

最新

开店

● 拿来就用的开店必备全书

ZUIXIN
KAIDIAN
DAQUAN

大全

徐杰◎编著



中国纺织出版社

最新

开

店

●拿来就用的开店必备全书

ZUIXIN
KAIDIAN
DAQUAN

大全

徐杰◎编著

中国纺织出版社

内 容 提 要

许多的成功者是通过开店铺发家致富的，甚至把这个小生意打造成为了商业帝国。其实，开店铺很容易，但开一家赚钱的店铺就不简单了。怎样才能开一家赚钱的店铺呢？本书精心研究数百家中外店铺的成功经验，用通俗易懂的语言，讲述真实的操作：从项目确定、资金筹措、选址、装修、开业、经营管理，到发展壮大。给您有效的开店技巧，手把手教您开一家赚钱的门店。

图书在版编目（CIP）数据

最新开店大全 / 徐杰编著. —北京：中国纺织出版社，
2012.10
ISBN 978-7-5064-9075-7

I. ①最… II. ①徐… III. ①商店-商业经营 IV. ①F717

中国版本图书馆CIP数据核字（2012）第205152号

策划编辑：宫 商 金 彤 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

三河市华丰印刷厂印刷 各地新华书店经销

2012年10月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：19

字数：315千字 定价：36.00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

市场经济背后的潜台词就是快速的流通，在流通中不断产生各方应得的利润。改革开放 30 多年来，细看身边的变化，最大的莫过于我们身边大大小小的商店如雨后春笋般地发展起来了。为什么这么多的商店涌现出来？答案很简单——还是有钱赚。

直接和用户打交道的店铺是商品经济社会最后也是最重要的一个环节，社会经济的运行模式决定了店铺存在的客观必然性。

事实告诉我们，许许多多的成功人士都是从开一家小店开创自己的商业奇迹。想在当今市场经济的大潮中成功搏击风浪，先经营好一片小店是必走的第一步。

麻雀虽小，五脏俱全，怎样开一家属于自己的店铺？看似简单，其实这里面的学问还是蛮多的。开什么店、在哪儿开、店面怎样装饰、经营怎样管理……很多事情都要运筹帷幄。不先给自己“充电”怎么行！

本书力求用一种深入浅出的表现手法，系统介绍如何成功经营一家店铺的相关知识，不管你是初入此行，还是已经拥有了一片小店，都能从中受益。

开卷有益，真心祝愿本书能助您走上成功、富裕之路！

目 录

第一章 开店置业前的准备

“工欲善其事，必先利其器”。在开店前应先衡量自己的实力和财力，选定合适的行业。然后，从商圈的状况、地点的评估到风险预测，都仔细调查，不可忽视任何一个细节，以免大意失荆州。所以，开店前要认真准备！

第一节	开店前的必备常识	2
第二节	选对商圈才能事半功倍	12
第三节	选择开店地点是关键	16
第四节	开店前做好市场调查	22
第五节	好名带来好运——店名的确定	26
第六节	开店如何办理相关法律手续	29



