

商學小叢書

商店經營法

張一夢編著

商務印書館發行

张一曼编著

商店经营法

宋子文题

中華民國二十八年四月初版

(80024)

商學叢書 商店經營法 一册

每册實價國幣捌角

外埠酌加運費匯費

編著者 張一夢

發行人 王雲五
長沙南正路

印刷所 商務印書館

發行所 商務印書館
各埠

版權所有
翻印必究

(本書校對者潘同曾)

66031E

嚴

方序

夫同一事也，因籌謀之巧拙，而有成敗之分。同一業也，因經營之得失，而有隆替之別。夫商業亦猶是也。予昔旅東時，見其從事商業者對於顧客，莫不彬彬有禮，雖極瑣微之交易，必向顧客稱謝，不諂不驕，可見其店員之訓練有方，不期然發生一種善感。回視我國商人，或則倣罔無禮，或則阿諛逢迎，其相去也遠矣。且夫商業常識，為普通商人之所必具，舉凡廣告如何利用，商店如何設施，店員如何採擇，營業效率如何增進，慎求購貨之法，力究銷貨之方。凡此種種，皆為營商者所當注意。顧視之雖易，行之實難。近觀吾國商店之營業不振，或相繼倒閉者，可見其經營方法之拙劣矣。余友張一夢君近著商店經營法一書，對於經營商店各種方法，條分縷析，淺白詳明。不但可為商校學生教科書之用，而亦可為從事商業者之指針也。故余樂為之序。

中華民國二十六年五月一日方宗燾。

自序

今日之商業，隨時代之進展，日益發達。如仍一味墨守舊規，不知改善經營技術，則不能適應時代之要求，只有造成被動的國際貿易地位。因此逐年現金流出，國民經濟，痛受打擊，社會民生，益不堪言狀矣。

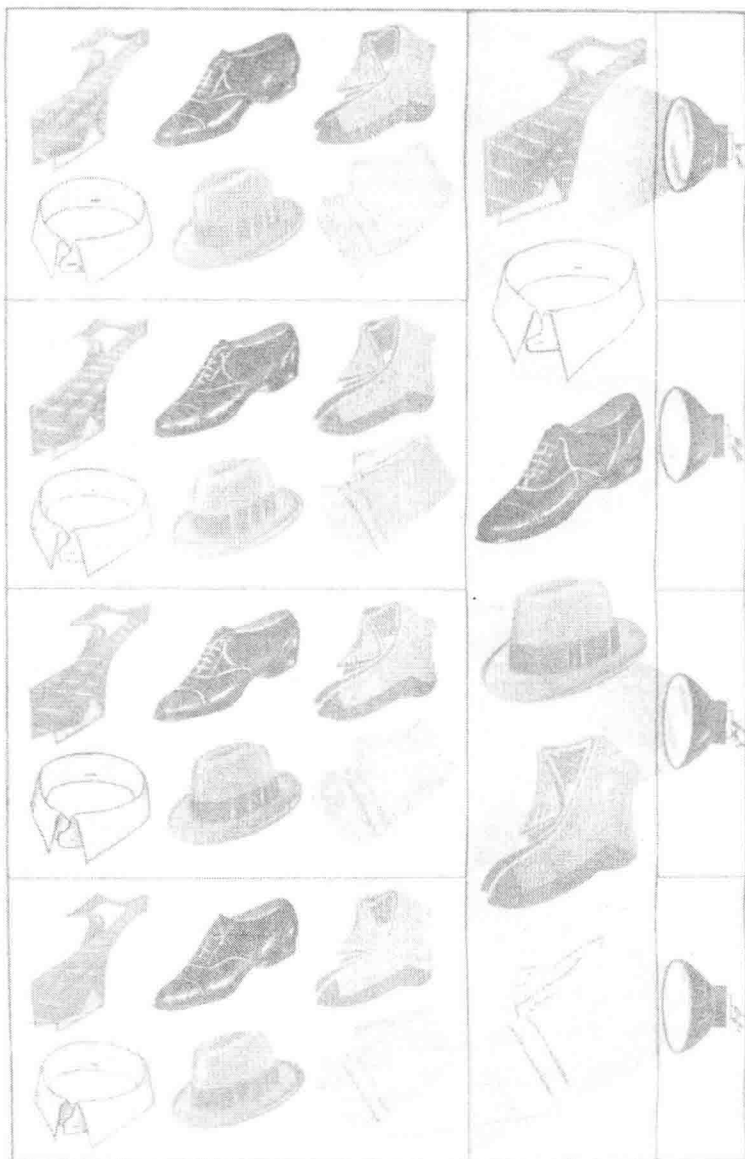
自歐戰後，商業國際化。各國外求爭執商戰之牛耳，內求自給自足，於是演成國際經濟戰，供過於求，失業恐慌，殆為司空見怪。我國各種企業，如能徹底利用科學的經營法，既能挽回利權，又可解決失業。國富民裕，國運將蒸蒸日上矣。

