

The top half of the cover features two large, ornate tassel ornaments. They have golden, swirling, scroll-like frames and long, dense, golden tassels hanging from them. The background is a solid, vibrant red.

最新版

开店创业者的行动指南，攫取第一桶金的财富导航图

开店创业手册

生意做遍，不如开店

KAIDIANCHUANGYESHOUCE

逸新◎编著

A decorative black flourish or scrollwork element, symmetrical in design, located below the author's name.

 中国纺织出版社

开店创业者的行动指南，攫取第一桶金的财富导航图

开店创业手册

生意做遍，不如开店

KAIDIANCHUANGYESHOUCE

逸新◎编著



最新版

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书广征博引,汇集了开店的多种经验,为那些创业开店者出谋划策,指点迷津。在书中,编者根据开店的经营流程和运作程序,分别介绍了开店所具备的条件、市场调研、筹划与准备、选址与布局、营销与服务、管理与理财、异常情况处理、连锁加盟和网上开店等创业者迫切关心和急需应用的经营智慧和赚钱艺术。其中既有相关的理论知识,又有简明的操作方法,多层次、多方位地阐释了创业开店的艺术技巧和策略;既有成功者的宝贵经验,又有失败者的探索心得。本书是创业开店者的行动指南。

图书在版编目(CIP)数据

开店创业手册 / 逸新编著. —北京: 中国纺织出版社, 2009.3

ISBN 978-7-5064-5408-7

I. 开… II. 逸… III. 商店—商业经营—手册
IV. F717-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 203834 号

编委会成员:

高 松 宋晓冬 胡 庆 董立新 王 迪 刘改红 王四海
韩 冰 阎大海 李 波 曹 军 李国宇 靳 峥 郭维维

策划编辑: 曹炳楠 特约编辑: 祁 薇 责任印制: 陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010—64168110 传真: 010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing @ c-textilep.com

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2009 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710 × 1000 1/16 印张: 18

字数: 263 千字 定价: 29.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社市场营销部调换

常言道：生意做遍，不如开店。的确，开店是所有生意中最容易做，也最容易赚钱的生意。对于梦想创业而又未寻找到好的生意门路的人来说，开一家店铺或许是最好的创业之道。

可以说，开店通常是从事经营的始点，又贯穿于经营的整个过程。只要稍加留意，我们就会发现，经营无不与开店有关，那些叱咤风云的大商家几乎都有过经营店铺的经历。有人说，开店包容了经营的全部规则，这或许有些绝对，但至少说明开店所包含的丰富经验和内容。经营好一家店铺，就有可能成为你日后成功的起点。

这是一个机遇与挑战并存的时代，机遇只会垂青有准备的头脑，成功只属于那些敢于冒险的人们。投资开一家自己的店铺，可以给你一个发财致富的机遇，让你拥有独立自主经营梦想，提供给你一个安逸生活的保障，还可以实现你人生的价值。

但是说起来容易做起来难，开店并非像有些人想象的那么简单，不要认为有一笔资金，找到一个地点，再装修一下房子，生意就成功了。开一家店非常容易，但开一家赚钱的店就不简单了。店铺虽小，但方方面面的事情却非常多，本质上就是一个小型企业。所以，在店铺林立的今天，竞争日趋激烈，要想开店成功，就必须熟悉开店的流程，掌握开店的技巧，学习经营的经验，避免开店的误区。

本书广征博引，汇集了开店的多种经验，为那些创业开店者出谋划策，指点迷津。在书中，编者根据开店的经营流程和运作程序，介绍了开店的必备知识，如怎样进行市场调研、筹划与准备、选址与布局、营销与服务、管理与理财，对异常情况怎样进行处理、连锁加盟和网上开店应注意什么等创业者迫切关心和急需应用的经营智慧和赚钱艺术。书中内容篇篇新颖，招招是窍门，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艺术技巧和策略；既有成功者的宝贵经验，又有失败者的探索心得。

