

<<连锁赢利标准化密码>>

图书基本信息

书名：<<连锁赢利标准化密码>>

13位ISBN编号：9787806529683

10位ISBN编号：7806529683

出版时间：2010-3

出版时间：南方日报

作者：马瑞光//铁书秀

页数：218

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>

<<连锁赢利标准化密码>>

前言

近年来，随着现代商业竞争的加剧，连锁业不断地发展壮大，各行业的领先连锁企业在资本市场日趋活跃，连锁企业的竞争已经上升到了资本层面的竞争。

纵观市场，已经融到资的上市连锁企业在不断地加速行业洗牌速度，没有资本或者正在筹备与资本对接的连锁企业也开始猛练内功，以期快速提升其连锁赢利能力，摆脱“被连锁”或“被洗牌”的命运。

企业成功与资本对接，其核心在于自身的赢利能力或潜在的赢利能力，赢利能力常常取决于两个方面：一是核心团队；二是赢利的标准化模式，即具备成功复制的标准化模式。

我们看到“零售为王”的超级终端时代已经到来，商业化连锁成功企业可谓比比皆是，如国美、苏宁、百丽等等，每个成功的企业都具有独特核心竞争力。

纵观世界知名连锁企业，如麦当劳、肯德基，如沃尔玛、家乐福等等，它们成功的秘诀就是超强的标准化执行力。

我们知道连锁经营管理的基本原则是四化：标准化，简单化，专业化，独特化。

而四化之中最主要的就是标准化，连锁标准化是指连锁企业所有门店为持续性提供和销售统一的商品和服务而设定的符合连锁企业文化、形象并能提高效率的一系列规范。

标准化在一定程度上是专业化、简单化、独特化的体现，因为连锁的最大特征之一就是具备可复制性，而标准化是复制的必备前提。

因此，可以说标准化就是连锁企业执行力的源泉。

逸马国际顾问集团多年来一直致力于连锁理念、思想的传播和连锁实战的研究，致力于为中国连锁企业提供连锁专业解决方案。

我们的研究和实践也证明了连锁企业为了实现企业标准化而建立的独有的营运系统、训练系统和督导系统。

营运系统构建标准化的操作体系，训练系统通过标准化的输出为企业培养执行力，督导系统通过超越执行力层面的监督保证执行力的持续性。

在国内，成长型连锁企业的各种问题尤为突出，对外扩张也越来越频繁。

在与众多连锁企业的接触或咨询培训过程中，经营管理者常常提出如下的难题与困惑： 特许经营中企业应如何做到快速健康地复制？

如何检测企业的扩张是健康的？

缺少系统科学的、复制性较强的连锁体系…… 连锁标准化系统如何建立？

如何建立系统的终端规范管理？

加盟连锁规模上来了，赢利却下来了，单店赢利成了问题…… 企业越做越大，管理越来越累，员工跟不上企业发展，人才缺乏。

核心人才如何建设？

内耗越来越大，员工执行力降低，如何解决？

连锁企业人员训练与标准化管理问题，商品合理化管理问题。

综合以上企业常见难题，我们可以简单归结于一点，那就是——如何“复制”的问题。

要想成功复制，必须解决企业的“标准化”的问题。

标准化就是流程、操作规范和工具表单。

把标准化落实到各门店、各部门，进而落实到部门里的每一岗位及工作上，是连锁企业统一经营的基本要求，是店面高效、规范运作的基础，是连锁企业快速扩张、成功复制的根本，是保障企业持续赢利的关键。

为此，逸马顾问推出这一系列连锁复制丛书，涵盖了连锁企业营运管理的所有方面和模块，包括店面标准化、商品管理、门店赢利提升、选址、建店、开店、团队、店长、导购、训练、督导、管控、拓展、招商等等，是一系列通俗易懂，可借鉴可操作的理论及工具丛书。

