



★★★
超值金版
29.00
★★★

K A I D I A N B I D U D A Q U A N J I

开店必读

~ 大全集 ~

凡禹/编著

· 生意做遍，不如开店 ·

· 开店、管店、店员培训、网上开店全攻略 ·

第一部分

开店前想好三件事：资源、行业、观念

第二部分

开店三部曲：筹资、选址、装潢

第三部分

管店六件事：采、摆、销、人、财、物

第四部分

店员就是生产力——营业口才与导购技巧大全

第五部分

网上开店全攻略



企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



知识点亮人生，学习改变命运

这是一本也许能带给你几十万甚至几百万元的书

开店创业有七大忌讳，在此特别提醒本书读者：

一忌等客上门。经商不跑不活，不勤不赚。商品市场瞬息万变，商品交流讲究时效性，坐商难见客。

二忌没胆量。不能铤而走险，但也不能前怕狼后怕虎。俗话说，只要有七分把握便可行动，要知道，经商中十拿九稳赚钱的事是不多的。

三忌商品定价太高。只要赚钱便卖，无论赚多赚少都要满足，若坐等高价，十有八九要吃亏。只有把利看得轻些，价格合理才会有顾客，薄利多销方能赚大钱。

四忌把钱存起来。存的钱是死的，流动的钱是活的。只有不断扩大经营规模，发展壮大自己的事业，才能更上一层楼。

五忌好高骛远。只有从小到大，一步一步地走，最后才能爬上财富的顶峰。假如10万元的本钱，每个月能产生12%的利润，那么6个月本钱就能翻到约20万，12个月就翻到约40万，24个月就能翻到约160万，36个月呢？你自己去算吧。财富的积累刚开始是很磨人的，到后来就很惊人了。

六忌酒香不怕巷子深。只有主动招揽顾客，扩大影响，才可多销而赢大利；既然东西好，就要敢吆喝、多吆喝，上门服务、店外招揽、网上推广，这些现代的吆喝方法，多多益善。

七忌人家咋干咱咋干。被人牵着鼻子走，别人把利收完了，你再干就获利甚少或一无所得。只有认真分析研究市场，待胸有成竹，方能上马，不能盲目跟风。

责任编辑：萍 艳
策划推广：兴盛乐图书
封面设计： 李尘工作室

上架建议：商业经营

ISBN 978-7-80255-597-6



9 787802 555976 >

定价：29.00元



K A I D I A N B I D U D A Q U A N J I

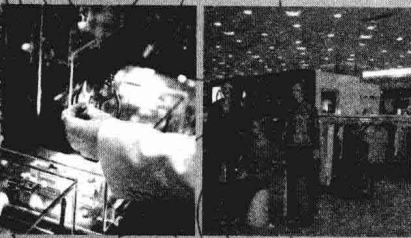
开店必读

~ 大全集 ~

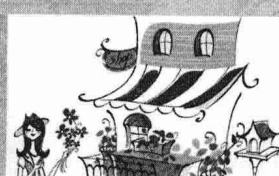
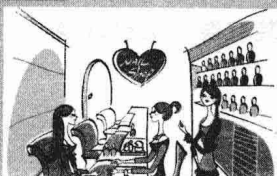
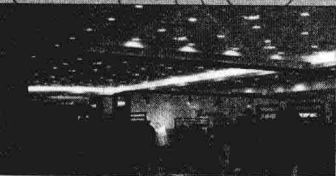
凡禹/编著

· 生意做遍，不如开店 ·

· 开店、管店、店员培训 网上开店全攻略 ·



企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE



图书在版编目(CIP)数据

开店必读大全集/凡禹编著.—北京:企业管理出版社,2010.8
ISBN 978-7-80255-597-6

I.①开… II.①凡… III.①商店-商业经营 IV.①F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 102084 号

书 名: 开店必读大全集

作 者: 凡 禹

责任编辑: 萍 艳

书 号: ISBN 978-7-80255-597-6

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: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68467871 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 廊坊市华北石油华星印务有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 185 毫米×260 毫米 16 开本 28 印张 580 千字

