



新手创新创业
开店指南系列

开家赚钱的宠物美容店

宠物店经营管理从入门到精通

新手创新创业项目组 编写

一本书囊括开家宠物美容店必备的11个模块内容，通过实体店+互联网的方式展现给读者



开家宠物美容店
投资小
见效快

全国百佳图书出版单位



化学工业出版社

新手创新创业
开店指南系列

开家赚钱的宠物美容店

宠物店经营管理从入门到精通

新手创新创业项目组 编写



化学工业出版社

· 北 京 ·

开家宠物美容店，投资小，见效快！

随着电子商务不断冲击着零售业，宠物美容作为一种给宠物提供服务的盈利项目，无法搬到线上去做，所以开一家给宠物提供美容服务的店面还是很不错的选择。它是一种适合年轻人投资经营的小型精品店，投资回报率较高。

《开家赚钱的宠物美容店——宠物店经营管理从入门到精通》一书就是在开宠物美容店投资小、见效快的基础上，把开家宠物美容店的方方面面系统整理出来给新手创业者提供参考，帮助新手分析解决在经营前后遇到的各类问题，让他们迅速从入门到精通，在短期内拥有一家属于自己的风格独特的宠物美容店。

图书在版编目（CIP）数据

开家赚钱的宠物美容店：宠物店经营管理从入门到精通 / 新手
创新创业项目组编写. —北京：化学工业出版社，2019.1

（新手创新创业开店指南系列）

ISBN 978-7-122-33122-9

I. ①开… II. ①新… III. ①宠物-美容-专业商店-经营
管理 IV. ①F719.9

中国版本图书馆CIP数据核字（2018）第230407号

责任编辑：陈 蕾
责任校对：王素芹

装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）

印 装：天津画中画印刷有限公司

710mm×1000mm 1/16 印张13 $\frac{1}{2}$ 字数210千字 2019年1月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888

售后服务：010-64518899

网 址：<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：49.80元

版权所有 违者必究



前言

Preface

随着经济的发展，投身创业的人越来越多。创业是许多朝九晚五的上班族的梦想，也是许多尚未投身职场的大学毕业生、准毕业生的就业路径之一。

创业是创业者对自己拥有的资源或通过努力对能够拥有的资源进行优化整合，从而创造出更大经济或社会价值的过程，是一个人发现了一个商机并加以实际行动转化为具体的社会形态，获得利益，实现价值的方式。

俗话说，男怕入错行，尤其是新毕业的大中专学生，在创业前期一定要考察市场，结合自己所在地区的情况来选择最合适的项目，这样，才能在未来的发展中日益壮大。

如果想创业，首先应该在自己熟悉的行业进行创业。俗话说，隔行如隔山，如果选择自己不熟悉的或者从来没有做过的行业，风险很大，失败的可能性也很大。创业本身就是以收益为主要目的，如果对一个行业熟悉，遇到问题就能自己解决，能够控制成本，并能很好地预测未来的市场行情走势。选择熟悉的行业创业，可以有效规避风险，节省时间，有利于横向发展。其次，选择创业项目时，必须根据自己的资金、优势、地理位置、人脉关系、兴趣爱好，进行综合分析，如选择有前景、行业市场空间大、竞争对手较少、市场需求量大的行业，要考虑尽可能合理的投资、利润和回报。

创业项目选对了，接下来就是如何经营，如何起步做生意了。如果您是创业新手，第一次开店做生意，那就一定要好好用心了。有人说：创业是件很痛苦的事儿，并且会让创业者不得安宁。而得安宁的唯一办法就是掌握正确的开店技巧，快速进入市场运营，拥有红火不间断的好生意。

基于此，“新手创新创业项目组”挑选了市场上门槛不高、容易上手、市

场成熟度比较高的行业，组织编写了“新手创业开店赚钱系列”，具体包括《开家赚钱的花店——花店经营管理从入门到精通》《开家赚钱的餐馆——餐馆经营管理从入门到精通》《开家赚钱的咖啡奶茶店——咖啡奶茶店经营管理从入门到精通》《开家赚钱的便利店——便利店经营管理从入门到精通》《开家赚钱的宠物美容店——宠物店经营管理从入门到精通》，本系列图书去理论化，图文并茂，模块化编写，通过实体店+互联网的方式展现给读者，抛砖引玉，给读者做个参考。

