

开店 创业

石磊 编著

与

科学经营

倾情
推荐

本书会使你获得——

创业的激情

先进的理念

开店的方法

赚钱的途径

并将使你享受成功的喜悦



金盾出版社
JINDUN CHUBANSHE



开店创业与科学经营

石 磊 编著



金 盾 出 版 社



内 容 提 要

本书系统阐述了开店创业的策划与筹备、装修与设计、物品采购、商品陈列、营销策略、服务策略、经营管理、员工管理、连锁店经营、营销竞争及科学经营各种专业店的知识、技巧,既适合于初次开店的创业者,更适合于有志于科学经营的老店主及其员工。

图书在版编目(CIP)数据

开店创业与科学经营/石磊编著. —北京:金盾出版社,2009.7
ISBN 978-7-5082-5764-8

I. 开… II. 石… III. 商店—商业经营 IV. F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 089959 号

金盾出版社出版、总发行

北京太平路 5 号(地铁万寿路站往南)

邮政编码:100036 电话:68214039 83219215

传真:68276683 网址:www.jdcbs.cn

封面印刷:北京精美彩色印刷有限公司

正文印刷:北京蓝迪彩色印务有限公司

装订:北京蓝迪彩色印务有限公司

各地新华书店经销

开本:787×1092 1/16 印张:15 字数:240 千字

2009 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

印数:1~10 000 册 定价:28.00 元

(凡购买金盾出版社的图书,如有缺页、
倒页、脱页者,本社发行部负责调换)



我国虽然经过了 30 年的改革开放,但跟西方经济发达的国家相比,开店创业仍处在发展的初级阶段,很多人对创业开店相关的决策、选址、经营管理乃至品牌经营缺乏专业了解,没有进行深入学习就草率上阵,开店创业频频失败,其中餐饮行业的创业失败率竟高达 70%。

开店创业和创业办公司相比,门槛显然要低很多。对于普通老百姓来说,开店创业具有极大的可行性,一旦创业成功,将获得丰厚的回报。敏锐的创业者在创业成功后,把目光转向国际风险投资机构,把赢利好的传统连锁店纳入投资范围,且有了多个成功案例,如小肥羊、苏宁电器、佳关口腔等,都是从最初的店铺发展成为风险投资企业连锁机构的。

对于创业者来说,门槛低,开店创业方式是创业致富的一种途径,但不管投资大小,一定要谨慎行事。笔者深刻感受到开店创业绝非易事,所以特别建议创业者在开店前首先要调查研究,查阅资料,掌握开店的有关知识,扬长避短,趋利避害,做一个成功的创业经营者。

《开店创业与科学经营》一书广征博引,汇集了开店的多种经验、经营流程和运作方法,分别介绍了开店创业的策划与筹备、装修与设计、物品采购、商品陈列、营销策略、服务策略、经营管理、员

工管理、连锁店经营、营销竞争和科学经营各种商店的知识、技巧，其中既有相关的理论知识，又有简明的操作方法，多层次、多方位地阐释了开店创业的宝贵经验和深刻体会。

本书既适合于初次开店的创业者，也适合于已经开店，有志于科学经营的老店主及其员工。凡是店铺工作人员，如果能够认真阅读此书，对自己的创业致富肯定会有所帮助。

编著者



第一章 开店创业的策划与筹备

- 开店从熟悉的行业做起 / (2)
- 开店从良好的心态起步 / (3)
- 开店先做市场预测 / (6)
- 开店要选准店址 / (8)
- 开店要预测资金的投入 / (11)
- 开店要了解筹资的渠道 / (13)
- 合伙开店与用人技巧 / (15)
- 开店要制订可行的计划 / (17)
- 给店铺取个好名字 / (18)
- 开店要办理的各种手续 / (20)

第二章 店铺的装修与设计

- 店铺的外观设计 / (24)
- 店铺的招牌设计 / (26)
- 店铺的橱窗设计 / (27)
- 店内的装潢设计 / (28)
- 店内的灯光设计 / (30)
- 店内的色彩设计 / (32)
- 店内的货柜、货架设计 / (33)
- 店内的环境设计 / (35)
- 店内的音乐设计 / (37)





