



农家书屋

“农家书屋”创业技能问与答丛书

西饼屋、 杂货店、便利店

XIBINGWU ZAHUODIAN
BIANLIDIAN
JINGYING WENYUDA

经营 问与答

《西饼屋、杂货店、便利店经营问与答》编委会 编



电子
科技
大学
出版
社



“农家书屋”创业技能问与答丛书

西饼屋、杂货店、便利店经营问与答

《西饼屋、杂货店、便利店经营问与答》编委会 编

电子科技大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

西饼屋、杂货店、便利店经营问与答 / 《西饼屋、杂货店、便利店经营问与答》编委会编. —成都: 电子科技大学出版社, 2009. 7

(“农家书屋”创业技能问与答丛书)

ISBN 978-7-5647-0022-5

I. 西… II. 西… III. 商店 - 商业经营 - 问答 IV. F717-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 168652 号

“农家书屋”创业技能问与答丛书
西饼屋、杂货店、便利店经营问与答
《西饼屋、杂货店、便利店经营问与答》编委会 编

出 版: 电子科技大学出版社 (成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编: 610051)

策划编辑: 张 琴

责任编辑: 张 琴

主 页: www.uestep.com.cn

电子邮箱: uestep@uestep.com.cn

发 行: 新华书店经销

印 刷: 郫县犀浦印刷厂

成品尺寸: 140mm × 203mm 印张 9.75 字数 239 千字

版 次: 2009 年 7 月第一版

印 次: 2010 年 6 月第二次印刷

书 号: ISBN 978-7-5647-0022-5

定 价: 16.80 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

- ◆ 本社发行部电话: 028-83202463; 本社邮购电话: 028-83208003。
- ◆ 本书如有缺页、破损、装订错误, 请寄回印刷厂调换。

内容提要

自己开店不但能够增加经济收入,而且为解决农村剩余劳动力提供了一个很好的出路。然而,现在开店生意竞争越来越激烈,同时消费者的需求与品味也在不断提高,掌握科学的经营方法,为成功开店打好基础。

本书为《“农家书屋”创业技能问与答丛书》中的一个分册,全书分三个部分,主要围绕成功开一家西饼屋、便利店、杂货店的相关知识进行详细介绍。本书从如何科学选址,门面装修,如何进行有特色的营销,怎样经营管理,如何进货以及注意事项等多个角度全方位解析。为创业者们提供专业的指导意见,帮助读者在操作中从容应对。

本书适合正在经营小店或准备开店的人士阅读参考。

总 序

作为国家的一项重大文化工程，“农家书屋”已经成为社会主义新农村建设和公共文化服务体系的重要组成部分，成为中央高度重视、社会各界十分关注的德政工程和民生工程，成为各级新闻出版行政部门履行公共文化服务职能的标志工程和重要抓手，成为新闻出版行业上下积极参与，促进行业自身大发展、大繁荣的难得契机。作为农村知识、信息和文化的传播平台，“农家书屋”发挥着让农民“多读书，读好书”的重要作用，肩负着培养新型农民的深远使命。实施“农家书屋”工程，事关当前，影响长远。

2007年11月，在昆明参加全国高校出版社图书订货会之际，四川省出版工作者协会高校出版社工作委员会五家成员单位召开了社长会议。经过充分论证，会议决定：为切实履行出版单位的社会责任，实现社会效益，充分发挥团队作用，四川省出版工作者协会高校出版社工作委员会将利用五家出版社各自的专业优势，整合出版资源，联合推出“‘农家书屋’系列丛书”（下称丛书），作为四川省出版工作者协会高校出版社工作委员会的“重点工程”。

为把这项工作落到实处，四川省出版工作者协会高校出版社工作委员会成立了丛书专家小组和项目小组。专家小组由有关农业技术、经济、电子、医学、交通、地图、法律等方面的专家组

