



精华版

逸新◎主编

开店创业者的行动指南

开店创业手册

实体店赚钱就这么简单

攫取第一桶金的财富导航图

第3版



 中国纺织出版社

开店创业手册

实体店赚钱就这么简单

逸新◎主编

第3版



中国纺织出版社

内 容 提 要

本书汇集了开店的多种经验,为那些创业开店者出谋划策,指点迷津。在书中,编者根据开店的经营流程和运作程序,分别介绍了开店所具备的条件、市场调研、筹划与准备、选址与布局、营销与服务、财务管理、连锁加盟和网上开店等创业者迫切关心和急需应用的经营策略和技巧,其中既有相关的理论知识,又有简明的操作方法,既有成功者的宝贵经验,又有失败者的探索心得,是创业开店者的行动指南。

图书在版编目(CIP)数据

开店创业手册 / 逸新主编. --3 版. --北京:中国纺织出版社, 2016. 3

ISBN 978-7-5180-2329-5

I. ①开… II. ①逸… III. ①商店—商业经营—手册
IV. ①F717-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 023782 号

策划编辑: 曹炳镛 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010-67004422 传真: 010-87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2009 年 1 月第 1 版 2016 年 3 月第 3 版

2016 年 3 月第 15 次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 20.5

字数: 257 千字 定价: 38.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

P 前言 PREFACE

常言道：生意做遍，不如开店。的确，开店是最容易做，也是最容易赚钱的生意。对于梦想创业而又未寻找到好的生意门路的人来说，开一家店铺或许是最好的创业之道。

可以说，开店通常是从事经营的始点，又贯穿于经营的整个过程。只要稍加留意，我们就会发现，经营无不与开店有关，那些叱咤风云的大商家几乎都有过经营店铺的经历。有人说，开店包容了经营的全部规则，这或许有些绝对，但至少说明开店包含着丰富经验和内容。经营好一家店铺，就有可能成为你日后成功的起点。

这是一个机遇与挑战并存的时代，机遇只会垂青有准备的人，成功只属于那些敢于冒险的人们。投资开一家自己的店铺，可以给你一个发财致富的机遇，让你拥有独立自主经营梦想，提供给你一个安逸生活的保障，还可以实现你人生的价值。

但说起来容易做起来难，开店并非像有些人想象的那么简单，不要认为有一笔资金，找到一个地点，再装修一下房子，生意就成功了。开一家店非常容易，但开一家赚钱的店就不简单了。店铺虽小，但方方面面的事情却非常多，本质上就如同一家小型企业。所以，在店铺林立、竞争日趋激烈的今天，要想开店成功，就必须熟悉开店的流程，掌握开店的技巧，学习经营的经验，避免开店的误区。

本书汇集了开店的多种经验，为那些创业者出谋划策、指点迷津。书中，编者根据开店的经营流程和运作程序，介绍了开店的必备知识，如怎样进行市场调研、筹划与准备、选址与布局、营销与服务、管理与理财，对异常情况怎样进行处理、连锁加盟和网上开店应注意什么等创业者迫切关心和急需应用的经营策略和技巧，其中既有相关的理论知识，又有简明的操作方法；既有成功者的宝贵经验，又有失败者的探索心得。

本书是开店创业者的行动指南，是一张财富的导航图。希望读者能通过本书学会经营之道。

目 录

CONTENTS

第一章

准备充分——开店必须具备的基本条件

- 要有强烈的赚钱欲望 / 2
- 要有经营的头脑和眼光 / 3
- 要具有敢于冒险的精神 / 5
- 要具有相关的商业知识 / 8
- 要有开店的启动资金 / 11
- 获得银行贷款的要诀 / 14
- 要赢得家人和朋友的支持 / 16
- 要有失败的心理准备 / 17