第三章 开店创业的物品采购

- 购货要掌握的原则 / (40)
- 购货要掌握的商品知识 / (41)
- 购货要掌握讨价的技巧 / (42)
- 选购的货物要符合顾客需求 / (44)
- 购货的成功经验 / (45)
- 购货要防止上当受骗 / (47)

第四章 店铺的商品陈列

- 商品应根据店铺类型陈列 / (49)
- 商品应根据不同方式陈列 / (51)
- 商品应根据不同品种陈列 / (52)
- 商品应根据顾客选购习惯陈列 / (53)
- 商品应根据销售策略陈列 / (55)
- 商品应根据方便顾客陈列 / (56)
- 商品应根据视觉效果陈列 / (57)
- 商品陈列应突出特色 / (59)

第五章 开店创业的销售策略

- 制造商品紧俏的氛围 / (62)
- 善待老顾客的营销方法 / (63)
- 采用欲取先予式推销 / (64)
- 利用环环相扣的广告促销 / (65)
- 顺应顾客心理的促销 / (67)
- 开展优质服务式促销 / (69)
- 上门送货式促销 / (71)
- 厚利适销式促销 / (72)

第六章 开店创业的服务策略

- 以尽心服务赢得顾客 / (75)



- 以微笑服务赢得顾客 / (76)
- 以个性化服务赢得顾客 / (77)
- 用热烈气氛赢得顾客 / (78)
- 以诚心服务赢得顾客 / (80)
- 用赞美语言赢得顾客 / (81)
- 用限量销售赢得顾客 / (83)
- 用店员魅力吸引顾客 / (84)
- 巧妙接待不同类型的顾客 / (85)
- 引导顾客购买的技巧 / (86)
- 留住顾客的七种技巧 / (89)

第七章 开店创业的经营管理

- 制定并落实规章制度 / (94)
- 制定切实的工作目标 / (95)
- 建立有效的激励机制 / (96)
- 建立完善的销售体系 / (98)
- 制定规范的物品管理制度 / (100)
- 制定严格的财务管理措施 / (102)
- 采取防止商品积压的措施 / (104)
- 有效防范商品损失 / (106)
- 顺利讨回应收货款 / (108)
- 把握用人的管理秘诀 / (111)
- 在员工中树立店主的威信 / (113)

第八章 开店创业的员工管理

- 员工招聘的方式 / (117)
- 员工的选用原则 / (118)
- 员工的聘用流程 / (120)
- 员工试用的考核方法 / (124)
- 员工的出勤管理 / (125)



- 员工的日常工作管理 / (127)
- 员工工作的交接制度 / (129)
- 员工的绩效管理 / (131)
- 员工的薪酬管理 / (133)
- 员工的培训规划 / (136)
- 各类员工的培训内容 / (139)

第九章 开店创业的连锁店经营

- 连锁经营的主要形式 / (143)
- 连锁经营的计划 / (146)
- 连锁店的网点布局 / (148)
- 连锁经营的商品选购 / (149)
- 连锁经营的库存管理 / (151)
- 连锁经营的广告宣传 / (152)
- 连锁经营的服务管理 / (154)
- 连锁经营的促销技巧 / (156)

第十章 开店创业的竞争之道

- 开店时刻要有危机感 / (160)
- 遇到困难要先调整心态 / (161)
- 战胜对手要知己知彼 / (163)
- 竞争对策要灵活多样 / (165)
- 取信顾客是制胜的基础 / (166)
- 利用广告大作宣传 / (168)
- 合理定价才有优势 / (170)
- 要及时调整经营思路 / (173)
- 竞争也要讲协作 / (175)
- 采取措施应对滞销 / (176)



