

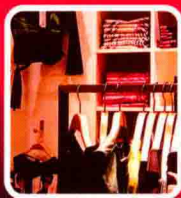
让自己的店铺日进斗金

小店 赚钱

就这么简单

旺燃◎主编

开店不仅仅是一种
谋生手段，更是一种生活态度



XIAODIAN

ZHUANQIAN JIUZHEMEJIANDAN

有句俗语叫做“生意做遍，不如开店”。开小店当老板不仅可以施展自己的才华，锻炼自己的能力，还可以积累自己的财富。

用智慧与汗水拉近理想与现实之间的距离

店铺经营
实战大全

中国纺织出版社

让自己的店铺日进斗金

小店赚钱

就这么简单

旺燃◎主编



XIAODIAN

ZHUANQIAN JIUZHEMEJIANDAN

用智慧与汗水拉近理想与现实之间的距离



中国纺织出版社

内 容 提 要

有句俗话说叫作“生意做遍，不如开店”。开小店当老板不仅可以施展自己的才华，锻炼自己的能力，而且还可以积累自己的财富。本书是小店赚钱必读全书，包括小店筹备篇、小店打造篇、小店管理篇、小店经营篇、小店售后篇等。本书借助大量的开店实例为那些创业小店店主出谋划策，指点迷津，希望能帮助读者朋友实现自己的创业梦想。

图书在版编目(CIP)数据

小店赚钱就这么简单/旺燃主编. —北京:中国纺织出版社, 2014. 10

ISBN 978 - 7 - 5180 - 0672 - 4

I. ①小… II. ①旺… III. ①商店—商业经营 IV. ①F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 098888 号

编委会成员: 李 津 谢伟峰 宋军营 陶红旗 彭志宇 邓吴鹏
余新民 周晓兵 唐艳杰 刘 智 雷红英 舒 伟
谢艳玲 王 可 张小娟 李应菊 龚万军

策划编辑: 曹炳镒 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010 - 67004422 传真: 010 - 87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

北京睿特印刷厂印刷 各地新华书店经销

2014 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710 × 1000 1/16 印张: 17

字数: 276 千字 定价: 32.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换



前言

不论你是时尚青年，还是初涉社会的大学生，抑或是下岗职工，甚至是正在开店的老板。自己当老板，开个小店，是许多人的梦想。小店以成本小、见效快、风险低等优点，成为最佳的投资创业选择。开好一家店既可以安身立业、养家糊口，也可以作为未来发展的一段人生经历。

然而，开什么店？怎么开店才能赚钱？这可不是一念之间就能搞定的，其中的学问大着呢！君不见：即使处于同样的位置，有的店开得有模有样，一个月能赚很多钱，有的则冷冷清清，经营惨淡。就像浪里淘沙一样，尽管有成千上万的店铺在鞭炮锣鼓声中开张，由此可能会催生很多百万富翁、甚至千万富翁，但也会有很多店铺黯然关张，甚至血本无归。所以说，开小店是有学问的，赚钱是有门道的。

要想开一家小店，首先要改变思想，摒弃固有、狭窄、僵化的思维方式，深入研究和总结顾客消费的需求，独树一帜，打造一流的人无我有的商品和服务，迅速抢占市场盲点。如今，那些传统的经营项目几近饱和，因为常人都会想到，竞争也相当激烈，所以，要在这些行业中拼得一席，确实不是一件容易的事情，成功概率很小。精明的小店店主应当具有锐利的商业目光，善于寻找和发现市场空白点并抓住机会。现在的社会分工远远超出通常所说的三百六十行了，新的行业、新的市场需求层出不穷，只要去发现，肯定会找到适合你的好项目。

然而开一家小店是“麻雀虽小，五脏俱全”，事情虽不大，但既烦琐又杂乱，经常让人措手不及，忙乱不堪。本书是小店赚钱必读全书，包括小店筹备篇、小店打造篇、小店管理篇、小店经营篇、小店售后篇等。无论你是许久以来怀揣小店梦的创业者，还是已在开店路上扬帆起航的小店店主，都可以静下心来，好好阅读这本开店制胜宝典，或许它会给你一些启迪和提示，或许它可以启发你获得更多店铺经营管理的“闪光点”，这样你就能在开店路上少走弯路，更快拥抱成功，更快圆你的创业梦想！



