

至尊连锁至尊制度

The Supreme Chain Because of Supreme in Situation

罗锐韧摇主编

下摇卷

中国言实出版社

北摇京

编委会

摇主摇编摇罗锐韧

摇副主编摇周摇文摇段其民

摇编摇委摇曹树刚摇何云峰摇张春艳摇张雅平

谢摇宇摇梁京武摇赵摇悦摇任小杰

谢迎春摇王摇蕾摇郭晨溪摇曹湘盈

何摇东摇韩摇坤摇周化若摇董小伟

目 录

下 卷

第 1 章 连锁事业开店作业管理

开店筹备进度的排定	(1)
筹备项目的内容重点	(2)
开店管理要项	(3)
各部门应展开的工作事项	(4)
营业采购类	(5)
财务会计类	(6)
人事教育类	(7)
总务行政类	(8)
企业稽核类	(9)
门店开幕手册的编制	(10)
开幕前行动计划	(11)
试营活动计划	(12)
开幕日活动计划	(13)
开店管理工具	(14)

第 员 章 摇 连锁事业门市作业管理

员 员 员 摇卖场规划与商品配置	(猿 远)
摇 摇 员 员 员 摇卖场规划的原则	(猿 远)
摇 摇 员 员 员 摇卖场的设施及其机能	(猿 远)
摇 摇 员 员 员 摇商品配置	(猿 愿)
摇 摇 员 员 员 摇商品货架管理	(猿 园)
摇 摇 员 员 员 摇货架管理效益	(猿 员)
员 员 员 摇每日开店作业	(猿 圆)
摇 摇 员 员 员 摇开店作业流程	(猿 圆)
摇 摇 员 员 员 摇每日开店作业流程说明及控制重点	(猿 猿)
员 员 员 摇整洁管理	(猿 苑)
摇 摇 员 员 员 摇营业前工作事项	(猿 苑)
摇 摇 员 员 员 摇营业中工作事项	(猿 愿)
摇 摇 员 员 员 摇整洁工作事项	(猿 愿)
员 员 员 摇安全管理	(猿 怨)
摇 摇 员 员 员 摇消防安全管理	(猿 园)
摇 摇 员 员 员 摇防偷盗管理	(猿 员)
摇 摇 员 员 员 摇防骗管理	(猿 圆)
摇 摇 员 员 员 摇防抢管理	(猿 圆)
摇 摇 员 员 员 摇防止意外伤害	(猿 源)
摇 摇 员 员 员 摇灾害防患管理	(猿 缘)
员 员 员 摇设备管理	(猿 远)
摇 摇 员 员 员 摇设备的使用	(猿 远)
摇 摇 员 员 员 摇设备维修及保养	(猿 苑)
员 员 员 摇门店商品管理	(猿 愿)
摇 摇 员 员 员 摇进货验收	(猿 愿)

摇摇员圆猿圆猿	损坏品处理	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	商品调拨	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	退货处理	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	商品变价管理	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	盘点注意事项	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	商品耗损防止	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	收银管理	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	准备工作(使用收银机)	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	顾客招呼	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	顾客结账作业	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	收银注意事项	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	收银机操作管理	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	服务管理	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	销售员服务技巧	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	销售员待客要诀	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	销售员服务要诀	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	消费者挑选商品的需求倾向	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	服务过程中应贯彻的原则	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	服务规范	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	服务执行细则	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	顾客抱怨的处理	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	人员出勤管理	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	出勤守则	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	外出登记	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	交接班管理	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	请休假管理	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	排班管理	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	人力防漏	(猿圆)
摇摇员圆猿圆猿	例外管理	(猿圆)

摇摇员震理员摇退货作业	(猿猿)
摇摇员震理员圆摇损耗管理	(猿猿)
摇摇员震理员圆摇异常警讯的防范	(猿愿)

