第一图书网, tushu007.com

# <<连锁企业门店营运与管理>>

## 图书基本信息

书名：<<连锁企业门店营运与管理>>

13位ISBN编号：9787512101227

10位ISBN编号：7512101228

出版时间：2010-6

出版时间：北京交通大学

作者：李志波//党养性

页数：331

字数：475000

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

## 前言

观察全球与中国这几年的经济发展，连锁经营已成为重要的企业扩展方式，几乎出现在所有领域之中。
业态也较为多样化：超级市场、便利店、专卖店、折扣店、百货商店等连锁企业比比皆是，尤其是便利店和超级市场在市场上已经占有非常重要的地位。
然而，由于缺乏连锁经营管理理论知识的指导，许多连锁企业不能适应市场环境的新变化，走到倒闭和被兼并的地步；同时，一些已在争夺市场、赢得消费者青睐方面取得成功的连锁企业，也纷纷出现经营萎缩、效益下降等现象。
因而，我们不仅要借鉴国外发达国家先进的管理理论与方法来管理企业，更应进行适当的调整，创造符合我国国情的连锁企业管理理论与方法。
本书以连锁超级市场与便利店为重点，介绍连锁企业营运与管理的策略与方式。
希望本书能为中国连锁经营的发展作出微薄的贡献。
本书从连锁企业门店的各个工作岗位对门店的营运与管理进行了系统的阐述，并引入了近几年国内外连锁经营理论的最新成果，希望本书能够成为连锁企业门店营运与管理的好帮手。
本书具有如下特色：①完整性。
连锁企业门店管理理论体系比较完整，内容涵盖了连锁企业门店的各个工作岗位，前后顺序设置，由简单到复杂，符合一般的认知规律。
②系统性。
每个任务都有其工作流程，而且和门店的工作流程相吻合，使读者能够理清工作的顺序，思路清晰。
③可操作性。
每个任务之后都有能力训练，让读者在阅读完每个任务之后，应用理论知识进行独立思考。
④全面性。
书中除对连锁企业门店管理基本理论进行阐述之外，还提供了国内外大量连锁企业门店营运活动的案例、补充阅读等，这必将激发读者的学习兴趣和研究兴趣，增强其信心。
本书由大连职业技术学院李志波老师、杨凌职业技术学院党养性老师担任主编，由李志波负责教材的统稿。
具体编写分工如下：　　李志波编写课程导入、项目五、项目六、项目八、项目十二，党养性编写项目二、项目四、项目七、项目十三，崔岫编写项目一、项目三。
本书在编写过程中得到大商集团尹燕女士的帮助和指导，在此表示感谢。
同时，还要感谢参考文献的作者。
由于作者水平和精力有限，收集资料不够全面，难免存在缺陷和不足，恳请读者和各位同仁在使用本书的过程中给予理解和关注，并欢迎批评指正。

## 内容概要

在20世纪80年代连锁经营方式从国外来到中国，在短短的20几年的发展历程中，中国连锁经营就取得了突飞猛进的发展，尤其现在连锁经营方式在零售业中占有主导地位。
外国的零售企业也都纷纷抢滩中国，占领市场。
由于国外的零售业的登陆，加上本国零售业的迅速发展，专业人才供给远远小于需求。
连锁企业主要由三部分构成：总部、配送中心、门店；其中门店是其中非常重要的组成部分，因为门店是利润的创造者，所以门店管理的好坏直接影响到连锁企业的经营绩效。
本书主要就是加强学生的门店的管理知识和技能，使学生毕业后能够迅速为连锁企业门店服务。
本书首先介绍连锁企业门店营运相关的收银、理货、盘点的相关工作流程，让学生认识和了解这些作业的重要性。
然后把理论的知识和实践相结合起来，以模拟实践为基础，让学生以不同的角色处理不同的工作任务。
最后使学生能够完全熟悉门店的整个工作流程：商品的进货、商品销售、收银、防损、绩效评估。
让学生能够很快适应门店的工作，掌握门店营运与管理的技能。
本书是高职高专院校连锁经营管理专业的核心专业课教材，并可作为经贸类、企管类专业的选修课教材或参考性教学读本，还可作为连锁企业管理人员培训用的参考书。

