

宁小军 编著

准确定位 选址要领 注册登记 门面装修 营业方案  
人员管理 商品管理 导购服务 促销技巧 售后服务 品牌加盟

# 打造一流 手机店

DA ZAO  
YI LIU  
SHOU JI DIAN

中国大陆第一本手机店经营专业书

宁小军 编著

# 打造一流 手机店

中国大陆第一本手机店经营专业书

南方日报出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

打造一流手机店 / 宁小军编著. —广州: 南方日报出版社,  
2004

ISBN 7-80652-341-3

I. 打... II. 宁... III. 携带电话机—零售商业—商业经营—中国 IV. F724.746

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 032671 号

## 打造一流手机店

宁小军 编著

出版发行: 南方日报出版社

地 址: 广州市广州大道中 289 号

电 话: (020) 87373998-8502

经 销: 广东新华发行集团股份有限公司

印 刷: 广东邮电南方彩色印务有限公司

开 本: 889mm×1194mm 1/32

印 张: 8.5

字 数: 202 千字

印 数: 5000 册

版 次: 2004 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 16.80 元

投稿热线: (020) 87373998-8503 读者热线: (020) 87373998-8502

网址: <http://www.nanfangdaily.com.cn/press> <http://www.southcn.cn>

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系

[.in/ebook](#)

调换。

# 目 录



## 第1章 准确定位

---

### 1.1 手机店定位基本原则

|                                                          |   |
|----------------------------------------------------------|---|
| 切中目标受众 .....                                             | 3 |
| 传播积极形象 .....                                             | 3 |
| 创造差异化优势 .....                                            | 4 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 经营小窍门：如何获取经营优势 ..... | 4 |

### 1.2 手机店定位流程

|               |    |
|---------------|----|
| 调查细分阶段 .....  | 6  |
| 选择竞争优势 .....  | 10 |
| 定位确定及传达 ..... | 11 |

### 1.3 手机店定位实用策略

|            |    |
|------------|----|
| 属性定位 ..... | 12 |
| 利益定位 ..... | 12 |

---

|               |    |
|---------------|----|
| 使用/应用定位 ..... | 12 |
| 使用者定位 .....   | 12 |
| 竞争者定位 .....   | 13 |
| 质量—价格定位 ..... | 13 |
| 文化象征定位 .....  | 13 |
| 心理认知定位 .....  | 13 |
| 生活方式定位 .....  | 14 |
| 情感定位 .....    | 14 |
| 功能定位 .....    | 14 |
| 重新定位 .....    | 14 |

## 第2章 选址要领

### 2.1 手机店选址基本原则

|                        |    |
|------------------------|----|
| 交通条件分析 .....           | 17 |
| 客流规律分析 .....           | 18 |
| 竞争对手分析 .....           | 20 |
| 城市规划分析 .....           | 20 |
| ☑ 经营小窍门：如何选择最佳店址 ..... | 21 |
| 地点朝向分析 .....           | 21 |

### 2.2 手机店备选店址评估

|                     |    |
|---------------------|----|
| 评估要素 .....          | 23 |
| ☑ 经营小窍门：如何衡量店铺的产权投资 |    |
| 价值 .....            | 24 |
| 相关分析 .....          | 25 |

|                |    |
|----------------|----|
| 2.3 手机店选址技巧与禁忌 |    |
| 选址技巧 .....     | 26 |
| 选址大忌 .....     | 27 |

## 第3章 注册登记

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 3.1 申请工商登记              |    |
| 登记注册的必要性 .....          | 31 |
| 申请开办登记 .....            | 32 |
| 营业执照领取 .....            | 35 |
| 变更登记的处理 .....           | 36 |
| 3.2 申请税务登记              |    |
| 税务登记的基本程序 .....         | 37 |
| 纳税申报程序 .....            | 39 |
| 3.3 申请银行开户              |    |
| 开户 .....                | 42 |
| 结算 .....                | 43 |
| 银行贷款的一般原则 .....         | 44 |
| 银行发放贷款的条件 .....         | 45 |
| ☑ 经营小窍门：如何向银行申请贷款 ..... | 45 |

## 第4章 门面装修

|                  |    |
|------------------|----|
| 4.1 手机店门面设计      |    |
| 店面设计的内容和目标 ..... | 49 |

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 门面设计注意要点 .....                                            | 49 |
| 门面设计分类 .....                                              | 51 |
| 门面设计中招牌的妙用 .....                                          | 52 |
| 门面设计中的命名 .....                                            | 52 |
| <b>4.2 手机店购物环境营造</b>                                      |    |
| 购物环境含义 .....                                              | 54 |
| 购物环境设计的多维性 .....                                          | 54 |
| 光、色、声在购物环境中的应用 .....                                      | 56 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 经营小窍门：如何设计店铺的照明 ..... | 59 |
| 购物环境设计原则 .....                                            | 63 |
| 购物环境设计程序 .....                                            | 65 |

