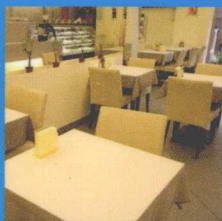
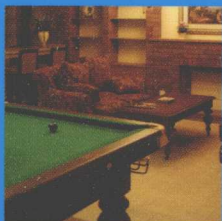
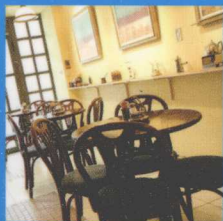


熟悉开店流程
掌握开店技巧
学习经营经验
避免开店误区

开店必知的 107个细节

细节决定成败

全利◎编著

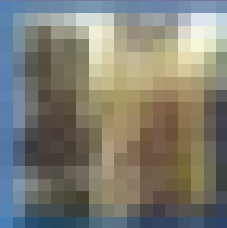


中国纺织出版社

107

开店必知的 107个细节

开店必知 107 个细节



开店必知 107 个细节

开店必知的 107个细节

细节决定成败

全利◎编著



内 容 提 要

本书是开店细节的大汇集,这些细节贯穿于整个开店的经营流程和运作程序,包括开店的必备知识、怎样进行市场调研、选址与布局、营销与服务、财务管理和员工管理,对异常情况怎样进行处理、连锁加盟以及网上开店应注意什么等店铺创业者迫切关心和急需应用的经营智慧和赚钱艺术。本书为那些创业开店者出谋划策,指点迷津,有成功者的宝贵经验,更有失败者的前车之鉴,书中内容篇篇都是开店者智慧的结晶。

图书在版编目(CIP)数据

开店必知的107个细节/全利编著. —北京:中国纺织出版社, 2010.1

ISBN 978-7-5064-6022-4

I. 开… II. 全… III. 商店—商业经营 IV. F717

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第190902号

编委会成员: 高松 宋晓冬 胡庆 董立新 王迪 王四海
韩冰 阎大海 李波 曹军 李国宇 靳峥
刘志伟

策划编辑: 曹炳楠 责任编辑: 赵东瑾 责任印制: 陈涛

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

邮购电话: 010—64168110 传真: 010—64168231

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

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社印刷厂印刷 各地新华书店经销

2010年1月第1版第1次印刷

开本: 710 × 1000 1/16 印张: 17

字数: 213千字 定价: 29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言

f o r w a r d

观察我们周围的创业者们，他们要么处境艰难，四面楚歌，要么功败垂成，甚是惋惜。当然，他们失败的原因是多方面的，而且也各有不同。但有一点是可以确定的，那就是由于资本、经验和能力的不足，让他们共同走向了失败的深渊。

但是，毕竟还是有为数不少的创业者成功地闯出了一条路，拨开了创业道路上的阴霾，见到了胜利的曙光。纵观这些成功人士的创业史，我们可以发现一个共同点，那就是他们几乎都是从开小店铺做起，然后再一步一步地走向自己的商业帝国。

是啊，有句俗语叫做“生意做遍，不如开店”。现在确实是一个开店投资的时代，也是一个可以靠开店致富的时代。在我们的身边，各种店铺早已四处开花，如服装店、便利店、理发店、杂货店、水果店、快餐店、书店、粮店、鲜花店……林林总总，不一而足。开店是所有生意中比较容易做，也比较容易赚钱的。对于尚未寻到好的生意门路的朋友来说，开一家小店或许是一条不错的创业之路。

但是，说起来容易做起来难，开店也并非像有些人想象的那么简单。不要认为有一笔资金，找到一个场所，再装修一下房子，店就开成了。想要开家赚钱的店不是那么简单的。



店铺虽小，但方方面面的事情却非常多。所以，在店铺林立的今天，竞争日趋激烈，要想开店成功，就必须熟悉开店的流程，掌握开店的技巧，学习经营的经验，避免开店的误区。

本书是开店细节的大汇集，积累了开店的多种经验，为那些创业开店者出谋划策，指点迷津。这些开店细节贯穿于整个开店的经营流程和运作程序，包含了开店的必备知识，如怎样进行市场调研、选址与布局、营销与服务、财务管理和员工管理，对异常情况怎样进行处理、加盟连锁以及网上开店应注意什么等，店铺创业者迫切关心和急需应用的经营智慧和赚钱艺术。书中内容篇篇都是智慧的结晶，有成功者的宝贵经验，更有失败者的探索心得。

