

◆ 画时代书坊 ◆

店/铺/打/理/新/准/则

开店赢利的门道 经营管理的学问

如何打理 大小书店



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

如何打理大小书店

张 伟 主编



中国经济出版社
www.economyph.com

北 京

图书在版编目(CIP)数据

如何打理大小书店/张伟主编. —北京:中国经济出版社, 2005.1
(店铺打理新准则)

ISBN 7-5017-6783-1

I.如… II.张… III.书店-商业经营 IV.G235

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 122387 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: WWW.economyph.com

责任编辑: 严 莉 (电话: 010 68354371 Email: hubeiadele2000@sina.com)

责任印制: 石星岳

封面设计: 红十月工作室

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京市地矿印刷厂

开 本: 成书尺寸 146mm×210mm 印 张: 7.875 字 数: 116 千字

版 次: 2005 年 1 月第 1 版 印 次: 2005 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5017-6783-1/F·5408 定 价: 18.80 元

版权所有 翻印必究 举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68369586 68346406 68309176

请听我说!

“店铺打理新准则”丛书作为“画时代书坊”第一辑，热腾腾地出炉啦！让我们一同创享图文阅读新时尚！

“店铺打理新准则”丛书的顺利成书，要感谢：佳维、佳辉、佳杭、崔明鸣、冬硕、亚琦、剑涛、耿建、晓玉、晓敏、何红、胡根、玉甫、皎洁、力波、力闻、墨杰、栗娜娜、刘佳佳、秋月等，正是他们精益求精的精神和辛勤的付出，才使得本丛书的品质更上一层楼。同时，也要感谢中国经济出版社的严莉老师的大力支持，本丛书才得以在最短时间内与读者朋友见面。

有什么新鲜意见或建议，欢迎通过（huashidaishufang@163.com）随时和我们联系哦。

让我们期待“画时代书坊”出炉更多的“美味佳肴”！

A

A-1 掌握书店的主要类型·····	1
A-2 拟定书店的经营战略·····	4
A-3 确定书店的经营目标·····	6
A-4 制定书店的经营方针·····	8
A-5 实施书店的经营计划·····	11

B

B-1 了解各种经营形式的优劣·····	13
B-2 全面周详地进行商圈评估·····	15
B-3 从不同的角度分析客流·····	18
B-4 做一份详细的投资预算·····	20
B-5 筹备开店需要的资金·····	23
B-6 寻找志同道合的合作伙伴·····	25
B-7 用合理的价格租赁最佳的店面·····	27
B-8 给书店取一个好的店名·····	29
B-9 什么是工商注册·····	32
B-10 了解店铺税务登记的内容·····	35

C

C-1 书店的装潢设计原则·····	37
C-2 装潢设计要有一定的程序·····	38
C-3 重视招牌的设计·····	41
C-4 设计独具个性的书店造型·····	44
C-5 巧妙发挥 pop 的作用·····	46
C-6 多方面营造书店的气氛·····	49
C-7 从体现书店风格的角度进行卖场设计·····	51
C-8 合理地进行布局设计·····	53

D

D-1 掌握图书分类的特点·····	54
D-2 了解图书的主要类别·····	55
D-3 图书陈列的基本要求·····	58
D-4 遵循图书陈列的原则·····	61
D-5 图书陈列要讲策划·····	63
D-6 运用图书陈列的技巧·····	65
D-7 学会图书陈列的方法·····	68
D-8 注重畅销书的陈列·····	70

E

E-1 构成合理的货品结构·····	71
E-2 不同时期采用不同的采购策略·····	74
E-3 把握采购图书的标准·····	75
E-4 根据书店实际情况选择适用的采购方式·····	77
E-5 掌握采购的要领·····	80
E-6 重视供应商的选择与管理·····	83
E-7 谨慎对待采购合同·····	85
E-8 做好货品运输工作·····	88
E-9 把握验收图书的细节·····	90
E-10 识别盗版图书的方法·····	93

F

F-1 图书盘点的要点·····	96
F-2 怎样进行图书退货·····	98
F-3 如何做好图书的存储管理·····	101
F-4 控制好库存·····	104
F-5 滞销品的处理要点·····	107

G

G-1 拟订促销实施计划·····	109
G-2 了解促销方案的内容·····	112
G-3 如何进行促销预算·····	114
G-4 常见的促销方式·····	117
G-5 会员卡促销的基本类型·····	119
G-6 主题活动促销的组成·····	121
G-7 折扣促销的一般形式·····	124
G-8 把握公关促销的普遍技巧·····	127
G-9 做好促销成效评估工作·····	129

H

H-1 对顾客提供微笑服务·····	132
H-2 接待顾客要运用待客用语·····	134
H-3 繁忙时店员的服务技巧·····	137
H-4 收银和送客的基本要领·····	140
H-5 做好图书退换服务·····	143

H-6 提高店员服务品质的方法·····	145
H-7 及时正确地处理顾客的抱怨·····	147
H-8 应对不同顾客要用不同的技巧·····	148

I-1 店长要有一定的领导能力·····	151
I-2 合理分配工作任务·····	154
I-3 进行高效的团队管理·····	156
I-4 处理店内矛盾的技巧·····	158
I-5 店员的招聘技巧·····	161
I-6 店员与书店签定聘用合同应注意事项·····	164
I-7 店员的仪容仪表要求·····	166
I-8 店员薪酬管理·····	168
I-9 培养书店的团队精神·····	171
I-10 做好书店店员的激励工作·····	173
I-11 及时对店员进行相关培训·····	176
I-12 公平、公正地进行店员考核·····	178

