

现代商场 实务全书

主编：舒仲秋 王裕民



企业管理出版社

现代商场实务全书

主编：舒仲秋 王裕民

企业管理出版社

(京)新登字 052 号

责任编辑：左传圻

封面设计：朱 君

版式设计：许艳杰

现代生活服务实务丛书
现代商场实务全书

舒仲秋 王裕民 主编

* * *

企业管理出版社出版发行

(社址：北京市海淀区紫竹院南路 17 号 100044)

各地新华书店经销

机械工业出版社印刷厂印刷

787×1092 毫米 16 开 116 印张 300 万字
1995 年 11 月第 1 版 1995 年 11 月第 1 次印刷

ISBN7-80001-634-X/F·632

定价：336 元

· 现代生活服务实务丛书

之一：《现代饭店实务全书》

饭店完美的服务必须有两方面的支持：一是服务硬件，包括服务设备设施、环境美化、装饰和气氛等；一是服务软件，包括仪容、操作规程、迎言送语、礼节礼貌、清洁卫生、安全保卫等，而不采用现代化的管理方法、手段，不设计和推行现代化管理组织体制，完美的服务就无从谈起。

饭店现代化是社会经济发展和国际交往加强的必然趋势，因此，编辑出版这本现代饭店实务全书，是从旅游业人士的迫切需要来考虑的。

全书编委会由中国经济界、旅游界、实业界等各方面的著名专家、学者、业务骨干组成，由国家旅游局局长刘毅担任顾问。

全书 450 万字，16 开，豪华精装，护封带彩插，1995 年 5 月出版，定价 366 元。

之二：《现代商场实务全书》

当今商场已成为直接为顾客提供全方位商业服务的场所。商场现代化是商品经济迅速发展的客观要求，如何才能加强商场现代化管理，建立起完美的商场服务体制，如何使商场在激烈的商业竞争中立于不败之地，如何使在中国开设的商场更符合中国国情，本书正是从解答此类问题的角度编写的。

国务院主管商业的部委领导，全国数百家著名商场经理、北京数十所高等院校营销、贸易及管理专业的专家学者共几百人组成本书编委会。全书从各个角度对商场的设置布局、管理手段、经营要素、经商技巧、采购渠道方式、信息运用、人员素质、商业英语、办公手段现代化、公关实务、安全保卫、商场娱乐等众方面进行了全面系统而又深入务实的论述。是商界及管理人士难得的巨著。

全书 300 万字，16 开，精装护封，豪华带彩插，1995 年 9 月出版，定价 336 元。

之三：《现代医院实务全书》

在当今生活节奏日益加快的形势下，国民更加重视自身医疗保健，医院已成为人们生活中不可缺少的内容，并随着全民医疗要求的不断提高而走向现代化。

为了给医院的管理和服务人员提供一本大容量、多层次、实用性强和高水平的实务操作技巧全书，给现代人提供求医问药的指导材料，我们历经几年艰辛，才得以完成此本巨著。

该书编委会由医疗卫生部门各级领导以及著名医院管理专家的医疗专家等组成，由陈敏章、朱杰等任顾问，全书共分 16 编，分别对医院管理、新兴医疗保健、医学道德、免疫学、医务资源、医疗质量、医院后勤管理、现代医疗信息管理、医学英语、美容整形及各科医学知识，为医院医务工作者必备，亦是普及医学知识的重要工具书。

全书 450 万字，豪华精装护封，带彩色插图，1995 年 9 月出版，定价 366 元。

顾 问

- 刘敏学 全国工商联常务副主席、中国商会副会长、原国家工商行政管理局局长
- 郭传周 北京王府井百货大楼(集团)股份有限公司董事长
- 郑万河 北京王府井百货大楼(集团)股份有限公司总经理
- 王 权 北京西单商场集团董事长
- 刘秀岭 北京西单商场集团副总经理
- 汤庆顺 北京东安集团董事长
- 赵志远 北京东安集团总经理
- 刘铁生 北京东安集团副总经理
- 高颖维 北京贵友大厦有限公司总经理
- 杨姿聪 北京西单商场集团副总经理
- 何敏君 北京东安集团公司长安商场总经理
- 刘祥吉 北京东安集团公司新安商场总经理
- 郭 凯 北京东安集团公司双安商场总经理
- 张福海 北京西单商场集团顺义商业大楼总经理
- 杜安华 天津市华联商厦股份有限公司总经理
- 赵继昌 包头市百货大楼集团公司总经理
- 周石民 哈尔滨秋林股份有限公司副总经理

