

现代经商创业成功必备丛书

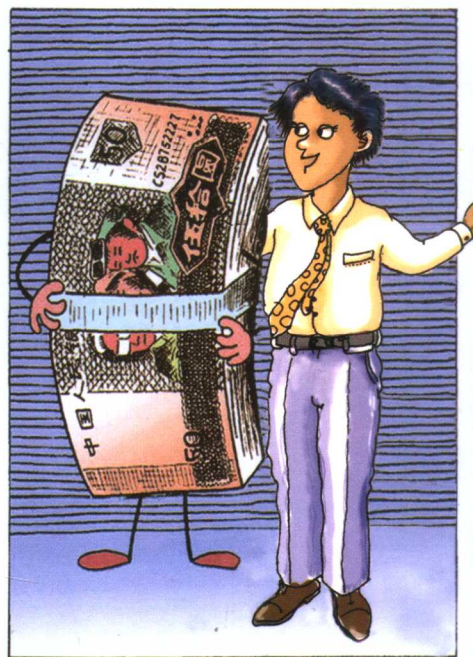
开店

生意经

各种店铺业务优化与
管理细节**大全**

KAIDIANSHENGYIJING

凡禹 / 编著



开店
生意要兴隆，就要读懂生意经

成功人士的可贵经验，教你如何开店赚大**钱**！



 企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

中国商业出版社

开店

生意经

各种经营策略与技巧
成功之道

中国商业出版社

ISBN 7-5042-1111-1



现代经商创业成功必备丛书

开店生意经

——各种店铺业务优化与管理细节大全

KAIDIANSHENGYIJING

凡禹 / 编著



图书在版编目(CIP)数据

开店生意经:各种店铺业务优化与管理细节大全/凡禹编
著.—北京:企业管理出版社,2007.10

ISBN 978-7-80197-717-5

I.开… II.凡… III.商店—商业经营 IV.F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 147048 号

书 名: 开店生意经

作 者: 凡 禹

责任编辑: 章 兰

书 号: ISBN 978-7-80197-717-5

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 出版部: 68414643 发行部: 68414644 编辑部: 68428387

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.con

印 刷: 保利达印刷有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 720 毫米×920 毫米 16 开 24.25 印张 38 万字

印 次: 2007 年 10 月第 1 版 2007 年 10 月第 1 次印刷

印 数: 5000 册

定 价: 35.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

前言

在商业化的时代,很多人都不再甘于为别人打工,他们酝酿着或已经开始自己做老板。

创业、开店的人越来越多,但很多人在选择项目时是盲目的,对经营管理也欠缺经验。我们这套《现代经商创业成功必备丛书》正是要为这些在现代商海中打拼的经营者提供经验借鉴,让他们少走弯路,成功地打造出属于自己的一片天地。

本丛书内容丰富、完整,涉及了商业领域的多个业态的内容,包括:创业、开店、餐馆管理和企业管理四个分册。

《企业基本功——中小企业经营模式与管理细节大全》遵循实用的原则,较为全面地解答了企业经营管理中常见的难题。我们就企业如何进行经营策划、经营管理、经营运作等核心实务工作和如何处理企业经营管理中的法律事务等问题进一步展开了说明,是一本企业经营者手上必备的实用细节全书。

民以食为天,人要活着就得吃饭,餐饮业是个常青的行业,但并不是每个餐饮店都生意兴隆。餐饮业的经营到底有什么秘诀呢?多个高速成长的餐饮企业告诉我们:餐饮业的竞争异常激烈,而决定餐饮店永续生存的关键,在于餐饮店所提供的附加价值。《餐馆盈利术——中小餐馆利润突破与管理细节



大全》就是要告诉你餐馆盈利的技术。编者从细节入手,清楚准确、细致入微地指出餐馆经营中各个环节应注意的问题。为餐饮企业提供了最佳的解决方案,是有效增强餐饮企业竞争力的得力助手。

