

如何开家 赚钱的 连锁店



RUHE KAI JIA ZHUANQIAN DE
LIANSUODIAN

创业无路**连锁为径** 商海凶险**加盟为舟**

竞争激烈，加盟就是制胜的法宝，使你脱颖而出占鳌头！

困难重重，加盟就是温暖的阳光，为你拨开云雾见青天！

创业艰难，加盟就是登高的捷径，助你攀向事业的巅峰！

商海茫茫，加盟就是指路的灯塔，引你驶向成功的彼岸！

丁振宇◎编著



北京工业大学出版社

如何开家赚钱的连锁店

丁振宇 编著

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

如何开家赚钱的连锁店 / 丁振宇编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2012. 6

ISBN 978-7-5639-3069-2

I. ①如… II. ①丁… III. ①连锁商店—商业经营
IV. ①F717. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 074938 号

如何开家赚钱的连锁店

编 著: 丁振宇

责任编辑: 宋春立

封面设计: 元明设计工作室

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina. com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 大厂回族自治县正兴印务有限公司

开 本: 700 mm × 1000 mm 1/16

印 张: 17. 5

字 数: 218 千字

版 次: 2012 年 6 月第 1 版

印 次: 2012 年 6 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-3069-2

定 价: 28. 80 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

每个人都有赚大钱的梦想，都想出人头地。然而为老板工作，只能帮助老板实现梦想。要想实现自己的梦想，就得自己为自己干，也就是自己当老板。然而，种种现实问题又摆在面前：资金不足怎么办？竞争激烈怎么应对？经营不善倒闭怎么办？……于是，许多创业者就把目光瞄向了低门槛、低风险的连锁店。希望这种新的经营模式能为自己提供广阔的创业舞台。连锁加盟经营作为当今世界上最先进的商业经营模式之一，以其标准、专业的服务和高效的管理优势占领了全球经济的许多角落，创造了无数商业传奇。著名的未来学家纳斯比特预言：“连锁经营是 21 世纪最成功的经营模式。”这是基于连锁经营近百年来在世界各地不断发展得出的一个结论。

为什么说连锁经营是 21 世纪最成功的经营模式？因为连锁经营能引导创业者到达成功的彼岸。据调查显示，个体经营和连锁经营的成功率大不相同。对于资金、市场经验等皆有欠缺的创业者来说，加盟连锁经营后可由连锁加盟总部负责提供商品、经营管理模式，并予以培训辅导。因此创业者加盟一个成熟的连锁经营体系，就等于为自己找到了一棵可以依靠的大树，不但降低了投资者的经营风险，还能更安全、迅速地开创自己的事业。可以说，连锁加盟是一条双赢之路。加盟者可以“借牌生财”，而连锁加盟总部可以利用加盟者的资源弥补资金、人力、店面等方面的不足。

但是，连锁加盟并不能完全保证经营成功。资料表明，美国每年仍有5%（约2.5万家）的连锁店停业，而我国也有不少具有知名度的连锁店因经营机制不健全、资金周转不灵等原因而倒闭，最终导致破产。

连锁店的优势是能直接借助连锁加盟总部的知名品牌和经营经验，降低投资经营风险。然而，并不是说由于全部经营都依赖连锁加盟总部，经营者可以高枕无忧，因为连锁加盟是一种新型经营模式，在目前又处于初级发展阶段。因此，在经营过程中，经营者一定会遇到各种各样的问题，而且各个经营者也会因为所处市场、竞争环境等方面的不同，与连锁加盟总部存在很大的差异。看来要想开家赚钱的连锁店，经营者一定要把连锁加盟总部的经营理念、运作形式等全面吸收消化，努力培养自己的经营能力。

本书从连锁加盟总部的现状、开业筹划、商品管理、商品采购、商品促销、财务管理、人力资源、物流管理、顾客服务等方面做了详细阐述。

本书共九章，在对上述问题进行阐述的同时，中间穿插一些生动易懂的案例作为辅助说明。本书还注重吸收国内外先进研究成果，借鉴不少世界著名连锁加盟企业的成功经验。同时对目前国内连锁加盟企业的发展状况做了客观评析，对当前加盟者所关心的问题进行了系统分析、归纳和总结。本书内容具体翔实全面，可作为连锁店经营者自学提高的专业书籍。

