

<<连锁企业门店营运管理>>

图书基本信息

书名：<<连锁企业门店营运管理>>

13位ISBN编号：9787121192616

10位ISBN编号：7121192616

出版时间：2013-3

出版时间：范征 电子工业出版社 (2013-03出版)

作者：范征

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>

<<连锁企业门店营运管理>>

内容概要

范征主编的《连锁企业门店营运管理(连锁经营管理专业第2版全国高等职业教育十二五规划教材)》根据连锁企业门店(主要是大型连锁超市)营运的工作内容编写,在项目课程开发理论的指导下设计了走进门店营运管理、规划门店布局、陈列门店商品、控制门店采购与库存、门店商品促销管理、处理门店顾客服务事项、评估门店经营绩效、管理门店安全与损耗八个学习型项目。

以连锁企业门店营运管理必备的理论知识和岗位技能为主线,以实用技能训练为核心,以大量取自连锁企业门店营运管理的实践案例为补充,《连锁企业门店营运管理(连锁经营管理专业第2版全国高等职业教育十二五规划教材)》通过对典型实践性问题的提出及相应情境的创设,让学习者“在学中做、在做中学”,循序渐进地全面掌握连锁企业门店营运管理的主要工作内容,实现从学习者向职业者的角色转换。

<<连锁企业门店营运管理>>

书籍目录

目 录项目一 走进门店营运管理 (1) 任务一 了解门店营运管理的主要内容 (2) 一、连锁企业的本质特征 (2) 二、连锁经营的优势 (4) 三、门店营运管理的意义 (5) 四、门店营运管理的内容 (6) 任务二 认识连锁企业的组织结构 (8) 一、总部的组织结构 (8) 二、门店的组织结构 (10) 三、门店员工的配置 (12) 任务三 熟知门店营运管理的标准 (14) 一、由总部制订门店营运管理标准 (14) 二、门店营运管理标准的具体制订步骤 (14) 三、门店营运制度与标准的制订 (19) 四、门店营运管理标准的实施 (22) 项目二 规划门店布局 (34) 任务一 认识门店布局 (35) 一、门店布局的目的 (35) 二、门店布局的原则 (36) 三、门店布局的总体设计 (36) 任务二 设计门店布局 (38) 一、门店通道的设计 (39) 二、门店流动线路的设计 (40) 三、门店布局的划分 (45) 四、磁石点理论 (51) 任务三 创造门店空间 (54) 一、门店气氛的设计 (54) 二、门店橱窗的设计 (57) 三、商品展示技术 (60) 项目三 陈列门店商品 (63) 任务一 认识商品陈列 (64) 一、商品陈列的重要性 (64) 二、商品陈列的主要区域 (66) 三、商品组合及构成 (66) 四、商品陈列设备 (68) 任务二 掌握门店商品陈列的方法与技术 (71) 一、商品陈列的目的和流程 (71) 二、商品陈列的主要方法 (76) 三、超市四大类商品的陈列 (84) 任务三 门店商品定价 (88) 一、影响门店商品定价的因素 (88) 二、门店商品的定价目标 (89) 三、门店商品的定价方法 (90) 项目四 控制门店采购与库存 (97) 任务一 了解门店采购 (98) 一、采购业务的控制 (98) 二、采购业务流程 (102) 三、新商品的开发 (104) 四、滞销品的淘汰 (107) 任务二 商品的ABC管理 (110) 一、认识ABC分类 (110) 二、ABC分类法的基本程序 (111) 三、ABC分类法的具体步骤 (112) 任务三 盘点门店商品 (113) 一、了解盘点 (113) 二、盘点人员管理 (116) 三、盘点作业 (116) 四、盘点作业管理 (120) 任务四 控制商品库存 (123) 一、存货控制 (123) 二、储存管理 (126) 三、存储技巧 (128) 项目五 门店商品促销管理 (131) 任务一 门店商品促销活动策划 (132) 一、认识门店促销 (132) 二、门店促销策划的步骤 (133) 任务二 了解门店促销活动方式 (140) 一、营业推广 (特种促销) (140) 二、人员促销 (145) 三、广告促销 (145) 四、公共关系促销 (151) 任务三 实施商品促销 (152) 一、人员方面 (152) 二、商品方面 (152) 三、广告宣传方面 (153) 四、卖场氛围布置 (153) 任务四 评估商品促销 (153) 一、促销评估的目的 (154) 二、促销评估的内容 (154) 项目六 处理门店顾客服务事项 (159) 任务一 认识门店顾客服务 (160) 一、顾客服务的性质 (160) 二、门店员工基本素质要求 (160) 任务二 熟知门店理货作业 (161) 一、理货员的岗位职责 (161) 二、理货员的作业安排 (163) 三、理货员的作业要领 (164) 任务三 熟知门店收银作业 (167) 一、营业前 (167) 二、营业期间 (168) 三、营业后 (171) 四、收银差异处理 (172) 任务四 处理顾客投诉 (173) 一、顾客抱怨问题的类型 (174) 二、处理顾客投诉的原则 (176) 三、处理顾客投诉的方式 (177) 四、处理顾客投诉的步骤 (180) 项目七 评估门店经营绩效 (185) 任务一 了解门店经营绩效 (186) 一、门店经营目标及其作用 (186) 二、门店经营目标的评价内容 (187) 任务二 熟知门店经营绩效的评估指标 (189) 一、门店经营绩效评估标准 (189) 二、门店经营绩效评估的资料来源 (190) 三、门店经营绩效的评估指标 (192) 任务三 改善门店的经营绩效 (200) 项目八 管理门店安全与损耗 (204) 任务一 认识门店安全管理 (205) 一、安全管理的概念 (205) 二、安全管理的意义 (205) 三、门店安全管理的组织与分工 (206) 四、安全事故的处理 (206) 任务二 职业安全管理 (210) 一、员工与顾客的安全管理 (210) 二、门店环境的安全管理 (212) 三、食品安全管理 (215) 任务三 消防安全管理 (219) 一、门店消防管理的内容 (219) 二、门店消防人员的工作职责要求 (220) 三、消防检查与消防演习 (221) 任务四 门店商品损耗预防管理 (223) 一、商品损耗概述 (223) 二、商品损耗的计算 (224) 三、商品损耗的防范及处理 (225) 四、商品防损技术应用 (231) 参考文献 (235)

<<连锁企业门店营运管理>>

编辑推荐

范征主编的《连锁企业门店营运管理(连锁经营管理专业第2版全国高等职业教育十二五规划教材)》最大的特点是突出技能训练。

本书采取项目式的体例,即把大型连锁超市营运管理的主要工作内容分解成八个项目,每个项目中有若干任务,每个任务中有阅读材料,任务后有精心设计的实用技能训练,使学习者通过阅读理解和训练,掌握任务中的知识点,循序渐进地全面掌握连锁企业门店营运管理的主要工作内容,实现从学习者向职业者的角色转换。

<<连锁企业门店营运管理>>

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>