21世纪是个人创业的时代,但新手创业举步维艰。别人创业能够获得成功,到底凭的是什?答案是:他们走好了创业中最艰难的前几步。好的开端是成功的一半。《创业前三年——创业期盈利模式设计与管理细节大全》有详尽的分析和经典的案例,帮你排除创业中的困难种种,教你如何轻松创业。

如何才能开一家赚钱的旺铺?这需要一定的技巧。从开店项目的选择、店址的选取、店面的装修、卖场的打造到店铺的经营,哪个环节都马虎不得。《开店生意经——各种店铺业务优化与管理细节大全》就开店的各个环节进行了实用性很强的说明,是开店经营者不可多得的操作指南。

从书内容不是脱离实际的空洞说教,而是着眼于与企业经营运作过程密切相关的各种问题。包含的内容具体全面,且都是现实运作中将会面对的问题,有很高的实用价值。编者采用了问答的形式,针对经营管理中将要面对的各种难题作了全面具体的解答,并在问题的解答中将经营管理知识传播给读者。这样的形式,更便于读者对知识的掌握,阅读起来也比较轻松方便。

编 者

2007年9月



目 录

CONTENT

第1章 生意经一：准备越充分越容易成功	/1
一 审视自己的资源	/3
你有什么专长	/3
你的性格适合开店吗	/3
你喜欢什么	/5
如何储备经营资源	/6
怎样设计店铺的样子	/6
如何赢得家人和朋友的支持	/7
你有多少资金	/8
二 选个好行业是成功的一半	/9
究竟要开哪种店	/9
在选择经营业务时要考虑哪些因素	/10
如何对经营业务进行自我评估	/12
确定开店定位的三大因素是什么	/14
三 开什么店最赚钱	/15
你看到产业结构调整的机会了吗	/15
热门行业有什么特征	/16
如何掌握市场信息	/17
如何密切注意市场变化	/18
如何发现市场需求	/18



如何瞄准“嘴巴”开店	/19
如何瞄准女人开店	/21
如何瞄准家居开店	/21
四 执行开业计划	/22
如何准备开业盛典	/22
如何布置办公室和展示区	/23
如何进行最后的专业检查	/24

第2章 | 生意经二：筹集开店资金有技巧 /25

一 开店前的投资预算	/27
开店需要哪些投资	/27
如何确定融资规模	/28
如何估算固定设备投资	/28
如何估算管理费用	/30
如何进行损益分析	/31
如何减少开业初期的投资	/33
二 融资渠道的选择	/34
银行贷款有哪些形式	/34
如何与银行建立良好关系	/35
如何申请银行贷款	/36
什么是融资租赁	/37
融资租赁业务有几种形式	/38
如何通过融资租赁融资	/39
如何利用自有资金	/40
如何利用合伙经营	/41
怎样让你的创业计划书打动投资者	/41



第3章 生意经三：“黄金宝地”必不可少	/43
一 千万不能小看选址	/45
选址为什么很重要	/45
选择店址应考虑哪些因素	/46
优秀店址具有哪些特征	/48
若开店资金有限如何选择店址	/49
二 解析商圈	/50
什么是商圈和商圈分析	/50
如何根据顾客划分商圈范围	/51
如何分析商圈内的购买力	/52
初次开店,如何设定商圈	/54
初次开店,如何估计商圈范围	/55
三 找准区位	/56
设店区位有哪些类型	/56
什么是规划和非规划的零售群区	/57
设店区位该如何选择	/58
 第4章 生意经四:要打造黄金卖场就要内外兼修	 /61
一 内部设计	/63
如何进行卖场规划	/63
如何装潢自己的店铺	/64
如何掌握“进出方便”的原则	/66
店内设计有哪些表达要素	/67
店内照明的基本原则是什么	/68
照明设备的位置该如何安排	/69
什么才是成功的灯光设计	/69
如何合理地运用色彩	/70



