

开店成功人士的可贵经验，教你如何开店赚大钱！

# 开店 细节全书



把握开店细节才能成功经营一个赚钱的旺店

赵彦锋 主编

把店开起来不难，但如果想把店开火了却不容易。一个店铺就是一个小企业，正所谓麻雀虽小五脏俱全。要想生意兴隆，就得把每个细节都做到位。

开店成功人士的可贵经验，教你如何开店赚大钱！

# 开店 细节全书



把握开店细节才能成功经营一个赚钱的旺店

赵彦锋 主编

 **企业管理出版社**  
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

**图书在版编目(CIP)数据**

开店细节全书/赵彦锋编著.——北京：企业管理出版社，  
2008.4

ISBN 978-7-80197-972-8

I.开… II.赵… III.商店—商业经营 IV.F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 040641 号

---

书 名：开店细节全书

作 者：赵彦锋

责任编辑：贡 雪

书 号：ISBN 978-7-80197-972-8

出版发行：企业管理出版社

地 址：北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编：100044

网 址：<http://www.emph.cn>

电 话：出版部：68414643 发行部：68414644 编辑部：68428387

电子信箱：80147@sina.com zbs@emph.com

印 刷：保利达印刷有限公司

经 销：新华书店

规 格：787 毫米×1092 毫米 16 开 19.25 印张 30 万字

印 次：2008 年 4 月第 1 版 2008 年 4 月第 1 次印刷

印 数：5000 册

定 价：36.00 元

---

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

# 前言

在人才竞争日益激烈，商业气息日益浓厚的今天，很多人选择了自主创业当老板。因开店创业成本少，收益快，所以成为了很多创业者的首选。但如何才能开一家赚钱的旺店？这需要一定的技巧。从开店项目的选择、店址的选取、店面的装修、卖场的打造到店铺的经营，哪个环节都马虎不得。所以，我们有必要从开店的点点滴滴说起，让经营者知道每个开店的细节。

本书按照开店的操作流程，把开店分为关键的五大步，并逐步介绍了各个阶段应该注意的问题和执行技巧。

第一步——开店准备。无论做什么事情，都是准备得越充分就越容易成功，开店也是如此。只有做到心中有数，才能打个漂亮的胜仗。开店前要做的准备工作很多，如：盘点现有资源，审视自己是否适合开店；确定自己要开一个什么店，是服装店、餐饮店还是饰品店；进行投资预算，估计开店需要多少钱等等。

第二步——开店形式的选择。开店有很多形式可以选择，如果你有足够的自信和经验，可以开一个属于自己的特色店；如果初次开店又没有什么经验，可以选择开个加盟店或者连锁店；此外，现在网上开店非常火热，你也可以选择开个网店。开店形式多种多样，但很难说哪种最好，只能说哪种最适合自己的。所以，究竟要选用哪种开店途径，要依自身条件而定，千万不可跟风盲目选择。

第三步——店址选取与店面装修。开店做生意，谁都知道位置的重要性，位置选得恰当，无形中已为你的生意大厦打下了坚实的基础。相反，即使你有很不错的经营才能，生意也有可能做不好。但究竟什么样的地段才算黄金宝地呢？这其中有很多决定因素，如交通因素、客流量大小等等。除了店址的选择外，店面装修也非常重要，如何在外观上赢得顾客的关注和喜爱非常重要。只有能吸引顾客走进你的店，你才有赚钱的可能。

第四步——业务经营。店铺终于开起来了，下一步最重要的就是店铺的业

务经营。而经营得好坏，主要就看你的经营能力了。正确的经营理念、敏锐的商业头脑都是必不可少的。很多店铺之所以无法继续经营，其原因之一在于经营理念不明确，没有明确的理念，就没有强而有力的文化，缺乏竞争力，更谈不上生存了。一个好的经营者，还应为商品合理定价，不断开拓新客户并留住老客户，尽量降低原料成本，并能采取巧妙的促销策略。具备了这些能力，你的店铺一定生意兴旺。