主 编

舒仲秋 王裕民

副主编

尤 勇 王 萍 周 晓 关连宝 从建存 王太岳

编 委

周建虹	王 衡	王裕民	郝树仁	王辛民	王加强	宿 伟	卫 平
宋伟森	周建成	李再生	刘铁林	刘支凤	南萍君	刘 奇	洪清潮
舒仲秋	周 晓	尤 勇	王 萍	从建存	陆 涛	杨定文	周国桥
王 磊	李光明	刘银秀	侯光泰	金 辉	唐杨生	陈爱青	关见军
郭成智	袁宝平	伍新刚	胡 相	姜文平	陈 宏	单 阴	张 江
林 洪	万里明	王芬芳	陈长飞	周 凯	姜 海	刘大明	王 旭
李世旭	普国平	马金秀	梁 捷	杜 新	周光照	陈灿平	冯 兰
陈 宁	刑 俊	胡 武	傅 春	熊 盛	杨 娴	关连宝	董 辅
罗 铮	陈 东	朱 阁	李 柯	林 鹰	詹 辉	屈 英	程 奎

前 言

没有学问作为根基的生意,只能视为一种投机,也无法体现生意的妙趣。

——日·本田宗一郎

随着社会主义建设事业的蓬勃发展以及人民生活水平的大幅度提高,一大批外观新潮、装饰豪华、规模庞大的现代化商场如雨后春笋般出现在神州大地上。这一点在编委会采集资料时就有深刻体会。毫无疑问,当今正是中国商场业飞速发展的时代,然而,在高度竞争的时代主旋律下,商场当然也离不开竞争这一主题。商场就是战场,优胜劣汰这一自然法则在商场中表现得更为淋漓尽致。

如何才能使自己的商场在激烈的现代竞争中保持不败并在社会公众心目中树立良好的企业形象,既取得经济效益又取得社会效益,这正是中国一大批商场企业经营者关注的问题。

为此,我们邀请全国各地数百家著名商场企业事业有成的经理、主任、数十所高校市场营销及贸易专业的专家学者以及国务院各部委商业主管人士组成编委会,编写《现代商场实务全书》,旨在介绍一套现代化的商场构架管理体系、提供一种高效率的商场经营、运转模式。本书站在各个角度,对商场的组织机构、经营管理、公共关系、财务核算、服务质量、劳保后勤、安全保卫等方面进行了全面系统而又深入务实的论述。

本书最后还附有“中国著名商场简介”,以便读者了解目前我国著名的现代化商场。

此外,需要说明的是,本书中商场是泛指一切商业企业,如综合商场、百货大楼、专业商店等;书中服务员是泛指商场直接为顾客服务的各个工作岗位的工作人员,如传统的售货员或营业员以及并、开架自选商场的收银员、理货员等等。

最后,由衷地祝愿各位商业企业的栋梁之材在借鉴本书的同时,能仿中有创,学习成功的经验、总结失败的教训,勇于开拓、努力拼搏,在商场经营管理中取得惊人业绩!

参 考 书 目

《商店经营指南》

解启增

新华出版社

《供销社商场合作经营管理》

中国合作社理事会

中国商业出版社

《门店经营与管理》

识小林等

南京大学出版社

《售货员知识手册》

范识宇 李东印

科技文献出版社重庆分社

《商店建筑设计》

许家珍

中国建筑工业出版社

另外,还参考了其他许多商业、企业管理有关资料,在此一并表示感谢,因时间仓促,来不及与作者取得一一联系,作者见到此书后,请速与本书编委会联系。

目 录

第一编 现代商场实务概论

第一章 商场在流通业中的地位	(3)
第一节 商业及其产生	(3)
第二节 商场在流通业中的地位	(4)
第三节 商场的任务和作用	(4)
第四节 商场的影响因素	(5)
第二章 商品	(8)
第一节 商品的定位	(8)
第二节 商品的价格	(15)
第三节 商品的渠道	(20)
第四节 商品结构与目录	(23)
第三章 我国商业业	(27)
第一节 我国商业结构及商场设置布局	(27)
第二节 商场设置及布局	(28)
第三节 商场细分化	(31)
第四章 商场的组织机构	(35)
第一节 商场组织机构概论	(35)
第二节 机构设置	(35)
第五章 商场的科学经营与管理	(41)
第一节 管理的基本理论与原则	(41)
第二节 商场管理实务	(43)