第二章 营造卖场气氛，使顾客流连忘返

整个卖场的布局、色调的搭配、商品的陈列，都是为了一个目的——使顾客赏心悦目，延长顾客在店内逗留的时间，激发顾客的购买欲望。

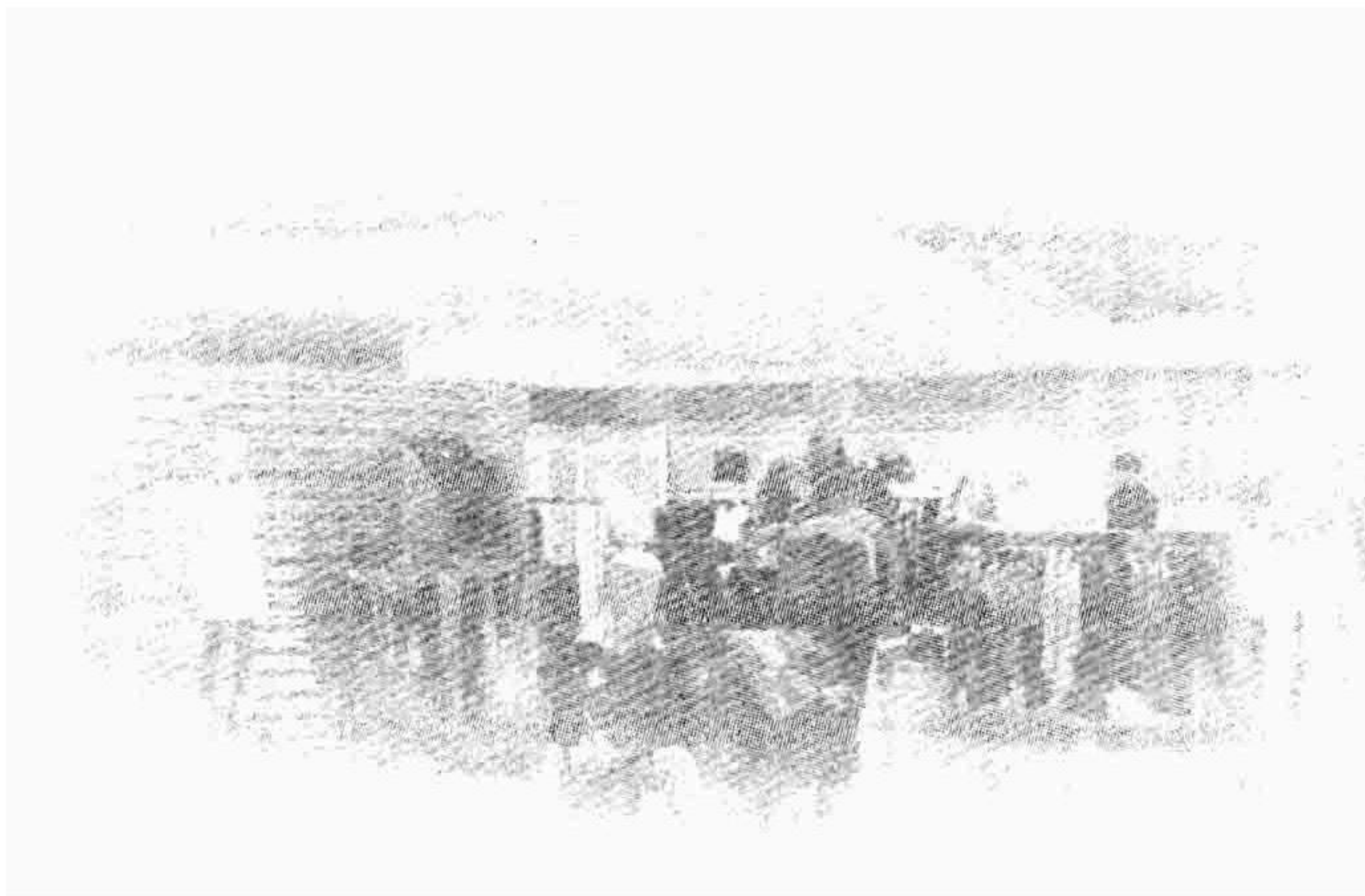
第一节 商品的陈列要“以客为尊” 40

第二节 利用色彩吸引顾客的眼球 51

第三节 灯光与照明 57

第四节 招牌与橱窗 62

第五节 店铺的内部布局与装修 68



第三章 店铺的日常运作

店务是店铺销售人员为实现销售而展开的商品采购、运输、整理等工作，是将商品销售出去的基本保证。

第一节	销售现场的日常管理	76
第二节	商品的采购	80
第三节	商品的运输	94
第四节	商品的验收与储存	96



第四章 培养一支精诚合作的队伍

“天时不如地利，地利不如人和。”只有上下一心，店铺生意才能越来越兴旺。

第一节 做一名优秀的店铺经理 104

第二节 培养优秀的店员 120

第三节 培养良好的人际关系 130



第五章 将顾客满意进行到底

顾客是店铺的衣食父母。

第一节 针对不同顾客的心理采取不同的行动 138

第二节 销售技巧与贩卖应对 145

第三节 讨好顾客的妙招 164

第四节 店员的语言艺术训练 176

第五节 顾客异议的有效处理 182

第六节 顾客的管理 196



第六章 旺铺经营促销秘诀

旺铺之所以“旺”，关键原因在于旺铺的经营者知道怎样激发顾客的购买欲，怎样影响消费者以扩大商品的销售。他们有自己的金点子！

第一节 店铺赚钱的“八个前提” 200

第二节 店铺生意失败的“六大原因” 203

第三节 定价里面有玄机 207

第四节 想方设法进行促销 225

第五节 店铺的广告设计 245

第六节 提升店铺经营业绩的“九个实战秘诀” 248



第七章 店铺的竞争与发展

店铺要获得优势容易，要保住优势则相对较难，因为当你还是弱者时，你在暗处，竞争对手容易忽略你；而一旦你从幕后走向前台之时，你的一切都暴露在竞争对手面前，这就是俗话说的“打江山易，保江山难”。但是别急着保，因为还有一句俗语：“最好的防守就是进攻。”因此，对已经走上正轨的店铺来说，不要被眼前的胜利所迷惑，要继续打拼，不断竞争发展。

