

麦当劳的特许加盟和连锁经营模式物流师考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E9_BA_A6_E5_BD_93_E5_8A_B3_E7_c31_645304.htm id="qqdd"

class="wwxx"> 把物流师站点加入收藏夹 欢迎进入：2009年物流师课程免费试听 更多信息请访问：百考试题物流师论坛 欢迎免费体验：百考试题物流师在线考试中心 麦当劳公司成立于1955年，它的前身是麦当劳兄弟1937年在美国的加利福尼亚州开设的一家汽车餐厅。1948年，兄弟俩对餐厅业务进行了大胆的改革，压缩了食品的品种，引进了自助式服务方式，把厨房操作改为流水线作业，加快了食品的产出速度，适应了人们生活节奏加快的需要，顾客对此很满意。为了使生意做得更大，麦当劳兄弟产生了以特许加盟的方式经营连锁店的想法，并作出了尝试。1953年，一个名叫尼尔福克斯的人向麦当劳兄弟付了1000美元，取得了特许经营权，接着又先后批准了十几家特许加盟店。这些特许加盟店没有义务遵循麦当劳的经营管理制度，结果使麦当劳的形象和声誉受到损害。1954年，雷克罗克看到了麦当劳特许加盟和连锁经营的发展前景，经过一番努力，他得到麦当劳兄弟的授权，处理麦当劳特许经营权的转让事宜。1961年，雷克罗克买下了麦当劳公司的所有权，并且大刀阔斧地改进了特许加盟和连锁经营制度，使麦当劳得到迅速发展。在雷克罗克的领导下，麦当劳的特许加盟和连锁经营制度具有以下特点：1 严格挑选加盟商 一个商家要加盟麦当劳，首先必须向麦当劳总部提出申请，总部对其资信状况、经营管理能力、资金能力审查合格后，双方协商一致，

才能签订加盟合同。由于麦当劳这一国际名牌意味着不尽的财源，很多商家提出加盟申请，但实际上总是失望者众，麦当劳苛刻的加盟条件使许多人难以望其项背。在部分国家，申请人需要具备在麦当劳工作10年以上的经历，才有资格申请加盟。1999年，麦当劳在台湾上万个申请人中，只选择了3人加盟。麦当劳之所以如此严格的挑选加盟商，主要是因为任何一家加盟商的经营失败，都会影响到麦当劳整个的企业形象。

2 统一加盟条件 麦当劳规定，加盟商至少要拥有自有资金10万美元~17.5万美元，一旦与公司签订合同，必须先付首期特许费4.5万美元，此后每月交一笔特许权使用费和房产租金，前者约为月销售额的4%，后者约为8.5%。麦当劳每开一家分店，总部都要派员选择地址，组织建筑和内外装璜。麦当劳公司通常拥有加盟店房产的所有权或使用权，然后转租给加盟商，收取房产租金，房租在麦当劳的收入中占有很大比例。麦当劳与加盟商签订的合同有效期为20年，公司对加盟商负有以下责任：将麦当劳的企业名称和商标使用权、产品制造技术、经营管理诀窍等，授予加盟商在规定的时间和规定的地区内使用；在公司的汉堡包大学为加盟店培训员工；提供管理咨询，负责广告宣传，向加盟店供货时提供优惠。但是，麦当劳公司不是直接向特许加盟店提供餐具、食品和原料，而是与专业供应商签订合同，再由专业供应商向各个加盟店供货。麦当劳要求加盟店必须严格遵守公司制定的管理制度，接受公司的指导和监督。总部每月都要派督察团到各地加盟店巡视，并把督察结果向总部汇报，对不合标准的加盟店，强制其改变经营面貌。

3 统一企业名称、标识 所有的加盟店都以“麦当劳”命

名，企业的标志是“金色拱门”，它是一个弧形的“M”字母，以黄色为标准色。这种特有的金黄色双拱门商标在大街上非常引人注目，使人产生走进店内看一看的渴望。每一家快餐店的门口都有一个象征性的人物偶像——“麦当劳叔叔”，它是传统马戏小丑的打扮，是风趣、友谊、祥和的象征。在美国，“麦当劳叔叔”在儿童中的认知度达到了96%，仅次于圣诞老人。麦当劳统一、独特的企业标志，不但增强了产品的吸引力，而且节省了促销费用，提升了企业形象。

