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：9787542909787

10位ISBN编号：7542909789

出版时间：2002-2

出版时间：立信会计出版社

作者：张晔清

页数：266

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

《连锁企业门店营运与管理（第2版）》连锁经营作为西方的舶来品，如何结合我国国情、为我国企业所用，是连锁经营管理理论研究和连锁企业界多年来一直在不断探索的一个重要问题。
同时，随着我国连锁企业的迅速发展，企业对于人才的需求将呈几何级数增长。
人才是企业在未来竞争中的决定性因素。
因此，上海商学院在新世纪初就获教育部批准率先设立了“连锁经营管理”专业，并组织一批有丰富教学经验、长期关注连锁企业发展的骨干教师编著了一套既具有一定理论深度，又具有实践操作性的教材，得到了广大师生和连锁业界的普遍好评。
这套“连锁经营管理丛书”在原有基础上，总结了这几年连锁企业实践操作经验，融入了连锁企业的最新发展趋势与特点，更新了许多陈旧的知识和操作方法，补充了“信息管理”等新内容，增加了更适合企业实战的经典案例和适合专业教学的内容，使丛书在体系和内容上更加完善。

<<连锁企业门店营运与管理>>

书籍目录

第1章 连锁企业门店营运管理的目标和标准1.1 门店营运与管理的具体目标1.2 门店营运与管理标准的制定1.3 门店营运与管理标准的展开与实施思考题第2章 门店店长的作业化管理2.1 店长的定义2.2 店长的主要工作职责与范围2.3 副店长（或称值班长）的作用与职责2.4 店长的资质要求2.5 门店店长的作业流程2.6 店长作业化管理的重点思考题第3章 连锁商店的卖场布局3.1 连锁商店卖场布局的作用3.2 连锁商店的货架形式3.3 连锁商店的统一货架布局3.4 百货商店的卖场布局3.5 专卖店的卖场布局3.6 连锁超级市场的卖场布局思考题第4章 连锁商店的商品陈列和维护4.1 连锁商店卖场内商品配置4.2 商品配置表的功能与制定4.3 连锁商店商品陈列的主要要求4.4 连锁商店商品陈列的类型4.5 连锁商店商品陈列的维护4.6 连锁超级市场商品陈列的基本方法思考题第5章 连锁商店柜台销售作业管理5.1 顾客购物的心理过程5.2 营业员柜台接待顾客的步骤5.3 服务台作业管理思考题第6章 理货员作业管理6.1 理货员的职业道德6.2 理货员的主要工作职责6.3 理货员的作业流程6.4 理货员的作业要领6.5 卖场主要设备的使用与简易保养知识思考题第7章 收银员作业管理7.1 收银主管的能力要求7.2 收银员的主要工作职责7.3 收银员的礼仪服务规定7.4 收银作业流程7.5　POS收银机的操作规程7.6　POS牧银机的维护和保养7.7 收银作业管理的重点7.8 金钱管理的注意事项7.9 收银错误的作业管理7. 10大型综合超市和仓储式超市的收银程序思考题第8章 门店进货和存货作业管理8.1 门店进货作业管理8.2 门店存货作业管理思考题第9章 门店促销活动的组织和实施9.1 促销对连锁企业门店营运的作用9.2 卖场的促销方式9.3　POP广告的使用9.4 门店促销活动的检核思考题第10章 商品盘点作业管理10.1 盘点作业的目的10.2 盘点作业流程10.3 建立盘点制度10.4 盘店作业的组织落实和责任区确定10.5 盘点前的准备工作10,6盘点作业操作规范10.7 盘点后处理工作10.8 其他盘点工作思考题第11章 门店防损作业管理11.1 门店损耗产生的原因11.2 门店损耗的防止11.3 门店偷窃事件的防范与处理11.4 防盗性的卖场布局与商品陈列思考题第12章 顾客投诉意见的处理方法12.1 顾客投诉意见的主要类型12.2 顾客意见的投诉方式12.3 建立顾客投诉意见处理系统……第13章 门店安全作业管理第14章 门店经营指标分析第15章 连锁店现场服务案例附录一　中华人民共和国消费者权益保护法附录二部分商品修理更换退货责任规定附录三商业零售商店消防安全管理规定参考书目

章节摘录

（1）确定作业的对象分工。
能否确定作业的对象分工，通常是比较关键性的工作。
具体作业分工，包括把何种工作、多少工作量、在什么时间内安排给何人承担。
因为门店作业繁多，通常连锁企业门店作业管理的重点是店长作业管理、收银员作业管理、理货员作业管理、进收货作业管理、商品盘点作业管理和顾客投诉意见处理等，这些作业过程和质量管理的好坏，将会直接影响每一家门店的经营状况。
作业管理要比岗位管理更进一步，它既体现了岗位工作的技术性要求，也能更具体、更细化地考核岗位工作的质量好坏。
因此，只有通过合理的分工，才能把这些工作具体落实下来，保证正常的营运水平。
（2）确立标准化作业的程序。
连锁企业往往是劳动力密集业，门店作业人员流动率较高，如何区分作业内容管理，使门店作业不重复，并且能让新进员工在最短时间内交接每一工作环节，十分重要。
因此，必须全面分析不同的作业，如收银员、理货员、店长、盘点人员等工作情况，消除多余的、不必要的动作、环节、行动，合并有关环节，合理安排具体的作业顺序，使有关作业情况尽量简化，以提高效率、降低成本。
标准化作业程序在明确分工、出勤计划的基础上，通过具体操作表来明确这项工作的具体操作规则。
例如：理货员进行货架商品的补货，就包含了定时补货与不定时补货的具体时间、操作程序，以及相应时间内应达到的工作量等。
通过这些具体作业的落实，来保证门店的正常营运和管理。
（3）记录作业情况。
将确定的分工作业与标准化作业程序，用适当的时间，全面准确地记录不同岗位的工作运行情况，一定要确实根据每日的营运状况，一一加以记录。
门店若欲维持正常的营运，对于各项外在与内在的因素均必须予以有效地掌握。
因此，标准化作业程序试运行的数据或报表均为十分有价值的参考资料，如营业实绩的统计，不同作业分工的实施情况与效果等。
建立这些资料体系，便于总部进一步比较分析，进而灵活地加以运用，最终使营运和管理的标准健全化。
……

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