

开店实战操作指南

有效规避风险的开店实用书



如何从实体小店中掘到第一桶金

实体店铺

(第一年的)

shitidianpu diyiniande
shengcunfaze ★★★★★

生存法则

从实战出发，为店铺经营者提供最先进最
有效的店铺管理方法，迅速提高管理水平，
增强竞争力，为店铺快速发展提供一整
套切实可行的解决方案。

| 宇琦◎编著 | YuqiBianzhu |



全国百佳出版社
中央编译出版社
Central Compilation & Translation Press



开店实战操作指南
有效规避风险的开店实用书

如何从实体小店中掘到第一桶金

实体店铺

(第一年的)

shitidianpu diyiniande
shengcunfaze ★★★★★

生存法则

从实战出发，为店铺管理者提供最先进最有效的店铺管理方法，迅速提高管理水平，增强竞争力，为店铺快速发展提供一整套切实可行的解决方案。

| 宇琦◎编著 | YuqiBianzhu |



全国百佳出版社
中央编译出版社
Central Compilation & Translation Press

图书在版编目(CIP)数据

实体店铺第一年的生存法则/宇琦编著.—北京:中央编译出版社, 2010.7
ISBN 978-7-5117-0481-8

I. ①实…

II. ①宇…

III. ①商店-商业经营

IV. ①F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 145807 号

实体店铺第一年的生存法则

出版人 和 龑

责任编辑 董 巍

责任印制 尹 珺

出版发行 中央编译出版社

地 址 北京西单西斜街 36 号(100032)

电 话 (010)66509360(总编室) (010)66509366(编辑室)
(010)66161011(团购部) (010)66130345(网络销售)
(010)66509364(发行部) (010)66509618(读者服务部)

网 址 www.cctpbook.com

经 销 全国新华书店

印 刷 北京金秋豪印刷有限责任公司

开 本 710 毫米×1000 毫米 1/16

字 数 270 千字

印 张 20

版 次 2010 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

定 价 32.00 元

本社常年法律顾问:北京大成律师事务所首席顾问律师 鲁哈达

凡有印装质量问题,本社负责调换。电话:(010)66509618

前言

从实体小店中掘到头桶金

店铺之业，古已有之，它作为商业活动的终端，从诞生起就注定要和每个人的生活紧密联系。时至今日，商业越来越成熟，店铺之于社会生活的作用也随之空前提高，各种店铺更是雨后春笋般成长起来，也有越来越多的人投入了开店这个领域。

近年来，在林立的店铺丛中，逐渐刮起一股“小店”之风，并大有蔓延之势。所谓“小店”多是个人或合伙开的，投资不算很多，却是完全的“我的地盘我做主”。有别于招摇街市的大店们，小店往往门脸不大，守着街头巷尾一个个角落，经营着属于自己的一方天地。可千万不要小瞧了这些小店，麻雀虽小，五脏俱全。也有很多店主凭着自己独特的经营理念和商业眼光，就是从这看似不起眼的街头小店起，一步步做到大店，连锁，甚至直到知名的品牌店。有时候正是小店这种大店没有的“船小好掉头”和独特的亲和力的优势给了开店者无限的商机。

有人说，开店这行不好做，自己开小店就更加不好做。作为小店，开始做的时候确实要面临很多难题，比如，经营内容的选择，选址，装修，进货，招工等等。由于个人开小店人手少，本钱小，所以很容易在开店初期陷入混乱和经济的紧张，很多小店也确实因为挺不过去这初期的危机而开了不久便关门大吉。所以，作为个人投资者，开店之前更要好好策划一番再动手才好。

开店里面学问不少，个人要开好店，最好先了解一下开店这门学问。综观现在图书市场上，写怎样开店，教人开店的书也不少，但是很多都是用长篇大



论的理论告诉读者开店应该如何去做。但是开店更需要实战的操练,因为真正的操作中遇到的情况会复杂而多变,只学纸上的开店理论,实际应用处不免不得其道。鉴于此,本书以介绍开店实践案例为主体,适当穿插开店理论的辅导。书中所选案例均是发生在我们身边的真实故事,选取它们是为了让读者相信,开店成功并非遥不可及,只要有适当的方法和时机,下一个成功实体店可能就是你的小店,而下一位成功的店主可能就是你本人。本书案例均以现实讲述形式呈现,强调实体店自己独特的风格,在选取角度和案例中体现了开店中的热点难点问题,看看别的店主是如何应付这些问题的,对自己也会大有启发。

