

开店、管店、旺店完全指导手册

超值白金版

29.80

俗话说：“要想富，开店铺。”但开店有学问，赚钱有门道。只有找到诀窍，摸清门道，才能打造黄金旺铺，赢得滚滚财源。本书浓缩开店致富的精华，总结旺铺经营的诀窍，讲述实用的经营方法，传授有效的管理技巧，帮你找到赚钱秘方，手把手教你开一家赚钱的店。

如何开一家 赚钱的店

大全集

武敬敏 欧俊 编著



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 学习经营经验 避免开店误区

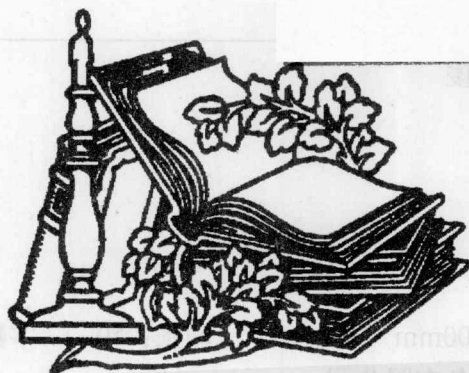
中国华侨出版社

开店、管店、旺店完全指导手册

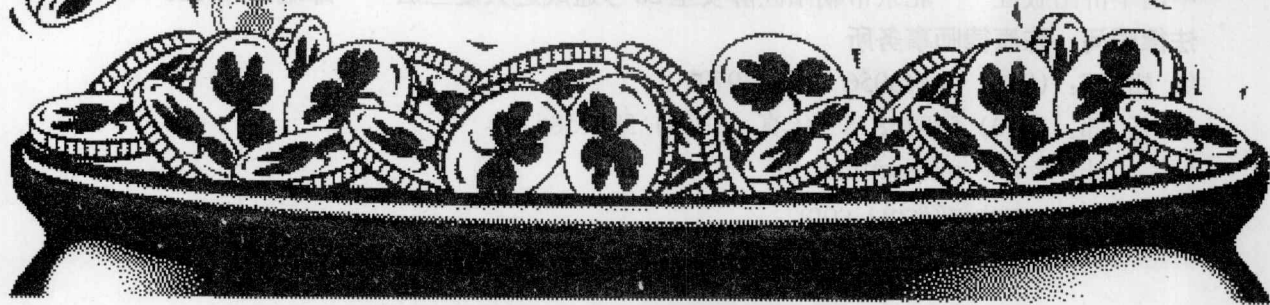
如何开一家 赚钱的店

大全集

武敬敏 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大全集 / 武敬敏, 欧俊编著. —北京: 中国华侨出版社, 2011.7

ISBN 978-7-5113-1081-1

I. ①如… II. ①武… ②欧… III. ①商店—商业经营 IV. ①F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 110852 号

如何开一家赚钱的店大全集

编 著: 武敬敏 欧 俊

责任编辑: 文 奇

封面设计: 王明贵

文字编辑: 郝秀花

美术编辑: 张军莲

经 销: 新华书店

开 本: 1020mm × 1200mm 1/10 印张: 50 字数: 943 千字

印 刷: 北京中印联印务有限公司

版 次: 2011 年 8 月第 1 版 2011 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-1081-1

定 价: 29.80 元

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

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 64443979

发行部: (010) 58815875 传真: (010) 58815857

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com



前言

P R E F A C E

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、赢利滚滚的旺铺，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大全集》。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、商品陈列等项项都有讲究，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，店铺之间的赢利却会有天壤之别，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，实现赢利。相信本书会给店铺经营者带来实实在在的帮助。



目录

CONTENTS

第一篇 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	3
市场调查的3个步骤	5
如何确定调查对象和范围	7
如何处理调查的原始数据	7
如何处理二手数据	8
什么样的市场分析最有效	9
市场调查注重了解市场需求	10
市场调查要加强人口分析	10
什么是消费者市场调查	11
什么是消费者固定样本调查	11
市场调查分析要借助专家的力量	12
如何调查竞争对手的状况	12
如何展开市场环境调查	13
如何得知政策和法规对店铺的影响	14
如何得知顾客的需求和购买情况	14
如何预测未来市场的需求	15
如何制订周密的开店计划	18
第二章 如何选好经营项目	19
选个好项目是赚钱的关键	19
开发好项目的几点讲究	20
好项目选取的4要点	21
好项目选取的几点法则与评估	21
如何对所选的经营项目进行定位	23
接管转让店需要谨慎	24
选项目要瞄准小众群体	24
开店要“不走寻常路”	25



