



SHOP

如何 开一家赚钱的 店

店铺经营从入门到精通

一册在手，开店不愁；轻松开店，快乐赚钱
熟悉开店流程，掌握开店技巧，学习经营之道，避开开店误区

如何开一家赚钱的店： 店铺经营从入门到精通

欧俊◎编著



中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

如何开一家赚钱的店：店铺经营从入门到精通 / 欧俊编著. —北京：中国华侨出版社，2015.5

ISBN 978-7-5113-5424-2

I. ①如… II. ①欧… III. ①商店—商业经营 IV. ①F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 090436 号

如何开一家赚钱的店：店铺经营从入门到精通

编 著：欧 俊

出版人：方 鸣

责任编辑：彬 彬

封面设计：李艾红

文字编辑：彭泽心

美术编辑：杨玉萍

经 销：新华书店

开 本：720mm × 1020mm 1/16 印张：28 字数：579 千字

印 刷：三河市万龙印装有限公司

版 次：2015 年 7 月第 1 版 2015 年 7 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 978-7-5113-5424-2

定 价：29.80 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦三层 邮编：100028

法律顾问：陈鹰律师事务所

发行部：(010) 58815874 传 真：(010) 58815857

网 址：www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

如果发现印装质量问题，影响阅读，请与印刷厂联系调换。



常言道：生意做遍，不如开店。开一家店铺，给自己打工——这是很多人心中的梦想。在目前很多人选择自主创业当老板的大趋势下，开店因创业成本低、收益快、市场广阔，所以成了许多梦想创业者的首选。

开店虽不难，但是要想开设一家财源茂盛、盈利滚滚的旺铺，却并不是件容易的事情。做事情是需要技巧的，开店也同样如此。如果你没有开店赚钱的招数，仅仅凭借着投资开店的热情，就想把大把的票子揽进腰包，很显然，这只能是你的一厢情愿。君不见：即使处于同样的位置，有的店前人流如潮、熙熙攘攘，而有的店前却门可罗雀、冷落萧条；卖同样的商品，有的店里顾客争相抢购、备受青睐，而有的店里却弃如敝履、积货如山；同样的生意，有的店越做规模越大，而有的店却惨淡经营、难以为继。就像浪里淘沙一样，尽管有成千上万的各式店铺在鞭炮锣鼓声中开张，由此可能会催生出成千上万个百万富翁、千万富翁，但也会有很多店铺黯然关张，甚至赔得血本无归。现如今，市场竞争日趋白热化，而店铺的数量不断翻番，这样势必会加大店铺生存的难度。据统计，有65%~70%的商店在5年内可能就会遭到淘汰。所以说，开店有学问，赚钱有门道。

在店铺林立、竞争激烈的今天，要想开一家赚钱的店，必须熟悉开店的基本流程，掌握科学的管理方法，懂得有效的营销技巧，避免开店的误区。为了让广大想开店或已开店的创业者少碰钉子、少走弯路，我们推出了这本《如何开一家赚钱的店》。本书内容系统全面，它根据开店的经营流程和运作程序，对店铺经营的各个步骤进行了详细分析，介绍了开店的筹划与准备、选址与布局、营销与服务、管理与理财等创业者迫切关心和急需应用的经营智慧和赚钱艺术，指导创业者一步一个脚印，从零开始成功创建、经营一家赚钱的店。

要开一家赚钱的店，必须知道基本的流程和开店必备知识。据统计，许多开店的创业者都没有接受过专业的培训，没有基本的知识储备，他们就像在黑夜中苦苦摸索的前行者，开店全凭感觉和运气，甚至很多人天天都在犯最基础的错误，但他们自己却浑然不觉。其实，开店是一门很深的学问，命名、选址、卖场设计与布局、商品陈列等都有讲究，都有窍门。为了让人们不再犯类似的错误，本书

介绍了开店的流程及必备知识，像如何做好市场调查，选择好经营项目；如何进行投资预算，做好资金准备；如何选址，如何为店铺命名、进行店铺设计、装修及如何办理开店的相关手续等，让你做足开店创业成功的必备功课，打好开一家赚钱的店的基础，以高起点、高标准进入市场。

要开一家赚钱的店，还需掌握科学的管理方法。有数据表明，有近90%的开店创业者失败是由于对经营管理的无知造成的。一个店铺就是一个小企业，正所谓“麻雀虽小，五脏俱全”，只有用科学的方法来管理，才能让店铺突出重围，做大做强。本书为经营者提供了经营管理店铺必需的多方面知识和方法，包括如何管理货品，让商品的采购和管理做到正规化；如何管理价格，让商品的定价与调价科学化；如何管理员工，让人员的选择、招聘和管理专业化；如何管理财务，把控好店铺的开源与节流；如何处理突发事件，维护和提升店铺的名誉和知名度等。懂得了这些管理知识，你会提高自己的管理能力，让你的店铺扫除发展障碍，处处赢得先机，在同行业中具备无法比拟的竞争优势。