版 次: 2010 年 8 月第 1 版 2010 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 29.00 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、市场竞争日益残酷的今天，市场经济，潮起潮落，各种赚钱的行业可谓层出不穷。21世纪是造就老板的世纪，很多有志人士都有自行创业的梦想，为了实现梦想他们不断寻找机会。创业，对于每个人来说都有机会，能不能捕捉到机遇对创业者而言，至关重要。

因开店创业有着成本少、收益快、市场广阔、成功率高等优点，所以开店做生意已成为许多人自谋职业的最佳选择。但是你能开什么店？店怎么开？如何才能开一家赚钱的旺店？可不是一念之间就能搞定的，这需要一定的技巧，其中大有学问。

开店创业虽不难，但是要想开设一家财源茂盛、赢利滚滚的旺铺，却并不是件容易的事情。从开店必须具备的基本条件、风险的避免、前期的市场调研、项目的选择、店址的选取、店面的装修、良好的店面销售环境的营造、高效的商品管理技能的掌握、店面商品的促销、店面人员的招聘、使用和管理、店面财务管理与评估、店面异常情况的处理、店面的发展与扩张到连锁加盟、网上开店，哪个环节都马虎不得。投资起步要经过种种考验，开店创业过程中会充满多种风险，所以，我们有必要从开店的点点滴滴说起，对开店的每个细节都要经过认真思考和准备。有句话说得好：思路决定出路，思路决定财路。

或许你为了发展自己的事业，已经开了一家店铺。但是顾客越来越少，利润越来越薄，对于一个刚刚开张的店铺来说，怎样才能在自己经营的利润空间里分到一块蛋糕，生存下去并且发展，这才是开店的根本所在。

商业投资虽然风险大，但只要经营有道，懂得管理，成功的先例真是不胜枚举。闪亮眼镜为什么能够越做越大？麦当劳的黄金双拱门为什么几十年来一直深入人心？老舍茶馆为什么能让传统变为一个传奇……这些成功的经营案例无不与开店有关。世界上的富翁们，几乎全都是靠着投资和经营赚取了数不清的金钱。他们是令人敬仰的，他们历经艰辛奋斗而最终美梦成真，给了人们无穷的启迪。他们的创业启示或许在此刻就会将你激情和智慧的大门打开。

要想在激烈竞争的市场中打造出自己店铺的招牌，创出自己店铺的特色，在消费

疲软的时候生意兴隆，通过商业投资来实现赚钱致富的梦想，那就从本书开始吧。

本书集中了开店创业生财之道，广泛地总结了一些中外成功的开店绝招，多层次多角度地揭示了店铺兴隆的秘诀和艺术。并根据开店的经营流程和运作程序，分别介绍了上述开店需要注意的一系列问题，目的是为那些开店创业者出谋划策、指点迷津的。

希望读完这本书的你就像是“站在了巨人的肩膀上”，将创富英雄们曾经失败过的教训、成功的经验一览无余。相信读者们也都能由此书找到开店的成功之门，我们相信本书能给你开店带来实实在在的帮助。你不必急着把店铺做大，而是应该先好好运用这些开店必赚的秘诀，把店铺做好、做精，然后在更广阔的天地发挥自如。这本书是开店创业者的行动指南，是攫取财富的导航图。拥有本书将是你最好的选择，想不赚都难，而且还要赚得精彩。

第一部分 开店前想好三件事： 资源、行业、观念

目 录

第 1 章 审视自己的资源

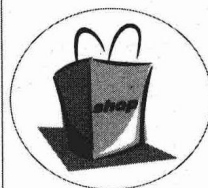
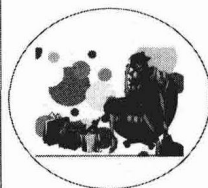
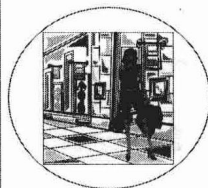
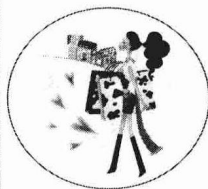
你喜欢什么	2
你想卖什么商品	2
店铺要设计成什么样	3
如何赢得家人和朋友的支持	3
你有多少资金	4
你有什么专长	5
你的性格适合开店吗	5

