

身为一店之长，你的工作简单明了，管好了人、财、货，店铺的财源就会滚滚而来。

DIANZhang RANG
DIANPU ZHUANQIAN DE SAN DA FABAO

【精编图文版】

店长

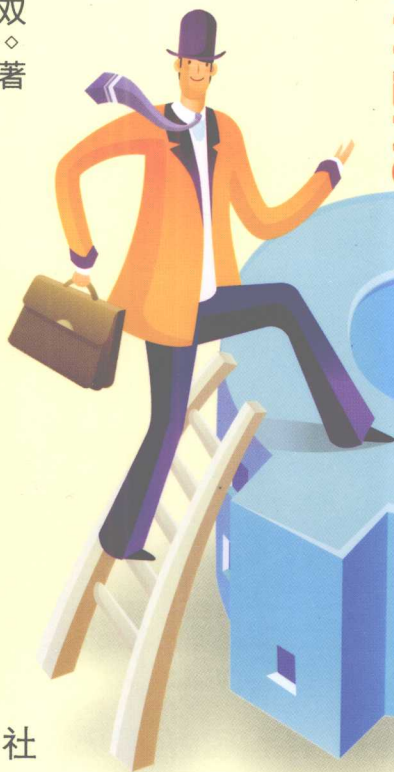
凌若双◇著

让店铺赚钱的3大法宝

店长
实战系列

1

这本书，帮你成为一名优秀的店长



中国言实出版社

店长
实战系列

1

【精编图文版】

店长

麦哲双
◇ 著

让店铺赚钱的3大法



中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

店长让店铺赚钱的3大法宝 / 凌若双著 .

—北京:中国言实出版社,2009.3

ISBN 978-7-80250-242-0

I.店…

II.凌…

III.商店—商业管理

IV.F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 022031 号

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64924761(发行部) 64963101(邮 购)

64924880(总编室) 64928661(二编部)

网 址:www.zgyscbs.cn

E-mail:zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 三河市佳星印装有限公司

版 次 2009 年 3 月第 1 版 2009 年 3 月第 1 次印刷

规 格 787 毫米 × 1092 毫米 1/16 20.25 印张

字 数 288 千字

定 价 40.00 元 ISBN 978-7-80250-242-0 / F·279

目 录

Contents



店长的员工管理

第1章 人力资源规划	3
一、为何要进行人力资源规划	4
二、人力资源规划的步骤	4
三、人力资源规划的内容	5
1. 店长 / 5	
2. 店员 / 6	
3. 收银员 / 6	
4. 会计 / 7	
四、人力资源规划应注意的问题	7
五、错误的人力资源规划	8
第2章 店员招聘	9
一、招聘原则	10
二、招聘步骤	10
1. 制定招聘计划 / 10	
2. 制定招聘工作计划 / 10	
3. 招聘事项培训 / 11	
4. 确定招聘方式 / 11	
5. 招聘 / 11	



三、面试要点	12
1. 店前筛选法 / 12	
2. 面试的重点 / 12	
3. 选拔测试 / 12	
4. 避免无效面试的心态和技巧 / 13	
5. 选择店员的标准 / 13	
6. 决定录用的标准 / 14	
7. 面试后的复查 / 14	
第3章 店员培训	15
一、培训步骤	16
1. 培训者应该具有的心态 / 16	
2. 培训的时机 / 16	
3. 培训的途径 / 17	
二、培训内容	19
1. 新店员的培训内容 / 19	
2. 管理层的培训内容 / 19	
3. 店员培训内容 / 20	
4. 销售员的培训内容 / 21	
三、店员团队精神的培养	22
1. 团队精神的作用 / 22	
2. 如何培养团队精神 / 23	
3. 培养团队精神过程中应注意的问题 / 24	
4. 团队精神不是集体主义 / 24	
四、店员营销培训	28
1. 营业前的准备 / 28	
2. 营业中的基本步骤 / 31	
3. 顾客对店铺的需求 / 37	
4. 营业服务中的十大绝招 / 39	
5. 赞美顾客的学问 / 43	
6. 如何培养“回头客” / 47	