创业开宠物美容店是一个不错的选择，投资小、见效快。随着电子商务不断冲击着零售业，宠物美容作为一种给宠物提供服务的盈利项目，无法搬到线上去做，所以开一家给宠物提供美容服务的店面还是很不错的选择。《开家赚钱的宠物美容店——宠物店经营管理从入门到精通》一书就是在开宠物美容店投资小、见效快特点的基础上，把开家宠物美容店的方方面面系统整理出来给新创业者提供参考，具体包括以下几大模块内容：

- ◇了解开店常识
- ◇开店前期策划
- ◇选择经营模式
- ◇筹集开店资金
- ◇选择开店地址
- ◇店铺装修设计
- ◇开业前期筹备
- ◇店内商品陈列
- ◇店内经营管理
- ◇店面促销推广
- ◇客户服务管理

本书在编辑整理过程中获得了许多创业培训机构培训导师、职业院校老师和行业一线从业人员的帮助与支持，其中参与编写和提供资料的王玲、王高翔、文伟坚、刘少文、陈世群、李超明、李景吉、李景安、匡五寿、吴日荣、何志阳、张燕、张杰、张众宽、张立冬、郭华伟、郭梅、秦广、黄河、董超、姚根兴、靳玉良、鲁海波、鞠晴江、杨婧，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成。在此对他们一并表示感谢！

编者

第一章 了解开店常识

导语：开家宠物美容店并不简单，不是有钱就可以把宠物美容店开好的，而是要对自己有足够的认识，要具备充分的开店创业素质和开店创业知识，熟知行业常识，了解相应的财务常识及法律常识。

- | | |
|----------------|----|
| 一、开店应懂的行业常识 | 3 |
| 相关链接：宠物行业的市场前景 | 7 |
| 二、开店应懂的财务常识 | 9 |
| 三、开店应懂的法律常识 | 11 |
| 相关链接：个体工商户常识 | 13 |
| 四、开店应具备的基本条件 | 14 |
| 相关链接：宠物行业的创业趋势 | 15 |
| 五、开店应认识的常见宠物 | 17 |
| 六、开店应具备的职业道德 | 40 |

第二章 开店前期策划

导语：前期策划是创业开店的指导思想，要一切从实际出发，不能照本宣科，灵活运用科学合理的操作方法，对店铺进行统筹规划。创业者要想开一家宠物美容店，在前期筹备阶段一定要做好各项策划工作，以保证店铺的正常运营。

- | | |
|------------------|----|
| 一、商圈调查与分析 | 45 |
| 相关链接：开店前，如何做市场调查 | 49 |
| 二、明确市场定位 | 49 |

三、确定经营项目

相关链接：宠物美容店的主要盈利方式

52

52

第三章——选择经营模式

导语：资深人士认为，若所开设的店面，与创业者过去工作经验有关，创业者曾担任经营管理职务，可考虑独立开店。但若无经验，选择合适的加盟体系，从中学习管理技巧，也不失为降低经营风险的好方法。

一、个人全资经营

57

二、合伙经营

59

相关链接：如何处理合伙分红争议

60

三、加盟连锁经营

61

相关链接：识别特许加盟陷阱

66

相关链接：宠物连锁店品牌介绍

69

第四章——筹集开店资金

导语：要创业，资金往往是许多人考虑的第一个问题，通常创业资金包括店面租金、装潢、设备、经营周转金等，若是选择加盟创业还包含加盟金、保证金等众多项目费用。然而，并不是每个想创业的人，都有足够的自有创业资金。因此，筹措资金的渠道就十分重要。

一、预测启动资金

75

相关链接：开宠物美容店的预算

78

二、筹集资金的原则

79

三、筹集资金的要求

81

四、筹集资金的途径

83

相关链接：成功申请创业贷款的技巧

85

相关链接：一个人创业如何筹集资金

86

第五章 — 选择开店地址

导语：好店址是店铺兴旺的基础，如果选对了地方，就不用担心赚不到钱。选择一个好的店址，要考虑很多因素，诸如地理因素、客流量、交通状况、居民消费水平、租金房价等。其中，地理因素、交通状况和居民消费水平最重要。

一、选址的重要性	91
二、选址的流程	92
三、选址的原则	92
四、选址前的调查	93
五、选址的关键因素	95
相关链接：选址前应考虑的因素	97
六、选址的策略	99
相关链接：适合开宠物美容店的地方	100
七、选址的误区	100
相关链接：宠物美容店选址分析报告	102