目 录



第一篇

小店筹备篇

第1章 慧眼识商海,打造热门小店——开店前的市场调研	3
店虽小,开店心态要成熟	3
做好开店前的市场调查	5
选择小店行业要量力而行	7
确定小店的客户源	9
选好适合小店的品牌	11
办好开店的手续	13
估算开小店所需费用	16
资金筹集的三种方法	17
第2章 小店要有自身独特的坐标——做好小店的市場定位	20
特色小店更具经营魅力	20
选择最有发展潜力的项目	23
全面剖析并抓住市场机遇	25
瞄准“嘴巴”开店最靠谱	27
瞄准女人和孩子开店	29

第二篇 小店打造篇

第3章 捕捉黄金旺铺的位置——选址是小店赚钱的开端 35

小店选址需要考虑哪些因素	35
开店资金不足时如何选择店址	37
开店不宜选择的地段	38
同行密集好赚钱	39
切莫盲目争夺黄金地段	41
小区开店能致富	43
学会在店租上占得实惠	46

第4章 小店要有一张好的“脸面”——打造良好的店铺销售

环境	48
好店名是小店牌子打响的关键	48
夺目招牌让小店脱颖而出	51
千万别输在橱窗设计上	53
出入口设计是驱动顾客流的动力泵	56
店内通道的设计	57
用色彩扮靓温馨小店	60
用灯光渲染小店环境	61
让音乐点燃人气与财气	63

第5章 让商品自己学会说话——小店商品的陈列与布局 66

商品陈列的基本原则	65
商品陈列的方法	68
注重视觉巧陈列	70
适应顾客心理进行商品陈列	71
不同商品选择不同的陈列方式	73
推出小店商品的个性组合	75
凸显艺术化的陈列方式更有效果	77

给周转快的商品安排在好的位置	79
----------------------	----

第三篇

小店管理篇

第6章 进货阶段就赚钱——小店成功采购的艺术

把握进货的最佳时机	83
小店进货要遵循的6个原则	84
商品验收的内容和步骤	86
及时盘点商品	88
店铺必须要有主力商品	90

第7章 怎样叫卖更好卖——小店商品定价有“玄机”

商品定价的基本原则	93
妙用数字定价法	96
高价也能得胜利	97
差别定价促销售	99
薄利多销赢得客源	101
降价时机要抓住	102

第8章 小店的人脉经营——店员管理有学问

新员工要这样培训	105
对待店员要恩威并重	107
不可重用的店员	109
想方设法留住人才	111
合理的激励让店员更积极	113
要给店员管理上的公平感	116
解决与店员之间的矛盾	118



第四篇 小店经营篇

第9章 小店经营中的关键点——小店成功兴旺的法宝	123
现金为王,杜绝赊账	123
盈利在本,控制成本就是赚取利润	124
随时留意盈亏状况	126
开源节流,勤俭持店	128
把商品的损失降到最低	130
灵活处理小店滞销商品	132
第10章 让利得利,主客双赢——小店商品促销有高招	135
店面广告是一种最有效的促销方式	135
小店开张要大张旗鼓才能吸引顾客	137
打折销售,以低价取胜	139
有奖销售,巧抓顾客侥幸心理	142
赠送商品,抓住顾客占“小便宜”的心理	144
“会员”促销术	146
特价促销	148
限时抢购促销术	150
优惠券促销	152
避免小店促销的误区	154
第11章 3分钟让顾客爱上你的商品——小店商品推介的秘诀	157
做一个优秀的“王婆”	157
推介商品要遵循的原则	159
向顾客推荐商品的技巧	160
介绍商品时要抓住卖点	161
引导顾客体验是最直接的促销妙法	165

第 12 章 让顾客快速付账就这几招——小店成交说服术	168
告诉顾客这是“最后的机会”	168
关键时刻还得用激将法	170
运用“二选一”策略,引导顾客成交	173
当顾客询问是否打折时	174
当顾客质疑售后服务时	176
当顾客质疑质量时	178
当顾客质疑款式时	179
当顾客所要的产品没有时	181
当顾客要等打折再买时	183
当顾客不认可质量时	185
当老顾客执意索要优惠时	186

