

<<这样做零售企业管理最有效>>

图书基本信息

书名：<<这样做零售企业管理最有效>>

13位ISBN编号：9787516400883

10位ISBN编号：7516400882

出版时间：2012-7

出版时间：企业管理出版社

作者：文华 编

页数：258

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>

## <<这样做零售企业管理最有效>>

### 前言

所谓标准化管理，是指符合外部标准（法律、法规或其他相关规则）和内部标准（企业所倡导的文化理念）为基础的管理体系。

标准化是人类智慧的结晶和经验的总结，是更经济、更规范、更合乎事物规律的不断优化的管理技术和营运方法，进行标准化管理是企业科学管理的基础。

近年来，随着外资的介入和专卖店、大卖场、网上商店等新兴业态的崛起，零售业的竞争日趋激烈，按照传统的粗放式方式管理的零售企业，经营举步维艰。

为了适应新的竞争形势，加强企业各项工作的标准化管理，从而降低运营成本，提高竞争力，已经成为零售企业必然的选择。

本书针对零售企业的特点，综合了零售业中领先企业的成功经验，从行政综合管理、人事管理、信息策划管理、市场营销管理、财务管理、安全管理等方面着手，按照市场经济的企业运行规律和现代企业制度建设的要求，为零售企业展示了一套完整的标准化管理制度与表格的范本。

按照这套管理制度，零售企业可以规范、高效地运营，迅速地迈入标准化管理的行列，从而在竞争激烈的市场中处于领先地位。

本书内容全面，操作性强，企业只要根据自身的具体情况稍加修改后就可直接应用，是零售从业人员的实用工具书。

由于编者水平有限，书中如有错误之处，欢迎读者批评指正。

编者

## <<这样做零售企业管理最有效>>

### 内容概要

《这样做零售企业管理最有效》针对零售企业的特点，综合了零售业中领先企业的成功经验，从行政综合管理、人事管理、信息策划管理、市场营销管理、财务管理、安全管理等方面着手，按照市场经济的企业运行规律和现代企业制度建设的要求，为零售企业展示了一套完整的标准化管理制度与表格的范本。

## &lt;&lt;这样做零售企业管理最有效&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 零售企业行政综合管理制度与表格一、总经理工作岗位职责二、总经理秘书工作岗位职责三、办公室主任管理制度四、办公室规范管理制度五、总经理办公会议管理制度六、办公室例会管理制度七、会议室、接待室管理制度八、电话总机与服务台管理制度九、办公用品管理制度十、印刷管理制度十一、费用请领制度十二、车辆管理制度十三、财产管理制度十四、文件资料管理制度十五、印章管理制度十六、制服管理制度十七、办公室环境卫生管理十八、办公用品需求计划表十九、办公用品请购单二十、办公用品领用单二十一、重要办公用品登记卡二十二、办公用品盘存报告表二十三、办公用品耗用统计表二十四、个人领用办公用品统计表二十五、人事档案内容登记簿二十六、收(发)文编号登记表第二章 零售企业人事管理制度与表格一、人员甄选及任用管理制度二、员工出勤管理制度三、员工守则四、员工服务细则五、员工考勤管理规定六、员工打卡管理规定七、员工考勤工作注意事项八、员工上下班遵守细则九、员工轮休办法十、员工定期轮调办法十一、值日值夜及餐费给付办法十二、职员出差制度十三、临时人员管理办法十四、员工奖励办法十五、员工惩罚区分十六、员工聘用规定十七、劳动合同十八、任职同意书十九、员工培训制度二十、员工训练方法二十一、行政人员月度考勤综合表二十二、行政人员考勤记录表二十三、值班人员排班表二十四、员工出勤统计日报表二十五、个人周工作记录表二十六、上级、部属休假跟踪表二十七、员工公出单二十八、加班申请单二十九、加班记录表三十、各种休假给假表三十一、员工请假单三十二、请假审批表三十三、单位员工请假统计表三十四、员工公休假期通知单三十五、探亲假申请表三十六、员工请假申请表三十七、缺勤累计表第三章 零售企业信息策划管理制度与表格一、信息管理办法二、市场营销情报报告制度三、业务单、订单情报管理制度四、综合信息中心负责人工作责任制度五、业务接洽追踪办法六、新产品宣传规定七、广告策划业务规定八、广告宣传管理规定九、广告宣传业务规定十、广告业务管理廉洁规定十一、对外宣传运营规则十二、市场总需要量调查估计表十三、市场调查计划表十四、新产品开发评价表十五、成本改善记录表十六、固定客户交易对策表十七、竞争厂商调查表十八、生产销售金额信息报表十九、新开发客户信息报告表第四章 零售企业市场营销管理制度与表格一、销售组织管理制度二、营销分公司组织管理规定三、市场营销部工作制度四、营业部管理细则五、营销中心与业务分担制度六、销售工作日报表审核制度七、销售业绩考核管理办法八、销售拜访作业计划查核细则九、营销工作薪酬管理制度十、销售经理管理准则十一、项目负责人管理制度十二、销售人员奖励制度十三、销售人员奖惩办法十四、销售人员工资管理规定十五、销售人员士气调查管理办法十六、销售人员的客户拜访管理办法十七、营销员守则十八、营销人员培训制度十九、导购代表管理规定二十、业务员教育训练办法二十一、业务员开拓新客户奖励办法二十二、经销店技术服务奖励办法二十三、经销店分期付款奖励办法二十四、经销店店面陈列奖励办法二十五、鼓励员工提出建议的实施办法二十六、鼓励员工提出创意提案的管理制度二十七、公司考核管理制度二十八、营销系统绩效考核管理制度二十九、业务员薪酬及考核晋升制度三十、驻外分公司、办事处管理制度三十一、销货计划表三十二、市场营销管理月报表三十三、促销成本分析表三十四、产品广告预定及实施报告表三十五、促销工作计划表三十六、促销活动计划表三十七、营销费用分析表第五章 市场营销产品、价格与财务管理制度与表格一、商标使用管理制度二、知名商标保护制度三、企业形象及品牌管理制度四、经销商维护企业品牌形象的规定五、质量管理体系六、质量管理日常检查规定七、检验仪器的管理办法八、产品包装物料管理制度九、交货检验制度十、受理订货制度十一、商品价格管理制度十二、营销商品价格制度十三、降价销售管理规定十四、商品变价票流物流程十五、商品削价管理规程十六、营销财务管理制度十七、财务报销制度十八、销售渠道管理规则十九、货款回收处理规定二十、财产设备管理表二十一、财产登记表二十二、财产器具保管登记表二十三、财产增减月报表二十四、财产减损单二十五、财产移交清单二十六、财产投保明细表二十七、报废单二十八、商场设备请修单二十九、财产请修单第六章 特许店、特约店、代理店、专卖店、连锁店营销管理制度与表格一、特许店营销制度二、特约店协会组织管理制度三、特约店业务管理规定四、代理店管理制度五、代理商管理制度六、关于代理店的奖励规定七、专卖店考核管理细则八、连锁店管理制度九、连锁店协约通则十、连锁店组织制度十一、连锁店分会协约十二、连锁店互助会公约十三、自由连锁店组织制度十四、代理店调查报表十五、代理店关闭报告表十六、店铺情报检查表十七、改善提案受理