第员缘章摇 连锁事业仓储作业管理

员震员摇仓储配送中心的目的	(猿园)
员震圆摇仓储配送中心设置要领	(猿园)
摇摇员震圆员摇仓储配送中心的设置地点考虑	(猿园)
摇摇员震圆圆摇仓储配送中心的设置规模	(猿员)
摇摇员震圆猿摇仓储配送设立评估	(猿员)
员震猿摇储存空间规划要领	(猿圆)
摇摇员震猿员摇原则	(猿圆)
摇摇员震猿圆摇仓储空间包括区域	(猿圆)
摇摇员震猿猿摇入、出库区域采用共用式	(猿猿)
摇摇员震猿源摇地面高度采用平面式	(猿猿)
摇摇员震猿缘摇储区、储位安排	(猿源)
摇摇员震猿远摇仓储、装卸使用设备	(猿源)
员震源摇订购进货管理	(猿缘)
摇摇员震源员摇订购作业	(猿缘)
摇摇员震源圆摇进货管理	(猿远)
摇摇员震源猿摇返品作业管理	(猿愿)
摇摇员震源源摇入库作业管理	(猿怨)
摇摇员震源缘摇退货处理管理	(猿怨)
摇摇员震源远摇报废作业管理	(猿怨)
员震缘摇订货管理(出库作业).....	(源园)
摇摇员震缘员摇订货方法	(源园)

摇摇员缘缘圆	摇摇订单审查	(源页)
摇摇员缘缘陆	摇摇订单分类与汇整	(源页)
摇摇员缘缘	摇摇配送管理	(源页)
摇摇员缘缘	摇摇拣货作业管理	(源页)
摇摇员缘缘圆	摇摇交货装运规定	(源页)
摇摇员缘缘陆	摇摇紧急配送作业	(源页)
摇摇员缘缘源	摇摇车队规划	(源页)
摇摇员缘缘缘	摇摇配送路线规划	(源页)
摇摇员缘缘反	摇摇空篮回收	(源页)
摇摇员缘陆	摇摇库存管理	(源页)
摇摇员缘愿	摇摇设备管理	(源页)
摇摇员缘怨	摇摇协调运作模式	(源页)
摇摇员缘怨	摇摇沟通的渠道与会议	(源页)
摇摇员缘圆	摇摇资料传递与联系	(源页)

第5章 连锁事业采购作业管理

员	瑶	组织分工		(源园)
员	瑶	商品组合计划		(源员)
员	瑶	新商品开发程序		(源圆)
摇摇	员	新商品开发计划		(源圆)
摇摇	员	议价方式		(源圆)
摇摇	员	审核程序		(源猿)
摇摇	员	采购方式		(源源)
摇摇	员	试销		(源源)
员	瑶	价格策略		(源缘)
摇摇	员	商品组合及毛利目标		(源缘)

摇摇员源缘圆摇竞争店调查	(源缘)
摇摇员源缘猿摇变价、特价管理	(源远)
摇摇员源缘源摇商品管理	(源远)
摇摇员源缘缘摇采购配送方式	(源远)
摇摇员源缘远摇订货管理	(源苑)
摇摇员源缘苑摇库存管理	(源愿)
摇摇员源缘愿摇厂商管理	(源员)
摇摇员源缘怨摇厂商评估	(源员)
摇摇员源缘园摇厂商大会与表扬	(源猿)
摇摇员源缘员摇厂商评估资料的运用	(源猿)
摇摇员源缘圆摇数据管理	(源猿)

第苑章摇 连锁特许经营加盟招揽

摇摇员源缘圆摇特许经营咨询顾问机构	(源远)
摇摇员源缘猿摇云杂·悦云粤——世界特许经营顾问发展 服务组织(中国)	(源远)
摇摇员源缘源摇上海形形色色商务咨询有限公司	(源愿)
摇摇员源缘缘摇北京东方运嘉企业管理顾问有限公司	(源园)
摇摇员源缘远摇亚洲资源主办的国际特许经营研讨会暨展 览会	(源员)
摇摇员源缘苑摇特许经营热门网址	(源圆)
摇摇员源缘愿摇如何招募加盟店主	(源猿)
摇摇员源缘怨摇如何招募加盟店主	(源猿)
摇摇员源缘园摇招募的程序(由开始招募到签约)	(源猿)
摇摇员源缘员摇基本的加盟系统	(源远)

