



新农村建设青年文库

精品装配“农家书屋” 智力支撑新农村建设

如何经营 干洗店

RUHE JINGYING
GANXIDIAN

《新农村建设青年文库》编写组 编写



创业技能

新疆青少年出版社



1. 投资干洗业有哪些优势？	1
2. 投资干洗店会面临哪些风险？	2
3. 个人投资干洗店应注意什么？	4
4. 个人经营目前状况如何？	6
5. 加盟连锁经营有什么好处？	6
6. 开店需要哪些准备？	7
7. 如何进行工商登记注册？	8
8. 如何办理税务登记？	11
9. 如何为干洗店选址？	13
10. 干洗店的最佳位置在哪里？	15
11. 成功经营干洗店需要哪些元素？	17
12. 怎样为开业时成功造势？	19
13. 租房有什么要领？	21
14. 如何避免租房纠纷和欺诈？	22

15. 如何对干洗店面进行整体形象设计?	24
16. 干洗店的内部如何布局?	26
17. 需要选购哪些常用设备?	28
18. 如何制定人员任用标准?	29
19. 干洗店的物品如何摆放?	30
20. 水洗有哪些优点?	31
21. 干洗有哪些优点?	32
22. 如何判断衣物需要水洗还是干洗?	32
23. 常用干洗溶剂有哪些?	33
24. 干洗溶剂的基础知识有哪些?	35
25. 干洗工作流程是什么样的?	38
26. 检查衣服时有哪些注意事项?	43
27. 营业员在发衣收款时有哪些注意事项?	44
28. 营业结束后的工作主要有哪些?	45
29. 各种织品串色后该怎样处理?	46
30. 特殊清洗剂有哪些?	47
31. 一般污渍的种类有哪些?	47
32. 怎样辨别污渍?	49
33. 去污渍的原理是什么?	50
34. 污渍去除的方法主要有哪些?	51
35. 去渍时有哪些注意事项?	53
36. 鉴别面料有哪些简易的方法?	54

37. 如何洗涤和保养毛织品?	56
38. 如何洗涤和保养棉织品?	56
39. 如何洗涤和保养麻织品?	57
40. 如何洗涤和保养丝织品?	57
41. 如何洗涤和保养化纤织物?	57
42. 怎样洗涤皮革制品?	58
43. 如何清洁真皮绒面皮衣?	59
44. 保养真皮衣有哪些注意事项?	60
45. 如何洗涤丝绸和服、礼服?	60
46. 如何洗涤羊毛衣物?	62
47. 如何洗涤羊毛毯?	62
48. 如何洗涤窗帘布和寝具?	62
49. 如何洗涤帽子?	63
50. 如何干洗浅色衣物?	63
51. 不同面料的熨烫分别有哪些注意事项?	65
52. 毛呢大衣的熨烫有哪些技巧?	67
53. 连衣裙整熨有什么技巧?	68
54. 短裙整熨有什么技巧?	68
55. 如何熨烫毛衣?	69
56. 如何熨烫长裤?	69
57. 如何熨烫衣领?	70
58. 如何熨烫领带?	70

59. 如何熨烫围巾?	71
60. 干洗技术操作管理的要点是什么?	72
61. 店员接待顾客有哪些技巧?	73
62. 干洗店对店员的语言方面有什么要求?	74
63. 店员包装衣服时应注意什么?	75
64. 店员接电话有哪些注意事项?	76
65. 如何激发员工工作的积极性?	77
66. 管理者应具备哪些经营意识?	78
67. 如何管理店铺内部的卫生?	79
68. 如何积极主动创造回头客?	81
69. 怎样把握时机开展促销活动?	82
70. 解决干洗投诉的技巧有哪些?	87
71. 如何应对恶意索赔?	90
72. 资金周转不灵怎么办?	92
73. 员工队伍不稳定怎么办?	93
74. 如何处理员工信任危机?	94
75. 淡季危机有什么应对策略?	95
76. 经营出现信誉危机怎么办?	99

1. 投资干洗业有哪些优势？

(1) 适合个人投资。投资干洗店，资金规模可大可小。开一家普通小型干洗店，一般有 7 万～10 万元的投入即可，很适合个人投资。

(2) 利润相对较高。据统计，干洗行业的平均毛利率高达 60% 以上，比如一件衣服洗衣收费 10 元，那么会有 6 元钱的毛利可赚，这显然比零售业 15%、餐饮业 50% 的利润率高出了不少。干洗店刚开业时可能赚不了太多的钱，但经过一两年的持续经营之后，可以积累一大批顾客，在这种情况下，干洗店的经营利润将是很稳定、很可观的。

