

<<连锁超市经营管理实务>>

图书基本信息

书名：<<连锁超市经营管理实务>>

13位ISBN编号：9787806549841

10位ISBN编号：7806549846

出版时间：2003-9

出版时间：海天出版社

作者：金娟,王颖,毕春辉

页数：379

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>

## <<连锁超市经营管理实务>>

### 内容概要

《连锁超市经营管理实务》一书首先从总店组织架构与部室职能谈起，紧接着对连锁超市各分店职能以及人员职位等相关职能进行了详尽的描述，同时，把连锁超市最关键的服务功能，如：一般礼仪服务准则、顾客投诉管理办法、服务中心的管理作了进一步的说明，然后又从连锁超市物流系统管理谈起，在这一阶段主要介绍了连锁超市物流系统的含义、商品采购、商品验收与商品盘点管理，接着介绍了连锁超市的组织设计、顾客服务、商品陈列与布局、商品促销与价格管理、财务管理、卫生与安全管理，本书内容完整、丰富，且书中所谈及的均是连锁超市经营管理中将要面对的问题，具有极高的实用价值和可操作性。

<<连锁超市经营管理实务>>

书籍目录

第1章连锁超市职能管理第一节总店组织架构与部室职能 总店组织架构 总店各部室职能1. 总经理办公室职能2. 企业策划部职能3. 人力资源部职能4. 采购部职能5. 物价质检部职能6. 防损部职能7. 电脑部职能8. 财务部职能9. 营业管理本部职能10. 企业发展部职能11. 电子商务部职能12. 法律监督室职能 分店组织架构 分店职能1. 销售工作2. 营业管理工作 分店管理人员职位说明1. 经理级人员2. 主管级人员3. 柜组长、班长级人员 分店普通员工职位说明加盟连锁合同书范本(节选)第2章连锁超市顾客服务管理第一节一般礼仪服务准则 营业员仪容仪表要求1. 营业员接待礼仪2. 营业员仪表3. 营业员迎宾礼仪4. 营业员饰物佩戴5. 营业员工作用品佩戴 营业员言谈举止要求1. 为顾客服务时站姿2. 恭候顾客站姿3. 柜台营业员待客站姿4. 营业人员服务礼貌用语 服务过程细节要求1. 营业员营业前操作要求.....

<<连锁超市经营管理实务>>

章节摘录

- a. 熟悉国家有关商品价格的法律法规及公司商品价格运作规定。
- b. 熟悉公司商品标价管理、使用范围及标价签申购、申报的程序规定。
- c. 熟悉公司商品价格业务流程, 具备商品价格现场管理能力。
- d. 具备商品陈列、摆放、外包装识别等商品基本知识, 正确区分商品大小类。
- e. 具备商品价格市场调查和分析能力。
- f. 财经类专业大专以上学历, 有商业企业相关工作经验。

岗位职责 a. 严格按公司的商品价格政策, 对分店的商品价格进行有效监控。

b. 贯彻商品标价签管理制度, 及时纠正商品价格执行的偏差。

c. 执行公司商品削价报损制度, 配合分店及相关职能部门作好商品削价报损工作 d. 贯彻执行

行《生鲜熟食区价格、质量管理规定》。

e. 指导兼职物价员对周边指定超市的商品价格进行市场调查, 收集整理反馈市场价格信息。

f. 分析商圈内市场价格变动情况, 提出有效建议。

g. 提供电脑应用系统相关的技术咨询。

(27)防损员职位说明 任职资格 a. 具有较好的身体素质和较强的团队意识。

b. 具有与商业有关的法律知识和相关的民法、刑法知识, 《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国治安管理处罚条例》、《中华人民共和国消防法》。

