

★教你开一家不可替代的店

★一本也许能给你带来十万甚至上百万的书

开店 秘笈

KAIDIAN MIJI

打造一流旺铺必读

东方 编著

★ 当一个店还没有名气的时候，它的招牌挂在店外的墙上；当这个店小有名气的时候，它的招牌挂在顾客的嘴上；当这个店大有名气的时候，它的招牌挂在顾客的心上，这时，我们称它是一家品牌店。

★ 普通的店铺做“事”——处处斤斤计较；高明的店铺作“市”——日日口碑不倒；超一流的店铺做“势”——先成势，然后顺势吃饱。

★ 三流店依靠卖力气挣自己和员工的钱；二流店依靠卖商品和服务挣消费者的钱；一流店依靠卖品牌和技术挣其他店和整个行业的钱。

中国人口出版社

★教你开一家不可替代的店

★一本也许能给你带来十万甚至上百万的书

开店 秘笈

KAIDIAN MIJI

打造一流旺铺必读

东方 编著

中国人口出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

开店秘笈/东方编著. —北京: 中国人口出版社,
2008.4

ISBN 978-7-80202-731-2

I. 开… II. 东… III. 商店—商业经营 IV. F717

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第046520号

开店秘笈

东方 编著

出版发行	中国人口出版社
印 刷	四川省南方印务有限公司
开 本	787 × 1092 1/16
印 张	16.75
字 数	200 千字
版 次	2008年5月第1版
印 次	2008年5月第1次印刷
书 号	ISBN 978-7-80202-731-2/C · 356
定 价	33.80元

社 长	陶庆军
电子信箱	chinapphouse@163.net
电 话	(010)83519390
传 真	(010)83519401
地 址	北京市宣武区广安门南街80号中加大厦
邮政编码	100054

版权所有 侵权必究 质量问题 随时退换

不要盲目开店

(前言)

很多人看到别人做什么生意赚了钱，于是就一哄而上。殊不知，由于自己开店经验缺乏，或者进入时这个行业已开始走下坡路，于是只好惨败收场。他们总是纳闷，为什么别人做就赚钱了，而自己做却总是亏。

生活中这样亏本的例子实在太多了。

我们用心观察就可以发现，大街上很多店铺经常在改头换面，更换主人，唯有一少部分店铺屹立不倒，这就说明了一个规律：只有少部分店铺在赚钱，而大多数店铺都在替房东赚房租。

“家有万贯，不如开店”这句话在古时看来，百试灵验。而从现在看来，要开店赚钱就不那么容易了。

那么，你在开某种店之前，你要注意些什么呢？

第一，你在确定开某种店时，你要掂量你是否有开这种店的优势。

比如，开服装店，你是否精通服装剪裁设计，你是否有获得最新时尚潮流服装的渠道。如果你只是对服装有一般的了解，或者你仅是从服装批发市场进货来卖，那我劝你放弃开服装店的念头；再比如，开饭店，你是否有拿手绝活或其他店没有的特色菜。如果没有，你饭店经营的只是普通菜或者大众菜，即使你把店铺装修得再豪华，那你的饭店顶多只能算高级食堂。能吃饭的地方到处都是，



为什么进你的店门？

第二，你所将要开的店所从属行业是否热门。

如果满大街都是你这种店，你最好不开，比如美容美发店，按摩店等。如果你开的店是非常具有鲜明个性的店铺，比如情侣用品店、手工制品店或民俗风情店，胜算就大。

第三，你所将要开的店技术含量如何。

如果说开你这种店需要有相当技能的专业人士才能开，就有较大胜算，比如牙科店；如果你开的这种店，连普通人士都可进入，甚至连民工都可开，比如茶坊，你就别去凑什么热闹了。

第四，你所将要开的店产品进货渠道如何。

比如产品需要经过特殊的或者多种渠道才能进得，那你的店又增加了胜算。比如文物店、性保健品店、蛇餐馆等；如果你的产品进货渠道是一般的渠道就可进得，那么你的产品将不具任何竞争优势，开这种店得慎重，比如大众书店，鞋店等。

