

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH



企业精益化管理丛书

零售企业

精益化管理工具箱

沈方楠 编著

生产效能优化与精益控制

科学化的流程与规范化的制度

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

企业精益化管理丛书

零售企业精益化管理 工具箱

沈方楠 编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

零售企业精益化管理工具箱 / 沈方楠编著. —北京: 人民邮电出版社, 2009.6
(企业精益化管理丛书)
ISBN 978-7-115-20777-7

I. 零… II. 沈… III. 零售商业—商业企业—企业管理
IV. F713.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 058469 号

内 容 提 要

本书基于系统化精益控制的管理理念, 从零售企业的营销企划、品类管理、采购作业、统仓统配、库存作业、卖场营运、生鲜经营、安全防损、收银作业、客户服务、人力资源管理及后勤管理 12 个方面, 全面阐述了零售企业精益化管理各个环节的核心工作。全书通过大量的图表生动直观地将零售企业精益化管理的要点、流程、制度、标准详细地展现出来, 并为读者提供了相应的表格等工具, 便于读者迅速掌握工作的核心与关键, 在轻松阅读中得到启发与提高, 并将所学知识运用到实际工作中。

本书是一本全面、专业的零售企业管理工具书, 适合零售企业各级管理人员阅读和使用, 同时也可作为零售企业工作人员的培训用书。

企业精益化管理丛书 零售企业精益化管理工具箱

-
- ◆ 编 著 沈方楠
 责任编辑 张国良
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
 邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
 网址 <http://www.ptpress.com.cn>
 北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787 × 1092 1/16
 印张: 28.5 2009 年 6 月第 1 版
 字数: 400 千字 2009 年 6 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-20777-7/F

定 价: 56.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

前 言

目前，我国许多企业正经受着全球金融动荡所造成的强烈冲击。企业要在这种复杂、动荡的局面下保持稳健生存和发展，就必须通过规范化、精益化控制的管理机制，不断降低成本、增加投入产出的价值比，通过提高组织运转的效能，增强组织在动荡环境下的生命力和竞争力。

本丛书是一套旨在帮助企业推行精益控制、优化经营效能的指导性工具书。对当今企业来说，本丛书的价值突出体现在以下几个方面。

◎**管理系统再造。**本丛书梳理了企业基础管理工作的各个关键点，为企业管理的升级或再造工作提供了一个系统的、业务支持型的基础管理结构性框架。

企业的结构、性质以及管理模式虽然千差万别，但其基础管理是基本一致的，包括规章制度、执行标准、执行流程、内部控制体系以及具体的量化跟踪方式五个方面的重要工作。本丛书从基础管理的这些内在要求出发，结合不同类型的企业的作业流程，给出了完整的、健全的精益控制系统。

◎**流程化作业。**本丛书从系统管理的要求出发，清晰地界定了企业的作业流程，确保工作得到有序执行，减少不必要的内部磨合损耗。

本丛书广泛借鉴了行业内优秀企业的流程规范，严格按照各行业企业的标准作业流程，建立了一套包括业务执行和管理协调在内的流程体系。

◎**标准化执行。**本丛书提供了规范化的作业标准，为企业的高效作业提供保障，减少企业运营的生产资源沉没成本。

本丛书在严格界定企业作业流程的基础上，同时也参考国内外优秀企业的作业标准细化量化方法，给出了规范化的执行标准。

◎**精益化控制。**本丛书提供了清晰的精益控制要点，匹配精细化的作业流程、针对性的作业标准和准确的管理制度，帮助企业实现人员高效化、工作条理化、管理规范化。

清晰、系统化的精益控制管理模式，可以从多方面优化企业的运营效能，给企业的健康发展提供动力。同时，建立作业流程、标准并实施强有力的内控体系，则是精益控制管理模式得以严格执行的基础。它们两者的结合将有力地提升企业的竞争力。

《零售企业精益化管理工具箱》是“企业精益化管理丛书”中的一本。本书基于系统化精益控制的管理理念和零售企业管理工作的基本要求及实施步骤，重点讲述了零售企业营销企划、品类管理、采购作业、统仓统配、库存作业、卖场营运、生鲜经营、安全防护、收银作业、客户服务、人力资源及后勤等环节的精益控制要点、流程、标准等，并提供了相应的表格等工具，是一本专业全面的零售企业管理工具书。