丛书有以下特点： 可读性强：通俗易懂，避免纯理论或专业工具的阐述，采用的案例丰富，多为经典分享。

<<连锁赢利标准化密码>>

实用性强：多个行业的实战案例，分别从人的服务标准化、物的服务标准化和环境服务标准化等方面进行详细描述，并以流程、操作规范等进行了具体展示。

易学易用：针对具体流程、操作步骤，本书都给出了相应的使用工具表单等，流程、操作规范和操作工具表单相结合，方便读者借鉴和使用，易学易操作。

本书适合于连锁企业经营管理人员、连锁门店店长以及工作人员，企业培训师、咨询师及高校连锁经营研究学习人员等。

本系列丛书的出版是逸马顾问各位同仁的智慧结晶及经验沉淀，是逸马人共同努力的结果，我们将继续致力于传播连锁实战智慧、复制连锁成功帝国的伟大事业！

<<连锁赢利标准化密码>>

内容概要

本书的特点：连锁扩张赢利大揭秘。

连锁扩张、持续赢利，必须能成功复制要做到成功复制，必须解决企业的“赢利标准化”的问题《连锁赢利标准化密码》针对连锁扩张持续赢利的核心——店面标准化，分别从人的服务标准化、物的服务标准化和环境服务标准化三方面来详细展开，揭开连锁企业快速扩张、持续赢利的神秘面纱。

可读性强：通俗易懂，避免了纯理论或专业工具的阐述，采用的案例丰富，多为经典分享。

实用性强：首次公开逸马顾问众多实操咨询案例！

多个行业的实战案例。

分别从人的服务标准化、物的服务标准化和环境服务标准化等进行详细描述，并以流程、操作规范等为例进行了具体展示。

易学易操作：针对具体流程、操作步骤，《连锁赢利标准化密码》都给出了相应的使用工具表单等，流程、操作规范和操作工具表单相结合，方便读者借鉴和使用，易学易操作。

<<连锁赢利标准化密码>>

作者简介

马瑞光，逸马国际顾问集团创始人，中国连锁经营实战领军人物，中国商业联合会资深专家，中国连锁经营研究院院长，中国连锁经营商学院院长。

中国连锁经营实战网特约专家，国内著名的连锁经营、营销双栖专家，因其在连锁专业研究、实战方面的突出贡献被称为“中国连锁经营实战第一人”，开创了专注中国连锁企业实际问题管理咨询的先河。

<<连锁赢利标准化密码>>

书籍目录

序第一篇 开启连锁企业标准化的大门 第一章 标准化——连锁企业制胜之法宝 第一节 实现标准化管理的各环节概述 第二节 标准化管理是服务、信息技术的深化 第三节 成功案例展示 第四节 连锁企业专卖店标准化缺失的原因 第五节 连锁企业强化专卖店标准化的对策 第二章 标准化之困惑——云遮雾绕 第一节 标准化管理的中国式思考和误区 第二节 自以为是的灵活必将被营销标准打败 第三节 连锁加盟很多很快，倒闭也很多很快 第四节 案例分析 第五节 中式快餐发展陷两难 第六节 坚持手工技艺还是标准化——全聚德烤鸭的两难选择 第七节 狗不理品牌扩张陷两难 第八节 资本推动——连锁企业标准化管理面临的危机 第三章 标准化楷模——行业标杆 第一节 苏宁——中国零售业标准化时代的一大步 第二节 如家酒店的标准化 管理 第三节 真功夫——比照麦当劳的标准化模式 第二篇 店面标准化是连锁企业持续赢利的关键 第四章 利用标准化识别系统创建特许经营名牌 第一节 连锁识别的本质 第二节 利用连锁识别节约成本，创建效益 第三节 成功案例揭示——标准化的店面体系 第四节 连锁运营管理：流程第一，人第二 第五节 营销管理标准化 第六节 标准化是特许经营推广的关键 第七节 零售终端导购标准化(SOP)——让顾客进入“读图”时代 第三篇 人的服务 第五章 人员标准化管理与复制 第一节 卖场队伍中的常见问题 第二节 根本原因分析 第三节 激励理论 第四节 员工快乐工作的系统方法 第六章 团队建设 第一节 团队精神 第二节 团队培训 第三节 团队冲突 第四节 团队文化建设 第五节 案例分析——家电行业的文化建设 第七章 导购服务标准化管理 第一节 售前服务 第二节 售中服务 第三节 售后服务 第四节 导购员销售服务流程 第五节 导购销售服务态度及标准 第六节 各类型顾客的实际应对与引导 第四篇 物的服务 第八章 品类标准化管理 第一节 专卖店商品管理流程 第二节 专卖店商品管理规范 第三节 安全库存 第四节 门店商品的补货 第五节 门店商品的收货验收 第六节 门店商品的库存 第七节 门店商品的盘点作业 第九章 促销标准化管理 第一节 某著名电子企业促销流程 第二节 专卖店促销管理规范 第三节 执行控制 第四节 促销活动总结与评估 第五节 促销模板 第六节 新店开业模板 第七节 促销队伍建设与管理 第五篇 环境服务 第十章 陈列标准化管理 第一节 门店陈列工作流程 第二节 门店陈列规范 第三节 陈列原则 第四节 搭配原则 第五节 门店陈列方式规范 第六节 门店陈列形态规范 第十一章 安全标准化管理 第十二章 卫生标准化管理