在本书编写过程中,孙鑫和叶鹏先生倾注了大量时间和辛劳,在此表示由衷感谢。由于编写时间仓促,编者水平有限,本书中也难免有纰漏之处,敬请读者谅解指正。

一书在手,相信读者在获取知识和信息的同时会对开店这个行业有新的认识和憧憬。但是真正开好店,更多的学问还蕴于实践中。漫漫的开店路上,本书也只能是抛砖引玉的指导作用,而现实中更大的成绩还在于聪明读者的自身努力。





目 录

第一章 开店头一年,先活下来才能活得更好

- ❖ 成功开店必须具备的基本条件 2
- ❖ 成功店主要有强烈的赚钱欲望 4
- ❖ 成功店主要经过充分的前期调研 8
- ❖ 成功店主要有一个赚钱的项目 12
- ❖ 成功店主要有一颗有想法的头脑 17
- ❖ 成功店主要有坚持下去的毅力 20
- ❖ 成功店主要有够格的经营能力 24
- ❖ 成功店主要有充足的沟通表达能力 27
- ❖ 成功店主要有一定的开店启动金 32
- ❖ 成功店主要有要做好吃苦受累的心理准备 35

第二章 选址决定店铺的生死存亡

- ❖ 房价高企时代,选址决定店铺生死 38
- ❖ 开店选址的基本原则 40
- ❖ 选择最有潜力的商圈 43
- ❖ 了解那些开店的最佳区域 47





- ❖ 开店选址的技巧 49
- ❖ 掏钱前要充分调查周围环境 52
- ❖ 相中的店面要及时拿下 55
- ❖ 不可触碰的开店选址“雷区” 56

第三章 用店面环境烘托店铺品质

- ❖ 为店铺起一个好店名 62
- ❖ 一半的顾客会因为店铺招牌进门 66
- ❖ 店面设计一定要让人眼前一亮 70
- ❖ 店面内部布局要美观舒适 74
- ❖ 营造卖场氛围的关键点 75
- ❖ 巧用橱窗为店铺做最好推介 78
- ❖ 巧用灯光打造气派环境 82
- ❖ 巧用店面色彩成全顾客体验 85
- ❖ 巧用背景音乐营造购买氛围 87
- ❖ 6个让客流量更多的店面设计细节 89
- ❖ 营造店铺卖场气氛的技巧 91
- ❖ 货品陈列自有大学问 94

第四章 开新店需善用人,让店员成为店铺的最好代言人

- ❖ 每一位店员都价值千金 100
- ❖ 把招聘作为大事情来做 102
- ❖ 每个店员都要遵守的店面礼仪 105
- ❖ 店规、培训、执行,一个不能少 107
- ❖ 离店前一定做好收拾工作 109





❖ 更要的业绩建立在你的充分尊重上	111	目
❖ 制定激励措施,让店员干劲十足	113	录
❖ 扬长避短,每个店员都会发挥积极作用	115	
❖ 奖惩分明方能指令必达	117	
❖ 给店员立功赎罪的机会	120	
❖ 果断辞退必须离开的店员	123	

第五章 开新店需精卖货,盘活货品生意就能越做越红火

❖ 你的店铺必须要有招牌产品	128
❖ 打通渠道,让进货不再是难事	130
❖ 在长期积累中找到最佳的进货模式	131
❖ 不可放任的存货管理	134
❖ 畅销货品也不可无限量跟进	136
❖ 不要让滞销存货出现积压	139
❖ 要区别对待贵重货品	141
❖ 以定价控制顾客购买心理	143
❖ 立竿见影的 6 大定价大法	146
❖ 别让店铺堕入盲目的“价格战”	150

第六章 开新店需攻营销,绞尽脑汁使顾客纷纷上门

❖ 为顾客着想,你就会获得最大利益	156
❖ 新开张店铺的宣传策略	159
❖ 察言观色获知顾客的需求	161
❖ 热情与诚意感染顾客	165
❖ 看人下菜碟:应付不同类型的顾客	168





❖ 让利就要给顾客真正实惠	171
❖ 在老顾客一进门就称呼他	173
❖ 充分发挥会员卡的妙用	176
❖ 推出别家没有的特色服务	179
❖ 在网上为实体店做好营销	182
❖ 将你的店铺以口碑方式传播更远	186

