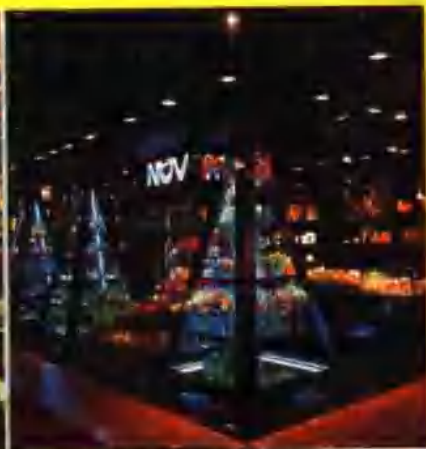


成功商店的賺錢法 商店經營秘訣

波形克彥著 黃衍勳譯



財 經 叢 書

成功商店的賺錢法
商店經營秘訣

波形克彥著 黃衍勳譯

財經叢書

書 名：商店經營秘訣

作 者：波形克彥

譯 者：黃衍勳

出版印刷：財經出版社
香港灣仔譚臣道140號

版 次：一九八三年二月

定 價：港幣十二元

本書能爲你做什麼？——代序

商店是銷售貨品的地方，也是貨品流通的地方，每「流通」一次，開店的人就可以從中「賺得」利潤一次，所以商店也就是「賺錢」的地方。內行人深知箇中三昧，現在已有很多人把商店業改爲「流通業」，因爲誰要是能「貨暢其流」，誰就能由中獲利；自古以來，不分中外，商店是市場交易中的長青樹，也是代代富豪得以致富的金礦，其因在此。

開店的人都想吸引很多的顧客，讓顧客自動而且甘心樂意地掏出他們的口袋購買您的商品，您由這適時的服務賺取進出之間差額的利潤。但是，開店也有學問，許多人成功了，他的顧客源源而至，財源滾滾而來，而也有些商店，開張後却冷冷清清，乏人問津。爲什麼呢？

正確的經營方法很重要。

這本書正是要告訴您成功商店的賺錢法。

從零售業的前景談起，本書觸及價格競爭策略、如何在商店街中脫穎而出、庫存控制法、誘客率成功法、關連店、專門店、連鎖店經營法，大型店、小型店與超級市場百貨店、購物中心、廉價商店的經營法，有風格、收益性高的陳列法，及各種業態

的開發與銷售戰略，待客成功技術與銷售技術與人才培育等等，全書提供九十九項極為寶貴的開店成功法訣。

本書作者是資深經濟記者及著名商店經營顧問。本書是他考察歐美先進國的名商業區與著名商店三十二次以後撰就的精華之作。本書不僅是開店賺錢法的指導書，閱讀本書無異與作者同行至世界各先進國作一趟收穫豐盛的商店業務考察。

本書是日本文學小說類的暢銷書，出版後日本商店業人手一冊，奉為圭臬，並廣為改善商店經營與人才培養之用。

本書的最大目的是：使您開店成功賺大錢，使您的店迅速擴大為有風格與有長遠利潤的企業，而您，則是一個成功而愉快的商店經營者。

譚君謹識

目 錄

一 零售業的遠景

1	零售業在流通革命中能生存嗎·····	2
2	經營應適合氣候、風土、習慣·····	3
3	與其他連鎖店合作謀求效率化·····	8
4	以新構想及實踐培養新的業態·····	11
5	傳統業態再採效率經營·····	13
6	節省費用戰勝價格競爭·····	16
7	以小型超級市場化應付開店規定·····	18

二 在經營上活用地區並選定條件

8	提高誘客率之行銷法·····	22
9	避免同業競爭的要領·····	24
10	在關連業種店多的購物中心或商店街開店·····	26
11	以超級市場為核心之小型購物中心最多·····	29
12	從商品之差別化到購物中心之個性化·····	32
13	以飲食店為核心的特產中心興起了·····	34
14	以便利商店為核心的迷你中心·····	36
15	以大型店之吸引力來創造商品街的魅力·····	39
16	設置享受購物樂趣的購物廣場·····	41
17	活用商業圈的歷史及環境建設商店街·····	44
18	細密的店鋪規模之再開發型購物中心·····	47

三 售貨處與陳列之研究

19	以時常洋溢著季節感來保持清新	50
20	有概念的售貨處設計	53
21	有生氣的店面擺設	55
22	提高收益性的立體陳列	57
23	售貨處之美好的擺設	59
24	柔和的商品色彩	62
25	櫥窗之有效利用法	65
26	夜間亦具有廣告效果的櫥窗	67
27	做使顧客能舒適地購物的陳列	69
28	把局外人的感受活用於廣告	72
29	表現廉售的店頭廣告	74

四 適應顧客需要的商品政策

30	對家業要有信心與榮譽感·····	78
31	以豐富貨色及切塊零售而興隆的乾酪店·····	80
32	專門店備貨之要點·····	83
33	固定顧客所需的獨特商品應有之備貨·····	86
34	擴大關連商品的範圍以求個性化·····	88
35	以健康美容關連商品來提高商店的形象·····	90
36	結合地區商法之要點·····	93
37	長時間營業店的做法·····	96
38	站著吃的速食店·····	99
39	日趨繁榮的現成食品店·····	102
40	現成食品店應重視自家製品及大眾化氣氛·····	104
41	要有徹底的售後服務·····	106

