

<<连锁超市门店营运与管理实务>>

图书基本信息

书名：<<连锁超市门店营运与管理实务>>

13位ISBN编号：9787122092632

10位ISBN编号：7122092631

出版时间：2010-8

出版时间：化学工业出版社

作者：王艳

字数：285000

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>

## <<连锁超市门店营运与管理实务>>

### 内容概要

《连锁超市门店营运与管理实务（附光盘）》主要介绍了连锁超市门店营运管理概述、连锁超市组织结构和岗位说明、连锁超市品牌形象管理实务、商品管理实务、促销管理实务、卖场布局设计及商品陈列、商品盘点实务、超市安全管理实务、顾客服务。

## 书籍目录

第一章 连锁超市门店营运管理概述第一节 连锁超市的产生和发展及其术语一、门店营运管理的基本概念二、超市的起源及其发展的SWOT分析第二节 我国连锁超市的发展状况和趋势一、我国连锁超市的发展现状二、我国连锁超市发展的主要趋势第三节 门店营运管理的标准化和主要内容一、连锁超市的“3S”阐释二、连锁超市门店标准化三、门店营运管理的主要内容和目标第四节 门店赢利能力的提高一、利润=客单价 $\times$ 客单数 $\times$ 平均利率-经营费用二、利润=坪效 $\times$ 坪数 $\times$ 平均毛利率-经营费用三、利润=人效 $\times$ 人数 $\times$ 平均毛利率-经营费用四、利润=时效 $\times$ 时间量 $\times$ 平均毛利率-经营费用五、利润=单品平均销售额 $\times$ 单品数 $\times$ 平均毛利率-经营费用第五节 门店市场调研一、市场调查的目的二、市场调查前的准备三、如何市场调查四、市场调查内容五、市场调查方法六、商品市场调查流程七、结论复习思考题第二章 连锁超市的组织结构和岗位说明第一节 连锁超市的组织结构及设计一、组织结构的内涵二、组织结构的形态三、连锁超市组织结构的设计原则四、连锁超市企业组织结构设计的程序第二节 连锁超市的组织结构的基本模式一、总部的管理职能二、门店的基本职能第三节 连锁超市门店的岗位说明一、店长的岗位说明二、理货主管的工作职责三、理货员的工作职责四、收银主管的工作职责五、收银员的工作职责六、防损主管的工作职责七、防损员的工作职责复习思考题第三章 连锁超市品牌形象管理实务第一节 超市品牌形象的构成一、品牌形象的构成及特点二、品牌形象的价值三、连锁超市品牌形象设计第二节 理念识别系统的设计一、理念识别的基本内容二、连锁超市理念的定位策划三、连锁超市的理念周期性第三节 视觉识别系统的设计一、视觉识别与超市二、连锁超市视觉识别VI要素第四节 行为识别系统的设计一、品牌形象工程中的组织传播二、连锁超市员工对内行为识别的规范化管理三、连锁超市对外的行为识别四、超市的行为系统在不同时期有不同的要求第五节 品牌形象的战略实施一、旗舰店的建设二、品牌形象战略的推广三、品牌形象战略的监控复习思考题第四章 商品管理实务第一节 连锁超市商品经营存在的主要问题及管理视角一、我国超市在商品经营上存在的主要问题二、主要应对措施三、商品管理的主要视角第二节 商品部的主要任务及岗位说明一、主要任务二、主要岗位职责第三节 商品选择的影响因素分析一、商品经营的常用术语二、商品的选择第四节 连锁超市商品经营实务一、门店新品管理二、滞销商品管理三、要货细则四、门店验货操作五、临期商品处理六、退货的处理方式第五节 商品定价实务一、确认定价目标二、确认真正的成本三、访查竞争者的价格四、考虑环境的因素五、商品定价技巧复习思考题第五章 促销管理实务第一节 促销与门店促销目标的确定一、促销二、促销调研三、促销目标的确定第二节 制定促销预算一、分解法二、目标调整法三、营业额百分比法四、量入为出法五、竞争对等法第三节 促销策划一、促销策划方案的原则二、主题的确三、促销商品的选择四、促销时间五、促销工具的选择第四节 促销的实施与评估一、促销活动开始前的准备二、活动实施时的控制三、促销活动评估复习思考题第六章 卖场布局设计及商品陈列第一节 卖场布局设计一、卖场设计中应注意的几个问题二、卖场布局的基本要求第二节 商品陈列一、超市杂货陈列相关技巧二、商品陈列原则三、商品陈列的基本方法四、商品陈列的检查事项五、商品配置表复习思考题第七章 商品盘点实务第一节 商品盘点概述一、盘点的概念与目的二、盘点的类型三、盘点的方法四、盘点的原则五、盘点的注意事项第二节 盘点准备一、建立盘点制度二、盘点培训三、盘点前的相关整理四、盘点配置图以及表格的制定第三节 盘点实施一、盘点作业流程二、实施盘点三、提高盘点准确的措施第四节 盘点结果处理一、盘点善后处理二、盘点数据统计三、盘点差异分析四、盘点结果处理复习思考题第八章 超市安全管理实务第一节 超市安全管理概述一、连锁超市安全管理的含义以及重要性二、超市公共安全管理三、超市内部安全管理四、超市卫生安全管理第二节 超市防盗管理一、超市内盗管理二、超市外盗管理第三节 超市防损管理一、超市损耗的表现形式二、超市损耗原因分析三、超市控制损耗的措施第四节 超市消防管理一、超市消防管理的主要内容二、建立消防安全机制三、超市消防演习管理复习思考题第九章 顾客服务管理实务第一节 顾客服务体系一、顾客服务的内容二、顾客服务的分类三、退换商品服务四、顾客价值及满意度分析第二节 顾客投诉处理一、顾客投诉的主要类型二、顾客投诉处理流程三、化解顾客投诉技巧第三节 收银实务一、收银的相关术语介绍二、收银岗位职责与服务礼仪要求三、收银作业流程四、收银员的操作技能五、收银作业错误处理第四节 门店顾客关系管理一、顾客关系管理的含义和目的二、顾客关系的维持三、门店加强和改善顾客关系的措施复习

思考题第十章 门店绩效评估第一节 门店绩效考核概述一、门店的经营目标二、门店绩效评估的内容三、门店绩效评估的作用四、门店绩效评估标准的设定第二节 连锁门店绩效评估分析指标一、安全性的绩效评估指标二、收益性评估指标三、发展性的绩效评估指标四、效率性的绩效评估指标第三节 门店绩效管理一、门店绩效评估流程二、门店绩效评估的方法三、门店绩效评估的工具四、门店评估与奖励五、店铺自我诊断评估办法复习思考题附录 实训项目设计参考文献

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>