

<<连锁训练与督导密码>>

图书基本信息

书名：<<连锁训练与督导密码>>

13位ISBN编号：9787806529737

10位ISBN编号：780652973X

出版时间：2010-3

出版时间：广东南方日报出版社

作者：马瑞光，韩买红 著

页数：237

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>

## &lt;&lt;连锁训练与督导密码&gt;&gt;

## 前言

近年来，随着现代商业竞争的加剧，连锁业不断地发展壮大，各行业的领先连锁企业在资本市场日趋活跃，连锁企业的竞争已经上升到了资本层面的竞争。

纵观市场，已经融到资的上市连锁企业在不断地加速行业洗牌速度，没有资本或者正在筹备与资本对接的连锁企业也开始猛练内功，以期快速提升其连锁赢利能力，摆脱“被连锁”或“被洗牌”的命运。

企业成功与资本对接，其核心在于自身的赢利能力或潜在的赢利能力，赢利能力常常取决于两个方面：一是核心团队；二是赢利的标准化模式，即具备成功复制的标准化模式。

我们看到“零售为王”的超级终端时代已经到来，商业化连锁成功企业可谓比比皆是，如国美、苏宁、百丽等等，每个成功的企业都具有独特核心竞争力。

纵观世界知名连锁企业，如麦当劳、肯德基，如沃尔玛、家乐福等等，它们成功的秘诀就是超强的标准化执行力。

我们知道连锁经营管理的基本原则是四化：标准化，简单化，专业化，独特化。

而四化之中最主要的就是标准化，连锁标准化是指连锁企业所有门店为持续性提供和销售统一的商品和服务而设定的符合连锁企业文化、形象并能提高效率的一系列规范。

标准化在一定程度上是专业化、简单化、独特化的体现，因为连锁的最大特征之一就是具备可复制性，而标准化是复制的必备前提。

因此，可以说标准化就是连锁企业执行力的源泉。

逸马国际顾问集团多年来一直致力于连锁理念、思想的传播和连锁实战的研究，致力于为中国连锁企业提供连锁专业解决方案。

我们的研究和实践也证明了连锁企业为了实现企业标准化而建立的独有的营运系统、训练系统和督导系统。

营运系统构建标准化的操作体系，训练系统通过标准化的输出为企业培养执行力，督导系统通过超越执行力层面的监督保证执行力的持续性。

在国内，成长型连锁企业的各种问题尤为突出，对外扩张也越来越频繁。

在与众多连锁企业的接触或咨询培训过程中，经营管理者常常提出如下的难题与困惑： 特许经营中企业应如何做到快速健康地复制？

如何检测企业的扩张是健康的？

缺少系统科学的、复制性较强的连锁体系…… 连锁标准化系统如何建立？

如何建立系统的终端规范管理？

加盟连锁规模上来了，赢利却下来了，单店赢利成了问题…… 企业越做越大，管理越来越累，员工跟不上企业发展，人才缺乏。

核心人才如何建设？

内耗越来越大，员工执行力降低，如何解决？

连锁企业人员训练与标准化管理问题，商品合理化管理问题。

综合以上企业常见难题，我们可以简单归结于一点，那就是——如何“复制”的问题。

要想成功复制，必须解决企业的“标准化”的问题。

标准化就是流程、操作规范和工具表单。

把标准化落实到各门店、各部门，进而落实到部门里的每一岗位及工作上，是连锁企业统一经营的基本要求，是店面高效、规范运作的基础，是连锁企业快速扩张、成功复制的根本，是保障企业持续赢利的关键。

为此，逸马顾问推出这一系列连锁复制丛书，涵盖了连锁企业营运管理的所有方面和模块，包括店面标准化、商品管理、门店赢利提升、选址、建店、开店、团队、店长、导购、训练、督导、管控、拓展、招商等等，是一系列通俗易懂，可借鉴可操作的理论及工具丛书。

