

开门市最权威的必备工具书

精心研究数百家中外店铺的成功经验，从项目确定、资金筹措、选址、装修、开业、经营管理，到发展壮大，权威专家用通俗易懂的语言，讲真实的操作，不讲空洞的理论；传有效的技巧，不提无用的道理，手把手教你开一家赚钱的门市。

Frist
Frist
Frist

权威专家阐述最有效的赚钱经验

第一次开门市 就赚钱

刘逸新 编著

开店完全手册

中国纺织出版社



第一次开门市 就赚钱

刘逸新 编著

开店完全手册

中国纺织出版社

内 容 提 要

改革开放二十多年来,细看身边的变化,最大的莫过于我们身边大大小小的商店如雨后春笋般地多起来了。为什么呢?答案很简单,开店有钱赚呗。那么怎样开一家赚钱的店铺呢?本书讲述了开店前怎样选好商圈,店址,店铺的商品怎样陈列,色彩、灯光怎样搭配,店铺日常作业应怎样管理,怎样让顾客满意,最重要的是如何进行经营,促销,打败竞争对手,最后,还讲了店铺经营进入正轨后如何扩大发展。本书深入浅出,集经验、知识、实践于一体,是正在开店人士和准备开店人士的良好益友。

图书在版编目(CIP)数据

开店完全手册:第一次开门市就赚钱/刘逸新 编著. —北京:
中国纺织出版社, 2002

ISBN 7-5064-2424-X/F·0249

I. 开… II. 刘… III. 商店-商业经营-手册
IV. F717-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 072110 号

策划编辑:曹炳鎔

责任编辑:曹炳鎔

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 电话:010-64168226

http://www.c-textilep.com

E-mail: Faxing@ c-textilep.com

廊坊市华北石油华星印务有限公司

各地新华书店经销

2006年5月第二版第二次印刷

开本:787×1092 1/16 印张:17.5

字数:380千字 印数:10001—13000 定价:28.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换



前 言

门市生意是永远的朝阳行业。许许多多的成功人士都是通过开门市发家致富的，甚至把门市生意打造成为了商业帝国。

门市生意可大可小，进入门槛很低。开门市很容易，开一家赚钱的门市就不简单了。门市虽小，方方面面的事情却很多，本质上就是一个小型企业。

门市生意能否赚钱的关键在于“经验”，就是大家常说的“不熟不做”。对于第一次创业的经营者，经验不仅仅是开什么样的店卖什么的货这样简单的事情，同样是开服装店，有赚钱的，也有赔钱的。关键在于门市的经营管理。

怎样才能开一家赚钱的门市呢？其实也不难，经验是可以学习的。本书精心研究数百家中外店铺的成功经验，从项目确定、资金筹措、选址、装修、开业、经营管理，到发展壮大，权威专家用通俗易懂的语言，讲真实的操作，不讲空洞的理论；传有效的技巧，不提无用的道理，手把手教您开一家赚钱的门市。

开卷有益，更重要的是活学活用。衷心祝愿您：第一次开门市就赚钱！



目 录

第一章

开店置业前的准备

“工欲善其事，必先利其器”，在开店前应先衡量自己的实力和财力，选定合适的行业。然后，从商圈的选定，地点的评估到风险预测，都仔细调查，不可轻忽任何一个细节，以免大意失荆州。所以，开店前要认真准备！

第一节 开店前的必备常识	(3)
1. 开店赚的是什么钱	(3)
2. 做好面对风险的准备	(4)
3. 你打算经营哪种类型的店铺	(8)
4. 只有了解政策法规，才能放心经营	(10)
第二节 选对商圈才能事半功倍	(13)
1. 何谓商圈	(13)
2. 商圈的特性	(13)
3. 商圈的分类	(14)
4. 商圈与商店的选择	(14)
第三节 选择开店地点是关键	(18)
1. 开店地点的重要性	(18)

2. 评估地点的要诀	(20)
3. 地理位置的选择	(21)
4. 自己做地点调查	(23)
第四节 开店前做好市场调查	(26)
1. 市场调查的意义及方法	(26)
2. 永续经营不忘时时调查	(28)
第五节 好名带来好运——店名的确定	(31)
1. 取名的策略	(31)
2. 店铺名称的设计	(32)
3. 字体颜色的设计	(33)
第六节 开店如何办理相关法律手续	(34)
1. 工商相关手续	(34)
2. 税务相关手续	(37)

第二章



营造卖场气氛，使顾客留恋忘返

整个卖场的布局、色调的搭配，商品的陈列，都是为了一个目的——使顾客赏心悦目，延长顾客在店内逗留时间，激发顾客购买欲望。

第一节 商品的陈列要“以客为尊”	(47)
1. 商品陈列的作用	(47)
2. 商品陈列的原则	(47)



