

Success

BAOZHENG CHENGGONG

保证

s u c c e s s

成功

XIANDAI SHANGDIAN JINGYINGSHU

—现代商店经营术

赵剑非 吴景辉◎编著

西南财经大学出版社

Southwestern University of Finance & Economics Press



BAOZHENG CHENGGONG

保证

S U C C E S S

成功

XIANDAI SHANGDIAN JINGYINGSHU

——现代商店经营术

赵剑非 吴景辉 ◎ 编著

西南财经大学出版社

Southwestern University of Finance & Economics Press

图书在版编目(CIP)数据

保证成功——现代商店经营术/赵剑非等编著. —成都:
西南财经大学出版社, 2003.7
ISBN 7-81088-092-6

I. 保... II. 赵... III. 商店—商业经营
IV. F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 047875 号

保证成功——现代商店经营术

赵剑非 吴景辉 编著

责任编辑:方英仁

封面设计:何东琳设计工作室

出版发行:	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址:	http://www.xcpress.com/
电子邮件:	xcpress@mail.sc.cninfo.net
邮政编码:	610074
电 话:	028-87353785 87352368
印 刷:	四川机投气象印刷厂
开 本:	880mm×1230mm 1/32
印 张:	6
字 数:	123 千字
版 次:	2003 年 7 月第 1 版
印 次:	2003 年 7 月第 1 次印刷
书 号:	ISBN 7-81088-092-6/F·076
定 价:	18.00 元

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社发行部调换。
2. 版权所有,翻印必究。
3. 本书封底无防伪标志不得销售。

序

生命,永远只属于你自己。若要好好把握它、利用它,就必须先从励炼自我个性开始。有了充分的心理准备,再辅以周密的思考、坚强的信念,你就可以尝试着去开创一片属于自己的小小天空了。

那么,究竟做什么好呢?也许,你还不具备开公司的实力,也没有一技之长能供终生享用,那么,就开始自己的小本经营吧。我们认为,无论多么宏大的事业,都可以从店铺经营开始。总之,你得认清这样一个事实:宁肯当10元的老板,也不苦挣100元的工薪!

既然自己当老板,就一定要做得有声有色。可是,如何才能创出一番佳绩呢?这本书,就让我们从这一个问题开始讨论。

自立门户,独立经营,对创业之初的人来说,的确不失为上上之策。但人人都能赚钱的想法也未免过于乐观。在把想法付诸行动之前,必须制订周密的计划,不可疏忽任何一个步骤。此外,你还必须具备坚强的意志,能克服许多无法预见的困难。

在这里,我们从你“想拥有一家店铺”的决心开始,到“你的店铺”正式开张为止,将“避免失败的步骤”分为7个阶段,依次整理出来。为了帮助你选中合适的项目,确定理想的经营场所,并进行合理的规划、周到的布局,我们写作了此书,希望能对你有所帮

助。

当你读到这里时，你是否正想象着在那繁华的商业街，有一家属于你自己的店铺？店门口人潮涌动，店内顾客盈门！——是的，这有什么不可能呢？只要你念好这本店铺经营的“处方大全”，理想与现实之间就只有一步之遥了！

【步骤1】——你是一个合格的商店老板吗？

在考虑经营店铺之前，你必须把一切琐碎的事情都放下。从这一天开始，你将不会再有固定的休息时间，也不能再像以往那样随意流连于娱乐场所，或是参加朋友间的聚会。这对你将是一个严峻的考验！

“大生意靠走，小生意靠守”。商店老板没有星期天，没有节假日。你不可以一到下午5点就关门，有时需要营业到晚上9点或10点。由于行业的不同，甚至可能营业到深夜12点或次日凌晨。

“那家商店任何时候都开着！”

顾客对你的商店有了这种认同，不但自己成为你的长期客源，而且还很乐意向亲朋好友推荐，为你免费作广告。你的口碑也将由此慢慢确立。许多刚刚脱离工薪阶层的经营者，常常因耐不住寂寞而随意关门歇业。殊不知，你这一关门，就把顾客永远关在门外了。

【步骤2】——你为何想要经营店铺？

你的答案可能是：

1. 希望能终止时刻仰人鼻息的工薪阶级生活，寻求独立，以现有的经验、知识和人际关系为基础，成为一店之主。

2. 想赚更多的钱。（非自己开店不可吗？你过去从事的行业为什么没能让你取得长远发展？你的个性、你的习惯，是否阻碍过你

的发展?)