42	小型店增加陳列品目的要領·····	109
43	適合顧客層之備貨與服務·····	111
44	不發生呆貨的要訣·····	113
45	嚴格實施商品檢查·····	117
五 今後的業態開發及銷售戰略		
46	箱型店先驅——阿爾第的戰略·····	120
47	取人之長——效法成功者的概念·····	123
48	新業態的銷售方法·····	125
49	廉價商店應切實廉售·····	128
50	依顧客層訂定營業方法·····	130
51	對付大型店可以應用「大人與小孩」理論·····	133
52	以面對面銷售加強服務·····	134

65	64	63	62	61	60	59	58	57	56	55	54	53
以週到的售後服務來吸引固定顧客.....	設有兒童專用看書處的書店.....	提供可以促成下次購買的服務.....	滿足顧客的需要.....	新的直接郵件利用法.....	吸引固定顧客的要點.....	成功的廉價政策.....	從廉價競爭到附加價值競爭.....	商品計劃應充分溝通.....	外務銷售的做法.....	顧客所要的，要多少賣多少.....	顧客並非只需廉價品.....	小型店的獨特銷售方法.....
171	168	165	164	161	159	157	153	151	147	144	141	138

六 掌握顧客心理之接待要領

77	76	75	74	73	72	71	70	69	68	67	66
不要讓客人久等	附有託兒所的購物中心	尖峯時間應有支援制度	快速而活潑的服務	專門店才做得到的週到服務	煮粥待客的加拿大餐廳	培養客人與商店之一體感	應依時機與環境而改變服務	服務顧客之種種	心靈的接觸應從謙恭的禮貌開始	以優秀的對談掌握顧客的心理	接待客人之第一原則是微笑
201	199	197	195	193	191	189	186	186	180	178	176

78	妥善處理異議·····	203
----	-------------	-----

七 售貨處的心理準備與銷售技術

79	把握誘導的最佳時機·····	206
80	以強力的推薦銷售來提高客單價·····	208
81	對適合客人的商品應有信心·····	210
82	要讓客人瞭解以後才賣·····	222
83	鞋子應注重舒適·····	214
84	推荐銷售的技術·····	216
85	要能得到顧客的信賴·····	218
86	要有商品知識的權威·····	200
87	由固定店員負責銷售·····	222
88	優秀店員是商店之寶·····	224

99	98	97	96	95	94	93	92		91	90	89
沒有浪費的時間管理法	提高兼職者的服務水準	根據顧客投票之獎勵制度	店員的自我啓發	以銷售額之一%充作店員教育	以資格制度充實店員教育	店的興隆是從服務教育起	養成微笑精神	八 培養充實的人材	以店員的笑臉培養良好氣氛	不賣的店及強賣的店	知貨知客
251	249	247	245	243	240	238	236		232	228	226

一、零售業的遠景

1 零售業在流通革命中能生存嗎！

許多商人每年都前往歐美考察商業。東西雙方，在國土、國民性及經濟基礎上都不相同，但戰後興起的流通業，雙方的形態非常相似，只是歐美較為進步，故而以歐美的經營為藍圖，探討今後的經營，希望您很快開店賺大錢。

目前一般的商業形態，幾乎都是先在歐美產生，而在若干年後引進國內的。例如超級市場（Supermarket，簡稱SM）、廉價商店（Discount Store，DS）、自由連鎖店（Voluntary Chain，VC）、經濟連鎖店（Franchise Chain，FC）、便利商店（Convenience Store，CVS）、商品購物中心（Shopping Center，SC）、特產商店（Specialty Store，SS）等，但值得重視的是，以前都要經過十年、二十年以上才能引進國內，現在却已漸漸縮短時間，在歐美出現的業態，幾乎都在三兩年內，就在國內登場。

由此可見，考察歐美的流通業還是有其價值，所以業界不分大小，都要三番兩

次派人前往考察，希望將心得很快應用到經營上，以便迅速開店成功。

但是，跟沒有可靠協調人的考察團前往歐美，或者是從未去過美國，而把他人談話囫圇吞棗的人，却常犯了非常錯誤的觀念。

比如，「在美國，小零售業都被大商店吃掉，因而零售業正逐漸減少。所以，採取美國式的流通形態，今後小店將會消滅！」或者說：「在美國，因為流通業的革命，批發商都消滅而幾乎沒有了！」其實這是誤解。

美國的零售業，在一九六二年時有一百七十萬七千九百家，一九七二年時有一百九十一萬二千八百七十一家，在十年內增加了約二十一萬家。批發業在一九六二年時是三十萬八千一百七十七家，一九七二年時是三十六萬九千七百九十一家，增加了約六萬家。因為大多數旅行者都只在高速公路及旅館、購物中心之間往返，而不會前往小都市或偏僻地區，沒有機會看到小規模商店，所以就誤以為美國沒有小規模商店。

日本的趨向亦大概相同。日本的零售業在一九六六年時有一百三十七萬二千一百九十五家，一九七六年時有一百六十一萬三千八百多家，十年內增加了約二十四