

Success

王成 / 编著

成功经营

你的商店

在行业竞争中立于不败之地的秘诀



企业管理出版社

成功经营 你的商店

王 成 编著

企业管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

成功经营你的商店/王成编著. - 北京; 企业管理出版社,
1998. 9

ISBN 7-80147-112-1

I. 成… II. 王… III. 商店-商业管理 IV. F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (98) 第 28635 号

成功经营你的商店

王 成 编著

企业管理出版社出版

发行电话: (010) 68414644

(社址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 100044)

*

新华书店北京发行所发行

北京艺辉胶印厂印刷

*

850×1168 毫米 32 开 11.375 印张 285 千字

1998 年 10 月第 1 版 1998 年 12 月第 1 次印刷

印数: 0001-8000 册 定价: 19.80 元

ISBN 7-80147-112-1/F·110

目 录

第一章 经理的内部管理

- 一、经理的自身素质 7
- 二、怎样领导部属 10
- 三、怎样领导临时工 17
- 四、经理的“组阁”结构 23
- 五、经理的禁忌 27
- 六、经理的领导艺术 34

第二章 吸引更多的顾客有窍门

- 一、善待顾客 45
- 二、了解顾客 49
- 三、开发顾客 54
- 四、影响顾客 60
- 五、迎合顾客 65

第三章 成功地建立你的领地

- 一、经营场地的重要性 75

目 录

二、场地选择的几个基本条件 80

三、地理位置 84

四、注意的几个问题 87

第四章 竭力诚实为公众服务的背后

一、满腔热情的服务 95

二、坚持信誉第一 103

三、对公众负责到底 110

第五章 便宜卖的理论已经过时

一、便宜卖反而会使客人远离 120

二、现代的销售方法 124

三、在游乐中销售 131

第六章 如何做好中小型老板

一、中小商店的经营哲学 140

二、顾客永远没有错 147

目 录

- 三、加强销售的管理 154
- 四、开源不易先节约 161
- 五、开发崭新的产品 168
- 六、选择得力的助手 174
- 七、做个称职的老板 184

第七章 拿出你自己的特色

- 一、店址为经营之本 196
- 二、住宅小区的商店 198
- 三、返朴归真的商品店 201
- 四、充分发挥小店的特点 204
- 五、商品规划和地点选择 206
- 六、让商店成为聚会场所 210
- 七、尽量满足顾客的心理需要 214
- 八、从出租店里学新的经营思想 217
- 九、借鉴成功的经营 220

第八章 成功的推销技巧

- 一、因人而异区别对待 228

目 录

- 二、关键时刻善于诱导 /230
- 三、心理攻势直达目的 /233
- 四、权衡利弊分析得失 /236
- 五、拐一个弯说明观点 /239
- 六、制造气氛门庭若市 /242

第九章 商战谈判中的致胜术

- 一、绝妙的要价战术 /249
- 二、让步形态与反戈一击 /252
- 三、角色扮演与软硬兼施 /257
- 四、中途抬价略施小计 /261

第十章 周密的促销计划

- 一、促销的重要性 /273
- 二、经理在促销活动中的作用 /276
- 三、价格对促销的影响 /280
- 四、促销的前期工作 /283
- 五、促销的形式 /287
- 六、促销的广告媒体 /291

目 录

七、成功的促销活动 /294

第十一章 商品陈列的艺术

- 一、商品陈列的作用 /304
- 二、店员的陈列法则 /307
- 三、商品的陈列法则 /311
- 四、顾客对商品陈列的要求 /316
- 五、商品陈列的建议 /320

第十二章 在行业竞争中立于不败之地的秘诀

- 一、行业性经营的重要性 /330
- 二、充分掌握市场需求资讯 /333
- 三、商品的筹集 /336
- 四、销售场所的舒适感 /339
- 五、销售场所的选择 /343
- 六、销售中观念的转变 /347
- 七、合格的经理 /350