3. 为了更好地利用闲散资金。

4. 为退休早作安排。

对于1、3、4种情形,我们在此不作过多评说,但如果你属于第2种情形,就当谨慎行事了。因为急于赚钱的心理,往往让你欲速而不达,最终铸成大错。也许你开店的理由可能不在上述之列,但无论如何,只要下定决心“从事店铺经营”,对你的整个人生来说,都是一个全新的起点。总之,你要不断地检讨自己的动机,权衡利弊,让自己的理由站得住脚。

【步骤3】——什么样的行业适合你?

既然“开店”的决心已定,就要选择一个适合自己的行业。此时此刻,你必须安静下来,仔细分析收集来的情报,然后再作决定。

我们认为,你首先应该问问自己:“我究竟更加喜欢哪一个行业?”

这很重要。你之所以喜欢某一行业,是由长久以来的个人偏好所决定的。同理,即使你在经营中遇到一些挫折,也不会轻易放弃这一行业,这就为你日后的长久经营打下了基础。在此请谨记:你只有在心甘情愿放弃了“自己喜欢的行业”之后,才可涉足其他行业。

如果你仅仅因为“这一行我也能行”,“这一行看起来比较简单”,“这一行很赚钱”等等就作出开店的重大决定,就过于轻率了。要知道,在当今这个竞争无处不在的社会里,没有哪一个行业能够让你“伸手弯腰钞票到”的。

你选择的行业是否合乎自己的性格?你很乐意从事吗?对于这些问题,你一定要仔细斟酌。请看下面几点:

1. 仔细考察所选行业的魅力与缺陷。
2. 以翔实的行业情报为基础,洞察这一行业的前景。
3. 行业不同,店铺的选址也迥然不同。

4. 家人是否能帮助你经营商店?负责店面日常事务的核心人物是你自己还是你的家人?有必要雇用店员吗?需要多少人?

5. 决定营业时间和节假日,并想一想是否需要送货车。

6. 利润(毛利)有多少?是现金交易吗?

全面审视以上要点,看看是否有什么重大因素违背了你的生活习惯或个性特征,然后再作出决定。行业选好了,在对所经营的商品有了一定的熟知度后,就可以寻找合适的经营场所了。

【步骤4】——“好口岸”在何方?

1. 你看中的经营场所,是否适合你所选择的行业?一定要慎重决策。虽然有时会在不得已的情况下稍作妥协,但不可超越限度。

2. 事先掌握经营范围内的行业状况。

(1) 调查该行业消费者的个人情况(分为性别、年龄、收入、爱好等方面)及消费水平。

(2) 交通状况。地铁、长途客运站与公交站的距离和便利性如何?人口流量有多大?目标顾客群有多少?

(3) 来自同行的竞争有多大?当前同行的经营状况如何?

事关店铺的选址,无论多么繁琐的调查都应亲自进行,直到满意为止。记住:别为了省下一点小力气而匆忙行动,却在开店后徒生懊悔之心。

【步骤5】——开一家店需要多少钱?

