

 商业地产操盘攻略系列

商业地产

SHANGYE DICHAN
GOUWU ZHONGXIN

购物中心

★ 策划 ★ 实施 ★ 运营 ★ 案例 ★

谢毅 吴杰 主编



化学工业出版社



商业地产操盘攻略系列

商业地产

SHANGYE DICHAN
GOUWU ZHONGXIN

购物中心

★ 策划 ★ 实施 ★ 运营 ★ 案例 ★

谢毅 吴杰 主编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书以购物中心商业地产项目的策划为主，内容主要包括购物中心商业地产项目招商、地产模式、营销推广、现场招商、招商谈判、人员管理及日常管理等内容。此外，提供了大量实用表格和工具，可修改后使用。第四部分的策划案例，则可从中吸取每个案例的成功要点，在自身策划时借鉴使用。

本书可供商业地产从业人员及策划人员使用和借鉴，也可供有志于从事商业地产，特别是购物中心地产项目的人事参考。

图书在版编目 (CIP) 数据

商业地产：购物中心——策划·实施·运营·案例/谢毅，
吴杰主编. —北京：化学工业出版社，2012.7

(商业地产操盘攻略系列)

ISBN 978-7-122-14579-6

I. ①商… II. ①谢…②吴… III. ①购物中心-房地产
开发-研究 IV. ①F293.35

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 131642 号

责任编辑：陈 蕾

装帧设计：尹琳琳

责任校对：边 涛

出版发行：化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 装：化学工业出版社印刷厂

710mm×1000mm 1/16 印张 12¼ 字数 233 千字 2012 年 9 月北京第 1 版第 1 次印刷

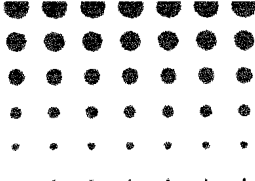
购书咨询：010-64518888(传真：010-64519686) 售后服务：010-64518899

网 址：<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：39.00 元

版权所有 违者必究



前言

PREFACE

2011年春节一过，“新国八条”强势出台以及以“京十五条”为代表的地方细则尘埃落定，基本宣告了住宅投机闸门的关闭。住宅投资投机的退潮，“资金流”会流向商业地产领域，因此在当今通胀预期抬头时期，从住宅市场挤出来的过剩流动性总是要寻找新的出口，一直游离在调控政策之外的商业地产，无疑由默默无闻的“伴娘”成为了众人瞩目的“新娘”。

龙头房企纷纷剑指商业地产就是最好的明证。稍微翻阅一下近期房地产报刊就会发现，聚焦知名房企押宝商业地产的报道此起彼伏，关于住宅开发企业转型商业地产投资开发的提法更是不绝于耳。作为自主经营、自负盈亏的市场主体，选择操作何种业态是房企的权利，在住宅市场面临下行风险的当头，将商业地产作为企业避风港也是顺势而为之举。

商业地产的形式多样，主要包括购物中心、超级购物中心、大卖场、商业街、主题商场、专业市场、写字楼。当然很多地产形式，是融合了住宅地产、商业地产、工业地产、旅游地产等的复合地产，界限不一定划分的那么明确，比如酒店，可以划为商业地产，也可以划为旅游地产。

基于此，我们在多年探索的基础上，做出了一套适合商业地产专业市场从业人员和策划人员使用和借鉴的管理工具书——《商业地产：购物中心——策划·实施·运营·案例》。

本书主要由以下七个部分组成。

◎第一部分：购物中心总体认知，包括认识购物中心、购物中心造型种类。

◎第二部分：购物中心市场调查，涵盖购物中心市场调查步骤、购物中心市场调查方法、购物中

心调查项目。

◎第三部分：购物中心策划定位，主要有购物中心项目分析及购物中心定位。

◎第四部分：购物中心规划设计，包括出入口空间规划设计、动线规划设计、购物中心建筑外立面规划设计、购物中心环境规划与设计、工程结构设计、购物中心消防设计及购物中心商业氛围设计。

◎第五部分：购物中心营销管理，介绍了购物中心营销节点控制、购物中心营销工具、购物中心营销方法。

◎第六部分：购物中心招商管理，以购物中心招商原则、购物中心招商方式、购物中心招商现场包装、招商现场接待流程、购物中心招商谈判、购物中心招商人员管理为主。

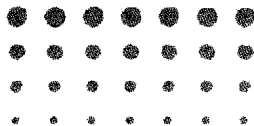
◎第七部分：购物中心运营管理，涵盖购物中心运营管理模式、购物中心物业管理、购物中心商户装修管理。

此外，本书附有大量实战工具、实战范本及经典案例，稍加修改便可运用于实际操作中，可以说是商业地产购物中心人士不可多得的一个职场助手。

本书由谢毅、吴杰主编，在编辑整理过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有靳玉良、刘建伟、刘海江、周亮、李汉东、韦厚娟、刘军、段青民、柳景章、李亮、杨冬琼、赵仁涛、杨吉华、吴定兵、朱霖、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵建学、江美亮、滕宝红、王高翔、匡仲潇，最后全书由谢毅、吴杰统稿、审核完成，在此对他们一并表示感谢！由于作者水平所限，不足之处在所难免，敬请读者指正。