成，主要负责对图书价值和质量进行评估。项目小组由各出版社相关人员组成，主要负责对图书选题、编校、出版和营销等相关事项进行协调和管理。

丛书考虑到广大农民读者的文化水平和阅读习惯，突出“科学性、实用性、导向性、权威性、前瞻性”，介绍了农业技能、法律、维权、健康、电子、经营理财、旅游、机械、维修等多方面的知识，适合广大农民阅读。总体上，丛书选题统筹规划，采用统一丛书名、统一总序、统一标识、统一风格，采用手册式、问答式和讲故事明道理等方式来编写图书。内容上，丛书内容通俗易懂，图文并茂，突出科学性、针对性、实用性和趣味性。形式上，丛书力求用新技术、新内容、新形式提高农民朋友的综合素质。

丛书的出版，必将为广大农民朋友带来丰富的精神食粮，必将为“农家书屋”增添新作品。丛书的出版，必将推动四川构建和谐社会工作，必将为社会主义新农村建设做出自己应有的贡献。今后，我们将不断完善图书质量，继续补充图书品种，力争使丛书成为立足四川、辐射西南、影响全国的重要文化产品。

丛书出版过程中，得到了四川省新闻出版局有关领导和相关处室的高度重视和大力支持，在此表示衷心的感谢。

由于时间仓促和能力有限，书中错误不妥之处在所难免，恳请广大读者朋友批评指正，以便我们修改完善。

四川省出版工作者协会高校出版社工作委员会

前 言

现如今,农村人们生活水平大大提高,手头流动资金越来越多,而且国家大力支持和鼓励农民创业,有意开店创业的农民也日益增多。培养创业型农民是社会主义新农村建设的核心内容。但是,农民创业者普遍文化素质低,开店和经营经验不足,营销观念落后,市场开拓能力差,缺乏长远的发展眼光和创业发展后劲。有的返乡农民创业者在外积累了一定的资金和创业经验,但返乡后对当地实际与市场需求把握不够准确,缺乏产品营销的有效手段,致使盲目性的投资得不到理想的回报。

农民朋友想开店,东奔西跑了几个月,其中不少人仍是搞不懂怎么进行开业筹备和经营。本套丛书正是专门为有意开店创业的农民朋友量身订做的指南读本,包括7本分册,19种开店创业形式。书中详细阐述了当前农民开店创业常遇到的问题和常用技巧,能够让读者朋友减少自己摸索的时间,轻松愉快赚大钱。

本书为《“农家书屋”创业技能问与答丛书》中的一个分册。本书以问答的方式,主要介绍了经营西饼屋、杂货店、便利店的科学方法,主要包括科学选址、税务登记程序、特色营销、经营管理要领等方面的知识,帮助读者在操作中从容应对。

真诚希望此书能够成为您的良师益友,并对您的开店与经营有所裨益,祝您轻轻松松赚大钱!

由于编写时间仓促和编者水平有限,书中错漏之处在所难免,敬请读者批评指正。



第一部分 如何经营西饼屋

1. 西饼屋的发展现状如何? 2
2. 西饼屋的文化内涵何在? 3
3. 西点的营养价值何在? 4
4. 创办西饼屋的市场空间如何? 6
5. 西饼屋的经营形式有哪几种? 7
6. 综合西饼屋有什么特点? 8
7. 加盟西饼屋连锁经营店需要考虑哪些因素? 8
8. 西饼屋代销店有什么特点? 10
9. 筹备开办西饼屋要做哪些工作? 11
10. 西饼屋筹备阶段要考虑哪些风险? 13
11. 西饼屋开店前筹集资金的方式有哪些? 14
12. 与西饼屋选址有关的一般性原则有哪些? 16

13. 西饼屋选址的特殊性原则有哪些? 17
14. 西饼屋选址的地段一般有哪些? 18
15. 在选择西饼屋店址时应注意哪些问题? 19
16. 租赁店铺时要注意什么? 20
17. 西饼屋的店铺装修应注意哪些问题? 22
18. 西饼屋的招牌设计应注意哪些问题? 23
19. 怎样设计西饼屋的橱窗? 23
20. 设计西饼屋的内部环境时应把握哪些原则? 25
21. 西饼屋货位陈列的方式有哪些? 27
22. 西饼屋商品陈列的原则是什么? 27
23. 西饼屋商品陈列的方法有哪些? 28
24. 在装修西饼屋时如何查找隐患? 30
25. 如何为西饼屋起个好店名? 31
26. 西饼屋商标制作的原则有哪些? 33
27. 如何取得合法经营西饼屋的资格? 33
28. 西饼屋开业前如何“造势”? 35
29. 对西饼屋生产车间的要求有哪些? 36
30. 开办西饼屋所需的设备有哪些? 38
31. 对西饼屋禁止生产经营的食品有何规定? 40
32. 如何保证西饼屋的产品质量? 41
33. 如何提高西饼屋的服务质量? 42
34. 西饼屋如何创立自己的品牌? 45