第六章 — 店铺装修设计

导语：宠物美容店的装修设计直接影响到用户体验度，所以装修设计在整个宠物美容店筹备的流程中非常重要，创业者在进行设计的时候一定要进行合理的安排和布局。

一、店铺起名	109
二、店面Logo设计	110
三、店面色彩设计	111
四、店铺外观设计	113
相关链接：招牌设计制作基本常识	114
五、店铺内部装修	116
六、店铺规划布局	117

第七章 开业前期筹备

导语：无论任何事情，都应做好周密而翔实的准备工作，开店也是如此。开店要从点点滴滴做起，要重视开店的每一个细节，尤其是在前期筹备时就要尽可能面面俱到。只有充分重视前期的筹备工作，才能真正为以后的经营铺平道路。

一、开店手续办理

127

相关链接：不同经营项目所需的证件

127

二、人员招聘

129

三、货物采购

132

四、开业宣传造势

134

相关链接：宠物美容店开业前如何做宣传

139

第八章 店内商品陈列

导语：宠物商品种类繁多，形态各异，考虑到商品的档次、目标顾客、店面大小、空间格局上的差异和营销策略等方面的具体情况，各种陈列对象会有非常大的差别。如果能够突出商品的特色和优势，营造良好的氛围，充分展示形象，就能更好地吸引顾客，促进销售。

一、商品陈列原则

143

相关链接：直击客户心理的商品陈列法

143

二、商品陈列方式

144

相关链接：宠物服装的陈列方式

146

三、商品摆放的规则

147

四、商品展示技巧

150

第九章 店内经营管理

导语：虽说宠物美容店的市场前景可观，消费者对宠物美容店的需求量大，有些宠物美容店的生意也很火爆，但是开一家宠物美容店，想要自己的店铺能够获得可观的利润收益以及长足的优势发展，店主必须在经营和管理上下功夫才行。

- | | |
|-------------------|-----|
| 一、做好价格定位 | 155 |
| 相关链接：宠物美容店如何给商品定价 | 157 |
| 二、优化商品结构 | 158 |
| 三、及时安排补货 | 159 |
| 四、前期经营要点 | 161 |
| 五、注重经营细节 | 162 |
| 相关链接：宠物美容店的经营理念 | 163 |
| 六、加强员工管理 | 164 |
| 相关链接：员工管理的细节 | 165 |
| 七、环境卫生管理 | 166 |

第十章 店面促销推广

导语：开店不代表一成不变地守店，就如同在开店之初需要做好各项准备工作一样，开了店也不代表可以不再操心。要想有好的生意，促销活动是必不可少经营手段之一。一种成功的促销手段，肯定是能符合商家自身利益同时也符合消费者消费理念的。

- | | |
|-------------------|-----|
| 一、店铺促销的目的 | 171 |
| 二、促销的形式 | 172 |
| 相关链接：宠物美容店常用的促销方法 | 175 |
| 三、库存产品的促销 | 176 |
| 四、促销的技巧 | 177 |
| 相关链接：促销需要把握好度 | 178 |

五、提升人气的技巧	179
相关链接：宣传媒体的选择	180
六、社群营销	181
七、微信推广	184
相关链接：微信推广的技巧	186

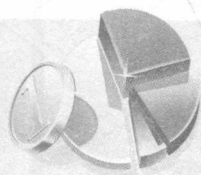
第十一章——客户服务管理

导语：要让自已的店铺在激烈的竞争中立于不败之地，树立和掌握全新的服务理念非常重要。店主应全面深入了解顾客，主动出击争取顾客，努力留住老顾客，用服务提高顾客满意度，赢得顾客的忠诚。

一、热情接待顾客	191
相关链接：不同顾客的接待方法	193
二、提供优质服务	193
相关链接：如何为顾客提供优质服务	195
三、客户信息管理	196
四、退换货处理	198
五、顾客投诉处理	200
相关链接：如何正确对待客户的投诉	202



第一章



了解开店常识

开家赚钱的宠物美容店
——宠物店经营管理从入门到精通



第一章 了解开店常识

导语

开家宠物美容店并不简单，不是有钱就可以把宠物美容店开好的，而是要对自己有足够的认识，要具备充分的开店创业素质和开店创业知识，熟知行业常识，了解相应的财务常识及法律常识。