第七章 适时促销,吸引更多新顾客眼球

❖ 促销是提高销售额的最快手段	190
❖ 分析顾客心理,制定促销策略	194
❖ 每次促销都需要给一个理由	196
❖ 打折促销,最常用的促销方式	199
❖ 偶像助销,店铺不可能不火	202
❖ 免费赠送,先送后卖的智慧	205
❖ 有奖促销,侥幸心理是人性的永恒	208
❖ 促销一定要既有人场又有钱场	211

第八章 店铺危机处理:随时做好心理准备

❖ 当畅销品缺货时	216
❖ 巧妙应付讨价还价的顾客	219
❖ 耐心劝解顾客的抱怨	222
❖ 不要厌烦退换货的顾客	225
❖ 处理好每一个顾客投诉	227
❖ 假如你遭遇难缠的顾客	230
❖ 面对无理取闹的顾客	233





❖ 如果顾客有偷窃行为	235
❖ 售后做得好,回头客少不了	238

第九章 忽视店内财务,好店铺也会赔大钱

❖ 要把店铺财权牢握在手	242
❖ 店主需要知晓的店铺财务知识	244
❖ 财务管理必须要严格	246
❖ 店面账目要做到“日清”	248
❖ 进货成本任何时候都要控制	250
❖ 细处抠起,省下能省的店铺成本	252
❖ 千万不要让顾客赊账成为习惯	256
❖ 定期分析店铺财务状况	257

第十章 扩张与壮大,小店也能熬到出头天

❖ 活下来后,你要关注如何活得更好	262
❖ 店铺扩张,你可以考虑的几种方式	265
❖ 开分店前一样要谨慎	268
❖ 连锁加盟模式助你迅速做大	270
❖ 打造自家店铺的品牌	272
❖ 别为追求大规模翻了船	274

第十一章 20家成功小店的头一年生存经

❖ 1.福州车模小店经营经验及前景	280
❖ 2.开创意家居小店赚翻天成功案例	281
❖ 3.只剪板寸的理发店	282
❖ 4.小老板的花店生意经	283





❖ 5.理发店变游乐园,创业有道	285
❖ 6.洗衣加宅配,愈送愈赚钱	287
❖ 7. 奇异服装店的成功秘籍	288
❖ 8.户外用品店——玩出来的无限商机	290
❖ 9.纸艺店老板谈生意经	293
❖ 10.渔具店月入二万五	294
❖ 11.经营有术的“农家乐”	295
❖ 12.开家田园自助饭店一年赚了 13 万	297
❖ 13.开内衣店的实战经验与方案	298
❖ 14.咖啡馆女店主的经营秘诀	301
❖ 15. 微服“二手店”	302
❖ 16. 精致女人美甲店	303
❖ 17. 竹炭制品店实例解析	304
❖ 18. 精打细算干书店	305
❖ 19. 服饰店秘笈:短信留住回头客	307
❖ 20. 潮州粥特色店	308



第一章

开店头一年,先活下来才能活得更好

经过辛苦的筹备期之后,创业的梦想在实体店铺开张大吉的那一刻实现了。但是创业之路到此才实现了成功的一半,剩下的一半就是要想办法维持生意的兴隆,保证店铺能够永续经营下去。在刚开始时,创业者对自己店铺的发展前途通常都非常看好,有的甚至把店铺的“五年规划”“十年规划”都设计好了。但事实上,店铺能不能“活”到那个时候还是未知数。因此要想成为一家有口皆碑的百年老店,开店头一年的经营技巧就显得格外重要。



成功开店必须具备的基本条件

在刚创业阶段,实体店铺的生存要比发展更重要。如何在开店后吸引顾客上门,维持生意的兴隆,在激烈的市场竞争中度过头一年,就要靠经营者绞尽脑汁了。在信息传播高度发达的互联网时代,一个主意刚刚被想到,可能就有成千上万的人同时想到了,但最终真正将之成功运作的可能就只有一家。因此要想成功开店必须具备一些在这个激烈竞争年代所必备的基本条件。

开店必须具备的基本条件

一、要具备强烈的赚钱欲望,要有经营头脑和眼光,要具有敢于冒险的精神。

二、要具有相关的商业知识,要善于沟通,积累人脉。

三、要具备一定的业务开拓能力、一定的表达能力。

四、要有开店的启动资金,要赢得家人和朋友的支持。

五、要有失败的心理准备。

薛丽萍的豆腐房在海湾附近,这间80平方米的房子,就是薛丽萍的小天地,她在这里从事豆制品加工和销售,前来买豆腐和豆制品的客人络绎不绝,不少都是回头客,一位家住黑石礁的大婶每次都坐几站车,特意到这儿来买豆腐。回想从摆地摊开始的创业路,这其中包含了太多的辛酸。

