



经营管理实务
系列

JIA MENG SHANG
WO XUAN ZE WO YING LI

加盟商

我选择我赢利

朱 霖 王生平 编著

 海天出版社



JIA MENG SHANG
WO XUAN ZE WO YING LI

加盟商

我选择我赢利

朱 霖 王生平 编著

▲ 海天出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

加盟商：我选择我赢利/朱霖，王生平著. —深圳：海天出版社，
2005.1

ISBN 7-80697-351-6

I. 加... II. ①朱... ②王... III. 连锁商店—商业经营
IV. F717.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 129449 号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑：杨月进 (0755-83460341 Email: yyj@htph.com.cn)

封面设计：小海 责任技编：陈炯

深圳市希望印务有限公司印刷 海天出版社经销

2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

开本：787mm×1092mm 1/16 印张：16.5

字数：180 千字 印数：1-5000 册

定价：19.80 元

海天版图书版权所有，侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题，请随时向承印厂调换。

序

特许加盟时下正在成为一个越来越时髦的词儿，放眼望去，遍布大街小巷的美容店、洗衣店、冲印店、头饰店、服装店、眼镜店大都是招牌似曾相识的加盟店。打开电脑，“8万元回本”、“让你自己做老板”的“诚邀加盟”广告更是铺天盖地。

但是在这些诱人的广告下隐藏着许多防不胜防的陷阱：有不少企业利用虚假广告宣传（如高收益、高回报）招募加盟者，骗取加盟者的加盟金；有的甚至借特许加盟的名义从事国家明令禁止的传销活动；有的特许企业的企业文化、管理团队、资金实力、管理基础都还比较薄弱，却盲目扩张，导致连锁店的数量到了一定规模就失去了控制力；有的企业第一年参加每年5月举行的“特许经营展”，第二年经营状况就出了问题……

然而，目前全国各地特许加盟的招商活动仍如火如荼，中小投资者究竟该如何保障自己的权益呢？

本书就是从以上背景出发，告诉创业者：

- 什么是特许经营；
- 怎样评判自己进入特许经营的适应性；
- 如何选择加盟行业，如何选择加盟企业，如何不被加盟广告迷惑，如何了解加盟企业的实力及相关使用产

品的品质、人员素质状况、投资回报周期等相关情况；

· 在选择加入某一特许体系后，如何进行财务、人员、店面、收订货等日常管理；

· 如何解决与特许企业之间的争端；

· 如何通过特许体系更轻松地赚钱；

· 如何开展多店经营，如何扩张自己的加盟店。

本书的内容非常实用，极具可操作性，对创业者选择特许行业、企业及运作自己的加盟店将大有裨益，对现有加盟者而言，在解决争端、延续并扩张自己的加盟规模方面也能找到完善的解决方案。

目 录



第一章 怎样认识特许经营

第一节 特许经营的定义	3
一、生意所有者关于特许经营的定义	3
二、法律关于特许经营的定义	4
第二节 特许经营的类型	5
一、商务模式特许经营	5
二、经营模式特许经营	7
第三节 特许经营的特点	8
一、加盟特许经营的有利方面	8
案例链接：加盟开心汤姆连锁店获得什么	10
二、加盟特许经营的不利方面	13
第四节 特许经营的游戏规则	16
一、熟知加盟商的游戏规则	16
二、了解特许商的游戏规则	19

第五节 加盟商适应性评估	23
一、独立经营的适应性	23
二、家庭支持	24
三、领导能力与纪律性	24
四、个性特征	24
案例链接：特许经营适合性检查表	26

第二章 怎样确定加盟行业

第一节 特许经营行业分布状况	31
一、餐饮业	31
二、酒店业	31
三、休闲旅游	31
四、商业服务	32
五、家庭服务	32
六、便利商店	32
七、洗衣店	33
八、教育用品及服务	33
九、汽车用品及服务	33
十、汽车租赁	33
十一、机器设备租赁	33
十二、零售业	34
十三、健身、美容服务	34
十四、其他服务	34

第二节 选择最适合自己的行业	35
一、尽量多地收集信息	35
二、进行行业分析	36
三、远离“垃圾项目”	37
四、关注“门槛项目”	39

第三章 怎样选择特许商

第一节 特许商信息调查与收集	43
一、与特许商面谈	43
二、与现有加盟商交谈	45
第二节 特许经营系统评估	48
一、系统评估的必要性	48
二、系统评估的内容	49
第三节 特许商业计划评估	51
一、对特许商业计划评估的范围	51
二、加盟商应向特许商提出的问题	51
第四节 特许商产品服务评估	55
一、特许商产品或服务基本评估标准	55
二、特许商产品或服务具体评估项目	55
第五节 特许加盟陷阱规避	59
一、识别常见的加盟陷阱	59
二、避免掉入陷阱的方法	60

第四章 怎样筹措加盟资金

第一节 确定加盟所需资金数额	65
一、加盟资金的组成	65
二、加盟资金的核算	68
第二节 特许经营资金筹措方法	70
一、使用自有资金	70
二、通过外部融资	71

