



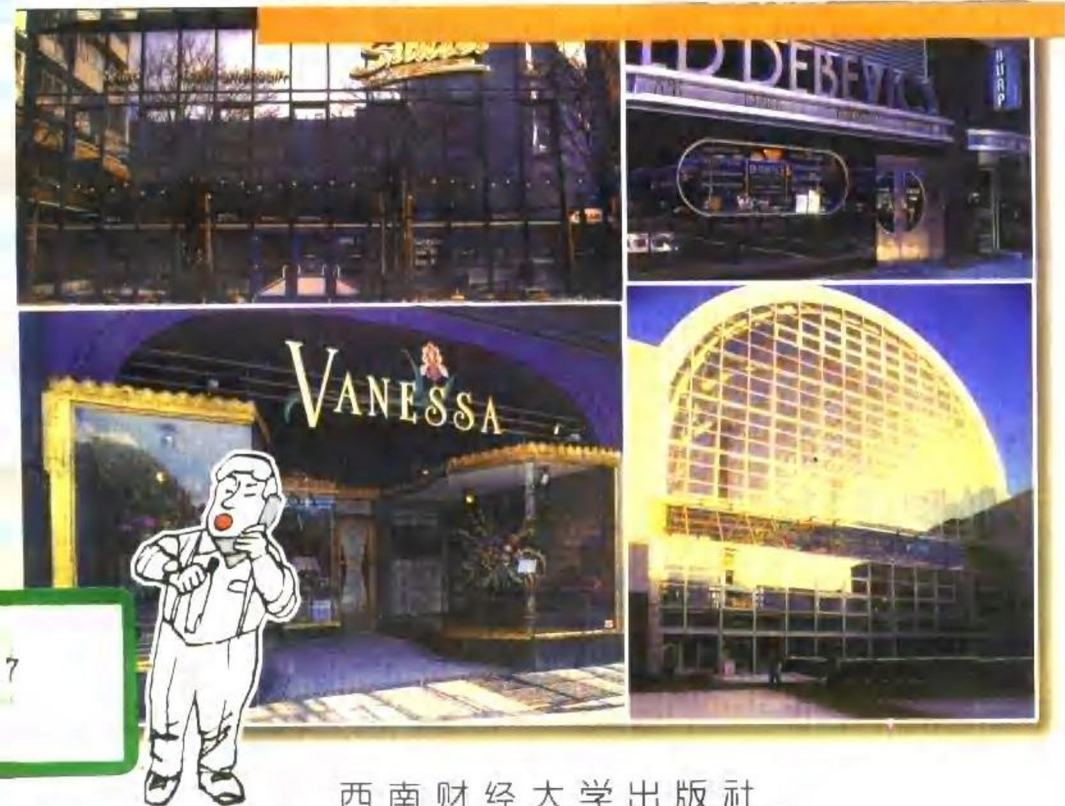
(台湾) 汉湘文化事业股份有限公司独家授权

店铺经营系列

A SERIES OF SHOP-RUNNING

成功 经营你的商店

张通文 编著



西南财经大学出版社

(台湾) 汉湘文化事业股份有限公司独家授权

A SERIES OF SHOP-RUNNING

成功 经营你的商店

张通文 编著

西南财经大学出版社

选题组织:蓝明春

责任编辑:程民选

封面设计:李 南

书 名:成功经营你的商店
张通文 编著

出版者:西南财经大学出版社
(四川省成都市光华村西南财经大学内)
邮编:610074 电话:(028)7301785

排 版:西南财经大学出版社照排部
印 刷:郫县科技书刊印刷厂
发 行:西南财经大学出版社
全 国 新 华 书 店 经 销

开 本:850×1168 1/32
印 张:5.625
字 数:90千字
版 次:1998年2月第1版
印 次:1998年2月第1次印刷
印 数:6000册
定 价:13.80元

ISBN 7-81055-288-0/F·226

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社发行部调换。
2. 版权所有,翻印必究。

序

随着生产力的进步，商业也得到了日新月异的发展，多类经销店如雨后春笋般成立，经理这个职位也顺应着这种发展而不断地增加。在将来，会有越来越多的人担任经理这个职位。但是，无论是已担任这个职位，还是将担任这个职位的人，在经营过程中，都会遇到多种问题。

可以说，经理职务虽小，但责任重大。他不仅是经营部门的首脑，同时也是经营过程中一切有关系人员的中心。经理不但要处理好和职员、顾客之间的关系，还要组织产品的销售、组阁的编制、对同行业情形的了解、对自己的发展方向的预测等等，其工作巨细混淆，名目繁多，要想成为一名合格的经理，确实不是件容易的事情。

