

<<商场超市规范化管理工具箱>>

图书基本信息

书名：<<商场超市规范化管理工具箱>>

13位ISBN编号：9787115305619

10位ISBN编号：7115305617

出版时间：2013-1

出版时间：唐磊 人民邮电出版社 (2013-01出版)

作者：唐磊

页数：331

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>

## <<商场超市规范化管理工具箱>>

### 内容概要

《商场超市规范化管理工具箱（第2版）》通过全方位细化商场超市各岗位的工作事项，详细介绍了商场超市各岗位的具体职责、制度、表格、流程和方案，内容涉及总经理办公室、市场拓展部、企划部、采购部、营运部、财务部、收银部、安保部、电脑部、工程部、行政部、人力资源部等多个方面，可以极大地提升商场超市的运作效率和工作业绩，增强团队的凝聚力和战斗力。

《商场超市规范化管理工具箱（第2版）》适合商场超市的经理、主管等各级管理人员及一线工作人员、企业培训师、咨询师使用，同时也适合高校相关专业师生阅读参考。

<<商场超市规范化管理工具箱>>

作者简介

本书作者

## &lt;&lt;商场超市规范化管理工具箱&gt;&gt;

## 书籍目录

目 录第一章 商场超市组织结构与责权 1第一节 商场超市组织结构 1一、商场组织结构 1二、超市组织结构 2第二节 商场超市各部门责权划分 4一、总经理办公室责权划分 4二、市场拓展部责权划分 6三、企划部责权划分 7四、采购部责权划分 9五、营运部责权划分 11六、收银部责权划分 12七、财务部责权划分 13八、安保部责权划分 15九、客服部责权划分 16十、电脑部责权划分 17十一、工程部责权划分 19十二、行政部责权划分 20十三、人力资源部责权划分 21第二章 总经理办公室规范化管理 23第一节 总经理办公室岗位职责 23一、总经理办公室组织结构 23二、总经理岗位职责 23三、总经理助理岗位职责 24四、店长岗位职责 25五、办公室主任岗位职责 26第二节 总经理办公室管理制度 27一、会议管理制度 27二、会客预约管理制度 29第三节 总经理办公室管理表格 29一、内部发文表 29二、总经理办公室会议表 30三、会议提案表 31四、总经理日程表 32第四节 总经理办公室管理流程 33一、收文管理流程 33二、发文管理流程 34三、会议组织流程 35四、接待管理流程 36第五节 总经理办公室管理方案 37一、每周例会方案 37二、重要客人接待方案 38第三章 市场拓展部规范化管理 41第一节 市场拓展部岗位职责 41一、市场拓展部组织结构 41二、市场拓展部经理岗位职责 41三、市场拓展部主管岗位职责 42第二节 市场拓展部管理制度 43一、拓展选址管理制度 43二、拓展调研管理制度 47第三节 市场拓展部管理表格 49一、市场调查表 49二、商圈分析表 49三、选址登记表 50四、备选地址分析表 50五、特许加盟申请表 51第四节 市场拓展部管理流程 53一、超市拓展规划流程 53二、超市拓展选址流程 55三、市场调研分析流程 56第五节 市场拓展部管理方案 57一、选址调查报告撰写方案 57二、商圈分析报告撰写方案 61第四章 企划部规范化管理 67第一节 企划部岗位职责 67一、企划部组织结构 67二、企划部经理岗位职责 67三、招商主管岗位职责 68四、策划主管岗位职责 68五、市场调研主管岗位职责 69六、促销主管岗位职责 70七、物价主管岗位职责 71八、公关主管岗位职责 71第二节 企划部管理制度 72一、商场招商管理制度 72二、超市促销管理制度 75第三节 企划部管理表格 76一、销售预算表 76二、市场调研表 76三、促销计划表 77四、促销评估表 77五、竞争对手分析表 77第四节 企划部管理流程 78一、招商管理 workflow 78二、销售预算管理流程 79三、信息收集分析流程 80四、促销策划管理流程 81五、促销评估管理流程 82第五节 企划部管理方案 83一、免费赠品促销方案 83二、价格折扣促销方案 85三、商品价格管理方案 87四、优惠券促销方案 90第五章 采购部规范化管理 95第一节 采购部岗位职责 95一、采购部组织结构 95二、采购部经理岗位职责 95三、采购主管岗位职责 96四、质检主管岗位职责 97第二节 采购部管理制度 98一、食品采购管理制度 98二、采购合同管理制度 99第三节 采购部管理表格 102一、采购计划表 102二、商品采购预算表 103三、商品请购明细表 104四、日进货记录表 104五、供应商选择表 104六、供应商考核表 105第四节 采购部管理流程 106一、采购计划制订流程 106二、新商品引进工作流程 108三、供应商选择评价工作流程 110四、供应商考核工作流程 112五、供应商管理 workflow 114六、采购合同变更 workflow 116七、采购成本控制 workflow 118第五节 采购部管理方案 119一、采购部绩效考核方案 119二、采购部预防腐败方案 122第六章 营运部规范化管理 125第一节 营运部岗位职责 125一、营运部组织结构 125二、营运部经理岗位职责 125三、营运督导员岗位职责 126四、收货主管岗位职责 126五、理货主管岗位职责 127第二节 营运部管理制度 128一、商品收货管理制度 128二、商品陈列管理制度 130三、商品盘点管理制度 132四、营运督导管理制度 136五、营业服务管理制度 138第三节 营运部管理表格 141一、商品收货日记表 141二、商品验收记录表 141三、卖场商品盘点表 141四、商品缺货登记表 141五、商品破损登记表 142六、商品补货申请表 142七、销售计划分析表 142第四节 营运部管理流程 143一、商品收货管理流程 143二、商品陈列管理流程 144三、商品盘点管理流程 145四、商品补货管理流程 146五、滞销品淘汰 workflow 147第五节 营运部管理方案 148一、生鲜商品陈列方案 148二、商品促销管理方案 152三、商品补货管理方案 154四、商品破损处理方案 155第七章 收银部规范化管理 157第一节 收银部岗位职责 157一、收银部组织结构 157二、收银部经理岗位职责 157三、收银员岗位职责 158第二节 收银部管理制度 158一、超市收银管理制度 158二、收银操作管理制度 160第三节 收银