C. 掌握基本的防盗、防暴、消防技能。

d. 掌握超市岗位分布及职责。

e. 掌握商品进出超市的相关规定。

f. 掌握超市安全知识, 熟悉超市各种安全设备的性能及使用。

g. 具有高中以上文化程度。

h. 防盗意识较强, 具有一定防盗技能。

i. 队列动作能达到公司升旗要求。

岗位职责 a. 绝对服从上级下达的指示。

b. 按照部门工作要求及各岗位要求开展工作。

c. 参加公司及内部各类训练、培训、考核。

d. 遇有火警等急事件应立即采取有效措施, 并及时上报。

(28)收银监察员职位说明 任职资格 a. 具有高中以上文化程度。

b. 具有一定独立处理问题的能力。

c. 具有较强的服务、协作意识。

d. 了解公司对超市的相关管理制度。

岗位职责 a. 对收银监察主管负责。

b. 贯彻执行公司的各项收银监督检查制度。

c. 对收银员的各项操作采取现场巡视、仪器监控等方式进行监督检查。

d. 对收银员工作中出现的问题进行总结分析, 发现问题及时向上级汇报, 并通报收银主管。

e. 配合主管加强与分店、其他职能部门及驻店人员之间的沟通, 使收银监察工作正常进行。

f. 参加公司及部门组织内部各类培训、考核。

甲方: 加盟总部 乙方: 加盟者 加盟连锁合同书范本(节选) x x x 连锁公司加盟合同书

第一条 本合同使用的有关文字定义 公司经营技术资产: 由总部开发、完善成型, 用于零售店经营的具有统一性的独自的经营技术, 是公司的注册商号、商标和服务标志、模式、样式、店铺管理方式、商品陈列技术、财务系统、专业教育研修程序及有关营运的不可分的统一系统。

公司店铺: 指使用属于总部所有的经营技术资产及商标的零售分店。

公司商标: 指称为公司的商标和服务标志及表示公司的标记、记号、招牌、标签、样式及其他一切营业象征。

<<连锁超市经营管理实务>>

公司形象：加盟店因使用公司经营技术资产和商标，而使其统一性被公众广泛认识，获得信誉，并在定型的统一形象下营运。

第二条 加盟店资格 (1)只有具备下列条件者才有资格成为公司的连锁加盟店： 没有受过刑事处罚。

受过总部规定的培训，并按要求完成培训内容，被总部认可合格。

经与总部协商，被认定可以经营公司的特定店面。

(2)如加盟店是法人组织，则前项资格条件中，第一项的对象是法人代表，第二项对象是法人代表或法人代表指定的员工。

第三条 使用范围和使用方法 (1)加盟店只能按总部承诺的范围和方法使用公司商标及经营技术资产，同时必须以公司经营技术资产为基础，按统一形象经营店铺。

(2)加盟店使用公司商标和经营技术资产时，不得有以下行为： 降低公司形象，损害公司商标和经营技术资产。

.....

## <<连锁超市经营管理实务>>

### 媒体关注与评论

前言 目前,我国的零售业态主要分为:百货商店、超级市场、便利店、专卖店、专业店、购物中心、大型综合性超市和仓储式商场。

其中大型综合性超市和仓储式商场,是近年来发展较快的零售新业态,它实现了从传统百货向现代百货、从综合百货向主题百货、从单体经营向连锁经营的转变。

连锁经营渐渐成为国内零售业态的主流。

连锁超市被称为是“现代流通革命”的标志。

但是,由于我国零售业资金短缺,难以形成批量采购和低成本扩张策略,连锁超市扩张缓慢,市场份额难以扩大;同时由于体制不够完善,往往缺乏特色,竞争力较弱,在规模扩张上也难以实现突破。

我国加入WTO后,零售业将成为完全开放的行业,这无疑对国内的投资者造成一定的冲击。

据不完全统计,世界50家最大的零售企业已经有70%在中国“抢滩登陆”,知名的如美国的沃尔玛、法国的家乐福和欧尚、德国的麦德龙、日本的伊藤洋华堂等零售业巨头,已经逐步形成了一定的网络规模,而且都拟定了进一步拓展中国市场的计划。

面对国外零售企业的强大竞争,从中找出自身差距,朝着规模化、集团化、连锁化发展成为我国未来零售业发展的目标所在。

值得欣慰的是,近年来,我国本土连锁企业,如华润集团、百佳超市、上海一百货、新一佳超市等已形成规模经营,发展迅速,有很多成功的经验可以值得同业学习和借鉴。

鉴于此,笔者根据多年的零售业从业经验,结合国内外连锁超市成功的管理经验和方法,编写了《连锁超市经营管理实务》一书,希望本书的出版发行能给商业经济研究者、教学工作者及零售业投资者、连锁超市经营管理者、从业人员以参考之用。

《连锁超市经营管理实务》一书首先从总店组织架构与部室职能谈起,紧接着对连锁超市各分店职能以及人员职位等相关职能进行了详尽的描述,同时,把连锁超市最关键的服务功能,如:一般礼仪服务准则、顾客投诉管理办法、服务中心的管理作了进一步的说明,然后又从连锁超市物流系统管理谈起,在这一阶段主要介绍了连锁超市物流系统的含义、商品采购、商品验收与商品盘点管理,接着介绍了连锁超市的组织设计、顾客服务、商品陈列与布局、商品促销与价格管理、财务管理、卫生与安全管理,本书内容完整、丰富,且书中所谈及的均是连锁超市经营管理中将要面对的问题,具有极高的实用价值和可操作性。

作者 2003年7月

<<连锁超市经营管理实务>>

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>