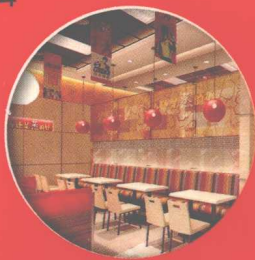




旺业人生必备文辑

生意做遍 不如开店

权威实用的开店读物  
开店经营的赚钱宝典  
最具指导性的赚钱旺业丛书



小本开店创业全程指导手册……

# 开店必读



本书对老店、新店  
老板、员工  
同样重要

开店创业的行动指南，赚取财富的经营导航！

凌泽贤◎编著

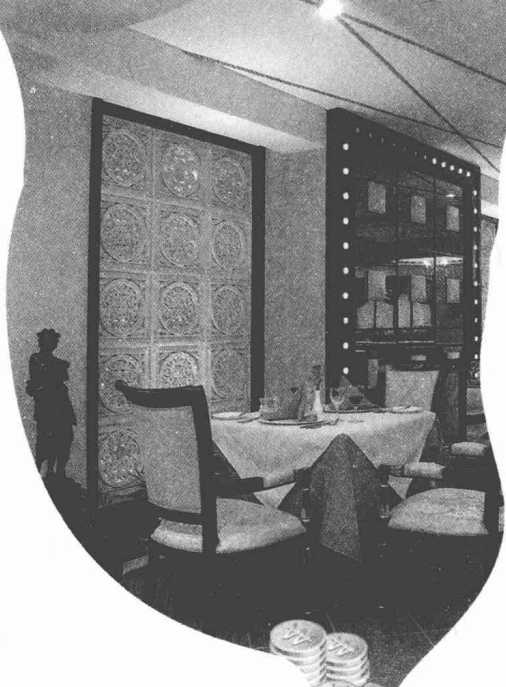
内蒙古人民出版社

旺业人生必备文辑

凌泽贤◎编著

# 开店必读

小本开店创业全程指导手册



一册在手  
开店不愁  
勇敢创业  
从无到有



常州大学图书馆  
藏书印章

# Shop



本书对老店、新店  
老板、员工  
**同样重要**

权威实用的开店读物  
开店经营的赚钱宝典  
最具指导性的赚钱旺业丛书

## 开店创业的行动指南，赚取财富的经营导航

内蒙古人民出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

开店必读：小本开店创业全程指导手册/凌泽贤编  
著. —呼和浩特：内蒙古人民出版社，2009. 12

(旺业人生必备文辑)

ISBN 978 - 7 - 204 - 10312 - 6/Z · 844

I. ①开… II. ①凌… III. ①商店—商业经营 IV.  
①F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 003880 号

## 旺业人生必备文辑

---

主 编 凌泽贤

责任编辑 马东源

出版发行 内蒙古人民出版社

地 址 呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦

印 刷 北京龙跃印务有限公司

开 本 710 × 1000 1/16

印 张 108

字 数 1012 千

版 次 2010 年 2 月第 1 版

印 次 2010 年 2 月第 1 次印刷

印 数 5000 套

书 号 ISBN 978 - 7 - 204 - 10312 - 6/Z · 844

定 价 148.80 元 (全 6 册)

---

如出现印装质量问题，请与我社联系。联系电话 (0471) 4971562 4971659

# 前 言

## 百年老店经营得五个秘诀

随着我国经济发展日趋繁荣，大街小巷可谓店铺林立。投资开店已经成为大多数创业者最长选择的一种方式。但是开店创业并非像有些人想象的那样，只要交纳房屋租金，办理各种登记，取得营业执照后，就可以轻松开店赚钱了！

每年都有数以万计的店铺注册诞生，每年又有数以万计的店铺关门倒闭。看上去开店赚钱是那样容易，但一旦实际经营之后却发现并不是想像中的那样轻松。大多数店铺经营平平、勉强维持；还有些店铺表面风光，但实际上却经营惨淡；但同时，也有一部分具有开店经验，能够掌握开店技巧的店铺能够长期经营、基业长青，甚至有些老字号可以延续几十年甚至上百年，成为名留史册的名店。是什么原因导致了这些店铺之间的巨大差异？

