



高职高专连锁经营管理专业系列规划教材

特许经营 实务

文志宏 主 编
文金梅 副主编
赵 丽
王忆南 主 审

TEXU JINGYING SHIWU



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>



高职高专连锁经营管理专业系列规划教材

特许经营 实务

文志宏 主 编

文金梅 副主编
赵 丽

王忆南 主 审

TEXU JINGYING SHIWU

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry
北京·BEIJING

内 容 简 介

本书分为基础篇、实务篇、法律篇三个部分。基本篇简要叙述了特许经营的概念与基础知识,以及发展历史与现状;实务篇按照特许经营实际操作步骤,详细介绍了特许经营的战略规划、单店模式设计、特许加盟模式、推广与加盟招募等;法律篇介绍了与特许经营有关的合同与法律实务。本书作者有着多年的从业经验,编写中注重实务操作性,使读者既能了解特许经营运行的全景,又能掌握具体操作的关键环节。本书案例丰富,选编了60多个具有代表性的特许经营案例,使读者对特许经营实务操作有更直观的理解。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

特许经营实务 / 文志宏主编. —北京: 电子工业出版社, 2009.1

(零距离上岗·高职高专连锁经营管理专业系列规划教材)

ISBN 978-7-121-07563-6

I. 特… II. 文… III. 专卖—商业经营—高等学校: 技术学校—教材 IV. F717.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 161532 号

策划编辑: 王慧丽

责任编辑: 王慧丽

印 刷: 北京市顺义兴华印刷厂

装 订: 三河市双峰印刷装订有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×980 1/16 印张: 18.5 字数: 449 千字

印 次: 2009 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 29.00 元

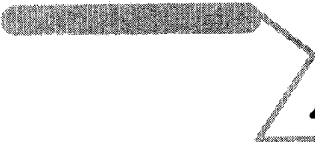
凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

零距离上岗·高职高专连锁经营管理专业
系列规划教材
编委会名单

- 主 任 裴亮（中国连锁经营协会秘书长）
副主任 李卫华（江苏经贸职业技术学院）
文志宏（和君咨询集团）
委 员 （按汉语拼音排序）
陈新玲（太原大学）
杜春雷（山东商务职业学院）
李 建（江苏经贸职业技术学院）
马丽涛（哈尔滨职业技术学院）
任永珍（太原大学）
苏 霜（中国连锁经营协会行业政策、信息与研究部）
王 菱（四川商务职业学院）
王忆南（浙江经贸职业技术学院）
文金梅（江西工业工程职业技术学院）
张明明（哈尔滨职业技术学院）
赵 丽（浙江经贸职业技术学院）
周 蕾（浙江经贸职业技术学院）



总 序



连锁经营作为一种现代流通业的新的企业组织形式和经营方式,近几年来,在全世界都得到了快速的发展。中国也不例外。2001~2005年,是中国连锁业发展最快的几年,在这几年间,中国百强连锁企业的平均年店铺增长率达51%,年销售增长率达38%。2007年连锁行业调查显示,连锁经营继续保持快速发展的势头,2007年“中国连锁百强”销售规模突破一万亿元人民币,达到10022亿元,同比增长21%,高于社会消费品零售总额16.8%的增幅。门店总数达到105191个,同比增长58%。

随着连锁经营的快速发展,人才需求也急剧增加,尤其是对中高层管理人员、营销策划人员、培训师的需求量更大。目前,北京市已将高级连锁经营管理作为紧缺人才岗位培训项目,有计划地培养连锁经营人才;上海市商业职业技术学院的连锁经营管理专业的毕业生供不应求,不少第二年的毕业生已纷纷被预定;而根据浙江连锁业今后3年到5年的发展目标,连锁业至少缺口30万人,为此,杭州特意举办大型的连锁经营人才交流大会,省连锁经营协会组织东西部高用工企业与高校对接,并进场招人。

