

一本助你打造完美事业的实用工具书

专卖店

[商场专柜]

经营必读

姜雪 ◎ 主 编

熟读 · 勤查 · 牢记 开店赢利如此简单

系统 · 专业 · 实用 店铺打理再无困难



中华工商联合出版社

专卖店（商场 专柜）经营必读

姜雪 主编



中华工商联合出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

专卖店 (商场专柜) 经营必读/姜雪主编. —北京: 中华
工商联合出版社, 2009. 1

ISBN 978 - 7 - 80249 - 127 - 4

I. 专… II. 姜… III. 专卖 - 商业经营 IV. F717.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 179756 号

专卖店 (商场专柜) 经营必读

主 编: 姜 雪

责任编辑: 于建廷

策划编辑: 小公司策划组

封面设计: 彩多设计

责任审读: 寿乐英

责任印制: 张 萍

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 三河市华丰印刷厂

版 次: 2009 年 1 月第 1 版

印 次: 2009 年 1 月第 1 次印刷

开 本: 710mm × 1020mm 1/16

字 数: 310 千字

印 张: 16

书 号: ISBN 978 - 7 - 80249 - 127 - 4/F · 060

定 价: 32.00 元

服务热线: 010 - 58301130

工商联版图书

销售热线: 010 - 58302813

版权所有 盗版必究

地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座

19 - 20 层, 100044

http: //www. chgslcbs. cn

凡本社图书出现印装质量

E-mail: cicap1202@ sina. com (营销中心)

问题, 请与印务部联系。

E-mail: gslzbs@ sina. com (总编室)

联系电话: 010 - 58302915

前 言

如今，无论大城市，还是中小城市、农村乡镇，都有着数也数不清的专卖店；无论是繁华的商业区、步行街、主干道路两边，还是居民区周围，甚至各种各样的商场里面，都存在着与人们生活息息相关的专卖店（或者专卖柜台）。

专卖店，一时间成为现在商业社会里面的一种重要组织形态。

一方面，老百姓们喜欢到专卖店购物，图的就是专卖店里具有较多可以挑选的同一类或者近似的商品，并且，这些商品还具有一定的个性化和特质化，再者，专卖店的信誉度也要好得多。这也可以理解为，由于专卖店走的是差异性道路，它的这种个性化和特质化，大大迎合了无数追求生活高质量群体的需求。

另一方面，很多创业者们把创业的首选定为开各类专卖店，这是因为大多数专卖店都拥有统一的配备，统一的培训模式，统一的经营理念，致使经营者并不觉得经营繁琐费劲，现成的管理模式使这些经营者觉得非常便捷。

于是乎，当世界上的各类百货公司一步步演变成品牌专卖店的形式时，专卖店的经营模式便获得了更大的市场空间，开专卖店的队伍也不断地发展壮大起来。于是乎，各种各样的专卖店、连锁店层出不穷，如雨后春笋一般，点缀在城乡的各个市面和角落。

然而，这并不能说每一家专卖店都业绩可观，每一家专卖店都包赚不赔；相反，由于专卖店的投资比较大，经营的产品比较

专一，开店技术要求比较高，使得众多的投资人都要面临更大的风险和考验。

为了规避更多的风险，为使投资者少走弯路，为了使专卖店取得更好的经营业绩，综合众多专卖店的实战经验，我们编撰了《专卖店（商场专柜）经营必读》一书。本书从如何做好开专卖店的业前调查、产品定位，到如何选址、如何设计店面形象、如何装修、如何开业，再到如何进行人、财、物、事的管理，以及如何做好广告宣传和销售，如何管理好卖场，如何培植好客源等9个重要方面进行了详尽的解读。条理清晰，深入浅出，说理的同时辅之以让人耐读的小案例，是本书的特点，相信所有专卖店的老板、投资人和经营管理者们阅读本书之后，都会受到一定的启发，使自己的专卖店可以轻松避免陷入亏损的泥沼。相信所有欲投身到各种专卖店的创业者，阅读本书之后，都会从本书若干来自实践的案例中，学习到更多的经营管理知识和技巧，增加创业的信心，为未来成功打下坚实的基础。

编者

2009年1月

目 录

CONTENTS

前言	1
----------	---

开店大吉篇

第一章 业前准备，力求调研充分定位准确

1. 如何选择经营商品	4
2. 开店前如何做好市场调查	9
3. 如何确定专卖店的市場定位	15
4. 如何选择单干或加盟连锁	27
链接：专卖店特许合同该如何制定	33
5. 如何选择开新店或盘旧店	40
6. 如何选择租店铺或买店铺	42
链接：商铺租赁合同范本	45
7. 开专卖店需要哪些设备	48
8. 如何申请营业执照	52
链接 1：如何在北京注册	53
链接 2：如何在上海注册	56
链接 3：如何在深圳注册	57
链接 4：如何在天津注册	58
链接 5：如何在广州注册	59

专卖店（商场专柜）经营必读

第二章 店面管理，确保获取顾客“第一眼”

