

连锁企业门店营运与管理



[连锁企业门店营运与管理_下载链接1](#)

著者:张晔清

出版者:立信会计出版社

出版时间:2002-2

装帧:

isbn:9787542909787

中国连锁业经过十年的发展，在商业和服务业已经取得了很大的成绩。在新世纪里，连锁经营方式将从超市和便利店专家速地扩展到商业的其他业处，基本上会涵盖商业和服务业的方方面面。随着中国加入世界贸易组织，中国作为世界上最具发展潜力的国家，必然是各国商业巨头竞争的主战场，因此提高连锁企业的规模化、标准化、信息化运作水平将是新时代连锁企业的主要特征。

连锁企业门店营运与管理是一个作业化管理过程。由于连锁经营各环节是专业化协作的分工，体现在各岗位上的作业过程是最简单化和单纯化的，犹如工业生产过程的上下道工序一样，单纯化的作业性配合较易产生分工所带来的高效率。可以说连锁企业从工业生产中导入了专业化分工协作的经营方式，完全改变了传统零售业的工艺过程，使现代零售业的作业方式面貌一新。想念本书的出版会对连锁企业的门店管理、门店员工培训以及大专院校相关专业的教学起到很好的作用。

作者介绍:

图书目录

第一章 连锁企业门店营运管理的目标和标准

一 门店营运与管理的具体目标

二 门店营运与管理标准的制定

三 门店营运与管理标准的展开与实施

第二章 门店店长的作业化管理

一 店长的定义

二 店长的主要工作职责与范围

三 副店长（或称值班长）的作用与职责

四 店长的资质要求

五 门店店长的作业流程

六 店长作业化管理的重要

第三章 连锁商店的卖场布局

一 连锁商店卖场布局的作用

二 连锁商店的货架形式

三 连锁商店的统一货架布局

四 百货商店的卖场布局

五 专卖店的卖场布局

六 连锁超级市场的卖场布局

第四章 连锁商店的商品陈列和维护

一 连锁商店卖场内商品配置

二 商品配置表的功能与制定

三 连锁商店商品陈列的主要要求

四 连锁商店商品陈列的类型

五 连锁商店商品陈列的维护

六 连锁超级市场商品陈列的基本方法

第五章 连锁商店柜台销售作业管理

一 顾客购物的心理过程

二 营业员柜台接待顾客步骤

三 服务台作业管理

第六章 理货员作业管理

一 理货员的职业道德

二 理货员的主要工作职责

三 理货员的作业流程

四 理货员的作业要领

五 卖场主要设备的作用与简易保养知识

第七章 收银员作业管理

第八章 门店进货和存货作业管理

第九章 门店促销活动组织和实施

第十章 商品盘点作业管理

第十一章 门店防损作业管理

第十二章 顾客投诉意见的处理方法

第十三章 门店安全作业管理

第十四章 门店经营指标分析

第十五章 连锁店现场服务案例

参考书目

后记

目录: 第一章 连锁企业门店营运管理的目标和标准

一. 门店营运与管理的具体目标

二. 门店营运与管理标准的制定

三. 门店营运与管理标准的展开与实施

第二章 门店店长的作业化管理

一. 店长的

• • • • • [\(收起\)](#)

[连锁企业门店营运与管理_下载链接1](#)

标签

营运

商业

评论

[连锁企业门店营运与管理_下载链接1](#)

书评

[连锁企业门店营运与管理_下载链接1](#)