

投资开店
经营诀窍
经典

投资开店，为自己打工！

如何才能开一家客满赚钱的店铺？



新手

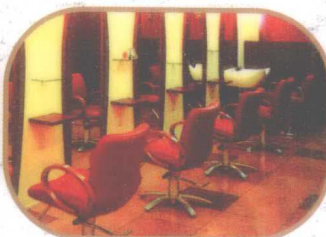
开店亦赚

新手开店赚钱，看这本就够！

开一家店铺，不单是满足我们做老板的梦想，更重要的是
能使我们能在风险较小的前提下积累经验、积蓄财富，闯出一片更广阔天地。

XinShou KaiDian
YiZhuan

惟言◎编著



中国纺织出版社

投资开店
经营诀窍
经典

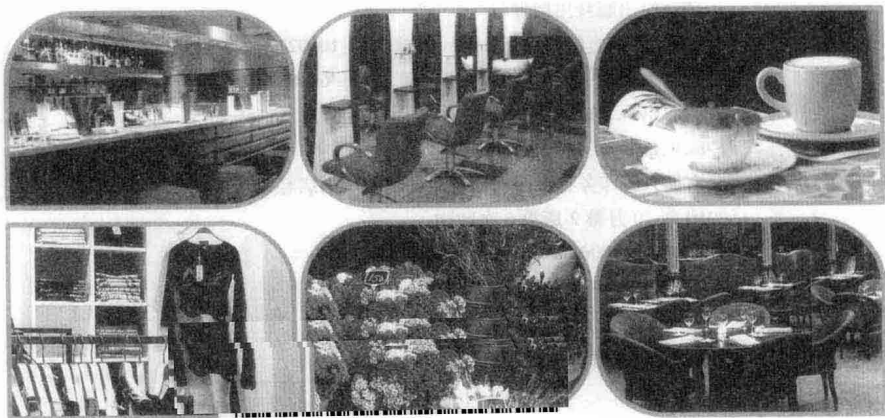
投资开店，为自己打工！



新手· 开店亦赚

新手开店赚钱，看这本就够！

惟言◎编著



 中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

新手开店亦赚/惟言编著. —2版.

—北京:中国纺织出版社,2010.10

ISBN 978-7-5064-6697-4

I. ①新… II. ①惟… III. ①商店—商业经营
IV. ①F717

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第151264号

策划编辑:苏广贵

特约编辑:吴家祺

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

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

E-mail:faxing@c-textilep.com

北京振兴源印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2010年10月第2版第6次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:19

字数:260千字 定价:35.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换



前言

无论是生存,还是体现自我人生价值,多数人都有着良好的规划。做生意不失为好的选择,尤其是经营店铺,你可以由小做大做强。

投资开店,为自己打工。

每年,我国都有上百万的各式店铺在鞭炮锣鼓声中开张,由此催生了成千上万崭新的百万富翁、千万富翁。创业的大戏已经开锣,谁甘寂寞?又如何才能开一家客满赚钱的店铺?

相对其他创业类型,开店对于一般人来说更具有吸引力。开一家店铺,多则上百万资金,少则几千元钱;无论是高级写字楼里的白领,还是车间内一手油污的蓝领,或是工地上满面灰尘的异乡打工仔,只要有创业的冲动,都可以开一家店铺。单从这一点看,开店创业似乎很容易,其实则不然。

事实上,开店并非有些人想像中那么简单。既然自己当老板,就一定要做得有声有色。筹一笔资金,找一个铺面,进一些货物,这还不能保证你日进斗金。店铺要想生意兴隆,其中大有学问。比如:如何选择行业与筹集资金,如何寻找店址与设计店面,如何采购货物与促销商品……等,都要创业者细心考量、全面策划。这些关系到开店以后生意兴衰成败的要点,是摆在每一位开店老板面前必须解决的难题。多少老板在风光开店不久便黯然出局,根本原因就是没有解决好上述难题。

为了让广大想开店的新手在创业的热潮中少走弯路,本书提供了一套实用的开店指南。她不仅对新手开店时所处的外在环境进行了具体的分析与探讨,还对新手开店后自身的行动给予了细致的建议与指导,是一本实用性很强的新



手开店“兵法”。特别值得提醒读者的是:本书自 2003 年出版至今,因广受众多读者的喜欢而多次加印。现应部分热心读者要求重新修订,对内容作了较大的调整,以更适合当前之创业环境。

纵观国内外叱咤风云的大商家,我们会发现他们几乎都是从小本经营开始起步的。因此,开一家店铺,不单是满足我们做老板的梦想,更重要的是能使我们能在风险较小的前提下积累经验、积蓄财富,闯出一片更广阔天地。

行动起来,开一家店,让她成为我们梦想的起点!