第五步——店铺管理。一个店铺就是一个小企业，正所谓麻雀虽小五脏俱全。所以，店铺的管理也非常重要。财务、员工、异常情况等诸多方面都需要高效的管理。而这些管理的重中之重就是员工管理。无论在哪个国家和地区，讲何种语言，从事何种行业，保持成功的秘诀是：店主对员工和顾客要热情周到。所以，您要想令顾客满意，你必须管理好你的员工。

只要您拿起本书，就会发现《开店细节全书》是一本开店经营者的操作指南。它实用、全面，具有很好的指导意义。

编 者

2008年3月

# 目 录

## 第一篇 开店准备

无论做什么事情，都是准备得越充分就越容易成功，开店也是如此。只有做到心中有数，才能打个漂亮的胜仗。开店前要做的准备工作很多，如：盘点现有资源，审视自己是否适合开店；确定自己要开一个什么店，是服装店、餐饮店还是饰品店；进行投资预算，估计一下开这样一个店需要多少钱等等。

|                           |          |
|---------------------------|----------|
| <b>第1章 盘点现有资源 .....</b>   | <b>2</b> |
| 了解自己 .....                | 2        |
| 从自己的爱好开始 .....            | 4        |
| 赢得家人和朋友的支持 .....          | 4        |
| 盘点现有资金 .....              | 5        |
| <b>第2章 决定开一个什么店 .....</b> | <b>7</b> |
| 究竟要开哪种店 .....             | 7        |
| 在选择经营业务时要考虑的因素 .....      | 8        |
| 对经营业务进行自我评估 .....         | 9        |
| 确定开店定位的三大因素 .....         | 11       |
| 热门行业的特征 .....             | 13       |
| 把握市场动向 .....              | 14       |
| 瞄准“嘴巴”开店 .....            | 15       |
| 瞄准女人和家居开店 .....           | 17       |

|                      |    |
|----------------------|----|
| 第3章 进行开店前的投资预算 ..... | 19 |
| 开店需要哪些投资 .....       | 19 |
| 投资估算 .....           | 20 |
| 精打细算，节减开店初期的开支 ..... | 23 |
| 第4章 筹集开店资金 .....     | 25 |
| 银行贷款 .....           | 25 |
| 融资租赁 .....           | 27 |
| 合伙经营 .....           | 30 |

## 第二篇 开店途径的选择

开店有很多形式可以选择，如果你有足够的自信和经验，可以开一个属于自己的特色店；如果初次开店又没有什么经验，可以选择开个加盟店或者连锁店；此外，现在网上开店非常火热，你也可以选择开个网店。开店形式多种多样，但很难说哪种最好，只能说哪种最适合自己的。所以，究竟要选用哪种开店途径，要依自身条件而定，千万不可跟风盲目选择。

|                 |    |
|-----------------|----|
| 第5章 加盟店 .....   | 34 |
| 投资加盟店要慎重 .....  | 34 |
| 加盟店的选址和宣传 ..... | 36 |
| 开饰品店该不该加盟 ..... | 37 |
| 女装加盟店 .....     | 38 |
| 洗衣店加盟店 .....    | 40 |

|                 |    |
|-----------------|----|
| <b>第6章 连锁经营</b> | 42 |
| 连锁经营的形式和特点      | 42 |
| 选择一个适合自己的连锁形式   | 43 |
| 分店筹备期           | 44 |
| 分店采购            | 46 |
| 分店的库存管理         | 48 |
| 分店的布置           | 49 |
| 分店经营            | 50 |
| 提高服务质量          | 55 |
| 餐饮业连锁店          | 57 |
| <b>第7章 网上开店</b> | 60 |
| 什么是网店           | 60 |
| 网上开店的优势         | 61 |
| 网上开店需要什么条件      | 63 |
| 找到合适的网上开店平台     | 65 |
| 在淘宝网上开店         | 67 |
| 在易趣网上开店         | 69 |
| 在拍拍网上开店         | 70 |
| 选择网上经营方式        | 71 |
| 组织货源            | 74 |
| 从厂家进货要注意的事项     | 77 |
| 网店经营            | 78 |
| 网店的宣传           | 81 |
| 网上产品管理          | 82 |