第五章 怎样构建特许经营关系

第一节 审查特许经营合同	77
一、审查的必要性	77
二、审查特许经营合同基本条款	78
第二节 约谈并签订双赢合同	84
一、合同约谈	84
二、合同签订	89
第三节 维护良好特许经营关系	91
一、加盟商与特许商关系的内涵	91
二、特许商对加盟商的支持	93
案例链接：德克士总部对加盟店提供的支持	94
三、特许商对加盟商的控制	95
四、加盟商与特许商的有效沟通	99

第六章 怎样进行开业筹备

第一节 加盟店选址	105
一、确定店址类型	105
二、明确特许商在选址上应提供的帮助	106
三、确定是否有区域保护	108
四、选择场所的种类	110
案例链接：肯德基的选址方法	112
五、备选店址评估要点	113
第二节 特许加盟企业登记注册	121
一、工商登记	121
二、税务登记	124
第三节 员工招聘与开业培训	129
一、员工招聘	129
二、开业培训	130
案例链接：美国邮政服务公司的培训	132
第四节 加盟店隆重开业	133
一、开业准备	133
二、隆重开业	133
案例链接：布里姆比萨与色拉	136

第七章 怎样强化加盟店日常管理

第一节 加盟商成功管理要素	141
---------------------	-----

一、掌握一定的管理技能	141
二、为加盟店进行战略规划	142
第二节 加盟店采购管理与控制	144
一、受控采购	144
二、自由采购	149
第三节 加盟店商品陈列管理	153
一、商品陈列功能	153
二、商品陈列要领	153
三、陈列设备及其活用	155
四、墙面陈列技巧运用	156
五、橱柜陈列技巧运用	157
六、特价台陈列效果表现	158
第四节 加盟店店面管理	160
一、店面管理	160
二、店面巡视	162
第五节 加盟店财务管理	164
一、财务报表管理	164
案例链接：7-11的财务报表	166
二、成本管理	167
三、存货管理	168
四、收银机管理	169
五、现金管理	169
第六节 加盟店员工管理	171
一、员工招聘	171
二、员工手册	179

三、员工培训	181
案例链接：沃尔玛员工的培训与沟通	187
四、员工薪酬管理	188
五、员工档案管理	190
六、员工业绩评估	191
七、员工处罚管理	194

第八章 怎样调整特许经营关系

第一节 解决特许经营争端	201
一、特许经营争端发生的原因	201
二、特许经营争端解决方法	202
三、加盟商在争端中的自我保护	205
第二节 结束特许经营关系	208
一、中途解约的原因和责任划分	208
二、退出特许经营体系	210
三、出售特许加盟店	211
四、特许商对加盟店的回购	216
五、关闭加盟店	216
第三节 延续特许经营关系	218
一、为特许经营关系续约	218
二、把加盟店交给家庭成员	220
第四节 成长并扩张特许加盟店	223
一、申请多店经营	223

二、实施多店管理	227
案例链接：麦克斯公司的信息管理系统	230

附 录

附录1 特许经营信息收集渠道	235
一、国际特许经营服务机构	235
二、国内特许经营服务机构	237
三、国内特许经营咨询服务公司	238
四、特许经营知名网站	241
五、特许经营媒体	241
六、国际国内知名特许经营展会	242
附录2 特许商信息检查表	244
附录3 会见现有加盟商检查表	247
附录4 特许经营合同范本	248

第一章

怎样认识

特许经营



第一节 特许经营的定义

关于特许经营的定义，各国和国际组织都有不同的表达方式，但其实质内容都是一致的，即特许经营是商业领域中企业与企业之间关系的一种模式。

对于各国和国际组织对特许经营的定义，许多有关特许经营的书籍中均已提到，在此就不多述。现仅从生意所有者的角度与法律的角度来进行阐述：

一、生意所有者关于特许经营的定义

生意所有者关于特许经营的定义如下：

特许经营是一种被成功的企业用于拓展其服务或产品的方法，那些独立的零售实体使用这些成功企业的商标、服务标志、营销技术及管理方法。作为回报，生意所有者从其零售店中支付费用与权益金给这些成功的企业。

生意所有者的定义对特许商与加盟商而言是最重要的定义，因为如果特许经营的实体不成功，那么任何法律的要求都是不切实际的。

本质上，加盟商是特许商分销其服务或产品的直营店的一种替代。对于这种非常独特的关系，任何一方的成败通常都决定着另一方的命运。

二、法律关于特许经营的定义

法律方面对于特许经营的定义，各国都有所不同，以下引用美国《加利福尼亚商业与职业法(2001版)》中对特许经营的定义，供大家参考。

在《加利福尼亚商业与职业法(2001版)》中，特许经营被赋予以下定义：

特许经营意味着一份合同或契约，无论口头或书面，它都在两上或两个以上的个人之间采用如下方式明示或暗示：

①加盟商被授权从事所提供的生意，以某种规定好的营销计划或体系来出售分销产品或服务。

②加盟商按照这个计划或体系的生意运营切实地关系到特许商的商标、服务标记、商业名称、标志、广告或别的表明特许商或其分支机构特色的象征物。

③加盟商需要直接或间接地去支付特许经营费用。



技巧点拨

商业定义其实也涉及到了法律定义的要素。但是，特许商与加盟商把特许经营看作是特许商的“营销臂膀”或“公司直营店的替代”的态度却赋予了特许经营概念以浓厚的商业气氛。