

风生水起来开店 管好店铺赚大钱

线上开店 线下管店

**最新店铺管理的
17个流程和14个标准**

一本书成就皇冠卖家打造黄金宝店

全程式讲授，循序渐进讲解线上开店的流程和方法
一站式指导，由浅入深解读线下管店的标准和技巧

彦涛◎著

手把手教你零起点开店，高标准管店，打造个性化店铺
从零开始学开店，第一次开店就成功，第一次开店就赚钱

全干货，价值百万的网店微店实体店经营秘籍，数百万店主的共同选择



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

风生水起来开店 管好店铺赚大钱

线上开店 线下管店

最新店铺管理的 彦涛◎著
17个流程和14个标准

一本书成就皇冠卖家打造黄金宝店

全程式讲授，循序渐进讲解线上开店的流程和方漆
一站式指导，由浅入深解读线下管店的标准和技巧



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

线上开店线下管店/彦涛著. —上海: 立信会计

出版社, 2017.1

(去梯言)

ISBN 978-7-5429-5275-2

I. ①线… II. ①彦… III. ①电子商务-商业经营

IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第270120号

策划编辑 蔡伟莉

责任编辑 蔡伟莉 王 倩

封面设计 久品轩

线上开店线下管店

XIANSHANG KAIDIAN XIANXIA GUANDIAN

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路2230号

邮政编码 200235

电 话 (021) 64411389

传 真 (021) 64411325

网 址 www.lixinaph.com

电子邮箱 lxaph@sh163.net

网上书店 www.shlx.net

电 话 (021) 64411071

经 销 各地新华书店

印 刷 固安县保利达印务有限公司

开 本 720毫米×1000毫米 1/16

印 张 20 插 页 1

字 数 316千字

版 次 2017年1月第1版

印 次 2017年1月第1次

书 号 ISBN 978-7-5429-5275-2/F

定 价 39.80元

如有印订差错, 请与本社联系调换

目 录

上篇 线上开店

轻松赚钱的 17 个流程

流程 1 准备上线——硬件软件一个都不少 / 2

一台能正常上网的电脑 / 2

一部像素较高的数码相机 / 2

一部电话和一部手机 / 3

一台传真机和一台打印机 / 4

店主的个人能力 / 4

星级店主的心态 / 5

流程 2 网店定位——紧跟网络流行风 / 6

做什么线上项目好 / 6

适合线上销售的商品有什么特点 / 7

怎样判定线上大卖商品 / 8

怎样选择网店流行商品 / 9

网络热卖的流行商品有哪些 / 10

流程 3 上线开店——选对平台让你省心省力 / 13

如何在淘宝网上开店 / 13

如何微信开店 / 15

自立门户开网店 / 16

流程 4 网店起名——名头叫得响生意才能旺 / 18

店名中蕴涵所售商品类别 / 18

店名中蕴涵店主姓名 / 19



店名中既有商品名称又有店主名字 / 19

如何起一个好的网店名 / 20

流程 5 设计 LOGO——一举吸引买家的眼球 / 23

LOGO——网店的招牌 / 23

LOGO 颜色的选择 / 24

LOGO 字体与图案的搭配 / 25

精美 LOGO 成功实例欣赏 / 26

给自己做一个店主肖像 / 28

流程 6 组织进货——货比三家淘宝网 / 30

去批发市场淘宝网 / 30

从阿里巴巴批发平台进货 / 31

直接从厂家进货 / 32

从外贸厂商进货 / 33

购进 OEM 产品 / 34

寻找特别的进货渠道 / 34

与实体店家合作 / 35

自己创造货源 / 35

如何与供货商打交道 / 36

流程 7 宝贝拍摄——宝贝首次精彩亮相 / 38

自制简单摄影棚 / 38