要开一家赚钱的店，更要懂得有效的营销技巧。在同样的市场领域，从事同样的产品销售，店铺之间的盈利却会有天壤之别，而造成这一现象的原因就是是否懂得有效的营销技巧。本书介绍了如何进行广告宣传、如何促销、如何营造销售氛围等营销策略，及如何接待顾客、如何与顾客沟通、如何排除顾客异议、如何促进顾客成交、如何处理顾客的投诉等销售技巧。学会并运用这些营销智慧，你就会将街上的人流变成店铺的客流，使每一个进店的人都成为你的客户。

本书是创业者和店铺经营者不可多得的操作指南，它以通俗易懂的语言，充分吸收先进的经营管理技巧和理念，全面系统地介绍了如何成功经营一家店铺的相关知识，其中既有相关的理论知识，更有简明的操作方法，多层次、多方位地阐释了创业开店的经营技巧和策略。本书不仅为那些准备开店的人提供了基本的开店知识和经营方法，让他们的开店之路走得更加顺利；也为那些已经开店但由于各种原因经营不善而面临困境的店主提供了扭转局面的思路，让其从中得到灵感，从而改变店铺的经营状况，实现盈利。相信本书会给店铺经营者带来实实在在的帮助。



赚钱店铺的开店必备知识

第一章 如何做好市场调查分析	2
开店前期为什么要进行市场调查.....	2
选择哪种类型的方式进行市场调查.....	3
市场调查的方法.....	4
市场调查的3个步骤.....	6
如何确定调查对象和范围.....	9
如何处理调查的原始数据.....	10
如何处理二手数据.....	11
什么样的市场分析最有效.....	11
市场调查注重了解市场需求.....	13
市场调查要加强人口分析.....	13
第二章 如何选好经营项目	15
选个好项目是赚钱的关键.....	15
开发好项目的几点讲究.....	17
好项目选取的4要点.....	17
好项目选取的几点法则与评估.....	18
如何对所选的经营项目进行定位.....	20
接管转让店需要谨慎.....	21
选项目要瞄准小众群体.....	22
开店要“不走寻常路”.....	23

第三章 如何进行投资预算	25
开店前的投资预算很重要	25
预算要对投资项目进行详细的分析	26
估算店铺的管理费用	27
估算固定设备的投入费用	28
估算店铺每月支出的费用	29
核算开店所需要的资金额	30
确定开店融资的规模	31
精打细算投资的三个方略	32
如何进行损益分析	33
如何减少开业初期的投资	34
第四章 开店必须具备的知识和素质	35
要具备相关的经济管理知识	35
要具备相关的税务知识	36
如何应对纳税检查	38
如何学会用合法的手段避税	39
如何利用税收优惠法	39
筹资避税怎么进行	41
固定资产折旧避税怎么进行	41
要具备相关的法律知识	43
劳动合同必须具备哪些条款	44
什么是无效合同.....	45

开店准备：筹资、选址与登记

第一章 如何筹集开店资金	48
做一个周全的筹集计划	48
筹资的风险和应对措施	49
筹措资金的5个要求	50
筹措资金应遵循的原则	51

筹措资金的基本渠道	52
联营筹资	53
借款筹资	57
自己的积蓄应是资金的第一来源	59
筹措的资金应该比预算的要多一些	60
开辟高效、稳健的筹资渠道有哪些原则	61
第二章 如何选址	62
店址选择的重要意义	62
店址选择的 3 个原则	63
店址选择的一般程序	64
店址选择要考虑的内外因素	64
选择店址的误区	66
如何评估所选店铺的位置	67
如何确定一个适合的商圈	69
如何寻找稳赚不赔的黄金店面	70
如何获得选择店址的信息	71
选择店址要因地制宜	72
选择准确的区位进行开店	73
选择在客流大的地方开店	75
第三章 如何办理店铺开业的相关手续	76
店铺申请设立前的准备	76
如何办理法人登记	77
如何申请开业登记	78
开业登记包括哪些项目	80
申请手续应该到哪些部门去办	81
哪些行业允许个体经营	82
店名应预先核准登记	82
关于店铺注册资金的要求有哪些	84
办理登记手续并领取营业执照	85
领取营业执照后应办理的事项	86
如何办理相关的税务登记	87

