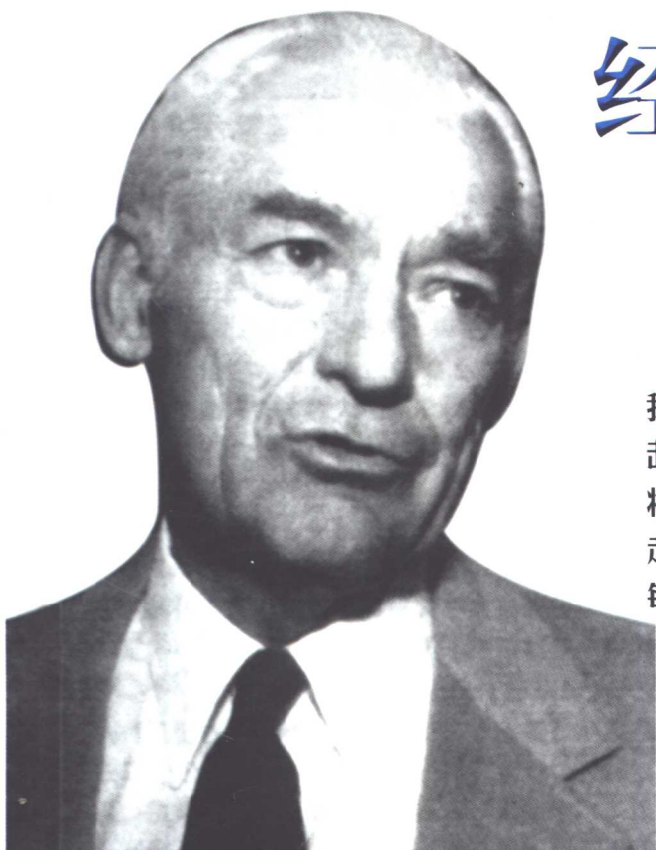


世界
C 财富精英/成功之路
HENG GONG ZHI LU

山姆·沃顿

经营谋略

胡玉玲/编译



我们卖世界最便宜的东西
击跨一切竞争者
将最新技术引入管理
走城镇包围城市之路
每5000个人开一家连锁店

沃尔玛连锁帝国的成功方法

零售巨人

西北大学出版社

世界财富精英成功之路

零售
巨人

山姆·沃顿

经营谋略



中国·西安
西北大学出版社
编译 胡玉玲

图书在版编目(CIP)数据

零售巨人:山姆·沃顿经营谋略/胡玉玲. - 西安:西北大学出版社,2002.5

ISBN 7-5604-1686-1

I. 零… II. 胡… III. ①零售商业-连锁商店-商业经营-经验-美国②沃顿.S.-生平事迹 IV. F737.124.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 028619 号

零售巨人——山姆·沃顿经营谋略

胡玉玲 编译

西北大学出版社出版发行

(西北大学校内 邮编:710069 电话:8302590)

新华书店经销 郑州文华印刷厂印刷

880 毫米×1230 毫米 1/32 开本 13 5 印张 365 千字

2002 年 6 月第 1 版 2002 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 7-5604-1686-1/F·230 定价:26.00 元

前言

沃尔玛为何能够在短短几十年内发展成为世界第一大零售企业？山姆·沃顿为什么能够一度超过比尔·盖茨成为全球首富？他到底拥有怎样独特的经营谋略？沃尔玛又是如何写下这一震撼人心的商业神话？《零售巨人——山姆·沃顿经营谋略》能够给你解开这些谜团。

山姆·沃顿出生在美国中西部俄克拉荷马州金菲舍附近的一个普通农家，拮据的家境使他从小喜欢并擅长讨价还价。而努力工作和节俭的生活方式及其个性特点，造就了他日后的不断进取和成功。

本书披露了山姆·沃顿得以成功的商业秘诀。这个秘诀就是山姆·沃顿早在开店之初就指出的：天天平价，满意服务。这也成为沃尔玛必须遵循的经营原则。沃尔玛最吸引人的是它们的商品比其他商店的便宜。在商店的醒目位置张贴着沃尔玛的口号和格言：“我们的目标就是超过您对我们的期望。”“保证让您 100% 满意。”在收银台上除了有让顾客随意领取的宣传品，还有一种小册子，名为《致总裁先生的信》，是专为顾客提意见和建议而设计的，上有总裁的签名。

本书用一句话对沃尔玛的企业文化作了概括说明：“对每个人的尊重”。即尊重顾客，理解顾客赚到的每一分钱都不容易，所以要让他们买到的每一件商品都物有所值；尊重雇员，使在沃尔玛