摇摇员摇摇合格加盟店主的基本条件	(源园)
摇摇员摇摇连锁加盟说明会	(源怨)
摇摇员摇摇目的	(源怨)
摇摇员摇摇招募对象	(源怨)
摇摇员摇摇运作组织	(源园)
摇摇员摇摇工作职掌与工作说明	(源员)
摇摇员摇摇说明会议程序	(源猿)
摇摇员摇摇宣传	(源猿)
摇摇员摇摇预算	(源猿)
摇摇员摇摇加盟说明会当日准备工作	(源源)
摇摇员摇摇进度管理表	(源缘)
摇摇员摇摇加盟招募运作流程	(源远)
摇摇员摇摇作业流程	(源远)
摇摇员摇摇加盟店招揽运作程序说明	(源苑)
摇摇员摇摇加盟者的加入资格与审核	(源愿)
摇摇员摇摇目的	(源愿)
摇摇员摇摇审核项目	(源愿)
摇摇员摇摇审核人员	(源怨)
摇摇员摇摇审核方式	(源怨)
摇摇员摇摇审核结果及处理	(源怨)
摇摇员摇摇评核内容	(源园)

第5章 连锁特许经营加盟合同

员愿员摇总部和加盟店之互动	(源源)
摇摇员愿员摇总部角色	(源源)
摇摇员愿员摇加盟店角色	(源缘)
员愿员摇连锁加盟体系经营成败主因	(源缘)
摇摇员愿员摇总部的因素	(源缘)
摇摇员愿员摇加盟主因素	(源远)
员愿员摇加盟契约注意事项	(源苑)
员愿员摇加盟中途解约须承担责任	(源贡)

第6章 连锁发展成功案例

员愿员摇便利店——“苑—贡”公司	(源源)
摇摇员愿员摇“苑—贡”便利店的经营状况	(源源)
摇摇员愿员摇为分店着想的特许制度	(源源)
摇摇员愿员摇加入“苑—贡”特许体系的程序	(源缘)
摇摇员愿员摇香港“苑—贡”便利店的特许经营简介	(源远)
员愿员摇统一超商经营管理经验分享	(源贡)
摇摇员愿员摇便利商店的起源与存在价值	(源贡)
摇摇员愿员摇统一超市经营管理的经验分享	(源园)
摇摇员愿员摇“苑—贡”台湾地区经验	(源源)
员愿员摇林泰生小象变巨人	(源愿)
摇摇员愿员摇发展历史	(源愿)

摇摇员缘圆园	摇摇丽婴房的品牌及通路经营	(源园)
摇摇员缘圆陆	摇摇丽婴房的通路沿革	(源缘)
员缘源	摇摇老行业新经营——天仁茗茶颠覆传统茶业行销	(源愿)
员缘缘	摇摇中式速食成功秘诀	(缘园)
摇摇员缘圆员	摇摇前言	(缘园)
摇摇员缘圆圆	摇摇经营策略	(缘员)
员缘苑	摇摇法国的量贩旋风——家乐福集团台湾行	(缘缘)
员缘苑	摇摇全国电子——用诚恳、踏实建立起台湾第一大连锁家电王国	(缘愿)
员缘愿	摇摇发扬光大中式快餐连锁经营	(缘园)
摇摇员缘圆员	摇摇抓住机遇 率先在申城推出中式快餐连锁经营	(缘员)
摇摇员缘圆圆	摇摇积极探索中式快餐连锁经营的路子	(缘员)
摇摇员缘圆陆	摇摇连锁经营的反响和成效	(缘源)
摇摇员缘圆源	摇摇连锁经营发展方向	(缘缘)

第四章 连锁作业规范

國理員	搖辦公室作業規範		(緣恩)
搖搖國理員	搖搖辦公室管理辦法		(緣恩)
搖搖國理員	搖搖公務車管理辦法		(緣恩)
搖搖國理員	搖搖公文處理作業準則		(緣恩)
搖搖國理員	搖搖特許經營合同		(緣恩)
國理員	搖員工作業規範		(緣恩)
搖搖國理員	搖搖出勤管理辦法		(緣恩)

摇摇圆圆圆圆考核管理办法	(缘园)
摇摇圆圆圆圆员工奖励办法	(缘园)
摇摇圆圆圆圆人员培训管理办法	(缘愿)
圆圆圆圆摇门店作业规范	(缘源)
摇摇圆圆圆圆盘点办法	(缘源)
摇摇圆圆圆圆营销活动管理办法	(缘远)
摇摇圆圆圆圆门市绩效评估办法	(缘远)
圆圆圆圆摇后勤作业规范	(缘圆)
摇摇圆圆圆圆厂区保安人员管理办法	(缘圆)
摇摇圆圆圆圆档案管理办法	(缘远)
摇摇圆圆圆圆出差管理办法	(缘圆)