笔者经过对开店长期的经营与研究，通过对几十个百年老店历史和文化的研究之后，发现开店成功的百年老店都无一不具有以下五个特点：



### 秘诀一、良好的服务积累大批忠实顾客

根据商业上的二八法则，20%的忠实顾客带来80%的收入。而成功经营的店铺，正是通过自己独到的经营方式，积累了大批的忠实顾客。顾客选择一个店铺，看的不仅仅是这个店铺的商品，他还很在乎店铺的信誉和服务。如果一个店铺吸引客户以后，这些客户本身就会成为吸引新的客户的一个重要因素。到一个店铺里买商品的人越多，新的顾客就越多，大家对这个店铺就越推崇。

### 秘诀二、全心全意为顾客服务的理念

百年老店从建立的时候开始，就会有一种很强为顾客提供好的产品和服务的理念。虽然现在这一理念深入人心，绝大多数店铺经营者都将“顾客就是上帝”的旗帜高高挂起，但是真正能够将这一理念扎根于心，融入到店铺经营的各个方面，甚至能够在其与利益发生冲突的时候，依然对其不离不弃的尚在少数。只有真正将这一理念实践开来，才会吸引顾客以及为这些理念服务、奋斗的人。服务顾客，给顾客提供方便与实惠，是开店经营最基本的、最核心的价值观。

### 秘诀三、完善的制度规定

完善的制度、规定，能够不断地吸引和更新能够为这个理念而献身的人；能够让店铺正常、健康、高效的发展。以用人制度为例，只有好的用人制度才能够吸引那些真正愿意为企业理念献身的人。

### 秘诀四、独特有特色的企业文化

不论是国外的超级名店，还是国内的老字号、新字号，都或多或少拥有自己的特色文化。



### 秘诀五、不断地自我反省、自我调整

不论是产品、管理或者企业文化，这些名店都能根据现实需要而加以调整，以更好地迎合顾客和市场的要求，不断提高企业的竞争力。不懂得调整，只知道吃老本的店铺，面对市场竞争时容易败下阵来。

编者参阅了大量的资料和书籍，挑选精华、精心设计，发现了使杰出名店出类拔萃的品质和管理经验。根据现阶段开店创业人士的特点，编写了本套“旺业人生必备文丛”系列丛书。本套丛书全面、实用的介绍了开店基础知识和最新研究理论，注重理论在实际开店经营过程中的应用，同时对新手开店经营过程中经常遇到的问题和容易犯得错误进行了详细的讲解和介绍。同时，根据店铺经营行业新的发展趋势，特单独将网上开店的知识单独编撰一本，既可以为资金不足或欲专业经营网店的人士学习参考，同时也可以作为实体开店者经营渠道的一个重要补充。



# 目 录

## 第一部分 开店准备篇

### 第一章 开店者应该具备的素质

要具备强烈的赚钱欲望 .....	2
要具备诚信的品质 .....	3
要具备冒险的精神 .....	4
要具备商业头脑 .....	6
要具备领导能力 .....	8
要具备商业知识 .....	10

### 第二章 做好开店前的准备工作

想好要开哪种店 .....	13
确定经营范围 .....	14
对经营业务进行自我评估 .....	19
成本费用估算 .....	21
拓宽融资渠道 .....	23
时刻对风险保持警惕 .....	27





### 第三章 开店选址是关键

店铺的选址非常关键 .....	33
开店选址的基本原则 .....	35
开店选址的最佳区域有哪些 .....	36
店铺的价格谈判 .....	37
选址时应该注意的问题 .....	38