(3) 没有产品积压及库存成本。干洗业不像零售行业必须先购入大量的产品，卖不掉的就积压在仓库或者销毁。因此，干洗业不会占压大量资金，更没有存货损失。

(4) 投资风险相对较低。干洗店一次性的投入，会带来长期的效益。经营者只要杜绝短期行为，经营有方，很少会出现亏损。从某种意义上讲，在服务行业，干洗店的投入风险是最低的，可谓一劳永逸。

干洗服务单笔交易金额不高，顾客一般都是预先付

款。只要客人一进门，即有现金收入。客人不欠账，干洗店也就没有呆账、坏账的困扰。

开一家专业干洗店，如果经营管理得当，投资收回速度非常快，完全可以在一年内收回全部投资，这在其他很多行业是无法想象的。

相对于其他行业，干洗店顾客更容易建立消费忠诚度，所以干洗店一旦“大起”，就不会轻易“大落”。

2. 投资干洗店会面临哪些风险？

干洗业市场前景良好，但是其中也不乏风险和陷阱，投资者必须要考虑清楚干洗业存在的各种风险，经过综合评估后，根据实际情况，谨慎进入。目前干洗店面临的风险主要有以下几种。

(1) 经营风险。任何一种生意都有经营风险，如果干洗店选址不当、定位不准、管理不到位，就有可能引起经营亏损。

避免经营风险，只能防患于未然，在投资和经营初期就将风险尽量扼杀在萌芽状态。在进入这个行业的时候，对店铺选址、定位一定要谨慎，各项工作尽可能建立在详细准确的市场调查基础上，不要凭感觉盲目做出决定。在市场环境、竞争环境、客户需求等什么都没调

查清楚的情况下匆忙上阵，那样很可能会导致投资和经营失败。

(2) 淡季风险。干洗是一个季节性很强的行业，往往呈现出“冬暖夏凉”的周期性特点。夏天人们穿衣单薄，很多衣物在家用洗衣机洗洗就可以了，需要干洗的衣物不多。特别是南方地区高温天气持续时间比较长，低温天气持续时间短，干洗店一年当中大概只有4~5个月的经营旺季，干洗旺季远远短于北方。干洗店在经营淡季往往很难维持，所以南方独特的气候给干洗店经营带来了不小的风险。相比起来，北方的干洗店面对的淡季风险要小得多。

(3) 竞争风险。随着社会的发展，干洗业竞争会越来越激烈。大家为了争夺有限的市场份额，有些干洗店会挑起价格战，以较低的价格来吸引顾客。

不规范的小型干洗店或者黑店，可能会采取各种非法手段来降低成本，如用水洗代替干洗等，以低廉的价格吸引顾客，这对合法经营、诚信经营的干洗店会带来一定的冲击。

(4) 赔偿风险。近年来，人们对干洗的质量要求越来越高，有关洗衣的纠纷和投诉一直有增无减，而且纠纷调解成功的概率很低。其实，服装面料和制作工艺会影响干洗质量，但很多顾客对干洗缺乏了解，出了问题

一般都会找干洗店索赔，这样就给干洗店增加了很大的赔偿风险。

以前，干洗行业对顾客的赔偿金额一般是干洗费用的10倍，近年来有法规对经营者和消费者各自的责任做出了明确规定，而且详细列举了赔偿标准，损坏赔偿一般按消费者的衣物实价进行赔偿。但越来越多的索赔和越来越昂贵的衣物，使干洗店的赔偿风险和赔偿负担大大增加。

3. 个人投资干洗店应注意什么？

个人投资干洗店应注意以下几个方面：

(1) 增加对干洗的认识。干洗是人们生活中不可缺少的一项工作，而且其本身发展历史不是很长，市场潜力很大；但是，也正由于历史不长，群众对它的认识还很有限，误解不少；相应的法律法规不是很健全，出现纠纷而不能合理解决的很多；相应的理论指导很少，国内还很少有相关的培训，不像电脑培训，大街小巷随处可见；从业人员素质普遍不高，根据经验来经营和运作，很难保证不出问题，对于一个准备杀入干洗行业的新手出现新问题很难去摆平，其实，可多了解一些关于干洗、水洗的有关知识，多去当地已经营业的干洗店走走，摸