目 录

第一章

连锁加盟概述——知己知彼，实现双赢

目前，在市场环境不断变化的前提下，就业问题越来越严重。很多人都不想给别人打工，想自己创业。但创业有一定风险。因此，许多创业者就把目光瞄向了低门槛、低风险的连锁加盟业。连锁经营创业作为新世纪全新的创业模式，并不是说创业者只要选择了连锁加盟就能赚大钱，其创业形式与其他创业形式有一定区别，中间也有很多问题需要解决。创业者必须对连锁加盟业、包括自身的情况有一个清醒的认识，才能创业成功、实现双赢。

第一节	连锁加盟的基本概念	2
第二节	连锁加盟的特征及原则	6
第三节	加盟商的自我评估	12
第四节	连锁加盟项目的选择	20
第五节	连锁加盟品牌的筛选	29
第六节	连锁加盟总部的选择及评估	32
第七节	连锁加盟合同的作用及合同签订	43
第八节	签订连锁加盟合同需注意的问题	45
第九节	连锁加盟总部对受许人的培训	53
第十节	连锁加盟关系的内涵及矛盾冲突的解决	57
第十一节	连锁加盟总部与加盟商关系的处理	60

第二章

开业筹划——万事俱备，开门“即红”

加入连锁加盟总部是为了获得经营上的成功与发展，但同时也要准备在加盟期限内受到连锁加盟合同的制约。连锁店在开业之前，必须认真做好各项准备工作，不可草率从事，以免给自己的连锁店及连锁加盟总部带来不必要的损失和麻烦。俗话说：凡事预则立，不预则废。只有万事俱备，才能实现开门“即红”。

第一节 市场分析与调查	66
第二节 商圈调查	71
第三节 顾客调查	78
第四节 竞争者调查	79
第五节 店址选择	81
第六节 资金准备工作	88
第七节 店铺租赁	94
第八节 店面外观装修与设计	101
第九节 店内装潢与广告设计	105
第十节 店内环境设计	108
第十一节 开业筹备工作	112
第十二节 开业庆典活动	117

第三章

商品管理——严格管理，脱颖而出

商品管理包括商品的定价管理、定价因素、定价策略、商品定位、商品分类与编码、商品陈列原则与陈列方法。很多顾客面对琳琅满目的商品不知到底买什么好，面对众多的连锁店，不知选谁家的才好。为此，本章也介绍了选择连锁店和挑选商品的方法。

第一节 定价管理·····	120
第二节 影响定价的因素·····	126
第三节 定价策略·····	128
第四节 商品定位·····	134
第五节 商品分类与编码·····	136
第六节 商品陈列原则与方法·····	140

第四章

商品采购——选好货源，保证供应

商品采购是连锁加盟总部和连锁店的主要业务活动之一。作为连锁加盟总部和连锁店经营者，如果希望连锁店运作良好，生意兴隆，首先要组建一支战斗力很强的采购队伍。为了保证连锁店采购到适销对路的商品，必须认识和了解采购过程，做好采购业务决策，加强对商品采购过程的监督，确保采购工作的圆满完成。

第一节 采购组织的建立·····	146
第二节 供应商的选择与管理·····	148
第三节 采购人员管理·····	151
第四节 采购数据管理·····	154

第五章

商品促销——促销有方，取财有道

促销本身不直接销售商品，而是为销售商品服务，其主要任务是为买卖双方交流信息，使顾客了解连锁店经营内容，树立连锁店形象，突出商品和服务特色，诱导需求、扩大销售。在日益激烈的市场竞争中，连锁店要想扩大经营规模、加快发展速度，必须重视促销的运用。只要促销有方，商品销售一定会加快步伐。

第一节	促销的定义与原则	158
第二节	促销的计划与制订	160
第三节	促销调研的含义及特点	162
第四节	促销调研的内容及方法	164
第五节	常用的促销方法	169

