

开店管店

操作细则

**要想致富多开店铺
与其辛苦打工不如当个店主**

—— 中国南方流行语

吴一夫◎编著

店铺专家吴一夫畅销书《开店·管店·转店》精华版
本书为店铺经营者提供了更加详尽的操作细节

中国商业出版社



开店管店 操作细则

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

开店管店操作细则/吴一夫编著. —北京:中国商业出版社, 2009.5

ISBN 978-7-5044-6478-1

I. 开… II. 吴… III. 商店—商业经营 IV. F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 068950 号

责任编辑 常 勇

*

中国商业出版社出版发行

010-63180647 www.c-cbook.com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所

四川省南方印务有限公司

* * * * *

787×1092 毫米 1/16 16.875 印张 250 千字

2009年5月第1版 2009年5月第1次印刷

定价: 35.00 元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)

版权所有 翻印必究

目 录

第一章 先要了解开店的基本常识	1
一、店铺靠什么赚钱	3
二、两种开店创业者	4
1. 感性创业者	4
2. 理性创业者	4
三、开店有几成把握	4
四、你到底想开什么店	5
五、成功店铺的共性	5
1. 拥有一个“灵魂”人物	6
2. 创新，创新，再创新	6
3. 致力于追求成长	7
4. 确保合理的利润	7
5. 以顾客为出发点	7
6. 倾听顾客的声音	7
7. 把握良机	8
8. 发挥特色	8
六、店铺商品结构要合理	8
七、采用哪种方式开店	10

八、哪些要素决定开店成败 10

1. 开店前应进行充分的调查 10

2. 没有调查就没有发言权 11

3. 环境的好坏有两种含义 11

4. 交通条件是否方便 11

5. 周围设施对店铺是否有利 11

6. 服务区域人口情况 12

7. 目标顾客收入水平 12

8. 选好位置 12

九、市场不景气时适合开店吗 13

1. 不景气时，员工更好带 13

2. 不景气时，竞争对手比较少 13

3. 不景气时，更要想办法创新 13

4. 不景气时，更要积极乐观 14

第二章 做好开店前的充分准备 15

一、店铺创业的四个阶段 17

1. 准备期 17

2. 规划期 17

3. 创建期 18

4. 创业期 18

二、店铺经营的十大原则 18

1. 顺应地理环境的原则 18

2. 适合顾客阶层的原则 18

3. 积极宣传的原则 19

4. 通道顺畅的原则 19

5. 容易选购的原则	19
6. 购物乐趣的原则	19
7. 注重效率的原则	20
8. 可变性的原则	20
9. 安全性的原则	20
10. 经济性的原则	20
三、必不可少的市场调查	20
四、预算店铺营业额	22
五、为你的店铺定位	22
1. 商圈内的人口情况	23
2. 目标顾客的收入水平	23
3. 消费意识和品位	23
六、店铺运营费用有哪几项	23
七、多方为开店融资	24
1. 资金调度确实	24
2. 资金利息低廉	24
3. 确保有余力筹措周转资金	24
4. 确保自有资金	24
八、小心租房陷阱	25
九、如何招聘店员	26
1. 面试的流程	26
2. 面试的重点	26
3. 选拔测试	27
4. 避免无效面试的心态和技巧	27
5. 决定录用的标准	27
6. 面试后的复查	28

十、如何和工商部门打交道	28
十一、如何跟税务机关打交道	29
1. 如何办理“税务登记证”	29
2. 税务机关征收税款的方式	30
3. 变更与注销税务登记	30
十二、开店的程序	31

第三章 为你的店铺选址和命名

一、这是个选址的产业	35
1. 店址选择是一项长期投资	35
2. 店址选择是对市场定位的选择	36
3. 店址选择直接反映店铺为顾客服务的观念	36
4. 店址是制定经营战略及目标的重要依据	36
二、店址选择的地域类型	36
三、商圈分析的内容和步骤	38
1. 商圈形态	38
2. 商圈的确定	39
3. 商圈分析的内容与步骤	39
四、店址选择的实用方法	41
1. 设立店铺前的市场调查	41
2. 做好顾客调查工作	42
3. 竞争对手店的调查	43
4. 分析城市规划	44
五、店址选择的技巧	45
1. 掌握店铺的商圈	45
2. 同行密集的地方是好店址	46