## 书籍目录

课程导入项目一　门店店长作业化管理　任务1　门店店长的作用与职责　任务2　门店店长作业化管理　综合案例分析项目二　收银作业管理　任务1　收银岗位描述　任务2　收银作业管理　任务3　收银错误的作业管理　综合案例分析项目三　销售作业管理　任务1　营业员接待服务规范　任务2　营业员对顾客的接待　任务3　营业员与顾客冲突的防止和排除　综合案例分析项目四　理货作业管理　任务1　理货员岗位描述　任务2　理货员作业流程及要领　综合案例分析项目五　进货和存货作业管理　任务1　门店进货作业管理　任务2　门店存货作业管理　综合案例分析项目六　卖场布局　任务1　货位布局　任务2　卖场通道设计　综合案例分析项目七　商品陈列和维护　任务1　商品配置　任务2　商品陈列的原则和程序　任务3　商品陈列方法与技巧　任务4　生鲜商品陈列方法　任务5　商品陈列的维护　综合案例分析项目八商品盘点作业管理　任务1　盘点作业实施　任务2　盘点后的处理工作　综合案例分析项目九　促销活动的组织和实施　任务1　连锁企业门店促销策划　任务2　促销活动的实施与效果评估　综合案例分析项目十　防损作业管理　任务1　门店损耗的产生与防范　任务2　门店偷窃事件的防范与处理　综合案例分析项目十一　顾客投诉处理及服务质量评价　任务1　顾客投诉意见处理　任务2　顾客服务质量评价　综合案例分析项目十二　安全作业管理　任务1　门店安全事故发生的主要原因　任务2　安全作业管理　综合案例分析项目十三　门店经营目标及绩效评估　综合案例分析参考文献

## 章节摘录

连锁企业总部一旦制定了标准化的商品配置表后，下属各门店就必须严格执行。
但是商品的配置并不是永久不变的，必须根据市场的变化、所销售商品的变化及连锁企业本身的经营状况作相应的调整。
这种调整就是对原来的商品配置表进行修正。
商品配置表的修正一般按固定的时间来进行，可以一个月、一个季度修正一次，一年大变动一次；同时也要考虑连锁企业不同的业态模式，以及不同的季节、时令、促销等因素，并作为修正商品配置表的依据，但是不宜随意进行修正。
因为随意修正会造成商品配置凌乱和不易控制的现象。
商品配置表的修正可按如下程序进行。
（1）统计商品的销售情况。
连锁企业必须对下属门店每月商品的销售情况进行统计分析，现代连锁企业都配备POS系统，它会根据商品的进货量和库存量很快统计出商品的销售情况。
统计的目的是要找出哪些商品是畅销商品、哪些商品是滞销商品。
（2）应季、应节商品的销售预测　商品的销售量并不是每天都一样的均匀一致，而是随季节、节假日的情况发生很大的变化，但是这些变化也是基本可以预测的，比如周六、周日，商品销售量会有一定比例的上升，称为周末效应；在节日前或节日期间，应节商品销售会呈现旺销现象，称为节日效应。
所以要求在制定商品配置表前，要预测哪些商品要在节假日增加配置量，甚至对周末效应和节日效应分别制定与平时不同的商品配置表。
（3）滞销商品的淘汰。
经销售统计可确定出滞销商品，但商品滞销的原因很多，可能是商品质量问题，也可能是商品的定价不当、商品陈列的位置不理想，或是受销售淡季的影响，更有可能是某些供应商的促销配合不好等原因。
当商品滞销的真正原因弄清楚以后，要确定该滞销的状况是否可能改善，如无法进行改善就必须坚决地予以淘汰，不能让滞销品占住货架而产生不出效益来。
（4）畅销商品的调整和新商品的导人。
对畅销商品的调整，一是适当增加其陈列的排面；二是调整其卖场位置及在货架上的段位。
对由于淘汰滞销商品而空出的货架排面，连锁企业应导入新商品，以保证货架陈列的充实量。
（5）商品配置表的最后修正。
在确定了滞销商品的淘汰、畅销商品的调整和新商品的导人之后，这些修正必须以新的商品配置表的制定来完成。
修改一品项有时可能会牵动整个货架陈列的修改，但为维持连锁企业好的商品结构，虽然烦琐也得做，这是不可避免的。
有些连锁店经营时间已久，商圈人口、交通、竞争情形都发生了变化，这时必须大幅度地修改商品配置表，甚至连部门配置都要修改。
而新的商品配置表的下发，就是连锁企业各门店进行商品调整的依据。
……

第一图书网, tushu007.com



## 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