在本书的编写过程中，石强、孙海芳、朱仕友、孙科炎、陈凌云、孙健、庞建春、韦志夫、孙丽、冯彬、孙九莲、吴发明、戴宇剑、杨靖、孙东风、陈凌飞、李小红、徐恺、洪少生、孙科柳、王亚洋、邱丽丽、龚煜等参与了本书资料的整理和部分章节的编写工作，全书由沈方楠统撰定稿。

| | |
|---------------------------------------|----|
| <h1>目 录</h1> | |
| 第一章 零售企业营销企划管理精益控制执行全案 | 1 |
| 第一节 零售企业企划报告编制精益控制与执行 | 2 |
| 一、零售企业企划报告编制精益控制要点 | 2 |
| 二、零售企业企划报告编制精益控制流程 | 3 |
| 三、零售企业企划报告编制精益控制管理规范 | 4 |
| 四、零售企业企划报告编制精益控制工具箱 | 5 |
| 第二节 零售企业 CI 系统编制精益控制与执行 | 6 |
| 一、零售企业 CI 系统编制精益控制要点 | 6 |
| 二、零售企业 CI 系统编制精益控制流程 | 9 |
| 三、零售企业 CI 系统编制精益控制管理规范 | 10 |
| 四、零售企业 CI 系统编制精益控制工具箱 | 11 |
| 第三节 零售企业促销方案制定精益控制与执行 | 13 |
| 一、零售企业促销方案制定精益控制要点 | 13 |
| 二、零售企业促销方案制定精益控制流程 | 15 |
| 三、零售企业促销方案制定精益控制标准 | 15 |
| 四、零售企业促销方案制定精益控制工具箱 | 16 |
| 第四节 零售企业卖场气氛布置精益控制与执行 | 20 |
| 一、零售企业卖场气氛布置精益控制要点 | 20 |
| 二、零售企业卖场气氛布置精益控制流程 | 23 |
| 三、零售企业卖场照明与色彩运用精益控制标准 | 23 |
| 四、零售企业卖场气氛布置方案 | 24 |
| 五、零售企业卖场气氛布置精益控制工具箱 | 25 |
| 第五节 零售企业 POP 广告制作精益控制与执行 | 26 |
| 一、零售企业 POP 广告制作精益控制要点 | 26 |
| 二、零售企业 POP 广告制作精益控制流程 | 28 |
| 三、零售企业 POP 广告制作精益控制标准 | 29 |
| 四、零售企业 POP 广告制作精益控制工具箱 | 31 |

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| 第六节 零售企业场外促销活动策划精益控制与执行 | 33 |
| 一、零售企业场外促销活动策划精益控制要点 | 33 |
| 二、零售企业场外促销活动策划精益控制流程 | 34 |
| 三、零售企业场外促销活动方案 | 35 |
| 四、零售企业场外促销活动策划精益控制工具箱 | 36 |
| 第二章 零售企业品类经营管理精益控制执行全案 | 37 |
| 第一节 零售企业商品组合结构管理精益控制与执行 | 38 |
| 一、零售企业商品组合结构管理精益控制要点 | 38 |
| 二、零售企业商品组合结构调整精益控制流程 | 41 |
| 三、零售企业商品组合结构优化精益控制管理规范 | 42 |
| 四、零售企业商品组合结构管理精益控制工具箱 | 43 |
| 第二节 零售企业单品数配置精益控制与执行 | 44 |
| 一、零售企业单品数配置精益控制要点 | 44 |
| 二、零售企业单品数配置精益控制流程 | 46 |
| 三、零售企业单品数配置精益控制标准 | 46 |
| 四、零售企业单品数配置精益控制工具箱 | 47 |
| 第三节 零售企业商品组合与选择精益控制与执行 | 48 |
| 一、零售企业商品组合与选择精益控制要点 | 48 |
| 二、零售企业商品组合与选择精益控制流程 | 50 |
| 三、零售企业商品组合与选择精益控制管理规范 | 51 |
| 四、零售企业商品组合与选择精益控制工具箱 | 54 |
| 第四节 零售企业新品引进管理精益控制与执行 | 55 |
| 一、零售企业新品引进管理精益控制要点 | 55 |
| 二、零售企业新品引进管理精益控制流程 | 57 |
| 三、零售企业新品引进管理精益控制标准 | 58 |
| 四、零售企业新品引进精益控制管理规范 | 67 |
| 五、零售企业新品引进管理精益控制工具箱 | 68 |
| 第五节 零售企业滞销品管理精益控制与执行 | 69 |
| 一、零售企业滞销品管理精益控制要点 | 69 |
| 二、零售企业滞销品管理精益控制流程 | 70 |
| 三、零售企业滞销品淘汰精益控制标准 | 71 |
| 四、零售企业滞销品管理精益控制工具箱 | 71 |