拍照三字诀：稳、准、牢 / 39

镜头光圈的调整 / 40

拍照背景的选择 / 41

拍摄灯光的调试 / 42

拍照距离的控制 / 43

柔光布的使用 / 45

如何拍出梦幻感觉的照片 / 46

手机的拍照技巧 / 48

宝贝拍照中的误区 / 50

流程 8 宝贝修饰——让宝贝漂亮再漂亮些 / 52

图形变形——拉伸技法 / 52



提高图像清晰度的方法 / 54

学会自己做标题 / 57

如何去除图片中的文字 / 59

金属字的制作方法 / 61

流程 9 宝贝定价——为宝贝卖个好价钱 / 68

网店商品定价七原则 / 68

导向定价法 / 69

化整为零定价法 / 70

适当提高价格 / 71

低价攻略 / 72

一分差价法 / 72

整数定价法 / 73

尾数定价法 / 73

附加值定价法 / 74

调整定价法 / 74

流程 10 宣传推广——360 度提升网店知名度 / 76

店铺介绍要精彩 / 76

商品介绍文字的写作 / 78

使用推荐位 / 79

推荐位商品推荐 11 招 / 80

使用搜索引擎 / 82

求助专业网络推广公司 / 83

加入网店联盟 / 84

互换友情链接 / 84

到各大论坛发帖 / 85

借助主题讨论区、聊天室、求购市场 / 87

借助电子邮件广告 / 87

借助 QQ、淘宝旺旺 / 89

借助网络实名和通用网址 / 90

“病毒式”推广策略 / 92

印制并发放广告 / 94



赚银币抢广告位 / 94

个人空间要充分利用 / 95

利用店铺留言进行宣传 / 95

到其他论坛发软文广告 / 95

积累口碑 / 96

扩大交际面,多派发名片 / 96

微博是推广的好工具 / 97

微信宣传效果显著 / 98

流程 11 在线沟通——千里财源一线牵 / 101

线上沟通“八项注意” / 101

在线沟通,礼貌先行 / 102

店主一言,驷马难追 / 103

不内行,不沟通 / 104

30秒内一定回复 / 105

与买家沟通要热情 / 105

不好回答的问题婉转表达 / 106

耐心回答买家每一个问题 / 106

了解并满足买家的需求 / 107

在线沟通要善始善终 / 108

如何与不了解型买家沟通 / 108

如何与一知半解型买家沟通 / 109

如何与专家型买家沟通 / 109

如何与挑剔型买家沟通 / 109

如何与吝啬型买家沟通 / 110

留住每一个买家 / 111

流程 12 打包包装——欲要卖得好,还要包装好 / 113

好包装是网店流动的广告 / 113

自己动手,自做纸箱 / 114

购买和定制纸箱 / 116

改造纸袋,邮寄首饰 / 117

改造纸袋,邮寄书本 / 117

- 改造纸袋, 邮寄服装 / 118
- 改造纸袋, 邮寄软体玩具 / 119
- 改造纸袋, 邮寄光盘 / 119
- 打包辅料——透明胶带 / 120
- 易碎商品打包必备——硬泡沫 / 120
- 易碎品打包小窍门 / 122
- 怕压、怕挤物品打包小窍门 / 122

流程 13 物流发货——好网店离不开好物流 / 124

- 如何做送货上门业务 / 124
- 如何选择邮政业务发货 / 125
- 如何选择快递业务发货 / 128
- 如何选择货运业务发货 / 130

流程 14 资金流转——划账转账轻松搞定 / 131

- 支付宝方式 / 131
- 银行转账方式 / 133
- 邮局汇款方式 / 134
- 微信支付方式 / 134
- 货到付款方式 / 135

流程 15 线上促销——如何让销量直线上升 / 137

- 网店促销好处多 / 137
- 直接降价促销法 / 138
- 返券促销法 / 138
- 赠品促销法 / 139
- 应季商品促销法 / 139
- 要想销得快, 还需更新快 / 140

流程 16 售后服务——下一次交易的开始 / 142

- 感动上帝的买家服务 / 142
- 利人利己的买家服务 / 143
- 细致入微的买家服务 / 144
- 整理并记录买家信息 / 145
- 建立买家资料库 / 147



