

店铺经营有方、赚钱有道的全程指南



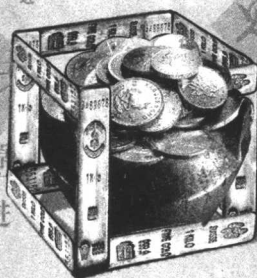
# 开店盈利 2000招

全面、深入地讲述了对店铺选址、筹资、卖场设计与装潢、商品采购与陈列、店员选聘与管理、财务预算与控制、店面促销、顾客接待、收银、顾客抱怨处理以及连锁加盟等各种问题的应对与解决之道。

宁乐许建◎主编

 中国纺织出版社

店铺经营有方、赚钱有道的全程指南



# 开店盈利 2000招

全面、深入地讲述了对店铺选址、筹资、卖场设计与装潢、商品采购与陈列、店员选聘与管理、财务预算与控制、店面促销、顾客接待、收银、顾客抱怨处理以及连锁加盟等各种问题的应对与解决之道。

宁乐许建◎主编

中国纺织出版社

## 内 容 提 要

《开店盈利 200 招》将店铺经营全过程细分为 200 个要点,全面、深入地讲述了对店铺选址、筹资、卖场设计与装潢、商品采购与陈列、店员选聘与管理、财务预算与控制、店面促销、顾客接待、收银、顾客抱怨处理以及连锁加盟等各种问题的应对与解决之道,通俗易懂,具有很强的实用性,是帮助超市、专卖店、便利店以及各种特色店铺提升经营业绩、稳健盈利的最佳帮手,亦是立志于开店当老板的人士借鉴参考的创业宝典。

## 图书在版编目 (CIP) 数据

开店盈利 200 招/宁乐 许建主编. —北京: 中国纺织出版社, 2005. 6

ISBN 7-5064-3360-5/F·0563

I. 开... II. ①宁... ②许... III. 商店—商业经营 IV. F717  
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 023624 号

---

责任编辑: 向连英 特约编辑: 王安平 责任印制: 刘 强

---

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027

电话: 010—64160816 传真: 010—64168226

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: [faxing@c-textilep.com](mailto:faxing@c-textilep.com)

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2005 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 880×1230 1/32 印张: 14.25

字数: 300 千字 定价: 26.80 元

---

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社市场营销部调换

## 开店盈利200招

### 编委会:

|     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|
| 艾 华 | 刘 剑 | 玉 兵 | 李 曼 |
| 吕 乐 | 马 远 | 秦 均 | 沈月飞 |
| 苏 娜 | 孙 玮 | 雨 静 | 海 玫 |
| 王 静 | 王琨鹏 | 王欣然 | 王芸露 |
| 吴小磊 | 肖静仪 | 徐楠风 | 薛与静 |
| 杨 明 | 姚 丽 | 余 蓓 | 梁 燕 |
| 张 强 | 营 晨 | 张 婧 | 张小鹏 |
| 张明玥 | 赵见阳 | 周 佳 | 庄嘉礼 |

## 开店盈利200招

将店铺经营全过程细分为200个要点，全面、深入地讲述了对店铺选址、筹资、卖场设计与装潢、商品采购与陈列、店员选聘与管理、财务预算与控制、店面促销、顾客接待、收银、顾客抱怨处理以及连锁加盟等各种问题的应对与解决之道。

本书通俗易懂，具有很强的实用性，是帮助超市、专卖店、便利店及各种特色店铺提升经营业绩、稳健盈利的最佳帮手，亦是有志于开店当老板的人士创业宝典。

责任编辑：向连英  
特约编辑：王安平  
装帧设计：宋双成





## 序 言

如果你是一个已经厌倦了朝九晚五的打卡生活的上班族，不妨开店去！

如果你是一个已经不想再做上下级之间尴尬的“夹心饼干”的部门经理，不妨开店去！

如果你是一个刚毕业，但早有独立创业理想的大学生，不妨开店去！

如果你没有任何阅历，且求职无门，同样，不妨开店去！

家有万贯，不如开店。开店赚钱因其起点低，初期技术要求不高，因而是许许多多想创业当老板人士的理想选择。

但是，开店又是一个长期而繁琐的过程，它不是仅仅凭借决心与意志就能轻易成功的，经营本身就是一门学问。许多零售业营销专家指出：一般人开店的失败率高达 80%！开店者事前若没有充分的准备，开店过程中若做不到经营有方、坚持不懈，失败乃是必然的事。