当然，照搬别人的经验是不会成功的，因为每个店铺都会有自己特殊的情况，这也就决定了在具体的开店经营过程中，不能完全照搬此书的条条框框，而是应该借鉴这些成功的经验或是失败的教训，举一反三，针对自身情况，制订适合自己的店铺经营方案。

总之，本书是开店创业者的创业指南针。希望读者能通过本书获得开店的妙计良方。

编著者

2009年9月

f o r w a r d

KAI DIAN BI ZHI DE 107 GE XI JIE

[2]

目录

c o n t e n t s

细节 001. 要赢得家人和朋友的支持	1
细节 002. 开店前一定要深入细致地进行市场调查	2
细节 003. 加盟连锁店投资虽大但风险较小	5
细节 004. 赚女人的钱要看透女人心	7
细节 005. 赚“嘴巴”的钱最稳妥	10
细节 006. 赚“年轻人”的钱要看准流行时尚	11
细节 007. 赚“有钱人”的钱要推销虚荣	13
细节 008. 利用顾客的错觉赚大钱	15
细节 009. 追随时尚的店铺赚钱最快捷	19
细节 010. 开店切忌盲目乐观	22
细节 011. 合伙开店时要找对合伙人	24
细节 012. 不做自己不熟悉的生意	26
细节 013. 不能超过投资预算太多	28
细节 014. 开店弃热就冷风险小	29
细节 015. 结合本店经营特色选择商业区	31
细节 016. 同行扎堆的店铺客源丰富	34
细节 017. 深入调查店铺周围的客源情况	36



细节 018. 准确调查竞争对手的情况以制定销售策略 ····	38
细节 019. 傍大卖场开店客源稳定 ·····	41
细节 020. 小区开店能致富 ·····	44
细节 021. 选择店址要用心 ·····	47
细节 022. 选择好店址后还要进一步考察才能放心 ····	49
细节 023. 满意的店面要及时拿下 ·····	52
细节 024. 接转租店时须谨慎 ·····	54
细节 025. 宁愿少赚, 也不要赊账 ·····	57
细节 026. 将进货成本降低 ·····	59
细节 027. 小店经不起大手大脚 ·····	61
细节 028. 每日记好流水账 ·····	63
细节 029. 努力避免财务危机 ·····	64
细节 030. 合理规范店员收款流程 ·····	66
细节 031. 掌握激励员工的秘诀 ·····	68
细节 032. 店铺必须要有主力商品 ·····	71
细节 033. 不可盲目追求店铺规模 ·····	73
细节 034. 把握进货的最佳时机 ·····	75
细节 035. 商品运输须合理 ·····	77
细节 036. 验货时把好商品质量关 ·····	80
细节 037. 及时盘点可以有效地管理商品库存 ·····	82
细节 038. 与供应厂商建立良好的关系 ·····	85
细节 039. 防止不良存货的出现就是节省资金 ·····	87
细节 040. 处理滞销品要果断地促销 ·····	89

细节 041. 与同行保持良好的关系	92
细节 042. 用受欢迎的数字为商品定价	94
细节 043. 巧用“便宜无好货”的心理定价	95
细节 044. 免费赠送, 先送后卖有绩效	97
细节 045. 打折销售是吸引购买的良方	100
细节 046. 厚利适销, 赚富人的钱	103
细节 047. 信誉是店铺生存的根本	107
细节 048. 选择合适的招聘渠道	109
细节 049. 给店员必要的培训	111
细节 050. 培养好团队精神, 激发出工作热情	114
细节 051. 让店员各尽所能	117
细节 052. 合理制订时间表	120
细节 053. 管理店员要一碗水端平	123
细节 054. 对待店员要恩威并重	125
细节 055. 这样的人不能重用	128
细节 056. 防止优秀店员的流失	131
细节 057. 不能发生在店铺里的细节	133
细节 058. 新店开张之日要大造声势	135
细节 059. 愉快地开店门	138
细节 060. 宣传要打明星牌	141
细节 061. 让顾客感受到你的热情	144
细节 062. 给顾客真正的实惠	146
细节 063. 记住顾客的姓名	149