建立买家咨询系统 / 148

如何处理买家的退换货 / 148

流程 17 风险管理——开店容易守店难 / 150

如何规避成本风险 / 150

如何规避进货风险 / 151

如何规避金融风险 / 153

如何规避寄送风险 / 154

如何规避售后风险 / 156

如何处理信用风险 / 157

如何规避安全风险 / 158

下篇 线下管店

管出银子的 14 个标准

标准 1 开店选址——寻找黄金宝地 / 162

哪些地段适合开店 / 162

店址选择应知技巧 / 163

开店选址“四不要” / 165

“傍大款”的意识不可缺 / 166

选址不走寻常路 / 167

资金少怎么选址 / 168

如何开店才能旗开得胜 / 169

标准 2 店铺设计——要让顾客流连忘返 / 171

不同档次，设计各异 / 171

设计一个创意十足的门脸 / 172

店铺布局种类知多少 / 173

店铺布局上的诀窍 / 174

店铺空间布局上的讲究 / 175

店铺窗户设计技巧 / 177

店铺通道设计方案 / 178

店铺灯光设计要点 / 180



店内尽量避免阶梯 / 181

店内管线的安装 / 182

标准3 店铺进货——只选对的，不选贵的 / 183

进货前要做好计划 / 183

寻找货源必备知识 / 184

进货八大黄金准则 / 185

进货五原则 / 187

进货要以顾客为中心 / 188

把好进货质量关 / 189

如何确定原料订货的数量 / 190

尾货便宜要少碰 / 192

标准4 商品陈列——让顾客看了想掏腰包 / 194

商品陈列五原则 / 194

陈列的数量、颜色及样系 / 195

陈列的方向 / 196

陈列空间巧放大 / 196

几种特殊的陈列方式 / 197

陈列中应避免的问题 / 199

陈列时应注意的事项 / 200

标准5 广告宣传——塑造深入人心的店铺形象 / 202

店铺广告：不说话的销售高手 / 202

店铺广告有哪些种类 / 203

店铺广告费的预算 / 205

店铺广告设计要点 / 206

卖点广告的摆放 / 207

快讯商品广告的设计及派放 / 209

小广告单的投放技巧 / 210

店铺广告语要有创意 / 211

标准6 店员招聘——寻找店铺需要的人 / 213

做好店铺的职位规划 / 213

招聘前要做哪些准备 / 214



选择哪种方式招聘 / 215

面试要注意的问题 / 217

正式录用新店员 / 218

标准 7 店员培训——提升店员整体销售力 / 220

对店员进行哪些培训 / 220

如何做好职前培训 / 221

如何做好在职培训 / 222

如何做好脱产培训 / 223

如何做好店员自我启发式培训 / 223

提升店员的自我学习能力 / 224

培养店员的团队精神 / 225

标准 8 店员管理——管好员工开好店 / 227

管理店长的方法 / 227

管理导购的方法 / 228

管理收银员的方法 / 229

管理验收员的方法 / 231

管理采购员的方法 / 231

管理理货员的方法 / 233

管理促销人员的方法 / 234

营业员纪律管理制度 / 235

标准 9 日常运营——每日都是“好运气” / 236

如何制订店铺经营计划 / 236

如何设定店面运营管理目标 / 237

店铺管理标准的制定流程 / 238

店铺营业前的运营管理 / 239

店铺营业中的运营管理 / 239

店铺营业后的运营管理 / 240

运营标准的改善与提升 / 241

如何做好排班工作 / 242

如何做好交接班工作 / 243

如何做好早晚会管理 / 244

标准 10 商品盘点——衡量店铺业绩的标尺 / 246

- 盘点六原则 / 246
- 先分类后盘点 / 247
- 日盘点、月盘点、年盘点 / 249
- 盘点前要做好哪些准备工作 / 250
- 盘点中要注意哪些问题 / 251
- 如何减少盘点中的损耗 / 251
- 给店铺来一次大盘存 / 252
- 盘存的注意事项 / 254
- 及时处理盘存中的问题 / 255
- 商品数量管理技巧 / 256

标准 11 财务管理——小店经不起大手脚 / 258

- 建立健全财务系统 / 258
- 如何计算财务指标 / 259
- 如何制定财务情况说明书 / 261
- 如何做好店铺的促销预算 / 263
- 营业收入的管理技巧 / 264
- 现金的管理技巧 / 265
- 现金管理的注意事项 / 266
- 大额钞票的管理技巧 / 267

标准 12 卫生管理——打造宾至如归的文明卖场 / 268

- 如何搞好店内环境卫生 / 268
- 如何搞好办公区环境卫生 / 270
- 如何搞好柜台卫生 / 271
- 如何搞好通道、就餐区卫生 / 272
- 如何搞好更衣室卫生 / 272
- 如何搞好洗手间卫生 / 273
- 如何搞好玻璃门窗、幕墙卫生 / 274
- 如何搞好灯具清洁 / 274
- 废弃物处理规范 / 275
- 店员个人卫生的管理 / 276



标准 13 安全管理——平安开店防范为先 / 279

- 如何防止外部人员偷窃 / 279
- 如何防止内部人员偷窃 / 280
- 顾客的哪些行为需要注意 / 281
- 发现小偷时如何处理 / 281
- 遇到紧急事件如何处理 / 282
- 遇抢时该如何应变 / 283
- 遇抢时员工要注意什么 / 283
- 如何防暴 / 284
- 店内关键部位的安全管理 / 285
- 易燃、易爆物品的安全管理 / 286
- 如何做好消防管理 / 287
- 出现火灾报警时的处理 / 288

标准 14 店铺促销——卖出就是硬道理 / 290

- 如何制订促销方案 / 290
- 价格折扣促销法 / 292
- 低价促销法 / 292
- 竞赛与抽奖促销法 / 293
- 优惠券促销法 / 294
- 商品展销促销法 / 296
- 样品赠送促销法 / 297
- 现场演示促销法 / 298
- 以旧换新促销法 / 299
- 名牌效应促销法 / 300
- 改进包装促销法 / 301
- 情侣商品促销法 / 301
- 顾客档案促销法 / 302
- 好服务是最好的促销 / 303
- 如何评估店铺促销效果 / 304