- 7. 不要与顾客争执 / 47
- 8. 柜台接待技巧 / 49
- 9. 建立顾客资料库 / 54
- 10. 店员的待客之道 / 55

第4章 店员使用 71

一、店员使用的基本原则 72

二、店员使用的基本方法 72

三、店员使用的基本技巧 73

- 1. 因才使用不同类型的店员 / 73
- 2. 处理好店内的矛盾 / 74

四、拴心留人术 76

- 1. 真诚关怀店员 / 76
- 2. 适时增加福利 / 77
- 3. 完善奖励制度 / 77
- 4. 制定休假制度 / 77
- 5. 增添生活情趣 / 77
- 6. 规划店员职业生涯 / 78
- 7. 留住最优秀店员的法则 / 79

五、店员的辞退 82

- 1. 不要随意解聘员工 / 82
- 2. 辞退对象 / 83
- 3. 辞退技巧 / 83

第5章 店员管理 85

一、开好每日朝会 86

- 1. 开业检查 / 86
- 2. 具体提示 / 86
- 3. 朝会技巧 / 87

二、店员绩效考评 87

- 1. 明确考核标准 / 87
- 2. 考核的具体内容 / 88

3. 考核方法 / 88

4. 如何设计绩效管理方案 / 89

三、激励店员的方法 93

1. 目标激励 / 93

2. 财务奖励 / 93

3. 产权激励 / 94

4. 强化激励 / 94

5. 环境激励 / 94

6. 组织激励 / 94

7. 选择激励 / 95

8. 身份奖励 / 95

9. 兴趣激励 / 95

10. 精神激励 / 95

11. 危机激励 / 96

四、激活团队的方法 96

1. 取消不必要的竞争 / 96

2. 学会换位思考 / 97

3. 对员工充分授权 / 98

五、批评店员的原则 99

1. 态度要端正 / 99

2. 内容要客观 / 100

3. 程度要适度 / 100

4. 时间要及时 / 100

5. 方法要恰当 / 100

6. 恩威要并施 / 100

六、批评店员的方法 100

1. 请教式批评 / 101

2. 安慰式批评 / 101

3. 暗示式批评 / 101

4. 模糊式批评 / 102

5. 指出错时也指出对 / 102

七、如何管理临时工	104
1. 临时工的优点 / 104	
2. 临时工的不足 / 104	
3. 临时工的教育与培训 / 105	
八、解决店员之间矛盾的注意事项	106
九、目标管理：赢得时间的技巧	107
十、如何使管理更到位	109
十一、如何调整店员的薪资	112
十二、自我管理	113
1. 老板的四种不良赢利心态 / 113	
2. 自我管理提高层次 / 115	
十三、日常管理中常出现的问题	116
1. 观念问题 / 116	
2. 目标问题 / 117	
3. 沟通问题 / 117	
4. 授权问题 / 118	
5. 店员发展问题 / 118	
6. 店员参与问题 / 118	
7. 信守诺言 / 119	
8. 在日常工作中，该不该表彰店员问题 / 119	
9. 难道允许店员失败吗 / 119	
10. 店铺规范问题 / 120	

店长的财务管理

第6章 店铺基本财务知识	123
一、店铺财务管理的目的	124
二、店铺经营的银行常识	124



1. 为什么要开立银行账户 / 124
2. 如何选择开户银行 / 125
3. 怎么开立账户 / 125
4. 怎样正确使用银行账户 / 127
5. 现行的结算工具有哪些 / 127
6. 保险柜使用注意事项 / 129

三、店铺经营的税务常识 130

1. 关于税收的基本概念 / 130
2. 办理税务登记的程序 / 131
3. 办理纳税申报的程序 / 132
4. 账簿、凭证的管理 / 133
5. 增值税 / 134
6. 消费税 / 136
7. 营业税 / 136
8. 企业所得税 / 137
9. 个人所得税 / 139
10. 如何处理纳税争议 / 139
11. 偷税抗税的惩治 / 140
12. 小型店铺应税所得表的编制 / 141
13. 财务会计中的折扣与税法中的折扣 / 143
14. 作账时的注意事项 / 144