本书是梦想开店创业者的行动指南，是一张财富的导航图。希望你能通过本书取得事业的良好开端。

目 录

C O N T E N T S



第一章 开店必须具备的基本条件

- 要具备强烈的赚钱欲望 / 1
- 要有经营的头脑和眼光 / 3
- 要具有敢于冒险的精神 / 5
- 要具有相关的商业知识 / 7
- 要善于沟通, 积累人脉 / 10
- 要有开店的启动资金 / 12
- 要赢得家人和朋友的支持 / 16
- 要有失败的心理准备 / 17



第二章 如何避免开店的风险

- 不做自己不熟悉的生意 / 21
- 根据自己的风险承受能力选择店铺 / 23
- 一锤子买卖不是长期事业 / 25
- 避免过分乐观的期望 / 27
- 合伙人要谨慎选择 / 28
- 不能超过投资预算太多 / 31
- 开店弃热就冷风险小 / 32



第三章 开店的前期市场调研

- 投资项目的前景分析 / 35
- 开店前要斟酌哪些市场要素 / 37
- 确定你的客户源 / 41
- 市场定位必须要正确 / 42
- 调查竞争对手的情况 / 44
- 制定周密的开店计划 / 46



第四章 开店选址有讲究

04

- 选择最有潜力的商圈 / 49
- 开店选址非常关键 / 51
- 做好开店选址调查 / 53
- 开店选址的基本原则 / 56
- 哪些是开店的最佳区域 / 58
- 避免不宜开店的地段 / 59
- 开店选址的技巧 / 60
- 相中的店面要及时拿下 / 63
- 选择店址应注意哪些问题 / 65



第五章 营造良好的店面销售环境

05

- 启用一个好的店名 / 67
- 出入口设计的要点 / 69
- 巧用灯光营造环境 / 71
- 店面设计要有特色 / 74
- 店面设计的5个原则 / 76
- 美观舒适的店面内部布局 / 78
- 营造卖场氛围的4个要素 / 81
- 营造店铺卖场气氛的技巧 / 83
- 完美陈列的15项原则 / 85
- 陈列出彩的8大方法 / 87
- 巧妙利用错觉进行陈列 / 90
- 善于利用陈列细节打动顾客的心 / 92



第六章 掌握高效的店商品管理技能

- 店铺必须要有主力商品 / 95
- 进货必须遵循6个原则 / 97
- 如何确定进货的数量 / 98
- 店铺成功进货的5个绝招 / 100
- 把握进货的最佳时机 / 102

06

- 重视店铺的存货管理 / 104
- 防止不良存货的出现 / 105
- 存货控制的策略与方法 / 106
- 如何确定合理的商品卖价 / 109
- 商品定价应考虑哪些要素 / 110
- 随需应变, 调整价格 / 113
- 以与众不同的定价法吸引顾客 / 115



第七章 从细节方面紧抓营销服务

- 卖顾客需要的, 而不是你想卖的 / 121
- 为顾客着想, 让顾客“恋”上你 / 124
- 主动热情, 感染顾客 / 127
- 建立档案, 把顾客记在心中 / 129
- 特色服务赢得顾客青睐 / 132
- 记住顾客的称呼 / 135
- 给顾客真正的实惠 / 137
- 让老顾客带来新顾客 / 139



第八章 店面商品促销有高招

- 促销是提高店铺销售额的利器 / 143
- 了解顾客心理, 制定促销策略 / 145
- 有奖促销, 巧抓顾客侥幸心理 / 147
- 打折销售, 以低价取胜 / 152
- 免费赠送, 先送后卖有绩效 / 157
- 巧妙说服不同的顾客 / 163
- 名人效应, 偶像助销 / 165
- 制造悬念, 吸引顾客 / 167
- 厚利适销, 赚富人的钱 / 168
- 避免店铺促销的误区 / 172