商店經營之目的，除為研究私人的企業營利之外，兼謀促進國人生活之優越。本書乃注重實際商店經營方法，換言之，力求詳述商店之科學的經營與合理化諸問題也。原稿為任教於北平各大學商科時之教材大綱，此次詳加修正，補充材料，可做教科書用。實際經商者，亦可參考之。出版後，

如能促進我國企業，突飛猛進，則爲意外之收獲矣。作者學淺，自知內容尙欠豐富，如蒙海內專家指正，則更幸甚。

稿將付印，蒙宋子文先生題字，方宗熬先生爲序，王命英君、鄒本紳君校正抄寫，特此感謝。

中華民國二十六年五月四日張一夢序於故都



目錄

第一章 商店經營之要訣……………

- 商店之位置——商店之構造——店窗之位置與構造——店窗之裝飾——經營商店之條件——商店之設備——商店設備上之目的——促進商品之販賣
- 店員之知識——獲得商品知識之方法——商品之選擇——商品之陳列
- 價目牌——商品說明牌——標價之要點

第二章 廣告效力及其運用……………

- 廣告之重要性——廣告之種類——廣告之目的——廣告之媒介物——廣告政策——廣告與商人——廣告與顧客——廣告與色彩——廣告與持久性

——廣告之社會的意義——不景氣與廣告

第三章 如何發展營業……………四八

引言——企業家與店員——顧客之吸收——購買心之喚起——販賣法

第四章 商店之設施與顧客……………七四

商店對於顧客之設施——商店對於商品之設施

第五章 店員與售貨效率……………八三

店員應有代表商店之精神——店員對於企業家應負之責任——店員與社交之關係——商人與政治——要作忠實的店員——要有自信力——要有樂天主義的觀念

第六章 批進貨物方法之研究……………八九

批貨之重要性——批貨之前應有之注意——批貨方法——批貨人之資格
——批貨人應有之知識——批貨時期——批貨人之責任

第七章 增進營業效率與商店組織……………一〇一

商業機會之變遷——內包的經營——科學的經營之利益——商業之科學的
經營——事業之科學的研究——商店之解說——商店組織

第八章 商人之特殊問題……………一一〇

販賣能率之不同——商人之人格關係——說話之關係——呼喚姓名之關係
——賓主要分清楚——招待顧客應公平不偏——送別時取得其好感——好
感之價值

第九章 販賣效率之標準……………一二七

商業之諸標準——批進商品之標準——販賣時間之標準——待遇店員設備之標準——增進販賣效率教育——考核店員之標準——店員自省之標準

第十章 商業美術與販賣之關係……………一二六

商業美術——色彩之意義——美術陳列法

第十一章 商店營業政策之檢討……………一三三

營業政策之重要性——賤賣政策——榨取政策——同價政策——童叟無欺政策——不買客待遇法——如何應付不平顧客——電話知識

第十二章 商店年終繁榮政策……………一四一

年終之營業計畫——年終大減價售貨問題——經理須與店員共甘苦——如何辦理顧客定貨——年終之營業統制——年終推銷貨物之具體方法

第十三章 商店燈光照明之研究……………一五七

燈光照明之重要性——商店街道照明——照明之原則——照明設備——陳

列照明——色彩照明——光線之反射與吸收——照明之效果——照明與顧

客

第十四章 百貨商店與連鎖商店……………一六八

百貨商店——意義——起源——種類——組織及經營——特色及利弊

連鎖商店——概說——種類——經營

結論

商店經營法

第一章 商店經營之要訣

一 商店之位置

經營商業，首爲選擇商店之位置。蓋位置適中與否，於營業之成敗興衰，關係至爲密切。商店顧客之多少，營利之有無，要視其位置如何也。故凡欲經商者，於其創立時，須視營業性質，選擇適宜位置。一般選擇之標準，大抵如下：

