在面试过程中, 根据应聘者提供的信息, 招聘人员应果断地决定应聘者是否合适, 如果认为不合适, 可以礼貌地结束面试。

#### 3) 操作测试。

对于工作具有机械性、技术性、专业性的人员招聘测试可采用这种方法, 如收银员、录入员、电器维修人员、财务人员等。

## <<连锁企业门店营运管理>>

### 编辑推荐

连锁经营企业门店营运是连锁经营管理的一个分支，也是连锁经营管理的一个重要组成部分。连锁经营企业的整体业绩取决于连锁企业各门店日常营运的结果。

因此说，连锁经营企业门店营运管理直接影响连锁企业经营战略的实现。

《连锁企业门店营运管理》在介绍门店营运管理内容和基本方法的同时，采用了大量的图片、表格、案例等说明问题，以帮助学生直观理解。

为了培养学生分析问题和解决问题的能力，《连锁企业门店营运管理》还在每章结尾附有复习思考题、实训项目及案例分析等，以拓展学生的能力。

<<连锁企业门店营运管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介, 请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>