人才需求的增加也促进了高等院校连锁经营管理专业的发展。从1997年上海商学院开设全国第一个连锁经营管理专业以来,到2007年,开设连锁经营管理专业的高职院校已有百余所,对连锁经营业的快速发展起到很大的促进和人才保障作用。

然而,连锁经营管理专业是在近几年内高校根据人才需求设立的新专业,在课程体系、内容建设、授课形式、与实际工作岗位的对接上,都还有待进一步提高。学生在校所学的知识 and 技能,与毕业后实际所从事的工作岗位所需技能,还存在着一定的差距。这一方面反映了教学与实践的结合度还不高;另一方面,反映了教材建设上存在着不足,大多教材还是以理论指导为主,对岗位技能的训练重视不够;而且,教学中普遍缺乏对学生的职业指导。比如,尽管连锁经营人才缺乏,尤其缺乏中高级管理人才,但学生刚毕业时,还不能直接走上管理岗位,而要从基层工作做起,很多学生常常接受不了自己受过高等教育仍然从基层岗位做起的现实,而失去了锻炼和提高自己的机会。事实上,学生们如果沉下心来做两三年,未来的发展将会有有一个很大的提升。

为此,电子工业出版社在广泛深入调查研究的基础上,从当前连锁经营业态对人才知识结构要求出发,根据教学实际需要和工学结合的教学改革方向,策划了本套教材。本套教材的一个重要的编写原则是职业能力导向,在理论够用的基础上,加强学生的岗位技能训练,力图使学生了解实务界的真实运作情况和最新发展,在学到连锁经营管理原理和方法的同时,掌握实际工作岗位必备的技能。

为了使理论与实务更好地结合起来,本套教材在编委会组成、作者选择上采用学校老师与实务界专业人士合作编写的模式,部分主编老师有着丰富的从业经验;在院校的选择上,也秉承开设时间较早、办学经验丰富的原则;在内容的规划上,每本书都配有实训内容,并设有职业指导栏目,为学生提供职业素质培养、职业规划等方面的指导。

虽然我们做了很多努力,但鉴于连锁经营业态及学科的快速发展,本套教材肯定还会有一些错漏和不尽如人意的地方,希望广大师生和从业人员提出宝贵意见和建议,以便我们在再版时改进。

前言

作为连锁经营的一种高级形式，特许经营被美国著名的未来学家奈斯比特称为“21 世纪的主导商业模式”。特许经营在中国走过了 20 多年的发展历程，目前已进入蓬勃发展时期。根据中国连锁经营协会统计显示，目前我国已经有近 3000 个特许经营体系，特许加盟店数十万家，已经成为世界上拥有特许经营体系最多的国家，并且仍然具有巨大的发展空间。

本书以特许经营企业的实际需要为出发点和落脚点，结合高等职业教育人才培养目标，以培养学生职业能力为导向，从理论与实践相结合的角度，加强对特许经营问题的研究，是一本非常适合特许经营入门的教材。

本书共 10 章，分为基础篇、实务篇、法律篇三个部分（见图 0-1）。其中基础篇为第 1~3 章，内容为特许经营的概念与基础知识、特许经营的发展历史与现状，以及特许经营在我国的发展状况；第 4~9 章为实务篇，按照特许经营实际操作的步骤，内容分为特许经营战略规划、单店模式设计、特许加盟模式设计、总部建设、推广与加盟招募、体系运营管理；第 10 章为法律篇，内容是特许经营合同与法律实务。