J

J-1 账户开立的程序和证件·····	181
J-2 编制账簿的基本程序·····	183
J-3 识记财务登记的种类·····	185
J-4 怎样才能做好财务收支·····	188
J-5 现金收受的工作要点·····	190
J-6 收银员最基本的业务要求·····	193
J-7 怎样纠正收银作业错误·····	196

K

K-1 畅销书店的经营要点·····	198
K-2 专业书店的经营种类·····	200
K-3 特价书店的经营技巧·····	202
K-4 地铁书店的经营方略·····	204
K-5 谨慎经营礼品书店·····	207
K-6 经营书吧要抓住与书店的不同点·····	209
K-7 经营网上书店的着眼点·····	212

L

L-1 革新书店的经营理念·····	214
L-2 收集并利用好信息·····	217
L-3 建立连锁经营需要的条件·····	219
L-4 关注连锁经营的发展趋势·····	221
L-5 了解连锁经营的发展模式·····	224
L-6 制定连锁经营的发展战略·····	226
L-7 遵循连锁经营的基本原则·····	229
L-8 连锁书店的构成结构·····	231
L-9 设计加盟分店的要点·····	234
L-10 经营加盟分店的具体方法·····	235
L-11 做好加盟店的物流管理·····	237
L-12 注重加盟店的信息管理·····	238

A-1

掌握书店的主要类型

近年来,随着物质生活水平的不断提高,人们越来越重视精神文化生活的追求。而书籍是人们获得知识和精神享受的重要途径。由于人们需求的增加,使得图书行业成为近来流行的“朝阳产业”。再加上书店的经营效益相当可观,许多经营者抓住这一商机,开始涉足图书经营。因而大大小小、各种各样的书店就如雨后春笋般地接连出现了。

书店的大量涌现,给经营带来了难度。要想成功地经营一家书店,首先就要了解书店有哪些类型。一般说来,书店按经营品种及经营形式的不同可分为以下几种:

◆ 专业书店。多是民营书店,它有针对性地提供图书信息,实行一对一营销。这类书店能把分散的顾客集中起来,形成稳定的顾客群。

◆ 社区书店。已成规模的大型书店还不多。这类书店拥有相对集中的顾客群,能够有针对性地进行经营。这类

书店要做好图书的筛选工作。

◆ 网上书店。有方便快捷的优势，读者购书不受地域、时间的限制，但受网上支付形式、配送体系的限制。同时这类书店的信息采集成本高，信息也不丰富。

◆ 读者俱乐部。一般以书店或出版社为依托，主要通过邮购体系实施服务。无店铺的低成本销售可以给读者更多的优惠。但邮购的时效性差。

◆ 连锁书店。已形成一种规模优势，拥有全方位、全流程的销售信息，竞争力强。但在经营、管理上不太灵活。这类书店必须拥有高效的物流供给系统。

开个书店真不简单，但为了人们知识与精神享受，再辛苦也值得。



A-2

拟定书店的经营战略

经营战略是企业开展经营活动、进行日常经营管理的依据。经营任何企业首先要拟定自己的经营战略，书店也不例外。所谓经营战略是指可供书店经营人员选择、体现不同经营要求的策略方针。

书店的经营战略模式主要有以下几种：

◆ 开放、发展战略。是书店筹划扩大经营规模和实现经营多样化的一种战略模式，有一定的风险性。适合优势较大的大型书店，有扩大购销业务、建立分支机构、开展多样化经营等形式。

◆ 保守、稳定战略。是指书店在现有的经营条件下，着重于通过改善经营管理而提高经济效益的一种战略。其优点是风险小，通常被经济实力不足的书店所采用。

◆ 紧缩战略。是指书店采取缩小经营规模、减少投入

来应对困难的一种战略。在书店经营遇到困难时常采用这种策略。

◆ 等同经营战略。是指把经营力量投入到各类图书上，凭书店地利、人力及其他有利条件吸引消费者。适合市场稳定或供不应求的图书。

◆ 差异经营战略。是指书店经营的图书具有独特的风格。此战略要根据书店的经营条件和市场需求的变化趋势确定重点经营的方向。

◆ 特色战略。是指出奇制胜，通过有特色的图书服务或促销扩大市场占有率。

◆ 重点战略。指集中书店的全部力量重点经营特殊图书。

A-3

确定书店的经营目标

确定书店的经营目标，这是书店经营策略的重中之重。

书店的经营目标，是书店在一定时期内经营活动的发展方向和奋斗目标。确定的前提是分析书店的外部环境和内部经营条件。要在一定的时间限制内，规定书店的发展方向和定量指标，指导书店的日常经营活动。

书店经营者要确定的经营目标主要有：

◆ 近期与长期经营目标。近期目标以长期目标为指引，长期目标以近期目标为基础。

◆ 定性与定量经营目标。定量目标涉及书店的销售额、利润额及其增长率、市场占有率、投资利润率等。定性目标涉及书店的服务质量、形象、经营方式等。

◆ 使命与利益经营目标。书店的使命目标就是为社会大众服务，满足人民日益增长的文化需要。利益目标就是