

SHI YONG SHANG WU DA QUAN

实用 商务大全

教你经商百事通

主编：郭英玮



群众出版社

XH110924

99
F715
554
2

主编 郭英琦

实用

商务大全

群众出版社



3 0036 2315 8

图书在版编目(CIP)数据

实用商务大全/郭英玮主编. —北京:群众出版社,19

97

ISBN 7-5014-1613-3

I. 实… II. 郭… III. 商务—基本知识 IV. F7

中国版本图书馆CIP数据核字(97)第15639号

技术设计:祝燕君

实用商务大全

郭英玮 主编

群众出版社出版、发行 新华书店经销
北京市朝阳区飞达印刷厂印刷
850×1168毫米 32开本 18.75印张 595千字
1997年8月第1版 1998年8月第2次印刷

ISBN 7-5014-1613-3/F·15 定价:26.80元
印数:3001-4500册

写在前面的话

一切事物都是发展变化的,人们的思想观念也是一样。十多年前,中国许多人都不愿说钱,特别是当官的,有知识的人士,对金钱似乎不屑一顾,觉得金钱是一个肮脏的字眼,即使到了改革伊始的80年代,在大众场合。好多人谈到钱,还是“犹抱琵琶半遮面。”

然而,到了90年代,一切都发生着急剧的变化。随着改革的深入。社会主义市场经济体系的确立和日益发展。商品经济的大潮已渗透到了每个人的生活之中。人们的价值观念也发生了深刻的变化,金钱再也不羞口,掐钱再也不庸俗。“金钱”这个旧日万人唾弃的字眼在市场经济中已经得到了证名,“商业”这个封建社会的百业之末也获得了应有的地位,并成为无数有志者一展才华的天地。无论在什么地方,赚钱致富已成为人们的热门话题。

“金钱不是万能的,没有钱也是万万不能的。”事实正是如此,人类社会发展的历史表明:金钱对任何社会,任何人都是重要的;金钱是有益和有用的,它使人们能够从事许多有意义的活动;个人在创造财富的同时,也在对他人和社会做贡献。

而在市场经济之中,获取金钱的最佳方式首推经商了。当代中国日益发展的商品经济为每一位有志于商海中拼搏的创业者提供了一个契机。商机无处不在,创业无处不存。商海的奇诡壮丽,吸引着众多不甘平庸,勇于实现自我价值者。大规模创业的时代已经到来!

然而世上并不存在一帆风顺的好事。经商创业亦如此。从商伊始如何开业?资金从哪里来?怎样将产品推向市场并树立自己的形象?

实行怎样的经营管理,制订什么样的财务计划才能达到利润最大化?怎样用人?商海竞争如何谈判?怎样进行有效的商务交往?以及应遵守哪些经济法规等等,这些都是经商创业者常常遇到的大问题。航行大海靠罗盘指引,商海驰骋,靠科学方法及前辈经验指点迷津。

《实用商务大全》正是基于此而应运而生了。本书全面汇集了最新科学创业知识及大量古今中外商务经验和技巧,既有知识介绍,又有个案分析,浅显易懂,引人入胜。

全书共分为十篇:

第一篇“开业”。从更新观念入手,全面展开对创业伊始面临的观念突破,项目策划,开业谋划,店铺包装以及怎样与工商部门打交道等问题的解答与阐述,并结合各种实例,深入浅出地指引经商者迈出成功的第一步。

第二篇“管理”。从全局的角度介绍了中外现代经营之道,并指引创业者怎样进行日常经营管理及风险管理,最后分析了经营管理者应注意的禁忌,以防步入误区。

第三篇“财务”。从启动资金入手,向读者介绍了资金筹措与运用的方法,财务核算知识,投资指南以及有关财务方面的金融及会计基础知识,篇幅之全面详细,目的无二,即如何通过科学的财务以达到利润最大化。

第四篇“商品”。系统地介绍了商品采购、运输、储存与包装的知识,为创业者提供了科学的商品管理与包装方法。

第五篇“营销”。从当代企业发展必须“推销挂帅”的高度全面介绍了各种营销策略,如怎样进行市场调查与预测,如何打营销的广告,价格与品牌,以及消费者行为分析与对策等,并结合大量营销实战事例,为创业者认识把握以至占据市场打开了一扇智慧的营销大门。