摸情况，了解行情，增进了解。

(2) 资金准备情况。要开一个店子，先不要想着可以赚多少钱，要先预备可以亏多长时间。理由如下：

其一，干洗有淡旺季之分，旺季经营地好可以赚很多，淡季生意不好可能会亏很多，一般要准备好可以开两三个店子的钱来开一家店铺，多出来的钱用于流动支出和维持。

其二，计算好店铺的店租、工商费用、人工工资、日常耗材、水电费等经常性费用；运气不好，客户索赔可能会导致店铺关门的，这也要有心理准备。

其三，无论淡旺季，店铺开张都要客户捧场。一家新店铺要获得客户的认可是需要时间的，尤其是周围的住户。这段时间是很难熬的，客户量可能很少，这需要过硬的技术和服务，还需要有人宣传。

其四，管理得当、上下齐心，可以赚得多一些；否则，看似客户量很大，暗地里亏钱。怎么理解呢？有些衣服一定要水洗，有些一定要干洗，有些则干、水洗均可；如果师傅在这方面不够仔细或用心，那结果就很难讲。

(3) 找个好师傅。一家干洗店经营地好坏，师傅始终是关键因素之一。洗衣服包括会区分干、水洗，懂得去污渍，懂得掌握干、水洗设备等；熨的水平基本上直

接体现了师傅的水平；说得在理、客气、得体会给客户留下较好的印象。总之，做老板的不可能一天到晚都待在店里，师傅必须能够独立应付业务、技术和为人必须可靠。

4. 个人经营目前状况如何？

干洗店个人经营目前有以下几个特点：

(1) 规模小。小作坊式的经营，设备简单，服务单一，服务不佳。

(2) 不规范。绝大部分从业人员缺乏严格的上岗培训，服务不规范，服务质量良莠不齐。

(3) 污染大。目前市场上的杂牌四氯乙烯干洗机多为粗制滥造，四氯乙烯排放量大，对环境有一定影响，已引起环保部门关注。

对于资金有限、缺乏经验的投资者要独立开创一个干洗店是很困难的。选择实力雄厚、信誉高的干洗连锁企业加盟，其成功几率会大大提高。

5. 加盟连锁经营有什么好处？

(1) 投资风险低，每一个投资者在创业之初，都想把自己有限的资金用在最关键的地方，并且使这些投资

产生较大的利益。加盟连锁，投资者不必为进货渠道及运输烦恼。投资者可轻易获得一个品牌的经营权，投资风险已经大大降低。

(2) 销售保障及服务，由于公司在市场销售、产品结构、价格、策略等方面有一个系统而全面的规范，因此加盟者只须管理好自己的店面。公司将为每一个加盟者及时的指导。

(3) 可以使用总部已经建立起的品牌，坐享总部良好的公众形象、知名度、信誉度，从而使消费者倍增信赖感。

(4) 共同发展。加盟者与公司是共同发展的关系，加盟者不是孤军奋战，而是有众多加盟者同盟及公司的支持与鼓励。

6. 开店需要哪些准备？

(1) 到你所开干洗店所属地段的工商所和税务所办理相关工商营业执照、税务登记证，还要到辖区居委会登记你店里是否有外来务工人员。

(2) 准备一些宣传资料以及贴在墙上的海报到你所开干洗店周围的道路上去分发、张贴，或到物管处商量在每个楼道门或电梯口的宣传栏上张贴海报来宣传你所

干洗店的位置、洗涤价格、开业时的优惠情况。还可以准备一些会员卡发给周边的一些顾客作为开业时的优惠，还根据本店的情况印一些会员表来记录每一个会员洗衣物的情况，便于以后的商业运作。

(3) 买一些收据，一般是两联，第一联是存根，第二联是要交给顾客的，顾客就是凭第二联来取衣物的。如果交给顾客的第二联被顾客弄丢了就请他在取衣物的时候在第一联存根空白处写上“衣物已取和取衣日期”，并在日期下面签上顾客名字来保护顾客和你的合法权益。

(4) 其他要准备的物品，如圆珠笔、针和各种颜色的线、剪刀、小刀、专业洗涤标签（就是接到顾客的衣物后要缝在衣物上的）、巴掌大小的白布（用于包住一些高档衣物的纽扣以防在干洗时把纽扣刮花）。

7. 如何进行工商登记注册？

从事商业经营活动，必须符合国家规定的条件，得到工商行政管理部门的核准登记，取得合法经营凭证或法人资格，才能在核准登记的范围开展经营活动。也就是说，只有经过工商部门的登记注册，干洗店才具有合法存在的基础。因此，在干洗店开业之前，工商登记注册手续是必须要办理的。