## 第二部分 店铺宣传篇

### 第四章 做好店铺的宣传工作

店面广告是什么 .....	42
店面广告的分类 .....	43
店面广告的作用 .....	44
店面广告的制作要点 .....	45
店面广告的设计原则 .....	47
如何摆设店面广告 .....	48
影响媒体选择的因素 .....	48
确定媒体广告目标 .....	49
确定媒体广告时机 .....	50

### 第五章 对店铺进行包装

店名设计 .....	51
招牌设计 .....	53
橱窗设计 .....	55
收银台的设置 .....	56
出入口设计 .....	58
照明设计 .....	60





色彩设计 .....	63
空间设计 .....	65

## 第三部分 日常运营篇

### 第六章 对货品进行管理

货品采购的原则和标准 .....	70
了解货品结构 .....	73
店铺进货流程 .....	75
原料订货的方法 .....	75
对货品进行盘点 .....	76
货品库存管理 .....	78
货品存货管理 .....	82
理货与补货 .....	85

### 第七章 店铺的员工管理

启动员工招聘程序 .....	87
对员工进行培训 .....	91
一定要尊重员工 .....	95
提高员工的沟通能力 .....	97
制定绩效考核制度 .....	98
绩效考核的程序 .....	100
门店工作人员配置 .....	102
工作分配的原则 .....	103
作移交要稳妥 .....	104
激励员工的方法 .....	107





## 第八章 商品陈列是无声的推销员

商品陈列的功能 .....	109
商品陈列的原则 .....	110
商品陈列的方式 .....	112
商品陈列的艺术概念 .....	117

## 第九章 销售管理是经营店铺的核心

为商品制定合理的价格 .....	120
调整价格的策略 .....	129
管理好店铺现场的商品 .....	132
对销售信息进行分析 .....	135
促销的种类和方法 .....	139
促销管理制度 .....	149
促销效果评估 .....	152
耐心应对退换货要求 .....	155

## 第十章 店铺的顾客管理秘诀

剖析顾客消费心理 .....	157
注重提高顾客的满意度 .....	162
提高顾客的回头率 .....	165
顾客投诉的处理方法 .....	166

## 第十一章 聚焦店铺的财务管理

控制店铺成本 .....	178
读懂财务分析 .....	183
现金与费用管理 .....	189
制定财务管理制度 .....	192
报表编制 .....	199



## 第十二章 店铺合同管理

店铺订货合同 .....	204
店铺租赁合同 .....	207
聘用合同 .....	211
店铺员工劳务合同 .....	214
店铺员工岗位劳动合同 .....	222
店铺装修合同 .....	223
仓储合同 .....	229

## 第四部分 实战指导篇

### 第十三章 特色小店经营指导

面包店经营指导 .....	232
礼品店经营指导 .....	233
图书店经营指导 .....	234
快餐店经营指导 .....	235
玩具店经营指导 .....	236
鲜花店经营指导 .....	237
时装店经营指导 .....	238
特色小吃店经营指导 .....	240
甜食店经营指导 .....	240
美容美发店经营指导 .....	241
食品店经营指导 .....	242
渔具店经营指导 .....	243
家电店经营指导 .....	244
首饰店经营指导 .....	245
乐器店经营指导 .....	246

目

录





## 第十四章 开一家赚钱的网店

网上开店前景分析 .....	247
网上开店的基本程序 .....	248
网上开店的软硬件准备 .....	251
网络营销策略 .....	254
网上销售的沟通技巧 .....	259
寻找货源的方法 .....	262

## 第五部分 卫生及异常情况管理篇

### 第十五章 店铺卫生管理

通道、就餐区卫生清洁操作规范 .....	266
更衣室卫生清洁操作规范 .....	266
洗手间卫生清洁操作规范 .....	267
玻璃门窗、墙壁卫生清洁操作规范 .....	268
灯具清洁操作规范 .....	268
店铺外地面清洁操作规范 .....	269