08





第九章

店面人员的招聘、使用和管理

知人善用，选对员工 / 175

弃人之短，用人之长 / 176

选择合适的招聘渠道 / 179

培训员工是必修课 / 181

掌握激励员工的秘诀 / 184

要充分尊重员工 / 187

管理员工要一碗水端平 / 189

对待员工要恩威并重 / 190

哪些人不能重用 / 193

员工管理的误区 / 196



第十章

店面财务管理与评估

店面财务管理贵在有“道” / 199

财务管理必须要严格 / 202

宁愿少赚，也不要赔账 / 206

开源节流，勤俭持店 / 207

做好店铺财务指标分析 / 209

努力避免财务危机 / 212



第十一章

店面异常情况的处理技巧

如何解决顾客的异议 / 215

如何应对顾客的无理取闹 / 219

如何处理顾客的不满 / 220

快下班时如何接待顾客 / 223

如何处理退货 / 225

如何应对顾客的投诉 / 227



第十二章 店面的发展与扩张

- 居安思危，积极进取 / 231
- 发展分店的几种形式 / 233
- 建立健全商品配送体系 / 234
- 建立自己的品牌 / 238
- 盲目追求店铺规模不可取 / 240



第十三章 连锁加盟

- 为什么要选择连锁加盟 / 243
- 怎样选择连锁加盟行业 / 245
- 如何挑选加盟的品牌 / 248
- 签订公平合理的加盟合同 / 251
- 连锁加盟店经营的技巧 / 255
- 连锁加盟店失败的原因 / 258



第十四章 网上开店

- 网上开店的优势 / 261
- 网上开店的形式 / 263
- 选择网上开店的平台 / 265
- 网上开店的基本流程 / 267
- 如何提高网店的知名度 / 270
- 网上开店如何进货 / 271
- 网上开店的支付及送货 / 273
- 把网店生意做红火的窍门 / 274
- 网上开店不能犯的错误 / 277



开店必须具备的基本条件

要具备强烈的赚钱欲望

一个人是否有改变自己命运的强烈欲望，决定了他最终能不能改变自己的命运。如果一个人没有成为“有钱人”的强烈欲望，那他终生就会为生计而奔波。

要想成功开店，就必须具有强烈的赚钱欲望，这是开店最重要的条件。具有强烈赚钱欲望的人，一定天天充满干劲，抬头挺胸勇往直前；具有强烈赚钱欲望的人，才会把自己的全部精力都投入到店面经营中去，不会因遇到困难而退却。可以说，强烈的赚钱欲望是开店最强大的动力。一个人赚钱欲望的大小，决定了他赚钱的多少。

马云，一个家喻户晓的名字。作为当今中国最著名的创业者之一，马云的成功就得益于其永不放弃的精神，以及强烈的创造财富的欲望。

马云创业的道路充满曲折和艰辛。刚开始，他创办过海博翻译社。虽然翻译社入不敷出，但马云没有动摇。他一个人背着个大麻袋去义乌、广州进货，在翻译社卖小商品，用最原始的资本积累方式维持翻译社的运转。后来，马云又投身互联网创立“中国黄页”，只有一间房、一台电脑，一块钱一块钱地数着开销，一家企业一家企业地上门推销，无数次被当作“骗子”赶出门。但他没有放弃，经过不少的波折和不断的思考，最终创立了

阿里巴巴。

创立阿里巴巴时，也是非常困难。为了节约费用，公司就安在马云的家里，员工每月只拿500元工资，大家没日没夜地工作，地上有一个睡袋，谁累了就钻进去睡一会儿。2002年网络经济泡沫破灭，互联网遭遇寒冬。马云将阿里巴巴当年的发展主题定位为“活着”。当许多网站纷纷易帜或转向短信、网络游戏业务时，马云仍然坚守在电子商务领域。马云常说：“只要不把我打死，我还会再来。”马云就是在这种强烈的欲望支撑下，最终获得了巨大的成功。



在创造财富的道路上，有强烈的欲望，必定会产生火热的、坚不可摧的力量。在这种欲望的呼唤下，定会在有生之年成功创造出财富。

陈先生是温州人，带着20万元钱到上海创业。他从一个小小的美容店做起，经过8年的经营，终于在上海拥有了三十多家大型美容院，还拥有了自己的生物制药厂、化妆品厂以及美容美发职业培训学校，并在全国建立了三百多家连锁加盟店，个人资产超过亿元的陈先生有一句话就是：“一个人的梦想有多大，他的事业就会有多大。”

欲望是争取财富的原动力，动力越大，其行动就越有力；行动越有力，实现财富梦想的几率就越大。这些都是成正比的。要想获得财富，你就必须要让你自己的欲望变得非常强烈，只有强烈的欲望才能使你奋进。