第六篇“用人”。以“市场经济的商业竞争归根到底是人才的竞争”为纲,从慧眼识英才到怎样跟下属打交道,从怎样激励员工到老板如何

培养领导才能,方法事例并茂,道出了商海竞争的用人之谋。

第七篇“商战”。首先指出商界如战场,斗智斗勇,商战竞争谋略有
哪些,怎样进行有效的商务公关,应注意哪些商战陷阱,以及什么情况
运用什么样的实战术等等,优胜劣汰,适者生存,本篇为你提供竞争的
良方。

第八篇“谈判”。从永恒的利益,谈判的技巧,谈判艺术以及谈判者
所需合同知识等方面介绍了商务谈判的策略与方法,并结合大量实战
为商务人员依据谈判手段取得永恒利益提供了借鉴与启发。

第九篇“交际”。则专门从商务交际的角度阐述了交际技巧,交际
魅力的培养以及商务礼仪须知等,使商务人员学会在追求利润的前提
下努力构建出一个和谐的商业氛围,从物化的世界里创造“人和”的愉
悦,达到一种商务人际的新境界。

第十篇“法规”。则选取了几种与商务人员关系最为密切的经济法
律法规合编在一起,辑录于书后,为创业经营者查阅参考法规依据提供
了便利。

《实用商务大全》综合了知识新,内容全,可操作性强并且通俗易懂
等特点,适合于下海从商者,工商企业老板及员工,以及其他商务人员
和有志之士阅读与参考,实乃创业经营者案头必备之书。

本书编写人员有郭英玮、刘雄军、刘骏、吕向东、刘郁礼、马世泽、那
广辉等,郭英玮等审定全书。在编写过程中,参考了不少有关资料和书
籍,恕不一一列举,在此谨向各位作者表示诚挚的谢忱!

最后,愿本书能作引玉之砖,为读者朋友们撞开成功的大门!

编者

1997.5

目 录

第一篇 开 业

你也能创业

- 一、更新观念,迎接挑战..... (1)
- 二、人人可以致富 (2)
- 三、做好创业准备 (3)
- 四、万事俱备,再借东风..... (4)
- 五、创业十要 (6)

项目策划

- 一、看准市场需求 (6)
- 二、量体裁衣,驾轻就熟..... (9)
- 三、制订长远规划和日常计划..... (10)
- 四、做好财务预算与风险评估..... (11)
- 五、转行要看时机..... (13)

开业谋划

- 一、选择黄金码头..... (14)
- 二、开业策略..... (16)
- 三、商店营业圈的计算..... (19)

店铺包装指南

- 一、店铺包装的效应..... (19)
- 二、商店招牌命名的技巧..... (21)
- 三、商店内部的布置..... (22)
- 四、橱窗布置的几种方法..... (25)
- 五、自选商品适用原则..... (26)

工商政策指南

- 一、与个体工商户有关的工商政策····· (26)
- 二、与私营企业有关的工商政策····· (30)
- 三、纳税须知····· (35)
- 四、纵横捭阖,胸中要有几本法····· (40)
- 五、打官司应注意什么····· (40)

创业成功事例二则

- 一、豆芽大王····· (41)
- 二、塑胶大王王永庆····· (49)

第二篇 管 理**经营之道**

- 一、经营管理须知····· (56)
- 二、管理决策指南····· (62)
- 三、管理者素质必备····· (64)

日常管理

- 一、日常会议的管理····· (66)
- 二、科学的时间管理····· (69)
- 三、怎样管理不同类型的下属····· (71)
- 四、管理战术荟萃····· (74)

风险管理

- 一、风险管理须知····· (87)
- 二、风险管理····· (92)
- 三、保险与风险管理····· (95)

经营管理十忌

- 一、唯心主义····· (96)
- 二、用钱无度····· (96)

三、为富不仁·····	(97)
四、投机取巧·····	(98)
五、鼠目寸光·····	(98)
六、面面俱到·····	(99)
七、重点不分·····	(100)
八、紧跟人后·····	(100)
九、默守陈规·····	(101)
十、夜郎自大·····	(102)

管理启示录

一、“劳埃德”的成功·····	(103)
二、“巴林银行”的失败·····	(108)

第三篇 财 务

资金的筹措

一、第一推动力·····	(113)
二、白手起家,钱从哪里来·····	(114)
三、短期资金的筹措·····	(119)
四、长期资金的筹措·····	(124)

