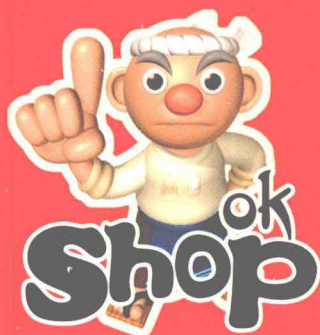




旺业人生必备文辑

轻松开店
快乐赚钱

最实用最具指导性的开店读本
带给你实实在在的帮助
开店做老板赚钱旺业我能赢



本书对老店、新店
老板、员工
同样重要

开店管店细节决定店铺盈亏……

开店必备

做好点滴开店细节，铸就旺铺成功之路！

凌泽贤◎编著

内蒙古人民出版社

开店必备

开店管店细节决定店铺盈亏



旺业人生必备文辑

凌泽贤◎编著

勇敢创业
从无到有
开店不愁
一本在手



最实用最具指导性的开店读本
带给你实实在在的帮助
开店做老板赚钱旺业我能赢

本书对老店、新店
老板、员工
同样重要

做好点滴开店细节，铸就旺铺成功之路

内蒙古人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

开店必备：开店管店细节决定店铺盈亏/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 003979 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

百年老店经营的五个秘诀

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常选择的一种方式。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经营者长期经营并且越做越好，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。那么，是什么原因导致了这些店铺之间的巨大差异呢？

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总结之后，发现开店成功的百年老店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，他们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，绝大多数店铺的经营者都将“顾客就是上帝”的口号挂在嘴边，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、高效地发展。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，系统总结了使杰出名店出类拔萃的品质和管理经验，并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、实用地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的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提供学习和参考，同时也可以作为实体开店者经营渠道的一个重要补充。

前

言



目 录

第一篇 开店前的准备

第一章 审视自身的资源

发掘自己的特长	2
你是否适合开店创业?	3
你的想法是否赢得家人和朋友的支持?	4
是否具备相关的商业知识?	5
是否具备开店的启动资金?	7
是否具备强烈的赚钱欲望?	7
是否具备承受失败的心理准备?	9

第二章 选择一个最适合的行业

认真考虑到底要开哪种店	12
开店时需要考虑的基本因素	13
全盘预估经营情况	15
从三个角度确定开店定位	17
掌握市场信息	19
关注市场的变化	19
挖掘市场需求	20
餐饮业经营法则	20

第三章 装修与设计是店铺的“脸面”

用店铺招牌吸引顾客的目光	22
橱窗设计是店铺的“眼睛”	24
墙面装修至关重要	25



装修天花板的学问	28
装饰店铺的柱子	29
店铺空间构成与通道设计	30
主通路设置非常关键	33

第四章 店铺进货指南

进货的基本流程	35
进货的一般原则	35
进货的主要来源	36
进货的常见技巧	37
进货是一门学问	38
如何验收进货商品	39
进货商品的验收标准	40
如何核算进货成本	50

第二篇 店铺的人力资源管理

第五章 制定人力资源管理制度

人员招聘制度	52
临时人员管理制度	57
职位规划管理制度	58
绩效考核管理制度	60
激励管理制度	63
培训管理制度	69
培训内容	73

第六章 把握员工与团队管理

领导店员的办法	74
学会用合适的方法教导店员	81
培养优秀的店员	82
怎样处理与店员的矛盾	84
怎样处理店员之间的矛盾	85
创建一支优秀的团队	86



第三篇 成功店铺实战攻略

第七章 让店铺正常运转

店铺运营管理常识	92
店铺运营管理的基本制度	97
店铺运营管理的相关执行规范	100
设定店铺计划和排班管理	103
营业人员必备的礼仪标准	104

第八章 商品陈列的十个重要细节

如何让店铺吸引顾客	112
店铺是为“上帝”而存在的	113
醒目是陈列的必备要素	114
用道具和器架来衬托商品	116
焦点陈列原则的应用	117
色彩在陈列中的作用	118
打破平均陈列的陈规	119
补货的方法	121
贴合顾客的脚步做陈列	124
为顾客留下隐私空间的陈列才科学	125