第三节	科学管理手段的运用	(55)
第四节	加强商场管理基础工作	(60)
第五节	经营与经营观念	(70)
第六节	经营机制与经营决策	(71)
第七节	加强市场营销搞活商场经营	(78)
第六章	怎样评价商场的经营管理	(103)
第一节	经济效益概述	(103)
第二节	商场经济活动分析	(110)
第七章	决策控制在管理中的实际运用	(123)
第一节	什么是决策	(123)
第二节	决策理论与 LD 商场的案例分析	(127)
第三节	经营要素的控制	(129)
第四节	经商技巧实务	(143)
第八章	服务质量管理	(173)
第一节	商场对顾客的服务质量保证设计	(173)
第二节	推行全面质量管理	(177)
第三节	提高服务质量	(186)
第四节	方针目标管理和 QC 小组	(188)
第五节	商场怎样开展 QC 小组活动	(190)
第九章	商场票流、物流规程实务	(205)
第一节	商场进货、入库票流、物流规程实务	(205)
第二节	领货、销售、调拨、票流、物流规程实务	(212)
第三节	商品变价、盘点票流、物流规程实务	(220)
第十章	商品采购、进货实务	(225)
第一节	商品采购的原则与要求	(225)
第二节	商品采购的渠道与方式	(227)
第三节	商品采购的控制	(231)

第四节	进货管理制度,以双安商场为例说明之	(234)
第五节	对外业务工作实务	(236)
第六节	经济合同概论	(237)
第七节	签订经济合同应注意的问题及常用经济合同	(238)
第八节	购销合同管理实务	(239)
第十一章	商品流转计划、统计管理实务	(243)
第一节	商品流转计划的编制程序和方法	(243)
第二节	商品流转统计管理实务	(245)
第十二章	商场信息管理实务	(249)
第一节	信息的特征和作用	(249)
第二节	信息的种类	(251)
第三节	信息的运用	(252)
第四节	市场信息管理实务	(253)
第十三章	商场计量、物价管理实务	(255)
第一节	计量管理实务	(255)
第二节	物价管理概论	(256)
第三节	商品价格管理实务	(258)
第十四章	商场销售管理实务	(265)
第一节	商品销售概述	(265)
第二节	商品促销策略	(268)
第三节	销售市场管理实务	(275)
第十五章	商场商品陈列及柜台、货岛定位管理实务	(277)
第一节	货岛摆放形式	(277)
第二节	商品的陈列与摆放	(277)
第三节	商品陈列及柜台、货岛定位管理的一套办法	(279)
第十六章	其它	(281)
第一节	招商管理实务	(281)

第二节	出售正常商品管理实务	(283)
第三节	出售非正常商品管理实务	(284)
第四节	批发业务管理实务	(284)
第五节	商品退换管理实务	(285)
第六节	商品查询与索赔制度	(286)
第七节	商场商品返厂管理实务	(287)
第八节	商场商品盘点管理实务	(287)
第九节	商场商品特卖业务管理制度	(288)
第十节	商场行业管理实务	(289)
第十一节	外经贸管理实务	(289)
附:	出国人员注意事项	(291)

第二编 总经理办公室实务

第一章 概论..... (295)

第一节	总经理办公室在商场中的地位、作用与功能	(295)
第二节	总经理办公室工作的基本特性、准则与内容	(298)
第三节	总经理办公室构成人员、职责与素质要求	(300)

第二章 行政管理..... (316)

第一节	信访接待	(316)
第二节	顾客投诉处理	(319)
第三节	公务接待	(323)
第四节	印章、证件管理	(326)
第五节	资料收集与统计	(328)
第六节	办公手段现代化	(329)
第七节	值班工作	(332)

第三章 文书管理..... (335)

第一节	商场应用文的特点与作用	(335)
第二节	商场应用文常见种类及撰写规范	(337)
第三节	商场应用文撰写要求	(346)
第四节	文件处理程序	(349)

第五节 文书立卷	(353)
第六节 文书归档管理	(356)
第七节 文书档案的利用服务	(357)
第四章 协调管理	(361)
第一节 商场建设性冲突的处理方法	(361)
第二节 商场破坏性冲突的处理方法	(363)
第三节 协调的类型与原则	(363)
第四节 协调的形式	(365)
第五章 沟通管理与信息调研	(367)
第一节 有效沟通的原理	(367)
第二节 商场组织沟通的有效方法	(369)
第三节 商场人际沟通的有效方法	(378)
第四节 信息综合	(383)
第五节 信息调研	(385)
第六章 会议管理	(392)
第一节 会议管理的必要性	(392)
第二节 会议类别	(392)
第三节 会议的组织工作	(395)
第四节 会议的文字工作	(397)
第七章 计划与控制	(400)
第一节 商场管理的计划功能	(400)
第二节 商场计划管理	(407)
第三节 控制	(416)
第八章 决策与组织	(425)
第一节 决策功能	(425)
第二节 商场管理的组织功能	(435)
第三节 有生命和效率的商场组织标准	(444)