怎样才能成功创业呢？在开店创业过程中要注意哪些问题才不至于误入陷阱呢？

通过《开店盈利 200 招》一书，你可逐步审视自己

是否具备开店创业的条件，是否有能力完成经营管理的目标，这是你开店之前必须要明确的问题。若能尽早研读这本《开店盈利 200 招》，则能有效防范店铺未来可能发生的经营上的危机，从而避免不必要的损失。

新开店者在筹备和起步阶段，往往不知道自己该做什么。无论是资金雄厚还是依靠筹资开店的人，初期的店务管理、商品采购、设备配置及员工招聘，每一环都是不可忽视、不能懈怠的。本书将为你提供详尽而实用的新开店的成功做法，帮助你从容应对各种可能的情况、顺利开业，让你体会到创业的成就感。

《开店盈利 200 招》将从竞争、促销、顾客管理以及连锁加盟等方面着手，不断提醒你怎样一步一个脚印地做到循序渐进，克服每一个店铺经营中的困难，稳稳当当地实现盈利。

归结起来，《开店盈利 200 招》无论是对新开店者还是对意欲提升自身经营能力已开店的店主，都是一本不可多得的创业宝典及答疑工具书，店铺经营者既用来学习，亦可用来温习，它将使你受益匪浅。

作 者

2005 年 3 月



## 目 录

- 第1招 客观地审视：我是否适合经营一家店铺 / 1
- 第2招 定位正确才能树立独特的店铺形象 / 4
- 第3招 确定店铺经营形式是独资还是合资 / 6
- 第4招 合适的合伙人是合资经营成功的关键 / 9
- 第5招 投资规模确定得越早对经营越有利 / 10
- 第6招 选址之前准确测定店铺的商圈 / 13
- 第7招 结合本店经营特色选择商业区 / 15
- 第8招 找到好店址就好比挖到一座大金矿 / 16
- 第9招 深入调查店铺周围的客源情况 / 18
- 第10招 不可忽视对竞争对手的调查 / 20
- 第11招 只有确定经营目标，店铺才能正常运转 / 22
- 第12招 综合众多因素最终制订经营方案 / 24
- 第13招 购买转手店要谨慎、谨慎、再谨慎 / 26
- 第14招 签订店面租赁合同不可有丝毫疏忽 / 29

- 第15招 店名应取得既耐听又容易记忆 / 31
- 第16招 设计具有强烈视觉信息的店标 / 35
- 第17招 登记注册是店铺开业前必不可少的工作 / 37
- 第18招 新店开张之日要大造声势 / 43
- 第19招 开业仪式上多邀请有影响的嘉宾 / 44
- 第20招 选择哪种装修方式要根据店铺规模来定 / 46
- 第21招 要确保装修质量必须选择高水平的施工者 / 47
- 第22招 根据预想装修效果选择适合的材料 / 48
- 第23招 合理的出入口能使顾客有序浏览全场 / 50
- 第24招 进行店内空间划分时要视具体情况而定 / 51
- 第25招 设计店铺门面要讲究技巧 / 53
- 第26招 设计独具匠心的店面广告 / 55
- 第27招 布置一个独具特色的店内环境 / 58
- 第28招 店内通道的设计需做到因地制宜 / 59
- 第29招 依照协调的原则装饰店铺天花板 / 62
- 第30招 壁面装修要以实现整体和谐为标准 / 63
- 第31招 地板装修应凸显商品形象和亲和力 / 64
- 第32招 灵活的色彩搭配能增添店内气氛 / 66
- 第33招 巧妙利用照明增加店铺门面的形式美 / 68

- 第 34 招 音乐有助于营造热烈的购物氛围 / 72
- 第 35 招 准确把握好店铺的商品定位 / 73
- 第 36 招 合理地进行商品划分有利于商品管理 / 76
- 第 37 招 给商品编码是商品出售前的关键环节 / 78
- 第 38 招 做好商品目录编制有利于规范化管理 / 80
- 第 39 招 导入新商品需讲究适当的时机 / 82
- 第 40 招 主力商品的确定及其地位的确保 / 84
- 第 41 招 适时适地地优化商品结构 / 86
- 第 42 招 灵活而有效地应对商品竞争 / 88
- 第 43 招 及时辨别及预防商品损失 / 90
- 第 44 招 采取有效措施防止照明损害商品 / 94
- 第 45 招 灵活地利用货柜、货架陈列货品 / 95
- 第 46 招 把握有效陈列的几个原则要点 / 97
- 第 47 招 陈列的关键在于合理配置商品 / 99
- 第 48 招 借鉴、运用最新的商品陈列法 / 101
- 第 49 招 善于利用陈列细节打动顾客的心 / 103
- 第 50 招 通过橱窗陈列展示商品的艺术美 / 105
- 第 51 招 站在顾客立场确定商品陈列的“黄金段” / 108
- 第 52 招 为不同商品选择相应的陈列方式 / 109