| | |
|---------------------------------------|-----|
| 第三章 零售企业采购作业管理精益控制执行全案 | 73 |
| 第一节 零售企业采购谈判精益控制与执行 | 74 |
| 一、零售企业采购谈判精益控制要点 | 74 |
| 二、零售企业采购谈判精益控制流程 | 76 |
| 三、零售企业采购合同签订精益控制标准 | 76 |
| 四、零售企业采购作业精益控制管理制度 | 78 |
| 五、零售企业采购谈判精益控制工具箱 | 79 |
| 第二节 零售企业供应商综合管理精益控制与执行 | 81 |
| 一、零售企业供应商综合管理精益控制要点 | 81 |
| 二、零售企业供应商评估精益控制流程 | 82 |
| 三、零售企业供应商综合管理精益控制标准 | 83 |
| 四、零售企业供应商综合管理精益控制工具箱 | 85 |
| 第三节 零售企业新店开张准备工作精益控制与执行 | 86 |
| 一、零售企业新店开张准备工作精益控制要点 | 86 |
| 二、零售企业新店开张准备工作精益控制流程 | 89 |
| 三、零售企业新店开张准备工作精益控制标准 | 89 |
| 四、零售企业新店开张准备工作精益控制工具箱 | 91 |
| 第四节 零售企业年度供应商引进管理精益控制与执行 | 95 |
| 一、零售企业年度供应商引进管理精益控制要点 | 95 |
| 二、零售企业年度供应商引进管理精益控制流程 | 96 |
| 三、零售企业年度供应商引进管理精益控制标准 | 96 |
| 四、零售企业年度供应商引进管理精益控制工具箱 | 98 |
| 第五节 零售企业年度品牌引进管理精益控制与执行 | 99 |
| 一、零售企业年度品牌引进管理精益控制要点 | 99 |
| 二、零售企业年度品牌引进管理精益控制流程 | 100 |
| 三、零售企业年度品牌引进管理精益控制标准 | 101 |
| 四、零售企业年度品牌引进管理精益控制工具箱 | 102 |
| 第六节 零售企业年度促销规划精益控制与执行 | 103 |
| 一、零售企业年度促销规划精益控制要点 | 103 |
| 二、零售企业年度促销规划精益控制流程 | 105 |
| 三、零售企业年度促销规划精益控制标准 | 106 |
| 四、零售企业年度促销规划精益控制管理规范 | 108 |

| | |
|---------------------------------------|------------|
| 五、零售企业年度促销规划精益控制工具箱 | 110 |
| 第四章 零售企业统仓统配管理精益控制执行全案 | 111 |
| 第一节 零售企业统仓统配的货物对接精益控制与执行 | 112 |
| 一、零售企业统仓统配的货物对接精益控制要点 | 112 |
| 二、零售企业统仓统配的货物对接精益控制流程 | 114 |
| 三、零售企业统仓统配的货物对接精益控制标准 | 114 |
| 四、零售企业统仓统配的货物对接精益控制管理制度 | 115 |
| 五、零售企业统仓统配的货物对接精益控制工具箱 | 116 |
| 第二节 零售企业统仓统配信息管理精益控制与执行 | 118 |
| 一、零售企业统仓统配信息管理精益控制要点 | 118 |
| 二、零售企业统仓统配信息管理精益控制流程 | 120 |
| 三、零售企业统仓统配信息管理精益控制标准 | 120 |
| 四、零售企业统仓统配信息精益控制管理制度 | 121 |
| 五、零售企业统仓统配信息管理精益控制工具箱 | 122 |
| 第三节 零售企业订货、库存管理精益控制与执行 | 124 |
| 一、零售企业订货、库存管理精益控制要点 | 124 |
| 二、零售企业订货、库存管理精益控制流程 | 126 |
| 三、零售企业订货、库存管理精益控制标准 | 127 |
| 四、零售企业订货、库存管理精益控制管理制度 | 128 |
| 五、零售企业订货、库存管理精益控制工具箱 | 130 |
| 第四节 零售企业统仓统配实物管理精益控制与执行 | 130 |
| 一、零售企业统仓统配实物管理精益控制要点 | 130 |
| 二、零售企业统仓统配实物管理精益控制流程 | 132 |
| 三、零售企业统仓统配实物管理精益控制标准 | 132 |
| 四、零售企业统仓统配实物精益控制管理制度 | 133 |
| 五、零售企业统仓统配实物管理精益控制工具箱 | 134 |
| 第五章 零售企业库存作业管理精益控制执行全案 | 137 |
| 第一节 零售企业收货作业管理精益控制与执行 | 138 |
| 一、零售企业收货作业管理精益控制要点 | 138 |
| 二、零售企业收货作业管理精益控制流程 | 139 |
| 三、零售企业收货作业管理精益控制标准 | 139 |

