

現代商業管理

蔡武德 楊敏里 著



F713
C146

現代商業管理

蔡武德・楊敏里著



前程企業管理公司

現代商業管理

版權所有
翻印必究

中華民國八十四年九月初版

特價：每本特價新台幣**380元**

著者兼出版者：蔡武德 楊敏里

總經銷：前程企業管理公司

台北市林森南路12號濟南大樓七樓

電話：(02) 3929511 • (02) 3211887

郵政劃撥：0112895-8號前程企業管理公司帳戶

傳真機：(02) 3972932

經銷處：全省各大書局

局版台業字第一七九三號

黃序

現代化商業管理為我國晉級現代化國家之林不可或缺的條件之一，藉此課程培訓商業管理人材，提昇商業管理素質。因此，現代化商業管理更是工商專科學校教育不可或缺的重要課程，專科學校的教育目標在於為國家培育專業技術人才，時值行政院經濟部商業司於民國 80 年推行「商業自動化」之經建計劃，教育部為配合此項政策亦從民國 83 年起舉辦專科教師商業現代化研習會，提升教師對商科教育之素質。

國立高雄工商專科學校設有企業管理、會計統計、國際貿易、財政稅務、銀行保險、觀光事業等六個商業類科，對於各商業類科自動化課程的教學推廣，設備增添，師資培育，教材編撰，教師投稿發表文章等各項活動推行不遺餘力。此次，本校企業管理科蔡武德主任及楊敏里老師共同編訂教材，實施授課，評估教學，實為拋磚引玉之舉。此書內容至為詳實，其旨在介紹關於我國商業如何促進現代化之經營管理，方法透過兩個方向，其一為商業現代化，從商店管理進行，其二為商業技術之運用，利用電腦通訊網路等自動化設備，適合本校的商業類科學程需求與商業教育的目標，對各類商科之教學有莫大助益。期望本校商科教師繼續不斷推出一系列的商業現代化之課程，以教授學生充實商業管理

11/16/80 (10)

II 現代商業管理

專業學識，並掌握現代社會動脈以因應工商企業界的需求。

國立高雄工商專科學校校長

黃廣志 謹誌

民國八十四年九月

自序

經濟的發展、國民所得的提高、消費者行為的改變、國際競爭者的挑戰壓力等因素，促使整體商業經營環境發生重大的轉變。為提昇我國商業經營管理能力，並提高商業的品質與國際競爭能力，經濟部商業司積極地策劃與推動「我國商業全面升級方案」、「產業升級計劃之商業現代化方案」、「商業自動化計畫」等一系列的計畫，並與教育部於八十四年度大專院校自訂課程之計劃中，合作推動與促進商業管理人材之教育與培養，而訂定現代商業管理之相關課程，以期全面改善商業經營環境與提高管理能力與經營績效，進而使我國晉級為先進發展的現代化國家。

雖然政府積極地推動開設現代商業管理之相關課程，但是國內目前探討商業現代化的書籍並不多。本書寫作的主要目的是作為大專商業管理相關科系的教學之用，因此本書之撰寫乃根據經濟部商業司出版之「中華民國產業自動化計劃」、「商業自動化推動計劃」之要點內容，以及經濟部與教育部合辦研習會之相關教材。換句話說，本書之撰寫是以商業現代化與商業自動化為主軸編撰而成的。在內容方面，除了對商業現代化與商業自動化之基本理論作系統性的介紹外，尚編訂實作個案以供學生實習之用；配合實習教室，使學生透過電腦練習商業自動化的運作；同時參