纳税申请的内容和方法	88
如何办理变更与注销税务登记	89
关于申请退还超缴税款的报告	90
如何办理银行账户	91

第三篇

店面设计：店名、店铺的设计

第一章 如何为店铺命名	94
好名字是店铺的金字招牌	94
店铺取名应掌握的经典法则	95
店铺取名应掌握的方法	96
店铺起名的惯用技巧	97
店铺取名应避免的 8 大禁忌	98
店铺取名要考虑时尚特点	100
取一个能提升品位的店名	100
取一个能保证信誉的店名	102
第二章 如何进行店铺设计	104
店铺的形象设计很重要	104
店铺形象设计的基本特征	105
塑造店铺形象必须顾及的 3 个方面	107
塑造店铺形象要注意的 4 个问题	108
塑造店铺形象的 4 个阶段	109
如何设计店面的风格	110
如何设计店名的标准字	111
通风设计要注重 4 个方面	111

第四篇

货品管理：陈列、进货与库存

第一章 如何进货	114
掌握进货的流程和采购方式	114

如何掌握进货周期	115
如何制定商品的采购策略	117
如何制订合理的采购进货计划	117
采购合同的内容和签订程序	118
采购需要了解的财务知识	120
不同店铺的不同采购管理方式	121
和批发商打交道的注意事项	123
店铺与供应商之间易出现的问题	123
如何分辨供应商的优劣	124
第二章 如何盘点和管理库存货品	125
盘点的目的和原则	125
盘点的类别有哪些	126
店铺盘点的方法有哪些	127
店铺盘点要注意哪些事项	128
如何避免盘点时的损耗	129
盘点作业实施流程	130
如何进行日盘点、月盘点、年盘点	133
商品库存的有效管理	134
库存管理的分类及主要形式	135
店铺合理库存的两个指标	136
第三章 如何陈列货物	138
商品的陈列直接影响店铺生意的好坏	138
培养店员的商品陈列意识	139
商品陈列有哪些原则	140
商品陈列有哪些方法	142
商品组合陈列的 5 种思路	145
商品陈列要注意的事项	147
商品的陈列要从方便分类的角度出发	148
商品的陈列要显得丰富	148
商品的陈列要实现其内在美和外在美的统一	149
商品陈列的前提是规划商品配置表	149

第四章 如何退换货品..... 152

退换货物管理的知识准备	152
退换商品的一般流程	153
确定退货和更换的标准	154
退换货处理三注意	157
如何寄送店铺的退货单	158
如何办理店铺退货结算	159
顾客退换货处理办法	160
顾客退换货品时的接待方法	161
顾客对商品退换处理意见产生异议时怎么办.....	163

第五篇

价格管理：商品定价与调价

第一章 如何为商品定价..... 166

商品定价的目标是什么	166
为商品定价的程序	168
影响店铺定价的四种因素	170
商品定价的几种方法	172
根据顾客的心理进行定价	175
定价如何因人而异	177
定价如何因地制宜	179
定价如何因时制宜	179
根据顾客的消费心理来定价	180
根据销售需求定价	182

第二章 如何调整商品价格..... 183

为什么要调整商品的价格	183
商品价格的主动调整	184
商品价格的被动调整	189
价格调整要随行就市	191
灵活调整价格策略	192

不同类型商品的变价策略	192
商品降价要把握时机	193
商品降价的 4 个策略	193
价格促销的 9 大策略	194

销售管理：日常销售与促销

第一章 如何接待顾客	198
接待顾客的学问	198
接待顾客的规范要求	200
接待不同类型的顾客有方法	201
接待顾客的禁忌	202
接待顾客的必备礼仪	203
接待顾客的礼貌用语	205
接待顾客的流程	207
接待措辞要因性别而异	208
掌握好接近顾客的最佳时机	209
如何正确地和顾客打招呼	210
第二章 如何进行销售	212
制定销售业绩目标	212
制定销售目标的方法	213
提升销售业绩的实战秘诀	214
有效进行店铺绩效评估的条件	215
销售要重点介绍商品的卖点	216
介绍商品的几种有效的方法	217
6 类商品的介绍技巧	221
抓住顺利成交的信号	227
把握成交的方法	228
营造热销氛围，感染顾客的购买情绪	232

第三章 如何进行促销	234
进行促销评估要注意几个问题.....	234
店铺搞促销的5大原因.....	235
店铺促销的目标.....	236
店铺促销的步骤.....	237
如何进行促销评估.....	238
灵活多样的促销形式.....	240
选择最佳的促销时机.....	241
重点掌握6个促销时机.....	242
节假日促销的4个妙招.....	243
确定吸引消费者的促销主题.....	244
第四章 如何进行广告宣传	245
选择恰当的广告宣传自己.....	245
投入恰当的广告费.....	247
店铺广告的3种类型.....	248
广告宣传要有主题.....	249
店面广告的制作要点.....	249
店面广告的9大种类.....	250
宣传店铺要抓住开张的时机.....	251
巧用名人效应.....	252