如何利用墙面	/71
如何从顾客的角度检查店内环境	/72
二 店面设计	/73
店铺门面为什么很重要	/73
店面设计有哪些要素	/74
哪些因素影响店面外观	/75
店面外观有哪些类型	/75
店铺招牌有什么用	/76
招牌如何命名	/77
三 橱窗设计	/79
店铺橱窗有什么作用和类型	/79
如何设立橱窗	/80
如何陈列橱窗	/82
怎样让橱窗更富艺术气息	/82
 第5章 生意经五：商品陈列与布局要讲究	 /85
一 货架设计	/87
一般货架陈列有哪些要点	/87
货架卡有什么用途	/88
用商品配置表设计货架陈列有什么功能	/89
二 商品陈列	/91
商品陈列有哪些原则	/91
商品陈列有哪些方法	/92
商品陈列有哪些注意事项	/94
如何让你的商品陈列更有效	/95
如何进行表演性陈列	/96
如何进行易买性陈列	/97
如何选择适合的商品陈列用具	/98



第6章 生意经六:管好员工才能好开店	/101
一 员工招聘	/103
如何选择销售人员	/103
如何科学招聘员工	/104
如何启动员工招聘程序	/105
如何与他人竞争招聘员工	/106
二 员工培训	/107
如何组织员工培训	/107
培训的内容有哪些	/109
员工培训应该从哪里开始	/110
为什么说道德品质是教育的基础	/111
如何提高员工的沟通能力	/112
如何培养员工的自我学习能力	/113
如何提高员工的学习兴趣	/113
如何活用教育训练的时机	/114
培训为什么要反复实行	/115
三 员工管理	/116
如何配备和安排店铺员工	/116
如何安排销售人员的工作时间	/117
团队精神对店铺经营有什么作用	/117
如何培育团队精神	/118
如何建立员工绩效考核制度	/120
如何建立按劳取酬的薪资制度	/120
如何建立利益共享的福利制度	/122
第7章 生意经七:搞出特色才有市场	/123
一 如何搞出特色	/125
在对店铺进行设想时该考虑哪些问题	/125



怎样为店面选择代表色	/126
如何营造店铺的气氛	/127
如何客观地进行自我评价	/127
怎样跳出“本位主义”的陷阱	/128
可以盲目追求流行吗	/129
二 特色店经营	/130
怎样经营快餐店	/130
如何经营特色小吃店	/130
如何经营甜食店	/131
如何经营特色面包店	/132
如何经营美容美发店	/132
如何经营家电店	/134
如何经营食品店	/135
如何经营渔具店	/136
如何经营玩具店	/136
如何经营首饰店	/137
如何经营时装店	/138
如何经营礼品店	/140
如何经营图书店	/141
如何经营音像店	/142
如何经营鲜花店	/143
如何经营乐器店	/144
如何经营典当店	/144
第8章 生意经八:赢得顾客心好经营	/147
一 研究顾客心理	/149
顾客购物的过程中要经历什么样的心理变化	/149
顾客购买心理有哪些类型	/151



如何对顾客进行分类	/153
如何观察顾客的言谈举止	/154
男性消费者的购买心理有什么特点	/155
女性消费者的购买心理有什么特点	/156
青年消费者的购买心理有什么特点	/157
老年消费者的购买心理有什么特点	/159
社会文化与消费心理有什么关系	/160
社会流行与消费心理有什么关系	/162
消费习俗与消费心理有什么关系	/164
社会分工与消费心理有什么关系	/166
家庭与消费心理有什么关系	/168
相关群体与消费心理有什么关系	/170
二 体贴服务打动顾客心	/172
给甜头才有老主顾	/172
如何做好售后服务	/173
影响顾客满意度的因素有哪些	/174
如何提高顾客满意度	/176
怎样为顾客提供周全的服务	/178
怎样通过优质服务提高“店誉”	/178
缺货时怎样让顾客满意而归	/180
第9章 生意经九：业务经营最重要	/181
一 树立正确的经营观念	/183
小生意也能赚大钱吗	/183
为什么要三思而后行	/183
为什么要舍小求大	/185
为什么不能随波逐流	/185
为什么要学会合作	/186