| | |
|-------------------------------------|------------|
| 四、零售企业收货作业精益控制管理规范 | 141 |
| 五、零售企业收货作业管理精益控制工具箱 | 142 |
| 第二节 零售企业商品验收管理精益控制与执行 | 142 |
| 一、零售企业商品验收管理精益控制要点 | 142 |
| 二、零售企业商品验收管理精益控制流程 | 143 |
| 三、零售企业商品验收管理精益控制标准 | 144 |
| 四、零售企业商品验收精益控制管理规范 | 146 |
| 五、零售企业商品验收管理精益控制工具箱 | 148 |
| 第三节 零售企业退、换货管理精益控制与执行 | 150 |
| 一、零售企业退、换货管理精益控制要点 | 150 |
| 二、零售企业退、换货管理精益控制流程 | 151 |
| 三、零售企业退、换货精益控制管理规范 | 153 |
| 四、零售企业退、换货管理精益控制工具箱 | 154 |
| 第四节 零售企业库房管理精益控制与执行 | 155 |
| 一、零售企业库房管理精益控制要点 | 155 |
| 二、零售企业库房管理精益控制标准 | 157 |
| 三、零售企业库房管理精益控制管理规范 | 158 |
| 四、零售企业库房管理精益控制工具箱 | 159 |
| 第五节 零售企业商品报废管理精益控制与执行 | 160 |
| 一、零售企业商品报废管理精益控制要点 | 160 |
| 二、零售企业商品报废管理精益控制流程 | 161 |
| 三、零售企业商品报废精益控制管理规范 | 162 |
| 四、零售企业商品报废管理精益控制工具箱 | 163 |
| 第六节 零售企业盘点作业管理精益控制与执行 | 163 |
| 一、零售企业盘点作业管理精益控制要点 | 163 |
| 二、零售企业盘点作业管理精益控制流程 | 165 |
| 三、零售企业盘点作业管理精益控制标准 | 167 |
| 四、零售企业盘点作业精益控制管理规范 | 168 |
| 五、零售企业盘点作业管理精益控制工具箱 | 170 |
| 第六章 零售企业卖场营运管理精益控制执行全案 | 173 |
| 第一节 零售企业卖场布局管理精益控制与执行 | 174 |
| 一、零售企业卖场布局管理精益控制要点 | 174 |