在选好店址后,进入签约付租金或交付购房款阶段时,就需要投入资金了。

1. 开一家店总共需要多少钱？

详细计算店铺的筹建费用（土地或建筑物的购买款，租赁房屋的押金、租金，以及装修费用等）和周转资金，不可遗漏。这个数字宁大勿小，千万不可估计得过于乐观。

2. 自己有多少可利用资金？

3. 自己的资金能维持开店资金的 50% 吗？

4. 将开设店铺的总费用减去自己的资金，不足额是多少？

5. 不足额的借贷来源。

(1) 自己的亲朋好友能支持多少？

(2) 预计可向银行等金融机构贷多少款？有没有借到的把握？可能性有多大？

6. 有没有订立偿还借款的计划？

自己至少应当支出总投入的 1/3。同时，应当确切地计算从什么地方筹到剩下的款项？利息是多少？偿还期限和偿还方式如何？

【步骤 6】——不能不考虑的其他因素

1. 全面分析是一次性或分期买断店面，还是采取租赁方式？

这时，你不但要综合评估自己的资金实力，还要考虑日后的经营状况。

2. 租赁店面或房屋时，押金、保证金是多少？怎样签订合同？

为了避免日后产生纠纷，必须仔细审核租赁合同。（契约解除之际，保证金是全数退回，还是扣除扣缴部分后退还？哪些费用属于扣缴范围？）

3. 店面如何改装？其改装费用是否符合支出预算？

5. 店面改装及设备投入的费用何时可以全部收回？

这是经营计划中不可缺少的一个目标。

除了以上的要点之外,在进行店面装潢时,若只从经营者的角度来设计,是很危险的。重要的是要站在顾客的立场上,想一想顾客对什么样的设计效果最满意。以下我们将从两个不同的角度来加以分析。

经营者的角度:

- (1)是否充分利用了店铺的面积?
- (2)营业空间是否充足?
- (3)向顾客介绍商品时是否方便?

顾客的角度:

- (1)是否能感受到平等、融洽的购物气氛?

对顾客来说,购物环境十分重要。当顾客从你的店门口经过时,如果你的店铺装饰能让其产生一种“回归”的感觉,他(她)就会主动踏进店门。如何才能产生这种效应呢?店内货品陈列有序、灯光设计柔和,一切都显得那么雅致、舒适,自然会引起顾客的注意。

- (2)店内的格调和布局有新鲜感吗?

店内商品的陈列,必须符合时尚的审美观。同时,应当适时调整货柜及商品陈放的格局,使老顾客踏进店门时也有有一种全新的感受。

- (3)购买时方便吗?

为了尽量让顾客购物方便,大型店铺必须配备购物标示牌,包括不同楼层的商品类别,以及同一楼层不同的购物区。同时,购物车、采购篮也须摆放在醒目的位置。购物的路线必须清晰简洁,结账处和出口处最好直接通向大门。

- (4)与店铺外的场景、气氛相融合吗?

店面的装潢,既要新颖别致,又要与店铺周边的整体环境搭配得当。如果仅仅为了彰显自己,而一味地追求独特,就有故作姿态之嫌,让顾客生厌。因此,整个商业城或邻居商家的装饰格调,也是你不能不考虑的因素。

(5) 店内是否清洁?

保持店面清洁,是开店最基本的常识。大多数商家都对此有所认识,但真正能贯彻执行的却少之又少。顾客的眼睛是雪亮的,他们总能发现店面上最微小的清洁瑕疵。只有仔细地清理,时刻保持,才能让顾客满意。

【步骤7】——开业

一切都准备好了,开张在即。这时,我们建议你明白、牢记以下几点经商之道:

1. 生意兴隆的关键在于“人”;
2. 对于自己经营的商品要充满自信;
3. 留足一定数额的备用金以应急用;
4. 拟订经营计划,作适时调整。

本书的编写依照上述结构,分步骤探讨了设立店铺的一系列重点工作。在此书中,我们还讨论了一些中小型商店的生命周期、商圈变动规律,以及许多有趣的新消费现象,对于刚刚涉足商海的你,一定会大有裨益。

目 录

第一章 开店的必备条件 /1

1. “好口岸”在哪里 /1
2. 取个好店名 /4
3. 把好店铺设计关 /8
4. 顾客心中的理想店铺 /9
5. 口岸决定好店铺 /13
6. 你的店铺开在哪 /14
7. 不是黄金地,照样能赚钱 /16
8. 细说周转资金 /18
9. 传统商店如何转向经营 /21
10. 传统商店如何实现自我改造 /25
11. 传统商店路在何方 /28
12. 店铺形象影响消费阶层 /29