第六章

财务管理——精打细算，合理掌控

连锁经营模式会成为未来餐饮、服务、娱乐、零售等行业的发展趋势，随着连锁事业的不断发展，加强连锁店财务管理就显得尤为重要。连锁店是以赢利为目标的企业，财务管理是连锁店顺利经营、持续赢利的根本保障。因此，连锁店要做好财务管理工作，一定要精打细算，合理掌控。

第一节	财务控制概念及内部财务控制	184
第二节	财务信息收集	186
第三节	财务分析管理	188
第四节	财务预算管理	189
第五节	财务投资管理	191

第七章

人力资源——健全制度，共创辉煌

21 世纪没有完美的个人，只有完美的团队。有一支优秀的员工团队，对于一家连锁店来说如虎添翼。一个训练有素的员工是连锁店的得力助手，能为连锁店减少很多麻烦。如果每个员工都训练有素，那么，这个团队将会像钢铁一样坚不可摧。所以，一定要利用好人力资源，健全人力资源管理制度，打造出一流的员工团队，共同创造连锁事业的辉煌。

第一节	工作岗位设计与员工招聘	194
第二节	员工培训	200
第三节	团队管理	208
第四节	营业员礼仪	216
第五节	员工绩效考核及奖罚管理	218
第六节	员工薪酬与晋升管理	223
第七节	员工批评与解聘管理	228

第八章

物流管理——畅通供给，和谐发展

物流是指为了满足顾客需求，以最低的成本，通过运输、保管、配送等方式，实现原材料、半成品、成品或相关信息由商品产地到商品消费地的计划、实施和管理的全过程。物流由物体的运输、配送、仓储、包装、搬运装卸、流通加工，以及相关的物流信息等环节构成。因此，物流配送如同连锁经营的输血管，输血管的运行将直接影响到连锁经营的运行。连锁店经营者一定要保证物流的畅通，只有这样，连锁店才能顺利发展。

第一节	物流公司的选择	232
第二节	配送方式的选择	234
第三节	物流管理	235
第四节	库存管理	236
第五节	配送中心运作	240

第九章

顾客服务——吸引顾客，赢在细节

在竞争非常激烈的今天，优质服务已越来越成为各个行业竞争的焦点。满足顾客要求已不再是优质服务的标准，而是服务的要求。态度决定一切，服务

的根本在于连锁店服务人员是否能够以最和善、最亲切的态度提供服务，也就是配合顾客的心情提供服务。俗话说：绊倒人的不是一座大山，而是一颗小石子。因此，连锁店服务人员面对顾客时应当仔细观察他们的言行举止，以便配合他们的希望提供服务。连锁店服务人员也应该懂得吸引顾客，赢在细节。

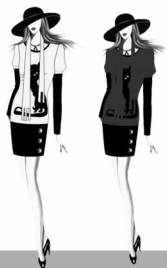
.....●

第一节	营业员接待技巧.....	246
第二节	正确对待顾客的抱怨.....	248
第三节	与不同类型顾客打交道的技巧.....	253
第四节	与不同年龄段的顾客打交道.....	255
第五节	顾客的开发与维护.....	264

第一章

连锁加盟概述

——知己知彼，实现双赢



目前，在市场环境不断变化的前提下，就业问题越来越严重。很多人都不想给别人打工，想自己创业。但创业有一定风险。因此，许多创业者就把目光瞄向了低门槛、低风险的连锁加盟业。连锁经营创业作为新世纪全新的创业模式，并不是说创业者只要选择了连锁加盟就能赚大钱，其创业形式与其他创业形式有一定区别，中间也有很多问题需要解决。创业者必须对连锁加盟业、包括自身的情况有一个清醒的认识，才能创业成功、实现双赢。



第一节 连锁加盟的基本概述

一、连锁加盟的定义

下面介绍几种具有代表性的连锁加盟的定义，以便更好地理解 and 把握连锁加盟的深刻内涵。

1. 国际连锁企业管理协会的定义

连锁加盟是一种存在于连锁人和受许人之间的契约关系。根据契约，连锁人向受许人提供一种独特的商业经营连锁权，并给予人员训练、组织结构、经营管理、商品采购等方面的指导与帮助，受许人向连锁人支付相应的费用。

