

<<连锁店操作手册>>

图书基本信息

书名：<<连锁店操作手册>>

13位ISBN编号：9787121148989

10位ISBN编号：7121148986

出版时间：2012-1

出版时间：电子工业出版社

作者：黄宪仁

页数：244

字数：296000

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>

<<连锁店操作手册>>

前言

时间飞逝，转眼间，作者在企管公司连锁店授课已数年！

由于产业结构转型，商场销售的出现犹如雨后春笋，开店销售乃至发展连锁系统，已成为热门话题。

作者长期担任企业营销顾问，并担任过运动器材连锁店、餐饮连锁店、企管连锁店、服饰连锁店、便利连锁店的总经理与顾问，积累了许多经验。

深知“连锁经营有如威力庞大的原子弹”，而(授权他人)特许连锁经营，更是一个“双赢”的策略，其威力具备相乘效果，犹似生物界用细胞复制出众多的母体动物一样惊人！

宪业企管顾问公司在台北、上海、香港、吉隆坡都设有办事处，并拥有许多资深的营销顾问，曾为众多的企业提供一流的营销服务，深受企业界人士的赞赏。

连锁经营是目前企业常见的经营手法，作者曾担任连锁企业的执行总经理、辅导顾问师，后受聘到中国各地为企业界解决连锁经营的困难，或者协助发展其连锁事业，深刻感受到连锁经营的必要性。

在近10年间，作者看到许多连锁经营者的兴起与衰落，原因是连锁经营有它的优点，但同时也有报纸舆论所谓的“盲点”。

作者愿意指出的是，成功的经营者优先强调主动、积极，看到光明面的机会便会采取行动，而不会因害怕消极面的失败而退缩。

成功者与失败者的分别，仅在此一线之差而已。

作者担任过10多年企业营销顾问、连锁经营顾问，愿意以自己的多年经验，为各位企业经营者见证指出：企业要尽快设法善用连锁经营的妙方。

作者致力于辅导企业的空当，常为连锁企业员工培训授课，在与员工互动之余，更了解连锁企业本身脆弱的关键环节所在。

常苦思如何能善尽一己之力来协助企业，所以才有本书的出版上市。

有关连锁经营类的书籍很多，但大多着重于介绍连锁体系的理论，缺乏实务做法，无法满足读者的需求，甚至一部分书籍受限于实务经验不足，书本内容的定位常混杂于连锁企业者与加盟者之间，形成矛盾。

本书是专为协助企业界如何推动连锁经营而撰写的工具书，此次成书，由宪业企管顾问公司顾问师江承平、李清布、SE再思、江汉明等多人提供经验。

本书理论与实务相结合，并由资深顾问师黄宪仁加以最后审稿整合，疏漏之处，敬请读者不吝指正。

本书自1998年的《连锁店行动手册》(ISBN：978—986—6945—93—9)上市以来，每隔一段时间都有若干修正与加强，此为第5次修正。

增加的内容如店长工作、店长如何找出经营困难点并加以解决、亏损店的绩效改进等。

本公司聘用专业顾问师对本书加以阅读校对，并增加了实例，前后5次修正，费力颇多，目的就在于回馈读者对本书的厚爱，希望我们的这些努力能得到读者的认可。

本书的出版，希望能为连锁企业经营者带来有用的参考建议，若能使企业茁壮成长，而且长盛不衰，便是我们最大的欣慰！

<<连锁店操作手册>>

内容概要

《连锁店操作手册》是一本介绍连锁店营运的操作手册，用来指导企业如何善用连锁魅力，加速企业的成长。

《连锁店操作手册》作者长期担任企业的营销顾问，并担任过运动器材连锁店、餐饮连锁店、企管连锁店、服饰连锁店、便利连锁店的总经理与顾问，积累了许多经验。

《连锁店操作手册》作者抛弃了理论论述，介绍了开设直营店、建立连锁总部、招募加盟店，以及连锁业的培训、经营管理、物流配送、促销、广告、绩效评估、绩效改进等实务的做法，是企业界推动连锁经营的实用工具书。

<<连锁店操作手册>>

作者简介

黄宪仁, (台湾)宪业企管顾问有限公司总经理, 资深诊断师, 具有20年诊断、辅导企业经验, 曾担任多家企业的专业总经。理, 主持、讲授企管培训班, 服务海内外众多企业。

