

<<连锁店营运管理>>

图书基本信息

书名：<<连锁店营运管理>>

13位ISBN编号：9787542933836

10位ISBN编号：7542933833

出版时间：2012-5

出版时间：立信会计出版社

作者：周勇，池丽华 主编

页数：356

字数：431000

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>

<<连锁店营运管理>>

内容概要

周勇、池丽华主编的《连锁店营运管理》根据连锁店营运管理模式，以营运管理基本原理为基础，从总部营运管理工作重点出发，阐述连锁店筹划、连锁店供应链管理与采购控制、营运督导等工作的流程、控制和方法；从门店营运管理工作出发，介绍了店长作业管理、服务管理、进销存管理、营销管理、防损管理、安全管理和绩效管理等内容，并围绕员工满意、顾客满意、经营业绩等核心问题，全面、系统、务实地介绍了连锁店营运管理的各项要领，从实践应用角度回答了如下问题：

如何建立标准化营运管理体系？

如何确保营运作业的标准化？

如何持续改进工作？

如何有效地实施营运督导？

如何开展绩效评估与绩效管理？

如何提高店铺的经营业绩？

如何控制商品质量与服务质量？

如何提升顾客的满意度？

如何分析和利用经营数据？

《连锁店营运管理》的大部分内容来自作者在行业实践中的感悟与提升，体现了“融于实践、源于实践、高于实践、服务实践”的特点。

本教材是

“上海市高等职业教育连锁经营管理重点专业建设项目”（085工程）的标志性成果，也是“中高职教育有效衔接教改课题”成果，适合作为经济管理类专业的教材，也适合流通业人士阅读。

<<连锁店营运管理>>

作者简介

周勇

1983年毕业于杭州商学院，现为上海商学院教授、全国连锁经营标准化技术委员会专家委员。大学任教20年，曾在大型连锁集团公司任职9年，担任总经济师、营运总监、信息总监、副总裁等职务。

曾主持上海市重点学科(商品流通学)建设项目，获上海市育才奖、上海连锁业特殊贡献人物奖、上海市企业管理现代化创新成果一等奖、联商网十周年最给力网友等奖励。

著有：《连锁超市运作规范》、《现代商务管理》、《连锁店经营管理基础》、《连锁店经营管理实务》、《商业营运管理》、《零售学》等，在《调研资料》、《商业经济研究》、《销售与市场》、《连锁与特许》、《中国连锁》、《店长》等学术期刊与行业杂志发文300余篇。

池丽华

1986年毕业于北京航空学院，现为上海商学院副教授。

大学任教25年，主编或参与编写了《现代管理学》、《商业营运管理》、《市场营销学》、《市场营销实践教学》、《企业经营管理》、《企业管理》等教材。

主持或参与了“商品流通学”、“企业过程再造的理论、方法和应用研究”、

“航空工业国际化经营战略问题研究”、“营销师职业开发”等多项课题的研究。

在《中国市场》、《上海商学院学报》、《教育发展研究》、《商业研究》、《工业工程与管理》、《郑州航空工业管理学院学报》、《管理科学文摘》等学术期刊上发表论文20余篇。

<<连锁店营运管理>>

书籍目录

第一章 连锁店营运管理导论

学习目标

引导案例

第一节 营运管理概述

第二节 营运管理的发展

第三节 竞争力与营运战略

第四节 连锁店营运管理体系

第五节 连锁店营运管理标准化体系的建立与实施

本章小结

问题思考

实践应用

第二章 连锁店营运管理工具

学习目标

引导案例

第一节 工作改进原则与问题分类

第二节 营运管理工具介绍

本章小结

问题思考

实践应用

第三章 连锁店筹划

学习目标

引导案例

第一节 店铺设计

第二节 招商管理

第三节 店铺筹建管理与开业计划

本章小结

问题思考

实践应用

第四章 连锁店供应链管理与采购控制

学习目标

引导案例

第一节 供应链管理原理

第二节 供应链管理模式

第三节 采购组织

第四节 采购方式与采购控制

本章小结

问题思考

实践应用

第五章 营运督导

学习目标

引导案例

第一节 营运督导体系

第二节 督导人员的组织与管理

第三节 督导方式与督导作业

本章小结

<<连锁店营运管理>>

问题思考

实践应用

第六章 门店营运管理基础

学习目标

引导案例

第一节 门店营运管理概述

第二节 店长的地位、职责与素质要求

第三节 店长的工作内容

第四节 门店基础管理

本章小结

问题思考

实践应用

第七章 门店服务管理

学习目标

引导案例

第一节 收银服务规范

第二节 收银服务管理

第三节 前台顾客服务管理

第四节 顾客投诉处理

本章小结

问题思考

实践应用

第八章 门店进货与存货管理

学习目标

引导案例

第一节 门店进货管理

第二节 门店存货管理

本章小结

问题思考

实践应用

第九章 门店营销管理

学习目标

引导案例

第一节 门店营销策略

第二节 门店商品组合

第三节 门店促销管理

本章小结

问题思考

实践应用

第十章 门店防损管理

学习目标

引导案例

第一节 损耗的定义、分类与计算方法

第二节 商品损耗的原因

第三节 损耗的预防与控制

本章小结

问题思考

<<连锁店营运管理>>

实践应用

第十一章 门店安全保障

学习目标

引导案例

第一节 门店安全管理概述

第二节 消防安全管理

第三节 突发事件的处理

第四节 商品质量安全管理

本章小结

问题思考

实践应用

第十二章 门店绩效管理与经营数据分析

学习目标

引导案例

第一节 绩效管理体系

第二节 数据分析目的与方法

第三节 数据分析指标

第四节 经营数据分析

本章小结

问题思考

实践应用

主要参考文献

<<连锁店营运管理>>

编辑推荐

周勇、池丽华主编的《连锁店营运管理》每章开篇的“学习目标”明确了必须掌握的基本内容，“引导案例”提出了值得关注的实践问题，穿插在章节中的“专栏”反映了行业的发展现状或最新的研究发现与成果，最后部分是“本章小结”、“问题思考”与“实践应用”，可以作为学生课后作业或课堂讨论的内容。

<<连锁店营运管理>>

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>