## &lt;&lt;商场超市规范化管理工具箱&gt;&gt;

部管理表格 161一、收银员日报表 161二、收银员交接班表 161三、收银工作自检表 161第四节  
收银部管理流程 162一、收银员培训流程 162二、备用金领取流程 164三、收银机操作流程  
165四、收取现金操作流程 166五、银行卡支付处理流程 167第五节 收银部管理方案 168一、  
假币处理方案 168二、退货处理方案 169第八章 财务部规范化管理 173第一节 财务部岗位职责  
173一、财务部组织结构 173二、财务部经理岗位职责 173三、会计主管岗位职责 174四、现金  
主管岗位职责 175五、审计主管岗位职责 175六、出纳员岗位职责 176第二节 财务部管理制度  
177一、现金管理制度 177二、支票管理制度 178三、账款管理制度 180四、固定资产管理制度  
181第三节 财务部管理表格 183一、固定资产登记表 183二、支票使用登记表 184三、费用开  
支登记表 184四、财务状况分析表 184第四节 财务部管理流程 185一、财务计划编制管理流程  
185二、年度预算编制管理流程 186三、现金收支账务处理流程 187四、固定资产盘点管理流程  
189五、财务审计管理流程 190第五节 财务部管理方案 191一、资产管理方案 191二、审计报告  
方案 193第九章 安保部规范化管理 195第一节 安保部岗位职责 195一、安保部组织结构  
195二、安保部经理岗位职责 195三、安全主管岗位职责 196四、防损主管岗位职责 197五、消  
防主管岗位职责 197第二节 安保部管理制度 198一、商品防盗管理制度 198二、超市安全管理制  
度 199三、商品防损管理制度 200四、超市消防管理制度 201第三节 安保部管理表格 203一、  
安全检查表 203二、消防检查表 203三、安保部值班表 204四、异常情况处理表 204五、盗窃处  
理登记表 205第四节 安保部管理流程 206一、安全防范管理流程 206二、内部盗窃处理流程  
207三、外部盗窃处理流程 208四、消防管理工作流程 209第五节 安保部管理方案 210一、防  
损奖励方案 210二、紧急事件处理方案 210三、安全防火责任方案 216四、外来人员管理方案  
218第十章 客服部规范化管理 219第一节 客服部岗位职责 219一、客服部组织结构 219二、  
客服部经理岗位职责 219三、总服务台主管岗位职责 220四、团购主管岗位职责 220五、存包主管  
岗位职责 221第二节 客服部管理制度 222一、顾客投诉管理制度 222二、顾客存取包管理制度  
225三、赠品发放管理制度 226第三节 客服部管理表格 227一、赠品发放登记表 227二、顾客  
退货登记表 227三、顾客换货登记表 228四、顾客投诉记录表 228五、顾客投诉处理表 229第四  
节 客服部管理流程 230一、顾客咨询服务流程 230二、顾客投诉处理流程 231三、顾客退货工  
作流程 232四、赠品发放工作流程 233第五节 客服部管理方案 234一、团购管理方案 234二、寄  
存物品意外情况处理方案 237第十一章 电脑部规范化管理 239第一节 电脑部岗位职责 239一、  
电脑部组织结构 239二、电脑部经理岗位职责 239三、电脑部主管岗位职责 240四、系统管理员岗  
位职责 241五、网络管理员岗位职责 242六、设备管理员岗位职责 242七、录入员岗位职责 243  
第二节 电脑部管理制度 243一、信息设备安全使用制度 243二、信息技术安全管理制度 248三、  
网络使用管理制度 249第三节 电脑部管理表格 251一、信息设备采购明细表 251二、信息设备维  
修登记表 252三、信息设备报废申请表 252第四节 电脑部管理流程 253一、信息系统筹建流程  
253二、电脑维修管理流程 255第五节 电脑部管理方案 256一、电脑设备报废方案 256二、机  
房安全管理方案 258第十二章 工程部规范化管理 261第一节 工程部岗位职责 261一、工程部组  
织结构 261二、工程部经理岗位职责 261三、工程部主管岗位职责 262四、空调工岗位职责 263  
五、维修工岗位职责 263第二节 工程部管理制度 264一、修建工程管理制度 264二、工程设备管  
理制度 266三、能源设备及能源管理制度 272第三节 工程部管理表格 275一、装修申请审批表  
275二、电气设备检查表 275三、设备更新改造申请表 276第四节 工程部管理流程 277一、装  
修工程管理流程 277二、设备维修管理流程 279三、设备安全管理流程 281四、设备采购预算制定  
流程 283第五节 工程部管理方案 284一、商场超市设备采购方案 284二、电动叉车使用管理方案  
286第十三章 行政部规范化管理 289第一节 行政部岗位职责 289一、行政部组织结构 289二  
、行政部经理岗位职责 289三、档案管理员岗位职责 290四、行政内勤员岗位职责 291第二节 行  
政部管理制度 291一、行政办公规范管理制度 291二、清洁卫生管理制度 294三、员工更衣柜管理  
制度 296第三节 行政部管理表格 297一、印章使用登记表 297二、办公用品申购表 297三、收  
、发文登记表 298四、文书档案借阅登记表 298五、卫生检查评比表 298第四节 行政部管理流程  
299一、办公用品申购流程 299二、办公用品领用流程 300三、文件资料管理流程 301四、清洁  
卫生管理流程 302第五节 行政部管理方案 303一、办公用品及设备采购方案 303二、行政经费管