1. 专卖店如何选址 62
2. 怎样为专卖店起名 69
- 链接：国家工商行政管理局关于禁止擅自将他人注册商标用作专卖店企业名称及营业招牌的通知（摘要） 73
3. 如何对专卖店进行外包装 75
4. 怎样打造专卖店的金字招牌 80
5. 专卖店的橱窗布置法 83

日进斗金篇

第三章 卖场管理，吸引顾客的超强因素

1. 卖场面积分配 88
2. 卖场布局 90
3. 商品陈列 92
4. 营造卖场氛围 98

第四章 人的管理，强化招徕顾客的能动性

1. 海选招聘优秀店长 102
2. 如何当好王牌店长 104
- 链接：合格店长的自我测试表 109
3. 如何招到得力店员 110
- 链接：专卖店店员规范 113
4. 如何把店员培训得更优秀 119

链接 1: 店员培训计划表	121
链接 2: 店员培训记录表	122
5. 如何给店员确定工资	123

第五章 财的管理, 看好专卖店的金库

1. 如何用最少人力达到最高营业额	127
2. 如何做好销售营业额计划	130
链接: 专卖店经营目标表	134
3. 如何制订货物采购计划	135
4. 如何控制和节省专卖店的成本	139

第六章 物的管理, 当好专卖店的卫士

1. 如何把好进货关	144
2. 收货和退换货	146
3. 库存盘点与理货管理	149
链接: 专卖店出货入货登记表	152
链接: 专卖店货物管理水平自测表	153

第七章 事的管理, 搞好店务提升人气

1. 专卖店营业前的准备工作	155
链接: 专卖店班前会议记录表	156
2. 专卖店营业期间的管理	158
链接: 工作交接清单	163
链接: 用餐管理规定	163
链接: 交接班的管理	164

专卖店（商场专柜）经营必读

3. 专卖店营业后的管理	165
链接：专卖店日常管理制度	172
1. 专卖店考勤制度	172
链接：店员考勤记录表	173
链接：店员缺勤处理表	174
2. 请假制度	174
链接：店员请假单	175
链接：店员出差申请单	176
3. 绩效考评制度	176
链接：店员业绩考评表	178
4. 店员晋升制度	179
5. 专卖店奖惩制度	180
链接：惩罚建议申请单	182
链接：纪律处分通知书	183
链接：奖励店员记录表	184
6. 店员辞职、调职与解聘制度	185

第八章 销售管理，力求更加专业化

1. 如何确定销售价格	188
2. 专卖店如何开展促销	194
3. 专卖店如何处理库存产品	204

第九章 顾客管理，培植专卖店利润之源

1. 开拓市场，靠良好服务请顾客入店	210
链接：店员服务质量调查表	216
2. 稳固市场，建立自己的顾客档案	217

链接：专卖店顾客登记表	220
3. 新老交替，要不断增加新顾客	221
链接：某专卖店的会员积分管理办法	226
4. 服务制胜，特殊顾客的特殊服务	229
附录：专家开店建言	231
 参考书目	 241
后记	243

开店大吉篇

第一章

业前准备,力求调研充分定位准确

开专卖店必须要在充分的调研基础上,进行准确的定位,也就是说进行充分的业前准备,才能使专卖店的经营管理步入正轨。有人说,开店与下棋的道理是一样的,“一招不慎”,便“全盘皆输”。因此,必须进行细致认真的市场分析,绝不可凭着三分钟热血的冲动办事。

由于专卖店针对的是专门销售某一类或者某一特定消费者的商品,限制性比较强,经营者一旦在业前调研中出现失误,面临的就很可能是客源枯竭的窘迫局面。因此,创办专卖店的第一步必须搞好业前市场调研,正确分析自己和同业者通常会遇到的问题,然后对照市场,找出自身独有的优势,达到正确开店、快速获利的效果。

1.

如何选择经营商品

作为经营者，在决定开专卖店时，最重要的是选择经营什么样的商品。在选择要经营的商品时，应考虑以下几点：

(1) 充分了解自己的专长与爱好

开创新的事业，是比较艰辛的事情，所以，创业者要以个人兴趣为先导，把理想与热情化作投资者坚持到底的原动力。应该说，投资人的热情决定着所开专卖店的兴衰，关乎着专卖店未来的发展。因此，投资者必须要以兴趣为先导，发挥自己的专长与爱好，这是新事业的基础。

刚二十出头的服装店老板小张说，有很多人都是抱着好玩的心态，凭一时冲动而盲目开店的，事实上，真正开好一家店确实是件十分辛苦的事情。而小张对于经销服装特别感兴趣并有十足的耐心，看他在店里驾轻就熟地向顾客推荐商品的情景，就知道他给自己找到了准确的定位。“这是今年流行的褶皱版牛仔裤”、“颜色鲜亮正是男装这一季的时尚啊”……大家总觉得卖衣服是女人擅长的事情，而小张侃起经营服装的生意经，稚嫩的脸上不免显出老道的神情。4年前小张开了第一家店，一路摸爬滚打，到现在已成为闹市区里两个店的掌门，还代理着香港一个时尚休闲品牌。因为兴之所在，小张