资金的运用

一、怎样选择资金运用方向·····	(132)
二、资金运用组合怎样达到最佳·····	(136)
三、做好资金运用规模和投资结构·····	(138)
四、选择资金运用最佳时机·····	(139)

财务核算

一、财务预算须知·····	(141)
二、财务结算方式指南·····	(148)
三、财务管理基础·····	(158)

投资指南

- 一、投资领域天地广 (170)
- 二、股票投资 (171)
- 三、债券投资 (176)
- 四、房地产投资 (178)
- 五、外汇投资 (181)
- 六、期货投资 (184)
- 七、其他投资 (185)

财务基础知识

- 一、金融知识 (189)
- 二、会计知识 (203)

第四篇 商 品**商品采购须知**

- 一、进货需具备的一些知识 (212)
- 二、零售商品采购 (221)

商品运输指南

- 一、常用的托运方式及其规定 (228)
- 二、常用的运输方式及其规定 (233)
- 三、特殊货物的运输 (236)
- 四、商品运输组织介绍 (238)
- 五、其他运输知识 (240)

商品储存指南

- 一、仓管员须知 (244)
- 二、储存指南 (247)

商品包装指南

- 一、商品包装基础知识 (252)
- 二、消费者行为 (253)
- 三、产品商标知识 (255)
- 四、产品包装指南 (256)

第五篇 营 销**怎样进行市场调查与预测**

- 一、市场调查有哪些 (260)
- 二、市场调查中要注意什么 (262)
- 三、怎样搜集商业情报 (262)
- 四、市场预测指南 (264)
- 五、善于捕捉市场良机 (266)

市场营销指南

- 一、驾驭市场形势 (268)
- 二、市场上的热点与冷门 (270)
- 三、发掘潜在市场 (275)
- 四、创立名牌 (276)
- 五、怎样开发新产品 (280)
- 六、注重产品的文化内涵 (280)
- 七、日美市场文化内涵借鉴 (282)

消费者的心理及行为分析

- 一、女性消费有何特点 (285)
- 二、青年消费心理与购买行为 (287)

行销策略指南

- 一、行销中的广告策略 (288)
- 二、行销中的定价策略 (293)

三、产品设计与新产品开发	(302)
四、裕隆汽车公司产品线决策	(305)
五、行销实战术	(307)

第六篇 用 人

老板,你行吗?

一、自以为是老板就应该如何如何	(312)
二、一旦决定要做,就应全力以赴	(314)
三、目标不要只埋在心里	(316)
四、老板法则	(317)

慧眼识英才

一、树立牢固的人才观	(318)
二、怎样招聘人才	(319)
三、怎样选择不同类型的人才	(323)
四、敢于提拔得力干将	(325)

与下属打交通的艺术

一、与员工相处的艺术	(326)
二、激励员工的艺术	(332)
三、树立权威的艺术	(338)

怎样留住人才

一、老板:留住人才	(341)
二、因人而异使用人才	(343)
三、留住人才有办法	(343)
四、提升要有原则	(345)
五、如何对待执意辞职的员工	(346)

领导艺术的培养

一、领导者的批评艺术	(348)
------------------	-------

二、领导者的赞扬艺术	(349)
三、领导者的谈吐艺术	(350)
四、中层领导者须知	(350)
五、马文·柴斯论领导艺术	(351)

第七篇 商 战

竞争谋略

一、商战策划	(353)
二、月不常圆花易落	(355)
三、商战中的用“间”谋略	(357)
四、兵者，诡道也——商战中的诡道谋略	(359)
五、中小企业竞争谋略荟萃	(361)

实战术

一、瞒天过海术	(363)
二、出奇制胜术	(363)
三、远交近攻，迂回制胜	(364)
四、先发制人术	(366)
五、以退为进术	(368)
六、以不变，应万变	(369)
七、借题发挥术	(371)
八、针锋相对术	(372)
九、名人效应	(373)
十、以质量、服务取胜	(375)
十一、商战成功事例三则	(376)
十二、古今谋略 10 诀	(382)

商战陷阱

一、欺诈术	(382)
二、制造幻觉	(383)
三、签约中的陷阱	(384)

四、信用证结算中的诈骗	(386)
五、合同诈骗	(387)
六、如何识破商战陷阱	(388)