<<商场超市规范化管理工具箱>>

理方案 304第十四章 人力资源部规范化管理 307第一节 人力资源部岗位职责 307一、人力资源部组织结构 307二、人力资源部经理岗位职责 307三、招聘主管岗位职责 308四、培训主管岗位职责 309五、薪酬主管岗位职责 310六、绩效考核主管岗位职责 311第二节 人力资源管理制度 311一、招聘管理制度 311二、员工培训管理制度 314三、薪酬管理制度 317第三节 人力资源部管理表格 319一、应聘人员登记表 319二、应聘人员面试记录表 320三、员工培训申请表 320四、员工绩效改进表 321五、员工工资汇总表 321六、员工调薪申请表 322第四节 人力资源部管理流程 323一、员工招聘管理流程 323二、员工录用管理流程 325三、员工培训管理流程 326第五节 人力资源部管理方案 327一、员工考核实施方案 327二、员工培训实施方案 329

## <<商场超市规范化管理工具箱>>

### 编辑推荐

《商场超市规范化管理工具箱(第2版)》依托国际管理咨询协会理事会(ICMCI)在中国的首批认证管理咨询师的管理精华,汇聚了弗布克八年的实战管理经验,开辟本土化管理研究的先河。

《商场超市规范化管理工具箱(第2版)》内容全面更具系统性、实用性、操作性,是职场人士不可缺少的一本职场宝典。

《商场超市规范化管理工具箱(第2版)》针对每一项工作,本书都给出了详细的工具,且岗位职责、制度与表格相结合,工作流程与方案相结合,是商场超市进行规范化管理的工作手册和工具书。

《商场超市规范化管理工具箱(第2版)》的可读性与表现形式符合现今职场人士的阅读取向,本书为满足读者的工作需要,特附赠1张光盘,收录了书中的部分内容,以方便读者的借鉴和使用。物超所值。

<<商场超市规范化管理工具箱>>

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>