丛书有以下特点： 可读性强：通俗易懂，避免纯理论或专业工具的阐述，采用的案例丰富，多为经典分享。

## <<连锁训练与督导密码>>

**实用性强：**多个行业的实战案例，分别从人的服务标准化、物的服务标准化和环境服务标准化等方面进行详细描述，并以流程、操作规范等进行了具体展示。

**易学易用：**针对具体流程、操作步骤，本书都给出了相应的使用工具表单等，流程、操作规范和操作工具表单相结合，方便读者借鉴和使用，易学易操作。

本书适合于连锁企业经营管理人员、连锁门店店长以及工作人员，企业培训师、咨询师及高校连锁经营研究学习人员等。

本系列丛书的出版是逸马顾问各位同仁的智慧结晶及经验沉淀，是逸马人共同努力的结果，我们将继续致力于传播连锁实战智慧、复制连锁成功帝国的伟大事业！

## <<连锁训练与督导密码>>

### 内容概要

特许经营中企业应如何做到快速健康地复制？

如何检测企业的扩张是健康的？

缺少系统科学的、复制性较强的连锁体系……连锁标准化系统如何建立？

如何建立系统的终端规范管理？

加盟连锁规模上来了，赢利却下来了，单店赢利成了问题……企业越做越大，管理越来越累，员工跟不上企业发展，人才缺乏。

核心人才如何建设？

内耗越来越大，员工执行力降低，如何解决？

连锁企业人员训练与标准化管理问题，商品合理化管理问题。

本书涵盖了连锁企业运营管理中的训练、督导两方面内容。

从人的服务标准化、物的服务标准化和环境服务标准化等方面进行详细描述，并以流程、操作规范等进行了具体展示。

本书适合于连锁企业经营管理人员、连锁门店店长以及工作人员，企业培训师、咨询师及高校连锁经营研究学习人员等。

## <<连锁训练与督导密码>>

### 作者简介

马瑞光，逸马国际顾问集团创始人，中国连锁经营实战领军人物，中国商业联合会资深专家，中国连锁经营研究院院长，中国连锁经营商学院院长，中国连锁经营实战网特约专家，国内著名的连锁经营、营销双柄专家，因其在连锁专业研究、实战方面的突出贡献被称为“中国连锁经营实战第一人”，开创了专注中国连锁企业实际问题管理咨询的先河。

马瑞光先生是把连锁经营作为“经营模式、管理标准、企业组织形式”的普及者，连锁门店“六维管理”的推广者，“超级管理漏斗”的实践者，“管理工程方法”的应用者。

著有《无限连锁》、《复制连锁帝国》、《中国式连锁》等著作和数百篇连锁业专业文章。

韩买红，逸马顾问核心专家，资深顾问，管理学硕士，中国连锁经营研究院高级研究员，中国连锁经营实战网特约专家。

精通连锁企业组织设计，擅长连锁训练与督导系统管理系统建设，曾发表文章《百家争鸣，唯谁独尊？

——服装连锁之路》、《连锁门店六脉神剑之人员管理》、《连锁复制秘笈之直营与加盟》等。

咨询服务企业包括资生堂、朗能电器、联想集团、创维集团，诺奇时装连锁等。

<<连锁训练与督导密码>>

书籍目录

序第一篇 困惑篇 第一章 连锁企业执行力困惑及来源 第一节 执行力的概念 第二节 标准化执行案例 第三节 连锁企业执行力的来源第二篇 解密连锁训练 第二章 训练组织 第一节 案例一：某连锁企业训练组织结构及各岗位职能 第二节 案例二：某美发连锁企业培训学校组织结构及职能 第三章 连锁训练讲师队伍 第一节 讲师队伍建设 第二节 讲师队伍管理 第四章 连锁训练管理 第一节 训练管理制度 第二节 训练流程及操作标准 第三节 评估考核 第四节 标准化工具与表单 第五章 连锁训练课程 第一节 分析训练需求 第二节 训练课程规划 第三节 店面各岗位具体课程 第四节 案例一：麦当劳训练课程 第五节 案例二：某家电连锁企业导购员训练课程 第六节 案例三：某家电连锁企业店长训练课程 第六章 训练实施 第一节 训练分类 第二节 训练方式 第三节 岗位培训履历 第七章 训练体系升级 第一节 训练需求分析 第二节 训练体系升级策划方案 第三节 训练升级内容第三篇 解密连锁督导 第八章 督导组织 第一节 督导系统组织结构 第二节 督导系统职能说明（部门） 第三节 督导系统各岗位职责说明 第九章 连锁督导制度 第一节 督导人员的管理 第二节 督导管理制度 第三节 评估考核 第四节 督导相关流程及操作规范 第十章 督导标准 第一节 督导标准制定原则 第二节 督导执行标准 第十一章 标准化工具与表单