35. 经营西饼屋的“五常定律”是什么? 46
36. 如何进行西饼屋的成本核算? 48
37. 西饼屋怎样进行促销? 50
38. 西饼屋怎样才能留住顾客? 53
39. 西饼屋如何才能从竞争中胜出? 54
40. 怎样应对消费者喜新厌旧的心理? 55
41. 西饼屋在遇到顾客投诉时怎么办? 57
42. 西饼屋老板应该具备怎样的管理能力? 57
43. 西饼屋老板如何提高工作效率? 59
44. 西饼屋的老板和员工如何培养成本意识? 60
45. 对西饼屋店员应做哪些基本培训工作? 61
46. 西饼屋店员应该具备哪些素质? 62
47. 如何做好西饼屋的卫生管理工作? 64
48. 西点的名称有哪些? 66
49. 西点的半成品或原料的专业名词有哪些? 67
50. 制作西点的专业术语有哪些? 69
51. 制作西点的基本工艺流程是什么? 70
52. 制作西点需要的原材料主要有哪些? 71
53. 西点的膨松方式有哪些? 77
54. 中西式点心的区别有哪些? 78
55. 西饼屋的小型西点有哪些? 79
56. 制作面包的主要原料是什么? 80

57. 制作面包的添加剂有哪些? 82
58. 如何正确使用面包添加剂? 84
59. 为什么面包体积不够大? 有什么解决办法? 85
60. 面包表皮颜色太深怎么办? 86
61. 面包表皮太厚怎么办? 87
62. 为什么面包表皮会起泡? 怎么办? 87
63. 成品面包的质量标准是什么? 88
64. 制作蛋糕的主要原料有哪些? 89
65. 蛋糕油的添加量受哪些因素影响? 91
66. 制作蛋糕时有哪些需要特别引起注意的地方? 92
67. 在夏天或冬天为什么会出现蛋糕面糊搅打不起
的现象? 93
68. 蛋糕在烘烤的过程中出现下陷和底部结块现象
怎么办? 94
69. 蛋糕膨胀体积不够怎么办? 95
70. 蛋糕表面出现斑点怎么办? 95
71. 蛋糕内部组织粗糙、质地不均匀, 怎么办? 96
72. 制作海绵类蛋糕时应注意哪些问题? 96
73. 成品蛋糕的质量标准是什么? 97

第二部分 如何经营杂货店

1. 什么是杂货店? 99
2. 自选杂货店有什么优势? 100
3. 开一家杂货店需要在哪些方面进行投资? 101
4. 杂货店该如何科学起名? 103
5. 杂货店该怎样进行科学选址? 105
6. 杂货店较为理想的店址有哪几种? 106
7. 杂货店主要的经营地段有哪些? 107
8. 杂货店老板租赁店面时要注意哪些问题? 108
9. 按商品的特性分类, 杂货店经营的品种可分为哪几类? 110
10. 按照顾客的购买习惯分类, 杂货店经营的品种通常可分为哪几类? 111
11. 杂货店老板该如何对顾客群进行调查分析? 111
12. 杂货店一般有哪些顾客群? 112
13. 怎样合理给杂货店配置设备? 113
14. 杂货店老板该从哪些方面考察应聘人员? 114
15. 一个合格的杂货店店员该具备哪些条件? 115
16. 杂货店老板录用应聘人员有哪些程序? 116
17. 杂货店老板应具备哪些基本的素质? 117