第九章 销售是店铺的核心

如何为商品定价	126
商品价格的调整策略	130
充分发挥商品组合的优点	133
制定促销方案	137
商城“五一”期间营销方案	140
常见的促销方法	144
有效利用店内促销	150
错觉带来的巧妙促销	154
滞销商品的促销方式	159
对促销效果进行评估	161

目

录



第十章 做好店铺的财务管理

填补收银过程中的“漏洞”	163
现金管理规范	167
现金流量是店铺运转的基石	169
控制店铺成本	173
进行财务分析	178
制定财务管理目标	183
资金是店铺生存的根本	187

第十一章 管理好顾客才能赚大钱

顾客的人口统计特征	189
顾客的生活方式	190
满足顾客需求	192
顾客做出决策的基本类型	192
顾客做出决策的过程	193
顾客的类型及消费心理	196
接待顾客的相关技巧	202

第四篇 店铺的货品和日常设备管理

第十二章 对商品进行盘点

商品盘点的目的	210
商品盘点的原则	210
盘点组织	211
盘点的方法有哪些	212
盘点作业技巧	213
盘点结果的运用	215
盘点中有哪些事项应该注意	221

第十三章 商品的维护和保养

五金制品如何养护	222
----------------	-----



塑料制品如何养护	225
皮革类商品如何养护	226
纺织类商品如何养护	227
生鲜食品如何养护	228
糖、酒、茶叶等如何养护	229
食品、粮油等如何养护	231

第十四章 开店应知的设备使用维护管理规范

电梯使用规范	233
空调使用规范	234
打价机使用规范	236
打码机使用规范	236
电脑设备使用规范	237
电子防盗设备使用规范	239
冷、热柜使用规范	239
扫描仪使用规范	240
封口机使用规范	241
普通性维护管理规范	241
配电维护管理规范	244

第五篇 店铺异常及卫生情况管理

第十五章 店铺安全管理

开关店安全操作的基本规范	246
消防管理的基本内容	247
店铺应该配置哪些消防器材	248
消防人员的基本工作要求	248
火灾报警出现时的处理方法	249
制定消防灭火的预计方案	250
进行灭火训练和消防演习	250





第十六章 店铺紧急事件管理

紧急事件的类别	251
成立紧急事件应急小组	252
处理紧急事件的原则	254
停电事件的应急处理	254
火灾事件的应急处理	255
天气灾害事件的应急处理	257
人身事故事件的应急处理	258
暴力及骚乱事件的应急处理	258
抢劫事件的应急处理	259
可疑爆炸物事件的应急处理	259

第十七章 店铺卫生管理

卫生管理制度	260
卫生管理准则	261
柜台卫生管理的相关规定	262
公共区域卫生管理规定	262
更衣室卫生管理规定	263
卫生间卫生管理规定	263
日常卫生管理规定	265
店铺外部环境卫生的执行标准	265
店铺内部环境卫生的执行标准	266
店铺办公区环境卫生的执行标准	267
店铺员工卫生的执行标准	269

