

<<沃尔玛零售业真经>>

图书基本信息

书名：<<沃尔玛零售业真经>>

13位ISBN编号：9787563916207

10位ISBN编号：7563916202

出版时间：2006-1

出版时间：北京工业大学出版社

作者：赵凡禹

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>

<<沃尔玛零售业真经>>

内容概要

嗨！
这就是沃尔玛！

日落原则：在沃尔玛，我们应该严格遵守日落原则，在这个忙碌的地方，大家的工作相互关联，当天的事当天完成，即日落以前完成，是我们的做事标准。

超越顾客的期望：作为沃尔玛的员工，我们深知仅仅感谢顾客光临我们的商场是远远不够的——我们期望竭尽全力、以各种细致入微的服务去表达我们的谢意！我们相信这将是一吸引顾客一次又一次光临我们的商场的关键之所在。

三米微笑原则：沃尔玛服务顾客的秘诀之一就是“三米微笑原则”。它是由沃尔玛百货有限公司的创始人山姆·沃尔顿先生传下来的。每当他巡店时，都会鼓励员工与他一起向顾客作出保证：“……我希望你们能够保证，每当你在三米以内遇到一位顾客时，你会看着他的眼睛向他打招呼，同时询问你能为他做些什么。”

天天平价：这就是我们一直在做的——努力工作，为顾客挖掘更多利益并将它转让给顾客。在沃尔玛，你永远无须等等降价而使你的钱财发挥最大作用！

沃尔玛欢呼：沃尔玛创始人山姆·沃尔姆曾经说过：“因为我们工作如此辛苦，我们在工作过程中，都希望有轻松愉快的时候，使我们不用总是愁眉苦脸。这是‘工作中吹口哨’的哲学，我们不仅仅拥有轻松的心情，而且会因此将工作做得更好。”

<<沃尔玛零售业真经>>

书籍目录

第一章 高瞻远瞩的成长路径 一位伟大的开拓者 勇气十足地探索零售业 零售王国沃尔玛的诞生 扩张、扩张、快速地扩张 成为全美最大的连锁公司 沃尔玛咄咄逼人的全球攻势 沃尔玛的成功法则 遭遇负债的危机 压力之下的股票上市 在股票增值中前进 与众不同的股东会议 平衡股票市场与经营原则 专题一：山姆·沃尔顿的商业理念第二章 定位准确的运营模式 不惜最低的价格 匠心独运的广告 精兵简政，轻装前进 高速流转以求降低成本 建立高效的分销系统 专题二：连锁企业的采购组织与流程第三章 真诚热心的顾客服务 赢得顾客就赢得竞争 公司最大的老板是顾客 用微笑感染顾客 从供货商那里为顾客争取利益 善待员工就是善待顾客 专题三：连锁企业的顾客满意战略 专题四：提高连锁企业服务质量的三个突破第四章 毫不示弱的销售策略 做一个强硬的竞争者 以己之长克敌之短 沃尔玛的“圈地运动” 从不断试验中寻找机会 用速度来打击竞争者 罗马不是一天建成的 不断创新的沃尔玛 以小城镇为发展中心 建立自己的配送系统 建立电子信息通信系统 建立山姆仓储俱乐部 建立特级市场 尝试超级购物中心 专题五：连锁店促销的种类与方法第五章 知人善用的员工管理 独特的合伙关系 善待每一位员工 利润分享计划 损耗奖励计划 业务运转透明化 良好的沟通 适时下放权力 沃尔玛的人才观 有效地吸纳每一个得力的人才 迅速发展时期的人才获得 有效地利用外援 山姆与人才 戴维·格拉斯的魅力 培训，经常地培训 专题六：连锁企业的教育训练制度 专题七：连锁企业的薪资制度 专题八：连锁企业的绩效管理第六章 与众不同的企业文化 塑造家庭般的环境 商业秘诀：尊重每一个人 与众不同的沃尔玛人 沃尔玛式的欢呼 喧闹的游戏娱乐 不拘一格的星期六周会 大出风头的公司年度股东大会 做到谦虚经营 关心公益事业 关心教育事业 关心慈善事业 沃尔玛的“购买美国货”运动 专题九：山姆·沃尔顿的诚语第七章 不畏艰难的危机应对 “周六夜的屠杀” 将挫折转化为机遇 转变策略赢得员工的心 避过媒体绞杀战 解决销售难题 专题十：沃尔玛公司的文化第八章 稳步前进的中国市场开拓 沃尔玛挑战中国零售业 沃尔玛的中国总部 深圳沃尔玛经营管理概况 沃尔玛的中国战略

<<沃尔玛零售业真经>>

章节摘录

书摘压力之下的股票上市 山姆很早以前就考虑过股票上市，但还没有认真采取过行动。因为公开发售股票对于沃尔玛而言，毕竟是件非同小可的事情，一旦公开上市，一切信息就要公布于众，公司得时刻面临着来自市场的各种风险和压力。

而且，山姆想让沃尔顿家族一直掌握沃尔玛公司，而上市之后，这一问题就会出现意料不到的风险。因此，山姆一直很犹豫。

而此时，沃尔玛已经负债累累，接近了负债极限，如果再不采取行动，后果将不堪设想。因此，只有股票上市一条路了。

对于股票上市问题，山姆十分谨慎。

他多方打听，不仅要听取迈克的意见，也希望与更成熟的承销商来进行探讨，怀特·韦尔德公司就是其中之一。

山姆来到韦尔德公司，首先向该公司的接待员做了自我介绍，并且说：“我想找人谈谈有关公司股票上市的问题。”