第十一章 科学经营各种商店

- 餐馆的经营管理 / (180)
- 茶艺馆的经营管理 / (187)
- 特色小吃店的经营管理 / (191)
- 文具用品店的经营管理 / (193)
- 书店的经营管理 / (196)
- 报刊亭的经营管理 / (198)
- 文印店的经营管理 / (200)
- 音像店的经营管理 / (201)
- 歌舞厅的经营管理 / (203)
- 网上开店的经营管理 / (205)
- 药店的经营管理 / (211)
- 茶叶店的经营管理 / (213)
- 服装店的经营管理 / (217)
- 布艺店的经营管理 / (221)
- 户外用品店的经营管理 / (223)
- 孕婴用品店的经营管理 / (224)
- 花店的经营管理 / (226)
- 民俗工艺店的经营管理 / (227)
- 干洗店的经营管理 / (228)

第一章 开店创业的 策划与筹备

在民主社会中,没有什么比经商更伟大更辉煌的事业了,它引起大众的关注,丰富了众人的想象,把所有精力吸引过来,无论是谁,无论任何偏见,都不能阻止人们通过商业致富。

托克维尔(法国 史学家)



开店从熟悉的行业做起

经营一家店铺,是许多创业者成功的开始,然而,在竞争十分激烈的市场上,并非所有人都能开店当老板,即便是开一个小店铺,也有很深的学问。因此,每个想开店创业的人都必须首先审视自己,从各个方面评价自己是否适合开店,从而扬利弃弊,明确自身素质及软、硬件条件,为开店创业奠定基础。

那么,创业者怎样在开店之前审视自己是否适合开店呢?具体来说,主要从下面两点做起。

1. 了解行业情况

俗话说得好:“三百六十行,行行出状元。”新手开店经营,面对的是一个十分广阔的新天地,虽然张三开理发店赚了20万元,李四开食品批发部赚了70多万元……他们都在赚钱,但不能认为别人能够赚钱的行业,你来经营就一定也会赚钱。

开店成功的一个秘诀是“不熟不做”。即你要经营的生意,必须是你熟悉的行业,最好不要半路出家,以一个外行的身份,经营一些自己不熟悉的行业。

自己熟悉的生意,容易把握,这是开店的捷径。做自己熟悉的生意,由于各方面的知识和业务都很熟悉,做起来就会得心应手、经营顺利,否则就会带来诸多麻烦。

最好不做自己不熟悉的生意,不是说不熟悉的生意自己就不能做,只是在创业时,一定要认真审视自己,只有做自己熟悉的生意,才容易在市场上站稳,待到逐步取得收益后,再扩展经营范围才是明智之举。

2. 明确自己的竞争优势

商场如战场,竞争十分激烈。要想开店做老板,需要认识自己的特点。





倘若开店前能对自己的竞争优势充分认识,就可以少交或不交“学费”,从而避免做赔本生意。那么,如何才能认清自己的竞争优势呢?

首先,应该向自己的父母、亲朋、好友等征求意见,了解他们对自己从商的看法与评价。俗话说得好:“当局者迷,旁观者清”,让对你熟悉的旁观者指出你自己的竞争优势何在,将对你认识自己有很大帮助。

其次,自我反省也能帮助你更进一步了解自己的经商才能,了解在过去的生活及工作中有哪些事情是自己最乐意做而又能取得成功的。

再次,你还可以通过自己列举需要解决的问题,找出自己的竞争优势。其中需要搞清楚的具体问题包括:人生观、价值观、资历、兴趣、能力、背景、开业动机、家庭背景和影响等。另外,还有目前从事的工作、专业特长、其他资格和技能、社交能力、可能发展的技能、社会活动、工作经验、推销产品的能力等。

总之,开店之前要全面审视自己、评价自己,分析、了解自己的综合素质及特点,这样开店时才能避免盲目性。

开店从良好的心态起步

心态决定成败。拥有成熟的开店心态是开店创业的第一步。作为一个初次开店者,应首先培养这种心态,这是成功开店的基础。

1. 增强自信心

开店,对很多人来说是一种浪漫的梦想,但实际操作起来,却没有那么浪漫。对于一个从未受过管理训练或从未开过店的人来说,开店绝对不是一蹴而就的事情。在开店之前,首先要对自己充满信心,只有信心十足,才能纵横商场而身居不败。

