

Y B B B G J Y Y Y P X K H X L J

国内贸易部部编
高级营业员培训考核
系列教材

LIU KAN ZHU BIAN

刘侃 主编

商业企业经营 与管理

中国财政经济出版社

国内贸易部部编高级营业员培训考核系列教材

商业企业经营与管理

刘 侃 主编

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商业企业经营与管理 / 刘侃主编. — 北京: 中国财政经济出版社, 1997

国内贸易部部编高级营业员培训教材

ISBN 7-5005-3345-4

I. 商… II. 刘… III. 商业企业-企业管理-商业-工作人员-培训-教材 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 01602 号

中国财政经济出版社出版

(版权所有 翻印必究)

社址 北京东城大佛寺东街 8 号 邮政编码: 100010

北京印刷二厂印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 32 开 5 875 印张 118 000 千字

1997 年 5 月第 1 版 1997 年 5 月北京第 1 次印刷

印数: 1-5 050 定价: 6.10 元

ISBN 7-5005-3345-4/F·3112

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

编 审 说 明

为适应建立社会主义市场经济体制改革的需要，实施国内贸易部“科教兴贸”战略，全面提高内贸系统职工队伍素质，我司根据国内贸易部、劳动部联合颁发的《中华人民共和国商业行业工人技术等级标准》，组织有关省、自治区、直辖市商委、商业（贸易）厅局、集团总公司职工教育战线上的专家、学者、教师编写了高级营业员培训考核系列教材。经审定，可作为国内贸易部系统和社会商业行业高级营业员培训考核教材，也可作为广大在岗职工自学读物。

《商业企业经营管理》是高级营业员培训考核系列教材之一，由浙江商业学校高级讲师刘侃任主编，参加编写的有：刘侃（第一、三、四章），上海商业会计学校讲师王彩萍（第二章），苏州商业学校讲师张建华（第五、六章），黑龙江省哈尔滨市百货总公司教育培训中心主任、高级讲师崔润田（第七、八章），由浙江商业干部学校校长、高级讲师何也可总纂定稿，最后由有关专家集体审阅。

本书在编写过程中，得到了北京市一商局、北京市食品工贸集团总公司、河北省贸易厅、黑龙江省贸易厅、上海市商委、江苏省商业厅、湖北省贸易厅、广东省商业集团总公司、广西壮族自治区贸易厅、陕西省商务厅和许多学校有关

专家的大力支持，在此一并表示感谢。由于编写时间仓促，编者水平有限，缺点疏漏在所难免，请广大读者提出宝贵意见，以便进一步修订完善。

国内贸易部教育司

1997年3月

目 录

第一章 商业企业经营管理概述	(1)
第一节 商业企业	(1)
第二节 商业企业经营	(9)
第三节 商业企业管理	(15)
第二章 商情信息的收集和应用	(23)
第一节 商情收集	(23)
第二节 商情预测	(30)
第三节 经营决策	(40)
第三章 商品采购业务	(49)
第一节 商品采购的原则和要求	(49)
第二节 采购业务的组织	(53)
第三节 采购业务的控制	(60)
第四章 商品销售业务	(69)
第一节 商品销售业务的组织	(69)
第二节 促销策略	(83)
第五章 商品库存业务	(91)
第一节 商品库存业务程序	(91)
第二节 商品库存业务组织	(102)
第三节 商品库存控制	(108)

第六章 商品定价	(115)
第一节 影响商品定价的因素	(115)
第二节 商品定价目标和策略	(120)
第三节 商品定价方法和价格管理	(126)
第七章 营业现场管理	(132)
第一节 营业现场的人员管理	(132)
第二节 营业现场的服务管理	(144)
第八章 商业企业经营效益	(158)
第一节 概述	(158)
第二节 商业企业经营效益的评价	(160)

第一章 商业企业经营管理概述

第一节 商业企业

一、商业企业的概念

商业企业也称作商品流通企业，它是指专门从事商品流通活动和提供服务性活动的盈利性的、具有法人地位的经济组织。在市场经济条件下，商业企业与其他企业一样，是资源配置的载体。

企业以盈利为动力，盈利是企业生存和发展的基础和条件。企业必须是经济组织，以示与行政事业单位（机关、学校、医院等）相区别。

商业企业作为独立的经济组织，应同时具备企业的基本条件：

（一）独立经营

商业企业是一个独立的经济实体，必须能够自主地完成商品经营与服务的全过程，包括对商品的采购、销售、运输、库存等经济活动以及对人、财、物的管理，拥有独立经营的自主权，这是商业企业的首要条件。