## 第三篇 店址选取与店面装修

开店做生意，谁都知道位置的重要性，位置选得恰当，无形中已为你的生意大厦打下了坚实的基础。相反，即使你有很不错的经营才能，但生意也有可能做不好。但究竟什么样的地段才算黄金宝地呢？这其中有很多决定因素，如交通因素、客流量大小等等。除了店址的选择外，店面装修也非常重要，如何在外观上赢得顾客的关注和喜爱非常重要。只有能吸引顾客走进你的店，你才有赚钱的可能。

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| <b>第8章 选择黄金宝地 .....</b> | <b>84</b> |
| 千万不能小看选址 .....          | 84        |
| 选择店址应考虑的因素 .....        | 85        |
| 优秀店址的特征 .....           | 87        |
| 资金有限也能选择好店址 .....       | 88        |
| 解析商圈 .....              | 89        |
| 根据顾客划分商圈范围 .....        | 90        |
| 分析商圈内的购买力 .....         | 91        |
| 初次开店，如何设定商圈 .....       | 92        |
| 找准区位 .....              | 93        |
| 设店区位的选择 .....           | 95        |
| <b>第9章 店面内外设计 .....</b> | <b>97</b> |
| 进行卖场规划 .....            | 97        |
| 装潢自己的店铺 .....           | 98        |
| 掌握“进出方便”的原则 .....       | 100       |
| 店内设计需要表达的要素 .....       | 101       |
| 店内照明设备 .....            | 102       |
| 巧妙运用色彩 .....            | 104       |

|                           |            |
|---------------------------|------------|
| 合理利用墙面 .....              | 105        |
| 从顾客的角度检查店内环境 .....        | 106        |
| 店铺门面设计 .....              | 107        |
| 店面招牌 .....                | 110        |
| 橱窗 .....                  | 112        |
| <b>第10章 商品陈列与布局 .....</b> | <b>117</b> |
| 货架陈列的要点 .....             | 117        |
| 货架卡 .....                 | 118        |
| 用商品配置表设计货架陈列 .....        | 119        |
| 商品陈列的原则 .....             | 121        |
| 商品陈列的方法 .....             | 122        |
| 商品陈列的注意事项 .....           | 124        |
| 表演性陈列 .....               | 126        |
| 易买性陈列 .....               | 127        |
| 商品陈列用具的选择 .....           | 128        |

## 第四篇 业务经营

店铺终于开起来了，下一步最重要的就是店铺的业务经营。而经营得好坏，主要就看你的经营能力了。正确的经营理念、敏锐的商业头脑都是必不可少的。很多店铺之所以无法继续经营，其原因之一在于经营理念不明确，没有明确的理念，就没有强而有力的文化，缺乏竞争力，更谈不上生存了。一个好的经营者，还应为商品合理定价，不断开拓新客户并留住老客户，尽量降低原料成本，并能采取巧妙的促销策略。具备了这些能力，你的店铺一定生意兴旺。

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| <b>第11章 营造店铺特色 .....</b> | <b>130</b> |
| 营造店铺的气氛 .....            | 130        |



|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 创造自己的特色 .....            | 131 |
| 餐饮食品店的经营 .....           | 133 |
| 美容美发店的经营 .....           | 136 |
| 家电店的经营 .....             | 137 |
| 渔具店的经营 .....             | 138 |
| 玩具店的经营 .....             | 139 |
| 首饰店的经营 .....             | 140 |
| 时装店的经营 .....             | 141 |
| 礼品店的经营 .....             | 142 |
| 图书店的经营 .....             | 143 |
| 音像店的经营 .....             | 144 |
| 鲜花店的经营 .....             | 145 |
| 乐器店的经营 .....             | 146 |
| 典当店的经营 .....             | 147 |
| <br>第12章 树立正确的经营观念 ..... | 148 |
| 小生意也能赚大钱 .....           | 148 |
| 三思而后行 .....              | 148 |
| 要舍小求大 .....              | 150 |
| 不能随波逐流 .....             | 150 |
| 要为顾客省钱 .....             | 151 |
| 市场定位要准确 .....            | 152 |
| 找准自己的导师和领导人 .....        | 152 |
| 不能轻信他人 .....             | 153 |
| <br>第13章 采购和订货 .....     | 155 |
| 采购人员的职责 .....            | 155 |
| 采购工作的要领 .....            | 156 |
| 控制采购成本 .....             | 157 |

