

# 重庆桐君阁股份有限公司文件

桐君阁发〔2013〕374号

签发人：袁永红

## 关于向屈臣氏学习零售精细化管理 《屈臣氏之店铺管理精髓》的通知

各公司：

随着零售行业的发展，突现出一些零售经营成功的企业典范，依托创新经营，精细化管理，在零售市场占有一席之地，取得很好的经济效益。我们提倡向先进的企业学习有利于提升我司零售经营管理水平，增强竞争能力和盈利能力。今年股份公司提出“行业内学新兴，行业外学屈臣氏”的学习安排，上半年下发了桐发〔2013〕150号《关于对石家庄新兴大药房考察学习情况进行交流学习的通知》，近期又下发了《零售之鹰——“残忍”的屈臣氏品类管理历程》的学习资料。为进一步加强向屈臣氏精细化管理的学习，公司现下发《屈臣氏之店铺管理精髓》的学习资料。

屈臣氏其精准的市场定位，细分品类47个，达2万个单品；精心打造的购物环境，从商品陈列的细节做到制度化，标准化，个性化；重视各级人员的培训；重视客户服务，不断研

究客户需求，体现人性化管理和体验式服务；服务要求简单易掌握，且行之有效，独特的神秘顾客调查问卷对服务意识的提高和督促起到非常大的作用；丰富多彩的促销活动，店铺分级别的推销比赛；屈臣氏商店商品陈列的精髓——“发现式陈列”等一系列精细化的店铺经营管理多个方面值得学习和借鉴。

要求各公司认真组织各级零售人员、店长学习附件《屈臣氏之店铺管理精髓》文件资料，吸取其中先进理念与经验方法、提炼精髓与实际相结合，切实提高经营管理水平，充分应用到经营管理工作中。

附件：《屈臣氏之店铺管理精髓》（上、中、下）

重庆桐君阁股份有限公司

2013年7月15日



---

重庆桐君阁股份有限公司办公室

2013年7月15日印发

拟稿：沈佳

校核：沈佳

---