



Congling Kaishi XUE KAIDIAN

开店人的必读书，最受店主青睐的“镇店之宝”

# 从零开始 学开店

一本书从开店新手到管店高手

林望道◎编著

揭秘皇冠级大卖家的销售技巧  
带给你几十万甚至几百万的利润

轻轻松松把钱赚，红红火火来开店

对于创业开店，你了解多少呢？你知道如何让你的创业开店梦想快速实现吗？如何才能创办一家有口皆碑的小店？如何经营才能使店铺生意兴隆，财源广进？如何才能成为乘风破浪的时代骄子，而不是随波逐流的平庸之辈？一书在手，打通你的生意路。



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

Congling Kaishi XUE KAIDIAN

开店人的必读品，最受店主青睐的“镇店之宝”

# 从零开始 学开店

一本书从开店新手到管店高手

林望道◎编著

揭秘皇冠级大卖家的销售技巧  
带给你几十万甚至几百万的利润



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

## 图书在版编目 (CIP) 数据

从零开始学开店 / 林望道编著. —上海: 立信会计出版社, 2014.6

(去梯言)

ISBN 978-7-5429-4219-7

I. ①从… II. ①林… III. ①电子商务-通俗读物  
IV. ①F713.36-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第068336号

策划编辑 蔡伟莉

责任编辑 陈旻

封面设计 久品轩

## 从零开始学开店

---

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 275千字

版 次 2014年6月第1版

印 次 2014年6月第1次

书 号 ISBN 978-7-5429-4219-7/F

定 价 36.00元

---

如有印订差错, 请与本社联系调换

# 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。

# 目 录



## 第一篇 开店三件事——资源、行业、观念

### 第1章 审视自己的资源

- 你喜欢什么 / 2
- 你想卖什么商品 / 3
- 店铺要设计成什么样 / 4
- 如何赢得家人和朋友的支持 / 4
- 你有多少资金 / 5
- 你有什么专长 / 6
- 你的性格适合开店吗 / 7

### 第2章 选个好行业是成功的一半

- 究竟要开哪种店 / 9
- 在选择经营业务时要考虑哪些因素 / 10
- 如何对经营业务进行自我评估 / 12
- 确定开店定位的三大因素是什么 / 14
- 你看到产业结构调整的机遇了吗 / 15
- 热门行业有什么特征 / 16
- 如何掌握市场信息 / 17
- 如何密切注意市场变化 / 17
- 如何发现市场需求 / 18
- 如何瞄准“嘴巴”开店 / 19
- 如何瞄准女人开店 / 21
- 如何瞄准家居开店 / 21



### 第3章 开店应有的经营观念

- 为什么说态度决定一切 / 23
- 为什么说诚信为本 / 24
- 经营者应当有什么样的人才观 / 25
- 为什么要广交善缘 / 27
- 为什么有些大生意总是出自“冷门” / 28
- 为什么要天罗地网地捕捉信息 / 29
- 经营者为什么要有准确的判断力和创新精神 / 30
- 经营者为什么要敢于面对挫折 / 30
- 经营者为什么要敢于挑战和冒险 / 31
- 经营者为什么要敢于“自吹自擂” / 32
- 经营者为什么要见多识广 / 33
- 经营者为什么要高瞻远瞩 / 34
- 经营者为什么要专注于本行 / 35
- 为什么要凭良心生财 / 36
- 为什么不能贪财，也不能浪费财 / 36
- 经营者的用财之道是什么 / 37
- 经营者为什么要勤俭“持家” / 38

## 第二篇 开店三部曲——筹资、选址、装潢

### 第4章 筹资

- 开店需要哪些投资 / 42
- 如何确定融资规模 / 43
- 如果估算固定设备投资 / 44
- 如何估算管理费用 / 45
- 如何进行损益分析 / 47
- 如何减少开业初期的投资 / 48
- 银行贷款有哪些形式 / 49
- 如何与银行建立良好关系 / 50