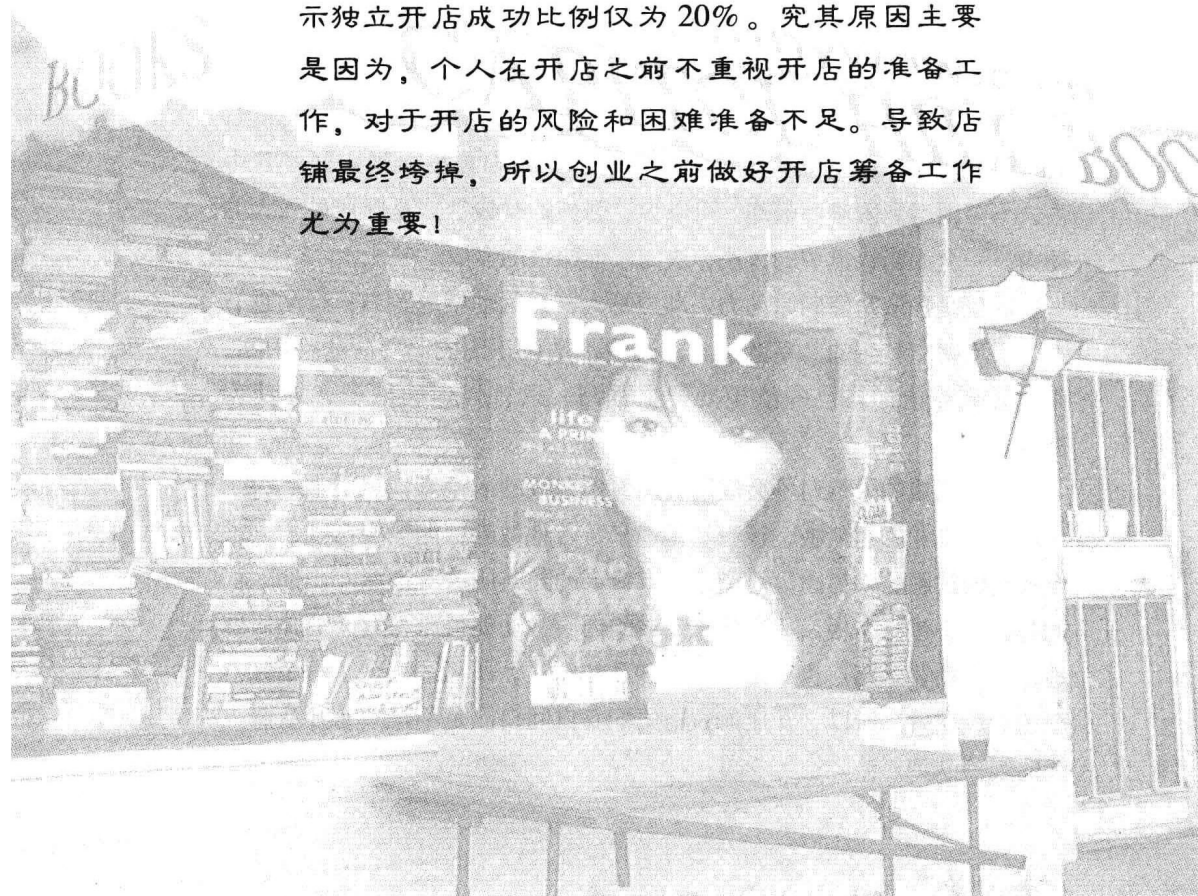
### 第十六章 店铺紧急情况处理方式

火灾应急处理 .....	270
停电应急处理 .....	272
人身事故应急处理 .....	273
天气灾害应急处理 .....	274
暴利骚乱应急处理 .....	275
可疑爆炸物应急处理 .....	275
抢劫应急处理 .....	276



## 第一部分 开店准备篇

美国曾对于开店成功率进行调查，结果显示独立开店成功比例仅为 20%。究其原因主要是因为，个人在开店之前不重视开店的准备工作，对于开店的风险和困难准备不足。导致店铺最终垮掉，所以创业之前做好开店筹备工作尤为重要！