第一节 店铺的竞争 254

第二节 常用的竞争策略 259

第三节 店铺的发展策略 268

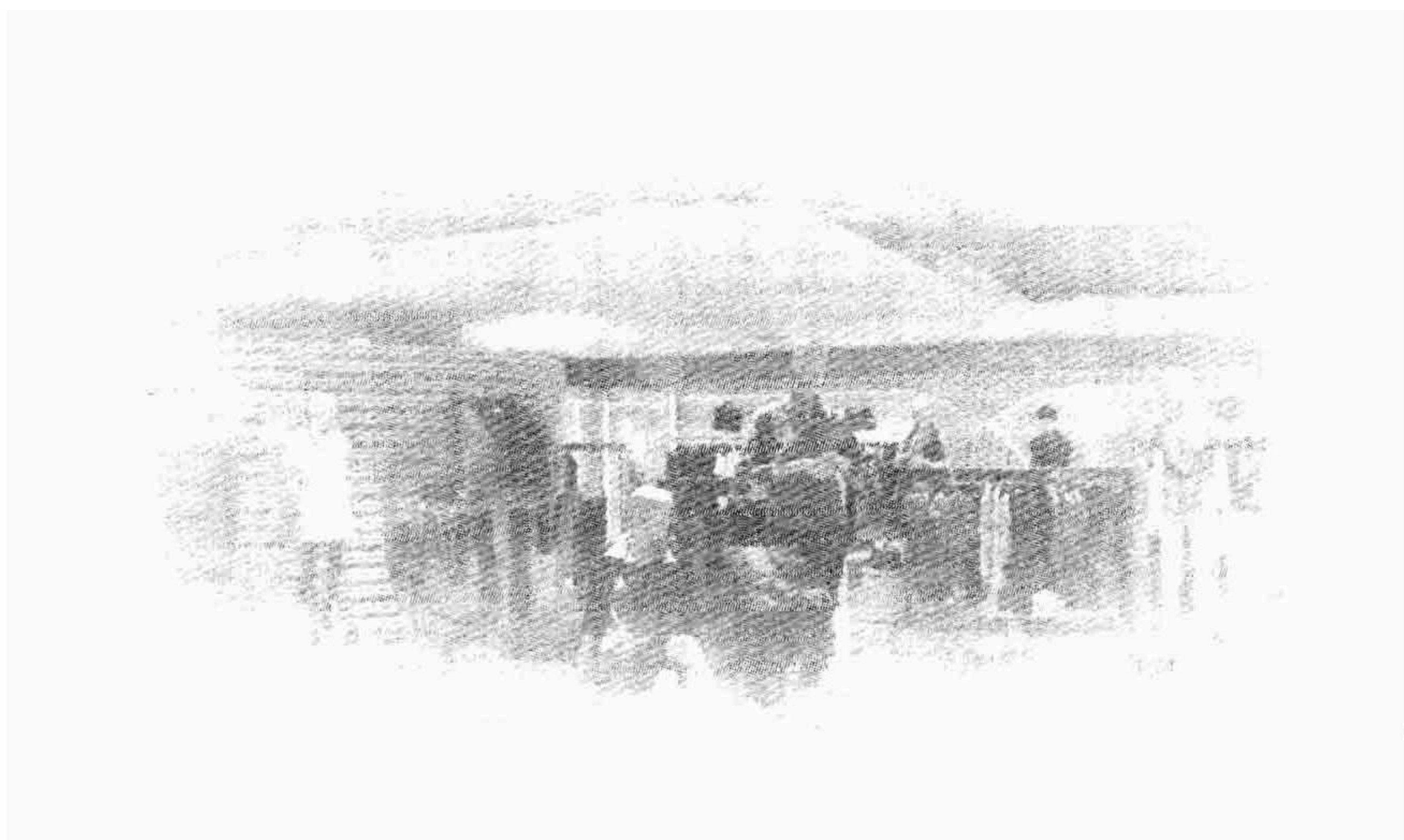
第四节 店铺发展的关键是引进人才 271

第五节 实行多角化战略 274

第六节 店铺的连锁营运 278

参考文献..... 290





第一章 开店置业前的准备



“工欲善其事，必先利其器”。在开店前应先衡量自己的实力和财力，选定合适的行业。然后，从商圈的状况、地点的评估到风险预测，都仔细调查，不可忽视任何一个细节，以免大意失荆州。所以，开店前要认真准备！