<<连锁店操作手册>>

书籍目录

第1章 为什么要开设“连锁店”

- 1.1 连锁体系的魅力
- 1.2 连锁体系的优缺点
- 1.3 连锁体系的分类
- 1.4 案例：麦当劳连锁店

第2章 连锁总部的利润来源

- 2.1 增加连锁总部的利润来源
- 2.2 减少连锁总部的费用支出
- 2.3 案例：规范运作的特许经营

第3章 开设直营店

- 3.1 如何经营连锁体系
- 3.2 连锁体系的3S原则
- 3.3 开设直营店
- 3.4 案例：连锁分店的开店运作

第4章 建立连锁总部

- 4.1 连锁总部应具备的机能
- 4.2 连锁总部的功能
- 4.3 连锁总部与加盟店的权利、义务
- 4.4 连锁总部的控制力
- 4.5 建立连锁总部的督导人员
- 4.6 案例：麦当劳总部的职能

第5章 连锁体系的组织运作

- 5.1 连锁体系的组织设置原则
- 5.2 连锁体系的组织编制
- 5.3 连锁店所需人员的人力资源计划
- 5.4 连锁店所需人员的职位规划

第6章 对外招募连锁加盟店

- 6.1 加盟店的合作方式
- 6.2 招募加盟店的方式
- 6.3 招募加盟店的流程
- 6.4 招募加盟店的资格（条件）
- 6.5 案例：特许加盟者的申请
- 6.6 案例：选择合适的加盟商

第7章 连锁店加盟合约的重点

- 7.1 连锁总部与加盟店的角色
- 7.2 双方签订加盟合约
- 7.3 结束加盟合约
- 7.4 案例：连锁加盟合约范例

<<连锁店操作手册>>

第8章 连锁店商圈的评估

- 8.1 评估新店的商圈
- 8.2 12个开店地点评估重点
- 8.3 案例：开心汤姆连锁店选址规程

第9章 对连锁店加以督导

- 9.1 区督导的任务
- 9.2 区督导的条件
- 9.3 区督导的培训
- 9.4 区督导的辅导项目
- 9.5 区督导的督导频率
- 9.6 区督导的辅导作业模式
- 9.7 督导人员巡视店铺的评核标准
- 9.8 案例：总部的后援

第10章 连锁企业的培训工作

- 10.1 建立完善的连锁店培训系统
- 10.2 做好连锁店培训工作
- 10.3 培训店长、店员
- 10.4 案例：连锁快餐店的培训方法

第11章 连锁企业的“手册化”经营管理

- 11.1 运用“手册化”经营管理
- 11.2 撰写连锁店的经营手册
- 11.3 推动“手册化”经营管理
- 11.4 连锁店操作手册内容
- 11.5 案例：麦当劳手册标准化

第12章 连锁企业的商品策略

- 12.1 连锁企业的商品规划
- 12.2 连锁企业的商品来源
- 12.3 新商品的开发
- 12.4 连锁企业滞销品的下架
- 12.5 受控采购下的供货策略
- 12.6 自由采购的供货管理
- 12.7 案例：对连锁加盟商的管理

第13章 连锁企业的物流配送

- 13.1 连锁企业的物流种类
- 13.2 连锁企业的物流特性
- 13.3 连锁企业的物流步骤
- 13.4 连锁店的物流管理重点
- 13.5 案例：沃尔玛公司的物流中心

第14章 连锁企业的信息管理系统

- 14.1 连锁店的信息管理系统
- 14.2 连锁店信息系统的效益

<<连锁店操作手册>>

- 14.3 建立信息系统的事前作业
- 14.4 电子订货系统
- 14.5 连锁店导入POS系统
- 14.6 案例：日本便利店的物流配送

第15章 连锁企业的促销活动

- 15.1 连锁店促销的目的
- 15.2 连锁店常见的促销方法

第16章 连锁企业的广告技巧

- 16.1 连锁店的广告运作步骤
- 16.2 连锁店的广告关键决策
- 16.3 连锁店要善用店头POP广告
- 16.4 连锁体系的公关技巧
- 16.5 案例：快餐店的广告技巧

