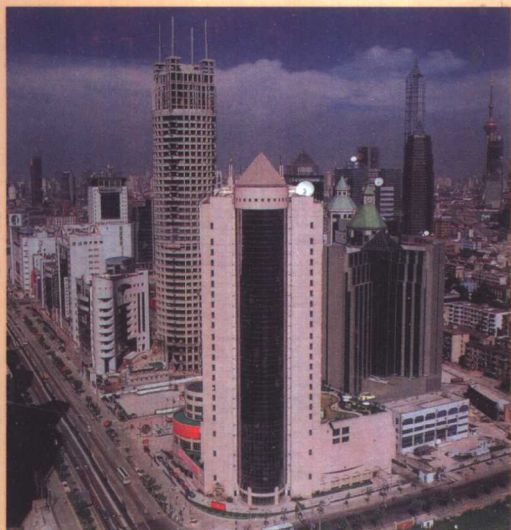


商业新 视野

SHANG YE XIN SHI YE

主 编：陈中浩

副主编：丁伯安 朱成钢



上海财经大学出版社

商业新视野

SHANG YE XIN SHI YE

主 编 陈中浩

副主编 丁伯安 朱成钢

上海财经大学出版社

商业新视野

SHANG YE XIN SHI YE

主 编 陈中浩

副主编 丁伯安 朱成钢

责任编辑 张小忠

封面设计 未 名

出版 上海财经大学出版社 (上海市中山北一路 369 号 邮编 200083)

印刷 上海市印刷七厂一分厂

装订 上海市印刷七厂一分厂

开本 850mm×1168mm 1/32

印张 8.75 插页 4

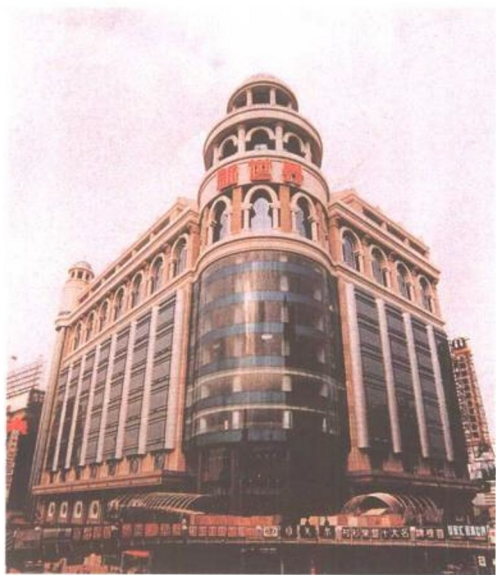
字数 227 千

版次 1999 年 4 月第 1 版 1999 年 4 月第 1 次印刷

印数 1—10 000

书号 ISBN 7-81049-325-6/F·273

定价 25.00 元



新世界城是上海新世界股份有限公司的总部所在地，地处中华商业第一街南京路与西藏路交汇处，是黄金路段、钻石地块上一颗璀璨的商业明珠。

新世界城是按照跨世纪要求精心设计建造的，占地面积5 500平方米，地面12层，地下2层，单体建筑面积7.5万平方米，人称“商海中的航空母舰”。新世界城不仅外观华丽，气势雄伟，而且设施一流，氛围独特：地中海风情的展演大厅、伸高50米的共享空间，具有特色的螺旋式自动扶梯及观光电梯可送游客直达顶楼，在此可鸟瞰南京路风貌和人民广场全景。

新世界城汇集中外名品7万余种，零售价格不超过周边大店，温馨服务一步到位，并公开承诺“卖真品、标真价、送真情”、“新世界城无假货”，在售前、售中、售后服务的全过程中，构筑了“放心购物新世界”的系列工程，销售为之月月超亿元。

综上所述：“一流购物环境+正确经营定位+特色商业文化”，使新世界城取得了辉煌的业绩，并以其宏伟气势、路段优势、促销声势、发展趋势及股票走势，在商界享有独特地位。新世界城的明天会更好！

上海友谊商店

黄浦江畔有一朵鲜艳夺目的奇葩，它就是您熟知的中国商界的一瓶陈年酿酒——上海友谊商店。

多少年来，不同文化背景、肤色、年龄的朋友都喜欢来此聚集品尝。

从手工作坊发展到现代高科技，世界变化越来越快。友谊商店矢志不渝地为您追赶流行，品味跨国界的时尚文化，温馨的语言、专业的服务是我们1000多名员工为您准备的理想环境。但愿，我们的每一份努力都会使您享受到生活的乐趣，使您感受到异域时空的阵阵律动……