| | |
|-------------------------------------|------------|
| 二、零售企业卖场布局设计精益控制流程 | 178 |
| 三、零售企业卖场布局设计精益控制标准 | 179 |
| 四、零售企业卖场布局管理精益控制工具箱 | 181 |
| 第二节 零售企业卖场商品陈列管理精益控制与执行 | 181 |
| 一、零售企业卖场商品陈列管理精益控制要点 | 181 |
| 二、零售企业卖场商品陈列管理精益控制流程 | 186 |
| 三、零售企业卖场商品陈列管理精益控制标准 | 187 |
| 四、零售企业卖场商品陈列精益控制管理规范 | 191 |
| 五、零售企业卖场商品陈列管理精益控制工具箱 | 193 |
| 第三节 零售企业卖场端架、堆头管理精益控制与执行 | 196 |
| 一、零售企业卖场端架、堆头管理精益控制要点 | 196 |
| 二、零售企业卖场端架计划制作精益控制流程 | 198 |
| 三、零售企业卖场端架、堆头管理精益控制标准 | 199 |
| 四、零售企业卖场端架、堆头精益控制管理规范 | 200 |
| 五、零售企业卖场端架、堆头管理精益控制工具箱 | 201 |
| 第四节 零售企业卖场售卖服务管理精益控制与执行 | 204 |
| 一、零售企业卖场售卖服务管理精益控制要点 | 204 |
| 二、零售企业卖场售卖服务管理精益控制流程 | 206 |
| 三、零售企业卖场售卖服务管理精益控制标准 | 207 |
| 四、零售企业卖场售卖服务精益控制管理规范 | 210 |
| 五、零售企业卖场售卖服务管理精益控制工具箱 | 212 |
| 第七章 零售企业生鲜经营管理精益控制执行全案 | 215 |
| 第一节 零售企业鱼课管理精益控制与执行 | 216 |
| 一、零售企业鱼课管理精益控制要点 | 216 |
| 二、零售企业鱼课管理精益控制流程 | 217 |
| 三、零售企业鱼课收、验货精益控制标准 | 218 |
| 四、零售企业鱼课精益控制管理规范 | 220 |
| 五、零售企业鱼课管理精益控制工具箱 | 225 |
| 第二节 零售企业精肉课管理精益控制与执行 | 226 |
| 一、零售企业精肉课管理精益控制要点 | 226 |
| 二、零售企业精肉课管理精益控制流程 | 227 |
| 三、零售企业精肉课收、验货精益控制标准 | 229 |

| | |
|-------------------------------------|------------|
| 四、零售企业精肉课精益控制管理规范 | 229 |
| 五、零售企业精肉课管理精益控制工具箱 | 233 |
| 第三节 零售企业蔬果课管理精益控制与执行 | 234 |
| 一、零售企业蔬果课管理精益控制要点 | 234 |
| 二、零售企业蔬果课管理精益控制流程 | 235 |
| 三、零售企业蔬果课收、验货精益控制标准 | 236 |
| 四、零售企业蔬果课精益控制管理规范 | 240 |
| 五、零售企业蔬果课管理精益控制工具箱 | 244 |
| 第四节 零售企业熟食（面包）课管理精益控制与执行 | 245 |
| 一、零售企业熟食（面包）课管理精益控制要点 | 245 |
| 二、零售企业熟食（面包）课管理精益控制流程 | 249 |
| 三、零售企业熟食（面包）课收、验货精益控制标准 | 252 |
| 四、零售企业熟食（面包）课精益控制管理规范 | 252 |
| 五、零售企业熟食（面包）课管理精益控制工具箱 | 256 |
| 第八章 零售企业安全防损管理精益控制执行全案 | 259 |
| 第一节 零售企业防损管理精益控制与执行 | 260 |
| 一、零售企业防损管理精益控制要点 | 260 |
| 二、零售企业防损管理精益控制流程 | 261 |
| 三、零售企业防损管理精益控制标准 | 264 |
| 四、零售企业防损精益控制管理规范 | 265 |
| 五、零售企业防损管理精益控制工具箱 | 270 |
| 第二节 零售企业安全监控管理精益控制与执行 | 271 |
| 一、零售企业安全监控管理精益控制要点 | 271 |
| 二、零售企业安全监控管理精益控制流程 | 274 |
| 三、零售企业安全监控管理精益控制标准 | 277 |
| 四、零售企业安全监控精益控制管理制度 | 278 |
| 五、零售企业安全监控管理精益控制工具箱 | 286 |
| 第三节 零售企业消防工作管理精益控制与执行 | 289 |
| 一、零售企业消防工作管理精益控制要点 | 289 |
| 二、零售企业火灾处理精益控制流程 | 291 |
| 三、零售企业消防工作管理精益控制标准 | 292 |
| 四、零售企业消防工作精益控制管理制度 | 293 |

