



高等职业院校连锁经营管理专业规划教材

连锁企业

主编 操阳

经营与管理

LIANSUO QIYE JINGYING YU GUANLI



中国劳动社会保障出版社

高等职业院校连锁经营管理专业规划教材

连锁企业经营与管理

主 编 操 阳

副主编 刘素贞 杨应杰

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

连锁企业经营与管理/操阳主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2009
高等职业技术学院连锁经营管理专业规划教材
ISBN 978-7-5045-7489-3

I. 连… II. 操… III. 连锁商店-商业经营-高等学校-教材 IV. F717.6
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 000932 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码:100029)

出版人:张梦欣

*

廊坊市光达胶印厂印刷装订 新华书店经销
720毫米×965毫米 16开本 15印张 258千字
2009年2月第1版 2009年2月第1次印刷

定价:24.00元

读者服务部电话:010-64929211

发行部电话:010-64927085

出版社网址:<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话:010-64954652

高等职业技术学院连锁经营管理专业 规划教材编委会

主任 田志英（北京财贸职业学院）

副主任（以姓氏笔画为序）

侯殿明（河南农业职业学院）

操 阳（江苏经贸职业技术学院）

委 员（以姓氏笔画为序）

王彩梅（陕西经济管理职业技术学院）

尹 健（沈阳工程学院）

平建恒（北京财贸职业学院）

田凤权（沈阳工程学院）

刘志云（沈阳工程学院）

刘素贞（河南农业职业学院）

杨应杰（河南农业职业学院）

庞德义（湖州职业技术学院）

居长志（江苏经贸职业技术学院）

寇长华（北京财贸职业学院）

韩 肃（哈尔滨职业技术学院）

褚 颖（河南农业职业学院）

蔡中焕（昆明冶金高等专科学校）

内 容 简 介

《连锁企业经营与管理》一书，是以连锁企业为主体，以企业经营与管理活动为脉络和主线，围绕三篇内容展开，即基础篇、技术篇和运营篇。在基础篇中主要介绍连锁经营的产生发展及模式、连锁经营的业态种类，连锁企业的组织架构及岗位职能等，旨在让师生们对连锁经营的本质、特点有足够的认识，掌握连锁企业所设部门和岗位，了解这些部门工作和岗位职能。在技术篇中，重点阐释连锁企业经营管理中的四大技术，即门店开发技术、商品管理技术、物流管理技术和信息管理技术。这四大技术既是连锁企业经营管理的核心内容，也是本书的重点。但因本书为连锁经营专业的基础教材，在编写过程中力求将最核心、最本质的内容展示给读者，而没有将内容作更多地展开，以避免教材内容之间的重复。在运营篇中，本书从两个视角，即内部（总部）运营管理和门店运营管理来介绍。内部运营管理重点介绍了人力资源管理、财务管理和质量管理。门店运营管理重点介绍了门店管理重点及营运控制的内容和主要岗位的工作流程及规范。总之，三篇内容相辅相成，相得益彰，能够较全面的阐释连锁企业的经营与管理。

本书可作为高职高专院校市场营销、连锁经营管理、物流管理、贸易经济、电子商务、工商管理专业的教材或参考书，也可用于连锁企业培训用书和营销人员的自学用书。

前 言

为满足高等职业技术学院连锁经营管理专业教学需要，我们在全中国范围内经过广泛的征集与筛选，组成了一个既有长期耕耘在教学一线的资深教授，也有近些年来在高等职业技术学院连锁经营管理专业教研中成绩斐然的中青年学者在内的编写团队，编写了这套“高等职业技术学院连锁经营管理专业规划教材”。

本系列教材力求体现以下特点：

1. 突出职业教育的特色。紧紧围绕“以就业服务为宗旨，以职业标准为依据，以社会需求为导向”的指导思想，坚持以提高学生综合素质为目标，着力培养学生的实际操作能力。

2. 紧扣国家职业标准。紧密结合人力资源和社会保障部颁布相关职业标准和职业技能鉴定的要求，将学历证书与职业资格证书“双证教育”同步进行。

3. 坚持按照“先进”“精简”“实用”的原则编写教材。“先进”，就是采用国内外连锁经营管理的新理论、新知识、新方法、新案例；“精简”，就是体现“必需、够用”的原则，重点陈述“是什么”“怎么做”，淡化“为什么”及理论的历史发展；“实用”，就是教材的知识和方法，具有实际的使用价值和可操作性，强调对企业的指导意义，强调操作程序与步骤。