|                        |            |
|------------------------|------------|
| 原料订货 .....             | 158        |
| 采购验收 .....             | 161        |
| <b>第14章 商品定价 .....</b> | <b>165</b> |
| 价格与需求的关系 .....         | 165        |
| 定价要考虑的环境因素 .....       | 166        |
| 价格需求弹性 .....           | 167        |
| 价格决定的基本立场 .....        | 168        |
| 选择定价方式 .....           | 169        |
| 巧妙调价 .....             | 170        |
| <b>第15章 商品销售 .....</b> | <b>172</b> |
| 商品展示 .....             | 172        |
| 抓住机会促成成交 .....         | 173        |
| 办理成交手续 .....           | 174        |
| 处理滞销商品 .....           | 175        |
| 零售业的促销方式 .....         | 176        |
| 派送 .....               | 178        |
| 选择派送时机 .....           | 180        |
| 选择派送渠道 .....           | 181        |
| 顾客档案法 .....            | 182        |
| 特定顾客法 .....            | 183        |
| 名人效应法 .....            | 184        |
| 返补归真法 .....            | 185        |
| 随购赠礼法 .....            | 186        |
| 绿色食品法 .....            | 186        |
| 情侣商品法 .....            | 188        |
| 商品保险法 .....            | 188        |
| 改进包装法 .....            | 189        |



|                             |         |
|-----------------------------|---------|
| 以旧换新法 .....                 | 190     |
| 名牌效应法 .....                 | 191     |
| 网络营销 .....                  | 191     |
| 通过网络营销塑造店铺形象 .....          | 192     |
| 运用网络营销的组合策略 .....           | 193     |
| 建设网站 .....                  | 195     |
| 网络销售的技巧 .....               | 196     |
| 网络营销的库存管理 .....             | 197     |
| <br><b>第16章 店面广告</b> .....  | <br>199 |
| 店面广告的作用 .....               | 199     |
| 店面广告的种类 .....               | 201     |
| 店面广告的制作要点 .....             | 202     |
| 媒体广告的种类 .....               | 204     |
| 确定媒体广告目标 .....              | 206     |
| 比较选择媒体 .....                | 207     |
| 确定媒体广告时机 .....              | 209     |
| <br><b>第17章 赢得客户心</b> ..... | <br>211 |
| 顾客购物过程中的心理变化 .....          | 211     |
| 顾客购买心理的类型 .....             | 213     |
| 对顾客进行分类 .....               | 215     |
| 观察顾客的言谈举止 .....             | 216     |
| 男性消费者的购买心理特点 .....          | 217     |
| 女性消费者的购买心理特点 .....          | 218     |
| 青年消费者的购买心理特点 .....          | 219     |
| 老年消费者的购买心理特点 .....          | 221     |
| 社会文化与消费心理的关系 .....          | 222     |
| 社会流行与消费心理的关系 .....          | 223     |

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 消费习俗与消费心理的关系 ..... | 225 |
| 社会分工与消费心理的关系 ..... | 227 |
| 家庭与消费心理的关系 .....   | 229 |
| 相关群体与消费心理的关系 ..... | 232 |
| 体贴服务打动顾客心 .....    | 234 |
| 影响顾客满意度的因素 .....   | 235 |
| 提高顾客满意度 .....      | 237 |
| 顾客提供周全的服务 .....    | 239 |
| 通过优质服务提高“店誉” ..... | 240 |

