



马年开店
马到成功

新派开店实务[®]

(修订版)

服装店·美容院



出售梦境的地方
良好口岸的秘密
正确对待资金问题
开拓客源的几种方法
店堂的色彩与气氛

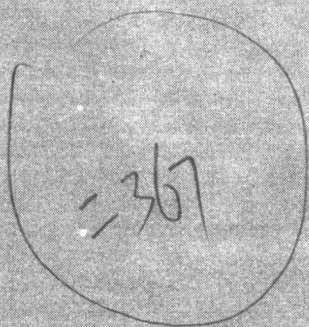
二毛 朱小兰/著

南方出版社

新派开店实务

服装店、美容院

二毛 朱小兰 著



南方出版社

F71
1231
12

311

图书在版编目(CIP)数据

新派开店实务:茶楼、餐饮店、服装店、美容院、咖啡馆、酒吧
经营实务/二毛、朱小兰著—海口:南方出版社
.1999.9

ISBN7-80609-376-2

I 新… II 二…朱 III.服务业—经济管理
IV 8718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 41755 号

新派开店实务

二毛 朱小兰 著
责任编辑 张学安

南方出版社出版发行
新华书店经销

华西医科大学印刷厂印刷

1999 年 10 月第 1 版 2002 年 3 月第 2 次印刷
开本:850×1168mm 大 32 开 印张:24 字数:600 千字
印数:0001—8000 册

ISBN7-80609-367-2/F.44

全三册定价:45.00 元(每册 15.00 元)

目 录

A 卷

服装店获利点子

序 言 / 3

第一章 服务的奥秘

爱心原则 / 7

天下没有免费的服装 / 8

避免自己吹嘘 / 9

一定要花钱培训员工 / 11

服务与回报 / 13

附加价值的来源 / 14

第二章 与众不同的服装店策略

特别的服装给特别的你 / 20

只有一个顾客 / 21

正确运用服务功能 / 22

掌握顾客的需求 / 24
以优良服装取信顾客 / 26
服务迅速而恰当 / 28
切莫半途而废 / 30
手到心到 / 31
四字经 / 32

第三章 如何赚取附加值

样样普通不如一项特别 / 37
人与物 / 38
寸金难买寸光阴 / 40
消灭死角 / 40
心之尊 / 41
讯息与客源 / 42
新鲜说法 / 43
提供日常生活的新点子 / 44
商品要便于顾客采购 / 45
让顾客心存感激 / 47
努力产生附加价值 / 48

第四章 服装店的气氛设计

营造过节的气氛 / 53
空间的妙趣 / 55
特色是自己的形象 / 57
商店布局高手 / 60
服装的陈列艺术 / 62
天天都要有主题 / 65

- 店铺设计一点通 / 66
顾客满意是买卖的根本 / 68
招揽顾客的店铺空间 / 70
货色尽量齐全 / 72
吸引顾客停留 / 72
好商品要有好空间 / 74
给顾客以安全感 / 75

第五章 顾客喜爱的商店

- 好商店出入方便的关系 / 79
买气正旺的店铺 / 80
顾客来了又去 / 84
服务也是商品 / 86
重视孩童的购买潜力 / 88

第六章 服装店应有的风范

- 给顾客以适度赞美 / 93
态度与商店形象 / 94
不卖旧货 / 95
排除店铺内外的负面因素 / 96
给顾客面子 / 97
以貌取人是商店的大忌 / 99
仪表整洁得体 / 99
笑口常开迎财神 / 100
客之尊 / 101
顾客特征过目不忘 / 103

第七章 服装店商品策略

采购计划的前提 / 108
采购的思路 / 109
采购五个重点 / 110
采购计划的具体内容 / 111
采购预算的测定 / 116
健全的采购体系 / 118
商品的采用与组合 / 121
掌握毛利、存量与经费 / 124
基本商品的开发策略 / 126
提高营业额的因素 / 128
寻找美丽的商圈 / 130

B 卷

美容院成功经营实务

序 章：美容院经营的几项重要趋势

趋势一：从面部到全身 / 135
趋势二：服务速度加快 / 136
趋势三：服务越便利越好 / 137
趋势三：顾客层次多种多样 / 138
你为什么要开美容院 / 138

第一章 与财神相遇的地点

口岸调查的考虑重点 / 143
开店前如何进行口岸调查 / 144
口岸选择的秘诀 / 145

第二章 开店的准备工作

- 开店计划概要 / 149
- 开业设想的要点 / 151
- 设定基本方向 / 152
- 美容院人事计划 / 153
- 相关的附属设施 / 155
- 实施开店计划 / 155
- 易于工作的店铺设计 / 161
- 美容院气氛的塑造 / 166
- 美容院的布局感觉 / 170
- 美容院的主要技术 / 176
- 开店资金计划 / 178
- 开店宣传活动计划 / 180