第8章

连锁事业开店作业管理

摇摇连锁事业开店的作业管理是开办连锁店的基本工作,它包括开店前的筹备、采购、开幕、试营业等活动,是连锁店开业的关键。

员 员 员 开店筹备进度的排定

人员经费筹集项目的重点内容

有关筹备作业的展开，则约可以分成下列诸要点加以叙述：
员经营方针设定。

摇首先必须考虑的重点为：

搖籃公司定位,例如是属于何种类型的百货公司或专门店等;

搖月圓顧客對象設定,是针对何種年齡層、收入層或屬性等;

搖擺圈範圍,以門店為中心約多少距離為半徑或是車程的時間要多久等;

二、市场竞争概况,对于同业、同地域的竞争情况;

二、**商品种类**，以哪些商品为内容加以组成；

摇云今后扩建或发展计划的动向及可能性；

商品展示陈列方式,是采用开放式或封闭式陈列。

圆)经营全盘计划及体系。

搖籃長期計劃概要的設定；

摇曳中期计划概要的设定；

摇曳阵间预算体系的检讨与确立；

摇闻其他计划体系(如资金计划、技术合作计划等)。

猿)门店管理部分。

摇粤门店行动路线平面图制作；

摇月路各种设备、厨房、桌椅、广告物、标语的放置；

搖憾路區位檢查和標示；

三、志愿服务行动路线调整。

源)门店装潢部分。

应考虑工程方面的配合与施工的可能性：

摇 租店签约 : 尽量提早签约 , 确定交屋日期 ;

摇 面积丈量 : 事先取得同意 , 前往测量 ;

摇 门店设计改良 : 尽快绘制草图 ;

摇 估价发包 : 广告物、地壁面、水电、壁面、厨房、服务柜吧台、桌椅、营业设备、空调、音响 ;

摇 监工 : 施工过程中的督导 , 协调、日程控制、品质管制 ;

摇 验收 : 逐项试用及验收。

缘) 政府机构部分。

摇 门店使用执照核备申请 ;

摇 水电通讯的申请 ;

摇 随街委会、居委会、公安消防的联系。

远) 商品策略。

摇 国内商品的调查与资料收集 ;

摇 顾客层、对象重点掌握 ;

摇 重点部门、次要部门的检讨与决定 ;

摇 输入品与国产品构成的概括把握 ;

摇 自营商品与专柜商品的组成比例及构成内容 ;

摇 厂商业者的接洽、检讨、决定。

苑) 商品采购。

摇 应予考虑时间性与货源的配合性 ;

摇 自制商品或自行开发品牌商品的对策 , 有关业务的交涉、检讨、决定、进行 ;

摇 输入品以何种方式购入(如自行采购或委托贸易商) ;

摇 国产品以何种方式购入 ;

摇 购入数量、时期、追加等方向的决定 ;

摇 商品的选择、决定、进行采购及保管等作业。

愿) 营运体系及组织系统。

摇 管理体系及营业活动方向的决定 ;

摇 组织系统的检讨、决定 , 部门别工作职掌及制度化的建

立；

摇悦管理目标的确立(预算实绩管理)。

怨商品管理、营业管理体系化。

摇粤商品购入至销售的管理方法 :如购入方法、品检、库存管理、登账、销售统计、定价、降价、商品分析、盘点等各方面的体系化；

摇月票作业系统的建立。

员)销售计划。

摇粤年间计划概要及年间区分(依季节划分)；

摇月海月(周)营业计划(依商品类别划分)的决定；

摇悦预算制度的反应。

员)采购计划。

摇粤应与销售计划充分配合；

摇月购入商品的时期、品质、数量的把握；

摇悦进货方向的确立与厂商的配合；

摇悦采购金额的决定及预算制度的反应。

员)促销广告。

摇配合开幕促销活动的展开：

摇粤促销广告案的规划和核准；

摇月广告物的制作(海报、传单、卖场饰物旗帜、邀请函……)；

摇悦赠品订购进货；

摇悦广告媒体的执行；

摇悦广告预算的决定及预算制度的反应；

摇粤广告策略运用的检讨 ,决定(包括广告代理商的选定、媒体种类的选定)；

摇悦临时期广告表现及运用的重点 ,以系列化推出。

员)开幕和公关部分。

摇粤阳期时间选定 配合地理风水及民间习俗；