

书店音像店

赢利

218招

“钱途”美好开店系列丛书

史晟

编著

●最简洁的招数 ●最直接的诀窍
●最有用的经验 ●最善意的警告

文出版社

“钱途”美好开店系列丛书

书店音像店

Shudianyinxiangdian
Yingli218zhao

史晟 编著

赢利

218招

中国盲文出版社

图书在版编目(C I P)数据

书店音像店赢利 218 招/史晟编著. —北京: 中国盲文出版社, 2003.10

(“钱途”美好开店系列丛书)

ISBN 7-5002-1906-7

I. 书… II. 史… III. ①书店—商业经营②电子出版物—书店—商业经营 IV. G235

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 071484 号

书店音像店赢利 218 招

编 著: 史 晟

出版发行: 中国盲文出版社

社 址: 北京市丰台区卢沟桥城内街 39 号

邮政编码: 100072

电 话: (010)83895214 83896965

印 刷: 北京冶金大业印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 880×1230 1/32

字 数: 406 千字

印 张: 11.125

版 次: 2004 年 3 月第 1 版 2004 年 3 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5002-1906-7/G·278

定 价: 22.80 元

此书盲文版同时出版
盲人读者可免费借阅

版权所有 侵权必究
印装错误可随时退换

前 言

这是一本专为书店及音像店经营者而撰写的重要参考书,它的宗旨是为开店者提供最简洁的经营招数,最直接的赢利技巧,最有用的管理经验和最善意的开店的警示,从而提高开店者的综合经营水平提供帮助和借鉴。

应该指出的是,推出这本《书店音像店赢利218招》是读者的迫切需要,同时也是我们的责任所在。一方面,随着物质生活水平的提高,人们对精神文化生活的需求也日益迫切,图书和音像制品市场更是日益繁荣,在这种情况下,经营一家书店音像店确实存在着很大的商机;另一方面,要办好一个书店或音像店也不是一件简单的事。在市场竞争不断加剧的今天,作为书店音像店的经营者,仅仅具备一定的文化素养是不行的,在经营过程中他还需要掌握许多经营技巧和方法,而目前系统介绍这些方法和技巧的参考书确实不多见。

因此,本着为经营者服务的理念,我们隆重推出了这本《书店音像店赢利218招》。本书从开店的筹划到经营管理,从进货渠道到营销技巧,从人员配备到职工培训,从控制成本到提高利润,几乎涉及到书店音像店经营过程中可能遇到的所有问题和环节,并通过由浅入深的理论阐述、生动易懂的实例举证,招招紧扣“赢利”,为经营者指明了一条通往成功的道路。

诚然,赢利赚钱是每个开店经营者的愿望,但仅有这种愿望是远远不够的。经营者除了要有坚定的信心、顽强的毅力外,更需要充满智慧的头脑和正确的经营方法。本书的特点就在于它全面地收集了众多成功者开店的成功经验,总结了国内外书店音像店的流行趋势及管理时尚,吸收了国内外著名书店的开店技巧和管理模式,从而真正成为了一部在书店音像店经营方面很有分量的著作,相信本书的出版能够帮助广大开店者走对创业路子,真正将热情变为技巧,将知识变为财富,从而造就出自己的美好“钱途”。

编著者

目 录

第一讲 前期筹划

——有备无患,步步为营

俗话说,凡事预则立,不预则废。开店创业同样需要具有敏锐的眼光、独特的思维。当然,纸上谈兵与实践总是有一定差距的。因此,做好开业前的市场分析,遵循开店流程,才能有备无患、步步为营。

第1招	了解开店流程	3
第2招	做好两种准备	5
第3招	明确市场定位	6
第4招	搞好形象设计	7
第5招	估算书店商圈范围	8
第6招	做好市场分析	9
第7招	明确筹资金额	11
第8招	确定资金来源	12
第9招	降低筹资成本	14
第10招	选择适合的经营形式	15
第11招	合资开店有弊端	17