## 第5章 营业方案

|                      |    |
|----------------------|----|
| <b>5.1 手机店经营环境分析</b> |    |
| 总体环境的变化 .....        | 69 |
| 市场环境 .....           | 69 |
| 竞争对手的经营条件分析 .....    | 70 |
| 消费者购物行为的分析 .....     | 70 |
| <b>5.2 手机店经营数据分析</b> |    |
| 市场占有率分析 .....        | 71 |
| 各品牌销售量的分析 .....      | 71 |
| 利润分析 .....           | 71 |
| 损耗分析 .....           | 72 |
| 生产力分析 .....          | 72 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| 卖场效率分析 .....         | 72 |
| 商品效率的分析 .....        | 73 |
| 成本费用分析 .....         | 73 |
| 产品成本分析 .....         | 73 |
| 促销效果分析 .....         | 73 |
| 组织活动力分析 .....        | 74 |
| 损益平衡点分析 .....        | 74 |
| <br>5.3 手机店经营方案构成要素  |    |
| 营业方案的内容 .....        | 75 |
| 营业方案内容的确定原则 .....    | 77 |
| <br>5.4 手机店营业目标设定    |    |
| 设定各品牌的营业目标 .....     | 78 |
| 细分手机店的营业目标 .....     | 78 |
| 设定分类的销售目标 .....      | 79 |
| 设定总体和各品牌的毛利率目标 ..... | 79 |
| 劳动生产力目标 .....        | 79 |
| 费用目标 .....           | 79 |
| 存货目标 .....           | 79 |
| 损益目标 .....           | 80 |

## 第6章 人员管理

|             |    |
|-------------|----|
| 6.1 店长管理    |    |
| 店长的角色 ..... | 83 |
| 店长的职责 ..... | 84 |



|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| 店长应具备的能力 .....                  | 85  |
| ☑ 经营小窍门：如何选择店长 .....            | 86  |
| 店长的重点管理事项 .....                 | 86  |
| <b>6.2 营业员仪容仪表要求</b>            |     |
| 营业员接待礼仪 .....                   | 89  |
| 营业员仪表 .....                     | 91  |
| ☑ 经营小窍门：如何欢迎顾客 .....            | 94  |
| 营业员饰物佩戴 .....                   | 94  |
| 营业员工作用品 .....                   | 97  |
| <b>6.3 营业员言谈举止要求</b>            |     |
| 为顾客服务时站姿 .....                  | 101 |
| 恭候顾客站姿 .....                    | 102 |
| 柜台营业员待客站姿 .....                 | 103 |
| 营业人员服务礼貌用语 .....                | 104 |
| <b>6.4 促销员介绍商品要求</b>            |     |
| 总则 .....                        | 117 |
| 针对不同品牌的特点进行介绍 .....             | 117 |
| ☑ 经营小窍门：如何介绍手机才能突出其<br>特性 ..... | 118 |
| 侧重介绍手机的功能 .....                 | 119 |
| 新上市手机的介绍 .....                  | 119 |
| 进口手机的介绍 .....                   | 120 |
| 滞销手机的介绍 .....                   | 120 |

## 第7章 商品管理

- 7.1 手机进货
  - 采购业务管理 ..... 123
  - 手机店采购技巧 ..... 127
- 7.2 手机验收
  - 手机验收凭证的处理 ..... 129
  - 手机验收注意事项 ..... 129
- 7.3 手机陈列
  - 手机陈列的原则 ..... 131
  - ☒ 经营小窍门：如何认识手机陈列的重要性  
..... 131
  - 手机陈列的艺术趋势 ..... 133
- 7.4 手机盘点
  - 手机盘点的目的 ..... 135
  - 手机盘点作业管理 ..... 135
  - 盘点计算方法 ..... 137
  - 盘损盈的原因与处理 ..... 138

## 第8章 导购服务

- 8.1 树立导购服务意识
  - 热爱导购工作 ..... 143

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| 导购服务阶段 .....                      | 144 |
| 导购服务的“5S”原则 .....                 | 145 |
| <b>8.2 熟悉手机导购基本知识</b>             |     |
| ☑ 经营小窍门：如何获取导购必须具备的<br>产品知识 ..... | 147 |
| 手机导购通用常识 .....                    | 148 |
| 市话通手机导购须知 .....                   | 152 |
| GSM手机导购须知 .....                   | 155 |
| <b>8.3 把握顾客购买动机</b>               |     |
| 购买动机 .....                        | 164 |
| 购买动机分析 .....                      | 164 |
| 一般购买动机分析 .....                    | 165 |
| 具体购买动机分析 .....                    | 167 |

