第一图书网, tushu007.com

<<商业营运管理>>

图书基本信息

书名：<<商业营运管理>>

13位ISBN编号：9787542924971

10位ISBN编号：7542924974

出版时间：1970-1

出版时间：立信会计

作者：周勇 编

页数：371

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

第一图书网, tushu007.com

<<商业营运管理>>

前言

源自生产领域的营运管理方法与技术，其应用范围正在向商业服务行业延伸，尤其是在连锁与零售组织，营运管理体系与技术已成为核心竞争力的重要组成部分。

本书分3篇15章，介绍商业营运管理的主要内容。

第1篇为营运管理基础，分营运管理导论、生产运作管理、供应链管理、营运管理工具等四章，主要介绍营运管理的基本原理，包括营运管理的常用工具，营运管理的八大要素，工作改进的五项原则与提高营运业绩的三个过程，并指出了供应商、制造商、分销商和零售商走向合作的发展趋势与应对方法。

第2篇为总部营运管理，分零售组织体系、特许经营、绩效管理、店铺筹划、商品管理、营运督导等六章，前三章是组织管理方面的内容，后三章则是现代零售企业的三大支柱：开店是基础，商品是主体，营运是核心，三者协同配合，才能造就优质店铺与优良服务。

这一篇主要是为了使读者了解商业营运管理的体系、流程与标准。

第3篇为店铺营运管理，分店铺营运管理基础、店铺服务与收银管理、店铺商品经营与促销管理、店铺安全与防损管理、店铺经营数据分析等五章。

本篇提供了大量来自商业营运一线的实践案例与数据，阐述了营运标准的执行与实践应变过程，介绍了顾客服务、商品经营、安全防范、数据分析、团队组织等一系列店铺营运管理实际操作的方法。

本书有三个特点：①源于实践：多名行业专家参与编写本书，书中引用了来自行业实践的典型案例、经营数据与管理标准，体现了商业实践运作的基本状态与发展态势。

②高于实践：本书多名编者在我国大型连锁公司长期任职，负责质量体系建设、营运管理、信息技术、教育训练、公.共事务、战略规划等工作，来自实践的感悟不仅提升了对管理理论的认识，而且从实践中提炼、概括了一系列可以复制的工具化管理模式。

③服务实践：本书可以为广大读者，尤其是商业从业人员提供了解和熟悉商业营运专业技能与管理技能的思维框架和基本方法。

第一图书网, tushu007.com

<<商业营运管理>>

内容概要

《商业营运管理》以营运管理原理为基础，以商业零售企业为主要研究对象，分析了商业管理从“以规模扩张为中心”和“以商品管理为中心”向“以营运管理为中心”的发展趋势，系统描述了现代营运竞争的理论架构与实践方法，内容涉及连锁总部与连锁店铺的营运管理，从实践应用角度回答了如下问题：如何持续改进工作？
如何建立标准化营运管理体系？
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？
《商业营运管理》内容大部分来自作者在零售行业实践经验的积累、感悟与提炼，体现了“融于实践、源于实践、高于实践、服务实践”的特点。
《商业营运管理》作为教育部连锁经营管理国家特色专业建设项目和上海市连锁经营管理专业教育高地建设项目的标志性成果之一，适合于经济管理类专业师生及流通业人士阅读。

第一图书网, tushu007.com

作者简介

周勇，1983年毕业于杭州商学院，大学任教18年，任连锁企业高管9年。
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、上海市粮食应急管理专家。
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。
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》、《连锁经营原理》等，在《调研资料》、《商业经济研究》、《销售与市场》、《连锁与特许》、《连锁》、《店长》等学术期刊与行业杂志发文300余篇。

