

<<连锁门店营运与管理实务>>

图书基本信息

书名：<<连锁门店营运与管理实务>>

13位ISBN编号：9787811227734

10位ISBN编号：7811227738

出版时间：2009-9

出版时间：东北财经大学出版社

作者：李仲仁 等著

页数：223

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>

## <<连锁门店营运与管理实务>>

### 前言

连锁经营作为一种现代经营模式,在我国经过近几十年的发展,已经从导入期进入高速发展期,连锁经营模式也不断被应用在不同行业、不同业态。

连锁企业通过对门店营运管理实现连锁经营的标准性、专业性、规模化以及高效率化。

《连锁门店营运与管理实务》一书,主要从连锁门店营运管理概述入手,分别介绍门店的组织结构、人员配置、经营绩效管理,门店店长作业化管理,卖场布局和商品陈列管理,门店进存货、理货和盘点作业管理,门店现场销售和收银作业管理,顾客投诉和顾客关系管理,门店防损和安全管理等内容。

《连锁门店营运与管理实务》的特点主要有以下方面: 1.突出岗位性。

为适应连锁门店营运管理的实际需要,《连锁门店营运与管理实务》注重收货、理货、收银、销售、客服、防损等岗位能力的培养。

2.突出操作性。

为培养高职学生的专业技能,《连锁门店营运与管理实务》在每章配有基础训练和实践训练,实践训练包括实训项目、实训情境设计、实训任务、实训提示和实训效果评价,《连锁门店营运与管理实务》最后还配有综合实训,使学生在实训中提高理论知识的运用能力和实际操作能力。

3.突出职业性。

为培养高职学生的职业素养和职业能力,《连锁门店营运与管理实务》在每章设计了引例、案例精析和职场指南等栏目,使学生在理论学习的同时,锻炼和提高自身的职业能力。

高职教材的改革和创新是一个长期而艰难的过程,由于编者水平有限,《连锁门店营运与管理实务》难免存在一些不足之处,恳请专家和读者批评指正。

## <<连锁门店营运与管理实务>>

### 内容概要

本书主要从连锁门店营运管理概述入手，分别介绍门店的组织结构、人员配置、经营绩效管理，门店店长作业化管理，卖场布局 and 商品陈列管理，门店进存货、理货和盘点作业管理，门店现场销售和收银作业管理，顾客投诉和顾客关系管理，门店防损和安全管理等内容。