由于时间仓促，编者水平有限，书中难免会出现一些纰漏，请广大师生及专家学者指正。

人力资源和社会保障部教材办公室

2008年10月

本书前言

我国自 20 世纪 90 年代初开始发展连锁经营以来,发展势头良好,本世纪初更是进入快速成长期,在开拓市场、扩大销售、促进产销结合、规范流通秩序、提高人民生活质量、吸纳就业等方面发挥了重要作用,取得了令人瞩目的成绩。可以预见,连锁经营在未来不仅将成为中国零售业发展的主流,同时会进一步向其他领域扩展、渗透。作为一种高效的商业模式,它必将对现代流通的组织、经营管理理念与实践产生深远的影响。

全书共分三部分,即基础篇、技术篇和运营篇。第一部分基础篇,主要包括第一章连锁经营基础(江苏经贸职业技术学院操阳编写)、第二章连锁经营主要业态(沈阳工程学院邓丽丽编写)和第三章连锁经营的组织结构与职能(河南农业职业学院刘素贞编写)。第二部分技术篇,主要包括第四章连锁企业的门店开发与设计(太原大学孙利虎编写)、第五章连锁企业的商品管理(刘素贞编写)、第六章连锁企业的物流管理(河南农业职业学院杨应杰编写)、第七章连锁企业的信息管理(孙利虎编写)。第三部分运营篇,主要包括第八章连锁企业的内部运营管理(杨应杰编写)和第九章连锁企业的门店运营管理(邓丽丽编写)。全书由操阳统稿。

作者在编写本书时,在内容上,力求理论与实际紧密结合;在体系结构上,力求结构合理、清晰,重点突出;在文字表述上,力求简洁、通俗易懂。本书编写中采用最新的文献资料、数据、案例等,紧跟时代发展的步伐;同时,注重编写体例和内容的时代性和创新性。

本书在编写过程中,参考了大量的文献资料,吸收了国内外众多学者的研究成果和实践经验,在此一并向这些作者、专家、学者表示衷心的感谢!

连锁企业在不断发展，连锁经营理论在不断完善，我们对连锁企业经营与管理的理解和认识也有待不断提高。由于写作时间仓促，作者学术水平有限，本书尚有很多不足和疏漏的地方，敬请广大读者批评指正。

操 阳

2008年12月于南京

目 录

第一篇 基础篇

第一章 连锁经营基础	(3)
第一节 连锁经营内涵与特征	(4)
一、连锁经营的内涵	(4)
二、连锁经营的特征	(5)
第二节 连锁经营的类型	(10)
一、正规连锁	(10)
二、自由连锁	(12)
三、特许连锁	(13)
第三节 连锁经营的发展概况	(19)
一、连锁经营的产生与发展	(19)
二、国外连锁经营的发展历程	(20)
三、中国连锁经营的发展历程	(23)
本章小结	(26)
复习思考题	(27)
应用案例	(27)
第二章 连锁经营主要业态	(29)
第一节 业态概述	(31)
一、业态与业种的含义	(31)
二、业态的组合要素	(31)
三、我国零售业态的主要分类	(32)

四、业态选择的原则	(32)
第二节 业态主要类型	(33)
一、百货店	(33)
二、超级市场	(35)
三、便利店	(38)
四、大型综合超市	(41)
五、专业店	(44)
六、专卖店	(45)
七、折扣店	(46)
八、仓储会员店	(47)
九、家居中心	(48)
十、购物中心	(49)
本章小结	(51)
复习思考题	(52)
应用案例	(52)
第三章 连锁经营的组织结构与职能	(56)
第一节 连锁企业的组织结构	(57)
一、连锁企业组织结构设计的原则	(57)
二、连锁企业组织设计的影响因素	(57)
三、连锁企业组织的类型	(60)
第二节 连锁企业总部的职能与组织机构设计	(66)
一、连锁企业总部的职能	(66)
二、连锁企业总部各部门职能与岗位设计	(69)
第三节 连锁企业门店的职能与岗位设计	(73)
一、连锁企业门店的职能	(73)
二、连锁企业门店的岗位设计	(73)
本章小结	(74)
复习思考题	(74)

应用案例	(75)
------------	--------

第二篇 技术篇

第四章 连锁企业的门店开发与设计	(79)
第一节 连锁企业的门店开发	(81)
一、连锁企业发展的战略模式	(81)
二、连锁企业门店开发的规划	(82)
第二节 商圈调查与店铺选址	(85)
一、商圈调查	(85)
二、店铺选址	(91)
第三节 连锁企业的店铺设计	(94)
一、店面外观设计	(94)
二、店内环境设计	(96)
本章小结	(99)
复习思考题	(99)
应用案例	(100)
第五章 连锁企业的商品管理	(102)
第一节 连锁企业商品定位	(103)
一、商品的特征及分类	(103)
二、商品定位	(103)
三、商品组合	(106)
第二节 连锁企业商品采购	(109)
一、商品采购制度	(109)
二、商品采购方法与采购策略	(112)
三、商品调拨	(118)
第三节 商品管理表格	(119)
一、商品采购订单	(119)

