

打造风格独特的小店 拥有门庭若市的契机

杨立新 / 编著

风格独特的 小店经营



商店的风格是生存的本钱

最新最有利的经营方针和秘诀

中国经济出版社

F717

Y220

风格独特的 小店经营

杨立新 / 编著



QAD38/06

896081

中国经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

风格独特的小店经营/杨立新编著. —北京:中国经济出版社, 2002.5

ISBN 7-5017-5616-3

I. 风... II. 杨... III. 商店 - 商业经营
IV. F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 030541 号

风格独特的小店经营

杨立新 编著

中国经济出版社出版

(北京市百万庄北街3号)

邮政编码 100037

新华书店经销

北京铁建印刷厂印刷

850 × 1168毫米 1/32 12印张 280千字

2002年6月第1版 2002年6月第1次印刷

印数:1 - 10000册

ISBN 7-5017-5616-3/F·4499

定价:22.80元



前 言

也许您不愿受上班时间的约束，也许您真的想发家致富，也许您性格强胜向社会和人生挑战；也许您追求成功之后的那种美妙享受，那好，开一家独特风格的小店就能一展您自身独有的才华。

小店虽小，但它毕竟是属于自己的那一份独有。在这里，您可尽现特长来打造您的性格、打造您的做人品位、打造您内心所要表达的一切，同时也能打造出现代化市场经济的一角风貌。

当然，小店成功的基础还是如何花钱和赚钱。只有小店经营成功了，您才能展示出您当初的心愿。

小店虽小，里面却有大门道。它不光是资金进出这一简单形式，它涉及到如何让资金进出，如何让生意上门，如何树立品牌形象，如何经营管理，如何具备其他对手没有的独特魅力和招数。

本书就针对这些问题为那些创业开店者设计出一套与众不同且富有个性化的独特经营诀窍。

“小投资赚来大钱”、“小门面赚来大声誉”，做到这一点，您必须有一套适应形势变化的属于自己的过硬的方式方法。从开一家风格独特的小店，就是您获得这一步的“最佳



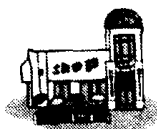
风格独特的小店经营

创意人选”。其创意的最佳独特之处就在——

- 小店怎样小用
- 小店怎样大用
- 怎样掌握生意上门的秘术
- 怎样获得魅力倍增的秘术
- 怎样捕捉黄金时段
- 怎样抓住人心
- 怎样开出与众不同的致富的“特种妙方”

前

言



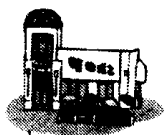
目 录

第一章 小店里面的大门道

所有的小商店都必定将消费的焦点集中在客人的喜好上。它们都具有一个共同的特色，让人一看就知道它想要表达，想要销售的是什么东西。每一家店面看起来都有明快、独特的格调，无论外观、气氛或待客的礼貌上，都能表现其本身的特色。

目
录

一、“我”想开家店	(3)
1. 小商店大意义	(3)
2. 小商店的新感觉	(5)
3. 小商店的魅力	(6)
4. 拿好主意开商店	(8)
5. 商店的风格是生存的本钱	(11)
6. 小商店成功的条件	(12)
7. 知人就善任	(15)
8. 自行创业或加盟连锁店	(17)
9. 自行创业的准备工作的	(19)
二、开店前的基本功夫	(23)



1. 从自己喜欢入手 (23)
2. 开店所需的经营资源 (24)
3. 勾勒店的小模样 (25)
4. 寻求家人的支持 (27)
5. 资金愈多心里愈踏实 (28)
6. 通过资格考试 (29)
7. 软体和硬体两手抓 (30)
8. 开店地点的选择 (31)
9. 开店成功的要件——活泼、虚心、奋斗 (32)

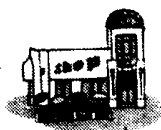
三、商品分类的窍门 (35)

1. 商品分类的五大步骤 (35)
2. 商品有如掌上明珠 (37)
3. 有爱的商品，无爱的商品 (38)
4. 商品的“生命周期” (39)
5. 货比三家不吃亏 (40)
6. 建立“贸易伙伴” (42)
7. 收银机旁商品的摆放窍门 (43)

第二章 独特小店开张的独特诀窍

小店开张成功的条件是：具有周密、独到、不流俗的想象力；拥有详细得当的计划；展开实实在在的行动。

- 一、找个地方好开店 (47)