一、开店应懂的行业常识

宠物一般是指家庭饲养的、作为伴侣动物的狗、猫、淡水观赏鱼、鸟、爬行动物等。其中，宠物狗和宠物猫无论是在家庭拥有率、规模还是消费者偏好方面都占据着绝大部分市场。

发展至今，宠物行业在发达国家已有百余年的历史，目前，与宠物相关的产业已经成为一个独立的产业，开枝散叶，市场细分越来越精细。

宠物行业覆盖宠物从生老病死、衣食住行，到学习训练、休闲娱乐等一切生活行为活动，一般包括上游的宠物产品和下游的宠物服务。宠物产品涵盖宠物饲养、宠物食品、宠物用品；宠物服务涵盖宠物医疗、宠物美容、宠物培训、宠物摄影、宠物保险、宠物“婚介”、宠物寄养、宠物托运、宠物殡葬等，如图1-1所示。

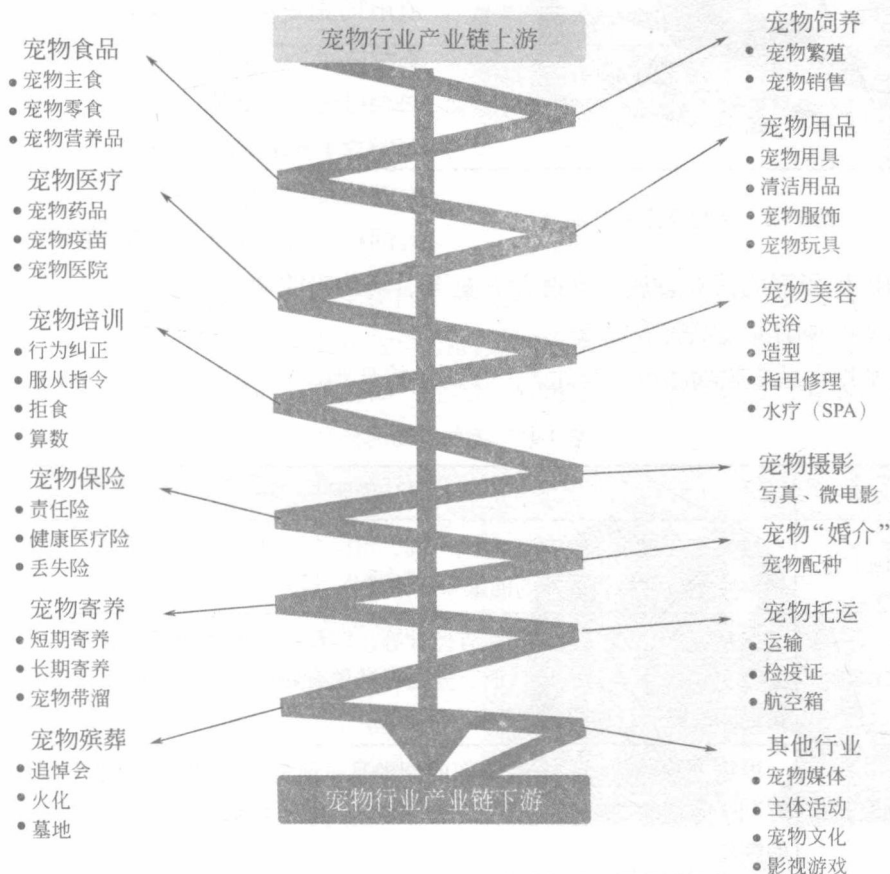


图1-1 宠物产业链



开店锦囊

宠物产业的特点为子行业种类众多，但其中一些子行业本身的市场规模相对较小，不容易培养客户黏性。其中，宠物食品、宠物医疗是宠物行业中最大的两个细分领域，占比较高。

1. 宠物产品



图 1-2 宠物及宠物产品

宠物产品（图1-2）是指能够供给市场，被宠物使用和消费，并能满足其某种需求的任何事物，主要包括以下几类。

（1）宠物繁殖。目前国内宠物繁殖市场相对混乱，繁育养殖的品质和生产效率低，宠物交易的消费体验差，缺乏可信赖的品牌。

（2）宠物食品。宠物食品是专门为宠物提供的介于人类食品与传统畜禽饲料之间的食品，其作用主要是为

宠物提供所需的营养物质，具有营养全面、消化吸收率高、配方科学、饲喂方便以及可预防某些疾病等优点。

宠物食品按照功能可分为如表1-1所示的几类。

表 1-1 宠物食品的分类

分类	具体说明
宠物主食	按照产品的形态和加工方式不同，可以分为干粮和湿粮两类，主要用来提供宠物日常维持体能的能量和营养成分
宠物零食	包括肉干、肉条、咬胶、洁齿骨等，一般是在宠物休闲的时候，主人用来吸引宠物注意力或者是调节宠物口味的食物，主要是帮助主人加深与宠物之间的感情，增强与宠物之间的互动
宠物保健品	根据宠物的生理状况等制作的调理品，通过它可摄入适当的营养成分，有利于宠物的健康发育和成长；同时，也可作为辅助治疗，用于患病宠物的恢复