只看到钱的人绝对不会成功，而看不到钱的人简直就是傻瓜。特别是对于刚创业的小老板，钱当然是辛辛苦苦地做老板的最根本动力。没有钱时的贫困，人穷志短的遭遇，有钱人的随心所欲都深深刺痛他们的心。一心想当老板，一定要赚到钱的内心冲动使得千百万人前仆后继地走上了创业之路。也正是有这种冲动和欲望，所以才出现了一个又一个创业成功者。所以，开店前请先问问自己是否具有开店赚大钱的强烈欲望。

要有经营的头脑和眼光

在市场经济决定一切的时代,这就要求每个人都要有审时度势的头脑与眼光。有句话说得好:“你能看多远,你便能走多远。”所以,开店必须要有经营的头脑和眼光。具备了这个条件,才能使店面红红火火地开下去,才不会没开多长时间就关门倒闭。

具有经营头脑和眼光的人,往往能发现赚钱的机会,而且能及时付诸行动。具有这种品质的人从不眼高手低。对生活的热爱以及对生活的深切了解,使他们能从衣、食、住、行等各行各业中创出一片天地。

王琼是纯粹的广州女人,当过老师,做过媒体广告,后来就自己开店,而且数量越开越多,规模越开越大,从家居饰品到服装、餐饮,但凡与生活有关的,她都感兴趣。

王琼开的第一家店叫“纯美生活”,专卖广州其他地方买不到的家居饰品。那时候,类似“纯美生活”这样的家居饰品店非常少,可称之为个性十足,精美的国外玻璃制品着实让人眼界大开。即使在个性家居饰品风行的今天,“纯美”仍然独具动人之处。

开店并不是突然的想法,而是在她装修房子的时候产生的。装修免不了要买装饰品,她就去市场上找,家饰用品商场和小店铺都去了,但找来找去就是找不到喜欢的。王琼想,应该有不少人和她一样,想找一些别致的家居装饰用品,却找不着。她认为这其实就是一个市场空间,或者可以说是商机。而且,对于家里的小摆设,王琼一向很有兴趣。于是,广州就出现了“纯美生活”。

开了家饰店后,王琼又把眼光投向了时装市场。于是她的时装店——“凤凰会”开业了。

开时装店的一个优势就是她的爸妈都是美院的老师,他们的很多朋友都知道不少服装进货处,这一次,似乎比开家饰店还要顺利些。卖一些个性十

一个人的梦想有多大,他的事业就会有多大。

足、在别的服装店没有的服装，就是“凤凰会”的定位。在店面的选址上王琼颇费了些思量。王琼看了不少店铺，最终选定了淘金路。因为这一带已经形成了一个经营个性服饰的氛围，平时去逛的大多是附近上班的白领，有着不错的消费力。另外，淘金路一向老外出没较多，已有一种异域风情在里面，个性化的东西在这里比较容易被接受。

后来，“凤凰会”还开了分店，一家在小资传统悠久的淘金路，另一家在小资情调弥漫的天河商城。一些模特已成为店里的常客，此外，还吸引了城内一些酷爱到处搜寻个性服饰的年轻女性。

虽然已经开了好几家店了，但王琼并不满足。她敏锐地发现，在广州，餐饮业是一个不错的生意。吃是王琼生活中的一大乐事，工作之余到处找好吃的，是夫妻俩的一大消遣。吃得多了，总觉得没找到最合自己心意的餐馆，就想：不如自己开一家吧，以后自个吃饭也有着落了。有了这个心思，她出外吃饭就不再似以往那般简单，和楼面经理聊，和做菜师傅聊，收获多多。王琼的信条是不懂就问，问得多了，也可以充半个行家。貌似吃喝玩乐，其实大有文章，就看你上不上心了。就是这样，王琼孜孜不倦地吃的同时，也在孜孜不倦地学。