4 统一的广告宣传 在麦当劳创立初期，广告宣传是由各加盟店自己进行的。随着企业的成长，有必要进行统一的广告宣传，才能把巨额的广告成本分摊到众多的商店和巨大的销售量上。1967年，麦当劳的加盟商设立了全国广告基金，作为全国性广告宣传费用。1968年，这个基金收到了300万美元并用于电视广告，1985年则收到了1.8亿美元。现在麦当劳的年度广告支出达到10亿美元，但分摊到28000多家分店和400多亿美元的销售额上，广告费用的负担并不重。

5 统一产品质量 麦当劳对食品质量要求极高，并且要求做到标准化。面包不圆或切口不平都不能销售；奶浆接货温度要在4℃以下，高一度就退货；用机器切的牛肉饼每个重47.32克，直径98.5毫米，厚度为5.65毫米，肉中不能掺进任何一点心、肺等下水料，脂肪不能超过11%，并要经过40多项质量控制检查；任何原料都有保存期，生菜从冷藏库拿到配料台上只有2个小时的保鲜期，过时就报废。生产过程采用电脑控制和标准操作，制作好的成品和时间牌一起放到成品保温槽中；炸薯条超过了7分钟、汉堡包超过10分钟就扔掉，用这些硬性的

操作规范来保证产品的质量，正因为如此，麦当劳才赢得了众多的消费者和回头客。

6 统一服务规范

麦当劳的服务包括餐厅建筑的快适感，营业时间的方便性和销售人员的服务态度等。顾客走进任何地方任何一家麦当劳餐厅，都会感到这里的建筑外观、内部陈设、食品规格、服务员的言谈举止和衣着服饰等诸多方面惊人地相似，都能给顾客以同样标准的享受。微笑是麦当劳的特色，所有的店员都面露微笑，活泼开朗地与顾客交谈、做事。全体员工实行快捷、准确、友善的服务，排队不超过 2 分钟，顾客点完所要食品后，服务员要在 1 分钟内将食品送到顾客手中。麦当劳的员工不允许与顾客发生口角，否则不论情节轻重和是非曲直，一律辞退。后堂和前店的职工在穿着打扮上有严格要求，男的不允许留长发，女的要戴发网，不准浓妆艳抹。为了保证店堂清洁，公司总裁甚至身体力行，亲自去餐厅做清洁。在麦当劳的员工规范中，有一项条文是“与其靠墙休息，不如起身打扫”。所有的餐盘、机器在打烊后必须彻底清洗、消毒，地板要刷洗干净，餐厅门前也要保持清洁。在这样的餐厅进餐，客人享受到的不仅仅是高质量的食物和服务，还有干净清新的环境，心情自然愉快。留下好印象后，不但自己会常去，还会介绍亲朋好友、熟人同事前往，促进了销售额的不断增长。

7 统一作业程序

麦当劳的员工“小到洗手有程序，大到管理有手册”。员工上岗操作前必须严格用杀菌洗手液消毒，规定两手揉搓至少 20 秒钟再冲洗，然后用烘干机将手烘干；如果接触了头发、衣服等东西，就要重新洗手消毒。麦当劳的营运手册详细说明了餐厅各项工作的操作程序和方法，并且在实践中不断丰富和完善。营运手册把餐厅工作分为 2

0 多个段，详细说明各工作段事先应准备的项目、操作步骤、岗位职责。员工进入麦当劳后将逐步学习各工作段，表现突出的员工会晋升为训练员，训练员表现好可以进入管理组。所有的经理都是从员工做起，必须高标准地掌握基本岗位操作并通过岗位工作检查。

8 统一员工培训

麦当劳总部开办了“汉堡包大学”，专门培训各分店经理和专业技术人员。学习内容包括食品烹调、机械维修、原料配备、质量管理、存货控制、会计、广告、公共关系、人事管理等各个方面。汉堡包大学目前已培养出几万名毕业生，他们已成为麦当劳各加盟店的管理人员或业务骨干。另外在实际工作中，高一级的经理还要对下一级的经理或员工实行一对一的训练，训练合格后，才有可能获得晋升。

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