第一图书网, tushu007.com

<<加盟连锁门店运营管理实务>>

图书基本信息

书名：<<加盟连锁门店运营管理实务>>

13位ISBN编号：9787512112063

10位ISBN编号：7512112068

出版时间：2012-10

出版时间：北京交通大学出版社

作者：沈B　等编著

页数：346

字数：536000

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

内容概要

《高等院校连锁经营管理系列规划教材·店长资质认证培训指定教材：加盟连锁门店运营管理实务》从连锁经营企业管理的角度出发，根据管理的系统论、控制论、方法论、价值论、主客体论等原则，依据理论适度够用、重在职业技能培养的理念，主要介绍了门店经营管理、门店服务管理、门店质量管理、门店人力资源管理、门店市场营销管理、门店促销作业管理、门店物流管理、门店财务管理、门店信息化管理、门店防损与安全管理、门店绩效管理及零售门店的管理、餐饮门店的管理和其他服务型门店的管理等内容。

《高等院校连锁经营管理系列规划教材·店长资质认证培训指定教材：加盟连锁门店运营管理实务》不仅是供连锁经营管理专业教学使用的教材，也是店长资质认证培训指定教材，适合连锁经营企业培训使用，也可作为有关人员学习的参考书。

第一图书网, tushu007.com

<<加盟连锁门店运营管理实务>>

书籍目录

第1章 门店经营管理
1.1 门店管理概述
1.1.1 门店管理的含义
1.1.2 门店经营管理
1.1.3 门店管理者
1.2 门店管理的职能
1.2.1 计划职能
1.2.2 组织职能
1.2.3 指挥职能
1.2.4 协调职能
1.2.5 控制职能
1.3 门店管理的基本方法
1.3.1 制度管理法
1.3.2 经济管理法
1.3.3 行政管理法
1.3.4 教育管理法
1.3.5 表单管理法
1.3.6 定量管理法
1.3.7 现场管理法
1.3.8 感情管理法
思考与练习
第2章 门店服务管理
2.1 门店服务概述
2.1.1 门店服务的含义
2.1.2 门店服务的作用和特点
2.1.3 门店服务的类型
2.2 门店服务设计
2.2.1 期望服务与容忍区域
2.2.2 门店服务设计的主要内容
2.2.3 门店服务设计应考虑的要素
2.2.4 常见的门店服务项目
2.3 接待顾客的技巧
2.3.1 接待顾客的准备
2.3.2 对顾客需求的预测
2.3.3 以顾客为中心
2.3.4 不同性格类型顾客的接待技巧
2.4 顾客投诉管理
2.4.1 顾客投诉意见的主要类型
2.4.2 顾客投诉意见的处理方式
2.4.3 顾客投诉意见处理系统的建立
思考与练习
第3章 门店质量管理
3.1 门店质量概述
3.1.1 门店服务质量概述
3.1.2 门店服务质量的构成要素

3.1.3 门店服务质量的提升
3.2 门店质量管理方法
3.2.1 质量分析方法
3.2.2 质量管理方法
3.3 门店全面质量管理
3.3.1 门店全面质量管理的概念与内容
3.3.2 门店全面质量管理的基础工作
3.4 门店服务质量评价体系
3.4.1 门店服务质量评价的影响因素
……
第4章 门店人力资源管理
第5章 门店市场营销管理
第6章 门店促销作业管理
第7章 门店物流管理
第8章 门店财务管理
第9章 门店信息化管理
第10章 门店防损与安全管理
第11章 门店绩效管理
第12章 零售门店的管理
第13章 餐饮门店的管理
第14章 其他服务型门店的管理

章节摘录

版权页： 插图： 4）商品缺货 顾客对门店商品缺货的投诉，一般集中在热销商品和特价商品，或是门店内没有销售而顾客想要购买的商品，这往往导致顾客空手而归。
有些门店时常因为热销商品和特价商品卖完而来不及补货，从而造成经常性的商品缺货，致使顾客心怀疑虑，有被欺骗感，造成顾客对该连锁企业失去信心。
这样不仅流失了老顾客，还损害了整个连锁企业的形象。
2.对服务的投诉 开架式售货方式虽以顾客自助服务为主，但顾客还是有要求服务和协助的时候，顾客的投诉意见往往集中在这些方面。
（1）门店工作人员态度不佳。
门店工作人员不理会顾客的咨询，或对顾客的询问表现出不耐烦、敷衍、出言不逊等。
（2）收银作业不当。
如收银员结算错误、多收钱款、少找钱；包装作业失当，导致商品损坏；货袋不完全，遗留顾客的商品；结算速度慢、收银台开机少，造成顾客等候时间过久等。
（3）现有服务作业不当。
如顾客寄放物品遗失；寄放物品存取发生错误；自动寄包机收费；抽奖或赠品发放等促销活动的不公平；顾客填写门店发出的“顾客意见表”未得到任何回应；顾客的投诉意见未能得到及时妥善的解决等。
（4）服务项目不足。
如门店不提供送货、提货、换零钱的服务；营业时间短；缺少某些便民的免费服务；没有洗手间或洗手间条件太差等。
（5）原有服务项目的取消。

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