- 第 53 招 以有效的陈列方式展示重点商品 / 111
- 第 54 招 确定科学的商品采购流程 / 113
- 第 55 招 采购之前必须做好市场调查 / 115
- 第 56 招 周全的计划是采购工作成功的一半 / 117
- 第 57 招 采购方式的确定需结合店铺具体情况 / 121
- 第 58 招 选用最适合自己的采购形式 / 123
- 第 59 招 使用电子订货系统实现高效订货 / 126
- 第 60 招 权衡利弊, 准确把握采购时机 / 129
- 第 61 招 根据自身需要选择适当的采购方法 / 131
- 第 62 招 掌握一些实用的商品采购技巧 / 132
- 第 63 招 在选取最优采购渠道时舍得花大力气 / 134
- 第 64 招 综合考虑, 选择最理想的采购策略 / 136
- 第 65 招 规范的采购合同才是采购的规范过程 / 139
- 第 66 招 遵守库存原则才能实现存储经济化 / 145
- 第 67 招 保证商品合理库存应确立的几种制度 / 147
- 第 68 招 掌握灵活处理退、换货工作的技巧 / 148
- 第 69 招 有所侧重地进行商品的引进与补进 / 150
- 第 70 招 选择好的供应商是进货工作的关键 / 152
- 第 71 招 把握住影响调整商品组合的几个标准 / 154

- 第 72 招 对采购价格实行有效地控制 / 155
- 第 73 招 掌握采购谈判的技巧, 为店铺争取最大利益 / 157
- 第 74 招 遵循工作要领, 合理组织商品运输 / 160
- 第 75 招 严格的商品验收能防止店铺财产损失 / 163
- 第 76 招 保持一定存货量对店铺正常运转至关重要 / 165
- 第 77 招 盘点是一项不可或缺的商品管理工作 / 166
- 第 78 招 做好卖场商品的管理与存放 / 168
- 第 79 招 滞销商品必须进行及时、合理地处理 / 171
- 第 80 招 变价是处理多余存货和滞销商品的有效方法 / 173
- 第 81 招 尽早制定解决缺货问题的有效措施 / 175
- 第 82 招 把握影响商品定价的几种因素 / 177
- 第 83 招 依据经营目标确定合理的定价目标 / 179
- 第 84 招 选择定价方法要保证有一定的利润 / 181
- 第 85 招 给新商品确定一个适当的价格 / 184
- 第 86 招 适时、合理地调整商品价格 / 186
- 第 87 招 灵活的折扣策略有利于加快资金周转 / 188

- 第 88 招 以低价策略成功应对价格竞争 / 189
- 第 89 招 明确目标才能保证促销活动顺利展开 / 192
- 第 90 招 综合考虑各种因素, 拟定促销计划 / 194
- 第 91 招 准确把握促销的大好时机 / 196
- 第 92 招 充分考虑多种因素, 做好促销预算 / 198
- 第 93 招 精心选择适合于促销的商品种类 / 200
- 第 94 招 从实际出发选择最适合的促销方式 / 201
- 第 95 招 根据促销目的选择合适的媒体 / 204
- 第 96 招 节假日是大力促销的“黄金时节” / 206
- 第 97 招 采用会员制进行灵活促销 / 208
- 第 98 招 开展联合促销需选择适当的时机 / 210
- 第 99 招 策划主题促销活动, 吸引顾客上门 / 211
- 第 100 招 利用娱乐活动加强促销效果 / 213
- 第 101 招 活用折扣促销增强宣传效果 / 215
- 第 102 招 有效的公关促销能提升店铺名气 / 216
- 第 103 招 客观地评估促销成效是一项必要的工作 / 219
- 第 104 招 选用有效的招聘方式寻求优秀人才 / 221
- 第 105 招 选聘合格店员, 先要制定招聘标准 / 222
- 第 106 招 应聘者的业务素质是着重考察的内容 / 224

