

<<连锁企业门店管理>>

图书基本信息

书名：<<连锁企业门店管理>>

13位ISBN编号：9787802345720

10位ISBN编号：7802345723

出版时间：2010-9

出版时间：中国发展出版社

作者：孙前进 主编

页数：259

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>

<<连锁企业门店管理>>

内容概要

连锁企业门店是直接面对消费者的终端销售环节。

其合理的运营与管理是实现连锁经营规模效益的先决条件。

本书以门店管理实务为主，按照门店经营环节，从商品进货、陈列、销售、现场服务、收银、投诉、安全管理，以及员工、客户关系管理等方面全面阐述了连锁零售企业门店运营的流程、作业标准、管理规范等。

在保持知识的完整性和系统性的同时。

重点突出了对实践的指导和应用。

本书适合高职高专连锁经营管理专业师生使用，也可作为连锁企业从业人员的培训教材，具有广泛的适用性。

<<连锁企业门店管理>>

书籍目录

模块一 连锁企业门店管理概述 项目一 连锁经营的概述 项目二 连锁企业门店的概念和类型 项目三 连锁企业总部对连锁门店的管理方法 项目四 连锁企业门店管理的基本原则 项目五 连锁企业门店日常管理的主要内容

模块二 门店进货与商品陈列管理 项目一 门店进货作业管理 项目二 商品陈列管理

模块三 门店销售管理 项目一 销售计划的制定 项目二 销售计划的实现途径 项目三 商品价格的控制 项目四 门店促销管理

模块四 门店收银管理 项目一 POS系统概述 项目二 收银作业管理 项目三 收银中常见例外的处理 项目四 收银中常见错误的处理

模块五 门店员工管理 项目一 门店员工的配置与招聘 项目二 工作流程与职责 项目三 门店员工的培训 项目四 门店员工的绩效考核

模块六 门店现场服务管理 项目一 门店现场服务的类型和特点 项目二 门店现场服务的主要内容 项目三 营业员的现场服务规范 项目四 收银员的现场服务规范 项目五 服务台的现场服务规范 项目六 现场服务其他注意事项

模块七 门店客户关系管理 项目一 客户关系管理概述 项目二 服务项目和客户满意度调查 项目三 客户管理的方法 项目四 客户开发的途径 项目五 客户数据库管理

模块八 门店商品损耗管理 项目一 门店损耗管理概述 项目二 损耗产生的原因 项目三 门店损耗的控制与防范 项目四 生鲜损耗的控制

模块九 门店投诉管理 项目一 客户投诉概述 项目二 客户投诉的类型 项目三 客户投诉的方式 项目四 客户投诉的目的和处理原则 项目五 客户投诉的处理程序 项目六 客户投诉处理的基本技巧 项目七 门店客户投诉管理体系的建立

模块十 门店安全管理 项目一 连锁企业门店安全及管理 项目二 发生安全事故的原因 项目三 门店安全管理的基本原则 项目四 门店日常安全管理 项目五 突发事件的处理

章节摘录

4.便利店门店 便利店门店的基本经营宗旨是为消费者创造并提供便利。除了时间上便利、地点上便利、一次消费的便利外，也包括经营商品的便利。针对其主要目标顾客——学生、单身职员等年轻人，主要经营即食、即饮、即用商品，如碗面、饮料、香烟、娱乐杂志和便利性服务项目等，它是一种商品定位很有特色的业态。

5.百货商店门店 百货商店门店是以中高档消费者、追求时尚的年轻人和流动人口为目标顾客，商品以时尚日常生活用品为主，采取柜台销售与自选销售相结合的方式。该类门店服务功能较齐全，商品价格一般较高，经营面积较大，商品品种丰富，选址为城市繁华区和交通要道。

6.专业店门店 专业店门店是从百货商店中分化出来的，专门经营一类商品或几类相关联商品的商店，其目标市场定位在某一类商品上做到了品种齐全，或在某一种商品上做到了款式多样、花色齐全。

由于其经营商品种类的有限性和专业化，使得门店经营与管理相对简单、门店运营效率很高。门店能够提供完善、专业的商品销售服务，营业员不但要了解商品的基本性能、功能和对顾客的吸引力所在，还要掌握商品的原料特性、工艺流程、使用与保养等各个方面的知识。完善的顾问式咨询和无后顾之忧的售后服务，是专营门店服务的典型特征。

<<连锁企业门店管理>>

编辑推荐

本套教材包括《连锁企业经营管理》、《连锁门店开发与选址》、《连锁企业信息系统与管理》、《连锁企业采购与配送管理》、《连锁企业门店管理》，它们分别从不同的角度讲述了任何一个从事连锁企业经营的管理者都必须了解和掌握的重要环节。

本套教材的特点 1 框架结构新颖，应用性强。

教材采取知识模块的形式，各模块采取“案例 - 理论 - 案例”的写作思路，以案例导读引入理论知识，最后又以案例分析结尾，体现了理论对实践的回归。

2 案例翔实，鲜活生动。

教材采用多个知名连锁企业经营中的典型事件，并配以大量图形和表格，以及开拓视野、开动脑筋等呈现知识的形式，增强了可读性与阅读者的实操性。

3 由研究连锁经营专业且在日本留学多年的专家编写。

他们熟知这一行业的发展现状和发展前景，在编写过程中能够结合我国连锁经营的综合环境和具体经营现况，且借鉴了大量日本及其他连锁业发达国家的实践经验，使教材具有一定的权威性和前沿性。

<<连锁企业门店管理>>

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>