3. 拐角的位置比较理想	46
4. 三岔路口是好位置	47
5. 坡路上开店不大可取	47
6. “稳赚不赔”的金铺面	48
7. 开店方位的讲究	49
六、店址选择注意事项	49
1. 繁华地段虽好,但绝非惟一选择	50
2. 选择好店址不要怕高租金	50
3. 店址选择需要注意的其他问题	51
4. 开店选址不可忽略的细节	52
七、名不正则财不顺	54
八、店铺命名的具体方法	55
1. 以经营者本人的名字命名	55
2. 以经营者团体命名	55
3. 结合汉字原理命名	56
4. 以地域文化命名	56
5. 以典故、诗词、历史逸闻命名	56
6. 以英文等外文的谐音命名	56
7. 以丑极生美的辩证美学思想命名	57
第四章 应当重视店铺设计和装潢	59
一、店铺形象的构成	61
1. 店铺的内外观	61
2. 店铺的商品陈列	62
3. 店铺的服务质量	62
二、店铺形态的设计	63

1. 门面宽、深度浅的店铺较适合的行业	63
2. 门面窄、深度长的店铺较适合的行业	63
三、店铺的外观设计	64
1. 店铺外观的主要构成	64
2. 店铺外观的设计原则	67
四、店铺的内部装潢	68
1. 店内装潢的主要方面	68
2. 店内装饰的材料选择	70
3. 店内装饰的主要技巧	72
五、货柜、货架的设计	73
六、色彩搭配与灯光调度	74
1. 店铺的色彩搭配	74
2. 店铺的灯光设计	76
七、让卖场更符合心理学	79
1. 亮好，还是不亮好	79
2. 音响大小影响“流动率”	80
3. 气味也很重要	80
4. 座椅舒适度决定“换桌率”	81
5. 八成的人喜欢凑热闹	81
6. 店员制服的设计与选择	82
第五章 面对种类繁多的商品如何进货	83
一、依据经营范围进货	85
1. 商品分类	85
2. 商品政策	86
3. 确定商品经营范围应考虑的因素	88

二、制定进货商品目录	91
1. 商品目录的制定	91
2. 进货计划的制定	92
三、配置进货商品结构	94
1. 何谓商品结构	94
2. 广而深的商品结构	95
3. 广而浅的商品结构	95
4. 窄而深的商品结构	96
5. 窄而浅的商品结构	96
四、店铺进货作业流程	97
1. 进货的流程	97
2. 进货的原则	97
3. 进货来源	98
4. 进货技巧	99
5. 进货的学问	100
6. 进货商品验收	101
五、进货谈判技巧和策略	102
1. 谈判项目	102
2. 成功谈判的原则与方法	104
3. 谈判技巧	105
4. 谈判策略及常用应对方法	106
六、进货合同的内容和签订程序	109
1. 理解进货合同	109
2. 进货合同的内容	110
3. 进货合同的签订	111
4. 采购合同的管理	113

七、防范进货“黑洞”	114
1. 念好绩效考核“紧箍咒”	114
2. 建设企业文化和采购制度“两面墙”	116
3. 提高采购人员素质	117

第六章 店铺商品这样陈列最好卖

119

一、方便是第一原则	121
-----------------	-----

二、商品陈列原则与规律	121
-------------------	-----

1. 店铺陈列的原则	122
------------------	-----

2. 主力商品与辅助商品	122
--------------------	-----

3. 合理使用店头广告	123
-------------------	-----

三、商品陈列的形式和方法	124
--------------------	-----

1. 商品陈列的基本形式	124
--------------------	-----

2. 陈列的种类及要点	125
-------------------	-----

3. 商品陈列的基本方法	126
--------------------	-----

四、商品陈列的技巧	129
-----------------	-----

1. 做有主题的陈列方式	129
--------------------	-----

2. 易看、易选、易买有机结合	130
-----------------------	-----

3. 焦点式陈列	130
----------------	-----

4. 利用物品摆放的视觉差来促销	131
------------------------	-----

5. 尽量多动、多摸商品	132
--------------------	-----

6. 杂乱无章可偶尔一用	132
--------------------	-----

7. 商品陈列因时而异	133
-------------------	-----

8. 各种店铺的陈列重点	133
--------------------	-----

第七章 如何处理滞销商品和退货

135

一、滞销商品的确定标准	137
-------------------	-----

1. 以标准销售额为淘汰标准	137
2. 以标准销售量为淘汰标准	137
3. 以销售排行榜名次为标准	137
二、滞销商品的淘汰作业	138
1. 列出淘汰商品清单	138
2. 确定淘汰日期	138
3. 淘汰商品的数量统计	138
4. 查询有无货款可抵扣	138
5. 决定处理方式	138
6. 进行处理	138
7. 淘汰商品的记录	139
三、退货	139
1. 确定退货商品	139
2. 开出退货单	139
3. 寄送退货单	140
4. 办理退货	140
5. 办理结算	140
四、滞销商品的其他处理方式	141
1. 展示促销	142
2. 对比促销	142
3. 高价促销	142
4. 示范促销	142
5. 关联多点陈列法	142
6. 捆绑销售	142
7. 买一送一	142
8. 再次议价	142

