

《服装零售终端运营与管理（第2版）》

图书基本信息

书名：《服装零售终端运营与管理（第2版）》

13位ISBN编号：978756690440X

出版时间：2014-2

作者：孙菊剑

页数：228

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《服装零售终端运营与管理（第2版）》

内容概要

本书从系统论的角度出发，针对服装零售终端运营与管理所涉及的最重要的选址、形象、货品、销售、人员、服务等方面进行系统阐述，既融合了管理学、组织行为学、人力资源管理、市场营销学、供应链管理、服装信息技术等学科的相关理论研究成果，又参考了数十家国内外优秀服装企业的零售终端管理资料，并从中优选了部分案例与读者分享。

本书主要面向的读者为从事服装零售终端营运与管理工作的管理员、服装专业学生，以及其他有志于从事服装零售行业的人员。

作者简介

孙菊剑，东华大学服装专业硕士研究生，苏州大学服装专业博士研究生；任教于安徽农业大学服装系，致力于中国服装市场营销与品牌战略研究和实践；现在江苏某纺织科技集团品牌事业部担任总经理，从事品牌创建与管理工 作；曾在服装企业从事多年的服装营销与管理工 作，并为多家服装品牌公司、省级代理商和服装专业市场提供服装营销类培训和品牌咨询服务；《销售与市场》《服装界》等多家国内主流财经媒体和服装行业期刊的特约撰稿人，在中国纺织工业联合会会刊《纺织服装周刊》上开设过专栏，近年来发表了多篇在行业内具有广泛影响力的服装营销、管理类文章。

书籍目录

第一章 选址与店铺开发

一、服装零售终端布点战略

1. 辐射型
2. 包围型
3. 密集型
4. 分散型
5. 投资型
6. 混合型

二、服装市场容量评估

1. 定性评估
2. 定量评估
3. 市场容量评估的注意事项

三、服装零售渠道类型的选择

1. 零售渠道的定义与划分方法
2. 服装零售渠道类型选择的原则

四、商圈分析与调查

1. 商圈定义与类型
2. 商圈生命周期
3. 商圈调查的主要内容

五、选址的原则与方法

1. 选址评价的六大要素
2. 店铺开发的基本步骤与流程
3. 选址的基本原则
4. 开店盈亏平衡分析

第二章 空间形象管理

一、服装卖场内部布局设计

1. 顾客的行为习惯
2. 店铺空间功能划分
3. 平面区域的划分
4. 高度空间的划分
5. 顾客行走路线的设计
6. 陈列的功能划分

三、服装店铺形象设计

1. 店招设计
2. 橱窗设计
3. 照明设计
4. 音像气氛设计
5. 气味设计
6. 店铺细节设计

四、服装商品陈列与展示

1. 陈列道具的运用
2. 货品陈列

第三章 货品管理

一、货品组合策略

1. 款式组合
2. 价格组合
3. 色系组合

二、货品配置与周转

1. 订货计划
2. 货品运输
3. 货品的调拨/退货/周转管理

三、存货管理

1. 合理库存水平的控制
2. 库存周转速度
3. 负库存的处理
4. 存货积压的处理
5. 仓储管理

四、货品盘点

1. 商品盘点的目的
2. 盘点作业流程
3. 盘点计算方法
4. 盘点损失的原因
5. 人为损坏货品及货品流失处理

五、货品防损

1. 营业时失窃及防范措施
2. 闭店后失窃及防范措施

第四章 组织与人力资源管理

一、人力资源规划

1. 人力资源规划内容
2. 服装零售终端组织体系构建

二、人员选聘与职位变动管理

1. 人员招聘
2. 入职管理
3. 员工流动管理

三、人员日常管理

1. 日常工作规章制度
2. 日常运作管理

四、员工绩效考核与薪酬体系设计

1. 员工工作职责
2. 员工绩效考评与薪酬管理
3. 薪酬制度设计

五、非经济手段激励

1. 非经济激励的原则
2. 非经济激励的常用方法
3. 员工职业生涯设计与职业锚
4. 员工培训
5. 女性化组织的管理

第五章 销售管理

一、服装店铺的销售过程管理

1. 销售氛围的营造
2. 常用的销售方法
3. 顾客异议的处理

二、销售数据分析与应用

1. 数据分析的作用
2. 服装店铺销售数据分析的内容

三、销售信息化管理

- 1.服装零售终端信息系统定义与种类
- 2.常见服装零售信息系统基本功能模块

四、促销管理

- 1.促销的定义和作用
- 2.促销流程管理
- 3.服装零售终端常用促销工具

第六章 服务管理

一、服务的基本内涵

二、售前服务与准备

三、售中服务

1.顾客的不同类型与服务方式

2.售中服务流程

3.营业时间内的服务用语

4.神秘人制度

四、售后服务

1.改衣服务

2.资讯服务

3.退换货服务

4.顾客投诉处理

五、顾客关系管理

1.顾客关系管理的内容

2.顾客关系管理基本原则

《服装零售终端运营与管理（第2版）》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com