

*How Little Things  
Can Make a Big Difference*

# 客人在哪里？

决定你**业绩倍增**的关键细节

许泰升◎著



生意兴隆不是偶然

正确经营才是必然

一本让你**旧客回门** **新客上门**的经营点金术

航空工业出版社

*How Little Things  
Can Make a Big Difference*

# 客人在哪里？

决定你业绩倍增的关键细节

许泰升◎著

本书原出版者为台湾大都会文化事业有限公司，原书名为《客人在哪里？》，许泰升著，授权航空工业出版社出版简体字版本于中国大陆地区独家出版发行。

工业出版社

北京



**图书在版编目 ( C I P ) 数据**

客人在哪里?:决定你业绩倍增的关键细节/许泰升  
著. —北京:航空工业出版社,2007. 1

ISBN 978-7-80183-901-5

I. 客... II. 许... III. 商店—商业经营 IV. F717 .

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 159816 号

北京市版权局著作权合同登记

图字: 01-2006-5658

本书原出版者为台湾大都会文化事业有限公司原书名为《客人在哪里?》。许泰升著,授权航空工业出版社出版简体字版本于中国大陆地区独家出版发行。

**客人在哪里?: 决定你业绩倍增的关键细节**

Keren Zai Nali?: Jueding Ni Yejibeizeng De Guanjianxijie

---

航空工业出版社出版发行

(北京市安定门外小关东里 14 号 100029)

发行部电话: 010 - 64919539 010 - 64978486

北京地质印刷厂印刷

全国各地新华书店经售

2007 年 1 月第 1 版

2007 年 1 月第 1 次印刷

开本: 880 × 1230 1/32 印张 6.25 字数: 78 千字

印数: 1—8000

定价: 16.80 元

**责任编辑：张永见**

MSN:zyj2020@126.com

E-mail:zhangyongj@aviationnow.com.cn

# 前 言

在商店经营的路途中，我们发觉，影响整个事业营收高低的决胜点，不再只是经营者的营销技巧，而是更深层的、能否正确找到这家店的“最大客源”，才是经营的最终关键。

只要有足够的资金与专业的技术，任何人想开一家店都很简单，但要如何把店面经营得有声有色，就不是一件容易的事！其原因，追根究底而言，如果消费者不知道店面的存在，或是经营者根本不知道客人在哪里，也不懂得该如何开发更多新客源，只怕店家在店面经营的这条路上，将会走得十分崎岖、坎坷。

解决问题的方法不只有一个，而方式也绝对不是唯一！在各行各业中，每个行业所面临的问题点都不一样，但大原则是不变的。

## 客人在哪里?：决定你业绩倍增的关键细节

我们愿意以一个好朋友的立场，站在帮助你的位置上，将多年来的店面经营理论配合实际经验，诉诸文字，抽丝剥茧地理性地做客观讨论，共同找出店面经营不佳的核心问题。也期望与读者们一起探索出“店面最大的客源在哪里?”以此做为商业根基，让所有有志开店的朋友们，都能持续开拓出源源不断的财源和好业绩。

許春昇

# 目 录

## 第一章 成本迷思

|                |    |
|----------------|----|
| 付给自己薪水 .....   | 4  |
| “老板”的吸引力 ..... | 6  |
| 善待生财器具 .....   | 9  |
| 为店面保险 .....    | 11 |
| 慎选地点 .....     | 13 |
| 留心意外开支 .....   | 15 |

## 第二章 创意无限

|              |    |
|--------------|----|
| 火热的网购潮 ..... | 20 |
| 网购的风险 .....  | 23 |
| 创意已死? .....  | 25 |
| 树立风格 .....   | 28 |
| 活用创意 .....   | 32 |
| 创意实例 .....   | 34 |

### 第三章 开拓客源

|             |    |
|-------------|----|
| 直捣核心 .....  | 54 |
| 对症下药 .....  | 61 |
| 推销的窍门 ..... | 65 |
| 口才更得利 ..... | 70 |

### 第四章 扭转乾坤, 反败为胜

|                    |    |
|--------------------|----|
| 缺点变优点, 王子救公主 ..... | 76 |
| 地利之便也是盈亏之辨? .....  | 79 |
| 经营要诀 .....         | 84 |
| 危机处理 .....         | 89 |

### 第五章 商场销售

|            |     |
|------------|-----|
| 案例实录 ..... | 100 |
|------------|-----|

### 第六章 黑幕大曝光

|               |     |
|---------------|-----|
| 喜事变调 .....    | 142 |
| 便宜的下场? .....  | 150 |
| 现金下的秘密 .....  | 162 |
| 骗你“钙有效” ..... | 181 |

|          |     |
|----------|-----|
| 结语 ..... | 187 |
|----------|-----|

第一章

成本迷思

货物成本和商品利润，并不只是售出价格减掉进货价格后而得到的利差，这么简单的加减计算公式。

开一家店铺，日常所需的开销也是一笔不小的支出。不论是开业中，或是正准备开店的你，不妨拿起纸笔，来计算一下开店所需的必要开支是多少。计算后，你会发现所谓的货物成本、商品利润，并不只是售出价格减掉进货价格后而得到的利差，这么简单的加减计算公式。