9. 易地转移销售	142
10. 赠送商品	143
11. 店员内部购买	143
五、顾客退货的处理	143
1. 确定退货与更换的标准	143
2. 化解顾客投诉的基本技巧	144
第八章 店铺应当怎样进行宣传与促销	147
一、开张应当造势	149
1. 邀请众人来捧场	149
2. 花团锦簇	149
3. 请名人	149
4. 把喜气带给顾客	149
5. 见者有份礼物	150
6. 特价优惠	150
7. 面面俱到	150
二、促销不是可有可无的	150
三、几种商品促销妙法	152
1. 赠品促销法	153
2. 心理促销法	154
3. 吊胃口促销法	155
4. 品种限定法	155
5. 其他促销法	158
四、促销时应注意的问题	162
1. 价格对促销的影响	162
2. 形式应灵活多变	163

3. 店主应重视自己在促销活动中的作用	163
五、如何打好折扣促销战	163
1. 旺季促销与淡季促销	164
2. 营收目标和客数目标	164
3. 别出心裁的折扣销售法	165
六、别出心裁的“炒作”	165
七、价格尾数的学问	167
八、提升经营业绩的八个秘诀	167
1. 比隔壁的店铺做得好一点	168
2. 优秀的店员可使经营业绩提高 20%	168
3. 重点经营“当家”商品	169
4. 旺季一定要“热卖”	169
5. 充分利用销售淡季	170
6. 顾客变“常客”	170
7. 老板坐店	171
8. 把握集团消费	171
第九章 店主要学会管理好店员	173
一、营业前做哪些准备	175
1. 个人方面的准备	175
2. 销售方面的准备	176
二、营业中顾客与店员的节奏	178
1. 顾客购买商品的心理变化	179
2. 店员服务的十个步骤	181
三、顾客对门市的需求	186
四、营业服务中的十大绝招	187
1. 微笑服务	188

2. 讲究语言	188
3. 接待技巧	189
4. 展示技巧	189
5. 说服技巧	190
6. 用熟计算技巧	190
7. 创新包装技巧	191
8. 不轻视电话礼貌	191
9. 拥有必备的知识	192
10. 搞好退货服务	193

第十章 深谙店铺的待客之道 195

一、旺铺兴旺一定有秘诀 197

1. 销售现场隐藏的人际关系秘密	197
2. 吸引顾客的“舞蹈”和“歌声”	198
3. 销售中的七种行为信号	199
4. 微笑服务的定位	201

二、练就察言观色的“招财眼” 202

1. 从肢体语言解读顾客的个性	203
2. 从“面相”透视顾客的消费习惯	203
3. 从顾客眼神捕捉购买信息	204

三、学会摸顺顾客的“毛” 204

1. 顾客的购买动机	205
2. 对待顾客的方式	206
3. 对每种行为类型的销售策略	209
4. 抓住女性的消费心理特点	211

四、适度赞美顾客 213

五、回头客越多越好 215

六、斗气是商业大忌 216

七、柜台接待因人而异	217
1. 男女有别	217
2. 察言观色	218
3. 把握时机	219
八、善于利用顾客资料	222

第十一章 财务管理是店铺的命脉

一、店铺基本财务知识	227
二、控制店铺经费开支的六个要点	227
三、小店的财务如何管理	228
1. 现金流量管理	229
2. 店铺利润的核算	232
3. 往来业务管理	233
4. 防止“偷手”的实战高招	234
四、店铺经营相关的银行常识	235
1. 为什么要开立银行账户	235
2. 如何选择开户银行	236
3. 怎么开立账户	236
4. 怎样正确使用银行账户	238
5. 现行的结算工具有哪些	239
6. 保险柜使用注意事项	241

第十二章 如何应对店铺的危机

一、开店失败的六大原因	245
1. 选项失误	245
2. 选址不当	246
3. 管理不善	246
4. 缺乏足够的专业知识、经验和业务关系	247

5. 资金不足	248
6. 所有权出现纠纷	249
二、如何应对店铺危机	249
1. 资金周转不灵	249
2. 人员危机	250
3. 信任危机	251
4. 信誉危机	251
三、赔钱的店铺如何脱手	252
1. 原因	252
2. 原则	253
3. 步骤	254