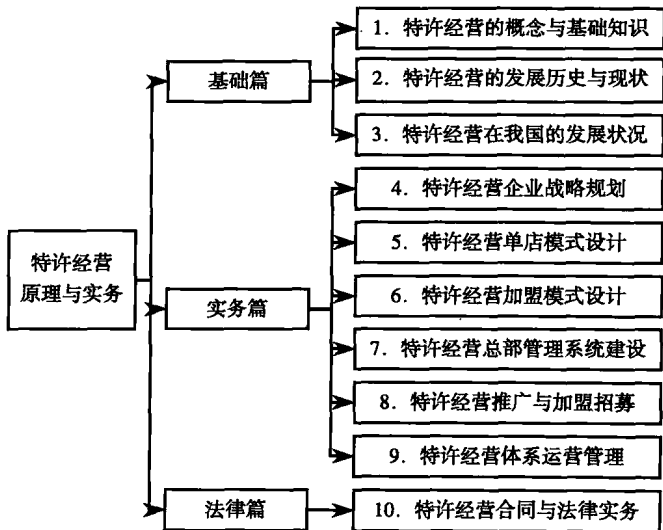


图 0-1 本书的整体框架内容

在本教材编写中,既注重加强必要的理论基础,又注重基本原理的具体应用。总的来说,本书具有专业性、实务性、时效性、实用性四个突出的特点。

1. 专业性

本书是在中国连锁经营协会的指导下,并由在特许经营领域拥有逾10年实战、研究、咨询和培训经验的专业人员担任主编。因此,本书的专业性不是简单地停留在特许经营的基本概念、知识和理论层面上,而是落实到了特许经营的具体运作策略、思路、方法等实务层面。

2. 实务性

实务性是本书的最大特点。除了前三章为基础知识外,其余的七章分别按照特许经营的实际运行的步骤进行展开,使读者(学生)既能了解特许经营运行的全景,又能掌握其具体操作的关键环节。本书还紧密配合各个章节的具体内容,选编了60多个具有代表性的特许经营案例,这些案例来自国内外50多个特许经营企业,使读者(学生)能够通过这些典型案例,加强对特许经营实务操作的理解。

3. 时效性

特许经营的市场环境在不断发生变化,特许经营的运作也必须与时俱进。本书的时效性主要体现在三个方面:第一是结合了我国最新颁布的《商业特许经营管理条例》等法律法规,使读者能在最新的法律法规框架下掌握特许经营运作的方法;第二是收录了最新特许经营经典成败案例,充分反映特许经营企业实务的最新进展和前沿问题;第三是采用了可能获得的有关特许经营的最新统计数据和信息等。这三个方面使读者能够获得最新的有效的知识、信息和方法,使学生在毕业时能够适合特许经营企业的要求。

4. 实用性

本书的实用性不仅仅体现在内容的实务性上,还体现在本书的编排上,本书采取模块化的编写方式,既考虑了内容的系统性,又方便不同层次的读者(或学生)根据各自的基础进行选读。另外,本书还紧密结合职业要求,设计了职业指导、案例分析、实训项目等内容,使高职学生能够通过理论学习及实习、实训,在实际的职业技能上能够得到锻炼和提高,以更好地适应特许经营企业发展的需求。

本书由和君咨询集团合伙人兼连锁特许研究中心总监文志宏先生负责编写大纲以及第3,5,6,7,8章内容;江西工程职业技术学院文金梅老师编写了第1,4,10章,并负责本书附录内容的收集和编写;浙江经贸职业技术学院赵丽老师编写第2,9章;最后,文志宏先生对全书进行了统稿。苟顺庭、靳国滨、宋海云、蔡诚等几位同事和朋友在本书的相关资料收集和整理过程中做了不少工作,在此表示感谢。另外,本书所参阅的文献除本书附录所列以外,还有不少案例或信息资料来自网络,无法一一核实原作者,在此谨向这些作者们致谢。

本书的编写还要感谢中国连锁经营协会裴亮秘书长、电子工业出版社傅豫波副总编和常淑茶副编审的指导,并特别感谢王慧丽编辑在本书的编写和出版过程中的辛勤付出。

本书既适合作为工商管理本科、高职高专经济管理等相关专业学生的教材使用，也可以作为希望从事或已经从事特许经营相关管理、研究工作的人士的参考用书。我们也诚恳欢迎各位专家和读者对本书的不足或错误之处提出批评和宝贵意见。