第7章 店铺的财务分析 145

一、财务分析的程序 146

1. 确定财务分析的范围 / 146
2. 选择恰当的分析方法 / 146
3. 分析各种因素 / 146
4. 做出正确决策 / 147

二、财务分析的内容 147

1. 资产负债结构 / 147
2. 利润表结构 / 147



三、现金流量表结构	148
四、分析开店资金需求	149
1. 卖场规模是否适当 / 149	
2. 分租计划 / 149	
3. 实施资金计划的模拟 / 150	
4. 长期资金收支计划 / 150	
五、预估未来经营状况	150
1. 店铺的收入 / 151	
2. 店铺的费用 / 151	
3. 预估营业额 / 153	
4. 预估回收期 / 153	
六、制定合理的财务目标	154
1. 收集财务信息 / 154	
2. 制定财务目标 / 155	
七、经营及能力获利分析	156
1. 经营能力分析 / 156	
2. 获利能力分析 / 156	
第8章 现金流管理	157
一、现金预算管理	158
二、销售资金需求计划	158
三、现金流量表的预警作用	159
1. 店铺现金的来源渠道 / 159	
2. 店铺现金使用的主要方向 / 159	
3. 店铺获利能力预测 / 160	
4. 如何建立现金流量明细账 / 160	
四、现金控制管理	161
1. 现金收入控制 / 161	
2. 现金支出控制 / 162	
3. 现金保管控制 / 162	
五、提高有限现金流效率	162



六、预备一定的周转金	163
七、规范收银作业	163
1. 收银作业流程 / 164	
2. 收银人员工作职责 / 165	
3. 各种支付方式 / 166	
第9章 成本管理	167
一、采购成本	168
二、管理成本	170
三、商品的退货及损耗成本	171
四、控制店铺经费开支的要点	174
五、控制店铺成本的方法	175
1. 找出与成本相关的各项相关因素 / 175	
2. 建立良好的库存管理 / 175	
3. 多看、多听、多比较 / 175	
4. 引入激励、奖惩制度 / 175	
5. 同行可以为师 / 175	
第10章 店铺的财务管理	177
一、小店的财务管理	178
1. 现金流量管理 / 178	
2. 店铺利润的核算 / 180	
3. 往来业务管理 / 182	
4. 防止“偷手”的实战高招 / 183	
二、连锁店铺的财务管理	184
1. 连锁超市财务管理的主要内容 / 185	
2. 建立健全适合连锁超市发展的财务控制系统 / 186	
3. 建立计算机分析和管理系统 / 189	
4. 建立统一的结算管理中心 / 190	
三、店铺促销预算的方法	191
1. 量入为出法 / 191	



2. 销售百分比法 / 191

3. 竞争对等法 / 192

4. 目标任务法 / 192

四、加强应收账款管理 192

1. 应收账款成本的全面核算 / 193

2. 应收账款投资的规划与控制 / 193

3. 应收账款的日常管理 / 195

店长的货品管理

第11章 重视资产保全 199

一、资产保全的好处 200

二、资产保全的要点 200

1. 检查商品 / 201

2. 检查陈列架 / 201

3. 检查店内设施 / 201

三、商品管理十原则 201

1. 商品为先的原则 / 201

2. 商品转化的原则 / 202

3. 商品齐全的原则 / 202

4. 商品优选的原则 / 203

5. 商品群特色原则 / 203

6. 商品阳光采购原则 / 203

7. 商品去旧换新原则 / 204

8. 商品单品管理原则 / 204

9. 商品艺术陈列原则 / 205

10. 商品价值的原则 / 205

四、全过程商品管理 205

1. 全过程商品管理要点 / 205



2. 如何实施全过程商品管理 / 209

第 12 章 采购管理	211
一、采购人员的素质要求 / 212	
二、采购人员的工作职责	212
三、采购计划的制定	214
1. 采购计划的关键点 / 214	
2. 采购预算的确定 / 214	
3. 商品采购项目和数量的确定 / 215	
4. 确定供货商和进货时间 / 216	
四、采购的全程管理	216
1. 建立相应的商品采购机构 / 217	
2. 制定商品经营目录 / 217	
3. 合理选择采购渠道 / 217	
4. 购货洽谈、签订合同 / 219	
5. 商品检验、验收 / 220	
五、采购谈判技巧和策略	220
1. 谈判项目 / 220	
2. 成功谈判的原则与方法 / 223	
3. 谈判技巧 / 223	
4. 谈判策略及应付方法 / 224	
六、采购合同的内容和签订程序	227
1. 采购合同的概念 / 227	
2. 采购合同的内容 / 227	
3. 采购合同的签订 / 229	
4. 采购合同的管理 / 230	
七、采购需要了解的财务知识	231
1. 财务工作的重点 / 231	
2. 税金 / 231	
3. 毛利 / 232	
4. 结算方式及流程 / 233	