二、商品退货单	(120)
三、分店商品返库单	(121)
四、商品价格变更单	(121)
五、商品入库单	(122)
六、商品出库单	(122)
七、商品盘点表	(123)
八、分店商品配送单	(123)
九、供应商常用报价单	(123)
本章小结	(124)
复习思考题	(124)
应用案例	(125)
第六章 连锁企业的物流管理	(128)
第一节 物流管理概述	(129)
一、物流管理的基本内容	(130)
二、物流成本与物流合理化	(132)
第二节 配送中心及其管理	(135)
一、配送与配送中心概述	(135)
二、配送中心的作业流程	(139)
三、配送中心的设施与建设	(140)
第三节 连锁企业物流系统	(143)
一、连锁企业物流系统的概念	(143)
二、连锁企业物流系统的设计与应用	(144)
本章小结	(151)
复习思考题	(151)
应用案例	(151)
第七章 连锁企业的信息管理	(153)
第一节 信息管理概述	(154)
一、连锁企业信息系统的功能及范围	(154)

二、连锁企业信息系统的建立与发展	(156)
第二节 连锁企业 ECR、POS 和 EOS 系统的建立	(159)
一、ECR 系统的应用	(159)
二、POS 系统的建立	(162)
三、EOS 系统的建立	(164)
第三节 连锁企业的商品编码管理	(168)
一、条形码技术简介	(168)
二、商品条形码类型	(171)
三、商品编码	(173)
本章小结	(175)
复习思考题	(176)
应用案例	(176)

第三篇 运营篇

第八章 连锁企业的内部运营管理	(181)
第一节 连锁企业的人力资源管理	(183)
一、人力资源管理的含义及特点	(183)
二、人力资源管理的内容	(184)
三、连锁企业总部与成员店的人事权限	(189)
第二节 连锁企业财务管理	(190)
一、连锁企业财务管理的特点	(190)
二、连锁企业财务管理的主要内容	(191)
三、连锁企业的财务经营分析	(196)
第三节 质量管理	(198)
一、质量管理概述	(198)
二、全面质量管理	(200)
三、质量保证体系	(202)

四、质量控制	(204)
五、质量认证	(205)
本章小结	(208)
复习思考题	(209)
应用案例	(209)
第九章 连锁企业的门店运营管理	(212)
第一节 门店运营管理概述	(213)
一、门店运营管理的内容	(213)
二、门店运营管理的意义	(218)
三、门店运营管理的控制	(219)
第二节 门店人员的岗位职责	(220)
一、店长的岗位职责与规范	(220)
二、收银员岗位职责与规范	(222)
三、理货员岗位职责与规范	(223)
本章小结	(224)
复习思考题	(225)
应用案例	(225)
参考文献	(226)

第一篇 基础篇

第一章 连锁经营基础

【本章重点】

通过对本章内容的学习,使学生掌握连锁经营的基本概念、本质及特征;掌握正规连锁、特许连锁、自由连锁的含义和特点,了解它们之间的区别;了解国内外连锁经营的发展历程,熟悉我国连锁业的发展现状及趋势。

【关键概念】

零售 连锁经营 正规连锁 特许连锁 自由连锁

【案例导入】

大西洋和太平洋大茶叶公司

1859年,乔治·吉尔曼和乔治·亨廷顿·哈特福德在纽约创建了“大美国茶叶公司”。店很小,但因其直接从中国和日本大量进口茶叶,所以售价极低,仅30美分/磅,而其他店则卖1美元/磅。他们很快就获得了成功,1860年便开了第2家店。到1865年公司已经有了25家分店,全部在纽约百老汇和华尔街一带。成功使他们充满了信心,决定增加经营其他食品杂货,如调料、咖啡、肥皂、发酵粉等。1869年公司更名为“大西洋和太平洋大茶叶公司”(简称为A&P)。A&P公司开始迅速向西、向南拓展,1880年已有100家分店,经营范围延伸到明尼苏达州和弗吉尼亚州。1900年,经营地域即已横跨太平洋和大西洋之间的整个北美大陆,销售额达到560万美元,1912年,公司分店达到了近500家。此时,在公司创办人的儿子约翰·哈特福德的领导下,A&P公司计划大规模发展,办一个人经营的经济店,以每年近100家的速度扩张。1930年该公司已有15 737家店铺,销售额也超过10亿美元,占到当时全美食品销售量的10%左右。此后一路下降到今天,分店数仅1 014家,但仍居全美第16大零售