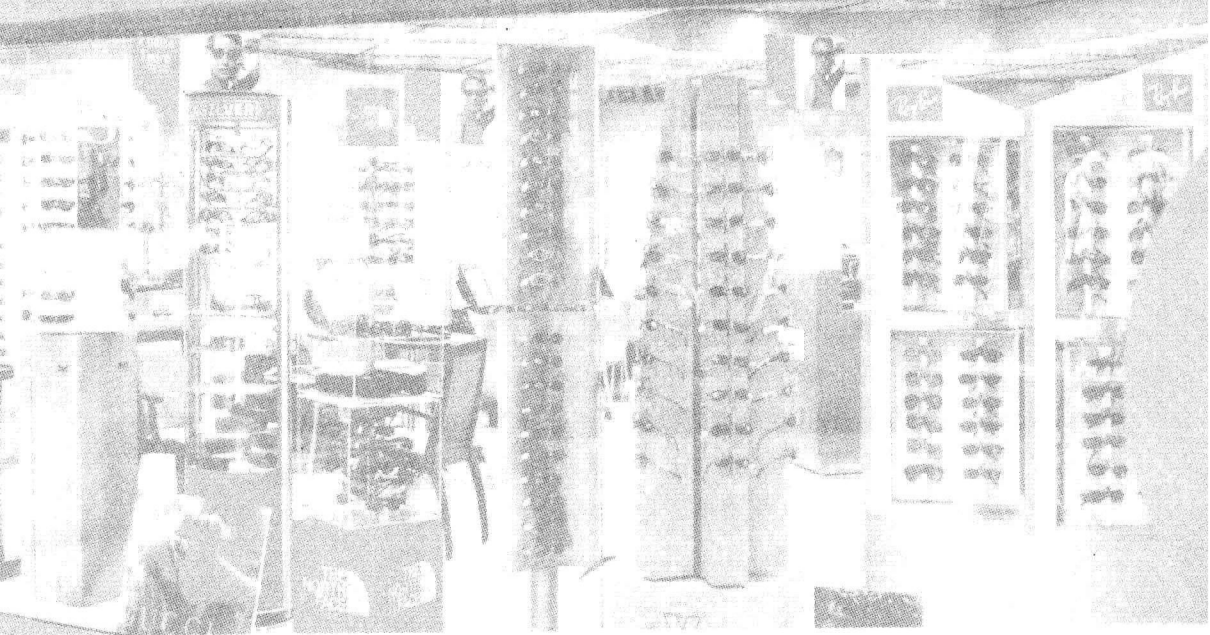
附录 开店事物及注册

个人独资企业和合伙企业登记注册	272
名称登记注册程序	273



第一篇 开店前的准备

成功的将军不打无准备之仗，成功的商人也应如此。开店创业不是小事，作为一名创业者，一定要做好开店前的准备工作，才能更好地进行店铺的经营。





第一章 审视自身的资源



发掘自己的特长

开店之前，首先要考虑，你所经营的店铺是不是需要一些特殊技能或资格？如果需要的话，你在该领域又通过了多少资格考试？

另外，即使你要开设的店根本不需要任何专项技能和资格，我们也建议你尽自己的最大可能去获得一些证明，只有这样的话，才能更好地取得消费者的信赖（此处所指限国家举办的资格考试，或为一般大众认定的考试）。

有些资格的名称，或许听起来和你将要开的店铺没有什么直接关联，但是，相信它们对你只有好处，没有坏处。而且，还可以去重拾书本，再去具体学一学如何布置和插花，这些对将来开店都是有一定的帮助的。

比如说，如果要开一家服装店的话，仅仅靠“喜欢”、“对自己的流行嗅觉充满信心”这些主观因素还是远远不够的，有时候不但不会受到顾客的青睐，有些时候还会听见受到别人的嘲笑，被嫌不够专业。若是你曾在服饰业做过一些相关的工作，并且也学过服装设计而且还拿到了设计师资格，懂得色彩该如何搭配，那么如果你去开服装店的话可能就会非常合适，顾客对你的评价一定会很高，也会对你非常信赖。

不管是房屋租赁业者或银行，在选择往来对象的时候都会非常谨慎，有能力有头脑的人绝对比一无是处的人要吃香的多。

总而言之，多一张资格证照，就等于为你多增添一份保障，帮助你更快地迈向成功之路。





你是否适合开店创业?

一般来说,不管是厂商、批发商或者是加盟连锁店主管,只要有人提出“哪一种人开店比较容易成功”这样的问题的时候,得到的答案一般都是一致的:“活泼、虚心又努力奋斗的人。”

对于这种人来说,即使是他们初次踏入商界,你也可以大胆说他“很容易成功”。环顾商业大环境,只要是自己创业并闯出一番天地的人,他们中的绝大多数都具备了这些素质。

其实,不要小看这些看起来不起眼的东西,想完全做到它们还真是不容易。

或许,你会以为这样事情做起来都很简单,但是其实,要满足这些条件也是非常不容易的。

就拿“活泼”这一项来说,有一种人安静,一般来说很难做到和初次见面的人热情交谈;可是另一种人却相反,他们与任何人都能像老朋友般沟通,毫无障碍。这就是“内向”和“活泼”两种不同的个性。