第五，你所开店的定位。

这是最关键的一点。在上面所提到的应谨慎开的店铺，并非就不能做，很多店到底能否开，要综合各方因素考虑，这就还是一个定位的问题。首先，你要确定你所经营的店铺主要顾客是谁，你是为哪群客人服务的或提供需要的。是高级白领还是工薪阶层；是女性还是儿童；是追求个性的青少年还是普通学生；等等。其次，在确定了顾客群之后你才可能针对这群消费者的心理消费习惯，消费水平来确定你的开店选址、装修、定价，营销以及服务。这一整条龙的策划都将围绕你的定位展开。

第六，店铺也要移动和变化。

包括两个方面，一是店址变化；二是经营业务发生变化。

在大多数人看来，开店在确定店址之后就基本不动了。而在目前各行生意竞争都很激烈的情况下，这种观念需要改变了。今年在



KAIDIAN MIJI

这个地方赚钱，明年还在这个地方开就可能赔钱了，这是因为市场是在一直不断变化的，市场也有一个从饥饿到饱合的过程。比如，现在随着房地产的火热，各种新建小区不断涌现，围绕新建小区的各种生意，比如建材店，五金店、灯具店、窗帘店、装饰店等便应运而生。等到小区建成一段时间后，这方面的商机也就逐渐少了，于是这些店又向新的小区迁移，同时把原来的店又改为餐厅、药店、日杂店等，一样赚钱。因此，他们总能获得较高的利润，在这方面，浙商就做得比较好。

要开一家店，不是一件很难的事，关键是如果你投入十万元后，经营一年后你手里的钱只剩两万，而不是二十万，那就是你为冲动所交的学费了，所以开店宜慎重考虑。其实，开店的涉及的方方面面很多，而不仅仅是一个装修、上货、卖货的问题，有时候，一些细节做得不好，一些问题没考虑到，均将左右你的成功与否，正所谓：细节决定成败。

那就翻翻本书吧！

开店秘笈

前言



定位，定位，还是定位

——做一家不可替代的店

★ 俗语说：“隔行如隔山！”外行人做生意常被批评是不切实际。一旦准备开始营业，才知道许多理想太过于天真，与实际情况相差十万八千里。毕竟理想与现实之间是有相当大差距的！

★ “女怕嫁错郎，男怕入错行”。开店选择行业是至关重要的。如果你一开始选错了行业，那么，“一步错，步步错。”

★ 小店应“做大”而非“大做”，“做大”是有利润后再逐渐扩大，“大做”则是勉力举债而为，只有空壳没有实体，遇到风险难逃失败。

★ 三流店依靠卖力气挣自己和员工的钱；二流店依靠卖商品和服务挣消费者的钱；一流店依靠卖品牌和技术挣其他店和整个行业的钱（比如麦当劳）。

开店怎样定位	(3)
行业定位——卖什么	(4)
品牌定位——卖给谁	(5)
在哪里卖——店址定位	(8)
怎样赚钱——赢利定位	(11)
开何种店	(12)
选择自己熟悉的行业	(14)



不要跟着感觉走	(16)
进入容易的业种	(16)
分析容易进入的原因	(17)
不要被容易进入的业种所迷惑	(18)
目前有哪些行业最赚钱	(19)
一定要有自己的特色	(21)
差异就是卖点	(23)
走特色之路	(23)
亮出你的拳头商品	(25)
一定要有自己的“卖点”	(27)
一定要专业	(28)
一定要有自己的“个性”	(29)
一是商品个性化	(30)
二是服务个性化	(31)
三是店铺个性化	(32)
“装修”之道	(41)

