



حجبه سیاه فروشگاه

اسرار سقوط و ورشکستگی فروشگاهها

تألیف:

غلامرضا عباسی

مشاور، مدرس و ممیز فروشگاههای زنجیره‌ای و هایپرمارکتها

ویژه آموزش کارکنان و مدیران فروشگاهها و هایپرمارکتها



سیر ناسه: عباسی، غلامرضا، ۱۳۵۴-

ویژه آه کارکنان و مدیران فروشگاه‌ها و هایپرمارکت / تالیف غلامرضا عباسی.

م. اختصاصات نشر: تهران: موسسه كتاب مهربان نشر، ۱۳۹۷.

مشخصات هری ۱۸۴ ص.: مصور، جدول

شایک: ۹- ۲۲- ۴۰۱- ۶- ۹۷۸

یادداشت: کتابخانه شماره ۱۰۰۰

عنوان دیگر: اسرار سقراط و انعکاسی فروشگاه‌ها: ویژه آموزش کارکنان و

مدیران فروشگاه‌ها و هایپرمارکت‌ها: ۱۰۰٪

موضوع: موفقیت در کسب و کار Success in business

موضوع: فروشگاه‌ها و مغازه‌ها -- مدیریت -- Stores, Retail -- Management

موضوع: مصرف کنندگان - - رضایت Consumer management

موضوع: مدیریت فروش Sales management

Business ethics موضوع: اخلاق کسب و کار

Customer services: خدمات مشتری

ده بندی کنگره: ۱۳۹۷ ج ۷ ع ۲ / HF/۵۳۸۶

ده بندی دیوی: ۶۵۰/۱

شماره کتابشناسی ملی: ۵۳۶۳۵۲۰

شناسنامه

عنوان: جعبه سیاه فروشگاهی: اسرار سقوط و ورشکستگی فروشگاه‌ها

مؤلف: غلامرضا عباسی

ناشر: نشر کتاب، مهربان نشر

صفحه‌آرا: حسین احمدی

طراح جلد: مرعیه، پوش

شابک: ۹-۲۲-۴۰۰-۶۰۰-۹۷۸

نوبت چاپ: اول زمستان ۱۳۹۷

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

دفتر انتشارات: تهران، خیابان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، خیابان لبافی‌نژاد، پلاک ۱۸۹

تلفن: ۶۶۹۵۳۴۷۵

کدپستی: ۱۳۱۴۹۶۵۳۵۱

ایمیل و وب سایت: Info@ketabemehraban.com-MehrabanPub.com

فروشگاه اینترنتی: Ketabemehraban.com

تلفن فروشگاه نشر بازگانی: ۶۶۹۵۳۴۷۵

کلیه حقوق و حق چاپ متن و عنوان کتاب که به ثبت رسیده است؛ مطابق با قانون حقوق ریفان و مصنفان مصوب ۱۳۴۸ محفوظ و متعلق به مترجم می‌باشد. هرگونه برداشت، تکثیر، کپی‌برداری به هر شکل (چاپ، فتوکپی، انتشار الکترونیکی) بدون اجازه‌ی کتبی از مترجم نشر ممنوع بوده و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار خواهند گرفت.

کتاب مهربان

فهرست مطالب

۹.....	سخنی با خوانندگان
۱۱.....	مقدمه
۱۹.....	فصل اول: آشنایی با مفاهیم
۲۷.....	فصل دوم: فروش
۳۷.....	فصل سوم: ارزشگذاری
۶۳.....	فصل چهارم: ارتباط با مشتری
۱۰۷.....	فصل پنجم: اخلاق تجارت
۱۲۵.....	فصل ششم: نکته‌ها و توصیه‌های کاربردی
۱۳۵.....	فصل هفتم: ضمیمه‌ها

سخنی با خوانندگان

در عصر حاضر، ظهور و بروز کسب و کارهای جدید، تصور تغییر در قواعد بازی در دنیای تجارت را ایجاد نموده است. باید پذیرفت که استانداردها و قوانین اساسی کسب و کار، تابع زمان و مکان نبوده و حتی ماهیت تکنولوژی‌های نوین و با آتری‌ها نمی‌تواند این قواعد را حذف کند. در این میان بهره‌گیری از ابزارهای فدراسند رسانه‌ای باعث شده تا اخبار ارتقاء، توسعه و تولّد کسب و کارهای جدید به سرعت انتشار یافته ولی خبری از اطلاعات ده‌ها کسب و کار زیان‌ده، از میدان رقابت خارج شده و یا افول یافته به میان نیاید. شک نکنید در دنیای رقابت استراتژی‌های جاری از ده‌ها نام و نشان تجاری که در حال فعالیت بودند تنها یکی دو نشان تبدیل به برند شده و مابقی آنها به دلیل بی‌توجهی به قواعد و استانداردها در کورستان تجارت به سر می‌برند. نیک می‌دانیم که صنعت خرده‌فروشی و فروشگاه‌داری نوین در کشورمان، جزء کسب و کارهای پیچیده و پرچالش بخش توزیع اقتصاد محسوب می‌شود و تحت هیچ شرایطی از قوانین و استانداردهای بین‌المللی مذکور مستثنی نیست. در حال حاضر این صنعت در ابتدای مسیر فروشگاه‌داری نوین قرار گرفته و بیش از پیش نیازمند استانداردسازی، آموزش و ارتقاء دانش ذی‌نفعان فعال در آن است. مجموعه علمی و کاربردی پیش‌رو، تحت عنوان «جعبه سیاه فروشنده» که به قلم دوست عزیز، مشاور و مدرّس فروشگاه‌های زنجیره‌ای نوین، جناب آقای غلامرضا عباسی به رشته تحریر درآمده حرکتی است در این راستا.

مجموعه راک تهران به عنوان یکی از بزرگترین واحدهای صنعتی طراحی

و تولید تجهیزات استاندارد فروشگاهی در کشور، افتخار آن دارد که در مسیر حمایت معنوی از دستاوردهای علمی و تحقیقاتی صنعت خرده‌فروشی نوین، همیشه پیشرو باشد و در این راه فروگذار هیچ تلاشی نباشد. در پایان این سخن و آغاز فصلی نو امید آن دارم شاهد روزی باشیم که ایران مرجع استانداردهای رین کسب و کارهای خرده‌فروشی در جهان قرار گیرد.

پاینده و پیروز باشید

مهندس محمد رسول شاملو

مدیر عامل شرکت راک تهران