## ■ 付给自己薪水 ■

如果问你“在你开店做生意之后，你自己每个月会领多少薪水?”、“若是你的另一半也与你一起在店里面工作，你会付多少薪水给她?”有些人或许会对这个问题感到莫名其妙，认为自己都开店当老板了，哪还有领薪水的道理。况且，“另一半在店里面帮忙，也是理所当然!为什么要领薪水?”

如果换个立场来看这件事，你若是未曾开店，相信你手边的这份薪水，也是从老板的手中获得的!同理，你的另一半也没有那个义务，理所当然免费为你做事。而且，她大可将在你店里面工作的时间，挪到别家公司上班来赚取薪水。相信!在别家公司上班，老板不会也认为这一切都是理所当然，而不给薪水吧。你再不付她薪水，未免也说不过去了!

由此看来，自己与一起工作的家人薪水，也必须

计算在经营成本之中，付出每个月该发的薪水，这个观念你应该可以接受了！

另外，想想看，如果你所选定的营业地点和房子是租别人的，那么，每个月的房租费用是多少？

租房子时所缴纳的保证金，若把它放在银行存定期生利息，每个月又可以领回多少？这笔减少的利息收入，无形中也变成了你的额外开支。若是你很幸运地能在自己所拥有的店面做生意，那么，是不是就可以减少了房租的支出？

感觉上似乎是如此。但是，以另一个角度去思考这个问题时，将发现，如果你不使用这家店面，而是将它出租出去的话，每个月不是还有这笔房租的固定收入？所以，尽管是自有房屋，房租的费用也应计算在经营成本之中。

## ■ “老板”的吸引力 ■

老板、老板，这是一个多么诱惑、多么动人的称呼，有多少人为其折腰，迷惑在这个崇高的名词中，而失去了自己是否有能力成为一位老板的正确判断。比尔·盖茨曾为老板这个名词下过的一个注解，他说：“老板是没有工作任期保障的。”你年收入的多少，商店做得是否出色，都来自于消费者对你有多少的肯定与赏识。比尔·盖茨还说：“想要像别人那样有着鼓鼓的口袋，要先学习他的脑袋，财富是不会从天而降的。”

曾有人戏言，天底下最困难的两件事：第一，把自己脑袋里面的东西装进另一个人的脑袋；第二，把别人口袋里的东西，装进自己的口袋。

现实又何尝不是如此呢！不论投资金额的多少，做生意没有稳赚不赔的道理，将金钱投入在商场上，

其风险性绝对要比将那笔钱安安稳稳地放在银行里生利息高得多。

每个刚创业的人都经不起任何血本无归的风险因子存在！今天，我们先不就风险性作讨论，仅简单计算，若将那笔投入商场的资金，全部定期存放在银行里而言，虽然利息不多，且有可能面临通货膨胀的潜在因素，即使以最坏的情况打算，这笔存放在银行的钱，总不至于变成零。而这笔投资金额的利息所得，也应是归于成本当中。

每月的一到十日还要到所属的国税和地税部门填表交税款。一般月税额千元以下的店都是定额包税的。定额税就是实行定期定额征收的一种方式。通常税务部门会按你的经营面积、地段、设备等核定一个营业额，每月固定缴税。经营不足定额的也要按定额缴税（可以申请重新核定），开具发票金额超过起征点或定额的，还需要补缴这部分税款。应交的税种主要有：营业税或增值税，个人所得税，以及按营业税或增值

### 客人在哪里?：决定你业绩倍增的关键细节

税附征的城市维护建设税，教育费附加等。另外还有按收入额千分之一征收的堤围费（防洪费）。这部分税额也应该加在成本中。

## ■ 善待生财器具 ■

店里的生财器具也有一定的使用寿命，当器具发生故障时，该维修，或是考虑再添购新器具，两者都是需要花钱的！生财器具的定义十分广阔，凡是应顾客需求而购买的物品，如店铺制造加工顾客所需商品的工具机械、店铺里面的照明灯具、员工工资、店面装潢摆饰品、投保费用、安装防盗系统，餐饮业中供顾客使用的碗、盘、杯及桌椅、展示架及陈列柜、水费、电费、电话费、广告费用等，小至文具费用、清洁用品、邮票信封、宽带网络费用等等，都算是生财器具。

毕竟，这些杂项支出，是你如果不开店就不需要付出的资金！所以，任何一项生财器具的支出也都应归属在营业成本之中。

装潢费用的预算资金，也是一笔十分可观的支出！