A. 交通便利之繁榮街市，尤以交通路口爲最佳。

B. 人煙稠密，文化發達之地。

C. 避免與大企業相競爭，不設於大規模同業附近。

D. 設於規模均等之同業區域內，以便給顧客選擇之機會。

最近經商者，於其選擇某區為商店位置時，先派許多調查員，持商店業經印就之一定格式的調查表，記錄該區來往人數，於星期日，金融季節，及當地通俗季節時，特別詳加記錄，然後平均，由此可以斷定該地是否繁榮。統計之後，更將來往人數及其種類，個人之經濟能力，通行之目的，抑為暫時性？抑為永久性？皆加分析，以為調查社會購買力之張本。經此番調查，再行設立，庶不致閉門造車，門庭冷落也。

二 商店之構造

商店位置，既經選定後，對於店屋之構造，務使合乎商店之要求。普通商店各部分房間之高度，第一層樓，以在十四尺以上，其他各層，以在十二尺以上，地下層，以在十尺以上為最適宜。所以如此者，實因房頂高時，可以吸收多量之光線，與新鮮之空氣，一面能給顧客以良好之印象，一面能增進

店員之工作效率也。

塗牆之選擇

商店內部之牆色，普通爲白色。又有塗以古銅色者。最好牆之下部，造成板牆。天花板之顏色，以白色或淡綠色者最多。最近之鋼鐵天花板，往往亦塗以淡綠色者，甚得社會之歡迎也。

採光

商店之採光，以光線充足，又美術又經濟爲原則。如於夜間，使用人工照明時，光體自身，以不搖動最佳。因光體一經搖動時，易發現人影。故商店於繪圖時，即應注意此種構造。如舊式商店，因光線不充足，往往顧客於購貨之時，對於商品本身之選擇，非常嚴格，甚或發生懷疑態度。結果雖經選擇，亦不購買。

通風換氣

吾人居於室內之時，每分鐘時，每人至少需要五十立方呎之新鮮空氣。人數愈多，其所需要之成分愈多。普通商人，對此不甚講求，以致店員之精神，往往帶消沈氣象。因精神渙散，經營力必差。商

店之收益，因此亦必減少。且因溫度不適宜，店員健康，更易發生問題。由此可知通風換氣與企業之關係，如何重大矣。

清潔

清潔之最要方法，為掃除一事，其與顧客及店員之衛生，有重大關係。近數年來，經多人研究之結果，新式商店，資本雄厚者，廢棄舊日之笤帚，改用新發明之真空掃除機，則較舊式之笤帚，勝強百倍矣。因其不易使塵土飛揚，顧客見之，亦不發生厭惡心理，雖於顧客多時，亦可輕易使用也。

三 店窗之位置與構造

商店為吸收大量顧客起見，對於商店外部之修飾，及清潔，莫不應加注意。如吾人信步走到清潔店窗之前，或藝術化之門口時，吾人心理，必感覺精神爽快，絕無厭惡心理。店窗之構造，以長方形者最為流行，其面積，以長度佔三分之二，寬度佔三分之一者為標準。至於窗內之背景，及商品佈置之次序，在研究窗飾法者，莫不特別注意也。

店窗之構造

以簡單素雅美觀，易於掃除爲標準。同時須與商店外部之建築相調和，以便引人注意。如浪費許多金錢，尙不能惹人注目者，比比皆是。

四 店窗之裝飾

商店招攬顧客之方法，有賴店窗之裝飾。裝飾之要件有三：

第一、須合乎美術可觀。以引起顧客遊覽之興趣，苟窗內陳設龐雜，污穢不堪，雖費大量金錢，亦不能引起顧客之歡心，不足以稱爲有價值之裝飾也。

第二、須新奇動人，以便惹人注意。邇來有許多商店，於其店窗內，陳列新奇設備，或養育新奇動物，以便惹人注意，轉換其觀覽目標。此外又有利用藝術的變態現象物品者，如各樣之石膏像，作爲陳列商品之媒介物。自實行此法以來，成績甚佳。

第三、須能引起顧客之購買心。如店窗內陳列，業已損壞，或陳舊油膩褪色等之商品時，經路人