新手开店赚钱,看这本就够!

编者



XINSHOU
KAIDIAN YIZHUAN

第一章



细思量，心中有数再开店

- 1 / 你为什么想开店
- 2 / 你适合当老板吗
- 4 / 你了解这个行业吗
- 5 / 你的竞争优势何在
- 7 / 你有多少可支配的资金
- 8 / 你的家人支持吗
- 9 / 瞄准哪些人的钱包
- 12 / 热门行业赚钱快吗
- 12 / 特许加盟，馅饼还是陷阱
- 16 / 店未开张，预测先行
- 19 / 先到别人的店铺去观摩
- 20 / 合伙不见得少赚钱
- 21 / 合伙不能“一见钟情”
- 22 / 好朋友不见得是好合伙人
- 23 / 一组最新的权威创业调查数据
- 25 / 老江湖 14 条开店忠告



选店址,找对池塘钓大鱼

- 29 / 对店址要再三斟酌
- 32 / 开店选址的基本原则
- 33 / “傍大款”的选址策略
- 33 / 三角地带选址法
- 34 / 不同店面的选址各有侧重
- 36 / 洞悉店铺的未来
- 37 / 影响店址选择的其他因素
- 38 / 临街商铺选址建议
- 39 / 计算社区商铺的倍率
- 40 / 1+1 模式店铺经营
- 41 / 签订租房协议要审慎
- 42 / 选址范例之一:美容美发店选址
- 44 / 选址范例之二:酒吧选址



巧策划,争取来个开门红

- 45 / 店不在大,赚钱则行
- 46 / 取个好店名,做块好招牌
- 47 / 小吃店“怪难吃”,下岗工人发大财
- 49 / 开业当天如何扩大影响
- 50 / 掌握顾客层,确定经营理念
- 51 / 店铺外观好比人的衣着
- 52 / 必须让顾客想进来





- 52 / 坚守“进出方便”的原则
- 54 / 决定店面的代表色
- 55 / 橱窗百变保新鲜
- 55 / 墙面会说话
- 56 / 灯光是一种诱惑
- 58 / 音乐的巧妙运用
- 60 / 气味也影响店铺的经营
- 61 / 采购不要“想当然”
- 62 / 好店离不开好的批发商及商品
- 64 / 各式商品巧分类

XINSHOU
KAIDIAN YIZHUAN



第四章

出奇招,商业竞争立潮头

- 68 / 一家名为“问客杀鸡”的饭店
- 69 / 让顾客占到小便宜
- 71 / 勇于突破现状
- 71 / 挑战传统
- 73 / 出奇制胜
- 74 / 一分为二开店的奥妙
- 76 / 别出心裁的折扣销售
- 77 / 巧打“回扣”牌
- 78 / 长腿的百货店
- 80 / 借虎扬名
- 81 / 提供免费午餐
- 82 / 最好的裁缝与最差的厨师
- 82 / 人无我有占先机
- 84 / 人弃我取异军起



- 86 / 特色经营难复制
- 87 / 小小菩萨显大灵
- 88 / 定价灵活笑傲商场
- 89 / 关于餐厅的几个创意
- 91 / 关于酒店的几个创意

XINSHOU
KAIDIAN YIZHUAN



第五章

用对人,众人拾柴火焰高

- 93 / 店员需具备的基本素质
- 95 / 建立“黄金搭档”
- 95 / 使员工能够独当一面
- 96 / 称职地扮演好自己的角色
- 97 / 切勿自夸
- 98 / 赋予员工奋斗的目标
- 99 / 设置意见箱收集点子
- 99 / 和员工的沟通状态是店铺管理的晴雨表
- 100 / 和“新新人类”的沟通术
- 102 / 你对员工了解多少
- 102 / 不忘随时问候员工
- 103 / 给予员工明确的指示
- 104 / 培训新人的四个阶段
- 106 / 遵守纪律比工作绩效更重要
- 106 / 处理人际纠纷的原则
- 108 / 适时给予表扬和批评
- 109 / 倾听的艺术
- 110 / 提高说服能力
- 111 / 行动变通五原则



- 112 / 不能光说不练
- 113 / 空椅子训练法
- 114 / 避免只做“保险工作”
- 114 / 年轻老板的 OJT
- 116 / 怎样回答员工提出的“为什么?”
- 117 / 充分利用工作日志
- 118 / 作业分配法