- 如何申请银行贷款 / 51
- 什么是融资租赁 / 52
- 融资租赁业务有几种形式 / 53
- 如何通过融资租赁融资 / 54
- 如何利用自有资金 / 55
- 如何利用合伙经营 / 56
- 怎样让你的创业计划书打动投资者 / 56

## 第5章 选址

- 选址为什么很重要 / 58
- 选择店址应考虑哪些因素 / 59
- 优秀店址具有哪些特征 / 61
- 若开店资金有限如何选择店址 / 62
- 什么是商圈和商圈分析 / 63
- 如何根据顾客划分商圈范围 / 64
- 如何分析商圈内的购买力 / 65
- 初次开店，如何设定商圈 / 67
- 初次开店，如何估计商圈范围 / 68
- 设店区位有哪些类型 / 69
- 什么是规划和非规划的零售群区 / 69
- 设店区位该如何选择 / 70

## 第6章 装潢

- 如何掌握“进出方便”的原则 / 72
- 店内设计有哪些表达要素 / 74
- 如何进行卖场规划 / 75
- 店内照明的基本原则是什么 / 76
- 照明设备的位置该如何安排 / 76
- 什么才是成功的灯光设计 / 77
- 如何合理地运用色彩 / 77
- 如何利用墙面 / 79





- 如何从顾客的角度检查店内环境 / 79
- 店铺门面为什么很重要 / 81
- 店面设计有哪些要素 / 81
- 哪些因素影响店面外观 / 82
- 店面外观有哪些类型 / 83
- 如何装潢自己的店铺 / 84
- 店铺招牌有什么用 / 85
- 招牌如何命名 / 86
- 店铺橱窗有什么作用和类型 / 88
- 如何设立橱窗 / 89
- 如何陈列橱窗 / 90
- 怎样让橱窗更富艺术气息 / 91

## 第7章 开门大吉

- 如何准备开业盛典 / 93
- 如何布置办公室和展示区 / 94
- 如何进行最后的专业检查 / 95

## 第三篇 管店六堂课——摆、采、销、人、财、物

### 第8章 商品陈列与布局

- 一般货架陈列有哪些要点 / 98
- 货架卡有什么用途 / 99
- 用商品配置表设计货架陈列有什么功能 / 100
- 商品陈列有哪些原则 / 102
- 商品陈列有哪些方法 / 103
- 商品陈列有哪些注意事项 / 105
- 如何让你的商品陈列更有效 / 105
- 如何进行表演性陈列 / 107
- 如何进行易买性陈列 / 108



如何选择适合的商品陈列用具 / 109

## 第9章 采购和订货

采购人员有哪些职责 / 110

采购有哪些要领 / 111

如何控制采购成本 / 112

怎样确定原料订货的数量 / 114

原料订货有哪些方法 / 116

采购的验收目标和职责是什么 / 116

采购验收有什么程序 / 117

验收的一般做法是什么 / 118

在验收中会遇到哪些问题 / 119

## 第10章 商品定价

价格与需求有什么关系 / 121

定价要考虑哪些环境因素 / 122

什么是需求价格弹性 / 123

价格决定的基本立场是什么 / 124

如何选择定价方式 / 125

如何巧妙调价 / 126

## 第11章 创意促销

促销有哪些方式 / 128

什么是“派送” / 130

如何选择派送时机 / 132

如何选择派送渠道 / 133

什么是顾客档案法 / 134

什么是特定顾客法 / 135

什么是名人效应法 / 135

什么是返璞归真法 / 136

什么是随购赠礼法 / 137

- 什么是绿色食品法 / 138
- 什么是情侣商品法 / 139
- 什么是商品保险法 / 140
- 什么是改进包装法 / 140
- 什么是以旧换新法 / 141
- 什么是名牌效应法 / 142