第四节 对非正式组织的管理	(447)
---------------------	-------

第九章 督导管理	(450)
-----------------------	--------------

第一节 什么是商场的督导管理	(450)
第二节 商场督导管理方法的选择	(450)
第三节 商场督导角色的扮演	(452)
第四节 有效督导所需的技能	(454)
第五节 成功督导的要诀	(455)

第十章 总经理实务	(459)
------------------------	--------------

第一节 现代领导概述	(459)
第二节 领导权力的运用	(462)
第三节 领导方式的选择	(466)
第四节 领导效能的提高	(472)

第三编 部门及各个岗位职责实务

第一章 商场党委工作实务	(481)
---------------------------	--------------

第一节 商场党委会议实务	(481)
第二节 党委会议事实务	(482)
第三节 领导班子学习实务	(483)
第四节 领导干部民主生活会实务	(484)
第五节 抓党风责任制实务	(485)
第六节 对党员干部加强党内纪律监督	(485)
第七节 党员干部在业务活动中应遵守的几项规定	(486)
第八节 党委办公室职责范围	(487)
第九节 纪律检查委员会职责范围	(487)
第十节 工会的主要任务	(487)
第十一节 共青团的主要任务	(488)

第二章 商场后勤管理实务	(489)
---------------------------	--------------

第一节 办公用品管理实务	(489)
--------------------	-------

第二节	工作服管理实务	(489)
第三节	卫生管理实务	(490)
第四节	医务室管理实务	(491)
第五节	员工更衣室(柜)管理实务	(491)
第六节	员工餐厅管理实务	(491)
第七节	员工浴室管理实务	(493)
第八节	自行车管理实务	(493)
第九节	理发室管理实务	(494)
第十节	包装物品、票据管理实务	(494)
第十一节	固定资产管理实务	(494)
第十二节	废旧包装物品回收管理实务	(495)
第十三节	房产管理实务	(495)
第三章 场级领导岗位职责实务		(496)
第一节	总经理(副总经理)岗位职责实务	(496)
第二节	党委书记岗位职责实务	(496)
第三节	纪委书记岗位职责实务	(497)
第四节	工会主席岗位职责实务	(497)
第五节	团委书记岗位职责实务	(497)
第四章 各部门负责人岗位职责		(499)
第一节	总经理办公室主任(副主任)岗位职责实务	(499)
第二节	党委办公室主任岗位职责实务	(499)
第三节	楼层总监岗位职责实务	(500)
第四节	劳动人事部部长(副部长)岗位职责实务	(500)
第五节	财务审计部部长(副部长)岗位职责实务	(500)
第六节	市场经营部部长(副部长)岗位职责实务	(501)
第七节	安全保卫部部长(副部长)岗位职责实务	(501)
第八节	工程部部长(副部长)岗位职责实务	(501)
第九节	行政部部长(副部长)岗位职责实务	(502)
第十节	储运部(公司)部长(经理)副部长(副经理) 岗位职责实务	(502)
第十一节	公关广告部(公司)部长(经理)副部长(副经理) 岗位职责实务	(503)

第十二节	电脑部(公司)部长(经理)副部长(副经理)	
	岗位职责实务	(503)
第十三节	售后服务部(公司)部长(经理)副部长(副经理)	
	岗位职责实务	(503)

第五章 行政部(室)岗位职责实务..... (505)

第一节	秘书岗位职责实务	(505)
第二节	企业管理人员岗位职责实务	(505)
第三节	服务管理人员岗位职责实务	(505)
第四节	文书岗位职责实务	(506)
第五节	档案员岗位职责实务	(506)
第六节	办公室内勤岗位职责实务	(506)
第七节	信息员岗位职责实务	(507)
第八节	车管员岗位职责实务	(507)
第九节	安全员岗位职责(兼职)实务	(507)
第十节	打字员岗位职责实务	(507)
第十一节	小车司机岗位职责实务	(508)
第十二节	劳动工资人员岗位职责实务	(508)
第十三节	人事调配员岗位职责实务	(508)
第十四节	劳动合同员岗位职责实务	(509)
第十五节	劳动统计员岗位职责实务	(509)
第十六节	劳动保护员岗位职责实务	(509)
第十七节	人事档案管理员岗位职责实务	(510)
第十八节	员工教育培训人员岗位职责实务	(510)
第十九节	安全生产员岗位职责实务	(510)
第二十节	员工考核员岗位职责实务	(511)
第二十一节	劳动人事部内勤岗位职责实务	(511)
第二十二节	内保岗位职责实务	(511)
第二十三节	消防员岗位职责实务	(512)
第二十四节	安保部内勤岗位职责实务	(512)
第二十五节	技防员岗位职责实务	(512)
第二十六节	监控、消防中心岗位职责实务	(513)
第二十七节	传达室岗位职责实务	(513)
第二十八节	场内治安队岗位职责实务	(513)