18. 杂货店收银员该遵守哪些工作纪律? 118
19. 杂货店收银员在为顾客装袋时应注意
哪些问题? 118
20. 杂货店收银员离开收银台时该怎么办? 119
21. 杂货店老板的工作职责是什么? 120
22. 杂货店如何办理营业执照? 121
23. 杂货店老板日常的管理内容有哪些? 121
24. 小型自选杂货店老板该如何做到对员工的
规范性管理? 123
25. 杂货店如何办理税务登记? 124
26. 杂货店老板该怎样培养和开发杂货店
员工的能力? 125
27. 杂货店该如何做好开业广告宣传策划? 127
28. 什么是试营业? 128
29. 杂货店该如何做好开业典礼策划工作? 129
30. 如何设计杂货店的出入口和招牌? 129
31. 杂货店的橱窗该如何设计? 130
32. 杂货店设计购物路线的标准是什么? 131
33. 杂货店该如何合理分割卖场面积? 132
34. 杂货店内商品布置有何原则? 133
35. 杂货店内货位布置与促销怎样进行
合理结合? 134

36. 杂货店的货架有哪几种? 135
37. 杂货店商品的摆放方法有哪几种? 136
38. 在杂货店内打广告有何好处? 138
39. 在杂货店内怎样打广告? 139
40. 杂货店怎样越做越大? 140
41. 杂货店老板该用怎样的态度对待失败? 141
42. 杂货店顾客的购买心理有哪些? 142
43. 杂货店工作人员的服务内容主要有哪些? 144
44. 杂货店如何塑造良好的整体形象? 145
45. 杂货店如何选择恰当的促销方式? 146
46. 杂货店如何选择最佳促销时机? 147
47. 杂货店广告促销的方式有哪些? 148
48. 杂货店同行之间竞争通常有哪些策略? 149
49. 杂货店与同行之间的竞争要注意哪些方面? 151
50. 杂货店该如何防止店里的产品被盗窃? 151
51. 杂货店抓到窃贼之后, 该如何正确处理
该事件? 153
52. 杂货店的卫生管理有哪些? 153
53. 杂货店该怎样做好公共安全管理? 155
54. 杂货店怎样做好内部安全管理工作? 155
55. 杂货店的商品该如何定位? 156
56. 杂货店商品定价主要受哪些因素影响? 158

57. 如何评价商品的优劣? 160
58. 杂货店该怎样给商品定价? 161
59. 杂货店该如何做好商品的目录? 162
60. 杂货店商品组合的方式有哪些? 163
61. 杂货店该如何优化商品结构? 165
62. 杂货店制作商品总目录有何作用? 166
63. 在制作商品销售目录时, 应注意哪些问题? 167
64. 杂货店经营品牌商品有何好处? 168
65. 杂货店该如何选择品牌产品? 169
66. 杂货店该到哪里去进货? 170
67. 杂货店进货时该如何选择进货对象? 170
68. 进货合同的内容有哪些? 171
69. 杂货店采购商品有哪些步骤? 173
70. 杂货店采购商品时应注意哪些问题? 175
71. 杂货店采购员怎样通过感官识别货色? 175
72. 杂货店采购人员怎样通过不同标志识别货色? 176
73. 杂货店采购人员怎样通过包装识别货色? 178
74. 杂货店采购人员该怎样与供应商进行谈判? 179
75. 在谈判的过程中怎样把握好让步的尺度? 180
76. 怎样才能避免因商品运输而造成的损失? 181
77. 如何验收采购来的产品? 182
78. 如何处理退、换商品? 184

79. 杂货店商品损失的原因有哪些?	185
80. 杂货店如何防止商品损失?	186
81. 杂货店工作人员如何对商品进行盘点?	187
82. 杂货店的储存商品怎样进行科学养护?	188
83. 杂货店工作人员接近顾客有何技巧?	189
84. 怎样安抚对杂货店商品不满意的顾客?	190
85. 杂货店工作人员怎样面对始终下不了 决心的顾客?	192

第三部分 如何经营便利店

1. 什么是便利店?	194
2. 便利店有哪些类型?	194
3. 便利店与超市有哪些区别?	195
4. 便利店有哪些竞争优势?	196
5. 如何增强便利店的核心竞争力?	197
6. 连锁经营的优点是什么?	200
7. 连锁经营要注意什么?	201
8. 怎样筹备开店资金?	201
9. 如何进行便利店店址的选择?	202
10. 顾客对商品的需求有哪些类型?	204
11. 如何确定开店的黄金位置?	206