觀企業現場活動，希望教學效果生動活潑，並使學生掌握社會動脈與企業需求。

本書共分為兩大篇。第一篇商業管理篇，共分為十章，其內容主要為利用 8P 探討商業管理的理論。第一章介紹商業管理的重要性與商業現代化的涵意。第二章探討商業管理的基本觀念、商業定位、商業範疇、商業政策等。第三章是商業環境分析與分析方法的介紹。第四章說明零售業的定義、相關理論與零售業的演變。第五章敘述商圈、立地、商店設計與賣場。第六章介紹商品分類、商品構成、商品品牌與商品陳列技巧。第七章討論商品的促銷、廣告的運用與服務的特性。第八章說明商品採購與訂價的方法。第九章探討商品績效與服務品質觀念。第十章則分析消費者行為、購買決策過程與顧客滿意經營。

第二篇商業自動化，共分為六章，其主要內容分別介紹電腦、通訊設備與自動化科技的運用，以提升商業的經營管理。第十一章介紹商業自動化的定義與範圍及未來的發展。第十二章說明商品條碼與電子資料交換系統的定義與運用。第十三章商品銷售自動化，介紹銷售時點管理系統與無店舖販賣系統。第十四章商品選配自動化，介紹電子訂貨系統與加值網路系統。第十五章商品流動自動化，說明倉儲系統與揀貨系統的概念與運用。第十六章介紹會計記帳標準化的定義與電腦會計系統的運用。

本書得以完成，除了感謝經濟部商業司舉辦各項研習活動並提供教材之外，尚應感謝黃明祥老師及國立高雄工商專校企業管理科同仁們的鼓勵與支持，陳志忠同學的幫忙，台塑重工股份有

限公司鄭富復先生，川湖股份有限公司林淑惠、林淑珍、林宗隆的協助，以及興農超市、正新橡膠股份有限公司、鉅業科技股份有限公司、大鈺貿易股份有限公司等企業的資料提供。本書得以出版，在此謹致萬分的謝意。

由於作者才疏學淺、經驗有限，本書倉促付梓，缺失之處，尚祈各界先進不吝指正。

蔡武德與楊敏里

1995 年 9 月於

國立高雄工商專校企管科

現代商業管理

目 錄

黃序	I
自序	1
表目錄	10
圖目錄	12
第一篇 商業管理篇	15
第一章 總論	17
第一節 商業管理的重要性	17
第二節 商業現代化的涵意	19
第三節 本書的架構	23
第四節 教學方法	25
本章習題	34
第二章 商業管理的基本觀念	35
第一節 商業的意義與範圍	37
第二節 商業國際化	48
本章習題	49
第三章 商業環境分析	51
第一節 外在環境因素分析	53
第二節 內在環境因素分析	60

第三節 強弱分析與主力分析	62
本章習題	65
第四章 零售業管理	67
第一節 零售業	69
第二節 零售業演變	71
第三節 業態與業種比較	79
本章習題	86
第五章 商圈與商店	87
第一節 商圈	90
第二節 立地	93
第三節 商店設計	94
第四節 賣場	96
第五節 迷你個案	99
本章習題	106
第六章 商品與陳列	107
第一節 商品分類與構成	109
第二節 商品陳列與展示	113
第三節 商品品牌	116
第四節 迷你個案	117
本章習題	121
第七章 商品促銷與服務	123
第一節 銷售促進	125

第二節 廣告	126
第三節 服務	127
第四節 迷你個案	130
本章習題	137
第八章 商品採購與定價	139
第一節 採購	141
第二節 採購與驗收	142
第三節 定價	143
第四節 迷你個案 8-1：採購廠商評價	144
本章習題	146
第九章 商店績效與服務品質	147
第一節 服務品質	149
第二節 商店績效	154
第三節 迷你個案	158
本章習題	164
第十章 顧客管理	165
第一節 影響消費行為的因素	167
第二節 購買決策過程	172
第三節 顧客滿意經營	174
第四節 顧客訴怨處理	179
第五節 迷你個案	180
本章習題	186