## 第12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 / 143
- 怎样为店面选择代表色 / 144
- 如何营造店铺的气氛 / 145
- 如何客观地进行自我评价 / 146
- 怎样跳出“本位主义”的陷阱 / 146
- 可以盲目追求流行吗 / 147
- 怎样经营快餐店 / 148
- 如何经营特色小吃店 / 148
- 如何经营甜食店 / 149
- 如何经营特色面包店 / 150
- 如何经营美容美发店 / 150
- 如何经营家电店 / 152
- 如何经营食品店 / 152
- 如何经营渔具店 / 153
- 如何经营玩具店 / 154
- 如何经营首饰店 / 155
- 如何经营时装店 / 156
- 如何经营礼品店 / 157
- 如何经营图书店 / 158
- 如何经营音像店 / 159
- 如何经营鲜花店 / 160
- 如何经营乐器店 / 161

如何经营典当店 / 162

### 第13章 选人、用人、管人

如何选择销售人员 / 163

如何科学招聘员工 / 164

如何启动员工招聘程序 / 165

如何与他人竞争招聘员工 / 166

如何组织员工培训 / 167

培训的内容有哪些 / 169

员工培训应该从哪里开始 / 170

为什么说道德品质是教育的基础 / 171

如何提高员工的沟通能力 / 172

如何培养员工的自我学习能力 / 173

如何提供员工的学习兴趣 / 174

如何活用教育训练的时机 / 174

培训为什么要反复实行 / 175

如何配备和安排店铺员工 / 176

如何安排销售人员工作时间 / 177

团队精神对店铺经营有什么作用 / 178

如何培育团队精神 / 179

如何建立员工绩效考核制度 / 180

如何建立按劳取酬的薪资制度 / 180

如何建立利益共享的福利制度 / 182

### 第14章 财务管理

如何掌握敏锐的金钱感觉 / 183

怎样合理使用启动资金 / 185

怎样合理使用有限资金 / 186

如何制定资金运用计划 / 186

怎样计算损益平衡点 / 188

如何估算回收期 / 189

- 如何做现金流量预估表 / 190
- 如何预估营业额 / 190
- 营销费用包括哪些项目 / 191
- 应该具有什么样的成本意识 / 192
- 如何看待有关成本的各项数字 / 193
- 如何向商品购买者预收货款 / 195
- 如何采用赊购方式购进商品 / 196
- 如何控制成本 / 197

## 第15章 安全管理和异常情况处理

- 如何进行打烊的安全管理 / 198
- 如何防止外部人员偷窃 / 198
- 如何防止内部人员偷窃 / 200
- 顾客的哪些行为需要注意 / 200
- 餐饮业如何防止食物中毒 / 201
- 发现小偷时该如何处理 / 202
- 自助式超级商店发现小偷如何处理 / 202
- 面对面销售时发现小偷如何处理 / 203
- 遇抢该如何应变 / 204
- 遇抢时员工有哪些注意事项 / 205
- 如何注意防抢讯号 / 205
- 被抢善后处理有哪些原则 / 207
- 一般性意外事故该如何处理 / 207
- 其他意外事故如何处理 / 208
- 临时停电停水该如何处理 / 210
- 如何防暴 / 211

## 第16章 加盟店——借力打力成功更快

- 投入加盟店要注意哪些问题 / 212
- 开加盟店为什么要慎重 / 213
- 如何为加盟店选址 / 214

- 加盟店如何进行前期宣传 / 215
- 怎样选择餐饮业连锁店 / 215
- 开饰品店该不该加盟 / 217
- 开女装加盟店要注意什么 / 219
- 怎样开好洗衣店加盟店 / 221

## 第四篇 王牌店铺王牌店员——导购就该这样做

### 第17章 如何欢迎顾客

- 当顾客说随便看看之时，店员该怎么说 / 224
- 当顾客犹豫不决的时候，店员该怎么说 / 227
- 当顾客不情愿感受产品，店员该怎么说 / 230
- 当顾客所带同伴不喜欢，店员该怎么说 / 233
- 当顾客要等家人来决定，店员该怎么说 / 235
- 当闲逛的客人顺口插话，店员该怎么说 / 237
- 当顾客怕买与人重复的，店员该怎么说 / 239
- 顾客想请人来帮参谋时，店员该怎么说 / 240
- 当顾客说东西少没买的，店员该怎么说 / 243
- 当顾客听完介绍后就走，店员该怎么说 / 244