（二）拥有一定数量的资金、设备和劳动力，并有支配和使用的自主权

这是商业企业进行经营活动的必要条件，也是实现企业独立经营的物质保证。经营上的独立性同自主支配、使用生产资料和劳动力是互相联系的，缺一不可，都是企业经营的必要条件。

(三) 独立核算，自负盈亏

商业企业作为一个独立的经济实体，必须对自己的经营成果负完全责任，用自己的收入抵补支出，并从中取得合法的利润，用以发展企业、改善职工的福利和生活。因此，企业必须独立核算，对投入和产出、费用和效益进行比较、分析，以获取较满意的经济效益。

(四) 具有法人的资格和地位

法人是自然人的对称，它是指依法成立并能独立行使法定权力和承担法律义务的社会组织。就商业企业来说，要取得法人资格，必须按照法定的手续向国家工商行政管理机关注册、登记，经核准并颁发营业执照。这样，国家便依法承认企业在经济上的独立性，保护企业的正当权力和经济利益；同时企业要承担经济活动的法律责任和履行义务。

二、商业企业的类型

(一) 按生产资料所有制形式划分

1. 国家所有制商业企业。

国家所有制商业企业的所有权归代表全民利益的国家掌握，经营权则由企业本身行使。企业经理由政府主管部门委任或招聘，或者由企业职工代表大选举。经营利润除依法纳税外，还要为企业发展留足足够的发展、教育、福利基金，

企业内部实行按劳分配原则。

2. 集体所有制商业企业。

这类商业企业的生产资料归劳动者集体所有，遵循自愿结合、自负盈亏、按劳分配、民主管理的原则，实行独立核算，自主经营。其资金来源主要由劳动者自己集资和经营积累，经营收益除按国家规定纳税外，归企业职工所有。企业的领导者由企业成员民主选举产生。现阶段集体所有制商业企业主要有两种形式：

(1) 供销合作社。这是集体所有制商业企业的主体部分，在国家扶持下由农民入股集资兴办，财产归农民集体所有。

(2) 近年来在城镇新成立的集体所有制商业企业，内容广泛，形式多样，既有城市学校、医院、团体、街道以及企业举办的各类劳动服务公司，又有农村生产专业户集资兴办的商业企业。它对于繁荣市场、满足社会多层次需求，以及安置社会待业人员、企业下岗职工，有重要作用。

3. 混合所有制商业企业。

指企业资产由多个主体投资，盈利依据资产份额进行分配，并以其全部资产对其债务承担责任的商业企业。混合所有制的商业企业有以下几种具体形式：

(1) 中外合资、合作经营的商业企业。这是经我国政府批准，由外国公司、企业和其他经济组织或个人同我国的公司、企业和其他经济组织按照平等互利的原则，在我国境内共同举办的企业。

(2) 联合商业企业。它的经济性质是由联合体各方的性

质所决定。联合的原则是，在自愿的基础上互相联合，扬长避短，互惠互利，共同发展。它是跨部门、跨地区不同所有制商业企业之间的联合，它由参与联合各方共同占有和支配各自加入的资金、生产资料以及产品和收益，实行统一核算，共负盈亏。

(3) 股份公司形式的商业企业。股份公司是全部注册资本由全体股东共同出资，并以股份形式构成的企业。股票是股份公司发给股东的有价凭证，它表示投资者投资入股，并按投资额的大小享受一定的权利和承担一定的责任。通过证券交易所向社会公开发行的股票具有以下特征：不可返还性；流通性；权责性；风险性。我国的股份制企业主要有两种组织形式：

A. 股份有限公司。股份有限公司是指全部注册资本由等额股份构成并通过发行股票（或股权证）筹集资本的企业法人。其基本特征是：公司的资本总额平分为金额相等的股份；股东以所认购的股份对公司承担有限责任，公司以其全部资产对公司债务承担责任；经批准，公司可以向社会公开发行股票，股票可以交易或转让，股东数不得少于规定的数目，但没有上限；每股有一票表决权，股东以其持有的股份享受权利和承担义务；公司应将经注册的会计师事务所审查验证过的会计报告公开。