第12招	开店资金要到位	19
第13招	工商手续办齐全	20
第14招	书店音像店经营的申请程序	21
第15招	掌握市场第一手资料	23
第16招	开业前应做好的工作	25
第17招	制定最佳开业方案	26
第18招	冷静接手转租店	27

第二讲 开店选址

——地旺财旺，因地制宜

店址的好坏将直接影响到书店音像店经营的成败。选择一个最适合自己的“黄金”店址，就可以为以后的经营打下“地利”的基础。因此，开店前应尽可能地挖掘好这个“金矿”。

第19招	选择开店的最佳地点	31
第20招	好店址就是个好金矿	32
第21招	要在地点选择上下功夫	34
第22招	客流多买卖旺	35
第23招	“象牙塔”周边开店生意火	37
第24招	按消费需求来选址	38
第25招	五种地点不宜开书店	39
第26招	租房开店要谨慎	40
第27招	高租金换来高收益	42

第三讲 店铺美化

——突出风格，拒绝平庸

图书音像店的店面设计,不仅体现了设计者的风格个性,也突现了经营者的经营意图,更主要的是它给消费者留下了深刻印象。风格独特、引人注目的店铺设计完全可以起到招徕顾客、扩大销售的作用。

第28招	取店名的八个原则	45
第29招	店名一定要“感觉”好	46
第30招	创造舒适的购物环境	47
第31招	装潢设计的五个步骤	49
第32招	店铺招牌很重要	50
第33招	店铺门面设计技巧	51
第34招	设计风格独特的店铺橱窗	53
第35招	橱窗设计应“本分”	55
第36招	店面要设计成开放型	57
第37招	室外装饰要精美	58
第38招	书店设计要着眼细小处	59
第39招	布局要便于选购	61
第40招	内部布局五大模式	62
第41招	巧妙运用灯光照明	64
第42招	要经常给店铺做“美容”	65
第43招	巧用空间做广告	66
第44招	利用音乐冲淡噪音	68
第45招	听取一线售货员的意见	69

第四讲 陈列技巧

——精而不杂,多而不乱

图书音像制品的陈列方式可以反映出一家店的风格和店主的经营思路，设计出合理而富于艺术感的陈列方式是刺激顾客购买的有效而直接的手段。

第46招	图书音像制品陈列五原则	73
第47招	图书音像制品陈列九式	75
第48招	陈列的具体艺术手法	77
第49招	图书陈列也要注意顺序	79
第50招	开设主题陈列区	80
第51招	大型卖场图书的布局与陈列	81
第52招	卖场区域的配比原则	83
第53招	卖场分割要突出特色	85
第54招	图书陈列要有动感美	86
第55招	陈列要具备魅力	87
第56招	陈列方式要易看、易选	89
第57招	改变传统落后的陈列方法	92
第58招	让图书音像制品“活”起来	93
第59招	陈列方式影响销售	95

第五讲 营销策略

——运筹帷幄，决胜千里

不管做什么生意、开什么店，都需要有经营的谋略。否则，将举步维艰，满盘皆输。作为一名书店音像店的经营者来说，既要和竞争对手保持融洽的关系，也要把握市场脉搏，开拓创新，这样才能使自己经营的店铺永远立于不败之地。

第60招	树立正确的经营理念	99
第61招	制定书店营销策划方案	101
第62招	处理好与同行的关系	102
第63招	开好书店的三大要素	103
第64招	努力提高营业额	104
第65招	节约是降低成本的关键	105
第66招	连锁书店不宜取低价策略	106
第67招	把握顾客的消费动向	107
第68招	图书音像专卖店经营技巧	109
第69招	经营书店音像店的注意事项	111
第70招	掌握图书防伪的方法	112
第71招	经营书报亭的宜忌	113
第72招	开音像店的经营思路	114
第73招	发展音像连锁经营	115
第74招	利用网络进行营销	116
第75招	让网络给书店做广告	118
第76招	通过网络塑造书店形象	119
第77招	网络销售的五部分	121
第78招	网络营销的库存管理	122
第79招	成功开店的四条捷径	123
第80招	走出萎靡的低谷	125