第二章

弃“生”取“熟”——开店前的风险评估与处置

- 不做自己不熟悉的生意 / 24
- 根据自己的风险承受能力选择店铺 / 25
- 避免过分乐观的期望 / 28
- 谨慎选择合伙人 / 29

不能超过投资预算太多 / 32

开店弃热就冷风险小 / 33

第三章

“得算多胜”——开店的前期市场调研与分析

投资项目的前景分析 / 36

开店前要斟酌哪些市场要素 / 38

确定你的客户源 / 42

调查竞争对手的情况 / 43

第四章

“金角银边”——开店选址大有讲究

做好开店选址调查 / 48

开店选址的基本原则 / 51

开店选址的技巧 / 53

“金角银边草肚皮”选址法 / 55

三角形店址选择法 / 56

哪些地方是开店的最佳区域 / 58

避免不宜开店的地段 / 59

相中的店面要及时拿下 / 60

第五章

装点门面——旺铺靓店是包装出来的

店面设计的5个原则 / 64

设计具有“视觉冲击力”的门面 / 65

- 起一个好的店名 / 68
- 出入口设计的要点 / 70
- 卖场通道设置要符合顾客消费心理 / 72
- 保持店面外观清新整洁 / 74
- 美观舒适的店面内部布局 / 76
- 完美陈列的 15 项原则 / 80
- 陈列出彩的 8 大方法 / 82
- 花点心思，设计引人入胜的陈列主题 / 86
- 善于利用陈列细节打动顾客的心 / 87
- 营造卖场氛围的 4 个要素 / 90
- 营造店铺卖场气氛的技巧 / 92
- 巧用灯光营造环境 / 93
- 用音乐营造轻松的购物氛围 / 96

第六章

精确盘点——掌握高效的商品管理技能

- 店铺必须要有主力商品 / 100
- 进货应遵循的 6 个原则 / 102
- 如何确定进货的数量 / 103
- 店铺成功进货的 5 个绝招 / 105
- 把握进货的最佳时机 / 107
- 存货控制的策略与方法 / 108
- 商品定价应考虑哪些要素 / 110
- 如何确定合理的商品卖价 / 112
- 按需应变，调整价格 / 114
- 与众不同的定价法吸引顾客 / 117



第七章

“体贴”赚钱——从细节处抓营销服务

- 卖顾客需要的，而不是你想卖的 / 124
- 接近顾客的技巧——见什么人说什么话 / 127
- 为顾客着想，让顾客“恋”上你 / 130
- 主动热情，感染顾客 / 132
- 新品到货，引导顾客尝试消费 / 134
- 抓住卖点，把商品介绍得人见人爱 / 136
- 做好参谋，帮助顾客比较商品 / 139
- 建立档案，把顾客记在心中 / 141
- 特色服务赢得顾客青睐 / 144
- 记住顾客的称呼 / 147
- 给顾客真正的实惠 / 149
- 让老顾客带来新顾客 / 151

第八章

让利得利——店面商品促销有高招

- 促销是提高店铺销售额的利器 / 156
- 推广会员制，带动顾客重复购买 / 158
- 有奖促销，巧抓顾客侥幸心理 / 160
- 打折销售，以低价取胜 / 164
- 免费赠送，先送后卖有绩效 / 170
- 名人效应，偶像助销 / 176
- 制造悬念，吸引顾客 / 177
- 避免店铺促销的误区 / 179