B. 有限责任公司。有限责任公司是指由两个以上股东共同出资，每个股东以其所认缴的出资额对公司承担有限责任，公司以其全部资产对其债务承担责任的企业法人。其基本特征是：公司的全部资产不分为等额股份；公司向股东签

发出资证明书，不发股票；公司股份的转让有严格限制；限制股东人数，并不得超过一定限额；股东以其出资比例享受权利和承担义务。

4. 私营商业企业。

私营商业企业是由个体商业发展起来的，由个人投资，雇佣劳动力人数较多，生产经营规模较大，从事独立经营的经济组织。

(二) 按企业在商品流通中的地位和作用划分

1. 批发商业企业。

批发商业企业的主要职能是把从生产企业收购来的商品卖给零售企业供其转售，或者卖给生产企业经加工后再投入市场。它处于商品流通的中间环节。批发商业企业的经营活动具有以下特点：销售的对象主要是商业企业或生产加工企业；交易方式一般为大宗商品买卖，货款一般通过银行转帐结算；商品出售后多数用作转售或进行生产加工。批发商业企业可作以下分类：

(1) 按批发商业企业在商品流通中所处的地位和环节分：有产地批发商业企业、中转批发商业企业、销地批发商业企业。

(2) 按批发商业企业经营的商品种类分：有农副产品采购批发商业企业和工业品批发商业企业两种。农副产品采购批发商业企业主要包括食品公司、禽蛋公司、蔬菜公司、果品公司、土特产公司等。工业品批发商业企业又可分为经营生产资料和经营生活资料两类，如农机公司、生产资料公司、石油公司、机电公司等以经营生产资料为主；百货公

司、五金交电公司、糖酒公司、纺织品公司、小商品批发公司等以经营生活资料为主。

(3) 按批发商业企业业务经营性质分：有自营性批发商业企业、代营性批发商业企业、厂商批发商业企业等三类。自营性批发商业企业是企业自身从事批发购销业务的批发商业企业；代营性批发商业企业是以代理和经营其他企业批发业务为主的批发商业企业，这类企业的主要职能是沟通买卖双方，促成双方达成交易，收取一定的佣金或费用，如经纪人、拍卖行、销售代理商、制造商代理商等。厂商代理商是指生产企业建立专门经营本厂产品批发业务的批发分支机构，这是生产企业绕过批发环节直销的一种组织形式。

2. 零售商业企业。

零售商业企业是指专门从事商品零售及其服务性活动，直接为消费者服务的经济组织。它处于商品流通过程的终点。零售商业企业的特点：销售对象为最终消费者和社会集团；交易零星，次数频繁，一般为现金结算方式。随着商品经济的发展，零售企业的类型出现多样化，并向横向和协作发展，主要有以下几种形式：

(1) 综合商店。经营较多种类商品，能适应多层次的消费者需求的零售企业。按经营规模大小又可分为两种：百货商店与杂货店。百货商店是一种经营商品类别广泛，品种繁多，规模较大，设施完善，服务条件较好的综合商店。杂货店是一种经营类别较杂，比较大众化的规模不大的综合商店。

(2) 专业商店。它是专门经营某一类商品或为特定消费

对象经营特殊需要商品的零售企业，如钟表店、眼镜店、摄影器材商店、鞋帽店、灯具商店等。它的特点：经营商品类别单一，但是品种、规格、花色、型号、款式比较齐全，便于选购；以中小型为主，装潢比较考究，商品陈列新颖，大多设置在繁华商业街区。

(3) 联营商店。它是把经营上或消费上有连带性的几类商品结合经营的零售企业。如体育用品商店、结婚用品商店等。联营商店一般经营规模不大，品种规格齐全，可使消费者一次买到一定范围内所需要的商品。

(4) 自选商场，也叫超级市场。这是一种顾客自行选购、自我服务、敞开式销售的零售商店。其特点：所有商品明码标价；商品包装完整，包装袋上注明商品使用方法、用途、有效期及注意事项等；顾客自选自取商品，在出口处由计算机集中收款。目前我国自选商场以经营食品、服装、家庭用品为主。

(5) 连锁商店。即由许多同一类型的零售商店组成的联号公司。它是在核心企业或总部的领导下，通过规范化经营，实现规模效益的经营组织形态。连锁商店具有以下三个特征：①现场作业简单化。这是指连锁分店的财务、货源控制上都有一套统一的运行系统，连锁分店的所有员工按作业流程手册的规定操作。②标准化。即作业标准化，各分店间的作业按总公司拟定的章程来完成；企业整体形象标准化，即经营观念、宗旨一致，企业识别系统（如招牌、装潢乃至外观、标准颜色、员工服装等）保持一致，商品服务一致。③专业化。连锁店将专业化分工引入商业经营，首先表现在