商务公关技巧

一、公关小姐	(390)
二、权衡媒介关系	(391)
三、交际礼仪	(392)
四、举办宴会技巧	(393)
五、与新闻界打交道的技巧	(393)
六、处理好与员工的关系	(394)
七、处理好与股东的关系	(395)
八、处理好与同行的关系	(395)

第八篇 谈 判

永恒的利益

谈判技巧

一、谈判素质必备	(398)
二、知己知彼	(400)
三、心理洞察技巧	(402)
四、怎样控制局面	(403)
五、如何奠定胜局	(404)
六、价格技巧	(405)

谈判艺术

一、制造氛围的艺术	(407)
二、谈判中的语言艺术	(409)
三、谈判中的形体艺术	(411)
四、谈判中的诡辩艺术	(412)
五、谈判禁忌	(414)

六、谈判中的随机应变术	(415)
-------------------	-------

谈判策略

一、谈判类型介绍	(416)
二、谈判策略之一:怎样吸引客户	(421)
三、谈判策略之二:怎样磋商	(422)
四、谈判策略之三:全身而退的把握	(425)
五、谈判策略之四:秘诀五则	(427)

谈判实战术 25 例

一、先发制人	(429)
二、软硬兼施	(430)
三、车轮战术	(431)
四、以柔克刚	(431)
五、以诚感人	(432)
六、以弱动人	(432)
七、欲擒故纵	(433)
八、故弄玄虚	(433)
九、以退为进	(434)
十、表示友谊	(435)
十一、化敌为友	(435)
十二、正视缺点	(436)
十三、以攻克攻	(436)
十四、虚张声势	(437)
十五、最后期限	(437)
十六、声东击西	(437)
十七、避重就轻	(438)
十八、巧妙定价	(439)
十九、原价销售	(439)
二十、反向诱人	(439)
二十一、得寸进尺	(440)
二十二、百般刁难	(441)
二十三、以毒攻毒	(441)

- 二十四、迎合靠山 (442)
- 二十五、虚设后台 (442)

合同知识

- 一、签订合同应注意什么 (443)
- 二、经济合同的鉴证 (445)
- 三、经济合同怎样进行公证 (446)
- 四、什么是合同担保 (446)
- 五、合同履行应坚持什么原则 (448)
- 六、合同的调解与仲裁 (449)
- 七、签定合同不当表现有哪些 (450)
- 八、单方面撕毁合同时怎么办 (451)
- 九、合同担保须谨慎 (453)

第九篇 交 际

初次见面

- 一、注重塑造第一印象 (455)
- 二、着装要适度 (456)
- 三、保持良好的态度 (457)
- 四、不要忽视商务交际的仪表风度 (459)
- 五、勿轻视寒暄 (460)
- 六、初逢对手的礼仪 (461)
- 七、不要揭人短处 (462)
- 八、勿中伤他人 (462)
- 九、不要涉足流言蜚语 (463)
- 十、慎重对待,勿入第一印象误区 (464)

交际技巧

- 一、说话的技巧 (465)
- 二、谈吐幽默的技巧 (466)
- 三、制造和谐气氛的技巧 (468)

- 四、消除戒心,制造轻松气氛的技巧…………… (469)
- 五、增进双方亲近的技巧…………… (469)
- 六、小手段换来大交情的技巧…………… (471)
- 七、树立自己诚实的形象技巧…………… (472)
- 八、把自己交给对方的技巧…………… (473)
- 九、满足别人心理需要的技巧…………… (474)

交际“副语言”

- 一、保持适当的距离,以防越位…………… (476)
- 二、重视手势…………… (478)
- 三、眼神的魅力…………… (479)
- 四、微笑的交际魅力…………… (480)
- 五、注意身体“发出的语言”…………… (482)

培养交际魅力

- 一、展示个人魅力…………… (483)
- 二、采取沉稳简约的姿态…………… (484)
- 三、表露干练的交际魅力…………… (485)
- 四、善于约束自己,表现开朗…………… (486)
- 五、塑造大度随和的形象…………… (487)

商务交往指南

- 一、准备充分,拜访客户…………… (488)
- 二、重视礼节…………… (489)
- 三、利用私人关系…………… (490)
- 四、应对客户…………… (492)
- 五、与客户交往的艺术…………… (494)
- 六、克服恐惧心理…………… (499)
- 七、商务交往禁忌…………… (500)

商务交际礼仪须知

- 一、接待礼仪…………… (501)
- 二、会谈、会见礼仪…………… (502)