细节 064. 别让消费者忘了你的存在	150
细节 065. 微笑着与顾客交谈	154
细节 066. 店铺应该具有亲切感	156
细节 067. 介绍商品时说大话空话让人感觉虚假	161
细节 068. 了解顾客心理, 制定促销策略	164
细节 069. 向每一个来店的客人致谢	167
细节 070. 结账时数钱动作要迅速	169
细节 071. 口袋里要准备好名片	170
细节 072. 招呼顾客的窍门	171
细节 073. 对年轻顾客要活泼	174
细节 074. 对中年顾客要诚恳	176
细节 075. 对老年顾客要耐心	178
细节 076. 如何应对挑剔的顾客	179
细节 077. 顾客资料的建立	181
细节 078. 快下班时如何接待顾客	185
细节 079. 让老顾客带来新顾客	187
细节 080. 不景气时的应对措施	190
细节 081. 培养自信的语气	192
细节 082. 会员制最容易带动重复购买	194
细节 083. 如何处理退货	197
细节 084. 顾客流失的问题	199
细节 085. 如何应对顾客的无理取闹	201
细节 086. 店铺的装修应给人舒适感	203

细节 087. 巧妙利用照明增加店铺门面的形式美	205
细节 088. 根据需要可适当调整价格	209
细节 089. 把你的创意写下来并实现它	212
细节 090. 色彩设计应紧跟潮流	216
细节 091. 重视商品的保存期限	217
细节 092. 用音乐营造热烈的购物氛围	221
细节 093. 如何设计店铺出入口	222
细节 094. 店内通道的设计要做到因地制宜	224
细节 095. 卖顾客需要的, 而不是你想卖的	226
细节 096. 商品陈列应出彩	230
细节 097. 店内商品要定时做清洁工作	234
细节 098. 善于利用陈列细节打动顾客的心	236
细节 099. 把周转快的商品安排在好的位置	239
细节 100. 橱窗百变引客来	240
细节 101. 招牌做得越醒目就越容易吸引顾客	243
细节 102. 店名应取得既耐人寻味又容易记忆	246
细节 103. 什么人适合开网店	249
细节 104. 选择网上开店平台	251
细节 105. 网店的进货渠道在哪里	254
细节 106. 网上开店的包装配送与支付	257
细节 107. 把网店生意做红火的窍门	258
参考文献	262

细节 >>>

001. 要赢得家人和朋友的支持



其实，创业并不是创业者一个人的事，而是创业者一家人的事，是创业者所有朋友的事，所以在创业开店的过程中，一定要取得家人和朋友的支持。因为你的创业必将会影响到他们的生活，假如他们不支持，你也是孤掌难鸣。

假如创业的时候能取得家人和朋友的支持，你就会轻松很多。刘峰就是这样的幸运儿。刘峰从动画与网页制作专业毕业后，为了实现他的动画梦想，就决定自己去创业。于是，他租了一间房子用作办公室，创办了焰舞影视动画制作公司。

在那个时候，刘峰所在城市的动画市场还是一片空白，几乎没有专业公司，他的公司开张半年后，还是接不到业务，两个合伙人先后离开，并带走了部分创业资金，再加上税务、房租的支出，急得他焦头烂额。

这时，幸好有家人“雪中送炭”，前后三次共寄给刘峰 2 万元。第一次的 7000 元，刘峰用于 4 个月的生活费；第二次的 4000 元，他用于公司的各项开支；第三次的 9000 元，他用于分发工资。最终，在家人的大力支持下，刘峰的公司渡过了困难期，慢慢走上了正常的发展轨道。

“我有一个和谐美满的家，感谢父母支持，现在我可以‘断奶’了。”刘峰说。他为了兴趣而创业，在创业最艰难的时候，是亲友给了他很多鼓励和支持。从这里可以看出，家人和朋友的支持对一个创业者有多么重要。

可并不是所有创业者都像刘峰一样幸运。当亲友不支持时，该怎么办呢？如何才能得到家人的支持呢？



细致而耐心的沟通则是最理想的方法。家人的反对，一般是怕创业者把钱赔光、没有时间照顾老人和孩子、累坏了身体等。这时创业者们应该先收集好自己所选行业的资料，备好创业计划书，并用逐步渐进的方式展开“游说”大计。通过与家人理性反复的沟通，详细说明创业的方案，勾勒出创业后的情景，并强调他们的支持所产生的极大帮助。这样，一般情况下家人就会理解并支持你。