为什么要为顾客省钱	/186
为什么市场定位要准确	/187
为什么要找准自己的导师和领导人	/188
为什么不能轻信他人	/189
二 采购和订货	/189
采购人员有哪些职责	/189
采购有哪些要领	/190
如何控制采购成本	/192
怎样确定原料订货的数量	/193
原料订货有哪些方法	/195
采购的验收目标和职责是什么	/196
采购验收有什么程序	/197
验收的一般做法是什么	/198
在验收中会遇到哪些问题	/199
三 商品定价	/200
价格与需求有什么关系	/200
定价要考虑哪些环境因素	/201
什么是价格需求弹性	/202
价格决定的基本立场是什么	/203
如何选择定价方式	/204
如何巧妙调价	/205
第10章 生意经十:异常情况处理亦有道	/207
一 安全管理	/209
如何进行打烊的安全管理	/209
如何防止外部人员偷窃	/209
如何防止内部人员偷窃	/210
顾客的哪些行为需要注意	/211



餐饮业如何防止食物中毒	/211
二 处理小偷有哪些注意事项	/213
发现小偷时该如何处理	/213
自助式超级商店发现小偷如何处理	/213
面对面销售时发现小偷如何处理	/214
三 遇抢的应变措施	/216
遇抢该如何应变	/216
遇抢时员工有哪些注意事项	/216
如何注意防抢讯号	/217
被抢善后处理有哪些原则	/219
四 意外事故处理	/219
一般性意外事故该如何处理	/219
其他意外事故如何处理	/220
临时停电停水该如何处理	/222
如何防暴	/223
 第11章 生意经十一：名头叫得响生意才能旺	 /225
一 店面广告	/227
什么是店面广告	/227
店面广告有哪些作用	/227
店面广告有哪些种类	/229
店面广告有哪些设计原则	/230
店面广告的制作要点是什么	/230
店面广告如何摆设	/232
二 媒体广告	/233
媒体广告包括什么	/233
怎样确定媒体广告目标	/234
影响媒体选择的因素有哪些	/236



如何比较选择媒体	/237
如何确定媒体广告时机	/238

第12章 | 生意经十二：销售才是硬道理 /239

一 商品销售	/241
如何展示商品	/241
怎样对商品作精彩的说明	/242
怎样对顾客进行诱导劝说	/242
怎样抓住机会及时成交	/243
如何办理成交手续	/244
如何处理滞销商品	/245
二 零售业促销方法	/246
促销有哪些方式	/246
什么是“派送”	/248
如何选择派送时机	/250
如何选择派送渠道	/251
什么是顾客档案法	/252
什么是特定顾客法	/253
什么是名人效应法	/253
什么是返补归真法	/254
什么是随购赠礼法	/255
什么是绿色食品法	/256
什么是情侣商品法	/257
什么是商品保险法	/258
什么是改进包装法	/259
什么是以旧换新法	/260
什么是名牌效应法	/260
三 网上销售	/261
什么是网络营销	/261



如何通过网络营销塑造店铺形象	/262
如何运用网络营销的组合策略	/263
如何建设网站	/265
网络销售有哪些类型	/266
网络销售有哪些技巧	/266
网络营销如何进行库存管理	/267
第13章 生意经十三:小店经不起大手大脚	/269
一 合理使用各项费用	/271
如何掌握敏锐的金钱感觉	/271
怎样合理使用启动资金	/272
怎样合理使用有限资金	/273
如何制定资金运用计划	/274
怎样计算损益平衡点	/276
如何估算回收期	/277
如何作现金流量预估表	/278
如何预估营业额	/278
营销费用包括哪些项目	/279
二 缩小成本就是间接提高利润	/280
应该具有什么样的成本意识	/280
如何看待有关成本的各项数字	/281
如何向商品购买者预收货款	/283
如何采用赊购方式购进商品	/284
如何控制成本	/285
第14章 生意经十四:借力打力成功更快	/287
一 如何开加盟店	/289
投入加盟店要注意哪些问题	/289