销售为王

——卖出东西才是硬道理

★ 管理学大师彼得·得鲁克曾说：任何一个公司的首要任务就是创造顾客。

★ 沃尔玛的创始人山姆·沃尔玛曾说过：“我们的老板只有一



个，那就是我们的顾客。是他付给我们每月的薪水，他有权解雇上至董事长的每一个人，道理很简单，他只需到其他地方购物就行了。

★ 调查显示：

服务不能令顾客满意，会造成 90% 的顾客离去；

顾客问题得不到解决，会造成 89% 的顾客流失；

一个不满意的顾客往往平均会向 9 个人叙述不愉快的购物经历；

获取一个新顾客的成本是保留一个老顾客的 5 倍；

一个公司如果每年降低 5% 的顾客流失率，利润可增加 25% ~ 85%。

★ 顾客永远是趋势动物，他们将使好者更好，差者更差。最后往往是让市场产生“赢家通吃”的局面。

陈列促进销售	(45)
商品陈列高度的选择	(45)
丰满	(46)
美感	(47)
营造特有气氛	(47)
将相关联的商品汇集在一起	(49)
给周转快的商品安排好的位置	(49)
确保第一排商品数目恰当	(50)
比较陈列	(50)
大量陈列	(51)
陈列架不要留空白	(51)
设计吸引顾客的陈列主题	(52)
商品陈列的基本要求	(53)



店铺常见的促销手段	(54)
折扣促销	(54)
赠品促销	(56)
优惠卡促销	(56)
积分促销	(56)
抽奖促销	(57)
会员制促销	(57)
店铺开张促销	(58)
开张促销的形式	(58)
多请宾客前来捧场	(58)
点缀店面营造气氛	(59)
给顾客一份惊喜	(59)
让路人皆知	(59)
店铺淡季促销	(60)
无论库存量有多大，都要小批量地进行销售	(61)
要重视销售不好的商品	(62)
搭配出售	(63)
傍大卖场开店	(64)
不能不知的销售策略	(66)
叫出客户的大名	(66)
激起顾客的想象	(68)
让客户满足	(69)
对犹豫的客户说：“你再到别家看看。”	(69)
有意说错话	(70)
让客户找客户	(71)
创造再度访问的机会	(72)
帮客户算账	(73)



当客户是大款	(74)
不要说谎和回避弱点	(75)
使用魔力句式	(75)
与潜在客户洽谈的技巧	(76)

打动“财神”

——让顾客掏钱买东西

★ 把交易对象都看成自己的亲人——松下幸之助

★ 全世界最残酷的惩罚就是销售。一句话讲错，便失去了生意。

★ 嫌货才是买货人。顾客提出的问题越多，越能证明他考虑的
利益越多。

★ 不要只沉溺于卖点，快找买点吧。

两个店进同一批货。一个店铺的经营者想：“我进的这批货是最流行的款式，质地又好，做工又好，肯定能卖得不错。”另一个店铺的经营者想：“我进的这批货学生最喜欢了，他们就喜欢这种价格和款式的。”前者思考的是卖点，后者思考的是买点。

令顾客满意，不是一件容易的事	(81)
顾客喜欢什么样的店	(82)
顾客是怎么想的	(84)
与客人碰面的几秒钟可以决定一切	(87)



KAIDIAN MIJI

招呼打不好，会把客人吓跑	(88)
等待机会	(89)
招呼	(89)
商品的提示与询问技巧	(91)
听懂顾客的弦外之音	(93)
成交前的信号	(94)
用一些小的关照来刺激消费	(95)
“逛客”也是上帝，不能怠慢	(96)
过分注重销售技巧可能适得其反	(97)
珍惜顾客的每一分钱	(98)
努力抓住顾客的心	(99)
培养“熟客”	(100)
如何使顾客成为“回头客”	(102)
处理顾客异议的时机	(103)
在顾客提出异议之前进行处理	(103)
在顾客提出异议时当即进行处理	(104)
推迟处理	(104)
不予处理	(105)
消除顾客异议的方法	(105)
间接否定法	(105)
补偿法	(105)
迂回法	(106)
强调感觉法	(106)
提出问题法	(106)
抢先法	(107)
直接否认法	(107)
“是……，但是……”法	(108)



“高视角，全方位”法	(109)
自食其果法	(109)
问题引导法	(110)
示范法	(111)
介绍他人体会法	(111)
展示流行法	(112)
直接否定法	(112)