第五篇 小店售后篇

第 13 章 问题就是机遇——小店的顾客投诉处理	191
弄清顾客投诉的具体原因	191
顾客投诉处理的基本原则	194
处理顾客投诉的基本流程	197
化解顾客的愤怒的技巧	199
怎样做好顾客的退货处理	201

第 14 章 回头客的奥秘——小店的客户关系管理	203
每天坚持这样待客	203
如何一见面就获得顾客的好感	206
如何增加回头客的数量	208
你要明白,每个顾客背后都有 250 个准顾客	211

第六篇 网店篇

第 15 章 无形店铺胜有形——网店赚钱有高招	217
--------------------------------	-----

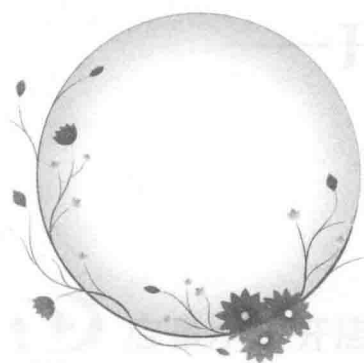
你适合开网店吗	217
网店流程要熟知	219
网店平台很重要	222
根据风格装修网店	223
网店进货的技巧	225
网店的包装配送与支付	228
各类顾客的应对妙招	229
不可不知的网店经营窍门	230

第七篇 常见小店开店攻略篇

第16章 常见小店开店攻略	237
民以食为天:开家赚钱的餐饮店	237
人靠衣裳马靠鞍:开服装店“钱”途广	238
聚沙成塔:零售小店汇财富	241
千里财源始于足下:足浴足疗最赚钱	242
花开富贵:鲜花店的生财之道	244
童真童趣金不换:儿童影楼把钱赚	245
萌宠时代宠萌宠:宠物托养医院不可少	246
无咖啡不小资:咖啡店的生财之道	247
制作独一无二的爱:开家DIY蛋糕店	249
为每个人量体裁衣:服装定做店的生财之道	251
历史最悠久的店:食品店的赚钱之道	252
抢占“醉汉”市场:开家解酒服务店	254
服务忙人:主食厨房把钱赚	255
玩具之家:开家赚钱的玩具店	256
准妈妈的衣柜:开家孕妇服装店	258
扮靓女人的第二张脸:美甲店	259
参考文献	262

第一章 想创业经商，打造热门小店

开店前的市场调研



Di Yi Pian Xiao Dian Chou Bei Pian

第一篇 小店筹备篇

第1章 慧眼识商海，打造热门小店

——开店前的市场调研



店虽小，开店心态要成熟

开小店要有一种成熟的心态，如果某一日顾客很多，营业额大增，不要乐得合不拢嘴、骄傲自大；另一日无人问津，毫无收入，也不要沮丧，更不要产生放弃的念头，成功得意而不忘形，遇挫临危而不慌乱，说的就是要始终保持一种成熟的心态。要做个强者，积极地对待人和事，把每一天都当作新生命的诞生而充满希望。

那么，什么样的心态才算是成熟呢？

第一，要有吃苦的心态。天上不会掉馅饼，任何一份成功的取得都是靠努力和吃苦换来的。自己经营小店不像朝九晚五的上班族有固定的工作时间，还有假日去休息、娱乐，可对自己进行心理休养。选择自己开店，就意味着没有休息日，自己没有固定的休息时间，加班变成一种常态。也有可能什么活都要自己做，重的、轻的、熟悉的、不熟悉的，你都要拿得起。虽然没有了老板的约束，但你必须克服自己身上的惰性，学会约束自己。因为那纯粹是你自己的事业。

第二，要有自信，始终保持积极、乐观的心态。开小店谁也不能料到结果会怎样，也许很顺利，也许是一条艰难和充满风险的坎坷之路。但不管怎样，对于一个小店创业者来说，首先要自信，要相信自己的选择是正确的，对自己要有必胜的信念，因为自信是人生和事业成功的基础，假如，你對自己开小店没信心，不如干脆放弃，以免浪费时间、金钱和感情。当然，自信应是理智的自信，是建立在理性分析基础上的自信。