最终，她的“渔人堡”海鲜酒楼顺利开业。这个时候，除了有一家家居饰品店，她还和妹妹一起经营着两家服装店。后来，她又开了一家叫“楼上楼”的专吃私房菜的粤菜酒楼。

开私家菜馆缘于一趟香港游。香港餐饮发达得没话说，王琼去的时候，私房菜馆在香港很受欢迎。而广州还没有一家专做私房菜的，她想，开这样一家酒楼应该是个不错的主意。

随着店越开越多，人也越来越忙，忙得没有时间在家了，没有时间逛商场了，没有时间看电影了，也没有时间运动了。但她过得很快乐，是辛苦并快乐着。她用自己睿智的头脑和善于发现机会的眼光开创了人生的辉煌。

开店创业是挖掘人生财富的开端。人生很短暂，每个人都有权利享受上帝赐予我们的一切财富——只要你不甘落后于人，希望可以像富人那样生活，就要有一个长远的目标，把眼光放得长远一些，实现自己的富人梦，不要一味地只看到自己的眼前，而忽略了未来，忽略了让自己成为富人的条

件，一个人的眼光放远一些，方能成为一个真正的富人。我们要想开店成功，就要像王琼一样，放开自己的眼光，开动自己的大脑，不断地去开创。

要具有敢于冒险的精神

做成任何事都需要冒一定的风险，开店也一样。如果经营不善，就赚不到钱，出现亏损，甚至是血本无归。财富不会从天而降，落在你的面前，只有那些为了追求财富而敢于冒险的勇敢者，才能把握机遇，获取财富。有风险，才有丰厚的利润回报。所以，开店必须要具有敢于冒险的精神。

那些成功的商业经营者都是敢于冒险之人，只要有百分之一的可能性，他们都会全力以赴；他们敢于吃螃蟹，做他人不敢做的事情；同时，他们也敢于标新立异，做一些另类的买卖，引导市场的潮流。

刘小姐就是一个标新立异、敢于冒险的人。她开的是饰品专卖店。也许你会说，卖饰品有什么大惊小怪的，饰品店到处都是，生意都很红火。

确实，女性饰品店一向受到了消费者的喜爱，生意红火也不足为奇。但是，却很少有人卖男性饰品。刘小姐就在温州素有男人街之称的府学巷开了一家男性饰品的专卖店。

刘小姐认为，男人的饰品更有经营的空间。为此，她特意从香港加盟了男性饰品专卖店，主要经营钨金材质的项链、戒指和手链等男性饰品，售价都在百元以上。

尽管开店的投入将近20万元，但是在开业一个半月的短短时间内，小店已经有了一些固定顾客，顾客主要是20~40岁的男士。另外，许多女性也经常到店里来购买作为礼物的男性饰品。由于生意做得比较成功，刘小姐信心十足，决定扩大经营规模，再开一家分店。

人们都知道，孩子和女人的钱是最好挣的，大部分人经商都从这两类人

财富不会从天而降落在你的面前，只有那些为了追求财富而敢于冒险的勇敢者，才能把握机遇，获取财富。

入手。但是，刘小姐却是个敢于探索和冒险的人。她并没有随大流，而是瞄准了人们不看好的男性用品。她知道，随着孩子和女人消费品市场的饱和，针对这些顾客群做生意的人实在太多了。经营者一多，利润就会下降，生意就会很难做。而男性消费群体则就成了另一个消费热点，因为男性是家庭经济最主要的来源，男性在选择商品的时候尽管非常理性，但他们坚持少而精的原则，而这一点，正好给精明的刘小姐提供了切入点，即提供质优价高的商品。这样，尽管男性消费者的基数比不上女性消费者，但是单位商品的利润却要高得多，刘小姐因此获利颇丰。

随着社会的发展，市场竞争越来越激烈，使得开店做生意的风险也越来越大。风险是客观存在的，一般说来，决策可能得到的效益与决策所冒的风险是成正比的。因此，在决策开店时，就要对效益和风险这两者作认真的、仔细的权衡。不敢冒险前进，只能使风险更大。所以，只要估计风险是在主客观条件可以承受的范围内，为了获得较大的经营效益，就应该勇于冒险决策。

一个有志于在商场上拼搏的人必须要有冒险精神，如果一个人惧怕失败，不冒风险，求稳怕乱，想平平稳稳地过一辈子，只会亲自葬送了自己的潜能，分享不到成功的最大喜悦。与其造成这样的悔恨和遗憾，不如去勇敢地闯荡和探索。与其平庸地过一生，不如做一个敢于冒险的创业者。