第17章 连锁企业的财务管理绝招

- 17.1 连锁企业的资金管理
- 17.2 连锁企业的资产管理
- 17.3 连锁企业的成本管理
- 17.4 连锁企业的财务分析
- 17.5 案例：依靠财务管理获取绩效

第18章 连锁店的绩效评估

- 18.1 连锁总部的绩效评估指标
- 18.2 个别连锁店的绩效评估指标
- 18.3 个别连锁店的绩效评估内容

第19章 连锁店的绩效改进

- 19.1 店铺亏损的原因与对策
- 19.2 对亏损连锁店的改进
- 19.3 加强单店管理
- 19.4 摆脱单店赢利下降的措施
- 19.5 案例：整顿加盟店
- 19.6 案例：7家连锁店的诊断辅导
- 19.7 案例：连锁企业的商品陈列诊断

第20章 如何减少连锁体系纠纷

- 20.1 先有经营成功的商店实体
- 20.2 如何处理好加盟体系
- 20.3 加盟体系的双向沟通
- 20.4 整顿不健全的加盟体系
- 20.5 加盟体系之间的利益纠纷
- 20.6 连锁失败的主要原因
- 20.7 案例：加盟体系的失败分析

<<连锁店操作手册>>

章节摘录

版权页：插图：连锁体系可分为直营连锁与加盟连锁两类。

直营连锁是由企业自行经营，负责盈亏；而加盟连锁是获得连锁总部同意并由企业外部的人士所经营。

更细的分类，是将连锁体系细分为以下5类：直营连锁、自愿加盟连锁、合作加盟连锁、特许加盟连锁、委托加盟连锁。

1. 直营连锁美国对直营连锁的定义为：凡是经营两家或两家以上的零售商店，经营性质相同，且属于同一资本管理商品政策之下所组成的公司组织。

即由总部拥有所有权，经营管理两家以上性质相同的零售商店，并承担一切的盈亏。

直营连锁的目的在于拓展及控制营销通路，并以整体的运作模式，采取一致行动，加深连锁体系在消费者心中的印象。

此外，通过统一管理制度的建立执行，也可获得规模利益，提升整体的经营效率。

2. 自愿加盟连锁由批发商或制造商发起，各零售商自愿加入，依契约明确连锁总部与各加盟店的职权与义务，并共同出资开设形象统一的商店。

连锁总部与加盟者各自拥有自主权，以契约作为合作的基础。

连锁总部需提供经营上的指导给加盟者，而加盟者必须支付费用给连锁总部，并向连锁总部承诺采购一定比例的商品。

双方可以说是在平等的基础上，类似合作互惠的组织。

自愿加盟连锁的目的在于通过专业化的经营管理，降低风险，减少投资，以达到规模经济。

3. 合作加盟连锁由性质相同的商店共同出资成立公司，降低经营风险，加强对抗直营连锁的竞争力。

合作加盟连锁是由零售商共同出资成立一个批发中心，以求在进货或促销上采取联合作业而降低成本。

参与加盟的零售商对外采用统一名称，并支付一定额度的费用以促进业务发展。

各零售商以股东身份参与决策，连锁总部与加盟者间以契约来订立双方的责任。

<<连锁店操作手册>>

编辑推荐

《连锁店操作手册》：成功企业懂得借力经营，善用连锁优势，迅速建立商业版图。

宪业企管（集团）公司是一家向企业界提供企管顾问咨询、企管培训教育、企管图书的公司。

主要的产品项目有：驻厂辅导诊断，举办企管公开课、内训班，出版企管杂志、企管图书。

1994年，宪业企管公司在台北成立。

由黄宪仁顾问领队，同其他5个顾问一起，专门为企业提供营销诊断、驻厂改善、企业培训等工作。

2005年，成立宪业出版集团，并购启力公司、志威公司、麦可公司，统一业务工作。

2010年11月，宪业企管顾问公司的顾问部门成立南昌分公司，为更多企业提供诊断、辅导、培训等服务。

2010年12月，宪业企管顾问公司转投资成立新公司，专营杂志媒体入口网站，由顾问部门资深顾问师任贤旺先生负责运营。

<<连锁店操作手册>>

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>