第二章 成功开业的心理准备 /33

13. 同中求异 /33
14. 见异思迁 /35
15. 用心整合资源 /37
16. 借鉴对手的兴衰 /39

- 17. 集优打弱不过时 /41
- 18. 从最坏处考虑 /43
- 19. 慎重挑选店员 /45
- 20. 不要迷信规模 /47
- 21. 不妨“借光” /48
- 22. 舍得舍得,先舍后得 /50

第三章 店主、店员应具备的素质 /53

- 23. 店主的信心,影响店员的热情 /53
- 24. 销售方式要能引起顾客的共鸣 /58
- 25. 商品经营的目标及策略 /60
- 26. 如何为商品定价 /61
- 27. 经营者八面玲珑术 /65
- 28. 留住每一位老顾客 /67
- 29. 培训优秀员工 /70
- 30. 善于使用折价券 /74
- 31. 牢记顾客的名字 /77
- 32. 差别化接待顾客 /78
- 33. 微笑服务与“欢迎光临” /80
- 34. 如何引导顾客购买商品 /83
- 35. 探索顾客的购物心理 /86
- 36. 发现顾客的偏好 /87
- 37. 顾客类型分析 /88
- 38. 如何接待顾客 /90
- 39. 收银员的注意事项 /93

第四章 店铺经营细则 /98

- 40. 商品的采购与库存 /98
- 41. 如何把握畅销商品 /100
- 42. 如何陈列商品 /102
- 43. 经营场地决定经营成败 /108
- 44. 让店铺更具有吸引力 /114
- 45. 店铺灯光与照明 /115
- 46. 服务态度决定一切 /116
- 47. 店铺营销技巧 /120
- 48. 价格策略 /123
- 49. 赚钱店铺的特质 /125
- 50. 远离经营误区 /129

第五章 各行各业开店术 /133

- 51. 花店经营学问多 /133
- 52. 女性创业,首选花艺店 /137
- 53. 方便快捷的早餐店 /141
- 54. 休闲食品店 /146
- 55. 书籍文具店 /152
- 56. 水族馆经营 /156
- 57. 礼品店 /160
- 58. 体育用品店 /164
- 59. 饮品店 /166
- 60. 宠物身上装满钱 /173

第一章 开店的必备条件

1. “好口岸”在哪里

选好店铺的位置,即可把握创业先机!

中国人做事讲究“天时、地利、人和”,开店尤以“地利”最为重要。是否能找到一个好的口岸,将对日后店铺的经营绩效产生巨大影响。找对了,即可把握市场先机;反之,则可能门可罗雀、无人问津。因此,想走店铺经营之路的创业人士,千万不可随便找个店面,急切地注入资金。

事实上,随着社会经济的发展,创业者寻找店面的心态也应有所改变。过去,做生意的人大多先是想好了要涉足什么行业,然后才去找地方开店。这种策略在过去卖方市场时代行之有效,但如今的行业名目繁多,竞争异常激烈,同业间的生存空间越来越小,因此,找店面的学问也就值得重新推敲一番了。

现代商店经营学:确定目标顾客群——找店铺——推商品。

目前,居民的住宅小区逐渐向郊区发展,城市中心则被办公大楼所占领。在这样的情形下,店铺经营者最好先确定自己将来的目标顾客群,并以此为基础确立店铺位置,然后再选择适当的经营项目。在“人潮就是钱潮”的店铺经营原则下,此举可谓大大降低了经



营风险。

举例来说，在城市的中心地带，因店铺租金较高，且顾客消费时间只限于白天 8 小时的工作时间，因而适合开设一些小型的服务业，如办公文具店、彩色快速冲印店、花艺店、快餐咖啡厅等。这样既能顺应消费群体的需求，同时也让你不会因为租用过大的店面而负担过高的租金。

至于在大型住宅小区的中心开设商店，因当前小家庭及单身贵族越来越多，则应以 24 小时营业的店铺或家庭式商店最为适宜。另外，因小区边缘租金较便宜，也可利用较大店铺开设有特色的商店，如室内装饰品店、精品服饰店、地方风味餐厅或大型电器专卖店等等。你的目标不只是吸引当地消费者，也可藉由口碑的传诵而吸引外地顾客。