## &lt;&lt;连锁门店营运与管理实务&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 连锁门店运营管理概述 / 1学习目标 / 1引例 / 11.1 连锁门店的类型和特点 / 21.2 连锁门店运营管理目标和内容 / 51.3 连锁门店运营管理标准和标准化 / 7本章小结 / 14主要概念 / 14基础训练 / 14实践训练 / 14第2章 连锁门店的组织结构、人员配置和经营绩效管理 / 16学习目标 / 16引例 / 162.1 连锁门店的组织结构 / 172.2 连锁门店的人员配置 / 202.3 连锁门店的经营绩效管理 / 26本章小结 / 35主要概念 / 35基础训练 / 35实践训练 / 36第3章 连锁门店店长的作业化管理 / 38学习目标 / 38引例 / 383.1 连锁门店店长素质和岗位职责 / 393.2 连锁门店店长作业流程和管理重点 / 43本章小结 / 48主要概念 / 48基础训练 / 48实践训练 / 49第4章 连锁门店卖场的布局和管理 / 50学习目标 / 50引例 / 504.1 连锁门店卖场布局的原则和作用 / 504.2 连锁门店卖场外部布局 / 534.3 连锁门店卖场内部布局 / 58本章小结 / 69主要概念 / 69基础训练 / 69实践训练 / 70第5章 连锁门店商品陈列管理 / 72学习目标 / 72引例 / 725.1 卖场内的商品配置 / 725.2 一般商品陈列的原则和方法 / 775.3 生鲜品陈列技巧 / 84本章小结 / 88主要概念 / 88基础训练 / 88实践训练 / 88第6章 连锁门店理货作业管理 / 90学习目标 / 90引例 / 906.1 理货员的基本素质和岗位职责 / 906.2 理货员的作业规范和作业要领 / 926.3 理货员应具备的商品和设备保养知识 / 96本章小结 / 102主要概念 / 103基础训练 / 103实践训练 / 103第7章 连锁门店进存货和盘点管理 / 105学习目标 / 105引例 / 1057.1 连锁门店进货作业管理 / 1067.2 连锁门店存货作业管理 / 1107.3 连锁门店盘点作业管理 / 115本章小结 / 129主要概念 / 129基础训练 / 129实践训练 / 130第8章 连锁门店收银作业管理 / 132学习目标 / 132引例 / 1328.1 收银人员工作职责和礼仪服务规范 / 1338.2 收银人员作业纪律和作业流程 / 1358.3 POS收银机及收银作业管理重点 / 138本章小结 / 150主要概念 / 151基础训练 / 151实践训练 / 151第9章 连锁门店销售作业管理 / 154学习目标 / 154引例 / 1549.1 顾客购买的心理过程及购买行为 / 1549.2 销售人员接待顾客流程和服务规范 / 1579.3 服务台作业管理 / 160本章小结 / 166主要概念 / 166基础训练 / 167实践训练 / 167第10章 连锁门店促销活动和门店专柜管理 / 169学习目标 / 169引例 / 16910.1 连锁门店的促销作用和方式 / 17010.2 POP广告促销 / 17110.3 连锁门店促销方案设计及实施 / 17310.4 连锁门店专柜管理 / 175本章小结 / 179主要概念 / 179基础训练 / 180实践训练 / 180第11章 连锁门店顾客投诉和顾客关系管理 / 182学习目标 / 182引例 / 18211.1 顾客投诉意见的主要类型及处理方式 / 18211.2 顾客投诉意见的处理程序 / 18811.3 建立顾客关系管理制度 / 192本章小结 / 194主要概念 / 194基础训练 / 194实践训练 / 194第12章 连锁门店防损和安全管理 / 197学习目标 / 197引例 / 19712.1 连锁门店损耗的产生及防范 / 19812.2 连锁门店安全管理 / 205本章小结 / 216主要概念 / 216基础训练 / 216实践训练 / 217综合实训 / 220主要参考文献 / 224

## 章节摘录

连锁经营模式的特点,决定了公司在业务上须实行高度规范化和标准化管理,因而在组织结构上也采取了以集中管理为主、分散管理为辅的管理模式,这既能保证整个公司内部操作的一致性,以及文化、政策执行的规范性和高效性,又能保证具体业务操作的灵活性和对市场反应的及时性。沃尔玛总部对门店实行“监控”和“支持”并重,在强调内部运作标准统一性的同时,也强调自上而下的整体协同效应,突出“既有清晰的专业职能线,又有顺畅的跨部门合作沟通渠道”的特点。在公司内部治理上,沃尔玛采用公司“宪法”的概念,在其指导下,鼓励各分区、各门店积极开发、应用各具特色的“最佳实践”,并鼓励相互分享、广泛推广。

不仅业务上如此,沃尔玛的人力资源管理部门设置和职能设定以及人力资源管理的政策和流程等方面也同样体现了连锁经营行业合规性和标准化的特点。

公司特地编制了完善的人力资源管理手册,并建立了一套有效的内部人力资源稽核体系。

具体可以用“业务专家中心”、“共享服务中心”和“前线业务伙伴”三个概念来概括沃尔玛的人力资源服务模型:

#### 1.总部人力资源部。

负责制定公司的人力资源战略和策略,既为总部业务部门提供操作性的人力资源服务,又是整个公司人力资源部的“业务专家中心”。

它在全国范围内提供专业性的支持和政策方向指引,同时还负责人力资源业务流程的设计等,以确保为公司业务部门提供专业、有效的人力资源服务。

#### 2.区域人力资源部。

承担着“前线业务伙伴”和“共享服务中心”的双重角色。

首先,它起着承上启下的桥梁作用:一方面代表总部人力资源部向商场相关同事宣介公司的人力资源战略和发展方向;另一方面及时向总部反映前线的需求,从而保证总部人力资源部与门店业务的紧密衔接,具有以顾客和业务为导向提供前瞻性方针或策略的特点。

其次,为了整合资源、提高效率,区域人力资源部也是“共享服务中心”,为前线同事提供直接、高效的人力资源服务及解决方案。

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>