我们商店的口号 ——

集中华千年神韵

献友谊一片温馨

上海友谊商店总经理朱济安携全体员工
欢迎社会各界人士光临





成立于1994年底的上海市农工商超市总公司，根据“放心在农工商，满意在农工商”的质量方针，坚持以民为本的经营理念、以农为本的经营特色和以人为本的管理原则，发扬“务实、开拓、练内功，发展、腾飞、众得益”的企业精神，通过实施人才培养战略、资产置换战略和开拓郊县战略，经历了依靠下岗职工打天下、依靠转岗干部管天下、依靠专业人才创天下的发展过程。目前，公司已拥有96家直营连锁门店，营业面积15万平方米，全国零售行业排名第六位，在上海市超市行业的市场份额为13.6%。去年，占地110亩，集智能化总部大楼、自动化配送中心和现代化大卖场于一体的总部基地落成，标志着农工商超市进入了一个新的发展时期。



海仑宾馆



海仑宾馆地处上海金融、贸易、文化、购物、娱乐中心。从宾馆出发步行到著名的万国建筑博览——外滩，仅需十分钟。隔着滔滔东流的黄浦江，和外滩遥遥相望的便是浦东开发区。

宾馆现有400间客房，它包括68间装饰典雅、设备先进的豪华套房。客房内有煮咖啡的器具、私人保险箱，等等。位于宾馆22~29层的是索菲特俱乐部，是专为商旅而设的行政楼层，内有小型的商务中心，能为商旅们提供快捷准确的服务。

宾馆的餐饮服务范围极为广泛，每一道菜肴都是由厨师们精心准备的。它包括3个餐厅，3个酒吧，6个装饰高贵典雅、大小不一、可举办各种会议和宴会的多功能厅以及气势磅礴、可同时容纳350人的大型会议厅。最吸引人的是位于宾馆2楼的德式啤酒吧，它拥有150个可饱览南京路美丽景色的座位并可自制鲜啤，而且每天都有让客人意想不到的惊喜。

宾馆的其他服务设施还有商务中心、健身中心、礼品店、洗衣服务以及到机场接送客人等服务。



无锡八佰伴是无锡著名的大型零售商店，地处中山南路繁华商业区，建筑面积8万平方米，营业面积4.5万平方米，有300个车位的汽车停车场和3 000平方米的新世纪文化广场。店内同时运行24部自动扶梯，便利顾客上下。营业大楼共8层，1楼、5楼百货为主，2楼、3楼品牌服装，4楼家电，6楼、7楼、8楼为美食中心、休闲娱乐中心与露天花园。商店开业两年来销售突破10亿元，1998年列全国零售百强之列。



无锡商业大厦集团公司



无锡商业大厦集团公司是无锡最大的零售企业。公司地处无锡市中心中山路与人民路交汇处，拥有5万多平方米营业场地，经营10万多种商品。商业大厦30层高的主楼雄伟壮观。集团公司下属18个分公司，经营商品10万多种，1998年销售113.58亿元，利税6 254万元，分别比1997年增长11.95%和12.4%，列全国百家大型零售企业第十八位，出口创汇2 090万美元，列全省同行之首。



无锡朝阳集团公司下属朝阳股份公司、天惠超市公司、储运公司和崇安寺副食品公司，共有职工3 470名，资产总值3亿元，占地32万平方米，建筑

面积20万平方米。1998年销售总额15亿元，并以每年40%的幅度递增，是无锡市菜篮子工程的流通主体。该公司下属的朝阳蔬菜批发交易市场

和锡澄果菜批发交易市场1998年经销蔬菜、水果52万吨，占无锡市菜、果消费总量的80%左右，是江苏省经济效益十强批发企业之一。天惠超市公司有20家连锁商场，1998年销售2.5亿元。



无锡第一百货商店集团公司

地处胜利门广场的无锡第一百货商店集团公司下辖新一百大厦、老一百大厦、交电大厦、白天鹅购物中心，营业面积3万平方米，经营28个大类5万多种商品，曾获得“全国百强零售企业”、“省文明单位”、“内贸部信誉企业”等几十项荣誉。该集团公司坚持“以文兴商”，实施“100”满意工程，在社会公众中树立起良好的企业形象，1998年销售6.27亿元，是无锡第二大型零售企业。



编审委员会

主 任 张广生
副主任 樊传诗 方名山

委 员 张广生 蔡鸿生 樊传诗 方名山
严克勤 陈中浩 丁伯安 朱成钢
齐晓斋 王宏志

主 编 陈中浩
副主编 丁伯安 朱成钢

序 言

冯国勤

在世纪交汇之年,实现商业的新跨越,应该大力倡导解放思想,转变观念,做一个会学习、能创新的现代商人。《商业新视野》是一本荟萃商业经济专家、学者最新思想的论文集,触及当代国内外商业发展的许多新领域,为广大商业工作者探索商业的国际化、现代化会有所启迪。