总之，想从事店铺经营，就得培养自己识别商圈的能力。许多商圈是隐而不露的，如果你能捷足先登的话，就可稳操胜券。只要你平日里善于观察，是不难找到好口岸的。

“好口岸”的评估要领

正因为如今的商业环境和以往有很大的差异，因此开店前一定要仔细评估各地的商业气候，找出适合开店的地点。以下是口岸评估的几点要领：

(1) 将心目中商圈的过去、现在及未来的演变进行探讨，最好选择前景较乐观的商圈来发展，尽量避免到旧市区开店，不要去赶一窝蜂的热潮。

(2) 注意特殊商圈的变化。看看商圈附近是否有重大的建设项目，并仔细观察在商圈内流动的消费人口的年龄层次、性别及消费

习惯,然后“对症下药”。

(3) 商圈内人口是否密集? 人口流动方向如何? 交通状况如何? 明白这些问题,将有助于你选择更加理想的店面。

开店前,许多创业者都面临着“店铺是租还是买”的困扰。一般来说,这一问题可由创业者本身的财力及远期规划来加以考虑。如果购买店铺需要借贷大笔资金,则可能对你以后的经营带来压力。除非是在一个深具潜力的地区,且短期内就能看到效益,否则仍以租用店面较为保险。

另外,未开发的地区不适合做生意,开发中的地区则应由其开发进度来决定。如果住宅小区尚未成型,大片楼盘尚在施工中,你就贸然选择在附近开店,则只能享受到短期的利益,同时你也会遭受到施工期间的诸多不便。因此,未开发和开发中的地区,都不宜成为你的首选区域。

注重细枝末节,选取最佳方位

一旦选定商圈,接着就要进入选址的实质性工作了。

一般而言,如果不是“只此一家,别无分号”的极具特色的店,就要尽量避免开设在巷内,应以大马路边为宜,同时也需考虑交通状况。如客人需较长时间停留,则需附设停车位,以免流失开车族。但若是开设不需要顾客长时间停留的面包食品店,则可选择在公共汽车站附近。

另外,同一条路的两边并非拥有同等的顾客资源。有些店适合开在左边,有些店适合开在右边。总之,你应该仔细考察两边的人口流动情形及交通流量,再结合自己的商品类型,最后作出决定。

若选择在市区内开店,必须了解店址周边 100 余米内的商情

变化。因为,即使是相同的街区,在3到5年内因主、客观因素的影响,商圈也会产生变化。举例来说,有些商店如果开设成功,会吸引同类店面加入竞争,间接造成其他行业退出商圈。如快餐店大量开立,因会引入大量的年轻消费族群,从而带动附近的时尚商品专卖店的运营。

值得一提的是,如果选择白天人潮多的商圈,则必须针对在当地活动的人群的特性,来选择相应的项目,如书籍、快餐、便利商店、咖啡店等。另外,因周末假日上班族休假,附近人潮也将大量锐减,营业额会明显降低,因此在运营上必须具有弹性空间,才不会亏损。

另一方面,选择店面不能只着眼于“外表”,其“内在”格调也很重要,各种行业适合的店铺也不相同。如果开设专卖店,则宜选择店面开间并不大,但纵深较长的店铺。以服饰店来说,店门口可摆设便宜的打折品,以其便宜价格吸引过路人;店铺后段则以单价较高的商品为主,让顾客能有较多的时间慢慢挑选。但如果是面包食品店,因在门口附近即可完成交易,因此店铺宜选择入口较大、深度较浅的店面,让顾客买了就走,而形成较大的客流量。

总而言之,在消费习惯变幻莫测的今天,开店创业必须研习越来越多的学问。商情随时在发生变化,我们也只有用变化的眼光来看待问题,才能捕捉到最佳商机。

2. 取个好店名

一个好名字是商店成功的一半

莎士比亚曾说:“一朵玫瑰花,即使换一个名字,它迷人的芳香