第二篇 商業自動化篇	187
第十一章 商業自動化緒論	189
第一節 商業自動化的定義與範圍	189
第二節 商業自動化的發展	195
本章習題	202
第十二章 資訊流通標準化	203
第一節 商品條碼系統 (Bar Code)	205
第二節 電子資料交換系統 (EDI)	209
第三節 迷你個案	215
本章習題	219
第十三章 商品銷售自動化	221
第一節 銷售時點管理系統 (POS)	223
第二節 無店舖販賣系統	232
第三節 迷你個案：興農超市	242
本章習題	247
第十四章 商品選配自動化	249
第一節 電子訂貨系統 (EOS)	251
第二節 加值網路系統 (VAN)	266
第三節 迷你個案：鉅業科技公司	273
本章習題	277
第十五章 商品流動自動化	279
第一節 物流的概念與種類	281

第二節 自動倉儲	283
第三節 電子訂貨與揀貨概念	295
第四節 迷你個案：正新橡膠公司	296
本章習題	302
第十六章 會計記帳標準化	303
第一節 會計記帳標準化意義	305
第二節 會計制度與自動化	305
本章習題	309
參考文獻	310
附錄	315
附錄一 推動商業自動化輔導融資執行要點	317
附錄二 多層次傳銷管理辦法	321
附錄三 消費者保護法	327
附錄四 民營批發業零售業及技術服務業購置自動化 生產設備或技術及防治污染設備或技術適用 投資抵減辦法	345
附錄五 商店內常見的商品條碼體系範例	351
附錄六 超市商品分類代號編列範例	355

表目錄

表 1-1	現代商業管理架構內容表	23
表 2-1	我國商業佔生產毛額 (GDP) 之比率變動表	38
表 2-2	商業活動與四流關係表	41
表 2-3	中外零售業經營合作方式比較表	49
表 3-1	國民所得與商業型態關係表	55
表 3-2	平均每人國民所得與生產毛額變動表	56
表 3-3	歷年人口變動表	57
表 3-4	現代商業管理強弱分析表	63
表 3-5	現代商業管理主力分析表	64
表 4-1	零售組織變遷理論彙總表	69
表 4-2	台灣百貨業的發展	77
表 4-3	各主要業態比較表	80
表 4-4	各主要業態特性及立地選擇比較表	81
表 4-5	台灣便利商店連鎖系統加盟表	83
表 5-1	通道寬度表	97
表 9-1	財務比率分析表	156
表 10-1	顧客滿意導向與傳統行銷導向比較表	178
表 12-1	商業 EDI 訊息標準	214
表 13-1	POS 系統軟硬體設施規格表	227
表 15-1	倉儲系統與商業現代化五流之關係	285
表 15-2	自動倉儲與 CIM 的層級關係	290

表 15-3	自動倉儲之運用	292
表 15-4	傳統倉儲與自動倉儲比較表	294

圖目錄

圖 1-1	商業現代化的基本內涵	22
圖 1-2	現代商業管理之學程規劃流程圖	27
圖 1-3	現代商業管理之課程規劃流程圖	28
圖 1-4	POS-CAI 的系統架構圖	31
圖 1-5	POS-CAI 的製作流程圖	31
圖 2-1	商業鏈各個環節圖	40
圖 2-2	商業範疇示意圖	42
圖 4-1	零售業的經營型態	72
圖 4-2	批發零售業發展趨勢	76
圖 5-1	商業活動說明層級圖	89
圖 6-1	行銷學領域之商品分類法	111
圖 6-2	ABC 曲線圖	114
圖 9-1	服務品質之決定要素	150
圖 9-2	服務品質模式	151
圖 9-3	服務品質環圈	153
圖 10-1	影響購買行為的主要因素	168
圖 10-2	顧客滿意經營活動的流程	177
圖 11-1	商業自動化五大構面與四流關係圖	192
圖 11-2	商業自動化範疇示意圖	194
圖 11-3	銷售時點管理系統軟體、硬體設備圖	196
圖 11-4	電子訂貨系統軟體、硬體設備圖	197