第三章 美容院经营管理实务

- 营业计划的拟定 / 187
- 营业计划推展方式 / 189
- 新店铺经营的问题 / 192
- 重点考虑的经营趋势 / 193
- 形势判断与学习 / 194
- 紧随时尚或开创潮流 / 196
- 生意从心理做起 / 198
- 技术流程的管理 / 201
- 美容院店铺细节的影响 / 209
- 美容院是出售梦境的商店 / 212
- 快速处理事故 / 215

第四章 美容院的人事策略

人事游戏的规则 / 221
人事策略的要点 / 224
员工的管理 / 224
员工的教育 / 227
怎样录取员工 / 230
财神是笑着来的 / 231
等待客人 / 234
美容院礼仪小记 / 236

A
卷

服装店获利点子

A
卷

服装店获利点子

序 言

服装店是最常见的商店。经营服装是一种成本相对偏低而利润偏高的行业，所以很容易被人们看中，也就有许多人开起服装店。但是，相对于其它商店而言，除了餐饮店，就数服装店最难开，因为竞争者太多。

服装店的口岸选择很关键，必须是当街的门市，决不会有“衣好不怕巷子深”的情况发生。但什么样的口岸适合经营服装却没有定论，反而是什么口岸不宜开服装店已在商人中达成共识。服装店可以说是不的口岸有：（1）快车道边。由于快速通车的要求，高速路都有隔离设施，两边不能穿越，人们也不会因为买件服装而在路边停车而缴违章罚款。（2）居民少的社区。（3）商业衰败社区。（4）楼层高的铺面（在大商场租摊位是一种特殊例外）。

当具备口岸条件时，开服装店的只要善于经营，就不会严重亏损。但要保持服装店长期处于赢利状态则需要懂得并运用这本书里所讲的获利原则。

这里所列举的六十多个获利点子，包含了服装店经营

的方方面面，是前人经验的总结。对所有服装店经营者都有益处，正在开服装店和准备开服装店的读者不妨一试。

第一章

——
服务的奥秘
——

服装店是年代久远的服务业之一。服务好坏决定服装店的兴衰，因此，服装店老板对服务一定要有清醒的认识。

爱心原则

有家服装店曾经尝试在大门口放置一个店员模样的人形模特儿。由于模特儿体内有一卷录音带，每当弯腰行礼时就会发出“谢谢光临”的声音。可能是老板体恤员工，不忍让员工严冬酷暑里做一成不变的苦差事，因而突发奇想有了这个以假代真的点子。然而，三个月不到，模特儿就消声匿迹了。原因是缺乏“诚心”。虽然模特儿不断地低头行礼，不论有无顾客都会发出“谢谢光临”的声音，但是过于机械化难免显得冷漠。

从这点可看出服务的先决条件在于“爱”。缺乏爱心的服务容易流于形式化。不过单单只有“爱心”是不够的。爱心要加上具体的行动才算是真正的“服务”。以女装店为例，文胸务必适合女顾客胸脯才称得上好。同样的道理，服务也要打进顾客的“心中”才称得上好的服务。

在此，将服务分为“否定”和“肯定”两种。而这两种服务又各具“正面”和“负面”的特质。包君满意的服务是：“肯定”且“正面”的服务。相反的，“肯定”但“负面”的服务则不受欢迎的。这种服务一方面给人深刻的印象。另一方面却让人觉得：“岂有此理，竟然来这一套……”。如果老板没有察觉到“负面”服务所带来的杀伤力，而只是一味地抱怨：“服务这么周到为什么生意这么差……”，这样钝感的服装店恐怕维持不了多久就得关门大吉了。

由此可知，时时不忘检讨自己的经营方针，看看店里的服务是否为“肯定”且“正面”的服务是很重要的。假如答案是肯定的，就必须维持下去，因为这正是赚钱的点子。

天下没有免费的服装

不求回报的服务在商场上是无法成立的。商场上所谓的“服务”，当然也包含了一部分“自愿”的成分，但是绝非完全不求回报。服务要做到让顾客满意，才能吸引顾客上门，诱发他们的购买欲。也就是：“今日的付出，明日的回报。”这才是服务的真谛。

某些行业竞争相当激烈。诸如银行、加油站等，想要打倒对方脱颖而出是很困难的。然而，就有一些银行总是门庭若市，有些加油站生意特别好。原因何在？“服务”的差异罢了。