第九章

巧得人心——店面人员管理有高招

知人善用，选对员工 / 184

用人之长，人尽其才 / 185

选择合适的招聘渠道 / 188

培训员工是必修课 / 190

掌握激励员工的秘诀 / 192

要充分尊重员工 / 195

对待员工要恩威并重 / 197

哪些人不能重用 / 199

员工管理的误区 / 202

第十章

现金为王——店面的日常财务管理与评估

店面财务管理贵在“道” / 206

财务管理必须严格 / 208

宁愿少赚也不要赊账 / 212

本足店活，保持充足的现金流 / 214

催收账款不要心太软 / 216

开源节流，勤俭持店 / 218

做好店铺财务指标分析 / 219

做半个会计，看懂财务报表 / 223

做半个出纳，理解资金账 / 225

成为“铁算盘”，精通成本账 / 227

努力避免财务危机 / 228

第十一章

有礼有节——顾客异常反应的处理技巧

如何解决顾客的异议 / 232

如何应对顾客的无理取闹 / 235

如何处理顾客的不满 / 236

快下班时如何接待顾客 / 240

如何处理退货 / 241

如何应对顾客的投诉 / 243

第十二章

由小做大——店面的发展与扩张

居安思危，积极进取 / 248

制定可行的利润增长目标 / 249

把店面发展目标分阶段量化 / 252

发展分店离不开事先周密计划 / 253

发展分店的几种形式 / 256

建立健全商品配送体系 / 258

建立自己的品牌 / 261

提升文化，店铺晋级的必由之路 / 263

盲目追求店铺规模不可取 / 265

第十三章

借势创业——加盟连锁投资虽大见效快

为什么要选择连锁加盟 / 270

怎样选择连锁加盟行业 / 272

了解拟加盟连锁项目的费用 / 275

如何挑选加盟品牌 / 276

看清连锁店总部的“脸” / 279

绕开连锁经营中的陷阱 / 281

签订公平合理的加盟合同 / 283

连锁加盟店经营技巧 / 286

连锁加盟店失败的原因 / 290

第十四章

跟上潮流——网上开店扩财源

网上开店的优势 / 294

网上开店的形式 / 296

网上开店需具备的条件 / 298

选择网上开店的平台 / 300

网上开店的基本流程 / 302

如何提高网店的知名度 / 304

网上开店如何进货 / 306

网上开店的支付及送货 / 308

把网店生意做红火的窍门 / 309

网上开店不能犯的错误 / 312

Part 1 第一章

准备充分——开店必须具备的基本条件





要有强烈的赚钱欲望

一个人是否有改变自己命运的强烈欲望，决定了他最终能不能改变自己的命运。如果一个人没有成为“有钱人”的强烈欲望，那他终生就会为生计而奔波。

要想成功开店，就必须具有强烈的赚钱欲望，这是开店最重要的条件。具有强烈赚钱欲望的人，一定天天充满干劲，抬头挺胸勇往直前；具有强烈赚钱欲望的人，才会把自己的全部精力都投入到店面经营中去，不会因遇到困难而退却。可以说，赚钱是开店最强大的动力。一个人赚钱欲望的大小，决定了他赚钱的多少。

马云，一个家喻户晓的名字。作为当今中国最著名的创业者之一，他的成功就得益于其永不放弃的精神，以及强烈的创造财富的欲望。

马云的创业道路充满曲折和艰辛。刚开始，他创办过海博翻译社，虽然翻译社入不敷出，但他没有动摇。他一个人背着个大麻袋去义乌、广州进货，在翻译社卖小商品，用最原始的资本积累方式维持翻译社的运转。后来马云又投身互联网，创立“中国黄页”，只有一间房、一台电脑，一块钱一块钱地数着开销，一家企业一家企业地上门推销，无数次被当作“骗子”赶出门。但他没有放弃，经过所受波折和不断思考，最终创立了阿里巴巴。

创立阿里巴巴时，为了节约费用，公司就设立在马云的家里，员工每月只拿500元工资，大家没日没夜地工作。地上有一个睡袋，谁累了就钻进去睡一会儿。2002年网络经济泡沫破灭，互联网遭遇寒冬，马云将阿里巴巴当年的发展主题定位为“活着”，当许多网站纷纷易帜或转向短信、网络游戏业务时，马云仍然坚守在电子商务领域。马云常说：“只要不把

我打死，我还会再来。”马云就是凭着这股坚持，最终获得了巨大的成功。

在创造财富的道路上，强烈的欲望会使人产生坚不可摧的力量。在这种欲望的呼唤下，定会成功地创造出财富。

陈先生是温州人，带着20万元钱到上海创业。他从一个小小的美容店做起，经过八年的经营，终于在上海拥有了三十多家大型美容院，还拥有自己的生物制药厂、化妆品厂以及美容美发职业培训学校，并在全国建立了三百多家连锁加盟店。个人资产超过亿元的陈先生有一句话：“一个人的梦想有多大，他的事业就会有多大。”

欲望是争取财富的原动力，动力越大，其行动就越有力；行动越有力，实现财富梦想的概率就越大。所以，要想获得财富，就必须要让自已的欲望变得非常强烈，只有强烈的欲望才能使你奋进。

只看到钱的人绝对不会成功，而看不到钱的人简直就是傻瓜。特别是对于刚创业的小老板。没有钱时的贫困、人穷志短的遭遇、有钱人的随心所欲都深深刺痛他们的心。一心想当老板，一定要赚到钱的内心冲动使得千百万人前仆后继地走上了创业之路。也正是有这种冲动和欲望，所以才出现了一个又一个成功者。所以，开店前请先问问自己是否具有开店赚大钱的强烈欲望。