工作的每一个人都有发展的机会；尊重供应商，给产品以合理的价格，按时付款；尊重政府，给予沃尔玛所在的社区以回报，建立孤儿院或救助贫困家庭，以此沃尔玛树立了良好的公众形象。

本书从不同层次、不同方面、不同角度，系统地从人格魅力、经营理念、管理模式、企业文化等四个方面入手，深入浅出，简单明了地将山姆·沃顿的经营谋略说得一清二楚。

一言以蔽之，该书是一部不可多得的经营智慧宝典。其最大的特点就是精到、便捷、实用、有效，融科学性与艺术性，理论指导与实际操作于一炉，无哗众取宠之嫌，无隔靴搔痒之憾。只要问津此书便会有所收获，相信那些关心零售企业发展和经营零售企业的人定能从中受益！

目 录

第一章 不改小镇商人本色

(1)

历经富贵荣华而不改生活本色的人,才是真正成功的人。山姆·沃顿在成功经营了世界第一大零售企业——沃尔玛以后,却仍然不改其小镇商人的本色。他认为,努力工作和勤俭节约是他得以成功的必要保障。只有在勤恳工作和朴素生活当中,才能铸就一个人独特的人格魅力。

- ☞不改小镇商人本色
- ☞永远保持努力工作和节俭
- ☞为人要勤勉
- ☞学会勤俭致富
- ☞做最朴素的商人
- ☞勤奋换来丰厚回报
- ☞做一个行动型的人
- ☞敢于尝试新的经营模式
- ☞立志创下一份事业
- ☞怎样做到身体力行
- ☞坚定不移地向既定目标迈进

- ☞看准时机就马上采取行动
- ☞经营观念需简单而坚定
- ☞不事张扬作用大
- ☞生意需要爱心和智慧
- ☞企业家要善于公关
- ☞处变不惊的大家风范
- ☞要做事业上的完美主义者
- ☞做十年来最重要的零售商
- ☞将折扣店推广到全世界
- ☞人格魅力是无形的财富

第二章 不可阻挡的连锁经营

(43)

沃尔玛为何能够在短短几十年内发展成为世界第一大零售企业？沃顿为什么能够一度超过比尔·盖茨成为全球首富？这样的结果都源于沃尔玛不可阻挡的连锁经营模式。山姆·沃顿认为，连锁经营不仅可以带动企业本身的发展，还可以带动系统经济的发展。它是企业实施全球扩张战略最好的经营模式。

- ☞从小城镇走出的零售巨人
- ☞不可阻挡的连锁经营
- ☞什么是连锁店
- ☞连锁店的优势及作用
- ☞美国的连锁店发展史
- ☞日本中小零售企业连锁经营
- ☞连锁经营的巨大作用
- ☞连锁商业的三个原则
- ☞特许连锁经营的特点(上)

- ☞ 特许连锁经营的特点(下)
- ☞ 连锁经营销售作用很大
- ☞ 不可阻挡的沃尔玛
- ☞ 成功领导连锁网络的秘密
- ☞ 坚持一贯的发展模式
- ☞ 坚持发展连锁经营
- ☞ 企业要有良好的组织体系
- ☞ 什么才是完整的零售企业
- ☞ 怎样将供应链做大做强
- ☞ 物流能力是核心竞争力
- ☞ 商业营销和顾客营销的效益
- ☞ 商业营销与顾客营销的区别

第三章 让科技领先一步

(87)

“科学技术是第一生产力”,这是一个颠扑不破的真理。山姆·沃顿在实际商业活动中始终坚持让科技领先一步,切实成为企业发展的主要动力。沃尔玛依此理论先后建立了现代化的物流配送、卫星导购、科技运营系统。山姆·沃顿让科技真正成为了沃尔玛经济增长的主导因素。

- ☞ 让科技领先一步
- ☞ 让科技为管理服务
- ☞ 让科技成为经济增长因素
- ☞ 实力加技术是成功之道
- ☞ 快速发展的三个秘密
- ☞ “跨码头系统”的巨大威力
- ☞ 构建沃尔玛帝国的九点因素(上)



- ☞ 构建沃尔玛帝国的九点因素(下)
- ☞ 改进批发的六种成功策略
- ☞ 观念比产品更重要
- ☞ 高瞻远瞩是企业发展的动力
- ☞ 寻找大批量销售的新点子
- ☞ 怎样提高公司的效率
- ☞ 大力推进现代物流配送
- ☞ 物流产业是国家的经济命脉
- ☞ 怎样达到成功的彼岸
- ☞ 怎样建立库存 - 配送系统
- ☞ 最高的效率和最低的存货
- ☞ 怎样提高供应链的效率
- ☞ 怎样实现高效成本运作