员工管理：员工的培训与管理

第一章 如何招聘员工	254
为什么要重视招聘.....	254
店员招聘的原则.....	255
店铺员工招聘准备工作.....	256
店员招聘的具体步骤.....	258
制定店铺销售人员招聘的标准.....	259
制定招聘计划内容和注意事项.....	260

选择合适的招聘渠道	261
对应聘人员简历的筛选技巧	264
选聘后录用员工的原则	265
选聘后录用员工的流程	265
第二章 如何使用、管理员工	267
店员使用的基本原则	267
管理店员的基本技巧	269
怎样去领导你的店员	270
员工的日常作业分配	271
员工管理中常出现的问题	272
批评店员的原则	273
批评店员的方法	274
解决店员之间矛盾的注意事项	276
理解不同类型的员工	277
老板要善于授权	278
第三章 如何培训员工	280
店铺员工培训的目的	280
店铺员工培训的形式	281
员工培训的原则	283
员工培训的途径	284
店员培训的 3 个步骤	284
店员培训的 4 项内容	288
店铺员工培训的误区	289
店员营销技巧的培训	290
如何提高员工的沟通能力	291
如何提高员工的自我学习能力	292
新员工入职培训	292
对新进员工的语言训练	294
对新进员工的礼仪培训	295
培训店长的要点说明	297

培训销售员的基本内容 298

第四章 如何让员工主动工作..... 301

为什么要对员工进行激励管理 301

建立有效的激励机制 302

激励员工的程序..... 303

激励员工的 7 个技巧 304

激励员工须遵守的 6 条原则 305

奖惩激励..... 306

薪酬激励..... 307

目标激励..... 308

工作激励..... 309

激励员工的物质手段 310

激励员工的非物质手段 311

鼓励员工充分发挥自身的潜能 313

第八篇

财务管理：店铺的开源和节流

第一章 如何保证财务安全..... 316

建立健全的财务系统 316

适时对财务指标进行系统分析 317

做好店铺财务指示分析 318

如何检查店铺的财务隐患 320

现金流量表的预警作用 320

如何管理现金流..... 321

提高有限现金流流动率 322

规范收银作业..... 323

熟练应对收银中的各种支付方式 324

收银中的注意事项 326

加强应收账款的管理 327

顺利讨回应收款的方法 329

第二章 员工薪酬及发放标准的制定	332
什么是薪酬.....	332
影响薪酬的因素.....	333
设置薪酬制度的一般程序.....	334
制定薪酬制度的基本原则.....	335
薪酬设计应与经营目标结合起来.....	337
店铺工资制度确定.....	337
销售员工工资体系.....	339
如何建立按劳取酬的薪酬制度.....	341
如何建立利益共享的福利制度.....	342
如何协调好新老员工之间的薪酬.....	342
不同的阶段不同的薪酬.....	343
人数不确定, 如何预算薪酬总额.....	344
第三章 如何控制成本	346
控制成本是开店的盈利途径之一.....	346
编制相关财务报表.....	347
如何控制采购的成本.....	349
如何控制店铺的开支.....	349
如何控制商品的损耗成本.....	350
如何控制仓储成本.....	351

店铺管理：店铺的正常运营与管理

第一章 店铺的日常运营管理	354
店铺的日常营运流程.....	354
店铺营业人员的服饰要求.....	355
店铺的安全如何管理.....	356
店铺的日常消防管理.....	358
安装电子监控系统的管理.....	359
收银作业如何管理.....	359

第二章 应急事件的处理	361
当你遇到人事危机，怎么办	361
当收到假币怎么办	362
当店员发牢骚时怎么办	363
当顾客反映促销员太热情时，怎么办	364
当你遇到顾客偷窃时，怎么办	365
当你发现员工内窃时怎么办	366
当你遇到财务困境时，怎么办	368
当你遇上了价格战时，怎么办	369
第三章 如何把店铺做大做强	370
分析店铺经营不善的原因	370
如何让店铺快速成长	371
树立正确的经营观念	372
要有敏锐的市场嗅觉	372
制定切实的利润目标	374

顾客关系管理：顾客的沟通与维护

第一章 如何与顾客沟通	376
与顾客进行有效沟通的 10 个诀窍	376
关于与顾客沟通的几点建议	377
避免沟通失败的诀窍	378
用顾客喜欢的方式接待他们	379
微笑着与顾客交谈	380
倾听是沟通的开始	381
第二章 如何维护顾客关系	383
牢牢抓住具有购买力的顾客	383
如何做好顾客的管理	384
为顾客建立档案	385