

<<连锁店营运管理>>

图书基本信息

书名：<<连锁店营运管理>>

13位ISBN编号：9787542933836

10位ISBN编号：7542933833

出版时间：2012-5

出版时间：立信会计出版社

作者：周勇，池丽华 主编

页数：356

字数：431000

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>

## <<连锁店营运管理>>

### 内容概要

周勇、池丽华主编的《连锁店营运管理》根据连锁店营运管理模式，以营运管理基本原理为基础，从总部营运管理工作重点出发，阐述连锁店筹划、连锁店供应链管理与采购控制、营运督导等工作的流程、控制和方法；从门店营运管理工作出发，介绍了店长作业管理、服务管理、进销存管理、营销管理、防损管理、安全管理和绩效管理等内容，并围绕员工满意、顾客满意、经营业绩等核心问题，全面、系统、务实地介绍了连锁店营运管理的各项要领，从实践应用角度回答了如下问题：

如何建立标准化营运管理体系？

如何确保营运作业的标准化？

如何持续改进工作？

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？

《连锁店营运管理》的大部分内容来自作者在行业实践中的感悟与提升，体现了“融于实践、源于实践、高于实践、服务实践”的特点。

本教材是

“上海市高等职业教育连锁经营管理重点专业建设项目”（085工程）的标志性成果，也是“中高职教育有效衔接教改课题”成果，适合作为经济管理类专业的教材，也适合流通业人士阅读。

## <<连锁店营运管理>>

### 作者简介

**周勇**  
1983年毕业于杭州商学院，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。大学任教20年，曾在大型连锁集团公司任职9年，担任总经济师、营运总监、信息总监、副总裁等职务。  
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、联商网十周年最给力网友等奖励。  
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》、《商业营运管理》、《零售学》等，在《调研资料》、《商业经济研究》、《销售与市场》、《连锁与特许》、《中国连锁》、《店长》等学术期刊与行业杂志发文300余篇。

**池丽华**  
1986年毕业于北京航空学院，现为上海商学院副教授。  
大学任教25年，主编或参与编写了《现代管理学》、《商业营运管理》、《市场营销学》、《市场营销实践教学》、《企业经营管理》、《企业管理》等教材。  
主持或参与了“商品流通学”、“企业过程再造的理论、方法和应用研究”、“航空工业国际化经营战略问题研究”、“营销师职业开发”等多项课题的研究。  
在《中国市场》、《上海商学院学报》、《教育发展研究》、《商业研究》、《工业工程与管理》、《郑州航空工业管理学院学报》、《管理科学文摘》等学术期刊上发表论文20余篇。

## <<连锁店运营管理>>

### 书籍目录

#### 第一章 连锁店运营管理导论

学习目标

引导案例

第一节 运营管理概述

第二节 运营管理的发展

第三节 竞争力与营运战略

第四节 连锁店营运管理体系

第五节 连锁店运营管理标准化体系的建立与实施

本章小结

问题思考

实践应用

#### 第二章 连锁店营运管理工具

学习目标

引导案例

第一节 工作改进原则与问题分类

第二节 营运管理工具介绍

本章小结

问题思考

实践应用

#### 第三章 连锁店筹划

学习目标

引导案例

第一节 店铺设计

第二节 招商管理

第三节 店铺筹建管理与开业计划

本章小结

问题思考

实践应用

#### 第四章 连锁店供应链管理与采购控制

学习目标

引导案例

第一节 供应链管理原理

第二节 供应链管理模式

第三节 采购组织

第四节 采购方式与采购控制

本章小结

问题思考

实践应用

#### 第五章 营运督导

学习目标

引导案例

第一节 营运督导体系

第二节 督导人员的组织与管理

第三节 督导方式与督导作业

本章小结

## <<连锁店营运管理>>

问题思考

实践应用

### 第六章 门店营运管理基础

学习目标

引导案例

第一节 门店营运管理概述

第二节 店长的地位、职责与素质要求

第三节 店长的工作内容

第四节 门店基础管理

本章小结

问题思考

实践应用

### 第七章 门店服务管理

学习目标

引导案例

第一节 收银服务规范

第二节 收银服务管理

第三节 前台顾客服务管理

第四节 顾客投诉处理

本章小结

问题思考

实践应用

### 第八章 门店进货与存货管理

学习目标

引导案例

第一节 门店进货管理

第二节 门店存货管理

本章小结

问题思考

实践应用

### 第九章 门店营销管理

学习目标

引导案例

第一节 门店营销策略

第二节 门店商品组合

第三节 门店促销管理

本章小结

问题思考

实践应用

### 第十章 门店防损管理

学习目标

引导案例

第一节 损耗的定义、分类与计算方法

第二节 商品损耗的原因

第三节 损耗的预防与控制

本章小结

问题思考

## <<连锁店营运管理>>

实践应用

### 第十一章 门店安全保障

学习目标

引导案例

第一节 门店安全管理概述

第二节 消防安全管理

第三节 突发事件的处理

第四节 商品质量安全管理

本章小结

问题思考

实践应用

### 第十二章 门店绩效管理与经营数据分析

学习目标

引导案例

第一节 绩效管理体系

第二节 数据分析目的与方法

第三节 数据分析指标

第四节 经营数据分析

本章小结

问题思考

实践应用

主要参考文献

## <<连锁店营运管理>>

### 编辑推荐

周勇、池丽华主编的《连锁店营运管理》每章开篇的“学习目标”明确了必须掌握的基本内容，“引导案例”提出了值得关注的实践问题，穿插在章节中的“专栏”反映了行业的发展现状或最新的研究发现与成果，最后部分是“本章小结”、“问题思考”与“实践应用”，可以作为学生课后作业或课堂讨论的内容。

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>