

<<零售管理>>

图书基本信息

书名：<<零售管理>>

13位ISBN编号：9787300118710

10位ISBN编号：7300118712

出版时间：2010-6

出版时间：中国人民大学出版社

作者：撒窠棚 戎鞅

页数：282

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>

<<零售管理>>

内容概要

本书共10个单元，主要介绍了零售业的基本内容、零售战略、零售商品策略、消费者市场、商圈分析与选址、零售环境设计、零售促销管理、零售服务管理、零售人员管理等内容。

本书紧贴中国零售行业发展实际，运用大量现实案例深入浅出地讲解了零售企业管理的基本方法，并根据理论设计实训场景，紧密结合实际，有利于读者快速掌握零售企业的管理原理、方法与技术。

本书可作为经济管理类专业的本科和高职高专在校生的教材，也可供相关专业的从业者参考。

<<零售管理>>

书籍目录

第一单元 零售世界入门 综合知识模块一 零售业概况 综合知识模块二 零售管理 综合知识模块三 零售业生命周期及发展趋势 第二单元 零售商圈分析与选址 综合知识模块一 零售商圈分析 综合知识模块二 零售店选址 第三单元 零售环境设计 综合知识模块一 店头设计 综合知识模块二 店面设计与布局 综合知识模块三 店内美化与装饰 第四单元 商品陈列 综合知识模块一 卖场商品配置 综合知识模块二 商品陈列的基本原则 综合知识模块三 商品陈列的基本方法和要求 第五单元 零售商品管理 综合知识模块一 零售商品组合 综合知识模块二 商品采购与验收 综合知识模块三 商品库存管理 综合知识模块四 商品盘点 第六单元 零售商品定价 综合知识模块一 零售商品的定价目标 综合知识模块二 影响零售商品定价的因素 综合知识模块三 零售商品的定价方法与策略 综合知识模块四 价格调整策略 第七单元 零售促销管理 综合知识模块一 零售促销策划 综合知识模块二 零售促销策略 综合知识模块三 零售促销管理 第八单元 零售服务管理 综合知识模块一 零售服务管理概述 综合知识模块二 零售服务礼仪 综合知识模块三 零售顾客心理和待客艺术 综合知识模块四 零售企业岗位职责 综合知识模块五 商品退换货处理与顾客投诉处理 第九单元 零售安全与防损管理 综合知识模块一 职业安全管理 综合知识模块二 商场消防管理 综合知识模块三 商品损耗控制 综合知识模块四 突发事件处理 第十单元 零售人员管理 综合知识模块一 零售人员的聘用与培训 综合知识模块二 零售人员的委派 综合知识模块三 零售人员的评估与奖惩 参考文献

章节摘录

第一单元 零售世界入门 综合知识模块一 零售业概况 能力知识点 零售业概述 零售业是一个向最终消费者提供所需商品及其相关服务的行业。

我们衣食住用行的需要，大部分是从零售业获得满足的。

零售业是一个国家最古老的行业之一，沿街叫卖是最早的零售活动。

人类最早的商业就是从这种沿街叫卖的行商中起步的，并逐渐发展成后来的坐商形式，即现在的店铺零售。

20世纪90年代以来，随着人们生活水平的提高，零售业呈现出前所未有的发展，零售业态异彩纷呈。

零售商店聚集了世界各地的最新产品，让消费者充分享受到人类文明智慧的结晶；超级市场为消费者提供了整洁舒适的购物场所，让人们告别了肮脏、杂乱、潮湿的集市贸易；邮购商店和网络商店让消费者足不出户就能满足所需。

零售业这个古老的行业，其旺盛的发展潜力和充满活力的零售组织使之成为人们普遍关注的热点行业。

一、零售的概念 人们通常认为零售只是在商店中出售商品，其实零售也包括出售服务。

例如，理发店提供的洗头、理发服务；汽车旅馆提供的住宿服务；医生为病人进行的诊断和治疗服务；维修部门提供的修理服务。

我国将零售的概念定义为向最终消费者个人或社会集团出售商品及相关服务的活动。

在这一定义里包括下列要点：（1）零售是针对最终消费者的销售活动。

它出售的商品是给消费者用作直接消费而不是用来生产加工或转卖。

（2）零售活动不仅向最终消费者出售商品，同时也提供服务。

零售活动包含着伴随商品出售提供的各种劳务，如送货、安装、维修等。

（3）零售对象不仅是指个人或家庭的购买者，也包括非生产性购买的社会集团。

（4）零售活动不仅可以在营业店铺中进行，也可以通过无店铺的方式进行。

例如，邮寄销售、上门推销、自动售货机售货、电话直销、电视直销等都是将商品出售给消费者，没有改变零售的实质。

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>