新农村十万个怎么办

精品装配“农家书屋”　智力支撑新农村建设

如何经营杂货店

RUHE JINGYING ZAHUODIAN

《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

CONTENTS
目录

1.什么是杂货店？ …… 1
2.自选杂货店有什么优势？ …… 2
3.开一家杂货店需要在哪些方面进行投资？ …… 3
4.杂货店该如何科学起名？ …… 5
5.杂货店该怎样进行科学选址？ …… 7
6.杂货店较为理想的店址有哪几种？ …… 8
7.杂货店主要的经营地段有哪些？ …… 9
8.杂货店老板租赁店面时要注意哪些问题？ …… 11
9.按商品的特性分类，杂货店经营的品种可分为哪几类？ …… 12
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？ …… 13
11.杂货店老板该如何对顾客群进行调查分析？ …… 14

12. 杂货店一般有哪些顾客群？ …… 15
13. 怎样合理给杂货店配置设备？ …… 16
14. 杂货店老板该从哪些方面考察应聘人员？ …… 17
15. 一个合格的杂货店店员该具备哪些条件？ …… 18
16. 杂货店老板录用应聘人员有哪些程序？ …… 19
17. 杂货店老板应具备哪些基本的素质？ …… 20
18. 杂货店收银员该遵守哪些工作纪律？ …… 21
19. 杂货店收银员在为顾客装袋时应注意
哪些问题？ …… 21
20. 杂货店收银员离开收银台时该怎么办？ …… 22
21. 杂货店老板的工作职责是什么？ …… 23
22. 杂货店如何办理营业执照？ …… 24
23. 杂货店老板日常的管理内容有哪些？ …… 24
24. 小型自选杂货店老板该如何做到对员工的
规范性管理？ …… 26
25. 杂货店如何办理税务登记？ …… 27
26. 杂货店老板该怎样培养和开发杂货店员工
的能力？ …… 28
27. 杂货店该如何做好开业广告宣传策划？ …… 30
28. 什么是试营业？ …… 31
29. 杂货店该如何做好开业典礼策划工作？ …… 32

30. 如何设计杂货店的出入口和招牌？ …… 32
31. 杂货店的橱窗该如何设计？ …… 34
32. 杂货店设计购物路线的标准是什么？ …… 34
33. 杂货店该如何合理分割卖场面积？ …… 36
34. 杂货店内商品布置有何原则？ …… 36
35. 杂货店内货位布置与促销怎样进行合理结合？ …… 37
36. 杂货店的货架有哪几种？ …… 38
37. 杂货店商品的摆放方法有哪几种？ …… 40
38. 在杂货店内打广告有何好处？ …… 42
39. 在杂货店内怎样打广告？ …… 43
40. 杂货店怎样越做越大？ …… 44
41. 杂货店老板该用怎样的态度对待失败？ …… 45
42. 杂货店顾客的购买心理有哪些？ …… 46
43. 杂货店工作人员的服务内容主要有哪些？ …… 48
44. 杂货店如何塑造良好的整体形象？ …… 49
45. 杂货店如何选择恰当的促销方式？ …… 50
46. 杂货店如何选择最佳促销时机？ …… 51
47. 杂货店广告促销的方式有哪些？ …… 52
48. 杂货店同行之间竞争通常有哪些策略？ …… 53
49. 杂货店与同行之间的竞争要注意哪些方面？ …… 55

50. 杂货店该如何防止店里的产品被盗窃？ …… 55
51. 杂货店抓到窃贼之后，该如何正确处理该事件？ …… 57
52. 杂货店的卫生管理有哪些？ …… 57
53. 杂货店该怎样做好公共安全管理工作？ …… 59
54. 杂货店怎样做好内部安全管理工作？ …… 59
55. 杂货店的商品该如何定位？ …… 60
56. 杂货店商品定价主要受哪些因素影响？ …… 62
57. 如何评价商品的优劣？ …… 64
58. 杂货店该怎样给商品定价？ …… 65
59. 杂货店该如何做好商品的目录？ …… 66
60. 杂货店商品组合的方式有哪些？ …… 67
61. 杂货店该如何优化商品结构？ …… 69
62. 杂货店制作商品总目录有何作用？ …… 70
63. 在制作商品销售目录时，应注意哪些问题？ …… 71
64. 杂货店经营品牌商品有何好处？ …… 72
65. 杂货店该如何选择品牌产品？ …… 73
66. 杂货店该到哪里去进货？ …… 74
67. 杂货店进货时该如何选择进货对象？ …… 75
68. 进货合同的内容有哪些？ …… 76
69. 杂货店采购商品有哪些步骤？ …… 78