3. 商品陈列形式、方法与技巧	(49)
4. 各种类型店铺的商品陈列策略	(54)
第二节 利用色彩抓住顾客的眼睛	(59)
1. 色彩的三要素	(59)
2. 色彩给人的感觉	(60)
3. 商品与色彩的搭配	(61)
4. 吸引年轻人的色彩	(63)
5. 优雅的色彩搭配	(64)
第三节 灯光与照明	(66)
1. 照明方式有几种	(66)
2. 照明器具的种类和形式	(67)
3. 店内照明度如何分配	(68)
第四节 招牌与橱窗	(70)
1. 招牌是最大的宣传工具	(70)
2. 橱窗是店铺的“脸”	(72)
第五节 店铺的内部布局与装修	(77)
1. 店铺的布局	(77)
2. 其他布局的要求与选择	(80)
3. 天花板的设计	(80)
4. 墙壁设计	(81)
5. 地板设计	(82)
6. 货柜货架设计	(82)
7. 店铺内装饰和设计应注意的几个问题	(83)

第三章

店铺的日常运作

店务是店铺销售工作人员为实现销售工作而展开的商品采购、运输、整理等工作，是将商品销售出去的基本保证。

第一节 销售现场的日常管理	(87)
1. 开店前应做好的工作	(87)
2. 开店后的注意事项	(89)
第二节 商品的采购	(91)
1. 采购前的市场调查	(91)
2. 商品采购原则	(92)
3. 商品采购渠道	(94)
4. 商品采购程序	(95)
5. 商品采购方式	(96)
6. 商品采购策略	(98)
7. 采购商品要注意的问题	(99)
8. 商品采购谈判三要素	(102)
9. 商品采购员的职责要求	(104)
第三节 商品运输	(106)
1. 商品运输的环节	(106)
2. 商品运输原则	(107)



第四节 商品验收与储存	(108)
1. 商品验收内容	(108)
2. 商品验收程序	(109)
3. 商品验收储存注意事项	(110)
4. 商品储存技巧	(111)
5. 存货管理	(112)

第四章



培养一支精诚合作的团队

“天时不如地利，地利不如人和”只有上下同心，店铺才能越来越旺。开店如同船行海上，店铺经理如同船长，一切以船长的目标为目标，全体团结，精诚合作，全力以赴抵达理想的彼岸！

第一节 做一个优秀的店铺经理	(117)
1. 店铺经理的自身素质	(117)
2. 怎样领导部属	(118)
3. 怎样领导临时工	(119)
4. 经理的“组阁”结构	(120)
5. 经理的禁忌	(121)
6. 经理的领导艺术	(123)
第二节 培养优秀的店员	(125)
1. 店员的甄选与训练准则	(125)
2. 店员必备的要素	(128)
3. 店员应有的基本训练	(129)

- 4. 店员的基本条件 (131)
- 5. 赢得顾客好感的必备礼仪 (132)
- 6. 工作改善的要领 (133)

第三节 培养良好的人际关系 (135)

- 1. 培养良好的人际关系 (135)
- 2. 影响人际关系的原因 (135)
- 3. 如何与上司建立人际关系 (136)
- 4. 同事间的人际关系 (137)
- 5. 改善人际关系的方法 (139)

第五章



将顾客满意进行到底

顾客是店铺的衣食父母。善于研究，捕捉顾客的购买心理，以顾客需求为导向，制定相应的销售策略。顾客永远是你的上帝！缔造顾客流连忘返的销售卖场。将顾客满意进行到底！

第一节 针对不同顾客心理采取不同行动..... (143)

- 1. 顾客进店的目的 (143)
- 2. 顾客的购买动机 (144)
- 3. 不同类型顾客的心理特点 (146)
- 4. 顾客的购买过程 (147)
- 5. 对不同类型顾客的接待 (149)



第二节 销售技巧与贩卖应对	(151)
1. 顾客购买心理的8个阶段	(151)
2. 等待销售时机应注意的事项	(154)
3. 如何有效把握接近顾客的时机	(156)
4. 掌握接近时机的要领	(156)
5. 掌握购买心理与广告诉求的关系	(159)
6. 如何发挥销售的广告与心理诉求力	(162)
7. 提示商品的销售技巧	(163)
8. 掌握销售重点的要领	(166)
9. 销售重点把握的活用	(167)
10. 如何做好金钱收授工作	(168)
11. 把握欢送顾客的技巧	(168)
12. 卖场待客用语的活用	(169)
第三节 讨好顾客的妙招	(172)
1. 让客户有特别的感觉	(172)
2. 对客人骨头要软	(173)
3. 记住顾客的称呼	(174)
4. “这家店是我的店”	(175)
5. 引起顾客的共鸣	(176)
6. 让气氛活起来	(176)
7. 发生纠纷时老板要出面解决	(177)
8. 看出谁才是购买决策者	(178)
9. 把握长相不好的顾客	(180)
10. 顾客被竞争店抢走时	(181)
11. 一样米养百样顾客	(183)
第四节 店员的语言艺术训练	(184)
1. 语言艺术在售货中的作用	(184)