如果你是一个缺乏自信的人,不妨通过以下几种方法来增强自信心。





(1)在心中描绘一幅希望自己开店可达成的成功蓝图,然后不断地强化这种印象,使它不致随着岁月流逝而消退模糊。特别是当你心中出现怀疑个人能力的消极想法时,要立刻驱逐这种想法,找出自己的自卑感或不安感的根源,了解它的根源将对自己更加了解,有助于走出自卑的阴影,并且设法发掘积极的想法,努力调整心态,使之保持最佳状态。

(2)不要盲目崇拜他人,仿效他人,要敢于创新,走自己的路。正确评估自己的实力,扩大自身能力的弹性。当然,在为人处世时,自高自大是不可取的,但是对于提高自信心却是一个相当好的方法。要知道只有自己方能真正拥有自己,任何人都不可能成为另一个你。

(3)要认真、冷静地思考问题。问题的复杂性和信息的多样性令许多人望而生畏,他们宁愿跟着感觉走,而不愿过多地运用脑子,这使得失误的可能性大大增加。其实,越是复杂的问题,越要认真探究,以得出冷静客观的结论,这样,成功的可能性才会大大增加,不断的成功是增强自信心最有效的方法。

(4)强化自我约束力。能够约束自己的行为,也是一种战胜自己的表现,这能给人带来持久的自信。所谓“约束”,并不仅仅是在头脑中约束自己,重要的是行动。当对自己做了某种程度的约束后,人们在遵守这种约束时,会发现由于不断的实践,而使自己增强了信心,而且随着时间的推移,它将根深蒂固地成为你的勇气与力量所在。

总之,自信是建立在具有深刻的洞察力的基础之上的。所谓洞察力,主要是指生意人能够从别人看不到的地方发现赚钱的商机,从别人想不到的地方想出发财的高招。这种自信,是获得成功的“入场券”,是想开店的人尤其要具备的。

2. 培养坚强意志

毅力不是一个人天生就有的,它本身就是一种精神,是可以通过训练得到并提升的。作为店主,若想使店铺不断发展壮大,就必须把它当成长久的事业来经营,用自己的心血来哺育。不被暂时的困难吓倒,培养坚持到底的勇气和精神。





据调查发现,商场上的成功者,大多数都有一个共同的特点:坚韧执著、意志坚强、不达目的誓不罢休。而有些人今天想干这个,明天又想干那个;东一榔头,西一棒子;三天打鱼,两天晒网;小事不想干,大事又干不了,缺乏坚强意志和毅力,或遇到一点儿挫折就退缩徘徊,往往一事无成。

因此,店主在经营店铺时,一定要把它当成长久的事业来经营,要真心实意去呵护它,即使生意处于低潮时,也不要灰心丧气,否则将前功尽弃。在生活中,一些人遭到挫折和失败时,很容易就放弃自己的目标,这正是他们一事无成和贫穷的原因。而那些到达成功彼岸的人,他们凭借的就是一股勇气和毅力。

人人都想发财致富,而毅力和欲望相结合才能开辟财源。面对困难、非难和挫折,有毅力便能安然克服。“黑暗过后是黎明”,这是一种自然规律,其中有很深的道理,它告诉人们,只要坚持不懈地努力,充分发挥自己的聪明智慧和才干,成功的一天终会到来。生活中,那些创业成功的人,除了拥有巨额财富外,还得到了比物质报酬更为宝贵的东西,那就是毅力;他们凭借自己的毅力,渡过一个个难关,创造了更多的财富。

3. 摒弃急功近利

追求名利本无可厚非,但如果追名逐利之心太切,就会对自己的事业产生不良影响。开店者求名之心虽然会淡些,但逐利之心一般都很强。因此,应该时刻警惕这种心态的出现。一般情况下急功近利者有以下表现。

(1)目光短浅。一叶障目,不见泰山;只闻到芝麻的香,却忘了西瓜的甜;只看到目前的境况,而没有长远规划;头痛医头,脚痛医脚,是急功近利者一贯的行为方式。为了摆脱眼前的状况,可以不顾未来的利益;为了求得一时的痛快,而以长远的痛苦为代价,其实这往往是得不偿失的。