薛丽萍原是大连某公司的员工,由于两个女儿上学费用较大,她办理了一段停薪留职。开始在街边摆地摊卖发带,每个发带只赚几毛钱。后来,在朋友的帮助下,她租了一间4平方米的小屋,干起了精品店。为了尽早挣到钱,薛丽萍起早贪黑,特别到了进货的时候,为了不影响生意,她头一天晚上坐车到沈阳五爱市场进货,第二天一大早扛着大包小包坐车返回店里,继续营业。有一次,在沈





阳拿货后准备返回时，薛丽萍发起高烧，正赶上此时挤火车的人特别多，她突然晕倒在人群中，是几位好心人把她扶上了车，回家后她在床上躺了3天。她的吃苦耐劳使生意慢慢有了起色，但是不久，薛丽萍的精品屋因是路边临时建筑被拆除了。不久，薛丽萍也因公司裁员而失业了。

她向亲朋好友借钱，并用自己的全部积蓄9万多元购置了一套韩国豆腐、豆浆制造机，开设了一家以经营豆制品为主的小吃部。薛丽萍平时很少回家，常常住在店里，每天早晨三四点钟起来，和员工一起做豆腐。如今她的豆制品店以品质和信誉赢得不少回头客。

由于市场大环境的不景气，带来行业的不景气。行业的不景气，导致从事此行业的一些中小企业有些停业或倒闭，对实体店铺也必然会产生一定影响。社会就是这样，为何说人生的道路是坎坷的、不平坦的。对于经营实体，我们要做到：

1 .没有太多的选择，专心致志

没有太多选择，你会专心致志在一件事上。常立志不如立长志，开店也是同理，认准一个生意要专心致志地做。如果有耐力，没有不赚钱的行业，只有不赚钱的人。

2 .身体、神经都要坚强，勇往直前

创业首先身体要好，要为自己的健康买单，而且还要透支。其次，神经要坚强，压力来了，员工可以跑你不能跑，有事了，一定要和没事一样。要一脸阳光，就算是遇到麻烦的时候，你也要看起来是“太好了，事终于来了”，从而给自己信心和勇气。

刚开始开店都是比较艰辛的，等有了信誉后，就会好的，乐观向上的好心态是走向成功的关键，不管是做人还是做事，乐观的精神是必需的。

3 .敢于担当责任，要有做决定的勇气，当断则断

中小店铺的经营，一个基本特点就是短平快。你脑袋拍得快就是你的，慢了就是人家的。当然拍错了是人家的，拍对的是你的。其实开店，你一定要想着成





功,万一错了死了,没有关系再创一个,决断非常重要。对于小店铺来说,基本的模式不是靠系统、科学的决策来抓住机会,很多的时候要依靠你的知觉、快速的决断力。

这三个条件,通常是一个店铺在开业头一年是否能生存下去的一些基本条件。要想成功开店的条件有很多,比如店主要具备强烈的赚钱欲望,经营头脑和敢于冒险的精神;要具有相关的商业知识,要善于沟通,积累人脉;要具备一定的业务开拓能力、一定的表达能力;要有开店的启动资金,要赢得家人和朋友的支持等等,甚至要有失败的心理准备,这些都是对创业者素质的最基本要求,只有作好充分准备,才能争取开店成功。

成功店主要有强烈的赚钱欲望

成功店主的赚钱欲望往往伴随着行动力和牺牲精神。“欲”,实际就是一种生活目标,一种人生理想。成功者的欲望与普通人的欲望的不同之处在于,他们的欲望往往超出他们的现实,往往需要打破他们现在的立足点,打破眼前的樊笼,才能够实现。所以,成功者的欲望往往伴随着行动力和牺牲精神

我们将“欲望”列为成功店主的重要素质,你是不是觉得很奇怪?佛经上有一句话,叫做“无欲则刚”,意思是说,一个人如果没有什么欲望,他什么也不想要,什么也不想得到,那么他也就什么都不怕,什么都不必怕了。这不是普通人能够做得到的。在很多单位中,都可以发现这样一种人:他们表情木然,行动萧索,心态落寞,他们唯一的心愿,就是眼前的局面能够维持。他们本来是有足够的学识,有足够的的能力以及资源来开创一番事业的,但是没有这样的欲望,他们觉得眼前的生活就足够好。任何一个有人群的地方都有这样的人,你如何能够指望他去创业?