5. 费用报销流程 / 233	
6. 商品存货的管理 / 234	
八、零售店的采购管理	234
1. 商品采购的原则 / 234	
2. 商品采购的步骤 / 237	
3. 不同类型零售店的采购形式 / 239	
九、餐饮店的采购管理	240
1. 采购员的配置和选择 / 240	
2. 采购质量管理 / 241	
3. 采购的间隔时间及采购数量管理 / 242	
4. 采购价格管理 / 246	
5. 餐饮店的验收管理 / 246	
十、商品采购验收标准	248
1. 家用电器、燃气器具验收标准 / 248	
2. 电话、传真机验收标准 / 250	
3. 钟表类商品验收标准 / 251	
4. 照相器材类商品验收标准 / 251	
5. 计算器及电子记事本类验收标准 / 252	
6. 运动器材类商品验收标准 / 253	
7. 药品类商品验收标准 / 253	
8. 玩具类商品验收标准 / 254	
9. 鞋类商品验收标准 / 255	
10. 日用百货类商品验收标准 / 256	
11. 香烟验收标准 / 257	
12. 服饰、纺织品验收标准 / 257	
13. 皮制品类商品验收标准 / 258	
14. 金银饰品类验收标准 / 258	
十一、如何有效杜绝采购“黑洞”	259
1. 念好绩效考核“紧箍咒” / 259	
2. 建设企业文化和采购制度“两面墙” / 261	
3. 提高采购人员素质 / 262	



第13章 卖场货品管理	263
一、销售计划的组成	264
二、制定商品计划的步骤	264
三、商品价格的设定	265
1. 定价时用小单位 / 265	
2. 尽量稳妥 / 265	
3. 用零头结尾 / 266	
4. 选易为顾客接受的数字定价 / 266	
5. 分阶段定价 / 266	
6. 顾客定价法 / 267	
四、商品打折：有效的促销手段	267
五、便利店的商品配置策略	271
1. 商品品种配置 / 271	
2. 商品选择策略 / 272	
3. 商品陈列原则 / 272	
六、店铺商品陈列	273
1. 方便是第一原则 / 274	
2. 商品陈列原则与规律 / 274	
3. 商品陈列的形式和方法 / 275	
4. 商品陈列的技巧 / 281	
七、缺货的控制	286
1. 何为缺货 / 286	
2. 缺货的危害 / 286	
3. 缺货的原因 / 286	
4. 缺货的分析 / 287	
八、滞销商品的淘汰	287
1. 滞销商品的确定标准 / 287	
2. 滞销商品的淘汰作业 / 288	
3. 滞销商品的退货作业 / 289	



第14章 库存管理	291
一、库存管理的分类	292
1. 依金额的库存管理 / 292	
2. 依数量的库存管理 / 292	
3. 依商品周转率的库存管理 / 293	
二、库存保本保利分析预算法	293
1. 保本期分析 / 293	
2. 保利期分析 / 294	
3. 保本保利分析法的具体应用 / 295	
三、盘点与存货管理	296
四、餐饮店的贮存管理	296
五、超市的存货管理	296
1. 存货数量管理 / 297	
2. 存货结构管理 / 297	
3. 存货时间管理 / 297	
4. 缺货防范管理 / 297	
第15章 商损管理	299
一、商品防盗	300
1. 防止小偷的方法 / 300	
2. 了解小偷的一般行为 / 300	
3. 确定小偷的原则 / 301	
4. 妥善处理小偷的方法 / 302	
5. 处理小偷的注意事项 / 303	
二、污损商品的处理	304
三、确定退货与更换的标准	304
四、商品损坏赔偿	305

店长的员工管理