第三，要做好独立分析问题和作出决策的心理准备。在学生时代，我们不用操心，父母给你安排好了一切，你的道路很清晰。参加工作了，作为一个普通员工，或者你已经习惯了老板或上司给你分配工作任务，一句话，你可以有一定的依赖性，可以做个听话的好员工，可以不用统揽全局。但既然选择了自己开店，你就要克服这种依赖性。因为你无人可以依赖，你就是老板，你的员工还要依赖于你。你必须对自己负责，亲人和朋友只能起辅助作用。所以，你必须具有独立的分析能力和决策能力，必须给自己制订工作计划，做好时间和事务管理，决定自己的经营和发展方向，调配各种资源。

第四，要有一定的抗压力和受挫的心理准备。自己经营这份事业，肯定会面临很多压力，无人光顾怎么办，客户纠纷怎么处理，员工工作不积极怎么办，工商税务如何对付，现金流中断怎么办，遇到突发事件怎么办。这一切都会让你产生压力感和挫折感，让你痛苦，让你辗转难眠。同时，开店还面临一定的风险，当然也有可能失败，甚至多年血汗都打了水漂，遭受沉重的打击。

第五，要学会在小店经营中调整心态，良好的小店经营心态，是每个创业者理智步入成熟、走向成功的基础。要有归零、学习的心态。归零的心态就是倒空杯、谦虚的心态，就是从头再来，重新开始的心态。第一阶段的成功比较容易，也比较容易满足，但是接下来就不那么容易了，原因是不能归零。一位集团老总在接受央视《东方之子》栏目采访时说了一句话：往往一个企业的失败，是因为它曾经的成功，过去之所以会成功是因为今天会失败。

第六，要有学习的心态。世界成功学大师一致认为：学习是世界上最便宜的投资，时间却是最昂贵的投资。确实如此，学习是世界上最占便宜的事情，想象一下，我们只要花1~2个小时几乎就可以学到别人毕生的经验，避免付出大量的摸索代价。因此，大凡成功的人都是虚心好学的人。

第七，要摒弃一些消极的心态。美国学者希尔关于心态的意义说过这样一段话：“人和人之间只有细微的差异，但正是这种潜在的细微的差异造成了事实上的巨大的差异！这些细微的差异最常见的就是消极的心态，那么巨大的差异就是成功和失败。”一个人面对失败所持的心态往往决定他一生的命运。消极心态使人沮丧、失望，对生活 and 人生充满了抱怨，自我封闭，限制和扼杀自己的潜能。积极的心态有助于人们克服困难，使人看到希望，保持进取的旺盛斗志。



做好开店前的市场调查

开一个小店，虽然不用像大投资那样请专业人士做市场调查和商业计划，但必要的市场了解还是必需的。俗话说“隔行如隔山”，所以开店前一定要认真做好一切准备活动，这对日后小店的经营有着重要的影响。开店前能否做好全面的的市场调查关系到你的小店能否在市场上立足，以及将来能否更好地发展和壮大。

那么，市场调查一般包括哪些因素呢？小店开得越大，调查的内容就越详细，这样可以最大限度地降低投资风险。市场调查的内容通常包括以下7个方面。

第一，政治、经济环境调查。政治环境调查与分析，包括国家或地区的政策、方针、方向、法规与法令，如工商法、商标法、广告法及有关各种店铺性质的优惠政策。对于小店店主来说尤其要了解清楚个体店铺、私营店铺与合伙经营的有关政策。如欲开店者，可到工商注册管理部门索要有关知识小册子。经济环境调查包括消费者工资收入、经营商品消费所占的比例、消费水平与消费结构、城乡居民存款多少、货币稳定情况等。

第二，街区文化调查。该调查包括当地街区居民区各类消费者对所营商品流行与款式变化的态度，包括创新、追赶、跟随、滞后、抵制中哪一种；各消费层次的教育程度和文化水平；宗教信仰与风俗习惯；职业构成与分布；家庭大小与家庭构成；人口规模与人口结构；人口密度与人口迁徙流动、结婚率、出生率与死亡率；中青年妇女的就业状况与生活条件、人们的价值观与审美观等。

第三，消费者购买需求调查。该调查包括各类商品的现有和潜在购买人数与阶层、大致的需求量、消费者的购买水平、产品需求的变化趋势；消费者购买的影响因素、消费者的购买欲望和动机、市场上比较受欢迎的品牌、消费者购买名牌商品的主要原因；与自己的小店同等规模的其他小店的经营状况等。