第三章 如何进行投资预算	27
开店前的投资预算很重要	27
预算要对投资项目进行详细的分析	28
估算店铺的管理费用	28
估算固定设备的投入费用	29
估算店铺每月支出的费用	30
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3个方略	32
如何进行损益分析	33
如何减少开业初期的投资	33
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	37
如何学会用合法的手段避税	37
如何利用税收优惠法	38
筹资避税怎么进行	39
固定资产折旧避税怎么进行	40
新产品避税怎么进行	41
要具备相关的法律知识	42
劳动合同必须具备哪些条款	42
什么是无效合同	43
什么是可撤销或可变更合同	44
一方不履行合同时该怎么办	45
遇到经济纠纷该怎么办	46

第二篇 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	49
筹措资金应遵循的原则	50
筹措资金的基本渠道	51
联营筹资	52
借款筹资	54
自己的积蓄应是资金的第一来源	56
筹措的资金应该比预算的要多一些	57
开辟高效、稳健的筹资渠道有哪些原则	57
抓住特许商提供的加盟设备、资金支持	57
抓住新办市场提供的免除摊位租金支持	58
如何降低筹措资金的成本	59
如何掌握好借钱的技术	59





第二章 如何选址	60
店址选择的重要意义	60
店址选择的3个原则	60
店址选择的一般程序	61
店址选择要考虑的内外因素	62
选择店址的误区	63
如何评估所选店铺的位置	64
如何确定一个适合的商圈	65
如何寻找稳赚不赔的黄金店面	66
如何获得选择店址的信息	67
选择店址要因地制宜	68
选择准确的区位进行开店	68
选择在客流大的地方开店	69
选择在有合适停车位的地方开店	70
选址要采取“傍大款”的原则	71
选择在三岔路口或拐角开店	71
根据顾客需求选择店址	72
根据街道的特点和客流方向选址	72
哪些地段不宜开店	73
选择店址不要怕租金高	74
相中的店面要及时拿下	74
开店资金有限时如何选址	75
签订租房协议要慎重	76
第三章 如何办理店铺开业的相关手续	78
店铺申请设立前的准备	78
如何办理法人登记	79
如何申请开业登记	79
开业登记包括哪些项目	81
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	86
纳税申请的内容和方法	87
如何办理变更与注销税务登记	87
关于申请退还超缴税款的报告	88
如何办理银行账户	89

第三篇 店面设计：店名、店铺的设计

第一章 如何为店铺命名	92
好名字是店铺的金字招牌	92



店铺取名应掌握的经典法则	92
店铺取名应掌握的方法	93
店铺起名的惯用技巧	94
店铺取名应避免的 8 大禁忌	95
店铺取名要考虑时尚特点	96
取一个能提升品位的店名	96
取一个能保证信誉的店名	97
第二章 如何进行店铺设计	99
店铺的形象设计很重要	99
店铺形象设计的基本特征	100
塑造店铺形象必须顾及的 3 个方面	101
塑造店铺形象要注意的 4 个问题	102
塑造店铺形象的 4 个阶段	103
如何设计店面的风格	103
如何设计店名的标准字	104
通风设计要注重 4 个方面	104
提高经营业绩的卖场设计	105
卖场设计的原则和要求	106
卖场设计的基本布局类型	107
卖场设计的几个关键点	108
店铺设计的用色技巧	109
如何用音乐营造热烈的购物氛围	110
店铺设计的气味技巧	111
设计让顾客流连其间的宽敞通道	112
怎样设计具有诱惑的收银区	113

第四篇 货品管理：陈列、进货与库存

第一章 如何进货	116
掌握进货的流程和采购方式	116
如何掌握进货周期	117
如何制定商品的采购策略	118
如何制订合理的采购进货计划	118
采购合同的内容和签订程序	119
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	122
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	123
进货谈判的原则	124
进货谈判不仅仅是谈价格	124
进货谈判时的意外情况处理	126
商品采购验收标准	127
识别货物真假与质量的方法	127
在验收的过程中要注意哪些问题	128