第 2 章 选个好行业是成功的一半

究竟要开哪种店	7
在选择经营业务时要考虑哪些因素	7
如何对经营业务进行自我评估	9
确定开店定位的三大因素是什么	10
你看到产业结构调整的机遇了吗	11
热门行业有什么特征	12
如何掌握市场信息	12
如何密切注意市场变化	13
如何发现市场需求	13
如何瞄准“嘴巴”开店	14
如何瞄准女人开店	15
如何瞄准家居开店	15

第 3 章 开店应有的经营观念

为什么说态度决定一切	17
为什么说诚信为本	18
经营者应当有什么样的人才观	18
为什么要广交善缘	20
为什么有些大生意总是出自“冷门”	20
为什么要天罗地网地捕捉信息	21
经营者为什么要有准确的判断力和创新精神	21
经营者为什么要敢于面对挫折	22
经营者为什么要敢于挑战和冒险	22



目录

经营者为什么要敢于“自吹自擂”	23
经营者为什么要见多识广	24
经营者为什么要高瞻远瞩	24
经营者为什么要专注于本行	25
为什么要凭良心生财	26
为什么不能贪财，也不能浪费财	26
经营者的用财之道是什么	27
经营者为什么要勤俭“持家”	27

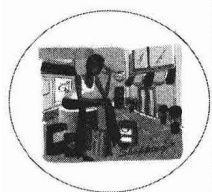
第二部分 开店三部曲： 筹资、选址、装潢

第4章 筹资——需要多少钱？钱怎么来？钱怎么花？

开店需要哪些投资	30
如何确定融资规模	31
如果估算固定设备投资	31
如何估算管理费用	32
如何进行损益分析	33
如何减少开业初期的投资	34
银行贷款有哪些形式	35
如何与银行建立良好关系	35
如何申请银行贷款	36
什么是融资租赁	37
融资租赁业务有几种形式	37
如何通过融资租赁融资	38
如何利用自有资金	39
如何利用合伙经营	39
怎样让你的创业计划书打动投资者	40

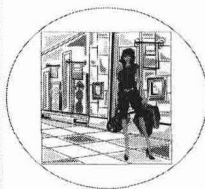
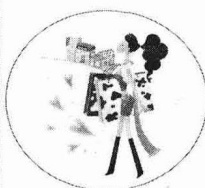
第5章 选址——寻找开店的“黄金宝地”

选址为什么很重要	41
选择店址应考虑哪些因素	42
优秀店址具有哪些特征	43
若开店资金有限如何选择店址	44
什么是商圈和商圈分析	44
如何根据顾客划分商圈范围	45
如何分析商圈内的购买力	46



目 录

初次开店，如何设定商圈	47
初次开店，如何估计商圈范围	48
设店区位有哪些类型	48
什么是规划和非规划的零售群区	49
设店区位该如何选择	49
第 6 章 装潢——内外设计打造黄金卖场	
如何掌握“进出方便”的原则	51
店内设计有哪些表达要素	52
如何进行卖场规划	52
店内照明的基本原则是什么	53
照明设备的位置该如何安排	54
什么才是成功的灯光设计	54
如何合理地运用色彩	55
如何利用墙面	55
如何从顾客的角度检查店内环境	56
店铺门面为什么很重要	57
店面设计有哪些要素	57
哪些因素影响店面外观	58
店面外观有哪些类型	58
如何装潢自己的店铺	59
店铺招牌有什么用	60
招牌如何命名	60
店铺橱窗有什么作用和类型	62
如何设立橱窗	63
如何陈列橱窗	64
怎样让橱窗更富艺术气息	64
第 7 章 开门大吉——执行开业计划	
如何准备开业盛典	66
如何布置办公室和展示区	67
如何进行最后的专业检查	67



第三部分 管店6件事： 采、摆、销、人、财、物

目 录



第8章 树立正确的经营观念

小生意也能赚大钱吗	70
为什么要三思而后行	70
为什么要舍小求大	71
为什么不能随波逐流	71
为什么要学会合作	72
为什么要为顾客省钱	72
为什么市场定位要准确	73
为什么要找准自己的导师和领导人	73
为什么不能轻信他人	74