第四，小店所属行业竞争调查。该项调查，就是对竞争对手与竞争产品的调查，是开店重要的准备内容。竞争调查主要包括竞争对手的经济实力与技术实

力，竞争对手的产品市场占有率，竞争对手的管理水平与营销策略、竞争对手的经营目标与发展战略、各竞争对手之间的抗衡关系，主要竞争对手销售店面周边信息，竞争对手新产品开发的速度、性能等。

第五，产品技术调查。此调查包括特定消费者对特定服装款式的评价、意见和改进要求、新上市商品的新功能和新用途及流行的可能性；调查研究推广新款式的应用领域和如何延长新款式的流行周期、市场新开发产品的上市速度及更替淘汰率；产品的包装情况和商标品牌情况等。

第六，销售渠道调查。这项调查包括零售店、代理商、批发商场和常年大用户的渠道情况。

小店店主怎样才能有效地做好上述各项调查呢？一般有如下几种方法可借鉴：

(1) 询问调查法

调查店主或调查员直接接触被调查对象，通过询问的方式收集商品有关信息的方法称为询问法调查。询问法按接触方式不同可分为三种，即走访调查法、信访调查法和电话调查法。

①走访调查法。走访调查法是调查人员面对面地对被调查对象提出有关问题，调查者当场记录的一种询问法。一般情况下，走访调查获得的商品信息资料，回答率和真实性都较高，感性认识较强，能比较形象地感知势态。这种方法的不足之处是容易受调查人员的态度、情绪、语言等影响产生一定的偏见和误解。

②信访调查法。信访调查法是调查人员把事先精心设计好的问卷以信函的方式寄给有关的被调查对象，请他们填好后寄回的一种询问调查法。这种方法有很多优点，如被调查对象可以不受调查者外貌和情绪的影响，完全自由真实地填写自己的见解，并有充分的时间思考问题，还可以用电子邮件进行调查从而扩大调查的覆盖面，减少总成本，节约时间。

③电话调查法。电话调查法是根据特定对象的抽样要求，用电话的方式调查询问意见和信息的一种询问调查法。小店为了保持长期客户，增加感情联络，尽可能地建立一些电话联络网。这种方法的优点是能迅速及时地收集急需的信息资料，对有些不便于当面回答的问题，在电话调查中可能得到解决。这种方法的缺点是，由于通话时间不能太长，对问题的讨论不深入，不能讨论一些较为复杂的



问题。

(2) 观察法调查

观察法调查是调查人员亲临所要调查的现场进行实地调查，或在被调查者毫无察觉的情况下进行调查统计的一种方法。观察法经常用来调研服装产品与穿着的外观、色彩、款式、面料、包装与客流量等。如一些小店的店主会定期到其他商店的销售货架旁边，或专门到电影院门口、上班时间的十字路口、繁华街区等地方，观察各种各样的消费者的穿着和新的流行信息，用于开发自己的产品。还可以利用亲自站柜台、参加各种订货会、展销会、流行发布会、设计大奖赛、学生毕业设计作品展等机会，观察并记录有价值的信息。

(3) 实验调查法

调查先选择较小的范围，并在一定控制条件下对影响商品销售的因素进行实验，然后对结果进行分析研究，进而在大范围推广的一种调查方法。



选择小店行业要量力而行

俗话说“女怕嫁错郎，男怕入错行”，开小店创业也是同样的道理。开业前小店创业者一定要从自己的财力、物力、经商技能以及销售能力等情况出发，扬长避短，因地因时制宜，有多少钱办多少事。虽然选错行业还可以改，但是，那需要经历精神上的痛苦和经济上的损失。

为了避免创业者在开店时走弯路、受损失，选对投资的行业和项目至关重要。比如，某个体小店创业者准备开办一个店铺，如果他只有2万元，那么，就只能从这个本钱出发考虑自己的小店规模，或开设小百货店、小食品店，或经营一些蔬菜、水果，等等。确定了投资方向和投资规模，也就确定了小店开业意向。意向一旦确定，就可以向开业迈进了。

许多小店的创业者资金比较充足，想要追求个性，进行市场调查是必不可少的，这样才能保障收益的滚滚而来。进行市场调查可以采取两种方法：一是自行调查，二是请调查公司调查，后者的费用自然较高。

无论小店创业者采取哪种方式，在小店定项原则上，要把握住两点：一是创