| | |
|-------------------------------------|------------|
| 五、零售企业消防工作管理精益控制工具箱 | 298 |
| 第九章 零售企业收银作业管理精益控制执行全案 | 301 |
| 第一节 零售企业收银排班管理精益控制与执行 | 302 |
| 一、零售企业收银排班管理精益控制要点 | 302 |
| 二、零售企业收银排班管理精益控制流程 | 303 |
| 三、零售企业收银排班精益控制管理规范 | 304 |
| 四、零售企业收银排班管理精益控制工具箱 | 306 |
| 第二节 零售企业收银操作管理精益控制与执行 | 306 |
| 一、零售企业收银操作管理精益控制要点 | 306 |
| 二、零售企业收银操作管理精益控制流程 | 310 |
| 三、零售企业收银操作管理精益控制标准 | 314 |
| 四、零售企业收银操作精益控制管理规范 | 320 |
| 五、零售企业收银操作管理精益控制工具箱 | 321 |
| 第三节 零售企业收银稽核管理精益控制与执行 | 323 |
| 一、零售企业收银稽核管理精益控制点 | 323 |
| 二、零售企业收银稽核管理精益控制流程 | 324 |
| 三、零售企业收银稽核精益控制管理制度 | 325 |
| 四、零售企业收银稽核管理精益控制工具箱 | 327 |
| 第四节 零售企业收银差异处理精益控制与执行 | 328 |
| 一、零售企业收银差异处理精益控制要点 | 328 |
| 二、零售企业收银差异处理精益控制流程 | 329 |
| 三、零售企业收银差异处理精益控制管理规范 | 330 |
| 四、零售企业收银差异处理精益控制工具箱 | 331 |
| 第五节 零售企业金库管理精益控制与执行 | 331 |
| 一、零售企业金库管理精益控制要点 | 331 |
| 二、零售企业金库管理精益控制流程 | 332 |
| 三、零售企业金库精益控制管理制度 | 333 |
| 四、零售企业金库管理精益控制工具箱 | 334 |
| 第十章 零售企业客户服务管理精益控制执行全案 | 335 |
| 第一节 零售企业客户咨询管理精益控制与执行 | 336 |
| 一、零售企业客户咨询管理精益控制要点 | 336 |

| | |
|-----------------------------|-----|
| 二、零售企业客户咨询管理精益控制流程 | 337 |
| 三、零售企业客户咨询管理精益控制标准 | 338 |
| 四、零售企业客户咨询精益控制管理规范 | 338 |
| 五、零售企业客户咨询管理精益控制工具箱 | 340 |
| 第二节 零售企业存包处管理精益控制与执行 | 341 |
| 一、零售企业存包处管理精益控制要点 | 341 |
| 二、零售企业存包处管理精益控制流程 | 343 |
| 三、零售企业存包处管理精益控制标准 | 344 |
| 四、零售企业存包处精益控制管理规范 | 344 |
| 五、零售企业存包处管理精益控制工具箱 | 345 |
| 第三节 零售企业客户投诉处理精益控制与执行 | 346 |
| 一、零售企业客户投诉处理精益控制要点 | 346 |
| 二、零售企业客户投诉处理精益控制流程 | 348 |
| 三、零售企业客户投诉处理精益控制标准 | 348 |
| 四、零售企业客户投诉处理精益控制管理规范 | 349 |
| 五、零售企业客户投诉处理精益控制工具箱 | 351 |
| 第四节 零售企业会员管理精益控制与执行 | 352 |
| 一、零售企业会员管理精益控制要点 | 352 |
| 二、零售企业会员管理精益控制流程 | 354 |
| 三、零售企业会员资料精益控制管理制度 | 356 |
| 四、零售企业会员管理精益控制工具箱 | 357 |
| 第五节 零售企业卖场播音管理精益控制与执行 | 358 |
| 一、零售企业卖场播音管理精益控制要点 | 358 |
| 二、零售企业卖场播音管理精益控制流程 | 360 |
| 三、零售企业卖场播音管理精益控制标准 | 360 |
| 四、零售企业卖场播音精益控制管理规范 | 363 |
| 五、零售企业卖场播音管理精益控制工具箱 | 363 |
| 第六节 零售企业赠品管理精益控制与执行 | 364 |
| 一、零售企业赠品管理精益控制要点 | 364 |
| 二、零售企业赠品管理精益控制流程 | 364 |
| 三、零售企业赠品精益控制管理规范 | 365 |
| 四、零售企业赠品管理精益控制工具箱 | 367 |
| 第七节 零售企业发票开具管理精益控制与执行 | 368 |