总部配送中心和各分店的职能上，其次表现在商店各个经营管理职能的专业化，使得采购、销售、送货仓储、橱窗装潢、促销、公共关系、经营决策等各个领域都有专人负责。

根据连锁店所有权、经营权的差别，可将连锁商店分为三种类型：①正规连锁，也称公司连锁、直营连锁，即由一家公司开设若干个连锁分店。②自愿连锁，也称为自由连锁，即由批发企业或大型零售企业组织若干个独立零售商店，成员店在保持独立性的前提下，通过协商自愿联合，共同合作，统一进货，统一管理，协商决定经营方针、营销策略。③合同连锁，也称契约连锁。总公司把自己开发的商品、服务和营业系统（包括商标、商号、经营技术、营业场合和区域）以合同的形式授予加盟店，加盟店在规定的区域享有经销权和营业权，并交纳一定的营业权使用费以承担规定的义务，如在中国各地开设的肯德基连锁店。

(6) 邮购商店。它是通过邮局办理订货和送货业务的零售商店。它的特点是消费者根据电视、电台、报纸等广告媒体得到商品信息，利用信函、电话、电报等购货，不受空间的限制。

其他还有自动售货机、仓库商店、折扣商店等等，不一一详细介绍。

(三) 按企业规模划分

商业企业可分为大、中、小三种类型。划分的标志主要有商品销售额、经营面积和企业职工人数。

(四) 按企业经营活动的性质划分

1. 以经营商品为主的商业企业。

这是指专门从事商品交换的企业。批发商业企业与零售商业企业是这种类型的主体。

2. 以劳动服务为主的商业企业。

(1) 服务于商品流通的商业企业。一类是不直接经营商品、主要起中间媒介作用的，如商品交易所、贸易货栈、贸易信托公司等。另一类是虽然经营商品，但对商品本身没有所有权的，如寄售商店。还有一类是只提供具有生产性质的劳动服务，如仓储公司、储运公司等。

(2) 服务于消费者的商业企业。能够增加或者恢复商品价值的，如修配服务店、洗染摊店等；具有商品生产性质的，如照像、装潢、印章雕刻商店等；能为居民生活提供方便的，如浴池、理发美容、旅馆等企业。

3. 兼营生产和流通的商业企业。

(1) 饮食企业。专门从事加工烹制饮食品，为顾客提供就地消费场所，寓生产、销售和服务三种职能为一体。

(2) 商品加工经营企业。以经商为主，附设加工、作坊，产品自产自销，多见于经营鞋帽、服装、风味食品等企业。

第二节 商业企业经营

一、商业企业经营概述

(一) 商业企业经营的概念

商业企业经营是指商业企业遵循国家的政策法规和商品

流通规律，使企业内部条件与外部环境有机结合，谋求实现最佳经济效益和社会效益的商品经营和服务活动的过程。

商业企业经营应具有下述一些质的规定：

1. 商业企业经营必须遵循国家的政策法规以及商品流通规律。这样，企业才能在服从国家利益和长远利益的前提下，谋取自身的利益。

2. 商业企业经营是在一定的内部条件和外部环境下进行的。企业不仅拥有一定的经营人员、资金、物质技术设备、商品、信息等内部经营要素，而且要同市场环境相适应，诸如政治经济形势、社会文化环境、法律环境、人口自然环境、商品供求状况、市场竞争状况等。只有把企业内部经营条件与外部环境有机地结合起来，才能保证企业经营活动的顺利进行。

3. 商业企业经营是以企业为主体的经济行为。企业是市场活动的主体，它的经济行为是围绕商品经营和服务活动展开的。如商品经营是以货币为媒介的商品进、销、运、存连续不断运动的经济活动过程，由此要进行市场调查、预测、经营决策等活动。由于消费者在购买商品时不仅要得到物质需求的满足，还要得到精神需求的满足，于是服务活动成为商业企业十分重要的环节。

4. 商业企业经营必须取得经济效益和社会效益。商业企业在组织商品购销业务活动中，把物美价廉的商品和优质服务送到消费者手中，从而满足消费需要，促进生产发展，最终获得满意的经济效益和社会效益。

（二）商业企业经营的基本原则