第一章

经理的内部管理

作为一位经理的职责，除了让自己的部属清楚了解目前所应做的工作，更该注意他们的情绪，并敞开心怀和他们交谈，不仅能处理上下级关系，且有利于整个工作的开展。

一、经理的自身素质

如果经理是船长，部属是船员，当船长做了明确的目标指示，让船员清楚自己目前所应该做的工作，那船才能正常地行驶，提早到达目的地。



二、怎样领导部属

对部属的领导，作为一名经理，应该如同将军一样，具有魄力，要敢于站在前头，勇于承担责任。



三、怎样领导临时工



对临时工的教育，可以边工作边进行，让他们在工作的时间来逐渐熟悉流程，并视每个临时工的状况来分配工作，这样可避免浪费时间。

四、经理的“组阁”结构

培养一名助理，是刻不容缓的，因为他将是经理“组阁”中的关键步骤。

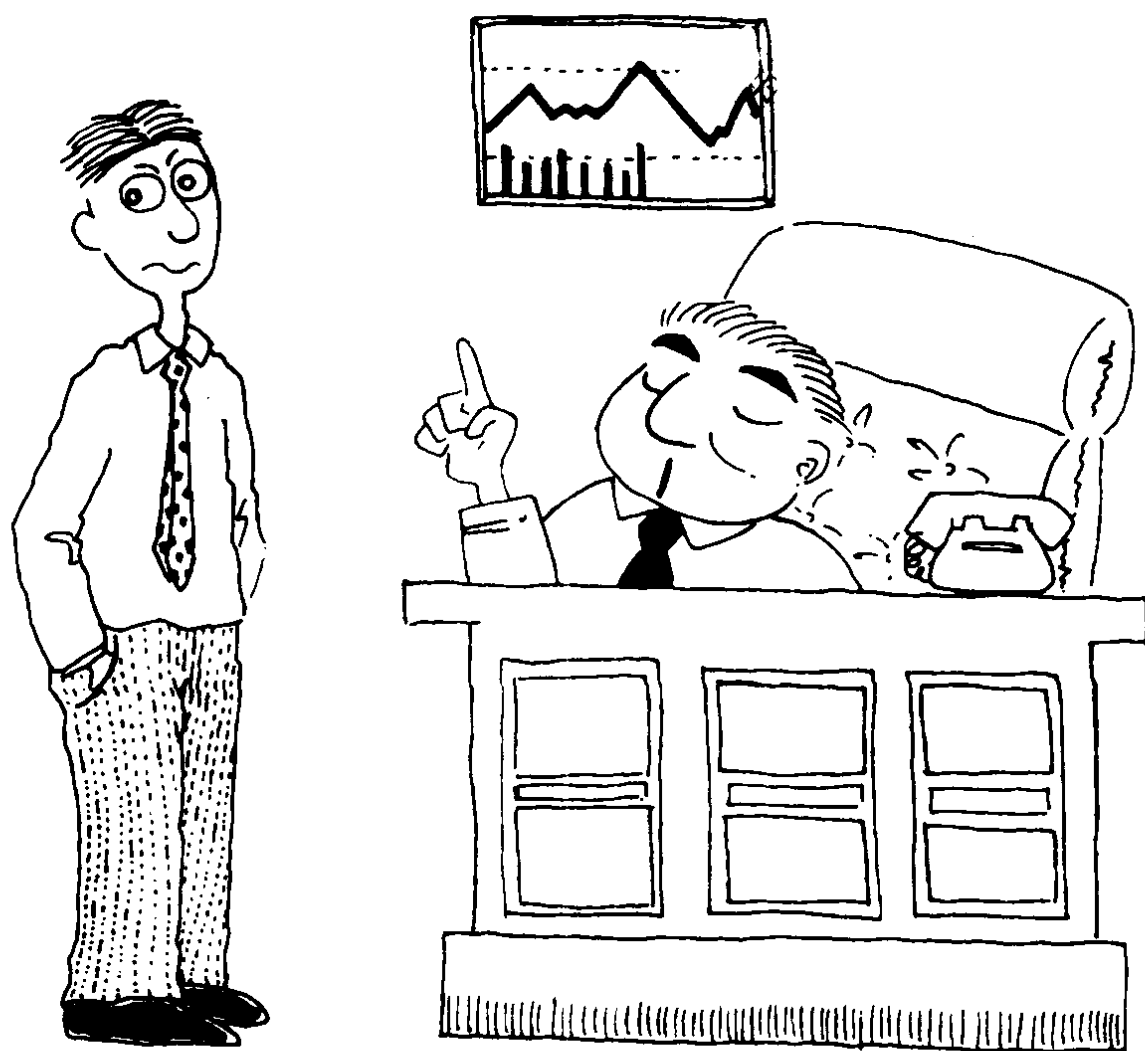


五、经理的禁忌

身为经理，即使内心感到困惑，是绝对不可以表露在行动举止上的，他所应该表现出的是果断的态度，而不是唠叨，因为它是作为领导者的禁忌之一。

六、经理的领导艺术

作为经理最主要的不是以威严在服人，而是应当用气氛来感染对方，使其和自己产生共识，这样经理的威严也在不知不觉中确立起来。



一、经理的自身素质

如果经是船长，部属是船员，当船长做了明确的目标指示，让船员清楚自己目前所应该做的工作，那船才能正常地行驶，提早到达目的地。

经理的职责，就像一名船长一样，如果船长说：“我们的船在三天之内将到达目的港，大家目前主要的任务是全力以赴，努力地使船向东行驶。”这样一来，船员们都有了明确的目标，清楚自己目前所应该做的工作，因而能够全神贯注地遵循船长的指示来完成多项工作，而不必担心其他的事情。这样，船才能正常地行驶，更早地到达目的港口。

但假设船长说：“我们的船应该朝什么方向进行我也不太清楚，总之我们必须一直往前航行，未来的事不要多想，现在大家努力工作吧，我们会走到尽头的。”如果这样的话，这艘船的麻烦事可能就大了。因为船长这么一说，使船员也心生厌恶，提不起积极性。像这样的船长，最好是趁早辞职，以免全船的倾覆。

作为一名经理也是这样，如果经理说：“未来的事情变化莫

测，我们的店将出现什么样的状况，也是难以预测的，我们最好还是努力工作吧！”说出这种话的经理，是因为他缺乏对外界环境的了解，不明白自己未来的发展方向；缺乏管理的艺术，不能很好地控制和组织工作的发展。