## 第一章 开店者应该具备的素质

### 要具备强烈的赚钱欲望

一个人能否有改变自己命运的强烈欲望，决定了他最终能不能改变自己的命运。如果一个人没有成为“有钱人”的强烈欲望，那他终生就会为生计而奔波。

要想成功开店，就必须具有强烈的赚钱欲望，这是开店最重要的条件。具有强烈赚钱欲望的人，一定天天充满干劲，抬头挺胸勇往直前；具有强烈赚钱欲望的人，才会把自己的全部精力都投入到店面经营中去，不会因遇到困难而退却。可以说，强烈的赚钱欲望是开店最强大的动力。一个人赚钱欲望的大小，决定了他赚钱的多少。

欲望是争取财富的原动力，动力越大，其行动就越有力；行动越有力，实现财富梦想的几率就越大。这些都是成正比的。要想获得财富，你就必须要让你自己的欲望变得很强烈，只有强烈的欲望才能使你奋进。

只看到钱的人绝对不会成功，而看不到钱的人简直就是傻瓜。特别是对于刚创业的小老板，钱当然是辛辛苦苦地做老板的最根本动力。没有钱时的贫困、人穷志短的遭遇、有钱人的随心所欲等都深深刺痛他们的心。一心想当老板，一定要赚到钱的内心冲动使得千百万人前仆后继地走上了创业之路。也正是有这种冲动和欲望，所以才出现了一个又一个创业成功者。所以，开店前，请先扪心自问自己是不是具有开店赚大钱的强烈欲望。

## 要具备诚信的品质

尽管社会上盛传“无商不奸”，尽管在商界诈骗之事屡屡发生，尽管历来靠歪门邪道暴发的不乏其人，但是，古话说得好：“巧诈不如拙诚。”真正可以使企业兴旺发达的不是奸诈、虚假，而是诚实、诚实、再诚实。

诚实，既可以取信于自己的老板，也可以取信于顾客。日本山一证券公司曾经是个很有名的金融企业。它的创始者小池原来是个穷苦的推销员。当年，20岁的小池刚刚加入一家机器制造公司，从事推销工作。有一段时间，他比较顺利，在半月之内，就跟13家顾客签了合同，并收了定金。一天，他偶然发现其他公司同样的机器价格比他的便宜得多。他感到心里不踏实，就带了合同和定金，挨家挨户地找顾客去说明情况，表明可以废除合同，退还定金。顾客看到小池这样诚实，非常感动，没有一家废约。反而以后有什么生意都愿意找他合作。其他老板听说此事，觉得这个青年可靠，也纷纷跟他做生意。由此，他很快积累了很财富，组建了证券公司。后来，他深有感触地跟同仁说：“做生意成功的第一要诀是诚实。诚实像是树木的根，如果没有根，树木就别想有生命了。”

孔子说过：“人而无信，不知其可也。”同样，经商办企业，假如没有信用就不能站稳脚跟并有所发展。美国旧金山华商总会名誉会长王泰生，在当地华人中是首屈一指的大富豪。这位大富豪少年时因家庭贫困，只读了3年书就辍了学，15岁就去学佛像雕刻。在师傅那里，除了学到精巧技艺之外，还学到守信精神。无论对什么顾客，无论多么困难的工作，他都说一不二，因此，即使在战争不断，百业凋敝的时期，他还像往常那样生意兴隆。后来，他举家移居美国旧金山，除了雕刻，兼开珠宝公司和中菜馆。他的公司出售的金银珠宝，从无水货。他的中餐馆出售的饭菜，也从不以次充好，以假乱真，因而信誉卓著，财源滚滚。晚年时，他回忆自己的成功经验说：“我没有什么秘诀，靠的是一





个‘信’字。”