第六讲 领导艺术

——其言必正，其令必行

作为一个书店音像店的管理者，不但要具备一定的人格魅力，更要具备超前的经营思路，深谙管理人的艺术，只有这样的管理者才能使书店音像店的经营平稳发展。

第81招	经营者必须学会挖掘潜力	129
第82招	批评要讲艺术	130
第83招	做好门市书店的管理	132
第84招	经营者应善于把握全局	133
第85招	不景气的市场也有商机	134
第86招	制造活跃的书店气氛	136
第87招	店内的沟通很重要	137
第88招	“自吹自擂”的经营术	138
第89招	勇于承担责任	139
第90招	敢于冒风险	140
第91招	听取合理的建议	142
第92招	要有广博的知识	143
第93招	善于使巧劲	144
第94招	学会抓重点	145
第95招	何时开书店都赚钱	146
第96招	掌握说服别人的技巧	147

第七讲 图书流通

——紧跟市场，避免滞销

图书音像制品流通是开店营业中的关键环节，如果流通环节做得不好，图书音像制品形成滞销，那么，将会严重影响到赢利；反之，控制存货，让图书音像制品都流通起来，你的书店音像店必然门庭若市、生意兴隆。

第97招	图书音像店要严把采购关	151
第98招	遵守采购进货的原则	152
第99招	掌握采购进货的要素	154

第100招	图书音像制品的采购技巧	155
第101招	重视商品的结构	158
第102招	遵循采购的步骤	159
第103招	图书音像制品采购的方式	161
第104招	做好供求市场预测	162
第105招	做好订货计划	164
第106招	做好图书音像制品的盘点	165
第107招	搜集图书音像制品信息	167
第108招	在进货上控制库存	168
第109招	采购要以现货为主	171
第110招	图书运输要遵循四个原则	172
第111招	储存管理要心中有数	173
第112招	仓库管理的四个原则	174
第113招	严把库存和验收关	175
第114招	加强对存货的管理	176
第115招	对存货要进行有效控制	178
第116招	科学合理地存放商品	180
第117招	要及时处理退货	181

第八讲 顾客服务

——笑里藏金，和气生财

俗话说：好言一句三冬暖，恶语半句六月寒。在图书音像市场竞争越来越激烈的今天，顾客就是上帝，顾客就是金钱。所以，书店音像店的营业人员在经营过程中，一定要以良好的服务态度，满腔热情地为顾客服务，促进商品的营销。

第118招	注重店员的形象	185
第119招	把握时机招呼顾客	187
第120招	接待顾客的语言艺术	188
第121招	树立良好的服务态度	190
第122招	满腔热情为顾客服务	191
第123招	要把握好“热情”的度	192
第124招	店员语言宜忌	193
第125招	提高店员的道德意识	195
第126招	实实在在地提升服务品质	197
第127招	接待顾客要讲效率	199
第128招	学会给顾客分类	200
第129招	不同的顾客用不同的方法	202
第130招	顾客是书店音像店的生命	205
第131招	图书超市服务要讲技巧	206
第132招	扮好店员的角色	206
第133招	学会在繁忙时接待顾客	208
第134招	耐心倾听顾客的怨言	209
第135招	理解顾客的抱怨	210
第136招	处理怨言不能像处理垃圾	212
第137招	谨慎处理顾客的无理取闹	213
第138招	正确处理顾客抱怨	214
第139招	开通顾客存包服务	215
第140招	让你的书店更人性化	216

第九讲 人员培训

——任贤使能，以人为尊

店员素质的好坏直接影响书店的经营。在对书店音像店人员进行选用与培训的过程中,道德品质与心理素质是店员培训的重要内容。如何指导店员通过自我学习,发挥内在的潜能,这是人员培训的关键。