第四章 没有竞争就没有发展

(137)

曾有人做过这样一个实验:把一只青蛙突然放到沸水里,它会立刻跳出来;而把它放在慢慢加热的水中,青蛙就会不知不觉地死去。这个实验告诉人们一个道理,那就是只有在一个恶劣的环境中奋力抗争才能有生存的机会。我们办企业也同样如此。只有参与激烈的市场竞争,才能获得更大的发展。沃尔玛的成功经验就有力地证明了这个道理。

- ☞ 敢于挑战才能成功
- ☞ 勇于创新别怕失败
- ☞ 要富有进取精神
- ☞ 沃尔玛迅速崛起的独到之处
- ☞ 零售业态变革有何趋势

- ☞没有竞争就没有发展
- ☞销售是商业活动的中心
- ☞如果成果好就推广
- ☞做一件我们从未做过的事
- ☞大胆实施扩张战略
- ☞购并是最好的扩张模式
- ☞发扬“勇争第一”的精神
- ☞对手是完善自己的重要力量
- ☞合理地使利润最大化
- ☞为何要进军小城镇
- ☞如何了解真实情况
- ☞付出总有回报
- ☞商业战略要具有前瞻性
- ☞为何要实行多样化的经营
- ☞大规模才有大效益
- ☞学会跳跃式开发市场
- ☞发挥“地毯式”扩张的力量
- ☞农村包围城市
- ☞敢于消化大公司
- ☞不要锋芒毕露
- ☞不求短期效益
- ☞怎样抵制“圈地运动”
- ☞沃尔玛怎样抢占中国市场
- ☞中外零售企业相关背景资料
- ☞大小通吃的经营之道
- ☞世界大众的沃尔玛



第五章 善于吸收别人的经验

(201)

“他山之石，可以攻玉。”人们必须善于借鉴吸收别人的经验，才能为自己的事业带来有益的帮助。初创时期的沃尔玛并不具备先进的经营理念和管理模式，但是它在虚心地借鉴吸收他人经验教训的基础上，不断丰富和完善自己，从而找到了一条适合自己的发展经营之路。山姆·沃顿以其独特的经营理念造就了一个伟大的零售业巨人。

- ☞拾遗补缺逐步扩展
- ☞做自己最熟悉的事
- ☞要善于取长补短
- ☞从错误中思考财富
- ☞不断学习先进的技术
- ☞沃尔玛的成长之路(上)
- ☞沃尔玛的成长之路(下)
- ☞沃尔玛成功三高招
- ☞借鉴西尔斯的百年大计
- ☞完善的部门人员职责
- ☞权力交接最具挑战性
- ☞什么是特许经营
- ☞怎样开设形象样板店
- ☞特许连锁经营的方式
- ☞仓储连锁经营模式
- ☞仓储式连锁营销运作分析
- ☞怎样提高商品经营能力
- ☞特色商品的开发和定价

- ☞ 高效的物流配送
- ☞ 完善的物流和信息系统
- ☞ 任何时候都不能降低利润
- ☞ 沃尔玛的深远影响(一)
- ☞ 沃尔玛的深远影响(二)
- ☞ 沃尔玛对我国零售业的几点启示
- ☞ 怎样与沃尔玛竞争

第六章 运用服务占领市场

(255)

山姆·沃顿的经营智慧体现在为顾客提供完美服务的方法上。“十英尺态度”“日落原则”等都是山姆·沃顿具体运用的经营理念。全心全意为顾客服务,让所有光顾沃尔玛的顾客都能买到称心如意的商品。这是沃尔玛不断追求的目标,同时也是它赢得市场的一个重要原因。

- ☞ 沃尔玛成功的十项原则
- ☞ 运用服务占领市场
- ☞ 沃尔玛的四大服务特性
- ☞ 如何改善服务质量
- ☞ 提高服务质量有哪些措施
- ☞ 怎样更好地服务顾客
- ☞ 全心全意为顾客服务
- ☞ 应付客人要轻松自如
- ☞ 怎样让顾客顺心满意
- ☞ 顾客抱怨是件好事
- ☞ 真诚地叫出顾客的名字
- ☞ 看看顾客需要什么



