

“一二三”秘诀零售业巨人沃尔玛的成功之道物流师资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/515/2021_2022__E2_80_9C_E4_B8_80_E4_BA_8C_E4_c31_515564.htm 从1963年山姆沃尔顿

(Sam Walton,1918-1992年) 在美国阿肯色州的本顿维尔市开设第一家沃尔玛折扣店至今，沃尔玛已经将其业务拓展到了世界上10多个国家的4600多家分店，员工总数超过130万人。

2001年，沃尔玛以2177亿美元的销售额荣登《财富》杂志全球500强之首，成为全球名符其实的零售业巨人。沃尔玛的成功之道，可以总结为“一、二、三”秘诀。所谓“一”，

即：一个口号，“天天平价，始终如一”沃尔玛的“天天平价”决不是空洞的口号，也不是低价处理库存积压商品或一朝一夕短暂的低价促销活动，更不同于某些商场、专卖店为吸引客流而相互进行的恶意低价倾销或一面提价，一面用打折来欺骗消费者，而是实实在在的“始终如一”的让利于顾客的行为。为此，一方面沃尔玛的业务人员“苛刻地挑选供应商，顽强地讨价还价”，以尽可能低的价格从厂家采购商品；另一方面，他们实行高度节约化经营，并处处精打细算，降低成本和各项费用支出。“天天平价”的销售理念是针对零售业最广大的消费群，即中等收入和低收入阶层。因此，它具有普遍性，也成为连锁业基本经营方针。连锁业只有具备规模经营，大幅度降低管理成本，坚持微利原则，才能赢得最广大的消费群，获得可持续发展。所谓“二”，

即：两项技术迅捷、科学、超前的信息处理技术和高度发达的物流配送技术，是沃尔玛得以迅速发展壮大并一举成为零售业巨人的两项核心技术。沃尔玛最早使用计算机跟踪存货

(1969年)，最早使用条形码和电子扫描器管理商品(1981年)，最早将卫星用于零售业(1983年)，最早采用EDI电子数据交换系统(1985年)和1800余家供应商实行电子数据交换，最早使用无线扫描枪(1988年)，较早采用EAS

(Electronit Artice Surreillance)电子防盗系统使沃尔玛商品失窃率降低50%。“配送中心是沃尔玛帝国物流畅通无阻的奔腾之芯。”目前，沃尔玛在全美拥有30个配送中心，服务于它的有3000多家商场。这些中心按照各地的贸易区域精心部署。从任何一个中心出发，运货卡车只需一天即可到达它所服务的商店。为了节约运费，60%的卡车在返回配送中心的途中，又捎回沿途从供应商处购买的商品。研究发现，在美国的三大零售企业中，商品物流成本占销售额的比例在沃尔玛是1.3%，在凯马特是3.5%，在希尔斯则为5%。如果年销售额都按1000亿美元计算，沃尔玛的物流成本要比凯马特少22亿美元，比希尔斯少37亿美元，数额相差惊人。所谓“三”，即：三种关系 沃尔玛在处理与顾客、员工及供应商的关系上，尤其值得借鉴。对待顾客，沃尔玛认为，“顾客满意是保证我们未来成功和成长的最好投资”。为此，沃尔玛不仅要“天天平价”，让利于顾客，还为顾客提供“无条件退款保证”和“高品质服务”的担保。对待员工，沃尔玛要让他们每个人觉得自己是公司的重要一员。在沃尔玛的术语中，公司员工不被称为员工，而被称为合伙人(Associate)。面向每位员工，沃尔玛实施其“利润分红计划”、“购买股票计划”、“员工折扣规定”以及“奖学金计划”等等。为了改善与供应商的关系，沃尔玛和它的供应商通过计算机联网和电子数据交换系统与之分享宝贵的商业信息。早在1990年

，沃尔玛的5000家供货商中就有1800家与沃尔玛建立了电子数据交换系统，供货商可通过沃尔玛的销售统计，及时准确地掌握自己产品的销售情况，制订更加富有针对性的生产计划，从而不断提高效率、降低成本。此外，沃尔玛还为一些大型供应商安排适当的空间展示产品，这样就可以与百货公司和专卖店争夺顾客。百考试题提供。"#F8F8F8" 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