

这本书，浓缩了作者十几年研究店铺管理的真知灼见

KAI DIAN

BIBEI WANQUAN SHOUC

【精编图文版】

开店

吴一夫 著

必备完全手册

店长
实战系列

3

中小店铺经营管理实用工具书



中国言实出版社

店长
实战系列

3

【精编图文版】

开店

吴一夫 著

必备完全手册



中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

开店必备完全手册 / 吴一夫著.
—北京:中国言实出版社,2009.3
ISBN 978-7-80250-241-3

I.开…
II.吴…
III.商店—商业管理
IV.F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 022030 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:64924716(发行部) 64963101(邮 购)

64924880(总编室) 64928661(二编部)

网 址:www.zgyschs.cn

E-mail:zgyschs@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 22 印张

字 数 310 千字

定 价 40.00 元 ISBN 978-7-80250-241-3/F·278

目 录

Contents



第 1 章 谨慎开始，开店前必知的常识

一、店铺靠什么赚钱	3
二、为什么想开店	4
1. 感性创业者 / 4	
2. 理性创业者 / 4	
三、开店的成功率有多高	4
四、根据你的特点，开家什么样的店	5
五、赚钱店铺有哪些共同特征	5
1. 拥有一个“灵魂”人物 / 5	
2. 创新，创新，再创新 / 6	
3. 致力追求成长 / 6	
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 / 7	
8. 发挥特色 / 8	
六、你应当有的自己拳头商品	8
七、用什么方式开店	9
八、开店前必须考虑一些要素	11
1. 开店前应进行充分的调查 / 11	



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 / 12	
5. 周围设施对店铺是否有利 / 12	
6. 服务区域人口情况 / 12	
7. 目标顾客收入水准 / 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，更易想办法破坏、创新 / 14	
4. 不景气时，更要积极乐观 / 14	
本章典型案例：吴佳宾给开店者的启迪	15

第2章 开店规划细节

一、开店不可逾越的四个阶段	21
1. 准备期 / 21	
2. 规划期 / 21	
3. 创建期 / 22	
4. 创业期 / 22	
二、店铺经营的9大原则	22
1. 顺应地理环境的原则 / 22	
2. 适合顾客阶层的原则 / 23	
3. 积极宣传的原则 / 23	
4. 通道顺畅的原则 / 23	
5. 容易选购的原则 / 23	
6. 购物乐趣的原则 / 23	
7. 注重效率的原则 / 24	
8. 可变性的原则 / 24	
9. 经济性的原则 / 24	



三、如何进行市场调查	24
四、初步预算营业额	25
五、给店铺准确定位	26
1. 商圈内的人口情况 / 26	
2. 目标顾客的收入水准 / 26	
3. 消费意识和品味 / 26	
六、概算店铺运营费用	27
七、多渠道为开店融资	27
1. 资金调度确实 / 27	
2. 资金利息低廉 / 27	
3. 确保有余力筹措周转资金 / 27	
4. 确保自有资金 / 28	
八、做好筹备开店进度表	28
九、租房，一定要小心谨慎	29
模板附录：租房合同范本 / 30	
十、如何面试店员	33
1. 店前筛选法 / 33	
2. 面试的流程 / 33	
3. 面试的重点 / 33	
4. 选拔测试 / 34	
5. 避免无效面试的心态和技巧 / 34	
6. 决定录用的标准 / 34	
7. 面试后的复查 / 34	
十一、如何和工商部门打交道	35
模板附录：餐馆的申办与注册 / 36	
十二、学会跟税务机关打交道	42
1. 如何办理《税务登记证》 / 42	
2. 税务机关征收税款的方式 / 42	
3. 变更与注销税务登记 / 43	
十三、如何开设账户	43
本章典型案例：4 条开店金言价值 600 万元	44



第3章 店铺的选址与命名

一、选址至关重要	53
1. 店址选择是一项长期性投资 / 53	
2. 店址选择是对市场定位的选择 / 54	
3. 店址选择直接反映店铺为顾客服务的观念 / 54	
4. 店址是制定经营战略及目标的重要依据 / 54	
二、店铺选址应追求“旺地”	54
三、如何对商圈进行细节分析	55
1. 商圈形态 / 56	
2. 商圈的确定 / 56	
3. 商圈分析的内容与步骤 / 57	
四、如何对店址进行调查	59
1. 设立店铺前的市场调查 / 59	
2. 做好顾客调查工作 / 60	
3. 竞争对手店的调查 / 61	
4. 分析城市规划 / 62	
五、店址选择的7大技巧	63
1. 掌握好店铺的商圈 / 63	
2. 同行密集的地方是好店址 / 64	
3. 拐角的位置较理想 / 65	
4. 三岔路口是好位置 / 65	
5. 坡路上开店不大可取 / 65	
6. “稳赚不赔”的金铺面 / 66	
7. 开店方位的讲究 / 67	
六、店址选择注意事项	67
1. 繁华地段虽好，但绝非惟一选择 / 67	
2. 选择好店址不要怕高租金 / 69	
3. 店址选择需要注意的其他问题 / 69	
4. 开店选址不可忽略的细节 / 70	