从一个不知道外贸服装为何物的毛小伙，变成了把小店打理成一个时尚男生淘宝地的成功人士。

可以说，小张的耕耘有了收获，连锁店也开起来了，但他大部分时间却仍然坚守在店里，即使店里已聘请了足够多的营业员。他认为，守在店里才能及时了解顾客的需要，才能把握住进货方向，才能留住更多的顾客。说起和女性开店相比，小张认为，男老板好交友，常常是朋友遍天下，并且吃得起苦，淘货时身大力不亏、成交爽快还价讲究。小张不无自信地说，那些喜欢穿时尚、休闲风格服装的年轻男孩，大都光顾过他的服装专卖店。

事业成功源于兴趣。我们建议：若你是一个充满创造力、内心炽热如火、外表是能给人以光芒鲜亮感觉的人，可以考虑经营自助火锅店、传统小吃店；若你是一位爱好精致的、有品位的物品的人，可以考虑开个时尚饰品店、手工艺品专卖店及小型咖啡屋，这样的小店会让你一展雄才；假若你是常常跟着感觉走的那一类人，并能时时设身处地地为他人着想，不妨开一家宠物店、花店或者园艺店，这类店正需要你的这种特质。

(2) 慎重选择专卖店经营项目

应该说选择专卖店经营项目是开店的一项重要内容，大凡投资者想开店，都是想得到丰厚的利润回报，那么，要想获得较高的利润，就得潜心研究经营的专卖项目，这包括两个方面：一是预见，就是说，投资者结合本地的实际情况，及时对即将出现的市场果断地作出判断，以使投资有的放矢；二是借鉴，即“拿来主义”。这里所说的借鉴，主要是指借鉴国外的一些先进经验和先进做法。把这些先进的经验和做法及时引入自己的专卖店中，为

我所用。这样的话，投资者在本地进行预见型新兴项目的发掘，再运用借鉴来的经验，结合本地及自身情况进行有选择的实施，基本上就可以获得相当的利润。

高中毕业的铁军，先进了一家旅游用品厂打工，一年以后，稍有积蓄的他，开始有了自己的想法。通过调研了解，考虑自己居住的环境，他认为开一家书屋应该可以。于是，一心想赚钱的铁军，辞掉工作，筹集了1万元开了自己的第一家店铺——现代书屋。铁军的想法其实也很简单，开店就要找一个合法又有保障的行当，他觉得书店就属于合法的行当，但是，相对来说，利润要小一些。同时，他又想，涓涓细流也可以汇成大海，只要持之以恒就行。事实证明，铁军的想法是正确的，书店开业之初，店面虽然不大，也就只有几百册书，大部分是出租，但由于合法灵活地经营，很快书店就有了盈利。

建红也是一位高中毕业生，2000年，他用筹措来的7000多元钱租下一个小店铺，开了一家经营装饰画的小画廊。当时想，当地一家画廊也没有，开创一个“空白”，一定能赚钱。但是卖画的生意并不理想，一整天下来常常是“颗粒无收”。他觉得对当地市场的预见有偏颇，于是，赶紧调整思路，应当地所需，把画廊重新装修，改成了鲜花店，这下生意出奇的好。现在的建红已学会了插花，服务项目也拓宽了，随着利润的不断增长，他现在的目标更大了，他要把小店做成当地最好的花店、最大的花店。

在怎样慎重选择专卖店经营项目上，我们认为投资者应该尽量选择与亲属、朋友从事的行业相关或相近的项目，这样可以得到他们的指导，在业务上也能得到一定帮助。

(3) 找好专卖店经营产品的卖点

投资人在选择好专卖店经营项目后，一定要找到自己所经营产品的良好卖点，因为卖点决定利润的大小，但怎样才能找到这个良好的卖点呢？一般来讲，投资人所开专卖店必须选择成长期的商品。与此同时，投资人还要根据自身具体条件，创造自己专卖店的特色，按着专卖店的特长来经营，这种特色加特长的经营方式，会突显出产品的卖点。但要注意的是，一定要把重点商品的经营作为专卖店经营范围的特色内容，保持店内商品应有的经营比重，形成自己专卖店主打产品的特点，千万不能失重，否则，其经营状况可能会很惨淡。

靓诺服装专卖店老板的经营理念就在“胖显瘦”的定位上，靓诺服装之所以人气旺、畅销、卖点好，就源于服装“胖显瘦”这个定位。说起靓诺服装的兴起，女老板苑永萍的思路其实比较简单，她是在给胖表姐做衣服时受到启发的。现代快节奏的社会，使中年女性既要忙于工作，又要操持家务，辛苦不用提了，重要的是，往往因为身材走型，买不到合适、合体的衣服而无法装扮自己。当表姐穿着自己设计的衣服，高兴地说“原来我也可以打扮得这么漂亮啊”时，苑永萍便打定了主意，要给所有体胖的姐妹设计出“胖显瘦”的服装。为此，她为200多位体胖者量体裁衣，并按照“胖点”的不同分成几大类，然后再按照类别“抠”款式。苑永萍经过摸索和实践，