

<<加盟连锁店长理论与实务>>

图书基本信息

书名：<<加盟连锁店长理论与实务>>

13位ISBN编号：9787512112070

10位ISBN编号：7512112076

出版时间：2012-10

出版时间：北京交通大学出版社

作者：沈B 等编著

页数：338

字数：504000

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>

<<加盟连锁店长理论与实务>>

内容概要

《高等院校连锁经营管理系列规划教材·店长资质认证培训指定教材：联盟连锁店长理论与实务》从连锁经营门店管理的角度出发，根据管理的系统论、控制论、方法论、价值论、主客体论等原则，依据理论适度够用、重在职业技能培养的理念，主要介绍了加盟连锁店长的职业素质与职责、门店员工管理、门店团队管理、店长的有效沟通、店长促销管理、门店顾客投诉管理，并在附录中介绍了门店员工培训手册、门店员工培训制度、超市店长手册、快餐店店长手册、专卖店店长手册、门店绩效考核管理制度等内容。

《高等院校连锁经营管理系列规划教材·店长资质认证培训指定教材：联盟连锁店长理论与实务》是供连锁经营管理专业教学使用的教材，同时也是店长资质认证培训指定教材，适合连锁经营企业培训使用，还可作为有关人员学习的参考书。

<<加盟连锁店长理论与实务>>

书籍目录

第1章 店长的职业素质与职责

1.1 关于素质的理解

1.1.1 素质

1.1.2 职业素质

1.2 素质测评

1.2.1 人才的招揽与测评

1.2.2 员工的测评

1.3 店长的素质要求

1.3.1 店长的身体素质

1.3.2 店长的品格与性格素质

1.3.3 店长的技能素质

1.3.4 店长的学识素质与魅力素质

1.4 店长的职责

1.4.1 店长的职责与主要工作

1.4.2 店长的岗位职责

1.4.3 副店长(店长助理)的工作职责

1.4.4 店长的日常工作流程及管理事项

思考与练习

第2章 门店员工管理

2.1 门店员工的招聘与录用

2.1.1 门店的招聘计划

2.1.2 门店的招聘与录用

2.2 门店员工的培训

2.2.1 门店员工培训的原则

2.2.2 门店员工培训的种类

2.2.3 门店员工培训项目的考核

2.3 门店员工的绩效考评与薪酬管理

2.3.1 绩效考评的含义与原则

2.3.2 门店员工绩效考评的一般程序与方法

2.4 门店的薪酬管理

2.4.1 薪酬的含义与主要形式

2.4.2 门店的薪酬设计

2.4.3 门店常见的基本薪酬制度

思考与练习

第3章 门店团队管理

3.1 团队概述

3.1.1 团队的概念与团队过程

3.1.2 影响团队效能的关键因素

3.1.3 团队发展研究

3.2 团队气氛与团队绩效

3.2.1 团队气氛

3.2.2 团队绩效

3.2.3 团队气氛与团队绩效的关系

3.3 团队效能感与团队绩效

3.3.1 自我效能感

<<加盟连锁店长理论与实务>>

3.3.2 团队效能感

3.4 门店团队管理概述

3.4.1 门店团队管理的基本功

3.4.2 团队管理遭遇的五个困境

3.4.3 如何提高门店管理团队的情商

3.4.4 门店团队精神的培养

3.4.5 优秀门店团队的特征

思考与练习

第4章 店长的有效沟通

第5章 门店促销管理

第6章 门店顾客投诉管理

附录A 某酒店店长员工培训手册

附录B 某门店培训制度（节选）

附录C 某综合超市有限公司店长手册

附录D 餐饮店长管理手册

附录E 某连锁快餐店店长工作手册

附录F 某餐饮店长工作要点

附录G 某服装专卖店店长手册

附录H 零售外企管理店长实战手册

附录I 某商业连锁集团直营店绩效考核管理制度

附录J 店长论坛报告（节选）

参考文献

<<加盟连锁店长理论与实务>>

章节摘录

版权页：插图：二、优质服务对酒店的要求 1.优质服务对酒店所提出的特别要求（1）优质服务对酒店员工的素质及管理提出了更高的要求。

优质服务是全方位的，对酒店的要求也就涉及方方面面。

其中重要的两条就是酒店员工的素质和酒店的管理，它要求酒店员工所具备的种种素质足以达到酒店优质服务所提出的高要求，而对于酒店管理者来说，则需要具备高超的管理能力，能够经常拿出富有创意的策划，紧密把握酒店市场竞争的每一点动向，细微地掌握客人需求的最新变化，同时能够通过强有力的组织措施、组织手段将优质服务的高要求彻底地贯彻下去。

（2）优质服务特别强调服务质量的整体性。

酒店的优质服务是一个系统概念，可以说，它所构成的链条是非常薄弱的，比起一般的服务，优质服务显得更为脆弱。

因为客人入住酒店时，对优质服务的期望非常高，看待任何事情总是带着挑剔的眼光。

而酒店在某些事情上提供优质服务容易，但最难的是保证服务链条上所有的环节都保持高度的质量一致性。

（3）优质服务特别强调前后服务质量的高度一致性。

提供优质服务的酒店不但强调一次服务中的优质，而且还特别强调不同层次服务前后质量的一致性。

因为对于已经打出名声的提供优质服务的酒店来说，客人中常客和慕名客的比例占了很大一部分。

他们或者对酒店的优质服务已经非常熟悉，或者对酒店的优质服务形象有着非常多的了解。

<<加盟连锁店长理论与实务>>

编辑推荐

《高等院校连锁经营管理系列规划教材:联盟连锁店长理论与实务》是供连锁经营管理专业教学使用的教材,同时也是店长资质认证培训指定教材,适合连锁经营企业培训使用,还可作为有关人员学习的参考书。

《高等院校连锁经营管理系列规划教材:联盟连锁店长理论与实务》是高等院校连锁经营管理系列规划教材,店长资质认证培训指定教材。

<<加盟连锁店长理论与实务>>

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>