但是，有冒险的勇气，敢于去做有风险的事，并不意味着顾前不顾后，一味头脑发热，横冲直撞。真正有价值的冒险，并不是赌运气，就像上面事例中刘小姐，她并不是盲目地赌运气，而是对饰品市场做了详细地分析后做出的判断。

冒险需要智慧来打底，需要严谨的思考作基础。风险是一定要冒的，但那应该是经过计算后的风险。

有人说，在赌博的时候能看出一个人身上的很多东西，比如品性、魄力、胆识、为人……赌博不值得提倡，但是，这句话却并非没有道理。

在某种程度上，商业上的冒险与赌博不无相似之处。赌场上的高手尚且需要智慧和胆识，洞察全局、步步为营，创业者就更是如此了。管理者并不是冒失者，他们必须采取一切可能的手段降低行动的风险。他们会致力于考

虑各种革新的方法，处理各种复杂的关系。

大胆的决策并不等于蛮干。对于成功的创业者来说，冒险的前提是明了胜算的大小。在决定冒险之前，不要问自己能够赢多少，而应该问自己输得起多少。一点儿把握都没有就盲目地去冒险，那你的胆量越大，赌注下得越多，损失也就越大，离成功就越来远。

我们要学会聪明的冒险，要把开店的风险考虑清楚，要拟定合理可行的目标，以智慧的脚步踏上成功的征途。

要具有相关的商业知识

常言道：生意做遍，不如开店。的确，开店是所有生意中最容易做，也是最容易赚钱的生意。对于资金不是很大的创业者来说，开一家小店或许是最好的从商之路，也是第一次创业的首选。但是，要开店，就必须具备相关的商业知识，了解开店的开业程序，经营过程中的各种知识。这样才能做到心中有数，少走弯路。

一般来说，创业开店应该学的商业知识有以下几种：

1. 合法开业知识

“合法经营、劳动致富”是每一个创业者应该确立的基本观念。无论做什么，都应遵纪守法，不能靠投机取巧，坑骗顾客致富，也不能偷偷摸摸地偷税漏税，因此，必须要学习合法开业知识。这些知识包括：

- (1) 有关私营及合伙企业、公司的法律法规。
- (2) 怎样进行验资。
- (3) 怎样申请开业登记。
- (4) 哪些行业不允许私营。
- (5) 哪些行业的经营须办理有关行业管理手续。
- (6) 怎样办理税务登记。

没有一种成功会来得容易，我们必须首先具备了尝试的勇气，才有可能抓住机遇。如果连试都不敢试，那么永远都不会拥有任何机会。

- (7) 纳税申报有哪些规定和程序。
- (8) 如何领购和使用发票。
- (9) 银行开户程序和有关结算规定。
- (10) 成为一般纳税人有哪些条件。
- (11) 你应该交哪些税费, 如何交纳。
- (12) 怎样获得税收减征免征待遇。
- (13) 怎样进行账务票证管理。
- (14) 国家对偷漏税等违反行为有哪些制裁措施。
- (15) 增值税率及计征方法。
- (16) 工商管理部门怎样进行经济检查。
- (17) 行业管理部门如何进行行业管理和检查。

2. 营销知识

营销是关于企业如何发现、创造和交付价值以满足一定目标市场的需求, 同时获取利润的学科。开店不需要学这么深, 但必须对这些知识掌握到一定的程度, 要能满足店面经营的需要。

这些营销知识包括:

- (1) 市场预测与调查知识。
- (2) 消费心理、特点和特征知识。
- (3) 定价知识和策略。
- (4) 产品知识。
- (5) 销售渠道和方式知识。
- (6) 营销管理知识。

3. 货物知识

开店必须对相关的货物知识了解透彻, 对进货、商品存储等知识熟练掌握。这些货物知识包括:

- (1) 批发、零售知识。
- (2) 货物种类、质量和有关计量知识。
- (3) 货物运输知识。
- (4) 货物保管贮存知识。
- (5) 真假货物识别知识。