## &lt;&lt;连锁训练与督导密码&gt;&gt;

## 章节摘录

什么是执行力？

对执行力的理解有很多，可以说执行力是说了就做，是贯彻到底，是执行到位…… 执行力可分为狭义与广义。

狭义的执行力可以是指一个人做事的执行到位程度；广义的执行力是指一个组织、一个企业整体工作的执行到位程度，即企业、组织在达成目标过程中所有影响最终目标达成效果的因素，对这些影响效果的因素都进行规范、控制及整合运用的话，那么企业就可提高执行力。

执行力将对一个企业的发展起着越来越重要的作用，它将是构成企业竞争力的重要组成部分，从而成为决定企业成败的一个重要因素。

如果没有执行力，无论战略蓝图多么宏伟或者组织结构多么科学合理，都无法发挥威力。

在激烈的市场竞争中，一个企业的执行力如何，将决定企业的兴衰。

执行力是使企业达成计划和目标的必然途径，因而也是管理的一项重要任务。

有一则管理寓言很形象地展示了执行力的微妙：耶稣带着他的门徒彼得远行，途中发现一块破烂的马蹄铁，耶稣希望彼得捡起来，不料彼得懒得弯腰，假装没听见。

耶稣自己弯腰捡起马蹄铁，用它在铁匠那儿换来3文钱，并用这些钱买了十几颗樱桃。

出了城，两人继续前进，经过的是茫茫荒野，耶稣猜到彼得渴得厉害，就让藏在袖子里的樱桃悄悄地掉出一颗，彼得一见，赶紧捡起来吃。

耶稣边走边丢，彼得也就狼狈地弯了十七八次腰。

于是耶稣笑着对他说：“要是按我想的做，你最开始弯一次腰，我也就不用一次又一次重复地扔樱桃，你也就不会在后来没完没了地弯腰。

” 这个寓言很有意思，它反映出这样一个问题：在企业中，企业所要求的和员工所想所做的，往往不能得到有效的统一。

执行力缺失，会使企业的所有工作都变成一纸空文或一场空谈。

连锁企业在运营过程中经常会碰到这样的事情，员工各有所想，各自都有自己的做事方式，导致门店执行千差万别，企业的政策无法落实，门店的标准无法执行，究其原因就是执行力的问题，是执行的规范、效果和持续性的问题。

命令的人强制集中起来，进行训斥：“各位听着：我决不会容忍任何一个不执行命令的兔崽子。

现在给你们一个选择的机会，要么罚款25美元，要么送交军事法庭，并记入档案。

你们自己看着办吧！

” 这些士兵只好乖乖认罚。

尽管巴顿的这种做法招致许多人的反感和咒骂，但这样做的的确确震动了第二军，第二年一扫过去那种松松垮垮的作风，精神面貌发生了巨大改观，执行力获得了很大的提升。

## <<连锁训练与督导密码>>

### 编辑推荐

中国第一部“手把手”指导连锁人士快速扩张，赢利的强大秘笈！

第一次把中西合璧的连锁智慧进行系统化，标准化传播的经典丛书！

看完就会实战，操作就有实效！

它是指导众多连锁巨擘成就连锁霸业、复制赢利的宝典！

它，正迅速改变，并影响中国连锁业的发展思路！

本书是国内第一本为连锁企业提升执行力提供系统解决方案的著作；首次公开逸马顾问众多实操咨询案例！

本书将国外成熟连锁巨头与国内成功连锁集团案例兼收并蓄，国际化高度，中国式实操！

本书是一本指导训练和督导操作的工具书，可操作性100%！

作者用多年一线实战经验，揭开连锁企业训练和督导执行的秘诀！



<<连锁训练与督导密码>>

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>