1. 开店营业的基本条件	(47)
2. 信息渠道的获得	(51)
3. 必须要弄懂的事项	(57)
4. 商业地区图的制作方法	(59)
5. 调查重点竞争对手	(61)
6. 去商业街开店	(64)
7. 不动产交易中不可忽略的三点	(67)
8. 契约内容的检查方法	(70)
9. 使用预购方式时的几点注意	(73)
二、小投资开店的秘术	(77)
1. 小资本开店的要点	(77)
2. 编制工程预算表	(78)
3. 选择装潢的方法	(80)
4. 施工前的准备	(81)
5. 切勿对设备费用斤斤计较	(84)
6. 照明的促销效果	(85)
7. 付费的最好方法	(86)
三、内行人的店内作业	(89)
1. 最基本的工作“打扫”	(89)
2. 列出“作业时间表”	(90)
3. 建立顾客档案	(91)
4. 激发员工的士气	(93)
5. 远离环境危机	(95)
6. 包装的技巧	(96)

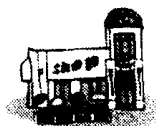


7. “盘点”的技巧	(98)
8. 也用“ABC分析法”	(99)
9. 有计划地订单下货	(101)
10. 确认收入的来源	(102)
四、起码的财务知识	(106)
1. 损益表与资产负债表	(106)
2. 资金的操作方法	(111)
3. 善于运用“损益两平点”	(112)
4. 制定“销售目标”	(118)
5. 商品效率与适中库存量	(120)

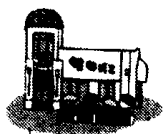
第三章 打破行规的个性化商店

创造个性化商店的五个要诀：1. 仅此一家别无分号，在别处没有的东西；2. 只有这里才有的服务；3. 在本店才看得到的东西；4. 只有我们才做得到的事；5. 只有在这里才碰得到的人

一、与众不同才能拔头出众	(127)
1. 店址是获利的风水宝地	(127)
2. 住宅区的商店值得拍板	(129)
3. “回归自然”的性情商品	(132)
4. 尽显小商店的优势	(134)
5. 地点与商品规划	(136)
6. 使商店成为聚会场所	(139)



7. 出售顾客的心理	(142)
8. 时刻更新经营观念	(144)
9. 成功的商店具备独特风格	(148)
10. 好商店的待客技术	(151)
二、创造一家个性化商店	(154)
1. 挖掘专属于个人的特质	(154)
2. 有一个醒目的店头代表色	(156)
3. 演技和服务风格	(157)
4. 客观掂量自己的份量	(158)
5. 站在顾客的立场	(159)
6. 不要盲目赶流行	(161)
三、打造一家招引人的品牌店	(162)
1. 掌握“进出方便”的原则	(162)
2. 人要衣装 店要店面	(164)
3. 店内规划的诀窍	(165)
4. 利用灯光的小技巧	(167)
5. 活用色彩组合	(170)
6. “表演性”陈列	(173)
7. “易买性”陈列	(175)
8. 橱窗的“活灵活现”	(176)
9. 壁面的巧妙利用	(177)
10. 商品陈列用具有讲究	(179)
11. 利用 POP 做促销	(180)
12. 一周一次的顾客式检查	(181)



四、以变应变的生存之道	(184)
1. 时段改变店铺也改变	(184)
2. “这就是我的店”	(188)
3. 博取顾客共鸣的“POP”主张	(192)
4. 打破行规的商品展示法	(196)

第四章 小店红火的风格魅力

所谓风格，并非在经营初期就能显示出来，而是需靠经验的积累，在实际的经营过程中，自然而然地形成一种属于自己的经营风格。

一、生意上门的秘术	(203)
1. 和顾客一道管理	(203)
2. 如何彻底利用顾客名单	(208)
3. 活用说服式的广告	(211)
4. 地区性的经营法	(215)
5. 使用传单与顾客沟通	(219)
6. 争取固定客户的妙方	(222)
二、魅力倍增的秘术	(227)
1. 信息式的店头经营法	(227)
2. 以服务争取顾客的信赖	(230)
3. “稍加改变”就有生意机会	(233)
4. 商店办成教学室	(237)
三、设计出彩的秘术	(240)