店铺创业者可以把家人的疑虑当做是自己创业的第一次修炼。创业者还可以利用与家人沟通时所迸发出来的火花，去完善自己的创业计划。

细节 >>> 002. 开店前一定要深入细致地进行市场调查

开店之前，必不可少的一步就是要做好项目的前景分析，不打没有准备的仗。而这种准备，一定程度上就是来自于你对市场的了解。当你想要进入某个领域或者想投入到某个项目时，就要搞好可行性研究，不过这一点可以委托给专门的公司进行。当你觉得没有能力投入时，也要尽可能地利用自己现有的资源进行调研。那些不经调研和分析，仅凭头脑发热就盲目投入的做法是非常武断的。

过去那种凭着一股冲劲和某个灵感就能占领市场，并从中获得成功的时代已经永远地过去了。现在，对于创业者来说，机会似乎处处都有，也似乎无处可寻。其中的关键在于当你想进入某个领域时，你对它的现状了解多少，对它的前景又能预测多少。

一些人手头有了一笔钱，再加上听别人谈到某个商机，便觉得应该利

用,就雄心勃勃地想干一番自己的事业。但是,如果缺乏信息指导,自己也不做市场调查,只是几个朋友坐在一起,凭空勾勒“完美”的未来,那么结果往往是竹篮打水一场空。因为,在没有可靠的数据参考以及有力的市场分析的前提下,脑海里所浮现的一切美好往往只是幻想,从中无法找到漏洞和危机之所在,这样做是非常危险的,有可能令你血本无归。

对开店所选项目前景的分析,一般可以从该项目的市场、现状、优势三个方面来进行。现在我们先不妨以两元超市的前景分析为例进行说明。

1. 两元超市的现状

现在很多地方出现了两元超市,以其“不论大小一律两元”的低价定位,琳琅满目的产品,时尚的超市格局,以“农村”包围“城市”、用低端占领高端的策略极速走红。它的集中采购和低成本的运作已经逐渐形成了独特的量贩经济的代表。

其实两元超市就是充分抓住了人们的消费心理。与各种大型商场、超市、百货公司相比,小小的两元超市也能够生意兴隆、大把赚钱,主要靠的就是它敢于标榜自己的“走过路过,不容错过,件件都是两元”,没有性能相同而价格相差太大商品,并以此成为经营特色。两元超市不用多考究地理位置,不讲求消费水平的高低,它凭借人人都能接受的两元低价,成千上万种实用性较强的日常生活用品,适宜在任何地方发展。

2. 两元超市的市场

(1) 我国人口众多,市场潜力巨大,而且人们的生活离不开小商品,对其有着很大的需求,因此小商品市场具有极大的开发价值。

(2) 城镇和农村一般是商家投资的禁忌之地,因为这些地区的消费能力在一定程度上较弱。但我国是农业大国,庞大的农民人口,决定了他们巨大的商品需求。而两元超市产品多样、实用性强,且价格低廉,任何人都可轻



松消费。

(3) 两元超市专卖人们日常所需的小物件，正好弥补了大商场对此类商品的缺乏，以及其他同类小零售商店商品杂乱无章的缺陷。大商场的高昂开支必然会抬高商品价格而使部分顾客望而却步；其他同类小零售商店的商品价格不一，容易使不熟悉商品的顾客上当受骗。而两元超市集中了超市的明码标价与杂货店运作成本小的优点，以其规模不大、货架集中、配货方便、价格低廉，更容易被广大老百姓所接受。

(4) 两元超市商品丰富, 更容易吸引顾客。纽扣、牙签、别针……店铺虽小却蕴涵大市场, 只有小商品没有小生意。两元超市其实蕴藏着大市场, 它以新颖实用为主导, 销售消费者日日所需、人人必用的商品, 没有了淡旺季之分, 几乎天天都有成群的顾客光临, 使其薄利多销的利润同样可观。