70. 杂货店采购商品时应注意哪些问题？ …… 79
71. 杂货店采购员怎样通过感官识别货色？ …… 80
72. 杂货店采购人员怎样通过不同标志识别货色？ …… 81
73. 杂货店采购人员怎样通过包装识别货色？ …… 82
74. 杂货店采购人员该怎样与供应商进行谈判？ …… 83
75. 在谈判的过程中怎样把握好让步的尺度？ …… 84
76. 怎样才能避免因商品运输而造成的损失？ …… 86
77. 如何验收采购来的产品？ …… 86
78. 如何处理退、换商品？ …… 89
79. 杂货店商品损失的原因有哪些？ …… 90
80. 杂货店如何防止商品损失？ …… 90
81. 杂货店工作人员如何对商品进行盘点？ …… 91
82. 杂货店的储存商品怎样进行科学养护？ …… 93
83. 杂货店工作人员接近顾客有何技巧？ …… 94
84. 怎样安抚对杂货店商品不满意的顾客？ …… 95
85. 杂货店工作人员怎样面对始终下不了决心的顾客？ …… 97

1. 什么是杂货店？

杂货店是贩卖各式各样的家用品、食品、罐头或零食的零售商店。传统意义上的杂货店，通常在住家附近，经营者多为该社区的居民，与常光顾的顾客有较深厚的感情，往往还可以有赊账等情况。但随着旧社区被打破，很多杂货店渐渐地被较大、低价且让消费者拥有更多选择的 24 小时营业便利商店或超级市场所取代，也大大改变居民购物习惯，目前已不易见到。尽管超级市场占有绝对的优势，但杂货店仍然有其利益，那就是贩卖不容易在超级市场中找到的传统食品。

传统杂货店是柜台式零售方式，店铺利用柜台将顾客与货物分离开，由店员为顾客服务，销售货物。

这种传统的杂货店一般有 1～2 名售货员，他们站在柜台的后面，根据顾客的购买要求，把货物递给顾客，然后收取钱款。不允许顾客自己拿取货物，极不方便购物。在客流高峰时，店员常因忙不过来，而怠慢了顾客，使之离店。

自选杂货店的兴起，完全改变传统杂货店的弊端，实行开放式便民杂货店形式。通常规模在 100 平方米左右，货物以食品和日用百货为主。自选杂货店的出口与

入口相同，顾客自由挑选货物。一旦顾客有什么问题需要店员帮忙，店员会热情为其服务。

自选杂货店已经兴起许多年，近几年来进入了快速发展时期。街头巷尾，真可谓遍地开花，人们越来越喜欢这种零售方式。顾客在购物时，可以在店铺内自由走动，挑选自己需要的商品，大大节省了购买的程序和时间。

2. 自选杂货店有什么优势？

自选杂货店有以下优势：

（1）货物齐全。自选杂货店几乎包括了人们日常所需的生活用品和部分食品，顾客只要在一个杂货店内就可以满足一次性购物的需求。油、盐、酱、醋、肥皂、洗衣粉等应有尽有。

（2）方便购物。顾客在自选杂货店里可以自由自在地选购货物，既排除了店员的干扰和诱导，也免去了与店员发生不愉快的纠纷事件，会感觉比较轻松。顾客在挑选货物时，可以通过眼看、手摸等方式来鉴别货物的优劣，感到满意就购买；反之，将货物放回货架即可。选择完商品之后，顾客可到出口处统一交款。店员通过收款机快速找零，用已备好的包装袋为顾客装好，完成顾客的购买行为，着实方便顾客购物。

（3）降低成本。自选杂货店采用自我服务方式，节省了大量的人力资源。100 平方米左右的面积只需 3～4 个店员，而且没有其他附加服务项目，使销售费用降至最低。

当然，自选杂货店也有弊端，首先，商品失窃情况越来越严重。在这方面经营者只能加强店铺的管理，使失窃率降至最低点。其次，客流高峰时，人们需排队付款，即使顾客仅购买一样商品，也要等上几分钟，难免会影响顾客的情绪。所以，在客流高峰时最好多增加一台收款机，以便顾客结款。

尽管自选杂货店有不尽人意之处，但开放的售货方式，使顾客真正拥有自由的购物空间，吸引着源源不断的客流，发展前景广阔。

3. 开一家杂货店需要在哪些方面进行投资？

在投资时做一个资金小计划是非常必要的。首先，根据自选杂货店的卖场规模、计划出租金、设备资金数额内部装修以及备品等费用。其次，从店铺现存状况、对手竞争关系，推出毛利率和毛利额，并算出资金投入情况。再次，计划出店铺经营过程中年度销售管理的费