(3) 宠物用品。宠物用品一般定义为仅供宠物使用的直接购买给宠物的相关用品。常见的基本用具包括宠物用具、清洁用品、宠物服饰、宠物玩具等,如表1-2所示。

表1-2 宠物用品的分类

分类	具体说明
宠物用具	常见的用具主要有窝笼、窝垫、爬架、食具、饮水器等,主要是为了提高宠物的生活品质。一款好的宠物用品应当具备功能齐全、造型美观、价格实惠等功能
清洁用品	主要有宠物沐浴液、宠物滴耳露、修毛刀、梳子、洁牙骨、牙刷、宠物喷雾等,可减少宠物疾病的发生概率,防治体内外寄生虫,保持毛色的光泽
宠物服饰	包括衣帽、鞋、项圈、牵引绳等,除了起到保护皮肤和抵御严寒的作用外,也反应主人的审美品位。兼具实用性和趣味性的服饰更易获得主人的青睐
宠物玩具	包括球类玩具、磨牙玩具、发声玩具、训练玩具等,可以娱乐宠物,防止宠物对家具、衣物的破坏,增强主人与宠物的互动。玩具种类丰富多样,并且结实、耐用,不会被宠物误食

2. 宠物服务

宠物服务是向宠物主人和宠物提供满足其日常生活和心理需求的服务。越来越多的宠物主人愿意支付费用为他们的宠物提供如人一样的生活方式,同时催生出更多的个性化服务。随着饲养宠物的数量激增,宠物服务行业潜在的市场容量逐渐变大。

(1) 宠物医疗(图1-3)。宠物医疗一般包括宠物医院、药品和疫苗。研发宠物药品的投入大、周期长,国产的宠物药品目前面临品类少、质量低的困境。宠物疫苗方面,外资企业的市场份额达到90%以上,国产疫苗在产品效果和消费者的习惯上,都缺乏竞争优势。因此短期来看,宠物药品和疫苗将继续依赖进口。宠物医院方面,目前以个体



图1-3 宠物医疗

私营为主，服务质量与水平良莠不齐，大型的连锁宠物医院正在兴起。

(2) 宠物美容(图1-4)。宠物美容是指为宠物遮掩体型缺失、增添美感，从而达到让宠物和主人身心愉悦的效果。主要包括宠物洗浴、造型、指甲修理、水疗(SPA)等。除了对宠物的健康大有益处外，也是一种时尚潮流的体现。



图1-4 宠物美容

(3) 宠物培训。宠物培训服务的目的在于把宠物的习性调整到最佳程度。一整套的服从训练包括行为矫正、服从指令、拒食、算数等内容，根据不同客户要求的训练内容，收费差异较大。

(4) 宠物摄影。由专业的宠物摄影团队为宠物及主人进行写真集、微电影等拍摄，为主人与宠物一起创造和记录美好回忆。宠物摄影的拍摄难度大，同时价格偏高，2000元/套属于中等价位。

(5) 宠物保险。宠物保险主要包括健康医疗保险、责任保险、丢失保险。不仅保障宠物本身，也针对投保人因宠物造成损失进行经济赔偿。目前存在供给主体不足、险种单一、保单限制条款过于严格等问题。

(6) 宠物“婚介”。宠物数量的增加及宠物主人对宠物交配的时间、品种、体型等方面要求严格，催生了宠物“婚介”行业。单纯依靠“婚介”收入是难以支撑门店或是网店的，因此“婚介店”一般提供一些类似“婚礼摄影”等附加服务。

(7) 宠物寄养。由于节假日、出差等原因不能照顾宠物，越来越多的人选择宠物寄养。宠物寄养需求具有天然的“潮汐效应”，春节和小假期是明显的寄养高峰期。宠物寄养包括长期寄养、短期寄养、宠物带溜等。目前国内宠物寄养还处于最初级的萌芽阶段，很多宠物寄养互联网平台兴起，但是平台尚不规范化。低频次与低客单价是制约行业发展的主要因素。