编者

作者简介

文志宏，和君咨询合伙人兼连锁（特许）研究中心总监，自1997年以来一直专注于特许与连锁经营的实践、研究和咨询、培训服务，曾主持或参与创建多个特许经营品牌，为上百家特许经营企业提供过咨询或培训服务。是中国商业联合会特许经营管理师资格认证的培训专家、中国合作贸易企业协会专家组的连锁经营专家、中国连锁经营协会资深会员。联系方式：ahwen820@sina.com。

本书引用的案例

章 节	案例名称
第 1 章	李宁——一切皆有可能
	美特斯·邦威的虚拟经营
	耐克的生产特许经营
	北大青鸟的 IT 教育特许经营
	IGA 的 4 重角色
	迪士尼的品牌授权
	“Made For You”，从点餐到出餐 50 秒搞定
第 2 章	赛百味的发展
	可口可乐的特许经营之路
	如家酒店特许发展之路
第 3 章	7-Eleven 在中国的发展
	金旗舰特许经营欺诈案
	小肥羊收缩特许加盟
第 4 章	星巴克的中国发展战略
	数码还是胶片：柯达在中国的失误
	百年老店恒源祥
	《某幼教机构特许经营可行性分析报告》目录
	德克士：三大战略成就西式快餐第三品牌
	从特许经营开始——象王渠道开发策略
第 5 章	必胜客——为欢乐“变脸”
	北京华联大型综合超市展店标准
	星巴克的物业标准
	雅芳（中国）的“前店后院”模式
	一茶一坐的休闲溢价
	真功夫——细节才是标准化
	麦当劳不同营业时期的作业流程

续表

章 节	案例名称
第 5 章	派的岗位观察检查表（SOC）
	肯德基全球第五次换标
	某特许专卖店 SI 系统规范
	社区便利药店——海王星辰的核心赢利模式
第 6 章	国际品牌的本土崛起——21 世纪中国不动产
	肯德基的“不从零开始”策略
	周大生珠宝专卖托管特许
	赛百味的区域发展代理制
	OK 便利店的加盟模式
	麦当劳的联合广告基金制度
第 7 章	ZARA 的成功之道
	麦当劳汉堡大学
	麦当劳汉堡大学培训课程体系
	麦当劳餐厅初级小时工的训练规划
	麦当劳的供应支持系统
	吴裕泰特许连锁经营管理信息化创新
	肯德基的多层次培训体系
第 8 章	谭木匠——让产品和店面说话
	古装苑中国式摄影特许加盟指南
	某图书特许经营体系加盟申请表（部分）
	肯德基的选址策略
	全聚德南下受挫
第 9 章	麦当劳传奇
	没有有效的督导，就没有真正的连锁
	肯德基——立足中国，融入生活
	马兰拉面升级“休闲餐吧”遇阻
	流行美——特许经营体系系统升级
	佐丹奴：如何管控特许加盟店
第 10 章	“慈济体检”更名“慈铭体检”
	宁波“永和豆浆”商号侵权案
	B 公司侵犯专利权案
	商业秘密侵权案例
	“京都薇薇”商标侵权案

连锁企业配送管理

周蕾, 978-7-121-07195-9, 28 元, 2008 年 9 月

内容简介

本书从高等职业教育的培养目标出发,立足于连锁企业物流管理的实践,全面、系统地分析研究连锁企业物流管理的理论、思想和方法。本书以实务操作为主旨,突出可读性、知识性和实用性,体现了观念新、操作性强和创新性的特点,是一本适合高职高专连锁经营管理专业及其他相关专业的教材。

特许经营实务

文志宏, 978-7-121-07563-6, 29 元, 2009 年 1 月

内容简介

本书是在中国连锁经营协会的指导下,并由在特许经营领域拥有逾 10 年实战、研究、咨询和培训经验的专业人员担任主编。因此,本书的专业性真正地落实到了特许经营的具体运作策略、思路、方法等实务层面。本书共 10 章,分为基础篇、实务篇、法律篇三个部分。本书紧密结合职业要求,设计了职业指导、案例分析、实训题目等内容。