用。最后，预算开店的年度销售额，要将顾客的增加、物价上升、杂货店数、影响顾客购买行为等诸多因素考虑在内，得出预估营业额。

开办自选杂货店的投资项目很多，作为店主要精打细算，将投资成本降至最低，把节约下来的部分资金，作为店铺的灵活调度资金。一般情况下，杂货店的投资大约在5万元，主要用于以下几个方面：

（1）设备购置资金。自选杂货店的设备资产投资是不可少的。那么，怎样才能既省钱又能够把设备添置得完善无缺呢？店主在购买添置设备时要力求既适用，又方便顾客购物的原则，减少设备购置资金。

（2）店面装修资金。虽然自选杂货店的店面装修比较简单，不用像大型超市那样讲究，但也要分配一部分投入资金。在装修时不需选用太好的装修材料，要整体简捷明快，方便顾客。方可节省大部分资金，用于店铺运营。

（3）店面租金。开店做生意多数要租用店面，店面租金是投资中不可缺少的一部分资金，也是固定的投入资金。店主在选择店面时要尽量考虑周全，力求位置好，租金少。当然很难碰到这么合适的地方，所以，在与房主洽谈租金时，要尽量将价格压到最低，减少店面租金的投入。

（4）店员工资。店员工资是店铺早期投资中重要的一部分，虽然自选杂货店的人数不多，但每月用于给店员发工资的资金也是笔不小的开销。无论店铺在营业期间是否赢利，店主都要确保按时为店员发工资，以使店员安心工作。经营者最好在投资分配时将这部分资金预留出来，以免措手不及。

（5）进货资金。开办杂货店，首批进货资金是一笔大的资金投入，虽然日用品、小食品等成本较少，但总的投入成本也非常可观。而且，在经营过程中由于受商品销售情况、成本价格的变化等诸多原因的影响，资金回笼很慢。所以，进货资金要继投几个月后才能收到首批投资资金。店主在投资分配时要将进货资金预留充裕，以维持店铺正常经营。

4. 杂货店该如何科学起名？

店铺无论大小都需要有自己的名称。杂货店起名要遵循以下原则：

（1）简单、易记原则。在为杂货店起名时要遵循简单、易记的原则。名字的字数不要太多，以3～5个字为宜，要简洁明快，易于顾客记忆。例如，有的杂货店起名为“便利店”，虽然过于简洁，但是，顾客能脱口而

出，引起顾客的注意。

（2）突出个性原则。店铺的名字要力求突出个性。避免与其他店铺同名，以自己的特色吸引顾客。

（3）标新立异原则。杂货店的名字要摆脱“杂货店”“便民店”等老套的起名方式，要给人以新鲜感、跟上时代的步伐，运用新的起名理念，吸引顾客入店。例如，“蓝月亮”、“勿忘我”、“懂你”等都比较新颖，加深顾客对店铺的印象。

（4）琅琅上口原则。为杂货店起名时不但要新颖、简单、易记，而且要读起来琅琅上口。禁用绕嘴、难发音或多音字的名字。例如“金鑫便民店”不如“鑫鑫便民店”读起来上口。

（5）胜人一筹原则。开店做生意难免与同行竞争，所以，在名字上要高人一筹，制造声势，给顾客以震撼力。例如，超凡、旺达等都是较好的店铺名字。

（6）行业特色原则。杂货店起名也应该突出店铺的经营特色，但不要将名字起得过于局限。如“杂货店”这样的名字很难向其他商品扩展，阻碍了店铺的发展。顾客见到杂货店本能地认为是杂七杂八的小商店，所以，即便店内商品丰富，也因为名字的原因将顾客挡在门外。

（7）附带标志原则。起名字的同时可以附加一个具有本店特色的标志物，加深顾客对杂货店的印象。这个

标志物要与杂货店的名字联系在一起。例如，铁牛杂货店的标志物可为一头健壮无比的牛，当人们见到这个标志物时立刻会想起杂货店。

（8）字体美化原则。名字起好后，要专门为店铺的名字设计字体。字体的形式要力求新颖、独特，让人过目不忘，给人以美感。虽然字体的规则没有限制，但不要过于夸张，弄巧成拙，起不到良好的效果。

5. 杂货店该怎样进行科学选址？

人们常把好的开店地址称之为“黄金码头”，这正说明店铺选址的重要性。杂货店主要以经营速成食品、小包装商品、日常用品、学习用品为主，面积在 100 平方米左右，营业时间在 16 小时以上。杂货店要进行科学选址，主要是考虑以下几个方面：

（1）店址尽量选择在居民区人口比较密集或流动人口较多的地方，该地方人口多，购买力比较强。但是，这些地方往往杂货店的数量较多，彼此竞争非常激烈。开办杂货店时，一定要用自己独有的特色来吸引顾客。只有这样，才能在众多竞争杂货店中，占有一席之地。