这个定义明确了连锁加盟的契约性特征和双方由契约所规定的义务，但没有明确连锁权的核心内容是商标还是运营模式。

2. 美国加利福尼亚州商业与职业相关法律中的定义

连锁加盟意味着一份合同或契约，无论口头或书面，它都在两个或两个以上的个体之间采用如下方式明示或暗示：

①受许人被授权从事所提供的生意，以某种实实在在规定好的营销计划或体系来出售或分销产品或服务；

②受许人按照这个计划或体系，切实经营关系到连锁人的商标、服务标记、商业名称、标志、广告或具有连锁人特色的生意；

③受许人需要直接或间接地支付连锁经营费用。

这个定义强调了连锁人与受许人之间的契约关系，揭示了受许人按照连锁人的规定进行经营时必须支付费用这一连锁加盟的本质。

3. 日本连锁经营协会的定义

连锁加盟总部和加盟者签订合同，将自己的商号、商标以及其他足以象征营业的东西和经营的诀窍授予对方，使其在同一企业形象下销售其商品。加盟者在获得上述权利的同时，相应地也要付出一定的费用给连锁加盟总部，在总部的指导及援助下，经营事业的一种存续关系。

这个定义突出了连锁人与受许人之间的存续关系，体现了连锁加盟作为一种特殊商业模式的特点。

4. 欧洲连锁加盟联合会的定义

连锁加盟是一种营销产品、服务或技术的体系，连锁人和受许人在法律和财务上相互独立，但他们之间保持紧密和持续的合作，受许人依靠连锁人授予的权利和义务，根据连锁经营的概念进行经营。双方通过直接或间接财务上的交换，受许人可以使用连锁人的商号、商标、服务标记、经营诀窍、商业和技术方法及其他工业或知识产权，在经双方一致同意的书面连锁加盟合同框架内进行经营。

这个定义突破了连锁加盟作为营销体系一部分的观点，详细列出了连锁加盟权的核心内容，强调了连锁加盟合同对双方的重要约束作用。

5. 我国政府对商业连锁加盟所下的定义

连锁加盟是指拥有注册商标、企业标志、专利、专有技术等经营资源的企业（连锁人），以合同形式将其拥有的经营资源许可其他经营者（受许人）使用，受许人按照合同约定在统一的经营模式下开展经营，并向连锁人支付连锁经营费用的经营活动（摘自2007年1月31日商业连锁经营管理条例）。

我国政府部门对连锁加盟下的定义特别强调连锁人与受许人之间通过一份连锁加盟合同而确立的授权与被授权的商业契约关系。此定义对授权的内容也做了具体描述，将商标、企业标志、专利、专有技术、经营模式等经营资源列入知识产权范畴，并规定受许人可以根据合同规定有偿使用这些授权。其不足之处是只强调了受许人的义务，却忽略了连

锁人应尽的授权以外的义务。

综述上面各种定义，定义角度不同，定义解释也不同，但对连锁加盟不外乎从以下三个方面进行了描述。

首先，加入连锁加盟是一种商业机会。强调连锁人给予受许人在当地分销或销售服务或产品的独占权利，并要求按照议定方法生产、销售产品或服务要符合连锁人的品质标准；作为回报，受许人支付一定的加盟金和连锁权使用费。这就为连锁人提供了扩大企业规模、造就品牌、促进企业快速发展的机会，同时也为受许人提供了创业和获取利润的机会。

其次，连锁加盟是一种商业模式。强调经连锁人授权，受许人必须在连锁人设计的营销模式下提供销售或分销产品与服务。作为一种新的商业模式，其基本内涵和核心要点是强调连锁人与受许人之间的关系是一种契约关系。连锁加盟的核心就是按约对商标、标志、产品或服务等因素的使用和支付一定的连锁权使用费。