## 第五篇 店铺管理

一个店铺就是一个小企业，正所谓麻雀虽小五脏俱全。所以，店铺的管理也非常重要。财务、员工、异常情况等诸多方面都需要高效的管理。而这些管理的重中之重就是员工管理。无论在哪个国家和地区，讲何种语言，从事何种行业，保持成功的秘诀是：店主对员工和顾客要热情周到。所以，您要想令顾客满意，你必须管理好你的员工。

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 第18章 财务管理 .....    | 244 |
| 精打细算 .....         | 244 |
| 合理使用启动资金 .....     | 246 |
| 制定资金运用计划 .....     | 247 |
| 计算损益平衡点 .....      | 249 |
| 初步估算 .....         | 250 |
| 缩小成本就是间接提高利润 ..... | 252 |
| 有关成本的各项数字 .....    | 253 |
| 向商品购买者预收货款 .....   | 255 |
| 采用赊购方式购进商品 .....   | 256 |



|                              |         |
|------------------------------|---------|
| <b>第19章 员工管理</b> .....       | 258     |
| 员工招聘 .....                   | 258     |
| 组织员工培训 .....                 | 262     |
| 培训内容 .....                   | 263     |
| 培训重点 .....                   | 264     |
| 培训技巧 .....                   | 267     |
| 员工工作安排 .....                 | 269     |
| 培养员工的团队精神 .....              | 270     |
| 建立员工绩效考核制度 .....             | 272     |
| 建立按劳取酬的薪资制度 .....            | 273     |
| 建立利益共享的福利制度 .....            | 274     |
| <br><b>第20章 异常情况处理</b> ..... | <br>276 |
| 防盗管理 .....                   | 276     |
| 防止食物中毒 .....                 | 278     |
| 小偷的处理 .....                  | 279     |
| 遇抢的应变措施 .....                | 282     |
| 意外事故处理 .....                 | 284     |
| 临时停电停水的处理 .....              | 287     |
| 防暴管理 .....                   | 288     |

# 第一篇 开店准备

---

无论做什么事情，都是准备得越充分就越容易成功，开店也是如此。只有做到心中有数，才能打个漂亮的胜仗。开店前要做的准备工作很多，如：盘点现有资源，审视自己是否适合开店；确定自己要开一个什么店，是服装店、餐饮店还是饰品店；进行投资预算，估计一下开这样一个店需要多少钱等等。



*Kai Dian Zhun Bei Pian*

## 第1章

# 盘点现有资源

## 了解自己

### 了解自己的专长

你所经营的店需要特殊技能或资格吗？如果要，你在该领域通过了多少资格考试呢？

即使你要开设的店根本不需要任何专项技能和资格，我们建议你也尽可能去取得证明，取得消费者的信赖（此处所指限国家举办的资格考试，或为一般大众认定的考试）。

有些资格的名称听起来也许和你的店没有直接关联，但它们对你只有好处，没有坏处。另外，不妨重拾书本，去学学如何布置和插花。

比方开服饰店，单凭“喜欢”、“对自己的流行嗅觉充满信心”这两个条件，不见得就能受到顾客青睐，或许还会听见一声讪笑，被嫌不够专业。

如果你曾在服饰业工作过好几年，也学过服装设计，拿到了设计师资格，又懂得色彩搭配，那情况就另当别论了，顾客对你的评价和信赖一定会很高。

不管是房屋租赁业者或银行，在选择往来对象时，都很现实，有保障的人绝对比没有的人吃香。

总而言之，多一张资格证照，等于多一份保障，帮助你迈向成功之路。

### 看自己的性格是否适合开店

不管是厂商、批发商或加盟连锁店主管，每当有人提出“哪一种人开店比较容易成功”的问题时，得到的回答几乎都一致：“活泼、虚心又奋斗不懈的人。”

这种人就算是初次踏入商界，你也可以大胆说他“必定成功”。环顾整个环境，自己创业并闯出一番天地的人，绝大部分都具备了上述的特质。

“怎么那么简单啊？”