（2）选择地址时要考虑到交通和地理位置情况。交通方便、地理位置好的店址，方便顾客购物，对顾客有

较强的吸引力。

（3）选址还要考虑到人口结构。人口结构的不同，其需求的商品也不相同，如居民区、学校，这二者所需求的商品明显不同。经营者要根据所选地点的具体情况选择自己的经营项目。

6. 杂货店较为理想的店址有哪几种？

杂货店店址较为理想的位置有以下几种：

（1）临街的店址。杂货店主要针对顾客个人，所以将店址选择在临街的位置比较好。店铺的门面越大，摆放的商品越丰富，越能吸引顾客入店。只有顾客盈门，生意兴隆，店铺的营业额才能不断上升。

（2）十字路口的店址。由于店铺位于十字路口，位置十分明显，真可谓“笑迎八方来客”。处在这个位置的杂货店要充分发挥本店特色，无论是店内装修，还是门头广告招牌、橱窗设计都要新颖，将路过的行人吸引到店铺中来。理想中的“黄金店面”具备的条件很多，是最理想的店址，具体包括以下几方面内容：①商业区的繁华地带；②人口高度密集的地区；③客流量相对最多的街道；④交通非常便利的地区；⑤靠近人们经常聚集的场所；⑥同行较多的街道；⑦顾客入店无障碍物的地

方；⑧不受季节、气候影响的店面位置。

举个例子，在某居民区的住宅楼下开办了两家杂货店，一家靠近街道边，另一家则开在居民楼中，购物十分不方便。其他几栋楼的居民都顺路到街边的那家杂货店购物，而另外的那家杂货店只能靠本楼的居民消费来维持生计，日渐萧条，最后清仓大处理。同样的两家杂货店，规模大小、商品种类都大体相同，只因为选址的不同而造成不同的命运。

所以，作为经营者在开店选址时要慎重，考虑周全，尽量选择一个旺铺地址。

7. 杂货店主要的经营地段有哪些？

眼下关注和涉足开店的人已越来越多。要开店，就不能不考虑选择经营地段的问题。有关专家曾经指出：找到一个理想的经营地段，你的开店事业也就等于成功了一半。一般而言，杂货店主要的经营地段有以下几种：

（1）居民区地段。此地段的顾客多为居民。无论是家庭主妇还是家庭成员在休息日或上、下班时都喜欢就近购物，尤其日用品、小食品等销售量极大，居民区地段是自选杂货店开店的理想地段。

（2）学校附近地段。学生是杂货店顾客群中消费量最大的一部分，由于学习忙，无暇外出购物，所有日常用品、学习用具等都需到杂货店购买。在该地段开办杂货店，可多进购一些学生用品和生活必需品。在某大学的门口有一家便民店，每天放学时间，店内挤满了前来购物的学生，生意十分兴隆。店主说仅仅学生消费，每年的营业利润就相当可观。

（3）车站附近地段。车站附近的顾客群多为乘客、年轻一族和学生。每天的客流量非常大，可算得上是较理想的经营地段。开办杂货店时要突出方便的特色，可以饮食、日常用品为主。

（4）娱乐、游玩场所附近地段。该地段开办杂货店较为理想，虽然顾客群体不固定，但高峰期的营业额非常可观。人们到这些地方主要为了娱乐、游玩，所以，在选购商品时，应多选择饮料、食品、生活用品等。

（5）繁华地段。繁华地段主要包括各大商业区，其客流量大，顾客多以逛街、购物为主，是开店的黄金地段。但这些地方租金较高，竞争激烈，投资较大，对于投资金额较小的店铺要慎重考虑。

开办杂货店时地段的选择不是固定不变的，作为经营者，要根据不同地区的不同情况而定。只有计划周密、考虑周全才能顺利经营。

8. 杂货店老板租赁店面时要注意哪些问题？

杂货店老板租赁店面时要注意以下几方面问题：

（1）判断真假房主。租赁店面时首先要接触房主，在与房主打交道时一定要留心，判断房主的真假，以免上当受骗。

房屋的房主有三种情况，即真正的房主、房主委托的代理人、以前的承租者。在与其谈判房屋租赁问题时必须让其出示相关证明，只有确认无误时，方可进一步与其交往。

（2）查看房屋自然情况。在租赁店面时，老板必须身临其境查看房屋的自然情况，以免为杂货店的经营带来不必要的麻烦。在查看房屋时要注意以下几点情况：①房屋有无破损之处；②是否需要添置设施；③水、电等供应怎么样。

（3）存在隐患的房屋不能租。有些房屋看上去很好、很便宜，但却存在着许多危险隐患。例如，没有产权证，违章建筑，即将拆迁，已被抵押等多方面问题。如果不调查清楚，盲目租下店面，会严重影响杂货店的经营发展，甚至亏本。