第一节 开店前的必备常识

开店说起来简单：只要你有资金，找到门面，明确经营方向，申办营业执照，就能正大光明地干起来。但是要开一个赚钱的店却是不容易的，必须踏踏实实一步一个脚印，因此我们得从基本常识学起。记住，开店没有捷径可走！

1 开店赚的是多少钱

开店生意是在固定场所设立店铺，等候顾客光临而进行销售，类似自然界的植物，而走动式销售则类似动物。

开店必须以店铺为中心，发掘周围的客户群；最重要的是店铺所在地，也就是店铺的地理位置对营业活动有极大的影响，甚至是店铺生意能否成功的关键因素，所以，流传着这样一句话——“店铺生意是店址的生意”。

做生意首先要理解赚的是多少钱，开店生意赚的是“服务”钱。

很多人都知道，特定的商品有不同的价格，例如出厂价、批发价以及零售价。或许您不知道，很多商品的成本价仅仅只有零售价格的 $1/2 \sim 1/3$ ，利润的 $30\% \sim 50\%$ 都被批发商和零售门市赚取了。店铺生意的毛利水平一般都在销售额的 $30\% \sim 50\%$ ，应当算是很高的利润水平，店铺生意到底赚的是多少钱呢？首先应当明确一点，现代市场环境中，商品价值是多种因素构成的，几乎与商品的生产成本无关。

商品价值 = 商品使用价值 + 包装 + 品牌 + 资讯 + 服务

商品使用价值是商品本身能提供的功效，实现特定的功能是商品存在的根本原因，如电冰箱要制冷，移动电话能通话等。商品不具有使用价值，或者使用价值有缺陷，则商品价值就大打折扣。

在感性消费的市场中，商品的包装对商品价值有重要的影响。在包装精美的情况下，可以大幅度提高商品价值。

品牌在市场营销中具有重要的作用。同样的价格，名牌比杂牌卖得多、卖得快；同等品质，名牌商品可以获取名牌差价，卖更高的价钱。

资讯也是商品价值的重要构成因素。在许多商品中，资讯是指商品的专业知

识与流行趋势两个方面。在购买不熟悉的商品时，如果销售人员给您更多更全面的资讯，尤其是商品的专业知识，将大大增加购买的可能性。现在流行具有越来越重要的价值，不适合流行的商品几乎无人问津。

服务也是商品价值的构成要素，主要是由店铺为消费者直接提供的。

在商品价值方程式中，商品的使用价值、包装、品牌是由生产企业提供的，而资讯是生产企业与店铺共同提供的，服务基本上是由店铺提供的。

店铺的服务包括售前服务、销售现场服务以及售后服务。售前服务是指店铺将各种商品集中在一起，并为消费者提供固定的场所的服务（包括方便消费者选购的购物环境）。销售现场服务是指店铺为消费者选购商品提供一系列的服务，包括商品知识介绍、使用演示、完成交易，使消费者能够获得特定的商品，并提供商品包装，甚至送货上门。所有的现场服务就是使消费者能够更加便利地选购商品，使消费成为一种真正的享受。售后服务除了大家都知道的“三包”之外，还有很多内容与形式，实质上就是为消费者的消费过程提供保证和支持。

天下没有免费的午餐，店铺为生产者与消费者提供各种服务，赚的当然是服务的钱。事实上，店铺生意的所有活动都是一种服务行为。至于服务类型的店铺，自然所有活动都是围绕服务展开的。

经营店铺必须牢记两点。第一，店铺生意的关键是“店址”；第二，店铺赚的是“服务”钱。

2 做好面对风险的准备

近年来，随着我国改革的逐步深入，精简机构、分流富余人员已成为人们能够接受的事情。从原先岗位上下来的人们越来越多地把目光放在了开店经营上。中小型店铺日益繁荣起来，分析人们开店的原因不外乎有三种。