如何运输商品才合理	129
商品运输的主要环节和基本要求	130
进货之前要先进行几方面的市场调查	131
进货前店主应广泛收集货源信息	131
进货要针对主体顾客的心理	132
进货不妨赶时髦	133
在进货时防止商品的损失	133
最大限度地降低进货成本	134
补货应该注意的事项	135
第二章 如何盘点和管理库存货品	136
盘点的目的和原则	136
盘点的类别有哪些	137
店铺盘点的方法有哪些	138
店铺盘点要注意哪些事项	138
如何避免盘点时的损耗	139
盘点作业实施流程	140
如何进行日盘点、月盘点、年盘点	142
商品库存的有效管理	143
库存管理的分类及主要形式	143
店铺合理库存的两个指标	144
分析库存是否合理	145
如何保管好库存	145
存货的损失有哪些	146
降低库存的策略与措施	146
如何处理品牌货物库存	147
第三章 如何陈列货物	149
商品的陈列直接影响店铺生意的好坏	149
培养店员的商品陈列意识	149
商品陈列有哪些原则	150
商品陈列有哪些方法	151
商品组合陈列的5种思路	154
商品陈列要注意的事项	155
商品的陈列要从方便分类的角度出发	156
商品的陈列要显得丰富	156
商品的陈列要实现其内在美和外在美的统一	157
商品陈列的前提是规划商品配置表	157
给周转快的商品安排好的位置	159
不同季节的商品陈列方法	159
各种类型店铺的商品陈列策略	160
一般货架陈列有哪些要点	161
商品陈列要方便欣赏和选购	162
怎样选择合适的商品陈列用具	162
怎样陈列商品适合顾客的移动路线	164
怎样给顾客营造一个宽松的浏览商品的环境	164
怎样利用视觉差满足顾客购买欲望	165





怎样陈列商品有助于防盗	166
怎样利用好橱窗有效地展示商品	167
怎样用陈列细节打动顾客的心	168

第四章 如何退换货品 170

退换货管理的知识准备	170
退换商品的一般流程	171
确定退货和更换的标准	172
退换货处理三注意	174
如何寄送店铺的退货单	174
如何办理店铺退货结算	175
顾客退换货处理办法	176
顾客退换货品时的接待方法	176
顾客退换货物时未保持原样怎么办	178
顾客对商品退换处理意见产生异议时怎么办	179

第五篇 价格管理：商品定价与调价

第一章 如何为商品定价 182

商品定价的目标是什么	182
为商品定价的程序	184
影响店铺定价的4种因素	185
商品定价的几种方法	187
根据顾客的心理进行定价	188
定价如何因人而异	190
定价如何因地制宜	191
定价如何因时制宜	192
根据顾客的消费心理来定价	192
根据销售需求定价	193
根据薄利多销的原则定价	194
用顾客喜闻乐见的数字来定价	194
把定价的权力交给顾客	194
差别定价有助于扩大销售	195
招徕定价吸引顾客	195
折扣商品如何定价	196
新开店铺的定价策略	197

第二章 如何调整商品价格 198

为什么要调整商品的价格	198
商品价格的主动调整	198
商品价格的被动调整	203
价格调整要随行就市	204
灵活调整价格策略	204
不同类型商品的变价策略	205
商品降价要把握时机	205
商品降价的4个策略	205





商品涨价的5种策略	206
价格促销的9大策略	207
如何维持产品的价格形象	208
如何规避价格战雷区	209

第六篇 销售管理：日常销售与促销

第一章 如何接待顾客 212

接待顾客的学问	212
接待顾客的规范要求	213
接待不同类型的顾客有方法	214
接待顾客的禁忌	215
接待顾客的必备礼仪	216
接待顾客的礼貌用语	217
接待顾客的流程	219
接待措辞要因性别而异	220
掌握好接近顾客的最佳时机	220
如何正确地和顾客打招呼	221
如何询问顾客的需求	221
如何接待吹毛求疵、盛气凌人的客户	222
如何接待三思而行的顾客	222
如何接待爱刨根问底的顾客	223
如何接待现在不买的顾客	223
如何接待难下决定的顾客	224
如何接待“去别处看看”的顾客	225
如何接待有急事的顾客	225
如何接待已买过商品的顾客	226
如何接待买不起或嫌贵的顾客	227
如何接待不同年龄的顾客	228
如何对待心直口快、善于交流的顾客	228
如何接待少言寡语的顾客	229
缺货时如何让顾客满意而归	230