生意在于“生”

——思考致富

★ “人与人之间的区别，主要是脖子以上的区别。”

——比尔·盖茨

★ “当别人害怕时，你要变得贪婪；当别人蜂拥而至时，你要小心提防。”

——美国股神巴菲特

★ 天下可赚的钱很多，但不可能都让你赚，在一个领域里赚到就算很成功了。即使很有能力的人，也应该明白：自己能干什么的，不是干什么的，能赚哪份钱，不能赚哪份钱。

★ 策划了一个新创意，10个人当中有一两个人赞成就可以开始了；有五六个人赞成时，就已经迟了一步；如果有七八个人千万那就太晚了。抢先下手，成功将属于你。

欲望决定命运	(117)
--------------	-------



要有野心.....	(118)
想大，才能做大.....	(120)
人缘就是财源.....	(121)
得人心者得天下.....	(123)
以直觉下判断，凭胆量论胜败.....	(125)
靠劳动赚钱，面子又算什么呢.....	(127)
思考致富.....	(128)
是否可以换种方法.....	(131)
创造机会.....	(132)
提升产品的附加值.....	(136)
生财有道.....	(139)

赚钱在于“动”

——行动赚钱

★ 这个世界并不缺少有前途的事业，也不缺少成功的机会，真正成功的人却很少。这就是因为有很多人不敢做，敢做的人中，有的只能做到十分，而有的可以做到一百分。

★ 错误的决断好过没有决断，早决断好过晚决断。尽早实施你的想法，否则一事无成。

★ 天上不会掉馅饼！

不要去订赚钱计划.....	(151)
---------------	-------



除了行动，别无选择·····	(152)
好动的人往往赚钱·····	(154)
一刻也不等·····	(155)
一开始是想不到赚钱的办法的·····	(156)
你是否敢于尝试·····	(159)
赚钱就要赚有钱人的钱·····	(161)
做小事也能赚大钱·····	(163)
聚焦适合的赚钱领域·····	(165)
瞄准女人做生意·····	(166)
围绕“嘴巴”做生意·····	(168)
让服务创造客源·····	(169)
让顾客意见生财·····	(172)
永远不要丢掉信用·····	(173)
做合伙生意要谨慎·····	(175)

开店点拨

——打造一只下金蛋的母鸡

★ 卖顾客需要的，而不是你想卖的。顾客花钱买什么，他不是买产品，而是买解决问题的办法；他不是买产品的价格，而是买产品的价值。

★ 不值钱规律：你没有特色就会不值钱，正因为你没有特色，即使特价了，也一样不值钱。



★ 当一个店还没有名气的时候，它的招牌挂在店外的墙上；当这个店小有名气的时候，它的招牌挂在顾客的嘴上；当这个店大有名气的时候，它的招牌挂在顾客的心上，这时，我们称它是一家品牌店。

★ 普通的店铺做“事”——处处斤斤计较；高明的店铺作“市”——日日口碑不倒；超一流的店铺做“势”——先成势，然后顺势吃饱。

药 店	(183)
足 疗 店	(186)
汽车饰物专卖店	(188)
建材装饰店	(191)
粥 馆	(193)
二手精品店	(194)
偶像精品专卖店	(195)
芳香家饰小店	(196)
宠物用品店	(197)
情侣服饰驿站	(200)
二手学生用品店	(201)
皮鞋美容院	(203)
指甲美容院	(204)
编织作坊	(206)
“主题”商店	(208)
“鸳鸯产品”店	(210)
鲜 花 店	(211)
钓 具 店	(215)
小 吃 店	(216)

KAIDIAN MIJI

文印店	(217)
美容美发店	(218)
古董店	(221)
盆花专卖店	(225)
趣怪文具店	(227)
婴儿纪念品店	(230)
鞋 店	(231)
香水专卖店	(235)
水果店	(237)
时装店	(239)
礼品书店	(241)
专业沙锅店	(242)
药膳餐厅	(245)
生活粥吧	(246)
野菜餐厅	(247)

开店秘笈

目 录