| | |
|--------------------------------------|------------|
| 一、零售企业发票开具管理精益控制要点 | 368 |
| 二、零售企业发票开具管理精益控制流程 | 369 |
| 三、零售企业发票开具精益控制管理制度 | 370 |
| 四、零售企业发票开具管理精益控制工具箱 | 372 |
| 第十一章 零售企业人力资源管理精益控制执行全案 | 373 |
| 第一节 零售企业员工招聘管理精益控制与执行 | 374 |
| 一、零售企业员工招聘管理精益控制要点 | 374 |
| 二、零售企业员工招聘管理精益控制流程 | 375 |
| 三、零售企业员工招聘管理精益控制标准 | 376 |
| 四、零售企业员工招聘精益控制管理制度 | 377 |
| 五、零售企业员工招聘管理精益控制工具箱 | 379 |
| 第二节 零售企业员工培训管理精益控制与执行 | 382 |
| 一、零售企业员工培训管理精益控制要点 | 382 |
| 二、零售企业员工培训管理精益控制流程 | 387 |
| 三、零售企业员工培训管理精益控制标准 | 388 |
| 四、零售企业员工培训精益控制管理制度 | 390 |
| 五、零售企业员工培训管理精益控制工具箱 | 391 |
| 第三节 零售企业员工考勤管理精益控制与执行 | 392 |
| 一、零售企业员工考勤管理精益控制要点 | 392 |
| 二、零售企业员工考勤管理精益控制流程 | 394 |
| 三、零售企业员工考勤管理精益控制标准 | 395 |
| 四、零售企业员工考勤精益控制管理制度 | 395 |
| 五、零售企业员工考勤管理精益控制工具箱 | 396 |
| 第四节 零售企业薪酬福利管理精益控制与执行 | 398 |
| 一、零售企业薪酬福利管理精益控制要点 | 398 |
| 二、零售企业薪酬体系设计精益控制流程 | 399 |
| 三、零售企业薪酬福利管理精益控制标准 | 400 |
| 四、零售企业薪酬福利精益控制管理制度 | 402 |
| 五、零售企业薪酬福利管理精益控制工具箱 | 403 |
| 第十二章 零售企业行政后勤管理精益控制执行全案 | 405 |
| 第一节 零售企业办公会议管理精益控制与执行 | 406 |

| | |
|-----------------------------|-----|
| 一、零售企业办公会议管理精益控制要点 | 406 |
| 二、零售企业办公会议管理精益控制流程 | 407 |
| 三、零售企业办公会议管理精益控制标准 | 408 |
| 四、零售企业办公会议精益控制管理制度 | 408 |
| 五、零售企业办公会议管理精益控制工具箱 | 409 |
| 第二节 零售企业办公文件管理精益控制与执行 | 411 |
| 一、零售企业办公文件管理精益控制要点 | 411 |
| 二、零售企业办公文件管理精益控制流程 | 413 |
| 三、零售企业办公文件管理精益控制标准 | 414 |
| 四、零售企业办公文件精益控制管理制度 | 415 |
| 五、零售企业办公文件管理精益控制工具箱 | 417 |
| 第三节 零售企业电脑操作管理精益控制与执行 | 419 |
| 一、零售企业电脑操作管理精益控制要点 | 419 |
| 二、零售企业电脑操作管理精益控制流程 | 421 |
| 三、零售企业电脑操作管理精益控制标准 | 422 |
| 四、零售企业电脑操作精益控制管理制度 | 423 |
| 五、零售企业电脑操作管理精益控制工具箱 | 425 |
| 第四节 零售企业卖场卫生管理精益控制与执行 | 426 |
| 一、零售企业卖场卫生管理精益控制要点 | 426 |
| 二、零售企业卖场卫生管理精益控制流程 | 428 |
| 三、零售企业卖场卫生管理精益控制标准 | 428 |
| 四、零售企业卖场卫生精益控制管理制度 | 431 |
| 五、零售企业卖场卫生管理精益控制工具箱 | 432 |
| 第五节 零售企业员工活动管理精益控制与执行 | 433 |
| 一、零售企业员工活动管理精益控制要点 | 433 |
| 二、零售企业员工活动管理精益控制流程 | 435 |
| 三、零售企业员工活动精益控制管理制度 | 436 |
| 四、零售企业员工活动管理精益控制工具箱 | 436 |

第一章



零售企业营销企划管理 精益控制执行全案