第二章 如何进行销售 231

制定销售业绩目标	231
制定销售目标的方法	232
提升销售业绩的实战秘诀	232
有效进行店铺绩效评估的条件	233
销售要重点介绍商品的卖点	234
介绍商品的几种有效的方法	234
6类商品的介绍技巧	237
抓住顺利成交的信号	242
把握成交的方法	243
营造热销氛围，感染顾客的购买情绪	245
用FAB激发顾客的购买欲	246
等待销售时机应注意的事项	247



促使顾客决定购买的技巧	248
了解顾客购买心理的转换过程	249
充分了解顾客的意向促成交易	250
制造商品紧俏的氛围	251
要重视销售不好的商品	251
卖出高价格商品的方法	252
利用赊账提高销售额	253
旺季一定要热卖	254
充分利用销售淡季	254
送货上门主动出击	255
解除顾客的后顾之忧	256
第三章 如何进行促销	258
进行促销评估要注意几个问题	258
店铺搞促销的5大原因	259
店铺促销的目标	259
店铺促销的步骤	260
如何进行促销评估	261
灵活多样的促销形式	262
选择最佳的促销时机	263
重点掌握6个促销时机	264
节假日促销的4个妙招	265
确定吸引消费者的促销主题	265
现场演示有助于促销	266
满足顾客好奇心的促销方式	266
促销时如何提供售后服务	267
促销要避免的几个误区	267
赠品促销拉近与消费者的距离	268
价格促销要讲究诚信	269
优惠券促销	270
退费优惠促销	271
会员制促销	272
竞赛与抽奖促销	274
充分发挥店长在促销中的作用	275
电话促销要注意言语表达	276
设置合理的网络促销目标	276
第四章 如何进行广告宣传	279
选择恰当的广告宣传自己	279
投入恰当的广告费	280
店铺广告的3种类型	281
广告宣传要有主题	282
店面广告的制作要点	282
店面广告的9大种类	283
宣传店铺要抓住开张的时机	283
巧用名人效应	284





第七篇 员工管理：员工的培训与管理

第一章 如何招聘员工	286
为什么要重视招聘	286
店员招聘的原则	286
店铺员工招聘准备工作	287
店员招聘的具体步骤	289
制定店铺销售人员招聘的标准	290
制定招聘计划内容和注意事项	290
选择合适的招聘渠道	291
对应聘人员简历的筛选技巧	293
选拔员工要进行的测试	294
面试的流程	299
面试的内容	300
面试的技巧	300
面试应注意的事项	301
面试应避免的错误	301
选聘后录用员工的原则	302
选聘后录用员工的流程	303
第二章 如何使用、管理员工	304
店员使用的基本原则	304
管理店员的基本技巧	305
怎样去领导你的店员	306
员工的日常作业分配	307
员工管理中常出现的问题	307
批评店员的原则	308
批评店员的方法	309
解决店员之间矛盾的注意事项	310
理解不同类型的员工	311
老板要善于授权	311
为什么必须进行职务轮换	313
提拔下属要考虑他的才能	313
使用内部提拔的用人策略	314
怎样去发现好店员	315
怎么留住优秀的员工	315
试用期人员的试用办法	316
试用员工的管理办法	317
如何管理临时工	318
怎样辞退员工	319
员工离职的基本分析	320
做好离职的面谈工作	321
消除离职隐患	322
员工离职时的商业秘密管理	322
避免离职的法律纠纷	323





第三章 如何培训员工 325

店铺员工培训的目的	325
店铺员工培训的形式	325
员工培训的原则	327
员工培训的途径	327
店员培训的3个步骤	328
店员培训的4项内容	331
店铺员工培训的误区	331
店员营销技巧的培训	332
如何提高员工的沟通能力	333
如何提高员工的自我学习能力	333
新员工入职培训	334
对新进员工的语言训练	335
对新进员工的礼仪培训	336
培训店长的要点说明	337
培训销售员的基本内容	338
店员如何注意自己的仪表	340
店员为什么要有亲和力	341
店员为什么要幽默	341