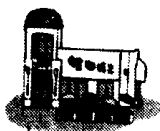


1. 别出心裁的招客法 (240)
2. 予人兴奋感的色彩设计 (244)
3. 视觉表现法 (247)
4. 展示实用生活的销售模式 (250)
5. 构思精巧的空间设计 (254)
6. 不断翻新的店面形象 (255)

第五章 独特小店的独特战略

任何一家生意兴隆的店，其经营方式都是十分灵活的，就是说极擅长顺应环境的变化，尤其在因应长期策略方面能保持平衡。店头生意兴隆的必要条件有：1. 实施新的 KKD 经营策略，即经验 (K)、灵感 (K)、胆量 (D) 的策略 2. 用功的店 3. 有目标的店 4. 投资有道的店

- 一、捕捉黄金时段 (263)
 1. 店铺的生命周期和应对策略 (263)
 2. 物的享受到心的满足 (268)
 3. 有招客能力的个性符号 (272)
 4. 招牌就是招客 (275)
 5. 如何使店铺充满活力 (278)
- 二、开店致富的“特种方” (282)
 1. 店铺形象致富术 (282)
 2. 找到妙手才回春 (286)



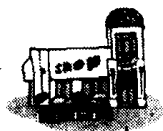
- 3. 走上信息致富的高速路 (290)
- 4. “主题店”的商品准备法 (294)
- 5. 有宝地不怕没宝贝 (298)
- 三、做生意要有新点子 (301)
 - 1. 生意兴隆的新方式 (301)
 - 2. 新科技时代挣钱有新办法 (303)
 - 3. 制造热闹气氛 (307)
 - 4. 季节性的促销策略 (311)

第六章 店头抓人心的 36 个招式

录

店头抓住人心的重要秘诀在于无懈可击的待客之道：积极、友善的态度；熟记顾客的脸孔和名字；款款温情的招待；无微不至的照顾；乃至达到情谊深厚、守望相助的人际关系。

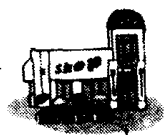
- 一、基本招式 (319)
 - 1. 迎面一句：“欢迎光临” (319)
 - 2. 招引顾客的七项原则 (320)
 - 3. 如何应对八种形态的顾客 (321)
 - 4. 顾客购物心理的八个阶段 (323)
- 二、礼仪招式 (325)
 - 1. 诚心待客的基本用语 (325)
 - 2. 正确称呼自己和对方的方式 (326)
 - 3. 巧妙地接受命令和提出报告的方法 (327)



4. 发言的正确方法	(329)
5. 博取好感的外饰原则	(330)
6. 使他人不愉快的五种态度	(331)
三、待客招式	(333)
1. 灵活运用销售重点	(333)
2. 学会 5W1H	(334)
3. 掌握顾客需求的 4 项原则	(336)
4. 吸引顾客注意力的用语	(337)
5. 接近顾客的时机	(338)
6. 抓住顾客心理的五项要点	(340)
7. 视顾客的心理采取接近办法	(341)
8. 怎样迎合儿童心理	(342)
9. 怎样抓住顾客同伴的心理	(344)
10. 掌握外籍顾客的心理	(345)
11. 勾起顾客购买意愿的要诀	(346)
12. 吸引顾客的交递商品方式	(348)
13. 使顾客满意的送别态度	(349)
14. 维持固定顾客的六项原则	(350)
15. 怎样卖礼品	(352)
16. 缺货时的应急方法	(353)
17. 如何应对顾客交换或退货	(354)
18. 顾客不守秩序时	(356)
19. 商品被顾客损坏时	(357)
20. 让顾客安心的用语	(358)



21. 迅速又巧妙的包装技巧	(359)
四、作业招式	(362)
1. 赢得好感的专业化打扮	(362)
2. 百分之百发挥功能的优良管理	(364)
3. 使顾客高兴的要诀	(365)
4. 保持人际关系和谐的要诀	(367)
5. 处理人际关系破裂的要诀	(368)
6. “先看别的店后再来”	(369)



第一章

小店里面的大门道

所有的小商店都必定将消费的焦点集中在客人的喜好上。它们都具有一个共同的特色，让人一看就知道它想要表达、想要销售的是什么东西。每一家店面看起来都有明快、独特的格调，无论外观、气氛或待客的礼貌上，都能表现其本身的特色。