2. 语言的基本要求	(184)
3. 语言的表达技巧	(185)
4. 语言艺术的锻炼	(188)
第五节 顾客异议的有效处理	(189)
1. 顾客异议产生的根源	(189)
2. 顾客异议的类型	(190)
3. 有效处理顾客异议	(194)
4. 处理顾客异议的基本策略	(195)
5. 处理顾客异议的最佳时机	(195)
6. 消除顾客异议的步骤	(195)
第六节 顾客的管理	(200)
1. 顾客管理的重要	(200)
2. 如何作好顾客管理	(201)
3. 顾客管理的方法	(201)

第六章



旺铺经营促销秘诀

旺铺之所以“旺”，关键原因在于旺铺的经营者知道怎样激发顾客的购买欲，怎样影响消费者以扩大商品的销售。他们有自己的金点子！

第一节 店铺赚钱的8个前提	(205)
1. 赚钱的店铺都有一个“灵魂”人物	(205)
2. 创新才有前途	(205)



3. 追求成长	(206)
4. 确保合理的利润	(206)
5. 以顾客为出发点	(206)
6. 倾听顾客的意见	(207)
7. 掌握良机	(207)
8. 发挥特色	(207)
 第二节 店铺生意失败的 6 个原因	(209)
1. 经营注定失败的生意	(209)
2. 店铺地点选择错误	(210)
3. 管理不善	(210)
4. 缺乏足够的专业知识、经验和业务关系	(211)
5. 没有足够的资金	(212)
6. 店铺所有权出现纠纷	(213)
 第三节 定价里面有玄机	(214)
1. 影响商品价格的因素	(214)
2. 确定价格目标	(215)
3. 定价策略和技巧	(216)
4. 价格调整策略	(227)
5. 价格折扣策略	(228)
6. 相关商品的定价策略	(229)
7. 如何使价格具有广告效应	(230)
 第四节 想方设法进行促销	(232)
1. 促销的必要性	(232)
2. 工作人员在促销活动中的作用	(232)
3. 价格对促销的影响	(233)

第一次开门市就赚钱

- 4. 店铺促销活动实务 (234)
- 5. 十四个实用的促销方法 (235)

第五节 店铺的广告活动 (255)

- 1. 广告知识 (255)
- 2. 广告媒体选择 (257)
- 3. 广告时间 (257)

第六节 提升店铺经营业绩的9个实战秘诀 (258)

- 1. 比隔壁的店铺做得好一点 (258)
- 2. 优秀的营业员可以提高20%的经营业绩 (258)
- 3. 重点经营店铺的“当家”商品 (259)
- 4. 旺季一定要“热卖” (259)
- 5. 充分利用销售淡季 (260)
- 6. 顾客变“常客” (261)
- 7. 靓货是关键 (261)
- 8. 集团消费要把握 (262)
- 9. 老板坐店 (262)



第一章



开店置业的准备

“工欲善其事，必先利其器”，在开店前应先衡量自己的实力和财力，选定合适的行业。然后，从商圈的选定，地点的评估到风险预测，都仔细调查，不可轻忽任何一个细节，以免大意失荆州。所以，开店前要认真准备！





第一节



开店前的必备常识

开店说起来简单：只要有资金，找到门面，明确经营方向，申办营业执照，就能正大光明地干起来。但是要开一个赚钱的店却是不容易的，必须踏踏实实一步一脚印，因此我们从基本常识学起。记住，开店没有捷径可走！

1. 开店赚的是什么钱

开店生意是在固定场所设立店铺，等候顾客光临而进行销售，类似自然界的植物，而走动式销售则类似动物。

开店必须以店铺为中心，发掘周围的客群；最重要的是店铺所在地，也就是店铺的地理位置对营业活动有极大的影响，甚至是店铺生意能否成功的关键因素，所以，流传着这样一句话——“店铺生意是店址的生意”。

做生意首先要理解赚的是什么钱，开店生意赚的是“服务”钱。

很多人都知道，特定的商品有不同的价格，例如出厂价、批发价，以及零售价。或许您不知道，很多商品的成本价仅仅只有零售价格的 $1/2 \sim 1/3$ ，利润的 $30\% \sim 50\%$ 都被批发商和零售门市赚取了。店铺生意的毛利水平一般都在销售额的 $30\% \sim 50\%$ ，应当算是很高的利润水平，店铺生意到底赚的是什么钱呢？首先应当明确一点，现代市场环境中，商品价值是多种因素构成的，几乎与商品的生产成本无关。

商品价值 = 商品使用价值 + 包装 + 品牌 + 资讯 + 服务

商品使用价值是商品本身能提供的功效，实现特定的功能，是商品存在的根本原因，如电冰箱要制冷，移动电话能通话等。商品不具有使用价值，或者