XINSHOU
KAIDIAN YIZHUAN

第六章



练口才,生意全凭一张嘴

- 121 / 财神进门勤接待
- 123 / 把商品介绍得人见人爱
- 125 / 措辞因人而异
- 126 / 语言要讲究
- 128 / 遣词用句注意感情色彩
- 130 / 讲话不要像“放机关枪”
- 132 / 优秀售货员的 10 大素质
- 135 / 状况询问、问题询问与暗示询问
- 137 / 开放式询问与封闭式询问
- 137 / 不恰当询问与圈套询问
- 138 / 说服不同年龄顾客的方法
- 140 / 说服不同性格顾客的方法
- 148 / 对待要走了的顾客
- 149 / 对待没有主见的顾客
- 150 / 对待现在不买的顾客
- 151 / 对待难下决定的顾客



- 152 / 对待想去别处看看再说的顾客
- 153 / 对待有急事的顾客
- 154 / 对待已经买过商品的顾客
- 154 / 对待嫌贵的顾客
- 155 / 对待买不起的顾客
- 156 / 趁热打铁生意才成

XINSHOU
KAIDIAN YIZHUAN

第七章



重服务，口碑赚钱是关键

- 157 / 处处为顾客着想
- 160 / 珍惜顾客的每一分钱
- 161 / 发展服务愿景
- 162 / 7/24 全天候服务
- 163 / 产品别回头，顾客要回头
- 164 / 你凭什么要顾客回头
- 167 / 以积极正面的态度接待顾客
- 168 / 销售后的关心电话
- 169 / 做的要比你赚的更多
- 169 / “人情味”值钱
- 172 / 给顾客意外惊喜
- 172 / 赋予特殊顾客特权
- 173 / 赠品也要有特殊功能
- 174 / 保持联络
- 174 / 鼓励顾客抱怨
- 176 / 妥善处理投诉，赢得更多的顾客
- 178 / 营造和谐的工作环境

XINSHOU
KAIDIAN YIZHUAN

第八章



勤理财,精明老板铁算盘

- 179 / 好记性不如烂笔头
- 181 / 资金不“理”不“顺”
- 181 / 密切关注盈亏状况
- 183 / 善加运用损益平衡点
- 184 / 损益表与资产负债表
- 187 / 资金操作方法
- 189 / 轻轻松松做盘点
- 189 / ABC 分析法
- 192 / 有计划地下订单
- 193 / 销货收入的来源
- 194 / 订出销售目标
- 196 / 商品效率与适当库存量
- 198 / 用花钱的办法省钱
- 199 / 关不住的水龙头是浪费水的元凶
- 200 / 宁赚 1 元现钱,莫贪 10 元赊账
- 201 / 讨债不要心太软
- 203 / 欠债必须巧周旋

XINSHOU
KAIDIAN YIZHUAN

第九章



多检视,机会危机早知道

- 205 / 追踪记录表
- 206 / 从输与赢中学习
- 207 / 调查顾客满意度
- 208 / 建立店员汇报制度
- 209 / 标准化的来电询问表



- 210 / 眼镜蛇计划
- 210 / 做顾客忠诚度调查
- 212 / 削减顾客
- 213 / 资料库销售
- 213 / 管理评估表
- 214 / 让第一线员工评估自己的表现
- 215 / 畅所欲言日
- 216 / 获取顾客信息
- 217 / 雇用神秘顾客
- 218 / 保持找出问题、解决问题的警觉
- 219 / 连门口的电线杆也不能放过

XINSHOU
KAIDIAN YIZHUAN

第十章



挽狂澜,危难之时显身手

- 221 / 力挽狂澜的要素
- 223 / 广泛探讨业绩不佳的原因
- 224 / 检讨顾客不上门的原因
- 227 / 缺乏生机导致业绩不佳
- 228 / 重视员工之间的合作
- 228 / 信息的收集有没有死角
- 229 / 要从顾客的角度来考虑问题

XINSHOU
KAIDIAN YIZHUAN

第十一章



跟潮流,网上开店扩战果

- 231 / 上班打工,业余开店
- 233 / 什么商品适合在网上卖



- 235 / 数码与美容产品利润高
- 235 / 你适合开网店吗
- 236 / 货真价实最重要
- 237 / 如何找到理想的货源
- 239 / 及时更新网站内容
- 240 / 冷水泡茶慢慢浓
- 241 / 赚钱的卖家和不赚钱的卖家
- 242 / 看潜在顾客们怎么说