## <<这样做零售企业管理最有效>>

登记表十八、提案表第七章 零售企业消防安全管理制度与表格一、空调设备运行检查与保养制度二、危险物品安全管理制度三、危险设备作业制度四、防火安全管理制度五、防火安全工作制度六、消防安全工作管理制度七、安全标志安装管理制度八、仓库爆炸品、危险品安全保管制度九、成品库安全管理制度十、火源安全管理制度十一、安全保卫管理制度十二、安全保卫防范工作规定十三、安全生产管理制度十四、安全检查制度十五、安全考核与奖惩制度十六、商场要害部位管理十七、商场易燃、易爆物品管理十八、商场重点部位管理十九、门店、办公室安全卫生检查表二十、安全卫生检查日报表二十一、异常事项报告处理单二十二、安全事故报告书

## <<这样做零售企业管理最有效>>

### 章节摘录

第二十九条对本室所属岗位发生的设备、人身、交通、火灾事故负责。

第三十条对未及时根据公司方针目标的有关要求,编制好本室方针目标或未及时检查和落实负责。

四、办公室规范管理制度 1. 办公仪表规范 (1) 每周一至周四: 男士着深色套装(马甲)、衬衣、皮鞋, 佩戴领带。

(2) 每周一至周四: 女士着深色套裙(或裤)、马甲、衬衣、皮鞋。

(3) 周五: 随意着休闲上装及长裤, 女士可着裙装(有外事活动除外)。

(4) 头发梳理整齐, 服饰熨烫挺括, 领带正挺, 皮鞋亮净。

2. 卡座区规范 (1) 办公桌: 桌面除计算机、口杯、电话、文具外, 不允许放其他物品。

(2) 辅桌: 放置文件盒、少量工具书。

(3) 座椅: 靠背、座椅上不准放任何物品, 人离开时椅子调正。

(4) 计算机: 主机上方放显示器, 计算机置写字台左前角。

(5) 卡座屏风: 内外侧不允许有任何张贴物。

(6) 垃圾篓: 罩塑料袋, 置写字台下右前角。

3. 办公室规范 (1) 办公桌: 桌面除购置的案头用品及计算机外无其他物品。

(2) 辅桌: 桌面置文件盒、笔筒、书籍外, 不准放其他物品。

(3) 计算机: 在桌面上呈45°角贴墙放置, 横式主机置显示器下, 竖式主机置桌面下。

(4) 拖柜: 置办公桌下左角或辅桌后部, 面朝办公椅。

(5) 垃圾篓: 置辅桌后。

(6) 饮水机: 放在指定地点, 不得随意移动。

(7) 报刊: 必须上报架, 或阅完后放入办公桌内。

(8) 外衣手袋: 置挂于衣帽间或柜子内, 严禁随意放在办公桌椅及地柜上。

4. 语言规范 (1) 交往语言: 您好, 早晨好, 早, 晚, 再见, 请问, 请您, 劳驾您, 关照, 谢谢, 周末愉快。

(2) 电话语言: 您好, 请问, 谢谢, 再见。

(3) 接待语言: 您好, 请稍候, 我通报一下, 请坐, 对不起, 请登记, 我即刻去联系, 打扰您一下, 好的, 行(切勿说“不”)。

5. 行为规范 (1) 坚守工作岗位, 不得串岗。

(2) 上班时间不得看报纸、玩游戏或做其他与工作无关的事情。

(3) 办公桌上应保持整洁, 并注意保持办公室的安静。

(4) 上班时穿西装和职业装, 不能穿超短裙与无袖上衣及休闲装, 上班时间不得在办公室化妆。

吸烟请到吸烟室。

(5) 接待来访和业务洽谈, 应在接待室或会议室进行, 私客不得在卡座区停留。

(6) 不得因私事在办公室打长途电话。

(7) 不得在计算机上发私人邮件或上网聊天。

(8) 不得随意使用其他部门的计算机。

(9) 所有电子邮件的发出均须经部门经理批准, 以企业名义发出的邮件须经总经理批准。

(10) 未经总经理批准和部门经理授意, 不得索取、打印、复印其他部门的资料。