接待员问他说：“啊，是吗？你从哪儿来？”当他说从阿肯色州的本顿威尔来时，她说：“好吧，我们这儿有位巴克先生也是阿肯色州人，他也许能帮助你。”

就这样，山姆与巴克相识了。

巴克与山姆都做了自我介绍，然后山姆问他：“你们对承揽我公司的股票上市事宜有多少兴趣？”巴克说得研究一下。

最终，他答应承揽。

山姆一直坚持认为怀特·韦尔德公司的承揽是股票上市成功的一大关键，因为它是当时数一数二的投资银行。

而同时，山姆的另一位朋友迈克所在的史蒂芬斯公司也贡献良多。

山姆希望史蒂芬斯的人能承销一部分股票，于是韦尔德公司建议由自己做其中的2/3，而史蒂芬斯公司做1/3。

为此迈克和巴克商量，最终两人都答应了此事。

于是，山姆的大儿子罗布开始着手这项计划，那时他已是一名成功的律师。

罗布将公司原来的所有合伙人全纳入公司的名下，剩下的20%股份公开上市。

沃尔顿家族拥有其中61%的股权，其他股权分给了山姆的亲戚和一些好朋友，还有沃尔玛的一些员工。

沃尔玛早期的经理们都从银行借钱去买股，因为他们对沃尔玛有很强的信心。事实上，他们的决定也没有错，后来他们都得到了丰厚的回报。

对于发行股票，并不是每个人都举双手赞成。山姆的妻子海伦就有自己的意见。

她说：“在我们的股票公开发行前，我曾反对过。如果山姆有什么事让我不高兴的话，那就是他坚持己见，让公司公开发行股票。

没有什么事比股票上市对我影响更大了，以至于我下定决心在公司之外寻找新的兴趣。我就是不愿意将我们的财政状况公开出去，让每个人都知道。

当公司股份上市以后，人们有权过问各种各样的问题，我们的事业、家庭毫无隐私可言。我无法接受，甚至痛恨这一点。

”对于海伦的看法，山姆也并不是不同意。他认为，海伦对于公司股份化后产生的不利后果的估计是对的，它的确带来了许多他们并不想要的公众注意。

但是，他更在乎债务问题，从发行股票那天起，沃尔顿家族只拥有61%的沃尔玛公司股份，但他们已偿清了所有贷款，并且从此以后，再也不必向银行借钱来维持沃尔玛公司了，这是最让山姆欣慰的事。

公开发行股票后，虽然公司发展速度减慢，但这样以来，沃尔玛公司已经可以自我发展并独立解决发

<<沃尔玛零售业真经>>

展中所需的资金。

后来，沃尔玛股票又发行了一次，目的是增资及扩大流通的范围，使沃尔玛公司的股票能在纽约股票交易所进行交易。

在增资发行中，山姆一家只卖出了一小部分股票。

因为在山姆看来，出售家族的股票会造成家族的分裂，因为那些股票是沃尔顿家族财富的主要来源，所以他们一直保持着那些股票，不轻易出售。

但山姆持有股票并不是为了一种经济上的保障。

有人说，商场上竞争太过劳神，既然有了股票，就可以不用太劳累地工作，就可以轻闲地生活。

况且山姆终究要退休，不再过问公司的事，倒不如干脆把股权卖给那些荷兰投资人、卖给凯玛特或卖给联盟商店等其他公司。

但山姆天性乐于工作，乐于竞争，乐于看到沃尔玛在他手中不断壮大，因此他从不停息。

就这样，沃尔玛不断向前发展着，1971年沃尔玛又新开设了14家连锁店，商店的总数达到了51个，遍布在阿肯色、密苏里、堪萨斯、俄克拉何马和路易斯安那五个州。

沃尔玛销售额为7801.4万美元，一年内销售额就增长了77%。

同一时期公司的利润从48.2万美元一跃升为290.7万美元。

而在5年前山姆只有24家沃尔玛商店时，销售额只有1261.8万美元。

P28-30

<<沃尔玛零售业真经>>

媒体关注与评论

书评卓越的顾客服务是我们区别于所有其他公司的特色所在，向顾客提供他们需要的东西——并且再多一点服务，让他们知道你重视他们。

在错误中吸取教训，不要找任何借口——而应向顾客道歉。

无论做什么，都应礼让三分。

我曾经在第一块沃尔玛招牌上写下了最重要的四个字——保证满意。

——沃尔玛创始人 山姆·沃尔顿 我们的能做的事情都是我们所了解的，了解得越多，就会做得越好。

向您的同事倾谈吧，相互倾谈，才能相互指导和学习。

——沃尔玛百货商场总裁及首席行政长官 汤姆·考林 在与我们的员工、顾客以及供应商的交往中，我们所拥有的最重要的财富是忠诚。

——沃尔玛百货有限公司特别部门行政副总裁 戴·迪布尔

<<沃尔玛零售业真经>>

编辑推荐

零售业毫无疑问是未来中国最具挑战性、最具发展潜力的行业之一。

大量对零售业感兴趣的人士都想了解沃尔玛，学习沃尔玛，掌握沃尔玛的成功经验。

零售业是一个残酷的行业，你的每一次销售规划、定价和促销决策都被竞争对手看在眼里，但是沃尔玛获得了空前的成功：它一天的购物小票打印纸带可长达2700英里；2004年它每天都开一家新店；它是世界第一大雇主。

沃尔玛的胜利只是一个象征。

它昭示着一个制造商一统天下的时代已经过去，一个零售为王时代的来临。

而沃尔玛的历史其实就是一部“零售为王”的历史！

<<沃尔玛零售业真经>>

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>