连锁经营管理原理

陈新玲, 28 元(估), 2009 年 1 月

内容简介

本书首先从连锁经营的主流——零售业谈起,系统地介绍了连锁经营管理体系、连锁经营战略管理等内容。本书理论联系实际,注重实用性,内容与体系的设计紧紧围绕高职高专培养岗位第一线所需要的高技能专业人才的目标,并基于岗位职业能力,为学生配备了职业指导。

连锁店铺开发与设计

李卫华, 28 元(估), 2009 年 1 月

内容简介

本书坚持“实践第一、能力为主”的原则,以全面提高读者的店铺开发与设计能力为

主要目的,精心设计了十个方面的内容。本书适用面较广,可作为高等院校,尤其是高等职业技术学院连锁经营管理、贸易经济、市场营销、物流管理等专业的教材或参考书,也可用于连锁企业管理人员的培训用书。

连锁企业门店营运与管理

张明明,28元(估),2009年1月

内容简介

本书根据高职高专教育特点,注重教学内容的改进和完善,以培养学生技能为主线,充分反映国内外最新知识和研究成果,讲述了连锁企业门店营运与管理涉及的各个方面。本书图表、实例丰富,力求引导学生运用企业门店营运与管理的基本理论和方法分析实践工作中的问题,强化知识的应用性。本书还着眼于本专业所涉及岗位职业群的现实需要,为学生提供职业指导。

连锁企业采购管理

马丽涛,28元(估),2009年1月

内容简介

本书遵循了理论知识与实践紧密结合的原则,结合连锁企业经营管理专业的培养人才规格,吸取国内外有关连锁企业采购管理的最新知识和技能,体现了知识的应用性和可操作性。特别是加入连锁企业采购管理实训的相关内容,便于对连锁企业采购管理内容和流程的实际掌握。

连锁企业促销策划

李建,28元(估),2009年1月

内容简介

本书对连锁企业的促销策划做了系统而全面的阐述,形成了基本的理论体系。同时,本书的写作基于大量对连锁企业促销经营实例的分析,实践意义极强,以理论概述开篇,继之以促销战略和促销流程、促销计划书的撰写方式和实例,能够让读者迅速投入实战。

以上图书各大新华书店均有售,或按如下地址咨询:

北京世纪波文化发展有限公司(北京市万寿路南口金家村288号华信大厦)

邮编:100036 电话:010-88254199 E-mail:sjb@phei.com.cn

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为；歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396；(010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036

目 录

基础篇

第1章 特许经营的概念与基础知识	2
1.1 特许经营的定义、本质与分类	4
1.2 特许经营与其他模式辨析	10
1.3 特许经营的优势与劣势	15
1.4 特许经营的基本原则	17
复习思考题	20
案例分析	20
实训项目	21
第2章 特许经营的发展历史与现状	22
2.1 特许经营的发展历史	24
2.2 全球特许经营发展现状	27
复习思考题	34
案例分析	34
实训项目	35
第3章 特许经营在我国的发展状况	36
3.1 特许经营在我国的发展历程	39
3.2 我国特许经营立法	44
3.3 特许经营在我国的发展前景及面临的挑战	48
复习思考题	50
案例分析	51

实训项目	52
------	----

实务篇

第4章 特许经营企业战略规划	54
4.1 特许经营可行性分析	56
4.2 特许经营战略规划	70
复习思考题	74
案例分析	75
实训项目	76
第5章 特许经营单店模式设计	77
5.1 单店的概念与类型	80
5.2 单店模式设计的原则与思路	89
5.3 单店赢利模式的提炼与设计	90
5.4 单店运营模式与形象识别系统设计	105
5.5 特许经营操作手册的作用与编制	117
复习思考题	119
案例分析	120
实训项目	121
第6章 特许经营加盟模式设计	122
6.1 特许加盟模式概述	125

法律篇

基 础 篇

第 1 章 特许经营的概念与基础知识

第 2 章 特许经营的发展历史与现状

第 3 章 特许经营在我国的发展状况