有些经理，在谈到未来的发展时会瞪大眼睛说：“按照公司的规定，我们必须尽一切努力来满足顾客的需要，因为顾客喜欢这种模式，所以我们必须遵循。”但是，当这一步问他怎样才能做到这样，怎样才能很好地去迎合顾客时他却目瞪口呆了。这种经理是由于他缺乏长远的眼光，不能把握自己行动的主动性；缺乏领导者所必备的策略，不能够指导整个系统有目的地经营。

作为经理应有的态度，应该统揽全局，有长远的目光，要有包揽未来所有事情的胆量和魄力。

所谓经理的长远目光，是指他应该像一名好船长能够预测船将在什么时间靠近哪个港口一样，预测未来可能发生的事情，能够根据眼前的形势，估计出未来的发展形势，并适时地采取措施。这就需要这名经理通过各方面的经济信息和资料，充分了解有关内部、外部环境的一切市场动态，并根据自己于理论、实践中所获取的经验科学地采取对策。

当部属感到：“我们的经理不但博学多闻，有远见、有策略、而且干劲十足，我们可以放心地按著他的指示工作。”这样的经理才可以算得上是成功的经理。有了远见，能够调动职员积极性。但是，在实际工作中，经理的其他表现，也同样影响着职员

积极性。

日本有一个所谓“流星”的传说：“当流星划过天际的那一瞬间，如果你许下三个愿望，那么在不久的将来，你将会实现你的这些愿望。”虽然，这只是一种传说而已，但它说明，一个人只要有良好的愿望，那么就有成功的可能。同样，作为一名经理，有良好的愿望，并将它传播给每个职员，以勉励他们的积极性，也是非常重要的。因此，作为一名经理，应该是充满着梦想的。

一个梦想即是一个未来的发展计划。一位真正能获得职员信任的经理，如果他的计划能让职员想到：“我们的经理有如此宏伟的计划和理想，那么他应该是有足够的能力来实现它，我们也应该全力协助他才行。”如果能作到这样，上下一条心，经理所预先设想的潜力就能充分地得以发挥，经理的梦想也便随之而实现了。

作为领导者，说服和推动部属的方法很多，假若他能时常地充满着美好的梦好，而且不定期地实现它们，那么它便是比学纯技巧说服部属的方法要有效得多，这便是一种自我暗示的技巧。

自我暗示，是以一定的动作或行为来感染他人，让他们明白你的真正意图。这些方式，从前的独裁主义者经理使用，达到他们的种种目的。作为一名经理，也不防采用这种方法，巧妙地来暗示你的部属，在默契的配合当中形成统一的行动，上下齐心，那么梦想也将指日可待了。