- 第 107 招 完善店员管理基本制度 / 225
- 第 108 招 合理的薪资制度能有效稳定店员队伍 / 227
- 第 109 招 与店员签订一份完整的聘用合同 / 228
- 第 110 招 做好对店员分配及布置任务的工作 / 230
- 第 111 招 合理分派各个店员的工作时间 / 233
- 第 112 招 规范店员的着装、仪表、礼节和服务  
用语 / 236
- 第 113 招 帮助店员提升服务语言表达的艺术 / 238
- 第 114 招 对店员的服务质量进行公平的测定 / 240
- 第 115 招 公平、公正地考核店员的绩效 / 242
- 第 116 招 有效激励能提升店员的工作士气 / 243
- 第 117 招 善于察觉、妥善处理店内矛盾 / 245
- 第 118 招 将培养团队精神作为经营者的责任 / 247
- 第 119 招 采取积极措施挽留住优秀的店员 / 249
- 第 120 招 批评店员要讲究方式方法 / 252
- 第 121 招 提升店铺服务水平需从店员培训做起 / 253
- 第 122 招 辞退不合格者是保持店铺活力的必要  
手段 / 257
- 第 123 招 规范收银流程才能减少出错率 / 259

- 第 124 招 收银员的行为规范是店铺形象的一面  
镜子 / 260
- 第 125 招 明确收银范围有利于提高收银效率 / 263
- 第 126 招 良好的购物印象来自于收银员周全的待客  
要领 / 264
- 第 127 招 严格的稽核工作有助于避免收银弊端 / 266
- 第 128 招 加强对现金的管理工作是店铺现金安全  
的前提 / 268
- 第 129 招 督促收银员严格执行现金收受制度 / 270
- 第 130 招 掌握准确识别真假货币的几种技巧 / 272
- 第 131 招 优秀的收银员应娴熟地掌握收银程序 / 274
- 第 132 招 及时纠正和处理收银错误以降低负面  
影响 / 276
- 第 133 招 迅速、妥善地处理收银中的意外事件 / 279
- 第 134 招 有效防止各个环节中的会计舞弊行为 / 280
- 第 135 招 量力而行，确定一个合理的销售目标 / 283
- 第 136 招 针对具体情况制定相应的竞争对策 / 285
- 第 137 招 正确的经营决策必须参考正确的信息  
资源 / 287

- 第 138 招 有效运用资金以实现营业资金的优化 / 289
- 第 139 招 准确分析并把握提高经营业绩的因素 / 291
- 第 140 招 为追求强势经营必须灵活选择正确的  
战略 / 293
- 第 141 招 及时革新经营理念适应消费潮流的改变 / 295
- 第 142 招 预测并制定有效措施以防范经营风险 / 297
- 第 143 招 适时进行绩效评估, 确保店铺不断发展 / 299
- 第 144 招 自我诊断是确保店铺正常运营的重要  
举措 / 303
- 第 145 招 多种经营方法提升店铺的竞争力 / 306
- 第 146 招 善于分析一些典型的顾客消费心理 / 308
- 第 147 招 针对顾客购买流程中的特征开展销售 / 310
- 第 148 招 把握顾客的需求心理顺利展开销售工作 / 313
- 第 149 招 利用等待的时间做好销售准备工作 / 317
- 第 150 招 懂得鉴别准顾客提高销售的成功率 / 319
- 第 151 招 掌握好接近顾客的最佳时机 / 320
- 第 152 招 以不同的接待技巧对待不同的顾客 / 322
- 第 153 招 有针对性地说服或建议顾客购买 / 328
- 第 154 招 有技巧地处理顾客的各种异议 / 330

- 第 155 招 提高顾客忠诚度，才能增加店铺利润 / 332
- 第 156 招 不断开发新顾客以维持客源的稳定 / 334
- 第 157 招 成功的销售来自对成交时机的及时把握 / 336
- 第 158 招 促成交易需要运用不同的技巧 / 338
- 第 159 招 通过询问探求顾客的切身需求 / 340
- 第 160 招 改善、优化对顾客的服务 / 342
- 第 161 招 真诚的微笑构成一流服务的重要要素 / 344
- 第 162 招 针对不同情况使用不同的待客用语 / 346
- 第 163 招 做好商品说明能激起顾客购物的欲望 / 347
- 第 164 招 处理顾客讨价还价的关键在于灵活应对 / 350
- 第 165 招 精美的商品包装是店铺服务不可或缺的  
环节 / 351
- 第 166 招 退换货的处理直接关系到店铺信誉 / 352
- 第 167 招 销售高峰时期更要做好对顾客的接待  
服务 / 354
- 第 168 招 把握处理各种特殊问题的要点 / 355
- 第 169 招 对症下药，正确解决顾客的抱怨及投诉 / 356
- 第 170 招 以宽容的心态对待造成店铺损失的顾客 / 361
- 第 171 招 掌握赢得更多老顾客的策略与技巧 / 362