第一图书网, tushu007.com

<<商业营运管理>>

书籍目录

第1篇 营运管理基础第1章 营运管理导论“ 案例资料1-1 时尚一族“ 自助服务 ”新体验一、营运管理的含义案例资料1-2 京客隆的“ 电子零钱包 ”二、营运管理的发展过程案例资料1-3 家族企业的现代化三、竞争力与营运战略案例资料1-4 7-Eleven便利店的竞争力问题与探讨第2章 生产运作管理案例资料2-1 现代服务业与生产性服务业一、生产运作管理概述二、生产过程组织三、生产计划与控制案例资料2-2 上海地铁1号线碰撞事故问题与探讨第3章 供应链管理一、供应链管理原理案例资料3-1 啤酒游戏与长鞭效应二、供应链管理模式与优化案例资料3-2 托盘承载的供应链变革案例资料3-3 跨国公司与区域供应链三、供应链管理中的采购与库存控制四、供应链中的牛鞭效应案例资料3-4 零售企业的“ 食利型 ”经营模式问题与探讨第4章 营运管理工具一、改进工作的基本原则二、意见处理工具案例资料4-1 送货延误与缺货率问题案例资料4-2 提高员工适应性的行动计划案例资料4-3 开设一家受欢迎的快餐店案例资料4-4 处理顾客投诉案例资料4-5 避免怯场的对策案例资料4-6 完成一份调查报告的甘特图案例资料4-7 使新员工熟悉工作环境案例资料4-8 执行商业计划的争论点案例资料4-9 改进商业计划的相互作用三、数字信息处理工具案例资料4_10 商品进货延迟事件调查表案例资料4-11 顾客投诉原因分析案例资料4-12 顾客使用热线电话的直方图案例资料4-13 商品价格与销量之间的关系四、项目组的工作问题与探讨第2篇 总部营运管理第5章 零售组织体系案例资料5-1 我们还能做什么一、零售业态的定义与分类标准案例资料5-2 只放一只羊二、连锁经营组织体系三、标准化营运管理要素案例资料5-3 沃尔玛对消费者的四大食品安全承诺四、业务流程再造案例资料5-4 从懂到不懂是一次飞跃问题与探讨第6章 特许经营案例资料6-1 轮子上的商店一、特许经营的基本特征二、特许经营的运作方式案例资料6-2 美国卡特尔连锁公司案例资料6-3 日本全家便利店三、我国特许经营法律规范四、我国特许经营备案五、我国特许经营合同问题与探讨第7章 绩效管理案例资料7-1 压力的影响力一、绩效考评观念案例资料7-2 搬运工如何考评二、绩效管理体系案例资料7-3 摩托罗拉的绩效管理三、关键绩效指标案例资料7-4 零售企业关键绩效指标四、绩效考评方法案例资料7-5 集团公司的绩效管理案例资料7-6 银行的BSC案例资料7-7 超越利益的怪圈问题与探讨第8章 店铺筹划案例资料8-1 家乐福选址一、店铺选址二、商圈调查三、投资评估与租赁合同四、店铺设计五、招商管理六、店铺筹建与开业问题与探讨第9章 商品管理案例资料9-1 零售商——卖还是不卖一、商品经营理念案例资料9-2 顾客的感受最重要二、商品结构功能性定位原理三、商品分类四、商品的市场准入案例资料9-3 商业化与“ 尸体 ”大米五、商品特征与质量管理要求六、产品标识七、商品价格与计量八、食品卫生要求九、商品条码知识问题与探讨第10章 营运督导案例资料10-1 从保险业务员到杰出店长一、营运督导体系二、督导人员的任务与资格条件案例资料10-2 特别的营运总监三、督导作业体系四、沟通与交流案例资料10-3 我国零售的六根“ 钉子 ”问题与探讨第3篇 店铺营运管理第11章 店铺营运管理基础案例资料11-1 人与商品一、店铺管理概述二、店铺管理工作项目三、店铺管理实例案例资料11-2 如何将销售业绩提高25%问题与探讨第12章 店铺服务与收银管理案例资料12-1 人性化服务案例资料12-2 做一个关爱员工的店长一、基本服务与增值服务二、服务理念三、人性化服务四、顾客服务管理五、收银管理六、现场服务案例问题与探讨第13章 店铺商品经营与促销管理案例资料13-1 零售促销：离顾客有多远一、进货管理二、销售管理三、库存管理四、促销管理问题与探讨第14章 店铺安全与防损管理案例资料14-1 沃尔玛的“ 资产保护部 ”一、安全管理机制二、损耗的预防与控制三、消防管理四、突发事件的处理问题与探讨第15章 店铺经营数据分析案例资料15-1 高层常常被“ 忽悠 ”一、数据分析概述案例资料15-2 啤酒和尿布二、数据分析方法三、数据分析指标四、销售数据分析五、存货分析六、商品结构优化分析七、经营数据分析的39个问题问题与探讨主要参考文献

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

管理定量方法，如运筹学（OR）、管理科学（MS）、质量控制（QC）等，是在管理活动中被广泛应用的“管理工具”。
各种类型的营运管理工具，将在本书第4章详细介绍。
（2）营运管理的范围因组织而异。
营运管理的工作包括产品和服务设计、工艺选择、技术的选择和管理、工作系统设计、选址规划、设施规划、质量管理、预测与计划、进度安排、库存管理、员工激励等。
在一个以提供服务为主的组织中，如洲际集团旗下的“假日酒店”，营运就是服务，其目标是“建造客人会面、放松和憧憬的场所”。
而在商品零售组织中，开什么样的店、什么区域开店、店铺设计成什么样等战略问题确定以后，最关键的就两，个问题：一是商品如何提供？
二是在保证顾客满意度的前提下如何提高店铺营运业绩？
前者称为商品管理.后者称为营运管理。
当然，也有人将商品采购等活动也纳入“营运”的范畴。
那就将“营运”的概念放大了。
制造型企业与服务型企业的营运管理，有一定的术语差异。
营运管理的前身是“生产管理”（Production Management），后来演变为“生产与运作管理”（Operation andPro&lction Management），简称为“运营管理”（Opetation Management）。
本书采用“营运管理”的提法，主要有两个原因：一是区别于一般意义的生产与服务过程的“运作管理”；二是在零售行业，服务过程的运作管理，一般称为“营运管理”。
在组织结构上，制造型企业与服务型企业也有所不同，制造型企业把营运活动集中到一个部门（如工厂），由部门经理负责管理产品生产，而服务型企业则是将营运活动分散到整个组织中。
例如，航空公司的订票计划工作是由非营运部门来完成的，但它却属于飞行服务过程的一部分。
又如，零售连锁公司，邮报（DM）计划由非营运部门（商品部或营销部）来完成，但邮报的执行情况直接影响到顾客的满意度，顾客常常会因为邮报商品缺货而投诉，所以，邮报计划是与营运管理密切相关的活动。
（3）通过整体协调达到持续改进的目的。
为了使顾客满意，必须把企业整合成为一个有机整体，不仅要协调营运部门内部的关系，还要协调营运部门与非营运部门的关系，使企业中的所有部门都具有强烈的“用户意识”。
例如，在生产企业，上一道工序为下一道工序服务，生产为销售服务，销售为顾客服务；在连锁企业，则总部为门店服务，门店为顾客服务。

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