第六章 经营业务部(室)岗位职责	(514)
第一节 进货管理员岗位职责实务.....	(514)
第二节 计划管理员岗位职责实务.....	(514)
第三节 综合统计员岗位职责实务.....	(514)
第四节 经营信息员岗位职责实务.....	(515)
第五节 物价管理员岗位职责实务.....	(515)
第六节 计量管理员岗位职责实务.....	(515)
第七节 商品质检管理员岗位职责实务.....	(516)
第八节 合同管理员岗位职责实务.....	(516)
第九节 销售市场管理员岗位职责实务.....	(517)
第十节 行业管理员岗位职责实务.....	(517)
第十一节 业务接待员岗位职责实务.....	(517)
第十二节 公关广告策划岗位人员职责实务.....	(518)
第十三节 广告管理员岗位职责实务.....	(518)
第十四节 美工岗位职责实务.....	(518)
第十五节 POS 机及硬件维护人员岗位职责实务.....	(518)
第十六节 网络工程员岗位职责实务.....	(519)
第十七节 软件开发员岗位职责实务.....	(519)
第十八节 系统管理员岗位职责实务.....	(519)
第十九节 计算机业务培训员岗位职责实务.....	(519)
第二十节 内勤岗位职责实务.....	(520)
第二十一节 条码员岗位职责实务.....	(520)
第二十二节 主管会计岗位职责实务.....	(520)
第二十三节 总帐岗位职责实务.....	(521)
第二十四节 明细帐岗位职责实务.....	(521)
第二十五节 商品帐岗位职责实务.....	(521)
第二十六节 出纳员岗位职责实务.....	(521)
第二十七节 审计员岗位职责实务.....	(522)
第二十八节 收银员岗位职责实务.....	(522)
第二十九节 储运部干事岗位职责实务.....	(522)
第三十节 业务组长的岗位职责实务.....	(522)
第三十一节 接货员岗位职责实务.....	(523)
第三十二节 驻站员岗位职责实务.....	(523)
第三十三节 索赔员岗位职责实务.....	(523)
第三十四节 驻库员岗位职责实务.....	(523)

第三十五节	票据传递员岗位职责实务	(524)
第三十六节	车队长岗位职责实务	(524)
第三十七节	车队调度岗位职责实务	(524)
第三十八节	车辆安全员岗位职责实务	(525)
第三十九节	驾驶员岗位职责实务	(525)
第四十节	装卸工岗位职责实务	(525)
第四十一节	车长岗位职责实务	(525)
第四十二节	机动车修理员岗位职责实务	(526)
第四十三节	押运员岗位职责实务	(526)
第四十四节	车辆安全员岗位职责实务	(526)
第四十五节	送货组组长岗位职责实务	(526)
第四十六节	送货组司机岗位职责实务	(527)
第四十七节	仓库主任的岗位职责实务	(527)
第四十八节	储运总帐员岗位职责实务	(528)
第四十九节	保管员岗位职责实务	(528)
第五十节	库工岗位职责实务	(528)
第五十一节	修理部主任岗位职责实务	(528)
第五十二节	(修理部)修理工岗位职责实务	(529)
第五十三节	手表修理工岗位职责实务	(529)
第五十四节	修理部接待员岗位职责实务	(530)
第五十五节	修理部器材保管员岗位职责实务	(530)
第五十六节	送货部主任岗位职责实务	(531)
第五十七节	送货业务接待员岗位职责实务	(531)
第五十八节	花卉部主任岗位职责实务	(531)

第七章 专业商店岗位职责实务 (533)

第一节	商店经理(副经理)岗位职责实务	(533)
第二节	商店干事岗位职责实务	(533)
第三节	劳资员岗位职责实务	(533)
第四节	商店统计、信息员岗位职责实务	(534)
第五节	商店物价、计量、质检员岗位职责实务	(534)
第六节	兼职物价员岗位职责实务	(535)
第七节	商场合同员岗位职责实务	(535)
第八节	商店代销员岗位职责实务	(536)
第九节	商店采购员岗位职责实务	(536)