## 第9章 促销技巧

|                        |     |
|------------------------|-----|
| <b>9.1 手机促销常见手法</b>    |     |
| 降价促销 .....             | 173 |
| 竞赛、游戏、抽奖 .....         | 174 |
| ☑ 经营小窍门：如何进行手机促销 ..... | 174 |
| <b>9.2 手机促销实施流程</b>    |     |
| 确定促销目标 .....           | 175 |
| 选择促销方式 .....           | 175 |

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| 拟定促销方案 .....               | 176 |
| ☑ 经营小窍门：如何确定赠送折价券的成本 ..... | 178 |
| 促销方案的实施 .....              | 179 |
| 促销效果评估 .....               | 180 |

## 第10章 售后服务

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 10.1 了解售后服务原则          |     |
| 心怀对顾客的感激之情 .....       | 183 |
| 以微笑服务温暖顾客 .....        | 183 |
| 愉快且有分寸地与顾客交流 .....     | 183 |
| 10.2 熟悉售后服务用语          |     |
| 服务用语的重要性 .....         | 185 |
| 不同情况服务用语 .....         | 185 |
| 10.3 掌握售后服务要点          |     |
| 做好手机售前工作 .....         | 187 |
| ☑ 经营小窍门：如何做好售后服务工作 ... | 187 |
| 倾听顾客意见 .....           | 188 |
| 弄清抱怨缘由 .....           | 188 |
| 迅速处理抱怨 .....           | 188 |
| 抓好后续服务 .....           | 189 |
| 10.4 运用售后服务技巧          |     |
| 感情联络 .....             | 190 |

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 信息搜集 .....             | 191 |
| <b>10.5 掌握手机维修常识</b>   |     |
| 手机故障特点 .....           | 193 |
| 手机维修基础 .....           | 194 |
| 手机维修流程 .....           | 199 |
| 手机常用维修方法 .....         | 201 |
| 手机故障处理技巧 .....         | 205 |
| <b>10.6 灵活处理顾客投诉</b>   |     |
| 顾客投诉主要内容 .....         | 208 |
| 处理顾客投诉时须遵循原则 .....     | 209 |
| ☑ 经营小窍门：如何贯彻预防原则 ..... | 209 |
| 处理顾客投诉步骤 .....         | 210 |

## 第11章 品牌加盟

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| <b>11.1 手机店品牌加盟内涵</b>             |     |
| 手机品牌的功能 .....                     | 215 |
| 手机店导入品牌加盟经营模式的必要性 ...             | 216 |
| ☑ 经营小窍门：如何认识手机店品牌塑造<br>的重要性 ..... | 217 |
| <b>11.2 手机品牌评估与选择</b>             |     |
| 知识产权、企业文化和企业形象 .....              | 219 |
| 特许人的背景和实力 .....                   | 221 |
| 企业所处的发展阶段和前景预测 .....              | 221 |

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 合作条件与合约内容 ..... | 223 |
| 特许人的产品与服务 ..... | 224 |
| 特许人的营销与推广 ..... | 225 |
| 对加盟店的支持力度 ..... | 226 |

### 11.3 回避加盟过程中的陷阱

|                                                          |     |
|----------------------------------------------------------|-----|
| 特许经营失败原因分析 .....                                         | 230 |
| 识别加盟陷阱 .....                                             | 231 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 经营小窍门：如何识别特许加盟陷阱 ... | 233 |

## 附录

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 附录一 手机店加盟意向表 .....   | 235 |
| 附录二 通信市场消费问卷调查 ..... | 238 |
| 附录三 手机使用小常识 .....    | 241 |
| 附录四 品牌纵横 .....       | 244 |
| 附录五 手机联盟 .....       | 256 |

# 第1章

准确定位









## 1.1 手机店定位基本原则

### ■ 切中目标受众

手机店定位必须设定一个特定的传播对象，而这些特定对象可能只是所有目标对象中的一部分。手机店定位是站在手机消费者的立场上，借助各种传播手段和方式让手机在消费者心目中获得一个有利的位置。定位的利益点选择，除了手机功能利益外，还应有心理、情感、象征意义上的利益。在进行手机店定位时，就要以一种始终如一的形式将手机的功能和服务利益与消费者心理上的需要连接起来，通过这种方式将定位明确地传递给手机消费者，以满足消费者的需要。

### ■ 传播积极形象

只有当消费者心中关于产品和服务的内涵得以确认时，资源才能被有效地利用，产生积极的效益和联想。定位可以看作