第141招	明确培训的目的和意义	221
第142招	编制培训的内容	222
第143招	为书店注入新鲜血液	225
第144招	制定招聘标准	227
第145招	对店员进行基本素质的培训	230
第146招	团队精神不可少	232
第147招	道德品质是培训的前提	233
第148招	基本常识是培训要求	234
第149招	意志品质的培训是关键	236
第150招	书店是最好的培训教室	238
第151招	要对店员进行具体指导	239
第152招	鼓励店员自我学习	240
第153招	提高店员的学习兴趣	241
第154招	持续培训才能见成效	242
第155招	确定培训的重点	243
第156招	灵活运用培训时机	245
第157招	努力开展内部培训	247
第158招	联合办培训	248
第159招	要对培训效果进行评估	249

第十讲 零售促销

——广开思路,投其所好

运用打折来促销,巧借广告作宣传,是书店音像店主要的促销方式与途径。但要想抓住顾客购买的心理,满足顾客的要求,光靠这些方法是不够的。所以,必须制定科学合理的销售计划。

第160招	制定合理的销售计划	253
第161招	时刻掌握销售动向	254
第162招	开展主题营销活动	255
第163招	明确促销的目的	256
第164招	注重促销的效果	257
第165招	分析促销结果	258
第166招	店员应当做一个导购高手	260
第167招	导购要理解顾客心理	261
第168招	建立读者网的技巧	263
第169招	运用技巧刺激购买	264
第170招	让顾客先看到“好货”	265
第171招	端正推销的态度	266
第172招	抓住每一个商机	267
第173招	销售方式要灵活多样	268
第174招	掌握待客说话的原则	269
第175招	抓准时机来推销	270
第176招	做好图书音像制品的宣传	272
第177招	提供图书音像制品信息	273
第178招	书店设计依顾客而定	274
第179招	推销库存积压品	276
第180招	图书音像制品降价的技巧	277
第181招	特价图书音像制品的促销	279
第182招	开展娱乐促销活动	280

第183招	善用广告作宣传	281
第184招	选择恰当的媒体	283
第185招	确定公关促销的目的	284
第186招	好的形象比知名度更重要	285

第十一讲 特色经营

——推陈出新,变中求胜

搞特色经营要有敏锐的洞察力,要有“敢为天下先”的经营思想,才能走出一条“与众不同”的路来。比如,开设店中店,以特卖的方式吸引顾客;迎合人们望子成龙的心理开儿童书店等等都属于特色经营的方式。

第187招	积极开展企划活动	289
第188招	花小钱作大广告	290
第189招	书店要有文化气氛	291
第190招	开自助书店潜力大	292
第191招	把书店开在大商场中	294
第192招	开一家畅销书店	295
第193招	开一家古书店	296
第194招	开一家专业书店	297
第195招	开一家旧书专卖店	298
第196招	开一家礼品书店	299
第197讲	开一家高档的书店	301
第198招	开一家儿童书店音像店	302
第199招	开一家女性书店音像店	303
第200招	开一家音像专卖店	304
第201招	开一家二手音像店	306

第202招	以特卖的方式吸引顾客	307
第203招	开展邮购业务有技巧	309
第204招	学会以小胜大	310
第205招	抓住每一个机遇	311

第十二讲 店铺管理

——强化管理，防微杜渐

良好的管理才有良好的经营，完善合理的管理制度是书店音像店长期发展的根本保障，在诸多的管理制度中，财务管理制度、安全管理制度对书店音像店来说最为重要。

第206招	建立店员考核制度	315
第207招	完善奖励机制	317
第208招	了解基本的财务知识	321
第209招	明确收受现金制度	322
第210招	做好财务管理	323
第211招	正确填写转账支票	325
第212招	做好损益分析	326
第213招	店员要有娴熟的业务技巧	328
第214招	搞好开架管理	330
第215招	增强防范意识	332
第216招	防止图书丢失	335
第217招	警惕职业诈骗	336
第218招	加强钥匙管理	337
附录	经营妙语	339