<<连锁赢利标准化密码>>

章节摘录

2.世界餐饮巨头——麦当劳麦当劳是世界上最大的快餐集团，从1955年创办人雷·克罗克在美国伊利诺斯普兰开设第一家麦当劳餐厅至今，它在全世界已拥有28000多家餐厅，成为人们最熟知的世界品牌之一。

麦当劳金色的拱门允诺：每个餐厅的菜单基本相同，而且“质量超群，服务优良，清洁卫生，货真价实”。

它的产品、加工和烹制程序乃至厨房布置，都是标准化的，严格控制。

在“品质、服务、清洁和物有所值”的经营宗旨下，人们不管是在纽约、日本、香港或北京光顾麦当劳，都可以吃到同样新鲜美味的食品，享受到同样快捷友善的服务，感受到同样整齐清洁及物有所值。

从以下几点我们可以看出麦当劳在标准化这一点上可说细致得甚至有些“苛刻”：（1）精确到0.1毫米的制作细节 比如，严格要求牛肉原料必须挑选精瘦肉，牛肉由83%的肩肉和17%的上等五花肉精制而成，脂肪含量不得超过19%。

绞碎后，一律按规定做成直径为98.5毫米、厚为5.65毫米、重为47.32克的肉饼。

食品要求标准化，无论国内国外，所有分店的食品质量和配料相同，并制定了各种操作规程和细节，如“煎汉堡包时必须翻动，切勿抛转”等。

无论是食品采购还是产品制作、烘焙操作程序、炉温、烹调时间等，麦当劳对每个步骤都遵从严谨的高标准。

麦当劳为了严抓质量，有些规定甚至达到了苛刻的程度，例如规定：
· 面包不圆、切口不平不能要；
· 奶浆供应商提供的奶浆在送货时，温度如果超过4℃必须退货；
· 每块牛肉饼从加工一开始就要经过40多道质量检查关，只要有一项不符合规定标准，就不能出售给顾客；
· 凡是餐厅的一切原材料，都有严格的保质期和保存期，如生菜从冷藏库送到配料台，只有两个小时保鲜期限，一超过这个时间就必须处理掉；
· 为了方便管理，所有的原材料、配料都按照生产日期和保质日期先后摆放使用。

（2）分秒必争冷透热透 麦当劳还竭尽全力提高服务效率，缩短服务时间，例如要在50秒钟内制出一份牛肉饼、一份炸薯条及一杯饮料，烧好的牛肉饼出炉后10分钟、法式炸薯条炸好后7分钟内若卖不出去就必须扔掉。

麦当劳的食品制作和销售坚持“该冷食的要冷透，该热食的要热透”的原则，这是其食品好吃的两个最基本条件。

<<连锁赢利标准化密码>>

编辑推荐

《连锁赢利标准化密码》为中国连锁实战第一经典丛书。
中国第一部“手把手”指导连锁人士快速扩张，赢利的强大秘笈！
第一次把中西合璧的连锁智慧进行系统化，标准化传播的经典丛书！
看完就会实战，操作就有实效！
它是指导众多连锁巨擘成就连锁霸业、复制赢利的宝典！
它，正迅速改变，并影响中国连锁业的发展思路！
《连锁赢利标准化密码》以丰富的案例分析连锁企业卖场店标准化缺失的原因与对策，从人的服务，物的服务和环境服务三方面进行标准化管理，从而最终实现连锁企业的持续赢利。

<<连锁赢利标准化密码>>

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>