最后，连锁加盟是一种许可或持续关系。强调连锁人把分销这些产品、服务或方法的权利授予受许人，该权利的持有者对特定地理区域的市场具有独占权利。连锁加盟的实质就是连锁人提供商业模式使用权，受许人支付一定使用费的商业许可关系。这种关系体现在连锁加盟合同中。在此合同关系中，连锁人的义务是允许受许人使用其商号、商标、商誉等企业的无形资产，以及相关的产品、专利和专有技术，并向受许人提供各种相关的培训；而受许人的义务则是在连锁人统一的经营模式下从事经营活动，并接受连锁人的培训和指导，以及向连锁人支付加盟金和权益金等费用。

二、连锁加盟的优点

①由于连锁加盟总部已有的品牌、商标、经营管理技术等都可以直接利用，比起自己单独创业，无论在时间上、资金上还是在精神上都减轻了不少负担，对于完全没有生意经验的人来说，可以在较短的时间内

入行。

②连锁加盟总部为了提高整个连锁企业的经济效益，随时都在开发具有创意、高附加价值的产品，以产品差别化领先于竞争对手，连锁店可不用自己单设开发部门。

③由于连锁加盟总部统筹处理促销、进货、会计事务等事务性的工作，使连锁店能专心致力于产品销售工作。

④由于连锁店承袭了连锁加盟系统的信誉，等于给顾客吃了定心丸，顾客对新开张的连锁店或是不熟悉的连锁店都会有亲切感，甚至对于国外移民的加盟店主所担心的语言障碍、生活习惯等问题，都可以在同一连锁加盟招牌下得到解决。

⑤如果自己创业，需要购买商品、原材料、设备等，由于连锁加盟总部能大规模生产及加工创业所需的商品、原材料、设备等，创业者可以用最低价格购进所需物品。

⑥连锁加盟总部可以为连锁店做开业前的职业培训工作，开业后还会定期有人来做各项指导。

⑦自己单独创业，一旦出现竞争对手，连锁加盟总部可以成为连锁店的坚强后盾，为连锁店提供有效支援。

⑧自行创业必须由自己决定开店场所，连锁加盟总部可以提供相关咨询，为连锁店进行场地评估，甚至帮助连锁店选址。

⑨由于连锁加盟总部可以随时做市场调查，包括顾客形态、消费倾向改变等，有利于连锁店及早采取相应措施。

⑩连锁店的成功，就是连锁加盟总部的成功。连锁店开拓市场，也等于帮助连锁加盟总部开拓市场。因此，连锁加盟总部会对业绩好的连锁店给予表彰和奖励。

⑪据零售业的资料统计，自行创业经营第一年被关闭的约有 80%，到第五年则高达 92%。加盟连锁店第一年被关闭的约有 20%，到第五年则为 23%。所以参加连锁加盟经营，对于想开创一份事业的人而言

投资风险明显降低。

⑫连锁加盟总部可为连锁店提供知名度高的商标名称，对顾客具有很强的吸引力。

⑬连锁加盟总部辅导及培训加入连锁加盟的经营人员，会增加今后经营成功的可能性。

第二节 连锁加盟的特征及原则

一、连锁加盟的基本特征

1. 连锁加盟的一般特征

连锁加盟的一般特征如下：

①连锁加盟与一般的连锁形式一样具有规模化的经营方式，即具有集中采购、仓储配送、整体促销、集中研发和培训指导等优势。

②连锁加盟具有网络化的组织方式，即具有信息化、联合化、网络化的优势。

③连锁加盟具有规范化的管理方式，即具有简单化、专业化、标准化等优势。

2. 连锁加盟的基本特征

连锁加盟的基本特征如下：

①连锁加盟是利用自己的品牌、专有技术、经营管理模式等与他人的资本相结合来扩大经营规模的一种商业模式。连锁加盟对连锁人来说，是技术和品牌价值的扩张，是经营模式的克隆而不是资本的扩张。

②连锁加盟是一种双赢的商业模式。只有使连锁人获得比他独自经营更有效率的发展，让受许人获得比独自经营能获得更多的利益，连锁