编者

2012年5月



目录

CONTENTS

第一部分 购物中心总体认知 1

第一章 认识购物中心 2

一、购物中心简述 2

二、购物中心特征 2

拓展阅读：六大著名购物中心 2

三、购物中心发展 3

第二章 购物中心造型种类 4

一、直线带状购物中心 4

二、L型购物中心 4

三、U型购物中心 4

四、集团型购物中心 5

五、T型购物中心 5

六、三角型购物中心 5

七、哑铃型购物中心 6

八、十字哑铃型购物中心 7

九、垂直立体式购物中心 8

第二部分 购物中心市场调查 9

第一章 购物中心市场调查步骤 10

一、确定调查目标 10

二、确定调查内容 10

三、选择调查方法	11
四、制定调查方案	11
五、进行市场调查	11
六、分析并撰写调查报告	12
第二章 购物中心市场调查方法	12
一、快速调查法——区域市场	12
二、四维空间法——项目调查	12
第三章 购物中心调查项目	13
一、经济环境	13
拓展阅读：购物中心市场调查特点	14
二、地块情况	15
【实战工具 1】地块与城市节点的出行	
便利性	15
【实战工具 2】地块周边交通情况分析	15
【实战工具 3】地块内市政道路情况分析	16
三、城市发展规划和政策	16
四、区域零售业结构	16
【实战范本 1】××购物中心经营者	
问卷调查表	16
五、竞争对手	18
【实战工具 4】竞争对手业务模式调查表	18
【实战工具 5】竞争对手竞争策略调查表	18
【实战工具 6】竞争对手经营状况调查表	19
【实战范本 2】××购物中心竞争对手	
分析	20
【实战范本 3】××城市广场部分百货	
业态分析	20

六、未来购物中心供应量	23
七、消费者消费行为	23
【实战范本 4】××购物中心消费者	
问卷调查表	24
【实战范本 5】××购物中心消费者	
问卷调查	24
拓展阅读：购物中心问卷调查质量	
控制方法	26
八、立地条件	27
九、商圈	28
【实战范本 6】××购物中心所在城市	
商圈分析	31

第 三 部分 购物中心策划定位 ... 33

第一章 购物中心项目分析	34
一、项目概况	34
二、法律及政策风险性	35
三、市场状况	36
四、规划情况	37
五、项目开发	38
六、投资收益分析	38
七、综合分析和建议	40
第二章 购物中心定位	42
一、购物中心客户定位	42
二、购物中心功能定位	43
拓展阅读：购物中心开发八大误区	45

三、购物中心价格定位	47
四、购物中心形象定位	49
拓展阅读：购物中心策划十大原则	52

第 ④ 部分 购物中心规划设计 ... 54

第一章 出入口空间规划设计	55
一、出入口位置设置	55
二、出入口空间形式	55
三、无障碍设计	56
第二章 动线规划设计	56
一、联系外部动线设计	56
二、员工动线设计	58
三、水平动线设计	58
四、垂直动线设计	59
第三章 购物中心建筑外立面规划设计	60
一、外立面形状设计	61
二、外立面色彩设计	61
三、影响外立面因素	62
四、建筑外立面发展趋势	62
第四章 购物中心环境规划与设计	63
一、采光设计	63
二、照明设计	64
三、景观设计	65
四、通风设计	66
五、吊顶设计	66

第五章 工程结构设计	66
一、建筑结构形式	66
二、标准层面积及平面布局	67
三、开间进深及柱网尺寸	68
四、公共走道宽度	68
五、公共电梯厅尺度	68
第六章 购物中心消防设计	69
一、安全出口设计	69
二、防火墙设计	69
三、楼梯间设计	70
四、疏散楼梯设计	71
五、消防电梯设计	71
六、防火门和防火卷帘设计	71
七、消火栓设计	72
第七章 购物中心商业氛围设计	73
一、购物中心室内装修设计	73
二、购物中心广告位设计	74
三、购物中心景观设计	74
四、公共服务设施设计	74

第⑤部分 购物中心营销管理 ... 76

第一章 购物中心营销节点控制	77
一、准备期	77
二、开盘期	79
三、开业期	80
四、养市期	81

五、市场运营期	81
第二章 购物中心营销工具	82
一、招商处	82
二、楼书宣传	82
三、DM单宣传	84
四、VI系统宣传	84
五、户外包装宣传	85
六、报纸宣传	85
七、电台宣传	86
八、电视台宣传	86
九、车身广告宣传	86
十、其他媒体宣传	86
十一、营销活动	86
第三章 购物中心营销方法	87
一、借助慈善营销	87
二、运用实证营销	87
三、做好地缘营销	87
四、学会开放营销	88
五、历史文化营销	88
六、巧妙借景营销	88
七、认识物管营销	88
八、使用人脉营销	89