- ☞ 消费者的需求是第一位
- ☞ 给顾客超值的服务
- ☞ 如何使商店生意兴隆
- ☞ 商品不满意可以退货
- ☞ 如何改善营销质量
- ☞ 如何实施市场营销组合策略
- ☞ 善于调整工作思路利于成功
- ☞ 进到最便宜的货
- ☞ 如何赢得中间商的合作
- ☞ 掌握最佳调价时机

第七章 用低价招徕顾客

(299)

降低价格是一把双刃剑,使用这一策略既会伤着对手,也会伤着自己。然而,山姆·沃顿却运用的得心应手,游刃有余。他利用折扣店这种经营模式,不断追求更低的成本,努力寻找价格与质量最佳的结合点,最大限度地让利给顾客。因为他明白“让利给顾客就是让利给自己”的道理,沃尔玛的发展正是运用更低的价格赢得了顾客。

- ☞ 沃尔玛的商业秘诀是什么
- ☞ 人们有权选择到何处购物
- ☞ 让利给顾客就是让利给自己
- ☞ 用低价招徕顾客
- ☞ 吸引顾客光临折扣店
- ☞ 永远提供给顾客更低的价格
- ☞ 无往不胜的沃尔玛模式
- ☞ 折价经营的成功之处

- ☞折扣商店的折扣店
- ☞折扣店优于百货店
- ☞灵活有效地实施管理
- ☞建立一支专业管理队伍
- ☞如何进行有效的成本控制
- ☞不赔不欠薄利多销
- ☞缩短货物存库时间
- ☞便宜货是零售业的根本
- ☞薄利多销能发大财
- ☞价廉物美永远是企业的法宝
- ☞顺应潮流才能获得发展
- ☞廉价促销能增加销售额
- ☞天天平价始终如一
- ☞一定要控制好成本
- ☞减价也能赚钱
- ☞降低成本是竞争的有效手段

第八章 员工是公司的合伙人

(345)

以人为本,这是现代大多数企业的共识。任何一个企业都不可能抛弃劳动力而进行生产经营,人性化管理已为许多企业所认同使用。山姆·沃顿对此问题有着更为深刻的认识。他强调指出,员工就是公司的合伙人。所有企业的领导者都应该尊重和了解他们。只有依靠他们才能推动企业持续健康地发展。

- ☞亲如一家的合伙人关系
- ☞营造友善的家庭式气氛
- ☞营造独特的企业文化

- ☞ 沃尔玛成功的法则有哪些
- ☞ 山姆·沃顿靠什么成功
- ☞ 山姆·沃顿的“成功十训”
- ☞ 企业成功的十大规则
- ☞ 永葆青春的沃尔玛(上)
- ☞ 永葆青春的沃尔玛(下)
- ☞ 让公司灵活运转的方法
- ☞ 企业应当以人为本
- ☞ 人永远是零售业的主角
- ☞ 要重视企业伦理建设
- ☞ 一张一弛的管理之道
- ☞ 与众不同的文化氛围
- ☞ 要设身处地为员工着想
- ☞ 员工是公司的合作伙伴
- ☞ 与雇员关系牢不可破
- ☞ 和顾客员工站在一起
- ☞ 善于同化你的员工
- ☞ 怎样培养雇员的归属感
- ☞ 别出新裁的选人方式
- ☞ 老板要善于为员工着想
- ☞ 用经济利益激励员工
- ☞ 集思广益是企业发展的动力
- ☞ 与员工进行大量个人接触
- ☞ 良好的企业文化
- ☞ 山姆·沃顿经营谋略每月一学(1)
- ☞ 山姆·沃顿经营谋略每月一学(2)
- ☞ 山姆·沃顿经营谋略每月一学(3)
- ☞ 山姆·沃顿经营谋略每月一学(4)



- ☞ 山姆·沃顿经营谋略每月一学(5)
- ☞ 山姆·沃顿经营谋略每月一学(6)
- ☞ 山姆·沃顿经营谋略每月一学(7)
- ☞ 山姆·沃顿经营谋略每月一学(8)
- ☞ 山姆·沃顿经营谋略每月一学(9)
- ☞ 山姆·沃顿经营谋略每月一学(10)
- ☞ 山姆·沃顿经营谋略每月一学(11)
- ☞ 山姆·沃顿经营谋略每月一学(12)

第一章

不改小镇商人本色

历经富贵荣华而不改生活本色的人，才是真正成功的人。山姆·沃顿在成功经营了世界第一大零售企业——沃尔玛以后，却仍然不改其小镇商人的本色。他认为，努力工作和勤俭节约是他得以成功的必要保障。只有在勤恳工作和朴素生活当中，才能铸就一个人独特的人格魅力。