

解决方案：连锁经营解决方案 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/227/2021\\_2022\\_\\_E8\\_A7\\_A3\\_E5\\_86\\_B3\\_E6\\_96\\_B9\\_E6\\_c40\\_227188.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/227/2021_2022__E8_A7_A3_E5_86_B3_E6_96_B9_E6_c40_227188.htm)

概述 连锁经营模式的重点在零售、餐饮和服务三个行业。其中，零售行业是连锁经营应用最为成熟的行业，餐饮业特许经营的发展也不可小视，服务业的连锁经营作为连锁经营最新的拓展领域，发展势头十分强劲。加入世界贸易组织为我国连锁经营的发展注入了新的动力，完善的物流配送体系的建立将解决长期以来制约我国连锁企业发展的瓶颈问题。

### 一、连锁经营的首要特征

连锁经营是一种商业组织形式和管理模式，是由在同一经营字号的总部统一领导下的若干个店铺或分支企业构成的联合体所进行的商业经营活动。连锁经营的特征主要是总部负责采购、配送，店铺负责销售，并通过企业形象的标准化，经营活动的专业化，管理方式的规范化及管理手段的现代化，使复杂的商业活动在职能分工的基础上，实现相对简单化，从而实现规模效益。连锁经营的特点即六个统一：统一采购、统一配送、统一标识、统一营销策略、统一价格、统一核算。

和连锁经营比较容易混淆的是统进分销。统进分销顾名思义是统一进货，分别销售。为降低进货成本，几个销售部门联合起来集中采购，通过增加单批进货量，提高了进货部门的利润空间。各分销部门间并无紧密的关系要求，是一种较低级的组织形式。作为连锁总部，比统一采购、统一配送更重要的是还必须具备全面管理规划、商品开发、经营模式开发研究、经营指导、培训员工等方面的功能，以确保企业特色和经营风格在所有连锁店都能被忠实地体现。制定出

一套标准可行的经营管理模式并有效贯彻到分店中去，锁定顾客对连锁品牌的感受，是确立连锁体系的前提。因此，仅具有统进分销职能的发货店绝不能算是连锁总部，统进分销也绝非连锁经营。

二、连锁经营是一整套零售商业运作技术的集成 连锁经营作为一种先进的商业组织形式，其先进性体现在它是一整套商业运作的集成。这一技术集成至少应包括五项核心技术：

- 1、计算机管理技术。计算机管理系统是连锁经营的灵魂和先导。成熟的计算机管理技术至少应包括以下几方面：系统技术规范和数据标准、强大的网络链接功能、可靠的后台和前台处理系统、便捷的操作控制系统和操作界面、不断提高的系统智能化水平。
- 2、中央采购技术。中央采购制度是连锁的基石，其核心在于以计算机为基础，以职、责、权、利相统一为标准，以量化考核、品种管理为手段，综合运用一整套成熟的采购作业技术，实行集中采购，达到降低成本、提高效率、增进销售的目标，而决非统进分销的概念。
- 3、物流配送技术。物流配送是连锁经营顺利运转的关键环节。没有成功的物流配送技术，就没有成功的连锁经营。物流配送技术包括：数据导入、条码编制、配送体系、配送数量、品种控制、退货处理、仓储运输等。新华书店的物流配送更多的是人工化，技术含量非常低。目前上海世纪出版集团引进台湾技术建立了科技含量较高的现代物流体系，浙江、江苏省新华书店已经建成了七八万平方米的自动传输分拣系统。
- 4、营销创新技术。随着市场竞争加剧，营销创新技术日益重要。营销创新技术包括：卖场CIS设计、节假日组合营销、特色陈列、品种管理、销售方式、客户资源管理、服务礼仪等。新华书店的营销管理比较落后，还处

于起步阶段，需借鉴其它行业及国外经验。

### 5、人力资源管理技术。

该技术强调把人力资源加以开发、利用，讲求成本、效益，培育团队精神，建立考核体系和激励机制，增进人才对事业的忠诚度，变被动的人事管理为主动的人力资源管理。沃尔玛通过他的企业文化渗透和人力资源管理，一改德国店员的刻板严肃为热情洋溢，提高了员工的贡献率，增强了企业的凝聚力和亲和力。

### 三、管理控制是连锁经营的保障

连锁经营是一种紧密的组织形式，内部形成了一系列严格完备的制度规范着各种行为和关系，以保障组织高效运转。连锁总部对连锁店的管理控制主要表现在两个方面。一是经营管理模式的贯彻，二是对信息流的把握。

#### 1、经营管理标准化、模式化。

连锁经营的本质特征在于连锁总部与所有连锁店共享资源与能力。作为连锁经营总部管理哲学的具体化管理，连锁总部必须运用先进的经营管理理念对员工培训、员工工作安排、职责、服务标准、店面陈列、广告、市场营销、顾客关系、顾客抱怨处理程序、存货控制程序、会计程序、现金和信贷管理程序、安全生产、突发事件处理等连锁单店经营所有方面的问题进行深入的研究，对连锁店经营管理过程中的每一项工作予以规范化并形成连锁单店工作手册。它是连锁店员最重要的培训教材，也是连锁店日常经营工作的速查手册。连锁店据此开展所有日常经营工作，共享总部的经营技术。这是总部确保连锁店按照统一标准模式进行所有经营活动的必要保障，同时也是复制连锁店的必要条件。

#### 2、充分把握并利用信息流。

发展连锁经营决定了经营门店日趋分散的特性。面对散处各地的连锁分店，总部必须使所有销售前台和后台支持机构实时地共享信息，总部管理机构必

须对连锁店实施“零距离”管理，实现对所有业务环节的实时监控，并对这些方面所涉信息予以实时记录和深度分析。否则就谈不上形成连锁网络，整体大于简单局部之和的连锁经营优势也就无法体现出来。连锁经营是一种较新型的商业运作形式，它代表着一整套先进的管理思想，它是依靠科技信息和规范标准的管理，进行低成本的复制和扩张，进而实现规模效益。是企业发展到一定程度后，企业自身发展的必然要求，是企业成熟发展的一种表现。方案描述 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)