1 .成功店主的赚钱欲望必须高于现实

我们说的创业者的欲望是不安分的,是高于现实的,需要踮起脚才能够得着,有的时候需要跳起来才能够得着。

上海有一个文峰国际集团,老板姓陈名浩,是一个40多岁的男人。1995年,陈浩挟着20万块钱来到上海,从一个小小的美容店做起,现在已经在上海拥有了30多家大型美容院、一家生物制药厂、一家化妆品厂和一所美容美发职业培训学校,并在全中国建立了300多家连锁加盟店,据说个人资产超过亿元。陈浩有一句话:“一个人的梦想有多大,他的事业就会有多大。”所谓梦想,不过是欲望的别名。你可以想象欲望对一个人的推动作用有多大。

因为欲望,而不甘心,而创业,而行动,而成功,这是大多数白手起家的创业者走过的共同道路。

2 .强烈的赚钱欲望往往来源于外部刺激

在我们的研究中发现,成功者的欲望有许多是来源于现实世界的刺激,是在外力的作用下产生的,而且往往不是正面的鼓励型的。刺激的发出者经常让承受者感到屈辱、痛苦。这种刺激经常在被刺激者心中激起一种强烈的愤懑、愤恨与反抗情绪,从而使他们做出一些“超常规”的行动,焕发起“超常规”的能力,这大概就是孟子说的“知耻而后勇”。一些创业者在创业成功后往往会说:“我自己也没有想到自己竟然还有这两下子。”

做家具生意的吉盛伟邦在上海有很大的名声,它的老板叫邹文龙。邹文龙来自北方冰雪之国的长春,在一向瞧不起“外地佬”,尤其是“北方佬”的上海打出了一片天地,身家要以若干个亿元计算。邹文龙在接受媒体采访时说,自己的创业动力来自“三大差别”。这“三大差别”不是他自己提的,是他现在的岳父给他提的。邹文龙说自己早恋,高二就开始谈恋爱,身体又不好,后来女朋友考上了大学,他却落了榜。他女朋友的父亲就对他说:你和我的女儿有三大差别。第一是城乡差别。女朋友是城市户口而邹文龙却来自贫穷的农村。第二是脑力劳动与体力劳动的差别。邹文龙的女朋友已经考上了大学,而他却不得不接一





个亲戚的班，到一个小杂货店搬油盐酱醋，出卖劳动力。第三是健康上的差别。邹文龙因为身体不好影响到大学都没考上，难以想象一个身体不好的人以后怎么靠体力活儿吃饭，你怎么能够养得活我的女儿？所以，你和我的女儿谈恋爱，坚决不成！

要想不放弃自己的女朋友，那就只有一条路，就是想方设法去消灭与女朋友之间的“三大差别”。在这种情况下，邹文龙开始了自己的创业行动，并且一举获得了成功。现在，女朋友早已变成了老婆，邹文龙还是喜欢对老婆说：“我都是为你做的。”实际上，邹文龙说错了，他不是什么“为你做的”，而是“为了得到你做的。”这就是欲望的作用，再辅之以出色的行动力，邹文龙终于如愿以偿，“抱得美人归”。

因为想得到，而凭自己现在的身份、地位、财富得不到，所以要去创业，要靠创业改变身份，提高地位，积累财富，这便构成了许多创业者的人生“三部曲”。

3. 一个真正的成功者一定是强烈的欲望者

苏格拉底对一位求学者说：“要想向我学知识，你必须先有强烈的求知欲望，就像你有强烈的求生欲望一样。”追求成功也是如此。

并不只是能力决定我们是否成功，而是自己“一定要成功”的愿望和信念，决定你一定会去准备相应的能力。因为你想成功，所以，你知道成功需要一定的能力，因此，你一定会不懈地去努力，你的能力就会不断提高。没有人是在万事俱备的时候才去追求成功，能力是在不断学习和实践中逐步提高的。

更不单是环境决定我们是否成功，任何环境下都有人取得成功。是自己“一定要成功”的决心和信念，引导你去寻找、适应、创造、改造周围的环境。只要有足够的决心，最终一定会获得成功。

做杉杉西服的郑永刚来说，永远“不满足”促成创业成功，在部队里不满足，退伍之后仍不满足。从一个公司到一个公司，从一个工厂到一个工厂，他总是觉得自己能做更大的事，应该拥有更大的舞台。他就是这样在不满足中，将自己的事业一步一步推向前进。现在他终于使“杉杉西服”成为“中国西服第一品