上篇 线上开店

轻松赚钱的 17 个流程



流程 1 准备上线——硬件软件一个都不少

线上开店就是把互联网作为展示自己商品的平台，为自己的商品寻找买家。线上开店具有手续简便、投资小、回收快、风险低、节约资金、营业时间不受限制、地理位置不受限制、店面大小不受限制等优势，是一种前卫的开店方式，备受人们特别是年轻一族的追捧。可再好的事情也不可能适合每个人，它不但需要装备必需的硬件，而且还要具备相关的“软件”——使用电脑和网络的能力及良好的经营素质、心态。

一台能正常上网的电脑

虽然线上开店不需要租门面、选地段、找仓库，但还是需要为自己准备一些必备的硬件。

首先，需要准备一台能够正常上网的电脑。因为要开网店，所以电脑是必不可少的。网店经营者要用它来上传图片和其他所有商品信息，同时要用电脑通过网络与消费者取得联系、进行沟通，因此网店经营者首先要购买一台电脑。

这里要提示的是，如果通过拨号上网或是无线网卡上网，就会由于网速过慢而出现图片传送超时失败的情况。建议选择网速比较快的光纤上网。

一部像素较高的数码相机

其次，应该购买一部能清晰拍摄商品的数码相机。开网店需要把大量商品



图片上传到网络上，这样才能让消费者清楚地看到商品，才能更吸引消费者。

网店经营者在选购数码相机的时候，千万不要只图价格便宜，一定要根据自己所销售的商品来选择相机。如果你要经营的是手工艺品，或者是其他对照片清晰度要求很高的商品，就要选择像素很高的数码相机，这样才能拍出清晰的照片。照片不清楚就不能充分展示自己的商品，将会影响商品的销售。

小花是开银饰网店的店主，在最初选择数码相机时，由于一味贪图便宜，她购买了一台像素很低的数码相机。结果在为自己的商品拍照片时才发现，原本做工精细的银饰品，拍出来以后只能看个大概，银饰上面的精雕细琢根本体现不出来，因此在销售时非常吃亏。

无奈之下，小花只好重新购买了一台千万像素的数码相机。这不但耽误了生意，还浪费了金钱。

一部电话和一部手机

再次，还要有方便和买家沟通的电话和手机。这两者最好都具备，都是通信的好帮手，方便买家联系你。尤其是随身携带的手机，以便买家能够随时找到你，增加成交的机会和便利，弥补了局限于计算机网络联系的限制。

网店设有电话，不仅有助于与买家沟通，还能让买家信任你的网店。如果你的网店设有电话，可以增加网店的可信度，让买家感到你的网店是正式的，对吸引买家浏览光顾网店、购买商品是有促进作用的。而如果没有联系电话，就会给买家留下这样一种印象：这家网店是不是骗人的？是不是临时随便设立的？能够在这里下订单买东西吗？

店主要将自己的电话号码和手机号码写在网店的页面上，以方便买家看见并随时与你联系。如果电话用久了，就要定期查看一下，看是不是有需要修理的地方，及时处理电话机中的故障，这样不至于在与买家沟通中突然出现故障而影响销售工作。手机在上线时间要保持开机状态，及时充好电，保证沟通中的用电量。另外，最好申请一个免费接听服务，这样可以节省一小笔费用。



一台传真机和一台打印机

最后，还需要用于书面文字资料传输、复制的传真机、打印机。打印、接收和发送一些书面文字资料，就会用到这些设备。例如，和买家签订的合同，必须打印出来接收或发送给对方，如果自己配备相关设备的话就方便多了。签订了合同就有了法律的保障，增加了双方的安全感和信任感，也增加了长期合作的机会，而且很多资料是需要书面保存的。

当然，这些必备硬件在网上都可以购买到，你可以根据个人实际经济情况，选择自己最需要的硬件产品，只要留心，一定可以淘到物美价廉的东西。

店主的个人能力

开网店对店主的计算机使用能力是有一定要求的，最基本的要求就是经营者要会上网，会使用 QQ、微信、阿里旺旺等聊天工具以及电子邮箱。此外，银行的账户也是必不可少的，因为你要用它接收消费者支付货款。

关于网络和软件的使用这里就不多说了，下面主要介绍一下电子邮箱的选择。

电子邮箱有收费的和免费的两种，绝大多数人使用的都是免费的电子邮箱，可是如果你要专职经营网店的话，注册一个收费电子邮箱就非常必要了。

其实电子邮箱收费是很低的，通常一年的使用费用从几十元到几百元不等。花费不大却买到了放心，还是值得一用的。

此外，聊天工具也很重要，现在大家广泛使用的是 QQ 或微信、阿里旺旺。通过使用这些聊天工具，不但能省下很多电话费，而且能随时和天南地北的消费者沟通，还可以随时给不在线的消费者留言，非常方便，也非常人性化。

聊天工具不但可以文字聊天，还可以传送图片，甚至可以语音聊天，这些都是不限时免费使用的。