要有经营的头脑和眼光

有句话说得好：“你能看多远，你便能走多远。”所以，开店必须要有经营的头脑和眼光。具备了这个条件，才能使店面红红火火地开下去，才不会没开多长时间就倒闭关门。

具有经营头脑和眼光的人，往往能发现赚钱的机会，而且能及时付诸行动。具有这种品质的人从不眼高手低，对生活的热爱以及对生活的深切



了解，使他们能从衣、食、住、行等各行各业中闯出一片天地。

王琼是地道的广州女人，当过教师，做过媒体广告，后来就自己开店，而且数量越开越多，规模越开越大，从家居饰品到服装、餐饮，但凡与生活有关的，她都感兴趣。

王琼开的第一家店叫“纯美生活”，专卖家居饰品。那时候，类似“纯美生活”这样的家居饰品店非常少，可以说是个性十足，精美的国外玻璃制品着实让人眼界大开。即使在个性家居饰品风行的今天，“纯美生活”仍然独具动人之处。

开店并不是突然的想法，而是在她装修房子的时候产生的。装修免不了要买装饰品，她就去市场上找，在家饰用品商场和小店铺找来找去就是找不到喜欢的。王琼想，应该有不少人和她一样，想找一些别致的家居装饰用品。她认为这其实就是一个市场空间，或者可以说是商机。而且，对于家里的小摆设，王琼一向很有兴趣，于是，在广州就出现了“纯美生活”。

开了家饰店后，王琼又把眼光投向了时装市场，于是她的时装店——“凤凰会”开业了。

开时装店的一个优势就是她的父母都是美院的老师，他们的很多朋友都知道不少服装的进货处，这一次，似乎比开家饰店还要顺利些。卖一些个性十足、在其他服装店没有的服装，就是“凤凰会”的定位。在店面的选址上王琼颇费了些心思。王琼看了不少店铺，最终选定了淘金路。因为这一带已经形成了一个经营个性服饰的氛围，平时去逛的大多是附近上班的白领，有着不错的消费能力。另外，淘金路一向老外光顾较多，有一种异域风情，个性化的东西在这里比较容易接受。

后来，“凤凰会”还开了分店，一家在小资传统悠久的淘金路，另一家在小资情调弥漫的天河商城。一些模特已成为店里的常客，此外，还吸引了城内一些酷爱到处搜寻个性服饰的年轻女性。

虽然已经开了好几家店了，但王琼并不满足。她敏锐地发现，在广州，餐饮业是一个不错的生意。吃是王琼生活中的一大乐事，工作之余到处找

好吃的是夫妻俩的一大消遣。吃得多了，总觉得没找到最合自己心意的餐馆，就想：不如自己开一家吧，以后自个吃饭也有着落了。有了这个心思，她出外吃饭就不再似以往那般简单，和楼面经理聊，和做菜师傅聊，收获颇多。王琼的信条是不懂就问，问得多了，也可以充半个行家。貌似吃喝玩乐，其实大有文章，就看你上不上心了。就这样，王琼在孜孜不倦地吃的同时，也在孜孜不倦地学。

最终，她的“渔人堡”海鲜酒楼顺利开业。这个时候，除了有一家家居饰品店，她还和妹妹一起经营着两家服装店。后来，她又开了一家叫“楼上楼”的专做私房菜的粤菜酒楼。

开私家菜馆缘于一趟香港游。香港餐饮发达，王琼去的时候，私房菜馆在香港很受欢迎，而广州还没有一家专做私房菜的，她想，开这样一家酒楼应该是个不错的主意。

随着店越开越多，人也越来越忙，忙得没有时间在家了，没有时间逛商场了，没有时间看电影了，也没有时间运动了，但她过得很快乐，是辛苦并快乐着。她用自己睿智的头脑和善于发现机会的眼光开创了人生的辉煌。

开店创业是挖掘人生财富的开端。人生很短暂，每个人都有权利享受上帝赐予我们的一切财富。只要你不甘落后于人，希望可以像富人那样生活，就要有一个长远的目标，把眼光放得长远一些，不要一味地只看眼前而忽略了未来，我们要想开店成功，就要像王琼一样，放开自己的眼光，开动自己的大脑，不断地去开创自己的事业。

要具有敢于冒险的精神

做任何事都需要冒一定的风险，开店也一样。如果经营不善，就赚不