第9章 商品陈列与布局

一般货架陈列有哪些要点	75
货架卡有什么用途	76
用商品配置表设计货架陈列有什么功能	77
商品陈列有哪些原则	77
商品陈列有哪些方法	79
商品陈列有哪些注意事项	80
如何让你的商品陈列更有效	80
如何进行表演性陈列	81
如何进行易买性陈列	82
如何选择适合的商品陈列用具	83

第10章 采购和订货

采购人员有哪些职责	84
采购有哪些要领	84
如何控制采购成本	85
怎样确定原料订货的数量	86
原料订货有哪些方法	88
采购的验收目标和职责是什么	88
采购验收有什么程序	89
验收的一般做法是什么	90
在验收中会遇到哪些问题	90

目
录

第 11 章 商品定价

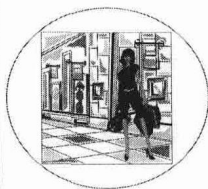
价格与需求有什么关系	92
定价要考虑哪些环境因素	92
什么是需求价格弹性	93
价格决定的基本立场是什么	94
如何选择定价方式	95
如何巧妙调价	96

第 12 章 宣传推广——名头叫得响，生意才能旺

什么是店面广告	97
店面广告有哪些作用	97
店面广告有哪些种类	98
店面广告有哪些设计原则	99
店面广告的制作要点是什么	99
店面广告如何摆设	101
媒体广告包括什么	101
怎样确定媒体广告目标	102
影响媒体选择的因素有哪些	103
如何比较选择媒体	104
如何确定媒体广告时机	104

第 13 章 创意促销——能卖才是硬道理

促销有哪些方式	106
什么是“派送”	107
如何选择派送时机	109
如何选择派送渠道	109
什么是顾客档案法	110
什么是特定顾客法	110
什么是名人效应法	111
什么是返朴归真法	111
什么是随购赠礼法	112
什么是绿色食品法	113
什么是情侣商品法	113
什么是商品保险法	114
什么是改进包装法	114
什么是以旧换新法	115
什么是名牌效应法	115



目录



第 14 章 体贴服务打动顾客心

给甜头才有老主顾	117
如何做好售后服务	117
影响顾客满意度的因素有哪些	118
如何提高顾客满意度	119
怎样为顾客提供周全的服务	120
怎样通过优质服务提高“店誉”	121
缺货时怎样让顾客满意而归	122

第 15 章 搞出特色才有市场

在对店铺进行设想时该考虑哪些问题	123
怎样为店面选择代表色	123
如何营造店铺的气氛	124
如何客观地进行自我评价	125
怎样跳出“本位主义”的陷阱	125
可以盲目追求流行吗	126
怎样经营快餐店	126
如何经营特色小吃店	127
如何经营甜食店	127
如何经营特色面包店	127
如何经营美容美发店	128
如何经营家电店	129
如何经营食品店	129
如何经营渔具店	130
如何经营玩具店	131
如何经营首饰店	131
如何经营时装店	132
如何经营礼品店	133
如何经营图书店	133
如何经营音像店	134
如何经营鲜花店	135
如何经营乐器店	136
如何经营典当店	136

第 16 章 选人、用人、管人

如何选择销售人员	137
如何科学招聘员工	138
如何启动员工招聘程序	138
如何与他人竞争招聘员工	139

目 录

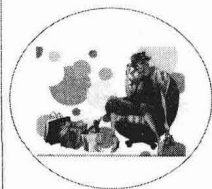
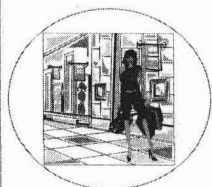
如何组织员工培训	140
培训的内容有哪些	141
员工培训应该从哪里开始	142
为什么说道德品质是教育的基础	142
如何提高员工的沟通能力	143
如何培养员工的自我学习能力	144
如何提供员工的学习兴趣	144
如何活用教育训练的时机	145
培训为什么要反复实行	145
如何配备和安排店铺员工	146
如何安排销售人员工作时间	146
团队精神对店铺经营有什么作用	147
如何培育团队精神	148
如何建立员工绩效考核制度	148
如何建立按劳取酬的薪资制度	149
如何建立利益共享的福利制度	150