然而,沉默有时候并不代表着内向和忧郁,而侃侃而谈也不一定就代表活泼。“活泼”一般来说有两种,一种会“让人振奋”,另外一种呢,正好相反,会“让人疲惫”。

后者乍一看来,似乎比较明朗快乐,但是如果仔细思量,你就会发现他谈话的内容总是在围绕着自己打转,欠缺对身边人真诚的关怀。

另外,那些看起来比较“沉默寡言”的人,其实只要不忘服务顾客的精神,也不会一整天看起来都愁眉苦脸。

所以,我们这里所说的“活泼”的人,是指那些“具备服务于他人的精神”的人。

我们再来谈谈“虚心”这个问题。具备这种素质的人,往往能够倾听别人意见、持有“肯定”他人的气度。

不光在商场上,而且在普通的生活中,每一个人都会接到朋友给的忠告和建议,这人时候,有的人会闹情绪,“我这样就很好,不要你来





管!”但是也有些人,他们却能听取不同的意见。相信这两不同的态度,一定会产生两种不同的结果。

当然,我们并不是说面对别人的意见的时候就一地要照单全收,只是要知道,不管是来自外界的什么意见,一定都会有它值得听取、学习的地方。

你一定要自己整理消化这些建议,然后,再从中选择对自己有利的内容。

有些人到一些生意红火的店铺参观见习时,总是会这样认为:“我们的店和别人的店在规模和地点上根本不能相比,要想能达到和他人相同的业绩是绝对不可能的”其实,这是在为自己找借口而已。

一个真正虚心的人,会先把条件上的差异摆在一旁,首先仔细观察别人的用心之处,再加以效仿,最后把好的理念和方法沿用到自己的店铺里。也就是说,虚心的人会从他的所见所闻中寻找契机,并且把这些信息认真消化,从而让自己不断成长。

这些道理,不仅是开店的必需条件,而且同时也适用于各行各业。

很遗憾的是,天生“活泼、虚心又奋斗不懈”的人往往是凤毛麟角的,大多数的人,都一定要靠后天来培养这些素质。

所以,从现在起就开始努力,督促自己成为一个“活泼、虚心又努力奋斗”的人,如果这样的话,成功对你来说就在不远处!



你的想法是否赢得家人和朋友的支持?

对于开店这件事,你身边的一些人,比如配偶、孩子、父母以及朋友,他们都是持一种什么样的态度呢?是无怨无悔地全力支持?还是持反对意见呢?

尤其是那些每天都你生活在一起的家人,想一想,他们的生活是一定会因为你的开店而受到一些影响的。比如说,如果辞掉原来的工作去开店的话,家中马上就会失去一份固定收入;开店以后一般都会变得非常忙碌,家事往往就会做得马虎草率,有时当家人休息时,你却要把时



间用在去照顾店铺上，而不能去陪伴家人。

所以说，家人一旦反对开店，就将直接对你的开店计划造成压力。

况且，理想与现实通常有段距离。并不是说心里想着要成功，就一定可以成功。除此之外，不管是开哪种店，打从开张就持续热卖的例子更是少之又少。

在旁人眼中，也许经营已经步上正轨，但实际的收益却不如预期，而且要回头已是难上加难。这种名实不符的现象，据说每三年会出现一次。

遇到这样的低潮时，若是最亲近的家人和朋友能够适时给你一些鼓励：“再苦也是自己选择的，再试试看吧！”应该说任何人都会愿意再拼一次的。

因此，当你决定开店时，一定首先要和家人及朋友彻底沟通，取得大家的支持，让自己有个坚强的后盾。



是否具备相关的商业知识？

创业者一定要具备的基本商业知识：

一、法开业知识

1. 有关私营及合伙企业、公司的法律法规
2. 如何进行验资
3. 如何申请开业登记
4. 哪些行业不允许私营
5. 哪些行业的经营须办理有关行业管理手续
6. 如何办理税务登记
7. 纳税申报有哪些规定和程序
8. 如何领购和使用发票
9. 银行开户程序和有关结算规定
10. 成为一般纳税人有哪些条件
11. 你应该交哪些税费，如何交纳
12. 怎样获得税收减征免征待遇