第四章 如何让员工主动工作 342

为什么要对员工进行激励管理	342
建立有效的激励机制	342
激励员工的程序	343
激励员工的7个技巧	344
激励员工须遵守的6条原则	345
奖惩激励	346
薪酬激励	347
目标激励	347
工作激励	348
员工参与激励	349
激励员工的物质手段	349
激励员工的非物质手段	350
鼓励员工充分发挥自身的潜能	351

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 354

建立健全的财务系统	354
适时对财务指标进行系统分析	354
做好店铺财务指示分析	355
如何检查店铺的财务隐患	356
现金流量表的预警作用	357
如何管理现金流	357
提高有限现金流流动率	358





规范收银作业	359
熟练应对收银中的各种支付方式	360
收银中的注意事项	361
加强应收账款的管理	362
顺利讨回应收款的方法	363
如何进行店铺的促销预算	365
店铺理财有哪些误区	366
第二章 员工薪酬及发放标准的制定	367
什么是薪酬	367
影响薪酬的因素	367
设置薪酬制度的一般程序	368
制定薪酬制度的基本原则	369
薪酬设计应与经营目标结合起来	370
店铺工资制度确定	371
销售员工工资体系	372
如何建立按劳取酬的薪酬制度	373
如何建立利益共享的福利制度	374
如何协调好新老员工之间的薪酬	374
不同的阶段不同的薪酬	375
人数不确定, 如何预算薪酬总额	376
如何制定相关的奖金管理制度	376
店铺奖金的发放形式	377
年终奖发放的 3 个原则	377
店铺员工福利管理	378
店铺员工福利的作用	379
店铺员工福利管理原则	380
弹性自助福利计划	380
第三章 如何控制成本	382
控制成本是开店的赢利途径之一	382
编制相关财务报表	382
如何控制采购的成本	384
如何控制店铺的开支	384
如何控制商品的损耗成本	385
如何控制仓储成本	386

第九篇 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	388
店铺的日常运营流程	388
店铺营业人员的服饰要求	389
店铺的安全如何管理	389
店铺的日常消防管理	391
安装电子监控系统的管理	392
收银作业如何管理	392





第二章 应急事件的处理 393

当你遇到人事危机, 怎么办	393
当收到假币怎么办	393
当店员发牢骚时怎么办	394
当顾客反映促销员太热情时, 怎么办	395
当你遇到顾客偷窃时, 怎么办	396
当你发现员工内窃时怎么办	397
当你遇到财务困境时, 怎么办	398
当你遇上了价格战时, 怎么办	399
当你的商品发生损失时, 怎么办	399
当你积压大量商品时, 怎么办	400
当顾客要求退换货时, 怎么办	401
当顾客产生不满时, 怎么办	402
当顾客提出投诉时, 怎么办	403
当顾客无理取闹时, 怎么办	405
当顾客抱怨排队时间太长时, 怎么办	406
当顾客对产品的价格产生异议时, 怎么办	407
当店铺突发停电时, 怎么办	408
当顾客对产品的功能产生疑问时, 怎么办	409
当店铺发生火灾时, 怎么办	410
当顾客对产品质量产生疑问时, 怎么办	411

第三章 如何把店铺做大做强 413

分析店铺经营不善的原因	413
如何让店铺快速成长	414
树立正确的经营观念	414
要有敏锐的市场嗅觉	415
制定切实的利润目标	416

第十篇 顾客关系管理：顾客的沟通与维护

第一章 如何与顾客沟通 418

与顾客进行有效沟通的10个诀窍	418
关于与顾客沟通的几点建议	419
避免沟通失败的诀窍	420
用顾客喜欢的方式接待他们	420
微笑着与顾客交谈	421
倾听是沟通的开始	422
察言观色, 了解顾客的需求	423
以提问的方式牵着顾客走	423
与顾客沟通要给面子	424
妥善回答顾客的每一个问题	425
如何用好的开场白吸引顾客	426
如何巧妙应对顾客的讨价还价	427
如何用赞美巧妙打动顾客	427
如何有技巧地介绍和展示商品	428