第 17 章 财务管理——小店经不起大手大脚

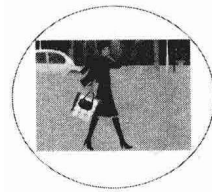
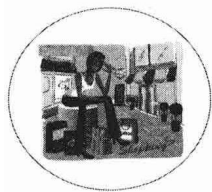
如何掌握敏锐的金钱感觉	151
怎样合理使用启动资金	152
怎样合理使用有限资金	153
如何制定资金运用计划	153
怎样计算损益平衡点	154
如何估算回收期	155
如何做现金流量预估表	155
如何预估营业额	156
营销费用包括哪些项目	156
应该具有什么样的成本意识	157
如何看待有关成本的各项数字	158
如何向商品购买者预收货款	159
如何采用赊购方式购进商品	160
如何控制成本	160

第 18 章 安全管理和异常情况处理

如何进行打烊的安全管理	162
如何防止外部人员偷窃	162
如何防止内部人员偷窃	163
顾客的哪些行为需要注意	163



目录



餐饮业如何防止食物中毒	164
发现小偷时该如何处理	164
自助式超级商店发现小偷如何处理	165
面对面销售时发现小偷如何处理	165
遇抢该如何应变	166
遇抢时员工有哪些注意事项	167
如何注意防抢讯号	167
被抢善后处理有哪些原则	168
一般性意外事故该如何处理	168
其他意外事故如何处理	169
临时停电停水该如何处理	170
如何防暴	171

第 19 章 加盟店——借力打力，成功更快

投入加盟店要注意哪些问题	172
开加盟店为什么要慎重	173
如何为加盟店选址	173
加盟店如何进行前期宣传	174
怎样选择餐饮业连锁店	174
开饰品店该不该加盟	176
开女装加盟店要注意什么	177
怎样开好洗衣店加盟店	178

第 20 章 连锁扩张——经营多家分店

什么是连锁经营	180
连锁有哪些形式和特点	180
如何选择连锁形式	181
分店筹备期要做哪些工作	182
分店如何选择采购方式	183
分店如何选择购货渠道	183
分店如何进行采购	183
分店如何进行库存管理	184
分店如何建立统一营销管理体制	185
分店如何选择合适的销售方式	186
分店可以运用哪些促销妙招	186
如何布置分店	188
连锁店如何提高服务质量	189
什么是“补充服务”	190

第四部分 店员就是生产力： 营业口才与导购技巧大全

第 21 章 如何欢迎顾客

当顾客说随便看看之时，店员该怎么说	192
当顾客犹豫不决的时候，店员该怎么说	194
当顾客不情愿感受产品，店员该怎么说	196
当顾客所带同伴不喜欢，店员该怎么说	198
当顾客要等家人来决定，店员该怎么说	200
当闲逛的客人顺口插话，店员该怎么说	201
当顾客怕买与人重复的，店员该怎么说	202
顾客想请人来帮参谋时，店员该怎么说	203
当顾客说东西少没买的，店员该怎么说	205
当顾客听完介绍后就走，店员该怎么说	206

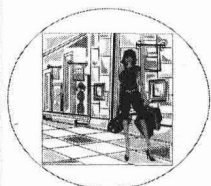
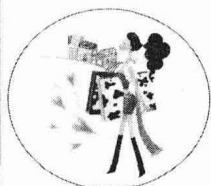
第 22 章 如何探询顾客需求——说一句直捣心窝话

探询顾客想选购什么颜色的商品	209
探询顾客想选购什么价位的商品	211
探询顾客想选购什么款式的商品	212
探询顾客想选购什么材料的商品	213
探询顾客想选购什么风格的商品	214
探询顾客选购商品时重点考虑的是什么	215
探询顾客买商品是自己用，还是送人	217
探询顾客今天就想买，还是就是闲逛	219