七、如何对商业店铺进行投资分析	72
1. 是否选择在商业区域内 / 72	
2. 是否选择了合适的专营店铺的人员 / 73	
3. 是否有良好的店铺规划设计 / 73	
4. 是否选择适当的行业类别 / 73	
5. 是否投资于专业化的商品店铺 / 73	
八、名不正则财不顺	73
九、店铺命名的具体方法	75
1. 以经营者本人的名字命名 / 75	
2. 以经营者团体命名 / 75	
3. 结合汉字原理命名 / 75	
4. 以地域文化及五行学说命名 / 75	
5. 以典故、诗词、历史轶闻命名 / 76	
6. 以英文等外文的谐音命名 / 76	
7. 以丑极生美的辩证美学思想命名 / 76	
本章典型案例：便利店之王：日本 7-11	77

第4章 店铺的设计与装潢

一、店铺形象由哪些因素构成	91
1. 店铺的内外观 / 91	
2. 店铺的商品陈列 / 91	
3. 店铺的服务质量 / 92	
二、店铺标准形态的设计	92
1. 门面宽、深度浅的店铺较适合的行业 / 93	
2. 门面窄、深度长的店铺较适合的行业 / 93	
三、店铺的外观设计	94
1. 店铺外观的主要构成 / 94	
2. 店铺外观的设计原则 / 96	
四、店铺的内部装潢	97
1. 店内装潢的主要方面 / 97	



2. 店内装饰的材料选择 / 99	
3. 店内装饰的主要技巧 / 101	
五、货柜、货架的设计	101
六、色彩搭配与灯光设计的技巧	103
1. 店铺的色彩搭配 / 103	
2. 店铺的灯光设计 / 105	
七、学一点顾客心理学	107
1. 亮好, 还是不亮好 / 107	
2. 音响大小影响“流动率” / 108	
3. 气味也很重要 / 108	
4. 座椅舒适度决定“换桌率” / 108	
5. 八成的人喜欢凑热闹 / 109	
6. 店员制服的设计与选择 / 109	
本章典型案例: 星巴克的“体验式营销”	110

第5章 店铺的商品陈列

一、方便是第一原则	119
二、商品陈列原则与规律	120
1. 店铺陈列的原则 / 120	
2. 主力商品与辅助商品 / 120	
3. 合理使用店头广告 / 121	
三、商品陈列的形式和方法	122
1. 商品陈列的基本形式 / 122	
2. 陈列的种类及要点 / 123	
3. 商品陈列的基本方法 / 123	
四、商品陈列的技巧	126
1. 做有主题的陈列方式 / 126	
2. 易看、易选、易买有机结合 / 128	
3. 焦点式陈列 / 128	
4. 利用物品摆放的视觉差来促销 / 129	



5. 尽量多动、多摸商品 / 129	
6. 杂乱无章可偶尔一用 / 130	
7. 商品陈列因时而异 / 130	
8. 各种店铺的陈列重点 / 131	
本章典型案例：沃尔玛的启迪	132

第6章 店铺的宣传与促销

一、开张时一定要造势	147
1. 邀请众人来捧场 / 147	
2. 花团锦簇 / 147	
3. 请名人 / 147	
4. 把喜气带给顾客 / 147	
5. 见者有份礼 / 148	
6. 特价优惠 / 148	
7. 面面俱到 / 148	
二、促销是必不可少的	148
三、商品促销妙法	150
1. 赠品促销法 / 151	
2. 心理促销法 / 152	
3. 吊胃口促销法 / 153	
4. 品种限定法 / 154	
5. 其他促销法 / 157	
四、促销时应注意的问题	161
1. 价格对促销的影响 / 161	
2. 形式应灵活多变 / 162	
3. 店主应重视自己在促销活动中的作用 / 162	
五、如何进行打折促销	162
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 / 164	



六、店铺也可以进行炒作	165
七、定价大有学问	167
八、提升店铺经营业绩的实战秘诀	167
1. 比隔壁的店铺做得好一点 / 167	
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 / 168	
4. 旺季一定要“热卖” / 169	
5. 充分利用销售淡季 / 169	
6. 顾客变“常客” / 169	
7. 老板坐店 / 170	
8. 把握集团消费 / 170	
本章典型案例：巴国布衣的中餐革命	171