### 第18章 做好产品介绍

- 顾客认为商品为贴牌之时，你要怎么做好介绍 / 247
- 顾客认为是去年的旧货时，你要怎么做好介绍 / 249
- 顾客对商品做工不满意时，你要怎么做好介绍 / 251
- 顾客质疑商品不是新的时，你要怎样做好介绍 / 253
- 顾客觉得品牌不太有名时，你要怎么做好介绍 / 255
- 顾客怕商品使用期限短时，你要怎样做好介绍 / 257
- 顾客觉得别的牌子更便宜，你要怎么做好介绍 / 259
- 顾客和别的品牌比较质量，你要怎么做好介绍 / 261
- 顾客认为商品质量不好时，你要怎么做好介绍 / 262



顾客拿不准到底哪家好，你要怎么做好介绍 / 264

顾客认为特价商品有问题，你要怎么做好介绍 / 266

## 第19章 发现销售时机

顾客说，质量看起来不是很好啊，你要这样说 / 268

顾客说，用（穿）这个我更胖了，你要这样说 / 270

顾客说，这个颜色不太适合我，你要这样说 / 272

顾客说，我觉得这个款式太……，你要这样说 / 274

顾客说，我觉得大小好像不合适，你要这样说 / 276

顾客说，感觉用（穿）着怪怪的，你要这样说 / 278

顾客说，这种质量有没有其他款，你要这样说 / 279

顾客说，卖的肯定都说自己的好，你要这样说 / 281

当顾客什么也不说就想离开时，你要这样说 / 283

## 第20章 成交才是根本

顾客再回店中，抓住交易时机 / 285

顾客犹豫不决，给顾客出个好建议 / 287

循序渐进追问，促成成功交易 / 288

施加心理压力，让顾客顺利买单 / 289

用冷淡的方式，对付自大的顾客 / 291

用声东击西法，从顾客的同伴下手 / 292

进行暗示引，朝着有利的方向引领 / 294

抓住顾客的话，步步诱导成交 / 296

自称手头紧，多是一个借口 / 298

给足顾客面子，顺利完成交易 / 300

有耐心有策略，抱定不放完成交易 / 302

鼓励顾客做主，促成现场交易 / 304

# 第一篇

## 开店三件事——资源、行业、观念





# 第1章 审视自己的资源

---

## 你喜欢什么

准备开店时，最重要的一件事，就是从你喜欢的商品和服务种类着手。

经营一家商店，并不是只在进货、与顾客周旋，或是商品陈列这些乍看之下轻松愉快的工作，其实接下来还有更多麻烦的事等着你。比方说收货（当然也包含纸箱的处理）、点货、商品标价、库存管理、打扫乃至于资金的运筹，等等，都是开店的必要工作。

就拿必须与顾客接触的销售活动来说，本来应该每天都保持愉悦的心情，但并非每位顾客都很讲理，于是难缠的客人就成了烦恼的根源。商品的陈列也是一样，好像不管怎么摆放，都觉得不太对劲，甚至感到失望。

不过，如果做的是自己喜欢的事，则又另当别论，即使是努力钻研也不会厌倦，工作上的辛劳也成了小事一桩，很容易撑过去。

相反的，明明不想做，却因为别人的劝诱，或捡现成便宜贸然开店，最后往往会走上失败的路途。这种人当初之所以会开店，不是出自本身强烈的意愿，所以当经营稍有不顺，便会立刻产生厌烦的心理。

以前，有个从事杂货批发的人曾告诉朋友这么一则故事，他说：“我知道有家店，它的地点差，面积又小，经营得很吃力，于是我常劝那家店的老板趁早把店收起来，至少可以留点老本。可是那个老板每次都很认真地回答：‘我也