我担任经理职务有三十多年，退休后又担任了八年经营顾问，可以说对经理的各类事情都有耳闻目睹的亲身体验。我编写这本书，是将我多年来积累的经

验给大家，希望那些在经理职位上的人看过之后，能对其工作有所帮助。

本书分五个章节，分别叙述作为经理应当特别注意的五个方面，一般来说，作为经理虽然事务繁多，但归纳起来也就是这五个方面的内容。

作为经营部门，商品本应当是中心问题，但是在物质过剩时代，它不再是经营中应当注意的主要问题，相反，能动性较强的顾客因素变得越来越突出。因此，本书的大部分编写，其重心都侧重于对顾客的种种叙说，就我看来，在物质过剩时代，经营过程中所实施的所有措施，其目的都在于达成交易，而交易的达成，顾客的满意是最主要的，因而顾客就成了整个过程的中心。

本书所述的也就是：作为经理，如何成功经营你的商店，应当采取怎样的措施，才能使顾客对所提供的服务感到满意，希望它对您的工作有所帮助。

目录

序——

第一章

经理的内部管理——	1
1. 经理的自身素质——	7
2. 怎样领导部属——	11
3. 怎样领导临时工——	19
4. 经理的“组阁”结构——	26
5. 经理的禁忌——	31
6. 经理的领导艺术——	39

第二章

接待顾客的秘诀——	45
1. 善待顾客——	51
2. 了解顾客——	56

3. 开发顾客——	62
4. 影响顾客——	69
5. 迎合顾客——	74

第三章

促销的秘诀——	81
1. 促销的必要性——	87
2. 经理在促销活动中的作用——	90
3. 价格对促销的影响——	94
4. 促销的前期工作——	98
5. 促销的形式——	102
6. 促销的广告媒体——	107
7. 成功的促销活动——	111

第四章

商品陈列的秘诀——	115
1. 商品陈列的作用——	121
2. 店员的商品陈列意识——	125
3. 商品的陈列法则——	129
4. 顾客对商品陈列的要求——	134

5. 商品陈列的建议——	138
--------------	-----

第五章

行业竞争秘诀——	141
1. 行业性经营的重要性——	147
2. 充分掌握市场需求资讯——	151
3. 商品的筹集——	154
4. 销售场所的舒适感——	157
5. 销售场所的选择——	161
6. 销售中观念的转变——	165
7. 合格的经理——	169

第



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。这不仅能处理好上下级关系,且有利于整个工作的开展。



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。

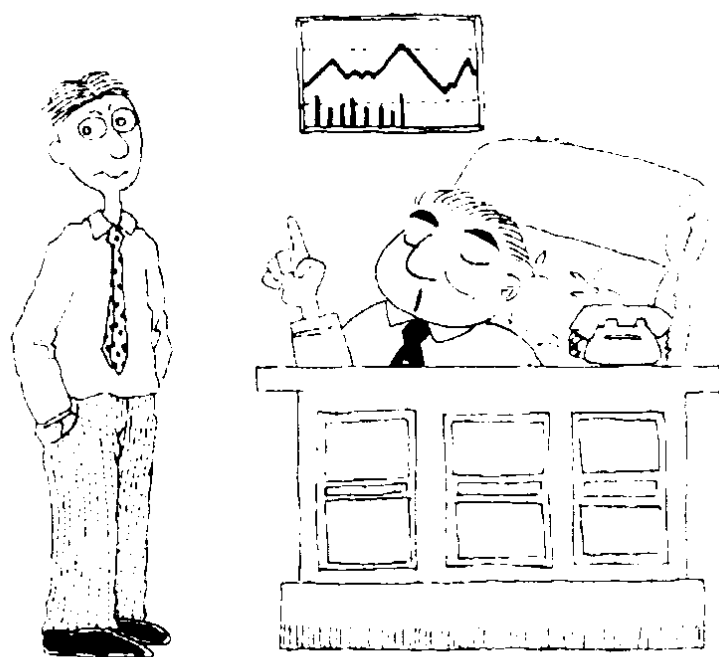


三 怎样领导临时工

对临时工的教育,可以边工作边进行,让他们在工作中逐渐熟悉流程,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,绝对不可以表露在行动举止上,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。



1.

经理的自身素质

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。

但假如船长说:“我们的船应该朝什么方向行进我也不太清楚,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,船员就会心生厌恶,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,我们必须尽一切力量来满足顾客的需要,因为顾客喜欢这种模式,所以我们必须遵循。”但是,当进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。这种经理显然是缺乏长远的眼光,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,应该是统揽全局,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那个港口一样,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、外部环境和市场动态,并根据自己于理论、实践中所获得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,我们可以放心地按着他的指示工作。”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:“我们的经理有如此的宏伟计划和理想,那么他应该是有足够的能力来实现它,我们应该全力协助他才行。”如果能做到这样,上下一条心,经理所预先设想的潜力就能充