第 六 部分 购物中心招商管理 ... 90

第一章 购物中心招商原则	91
一、业态比例合理	91

二、品牌形象统一	91
三、业态互补	91
四、商户开发具有顺序	91
五、主力店布局	91
拓展阅读：百年老店商家选址宝典	91
六、特殊商户优惠	93
七、统一服务	93
拓展阅读：购物中心招商风险	93
第二章 购物中心招商方式	96
一、项目洽谈会	96
二、项目发布会	96
【实战范本 7】××购物中心招商发布会 ...	96
三、合作交流会	98
四、投资研讨会	98
五、登门拜访	98
第三章 购物中心招商现场包装	98
一、购物中心招商处设计	98
二、所需办公用品	99
三、备好招商资料	99
【实战范本 8】××购物广场招商处包装 ...	100
第四章 招商现场接待流程	102
【实战范本 9】购物中心招商现场接待	
流程	102
一、欢迎客人	102
二、引导入座（第一次）	103
三、业务寒暄	103
四、参观展示	103

五、引导入座（第二次）	103
六、带客户看房	104
七、引导入座（第三次）	104
八、商铺销控	104
【实战范本 10】××购物中心商铺	
销控表	104
九、销售论价	105
十、现场逼订	106
拓展阅读：现场逼定技巧	106
十一、商铺确认	107
十二、签单收款	107
十三、送客、填写资料	107
【实战工具 7】招商部工作日报	107
【实战工具 8】招商部工作周报	108
【实战工具 9】招商部日报表	108
【实战工具 10】招商情况周报表	108
第五章 购物中心招商谈判	109
一、招商谈判原则	109
【实战范本 11】××购物中心租赁	
意向书	109
二、不同类型客户应对	111
三、学会说服客户	112
四、客户异议处理方法	114
拓展阅读：客户异议处理技巧	116
五、客户咨询常见问题	116
第六章 购物中心招商人员管理	119
一、招商人员仪容要求	119

拓展阅读：招商人员常用文明用语	121
二、招商人员基本礼仪	123
拓展阅读：饭桌礼仪	128
三、招商人员素质要求	130
四、招商人员培训	131
五、招商人员制度化管理	131
【实战范本 12】招商人员考勤规定	131
【实战范本 13】招商人员工作要求	132
【实战范本 14】认租书管理规范	133
六、招商人员激励管理	134
七、招商人员考评	135

第 ⑦ 部分 购物中心运营管理 ... 136

第一章 购物中心运营管理模式 137

一、只租不售 137 |

【实战范本 15】××购物中心招租方式 ... 139

拓展阅读：整栋租赁与分割租赁分析 139

【实战范本 16】××购物中心租赁合同 ... 140

二、销售 141 |

【实战范本 17】××购物中心运营价格 ... 141

三、组合模式 145 |

第二章 购物中心物业管理 146

一、购物中心物业管理模式 146 |

二、购物中心物业管理两大核心 147 |

三、购物中心物业接管验收 148 |

【实战工具 11】公共配套设施接管

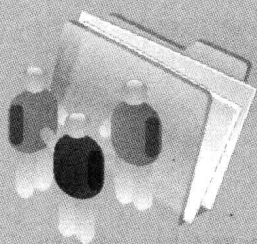
验收表	148
【实战工具 12】物业工程移交项目表	149
【实战工具 13】图纸、资料验收清单	150
【实战工具 14】消防系统验收表	151
【实战工具 15】绿化工程竣工验收单	151
四、购物中心物业管理基本项目	155
【实战范本 18】××购物中心清洁	
服务表	156
【实战范本 19】××购物中心环境	
卫生保洁	157
【实战范本 20】××购物中心火警	
处理预案	157
【实战范本 21】××购物中心停电	
处理预案	159
第三章 购物中心商户装修管理	161
一、制定商户装修流程	161
【实战范本 22】××购物中心商务	
装修流程	161
二、装修材料要求	161
三、装修安全管理要求	162
【实战范本 23】施工人员出入证	162
【实战工具 16】商户装修施工人员出入	
办证表	163
四、装修现场管理要求	163
五、召开商户商务装修座谈会	163
六、签订铺位装修协议书	164
【实战范本 24】××购物中心装修	
施工协议书	164

【实战工具 17】装修商户基本情况表	167
【实战工具 18】商户装修入、退场 申请表	167

附录 购物中心经典案例

【经典案例 1】东京六本木新城购物 中心	169
【经典案例 2】深圳 COCO Park	170
【经典案例 3】深圳海岸城	171
【经典案例 4】英国最大购物中心—— Blue Water	172
【经典案例 5】新加坡新达城	173
【经典案例 6】中国香港太古广场	174
【经典案例 7】北京——金源时代 购物中心	174
【经典案例 8】上海——华润时代 广场	175
【经典案例 9】重庆大都会广场	175
【经典案例 10】成都熊猫万国商城	176
【经典案例 11】深圳中信城市广场	177
【经典案例 12】重庆财富购物中心	178

参考文献



第一部分

购物中心总体认知

- 第一章 认识购物中心
- 第二章 购物中心造型种类