(11) 无工作需要, 不得擅自进入计算机房、档案室、打字室、财务部、会议室、接待室。

(12) 严格遵守考勤制度, 不得迟到、早退。

(13) 不论任何原因, 上下班不得代人刷卡。

(14) 不准将办公室的烟缸、茶杯、文具等公物带回家私用。

五、总经理办公会议管理制度 第一条 总经理办公会议是经理人员交流情况、研究工作、议定事项的工作会议。

第二条 总经理办公会议由总经理主持, 特殊情况下可由总经理委托副总经理主持。

总经理办公会议出席人员为: 董事长、总经理、副总经理、财务总监、总经理办公室主任、秘书, 必

## <<这样做零售企业管理最有效>>

要时可邀请有关人员列席。

第三条总经理办公会议原则上每星期召开一次。

集团领导班子成员因故不能参加总经理办公会议，应向总经理或主持会议的副总经理请假。

第四条秘书应认真做好会议记录，会议记录应完整、真实，记录应包括会议时间、地点、出席人员、列席人员、审议事项、发言要点、决策意见、情况通报要点等。

会议记录由秘书保管，并定期整理存档。

第五条总经理办公会议的会务工作由总经理办公室负责。

总经理办公会议议程及出席范围经总经理审定后，一般应于会议前一个工作日通知集团领导班子成员及其他出席者。

各部门及子公司需提交总经理办公会议讨论的议题，一般应于会议前3个工作日向总经理办公室申报，由总经理办公室请示总经理后予以安排。

重要议题的讨论材料需提前3个工作日送达出席会议人员阅知。

第六条总经理办公会议议题包括：（1）传达股东大会、董事会决议，组织实施董事会决议、年度经营计划和投资方案。

（2）拟定公司年度财务预决算方案、税后利润分配方案、弥补亏损方案和公司资产用以抵押融资的方案。

（3）拟定公司的基本管理制度和内部管理机构设置方案。

（4）制定公司的具体规章。

（5）批准公司员工工资及福利方案、奖惩事项、年度用工计划。

（6）通过聘任或解聘副总经理、财务负责人、管理人员的提案，通过关于超过授权范围的担保事项的提案，并递交董事会审议。

（7）批准除由董事会聘任或解聘以外的公司管理人员。

（8）批准公司重要工作计划、经营方案。

（9）总经理认为需要研究解决的其他事项。

第七条总经理办公会议对决定事项应充分讨论、审慎决策。

当有意见分歧时，一般事项以主持会议的总经理或副总经理的意见为准，重大事项需以会议表决方式通过。

会议纪要内容主要包括：会别、会次、时间、地点、主持人、参加人，会议的主要内容及议定事项。

会议纪要由会议主持人审定并决定是否印发及发放范围。

会议纪要要妥善保管、存档。

第八条总经理办公会议决定以会议纪要的形式作出，经主持会议的总经理或副总经理签署后，总经理办公室督办。

凡是需要保密的会议材料，会议结束后总经理办公室负责收回。

第九条参加会议人员要严格执行保密纪律，不得私自传播保密会议的内容和事项。

第十条总经理办公会议纪要经主持会议的总经理或副总经理签署后按规定印发。

第十一条本制度自报董事会批准之日起实施。

六、办公室例会管理制度 第一条部门管理人员例会每周举行一次，由总经理主持，副总经理及各部  
门经理级人员参加。

.....

## <<这样做零售企业管理最有效>>

### 编辑推荐

近年来，随着外资的介入和专卖店、大卖场、网上商店等新兴业态的崛起，零售业的竞争日趋激烈，按照传统的粗放式方式管理的零售企业，经营举步维艰。



<<这样做零售企业管理最有效>>

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>