3. 两元超市的优势

(1) 市场优势。店铺密切关乎百姓的需求，且价廉物美是老百姓永恒的期待和选择。

(2) 价格优势。所有商品均卖两元，从价格上吸引顾客，可以做多数人的生意；小商品、大市场，成就大事业。

(3) 产品优势。上万种商品,琳琅满目,实用性强,可选性大。

(4) 投资优势。开一家两元超市，投资仅需两到三万元，且店面位置选择性强，任何想立志创业的人，都能一显身手。

(5) 物流优势。小件商品不易损坏，目前社会强大的物流配送体系、先进的网络平台，使经营者坐在家中点进行点货，大大减少了进货成本，也免除了旅途的劳顿。

做好开店所选项目的前景分析后，创业者就能对投资与否作出正确的判断。

细节

>>>

003

. 加盟连锁店投资虽大但风险较小



加盟连锁是一种最简单、成功率最高的经营手段，因为它提供的是一种双赢的经营模式。大多数初次创业者缺乏资金和市场经验，而加盟连锁可以让不熟悉开店之道的人以相对较小的风险开创自己的事业。与独自经营的店铺相比，加盟连锁店具有很多它们无法比拟的经营优势。

1. 加盟连锁店的成功率比较高

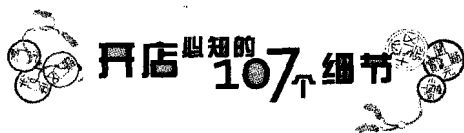
调查显示，投资者投资加盟店的成功率达80%左右，而自行开店的成功率仅为20%左右。如餐饮业中的星巴克、肯德基、麦当劳等著名连锁店，成功的概率都高达98%以上。

2. 加盟连锁能够减少创业困难

创业初期是最艰难的时期，而加盟连锁店后，由于加盟总部拥有的连锁系统、商标、经营技术都可以直接利用，比起投资者独创事业，在时间、资金和精神上都减轻了不少负担。同时，授权者通过输出自己成功的行业经营经验和管理模式，可以帮助加盟者改进管理。此外，加盟者可以在很短的时间里，花较少的精力学习到成功的经营管理经验与知识，少走很多弯路。

3. 加盟连锁店比较容易获得消费者的信任

加盟者一般可以用较小的代价，分享授权者经过长期经营才形成的品牌和信誉，从而有力地促进店铺的销售。由于加盟连锁店承袭了连锁系统的商



誉，等于给顾客吃了一粒“定心丸”，就是那些新开张的店，消费者也会对它亲切感和一定的信任度。当消费者对自己的消费行为不确定时，往往是由他们对品牌信任的力量来决定购买与否。比如消费者想吃快餐，就会自然想到肯德基、麦当劳，而不愿去路边的小快餐店。“冰冻三尺，非一日之寒”，品牌的影响力不是一朝一夕就可以形成的，是企业用心经营的成果。因此，对于加盟者来说，直接借用知名品牌的力量，实在是一件省心省力的事。

4. 加盟连锁店能适当减少同业的竞争

一些著名的连锁企业都会有非常合理的网络布局，在某一个地方的开店数量是经过周密计算的，因此加盟者就不用担心自己的店铺周围会出现相同品牌的竞争者。就算出现了其他品牌的竞争者，加盟店一般也有加盟总部作为其坚强的后盾和支援，所以会有强大的竞争力。而且总部会不定期地协助加盟者对店铺周围的环境进行市场调查，例如顾客层次的变化、消费倾向的改变等，以帮助加盟连锁店采取对应的措施，使加盟者能够安心经营。

5. 加盟连锁店能获得系统专业的培训

通常情况下，总部都会为加盟者提供系统专业的培训，以此来指导加盟店的经营。加盟者可通过接收来自连锁总部有针对性的培训，不断提高自己的经营和管理能力。加盟者就算是没有同类业务经验，也能通过短期培训，直接经营该类业务。经验对于投资者来说是极其宝贵的，没有经验往往就意味着无法投资，而加盟总部扮演了一个“师傅”的角色，通过其系统的培训，将投资者逐步带进经营角色。

6. 加盟连锁店可以及时享受总部产品设计和研发的成果

大多数优秀的加盟连锁企业，为了提高自己的商誉，会不断开发独创性、具有高附加值的商品，通过产品的差别化领先竞争对手。而加盟店则是