第 23 章 做好产品介绍——精妙言辞震撼人心

顾客认为商品为贴牌之时，你要怎么做好介绍	221
顾客认为是去年的旧货时，你要怎么做好介绍	222
顾客对商品做工不满意时，你要怎么做好介绍	224
顾客质疑商品不是新的时，你要怎样做好介绍	225
顾客觉得品牌不太有名时，你要怎么做好介绍	226
顾客怕商品使用期限短时，你要怎样做好介绍	228
顾客觉得别的牌子更便宜，你要怎么做好介绍	229
顾客和别的品牌比较质量，你要怎么做好介绍	231
顾客认为商品质量不好时，你要怎么做好介绍	232
顾客拿不准到底哪家的好，你要怎么做好介绍	233

目 录



目录

顾客认为特价商品有问题，你要怎么做好介绍 234

第 24 章 发现销售时机——赶紧用上说服术

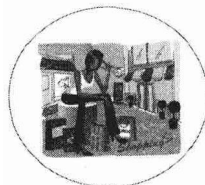
顾客说，质量看起来不是很好啊，你要这样说 236
 顾客说，用（穿）这个我更胖了，你要这样说 237
 顾客说，这个颜色不太适合我，你要这样说 238
 顾客说，我觉得这个款式太……，你要这样说 240
 顾客说，我觉得大小好像不合适，你要这样说 241
 顾客说，感觉用（穿）着怪怪的，你要这样说 243
 顾客说，这种质量有没有其他款，你要这样说 244
 顾客说，卖的肯定都说自己的好，你要这样说 245
 当顾客什么也不说就想离开时，你要这样说 246

第 25 章 正视顾客异议——能言但无需善辩

是新款吗？看着就像旧的 249
 东西还不错，可惜价格太贵了 250
 这件产品功能太多了，没必要 252
 我是买来送人的，不合适怎么办 253
 挑来挑去都找不到喜欢的 254
 你们的产品设计不够美观 255
 怎么你家的价格比别人家的高 257
 是不是穿几天就有小绒绒跑出来了 258
 不知道你们的售后服务怎么样 260

第 26 章 协调促销问题——顺情说话游刃有余

不打折，但顾客要求打折 262
 老顾客，索要一定的优惠 263
 回头客，要求适当给予让利 265
 说半天，就是要求再便宜 266
 嫌太贵，强烈要求给打折 268
 不怕等，待打折时再来买 270
 提意见，想把赠品、积分换折扣 271
 货比货，好的品牌都打折呢 272
 加数量，买x件要求给打折 274
 很不满，别的品牌可不光打折 275
 强所难，折扣不要一定要赠品 276
 套近乎，我跟你们的老总很熟 278
 贪无厌，既要折扣又想要赠品 279



第 27 章 成交才是根本——三言两语即搞定

顾客再回店中, 抓住交易时机	281
顾客犹豫不决, 给顾客出个好建议	282
循序渐进追问, 促成成功交易	283
施加心理压力, 让顾客顺利买单	284
用冷淡的方式, 对付自大的顾客	285
用声东击西法, 从顾客的同伴下手	286
进行暗示意引, 朝着有利的方向引领	287
抓住顾客的话, 步步诱导成交	289
自称手头有紧, 多是一个借口	290
给足顾客面子, 顺利完成交易	291
有耐心有策略, 抱定不放完成交易	293
鼓励顾客做主, 促成现场交易	294
与孩子拉近关系, 促成现场交易	296
说服要有针对性, 促成现场交易	297
判断顾客购买力, 推动交易的完成	298
顺应顾客的心思, 让顾客买得舒心	299
给顾客一个理由, 让交易顺利完成	301

第五部分 网上开店全攻略**第 28 章 网上开店, 轻松赚钱**

网上开店无与伦比的优势	304
网店经营需要一定的条件	307
找到适合自己的网站	308
选择合适的网上开店方式	313
星级店主的心态	316
了解网上畅销产品的种类	319

第 29 章 网上开店, 轻松搞定

易趣网开店流程类	320
淘宝网开店流程	325
拍拍网开店流程	326
百度有啊开店流程	328

目 录