(2)随波逐流。就像脑袋长在别人的脖子上,总是盲从世俗,别人说什么就是什么。别人说开饭店挣钱,自己便将理发店改成了饭店;别人说开花店挣钱,自己便又把饭店改成花店。看别人做什么,自己就做什么,结果到头来一事无成。因为别人能做的事情自己未必能做,而且别人看好的事情有时也是盲目的。所以,作为一个开店者一定要有主见。





(3)急功近利。无论什么样的急功近利者,总是瞪着一双贪得无厌的眼睛,死死地盯着金钱二字。然而世事难料,越是急功近利者越不容易得到金钱,金钱如同吊在车把前的一块肉,对于拉着车的车夫,是可望而不可及的。无论把车拉得多么快,那块肉始终在你车把前面,始终抓不到手。

抛弃近利,着眼未来,而又脚踏实地,你离成功就又近了一步。这种心态,对于开店者来说,是十分重要的。信心和毅力是行动的力量和先导,你渴望什么,就会拥有什么;急功近利是成功创业最大的障碍,你越想得到,离你的目标反而越远。

开店先做市场预测

市场预测通常是指通过各种手段获取大量信息,经过研究分析,预测在未来的一段时间内,市场需求与供应的变化及趋势,使经营富有主动性和预见性,将生意做大、做活。

目前,我国市场多种经济形式并存,经营方式、流通渠道和经营环节多种多样,因此在创业之初的市场预测十分必要。通过市场预测可以掌握未来市场环境及其他条件的变化;可以更好地组织货源、拓宽业务,满足市场需要;可以改善经营管理,提高经济效益。

几年前,何女士辞去了公职,准备自己创业。她对当地市场做了全盘的分析后,发现凉皮的成本很低,又是广大顾客普遍喜欢的食物。开业后,第一天她就卖了50斤凉皮,净赚20多元,一个月下来,她赚得1100元。几个月过后,何女士已经有了数千元的积蓄。经商的甜头给何女士的经营增添了必胜的信心,她琢磨着如何能将生意越做越大。

经过一番市场调查和准备,何女士又相继开办了第二家、第三家凉皮店,因为凉皮的口味很受人欢迎,一个月下来,何女士就赚得一万多元,以后



的几个月收入不断攀升。不到半年时间,她就赚到近10万元。

由此可见,商机是建立在市场预测基础上的,预测并不是求神问卜,它的基础是建立在科学的调查与理性的思考之上的。要想使预测结果精确无误,一般需要从以下几方面去把握。

1. 关注当前社会的热点

由于社会经济、科技的迅猛发展,社会热点也层出不穷。只要悉心观察,就不难发现周围存在着许多大大小小的热点和公众话题,例如,20世纪90年代,全国的申奥热、亚运会热、香港回归热、足球热、股票热、楼市热等热点不断涌现。除此之外,在人们生活的城市中也还会出现诸多热点,如举办绘画展览、唱歌比赛、旅游节等。这些热点在精明的商人眼中,无不蕴涵着商机,都可以作为赚钱的项目。牢牢抓住热点,把握住机会,别具匠心就能赚大钱。

2. 研究别人在干什么

如果既缺乏创业资金,又欠缺经商经验,不妨研究一下别人在干什么,随大溜也不失为一种很好的选择。看到市场上什么商品热卖,什么买卖好做,然后就可以积极投入这个行业中。不过,别人做能赚钱,并不见得你也能赚钱,关键要掌握入门的诀窍。基于此,不妨先在别人的企业中打工,向成功的创业者学习请教。学习他们经营的优点,摸清做生意的相关门道,积累必要的资金与经验。

3. 注意生活节奏的变化

随着现代生活节奏的不断加快,“时间就是金钱”成为现代人心目中的价值理念。聪明的生意人则会注意到这一点,做起多种多样的、适合人们快节奏生活需求的生意。比如,在餐饮方面,就存在很大的市场潜力,各种各样的快餐应运而生。倘若将目光瞄准餐饮业,或许你会做出好的文章;在着装打扮方面,由于生活节奏的加快,人们逐渐喜欢休闲、自然、舒适的服装,你也可以去尝试;在出行方面,拥有私家车对先富起来的人来说已经成为现实,若围绕交通和汽车用品市场做生意,前景也会十分广阔。