21 世纪的商业将是一个渗透科技新成果的重要领域。商业已成为以经济集约理论为技术支撑的现代化大商业。在它的运行过程中,处处可以体现现代管理技术和现代营销技术运用的成果,低科技含量的“林家铺子”式的传统经营方式正在消失。自然科学的最新技术成果在商业领域中的应用也已相当广泛,最为集中的表现是计算机网络技术和现代生物技术的运用。不掌握这些科学技术,就难以涉足新世纪的商业。

21 世纪的商业面临的将是一个以消费为主导的时代环境。计划经济体制下实施以一对多的统制经济正在让位于市场经济条件下以多对一的定制经济。消费者已经成为市场的主导。一切以企业导向或产品导向为理念的经营方式都将失败,只有认认真真的了解需求,探索需求的变化,企业的产品或服务才会有市场。新世纪的需求是什么呢?新的消费群体在哪里呢?这些都需要我们通过调查和学习去寻找答案。

21 世纪的商业将是一个边缘化倾向明显的产业。商业已不单纯是一个“专门从事商品交换”的行业,商业将与金融业、工业、农

业、旅游业、建筑业、装潢业、住宅业，甚至文化、教育、医疗等行业互相合作，互相渗透，演化成一个边缘性极强的新兴产业。这是现代信息网络技术应用的结果，是消费方式更新的要求，也是商业自身发展的必然趋势。商业将更多地通过“业态”构筑自己的表现形式，而不是用“业种”来划分自己的结构。商业存在方式的变化，更需要我们进行学习，掌握更加广泛的专业理论和技术知识。

21 世纪的商业将是一个高度组织化的行业。由于现代连锁商业的出现，商业管理者面对的是一个庞大的系统，管辖的不是一家门店，而是数百家、上千家门店，跨越地界和国界，各种文化背景会同时对决策过程产生影响。在这样的管理中，企业家无法再依仗自己的经验和个人意志进行决策，而是要通过严格的组织规范和科学的运作机制去实现管理的意图。这不仅需要技巧，更需要科学。

新世纪即将来临，广大商业工作者肩上的责任非常重大，面对的环境又非常特殊。一个国家、一个行业或一个企业发展的模式可以有三种选择：一是直接引进设备和技术，但别人不会把最先进的东西给你，所以这种办法永远不可能赶上别人；二是引进人才，虽然人才引进之初能够带来一些新的技术和思想，但人的知识会随时间的推移而衰变，客观世界发展越快，旧有知识的衰变也越快；三是不断地学习，通过学习去掌握最新的知识和信息，通过学习使自己永远站在科学进步的前沿，只有这样，我们才能永远向前。

（本序言作者为上海市人民政府副市长）

加快人才培养
建设现代商业

楊惠菊

一九九九年三月二日

（题词者为无锡市副市长）

目 录

序 言	冯国勤(1)
-----------	--------

综合篇

现代商业发展战略	张广生(3)
现代商业建设论	陈中浩(12)
世界贸易组织与中国	周汉民(42)
商业体制改革	夏镇龙(57)
上海商业发展外向型经济的实践	蔡鸿生(66)
新世纪上海商业发展前景	徐文杰(75)

营销篇

中国连锁业发展态势与经济影响力	顾国建(83)
零售业的网络化	芮明杰 任建卫(106)
现代分销渠道和工商联手	余兴发(117)
国际零售商业的发展及对我国的启示	陈信康(128)
美国零售业态的发展及其启示与借鉴	陈启杰(137)

市场篇

买方市场问题和商业企业对策	方名山(149)
商业品牌的开发与运用策略	刘瑞旗(155)
商业企业资金运作风险及风险管理	王 虹(163)
商业企业人力资源的开发与管理	孙秋明(171)
中国消费品市场竞争秩序及其法制对策	徐士英(190)
城市消费市场的趋势判断及政策定位	朱成钢(202)
市场调查基本操作	齐晓斋(213)

管理篇

商业企业集团试行现代企业制度的探索	钟华君(227)
中国饭店业的经营管理和改革	何义钊(233)
学习型企业——21 世纪企业管理新模式	张声雄(245)
我国商业联合会的历史使命	丁伯安 王宏志(255)
管理者的金钥匙——商业企业 ISO9000 族标准贯标	张大成(262)

后 记	(270)
-----------	-------