理由一：因为下岗或对自己的薪水不满意等原因而开店，这些人以赚钱为主要目的。

理由二：中国人都有当老板的欲望，想摆脱刻板的薪水阶级，依靠自己的专业知识或兴趣，拥有属于自己的事业。这些人开店为了事业。

理由三：退休后的老人或家庭主妇渴望回到社会，做点自己想做的事情，这些人开店为了兴趣。

这三种原因中，有的人可能只具有其中之一，有的人可能两种或三种原因都兼而有之。但无论开店的原因是什么，我们都应知道任何商店的经营都或多或少

有风险存在，而一般商业的利润计算，除了以收益扣除成本之外，必须扣减原先所评估的风险损失，才能预估出较客观而准确的利润。因此，开店前的风险评估对于往后利润的计算，具有相当的影响。

有些商业投资，其本身便具有相当大的风险，但其获益却又让不少投资者抱着“不入虎穴，焉得虎子”的决心来放手一搏，当然，大胆的尝试是每位创业者所必备的。但各位如果能在入虎穴前先备妥“利器”及应变方法，岂不是更能快速而安全地攫取“虎子”吗？

（1）一般商业普遍性的风险有以下三种

①商品的滞销

造成产品滞销的因素很多，诸如行销方式的不当、产品本身的品质欠佳、销货人员的态度欠妥等，都可能影响产品的销售量，而其中又以行销方式的影响为最大。

制定店铺行销策略不可以抱着“把批发进来的东西卖出去”的想法，而应该抱着“批进能够卖出去的东西”的想法。因而业者只有掌握市场以及客户目前和将来的需要，并认真地制造出配合这些需要的产品或服务。具备这些正确观念之后，所制定的行销策略才能不致有偏差，才能有良好的销售成绩。

②产品本身的品质欠佳

当产品的性能、品质、功能几乎没有什么差异的时候，很容易陷入价格竞争，面临“没有利润的销售”的危险，因此，为了避免这种情形，每位业者都必须以价格以外的方式来争取顾客群。由于近年来消费者观念的改变，对于质的要求比以往高，因此品质的改良便成为极有利的竞争条件。对于开店而言，店中的产品只有保证优质，杜绝假冒伪劣，才能让顾客放心消费、持续消费。

③售货人员的教育训练不良

教育训练是一项投资，企业若有良好的训练制度，不但可让新人充分发挥功能，也可促进企业的成长及发展。以麦当劳为例，其所强调的经营理念便是良好的服务态度，使顾客能感觉出，他们不仅只是餐饮业，亦是注重服务品质的服务业。

（2）面对风险的准备

开店的原因不同，对待风险的态度就不同。以赚钱养家为目的的人会选择一条比较现实，风险相对较小的经营之道；想干一番事业的人持有的期望值较高，风险也就大；因兴趣而开店的人，风险随兴趣不同而异。

因此，开店的人要明确自己开店的目的，对开店的风险有心理准备，你必须订下周密的计划，必须有万全的准备，不可疏忽投入开创中小型零售业商店的任何一个步骤，否则将会功败垂成。至于应该有怎么样的准备呢？大致可分成两种：第一是心理准备，第二是实质准备。

①心理准备

全心投入开设中小型商店营业前必须做好心理准备：“我要开属于自己的店，从此我将没有星期天、没有假日。我必须工作到半夜、必须负责这家店的成败……”如果对于这些改变都能欣然接受的话，那您便已完成自己当老板前的心理建设了。

②实质准备

有了良好的心理准备之后，接下来就必须为实质的行动做妥善的准备，至于实质上的动作有哪些呢？大致有下列两件大事：

a 资金准备：

资金为一切开店的基础，想要自己当老板若没有充裕的资金恐怕不易成功。尤其是刚起步的中小型零售业总要忍受几个月的亏损，若资金不足或周转不灵，企业很快就会面临财务窘状而无法继续经营。因此你必须仔细盘算下列问题：

△到开店为止总共需要多少资金？

△自己可运用的资金有多少？

△开店总费用减去自己的资金，不足额为多少？

△不足额的部分，是否有借贷来源？

△自己是否有偿还借款计划，是否有能力按规定还债？

资金为成立店铺的磐石、基础。资金若不牢靠则往后经营起来必是摇摇摆摆、无法稳定。所以资金方面的准备一定要落实。

b 选定一种业态：

有了基本的资金做后盾，我们就必须坐下来仔细想一想，到底该从事哪一个行业？

通常在选择行业时有下列几点重要的影响因素：

△这行业似乎很赚钱：如干洗店、美容店等。

△这行业是个人的兴趣：如乐器行、花店、音像店等。

△这行业非常流行：如网吧、洗车等。