XINSHOU
KAIDIAN YIZHUAN

第十二章



避陷阱,生意长青根基稳

- 243 / 定位含糊
- 245 / 没有特色
- 247 / 过于自信
- 248 / 好高骛远
- 250 / 锋芒毕露
- 251 / 当断不断
- 252 / 能伸不能屈
- 253 / 懒惰
- 254 / 墨守成规
- 256 / 欺骗顾客
- 257 / 人际关系差
- 259 / 不懂管理
- 260 / 倚重“皇亲国戚”
- 262 / 不懂会计概念
- 263 / 存货太多
- 264 / 售后服务欠佳

268 / 透支健康

270 / 非法经营

271 / 目光短浅

273 / 忽视守业

XINSHOU
KAIDIAN YIZHUAN

附 录



16 种本小利大店铺的开办与经营技巧

275 / 手工制皂店

276 / 绿色干洗店

277 / 精致食品店

278 / 营养食品店

279 / 滋补靓汤店

279 / 素食专门店

280 / 咖啡店

281 / 野外生存俱乐部

282 / 时尚自助饰品店

283 / 男性饰品店

284 / 女性服饰店

285 / 宠物店

287 / 花木租赁店

288 / 布娃娃专卖店

288 / “追星”店

289 / 形象设计室

新手
开店亦赚
XINSHOU
KAIDIAN YIZHUAN



XINSHOU
KAIDIAN YIZHUAN

第一章

细思量，心中有数再开店

开一家店，给自己打工，逐渐成了许多人心中的美梦。美梦人人都有，不同的是有的人梦想成真，有的人的梦想被现实撕成了碎片，还有的人则永远都活在梦中。

单纯就开一家店来说，并不怎么难，难就难在如何让这家店如愿以偿地赚钱。不久前一份商业调查的数据表明：在每年新开的店子中，有将近两成的店铺因为经营问题在一年内倒闭，此外，绝大部分的接受调查者都认为店铺并没有给自己带来预想中的收益，只有将近两成的人表示对于自己的店铺经营表示满意。

三百六十行，行行出状元。有状元的地方，就有名落孙山者。从上面的调查中，我们可以看出，开店创业的机会与风险同在，就看你敢不敢做，会不会做。



你为什么想开店

你为什么想开店呢？是看了别人开店赚了大钱，还是讨厌了朝九晚五的上班生涯，或者难以抑制自己内心的冲动……？

不管你的原因是什么，编者首先要告诉你的是：老板并不是一件悠闲的“差事”。千万不要以为自己当了老板就身价高了，烦恼少了。

拿许多新开的店来说，老板一般也兼任伙计之职，进货、出货、商品标价、盘点及至清洁打扫，都要由老板动手来做。这样的老板也许并不是你想像中的风光。再说到受人摆布，老板也丝毫逃脱不了，个别刁钻的供货方、少数蛮横的顾客，随时都可能“摆布”你，而很多时候你只能选择忍气吞声、笑脸相迎！

如果你真正想借开店来创出一番事业，那么你就要对老板“风光”背后的艰



辛有充分的思想准备,要有经历九九八十一难的“唐僧取经”精神。但如果你只是因为虚荣或利益的诱惑而坐上老板的“宝座”,那么开店之后的不顺畅——哪怕是一点点,就可能会使你产生失落、后悔的情绪。似乎没有一家一开张就可一帆风顺的店铺,怀着此种心态的老板,其生意的前途就可想而知了。



你适合当老板吗

开店的新手中,分为感性投资者和理性投资者。感性投资者常被某些经营成功的店面吸引,或被他人的言语所鼓舞,对于开店过分乐观。理性投资者中,一部分是专业型的人,这类人拥有专业技能,科班出身,对于自己想开的店铺经营内容有深度的了解,他们是实力派老板。还有一部分理性投资者并非专业型的人才,但他们思路缜密,办事精于先谋后定,他们不急于投入某个行业,会在下水之前通过各种渠道了解水的深浅,努力做到打有把握的仗。

毫无疑问,理性投资者开店成功的胜算最大,是最适合当老板的人。

一些心理专家和管理专家认为,如果你具有以下10项个性特质中的3项以上,就有当老板的潜质。这种人只要肯下功夫,离成功只有一步之遥。读者不妨比对一下,看自己是否是离成功老板不远的人。

1. 思路清晰的人

对于将要从事的事业能有一个科学的规划。了解自己的长处和短处,清楚自己究竟能干些什么,能干到什么程度,善于发挥自己的长处,着眼于未来,对将来有一个准确的判断。

2. 自信心十足的人

这种人认为人定胜天。一个人能否在事业上取得成功,不是命中注定的,而是完全靠自己掌握的。相信自己能够利用有利因素战胜一切困难。