

<<书店卖场营运与管理实务>>

图书基本信息

书名：<<书店卖场营运与管理实务>>

13位ISBN编号：9787562467823

10位ISBN编号：756246782X

出版时间：2012-10

出版时间：杨格平 重庆大学出版社 (2012-10出版)

作者：杨格平 编

页数：289

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>

<<书店卖场营运与管理实务>>

内容概要

《全国高职高专印刷与包装类专业教学指导委员会“十二五”规划教材：书店卖场营运与管理实务》紧密结合当前国内外书店卖场营运与管理的发展现状与趋势，根据高职高专的教育特点，在章节编排上以出版物零售行业工作过程为导向，工作内容模块式教学设计；在内容编排上采用资料导入知识点，通过案例、举证的相关链接开拓视野，通过复习训练，强化认知的整体性，培养分析能力和实践技能的运用，促使学生从纯粹的学习者角色向学习者与工作者统一的角色转变。

本书共分为12个模块，介绍了书店卖场从选址开店到产生效益的整个营运过程的工作环节和相关内容。

主要内容包括：书店卖场营运管理概述、书店卖场的选址与定位、组织结构与人员配备、布局与管理、出版物陈列管理、进存货与盘点管理、销售作业管理、收银作业管理、促销的策划与实施、读者投诉和客户关系管理、防损与安全管理、经营绩效财务分析。

《全国高职高专印刷与包装类专业教学指导委员会“十二五”规划教材：书店卖场营运与管理实务》既可作为高职高专院校出版与发行专业及其他相关专业的教材，也可作为从事书店卖场经营管理工作人员的参考用书。

<<书店卖场营运与管理实务>>

书籍目录

模块1书店卖场营运管理概述 任务1书店卖场 任务2书店卖场营运管理 复习导航 思考训练 模块2书店卖场的选址与定位 任务1商圈的设定 任务2商圈的分析评估 任务3书店卖场的选址与定位 复习导航二 思考训练二 模块3书店卖场的组织结构与人员配置 任务1书店卖场的结构 任务2书店卖场的人员配置 复习导航三 思考训练三 模块4书店卖场的布局与管理 任务1书店卖场布局的原则和作用 任务2书店卖场的布局 复习导航四 思考训练四 模块5书店卖场的出版物陈列管理 任务1卖场内的出版物配置 任务2出版物陈列的基本原则 任务3出版物陈列的方法 复习导航五 思考训练五 模块6出版物的进存货与盘点管理 任务1出版物的进货作业管理 任务2出版物存货作业管理 任务3出版物盘点作业管理 复习导航六 思考训练六 模块7书店卖场销售作业管理 任务1读者购买的心理过程及购买行为 任务2接待要求、服务规范和服务台作业管理 复习导航七 思考训练七 模块8书店卖场收银作业管理 任务1收银员工作职责、服务基本要求及礼仪规范 任务2收银作业流程和收银机基础知识 任务3收银作业管理重点 复习导航八 思考训练八 模块9书店卖场促销的策期与实施 任务1促销作用和方式 任务2POP广告促销 任务3促销方案设计与实施 复习导航九 思考训练九 模块10书店卖场读者投诉和客户关系管理 任务1读者投诉意见的主要类型及各种矛盾的解决方法 任务2读者投诉意见的处理原则与程序 任务3建立客户关系管理制度 复习导航十 思考训练十 模块11书店卖场防损与安全管理 任务1书店卖场损耗的产生与防范 任务2书店卖场安全管理 复习导航十一 思考训练十一 模块12书店卖场经营绩效财务分析 任务1经营绩效财务分析的资料来源 任务2卖场经营绩效的财务评估指标 任务3改善经营绩效 复习导航十二 思考训练十二 参考文献

章节摘录

版权页：插图：出版物在陈列时应考虑给重点及易盗物品设专区摆放，比如：将最易失窃的微型出版物放在收款员最容易看见的位置；精品出版物设精品书屋摆放，并在出口处设置防损安全员岗位，营业时间内岗位实行连续值勤制度等。

读者购买精品出版物需在书店工作人员的陪同下至收款台付款。

在卖场的出入口安装防盗报警装置，防盗系统的设置既可以保护出版物不轻易被盗，还可以增加捉拿小偷的可能性，同时可以起到威慑作用，抑制偷窃心理。

据相关调查数据显示，对国内50家大型卖场进行统计调查，安装了防盗系统损失减少30%，相当于卖场利润提高30%。

卖场内应安派防损人员不间断进行巡视，及时排除可疑情况，将损失控制在最小范围内。

监控室内应安排专员监视卖场，并可充分发挥其全程记录事件发生经过的优点，作为日后追查取证的依据。

对于卖场的出入口、收款台、收发货仓库、精品图书区以及高损耗出版物区都应安装监控设备重点关注。

做好卖场的出版物退换管理。

读者退、换出版物要持有卖场开具的购物小票，如果在购买出版物时附有赠品的，在退换时应将赠品一并退还。

在卖场利益和消费者利益发生冲突时，要在维护消费者利益的基础上，尽量减少卖场损失。

3) 对卖场内现金流的控制 对卖场内现金流的控制主要是通过规范收银员的工作流程加以监管，得以控制。

(1) 提高收银员的整体素质 新收银员上机时，必须由资深收银员陪同，防止因紧张产生错误。

收银员应注意识别假币，对大面额的人民币须经过验钞机的鉴别，在钱款人机及找零时，应认真细致审核，做到不多收、不少收，并接受收银主管的日常检查。

(2) 规范收银员日常操作 收银员收取读者的现金时，要先放在钱柜上，并且念出收取的金额。

找零时，应念出“找您××元”，读者确认无误后才可将大钞入柜。

收银员结账时，一定要念出商品价格，并且注意是否与显示屏上的数字一致，如果不一致，则要登记商品代号、品名及价格。

(3) 落实收银监管制度 卖场开张营业，收银主管需随时在收银台后监督，注意收银台是否存有异常情况。

每日关门息业时应将当天货款进行结算，同时，登记好当天出入账目及当天退款清单，做好清缴销货款工作。

<<书店卖场营运与管理实务>>

编辑推荐

<<书店卖场营运与管理实务>>

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>