总之，想要开一家成功的店铺，想要成为一个出色的经营者，诚信至关重要，不可或缺。

## 要具备冒险的精神

做成任何事都需要冒一定的风险，开店也一样。如果经营不善，就赚不到钱，出现亏损，甚至是血本无归。财富不会从天而降，落在你的面前，只有那些为了追求财富而敢于冒险的勇敢者，才能把握机遇，获取财富。有风险，才有丰厚的利润回报。因此，开店必须要具有敢于冒险的精神。

那些成功的商业经营者都是敢于冒险之人，只要有百分之一的可能性，他们都会全力以赴；他们敢于吃螃蟹，做他人不敢做的事情；同时，他们也敢于标新立异，做一些另类的买卖，引导市场的潮流。

李小姐就是一个标新立异、敢于冒险的人。她开的是饰品专卖店。也许你会说，卖饰品有什么太惊小怪的，饰品店到处都是，生意都很红火。

确实，女性饰品店一向受到了消费者的喜爱，生意红火也不足为奇。但是，却很少有人卖男性饰品。李小姐就在温州素有男人街之称的府学巷开了一家男性饰品的专卖店。

李小姐认为，男人的饰品更有经营的空间。为此，她特意从香港加盟了男性饰品专卖店，主要经营钨金材质的项链、戒指和手链等男性饰品，售价都在百元以上。

尽管开店的投入将近 20 万元，但是在开业一个半月的短短时间内，小店已经有了一些固定顾客，顾客主要是 20~40 岁的男士。另外，许多女性也经常到店里来购买作为礼物的男性饰品。由于生意做得比较成功，李小姐信心十足，决定扩大经营规模，再开一家分店。

人们都知道，孩子和女人的钱是最好挣的，大部分人经商都从这两类人入手。但是，李小姐却是个敢于探索和冒险的人。她并没有随大





流，而是瞄准了人们不看好的男性用品。她知道，随着孩子和女人消费品市场的饱和，针对这些顾客群做生意的人实在太多了。经营者一多，利润就会下降，生意就会很难做。而男性消费群体则就成了另一个消费热点，因为男性是家庭经济最主要的来源，男性在选择商品的时候尽管非常理性，但他们坚持少而精的原则，而这一点，正好给精明的李小姐提供了切入点，即提供质优价高的商品。这样，尽管男性消费者的基数比不上女性消费者，但是单位商品的利润却要高得多，李小姐因此获利颇丰。

随着社会的发展，市场竞争越来越激烈，使得开店做生意的风险也越大。风险是客观存在的，一般说来，决策可能得到的效益与决策所冒的风险是成正比的。因此，在决策开店时，就要对效益和风险这两者作认真的、仔细的权衡。不敢冒险前进，只能使风险更大。所以，只要估计风险是在主客观条件可以承受的范围内，为了获得较大的经营效益，就应该勇于冒险决策。

一个有志于在商场上拼搏的人必须要有冒险精神，如果一个人惧怕失败，不冒风险，求稳怕乱，想平平稳稳地过一辈子，只会亲自葬送了自己的潜能，分享不到成功的最大喜悦。与其造成这样的悔恨和遗憾，不如去勇敢地闯荡和探索。与其平庸地过一生，不如做一个敢于冒险的创业者。

但是，有冒险的勇气，敢于去做有风险的事，并不意味着顾前不顾后，一味头脑发热，横冲直撞。真正有价值的冒险，并不是赌运气，就像上面事例中李小姐，她并不是盲目地赌运气，而是对饰品市场做了详细地分析后做出的判断。

冒险需要智慧来打底，需要严谨的思考作基础。风险是一定要冒的，但那应该是经过计算后的风险。

在某种程度上，商业上的冒险与赌博不无相似之处。赌场上的高手尚且需要智慧和胆识，洞察全局、步步为营，创业者就更是如此了。管理者并不是冒失者，他们必须采取一切可能的手段降低行动的风险。他们会致力于考虑各种革新的方法，处理各种复杂的关系。

大胆的决策并不等于蛮干。对于成功的创业者来说，冒险的前提是