■

注册登记的一般程序如下：申请人持文件、证明向户籍所在地或经营场所所在地的工商行政管理部门提出申请，并填报《企业法人申请开业登记注册书》。申请报告应写明干洗店开办的宗旨、名称、经营地址、负责人姓名、经营性质、生产经营范围、生产经营方式、资金总额、职工人数、筹建日期以及其他需要写入的内容。在申请开办获得批准后，即可申请开业登记。工商行政管理部门应当在受理申请后 30 日内，做出是否批准核查登记的决定。如果工商行政管理部门准予核查登记，申请人缴纳一定的登记费用后，工商行政管理部门即向申请人颁发营业执照。

投资者申请工商登记注册，要具备一定的条件。主要条件有：与生产经营或者服务规模适应的资金和从业人员；固定的经营场所和必要的设施；符合国家规定的企业名称。

投资者申请工商登记注册应提交的文件和证件有：申请批准机关的批准文件；公司章程；资金信用证明、验资证明或者资金担保主要负责人的身份证明；住所和经营场所使用证明；其他有关文件、证件。

工商登记主要内容有名称、负责人姓名、经营地址、经营种类、注册资金、经营范围、经营方式、从业人员和雇工人数等。

名称是指干洗店的名称和字号。名称应反映干洗业所属的行业性质，并具有专用性和排他性。名称一经核准登记，在规定的范围内享有专用权，受国家法律保护，其他单位或个人不得与之混同或者假冒其名称。已经核准登记名称，在同范围内的其他企业不得再使用这个名称。需要提醒的是，他人商标、国家或国际知名组织机构名称，可能对公众造成欺骗或者误解的文字、拼音字母、英文字母、阿拉伯数字等，不能作为干洗店的名称申请工商注册。

负责人姓名按照规定可分为：①独资经营的负责人是指投资者本人。②合伙经营的负责人是指合伙人推举的负责人。③有限责任公司负责人是指全体股东选出的董事长或总经理。

经营地址是指干洗店固定的或者主要的生产经营场所所在地，并且要有区、街道的门牌地址。经营场地一经核准登记后，就是合法的经营场所，任何单位和个人不得随意侵占，干洗店也不得随意改变生产场所和经营地址。

经营种类是指独资经营、合伙经营或有限责任公司几种类型。独资经营是指一人投资经营的干洗店。独资经营的干洗店，投资者对干洗店的债务要承担无限责任，即要承担偿还全部债务的责任，并不以出资额为限。合

伙经营是指两人或两人以上按照合伙协议投资，共同经营，共负盈亏，合伙人对合伙企业债务承担无限连带责任的经营形式。有限责任公司是指投资者以其出资对公司负责，公司以其全部资产对公司债务承担责任的经营形式。

注册资金是指干洗店自有的固定资金和流动资金的总额。注册资金是干洗店财产的货币表现，同时反映了经营者的经营能力和经营规模。

经营范围是指干洗店生产经营的商品类别和服务项目。根据生产经营的商品类别和服务项目所占的比重大小，经营范围被分为主管项目和兼营项目。经工商行政管理机关核准登记的经营范围就是法定经营范围。

领取营业执照是登记审批程序的最后一个程序。工商行政管理机关在审查核实的基础上，填写《营业执照》，经主管领导签署意见和记录在案，同时出具企业核准登记通知书，通知被核准的干洗店申请者。干洗店接通知后，负责人到登记主管机关领取执照，并由负责人行使签字备案手续。

8. 如何办理税务登记？

依法纳税是每个公民的义务，开店创业和办企业也

一样，都必须向国家纳税。对于投资者来说，只有办理了《税务登记证》，按照相关规定定期纳税，才算是合法经营。

按规定，每个业主在领到工商行政管理部门发放的营业执照 30 日内，应尽快到当地税务机关办理登记，以保证企业或店铺能正常开业。办理《税务登记证》的相关事项主要包括以下几点：

(1) 办理《税务登记证》首先应该按照要求如实填写税务登记表。税务登记表主要内容有住所、经营地点；企业经济性质；企业形式、核算方式；生产经营范围、经营方式；注册资金（资本）投资总额、开户银行账号；生产经营期限、从业人数、营业执照号码；财务负责人、办税人员以及其他有关事项。

(2) 大型连锁企业在外地有分支机构或从事生产、经营场所的，还应登记其总机构名称、地址、法定代表人、主要业务范围、财务负责人。

(3) 在填写《税务登记表》时，应按税务机关要求提供以下有关材料及证件：营业执照；有关合同、章程、协议书；银行账号证明；居民身份证或其他合法证件；税务机关所要求的其他材料和证件；免税企业提交的免税证明、资料。

(4) 经过税务机关对税务登记表及相关证明、资料