第 7 章 店铺的店员管理

一、营业前两大准备工作	181
1. 个人方面的准备 / 181	
2. 销售方面的准备 / 182	
二、营业中的基本步骤	183
1. 顾客购买商品的心理变化 / 184	
2. 店员服务的十个步骤 / 186	
三、顾客对门市的需求	189
四、营业服务中的十大绝招	191
1. 微笑服务 / 191	
2. 讲究语言 / 191	
3. 接待技巧 / 193	
4. 展示技巧 / 193	
5. 说服技巧 / 194	
6. 用熟计算技巧 / 194	
7. 创新包装技巧 / 195	
8. 不轻视电话礼貌 / 195	



9. 拥有必备的知识 / 195	
10. 搞好退货服务 / 196	
本章典型案例：全聚德：老字号经营的成功典范	197

第8章 店铺的待客之道

一、旺铺兴旺的秘诀	205
1. 销售现场隐藏的人际关系秘密 / 205	
2. 吸引顾客的“舞蹈”和“歌声” / 206	
3. 销售中的七种行为信号 / 206	
4. 微笑服务的定位 / 208	
二、察言观色“招财眼”	209
1. 从肢体语言解读顾客的个性 / 210	
2. 从“面相”透视顾客的消费习惯 / 210	
3. 从顾客眼神捕捉购买信息 / 211	
三、摸顺顾客的“毛”	211
1. 顾客的购买动机 / 211	
2. 对待顾客的方式 / 213	
3. 对每种行为类型的销售策略 / 214	
4. 抓住女性的消费心理特点 / 218	
四、宾至如归不仅仅是一句口号	219
五、多多赞美顾客	221
六、最难得的是“回头客”	223
七、千万不要与顾客争执	224
八、柜台前的接待技巧	225
1. 男女有别 / 226	
2. 察言观色 / 226	
3. 把握时机 / 227	
九、养成建立顾客资料的习惯	229
本章典型案例：肯德基：桑德斯上校的光荣与梦想	231



第9章 店铺的财务管理

一、店铺基本财务知识	251
二、控制店铺经费开支的要点	252
三、小店的财务管理	252
1. 现金流量管理 / 253	
2. 店铺利润的核算 / 255	
3. 往来业务管理 / 256	
4. 防止“偷手”的实战高招 / 257	
四、店铺经营与银行的关系	258
1. 为什么要开立银行账户 / 258	
2. 如何选择开户银行 / 258	
3. 怎么开立账户 / 260	
4. 怎样正确使用银行账户 / 261	
5. 现行的结算工具有哪些 / 262	
6. 保险柜使用注意事项 / 263	
本章典型案例：小小蛋糕店烘出亿万财富	265

第10章 店铺的危机应对

一、开店失败常见的六大原因	271
1. 选项失误 / 271	
2. 选址不当 / 272	
3. 管理不善 / 272	
4. 缺乏足够的专业知识、经验和业务关系 / 273	
5. 资金不足 / 274	
6. 所有权出现纠纷 / 274	
二、如何让店铺危机化险为夷	274
1. 资金周转不灵 / 275	
2. 人员危机 / 275	



3. 信任危机 / 276	
4. 信誉危机 / 276	
三、赔钱的店铺如何脱手	278
1. 原因 / 278	
2. 原则 / 279	
3. 步骤 / 280	
本章典型案例：文峰美容美发：从 20 万到 1 个亿	281

第 11 章 开店操作实务细节

一、便利店	287
1. 便利店发展史 / 287	
2. 市场分析 / 288	
3. 服务内容 / 289	
4. 投资建议 / 289	
5. 经营要点 / 290	
二、专卖店	290
1. 开店决策 / 290	
2. 店型选择 / 292	
3. 服装店 / 293	
4. 鞋店 / 294	
5. 食品店 / 295	
6. 电器店 / 296	
7. 珠宝店 / 297	
三、服装店	297
四、小超市	298
1. 市场调研是基础 / 299	
2. 确立好商品结构 / 300	
3. 管理出超市的特色 / 301	
4. 投资小超市注意什么 / 302	
五、药店	302



六、手机美容店	303
七、美容院	304
八、擦自行车店	307
九、的哥“加油站”	308
十、旧物寄卖店	308
十一、油炸冰淇淋	309
十二、碎布加工店	310
十三、婴儿用品店	310
十四、儿童视力保健中心	313
十五、婴儿浴室	314
十六、药浴馆	314
十七、艺术瓶店	316
十八、软陶制作坊	317
十九、知识加工作坊	317
二十、阳光天堂友吧	318
二十一、不收现金的电影院	319
二十二、平民高尔夫俱乐部	320
二十三、新奇店	322
二十四、“信息酒家”	324
二十五、透明餐厅	324
二十六、化妆咖啡屋	325
二十七、小奶茶吧	326
二十八、家庭快餐	327
二十九、洗牙店	329
三十、干洗店	332



店长实战系列 3

第1章

CHAPTER 1

谨慎开始，开店前必知的常识



