



(台湾) 汉湘文化事业股份有限公司独家授权

A SERIES OF SHOP-RUNNING

高获利商店 经营策略

彭志成 著



7



西南财经大学出版社



店铺经营系列

(台湾) 汉湘文化事业股份有限公司独家授权

A SERIES OF SHOP-RUNNING

高获利商店

經營策略

彭志成 著

99
F717
14
2

西南财经大学出版社

选题组织：蓝明春

责任编辑：吴定光

封面设计：李 南

书 名：高获利商店经营策略

彭志成 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：4.6875

字 数：85 千字

版 次：1998 年 8 月第 1 版

印 次：1998 年 8 月第 1 次印刷

印 数：5000 册

定 价：11.80 元

ISBN 7-81055-330-5/F·260

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

我是世袭家父从事商店经营的。家父活了 90 岁，从事商业活动长达 60 年之久。在他 60 多年的商业生涯里，可以说多半是惨淡经营。我老是在寻找父亲如此惨淡经营的原因，我发现家父为人处事都很随和，对待顾客的态度也很好，可是，为什么生意总是不景气呢？

后来，我终于领会出一个生意经上的哲学，那就是现代的生意观应该改变了，“好商品廉价出售”在这个物质丰富的时代确实是过时了。我记得父亲就是打着“高级品便宜卖”的招牌来招徕顾客的，事实上，正如这本书上所说的，谁还会相信这种口号呢？然而，到了今天，还有许多老板、经理们还停留在过去的观念里。这种现象使我感到很不安，我不希望我的同伴们再走我父亲那条老路，我乐意把自己几十年来摸索出来的经验毫无保留地呈现给已经是老板或者即将要成为老板的人们。

也许有人会说我的观念不对，他们有他们的一套，我当然尊重他们的意见。不过，我认为自己的观点不会把各位引到不正确的方向，相信这本书一定可以引导大家走向正确的经营道路。

✧ 高获利商店经营策略 ✧

本书曾由汉字出版公司以《超级商店经营术》为名发行，
今特将之进一步校订，重新编排发行，期望能为广大的读者提
供更完全的服务！

目 录

序	(1)
第一章 成功地建立你的领地	(1)
一、经营场地的重要性	(1)
二、场地选择的几个基本条件	(5)
三、地理位置	(8)
四、注意的几个问题	(11)
第二章 竭诚为公众服务的背后	(14)
一、满腔热情的服务	(16)
二、坚持信誉第一	(23)
三、对公众负责到底	(29)
第三章 便宜卖的理论已经过时	(36)
一、便宜卖反而会使客人远离	(36)

*** 高获利商店经营策略 ***

二、现代的销售方法	(39)
三、在游乐中销售	(45)
第四章 如何做好中小型老板	(49)
一、中小企业的经营哲学	(49)
二、顾客永远没有错	(55)
三、加强销售的管理	(61)
四、开源不易先节约	(67)
五、开发崭新的产品	(73)
六、选择得力的助手	(78)
七、做个称职的老板	(88)
第五章 拿出你自己的特色	(95)
一、店址为经营之本	(95)
二、住宅小区的商店	(96)
三、返朴归真的商品店	(99)
四、充分发挥小店的特长	(101)
五、商品规划和地点选择	(103)
六、让商店成为聚会场所	(106)
七、尽量满足顾客的心理需要	(109)
八、从出租店里学新的经营思想	(111)
九、借鉴成功的经营者	(114)

※ 目 录 ※

第六章 成功的推销技巧	(117)
一、因人而异，区别对待.....	(117)
二、关键时刻善于诱导.....	(119)
三、心理攻势直达目的.....	(121)
四、权衡利弊分析得失.....	(123)
五、拐一个弯说明观点.....	(125)
六、制造气氛，门庭若市.....	(127)
 第七章 商战谈判中的致胜术.....	 (130)
一、绝妙的要价战术.....	(130)
二、让步型态与反戈一击.....	(132)
三、角色扮演与软硬兼施.....	(136)
四、中途抬价，略施小计.....	(139)

□ 第一章

成功地建立你的领地

一、经营场地的重要性

一般而言，成功的经营过程要求，有社会急需的商品，较好的服务态度，也要有黄金地带的经营场所。在很大程度上，经营场所的好坏直接关系到本店经营的盈亏。

我们往往会看到这样的局面，有些商店不考虑经营场所的地点，把五花八门的商品毫无次序地堆放在一起，把本来应该干净整洁的门面弄得像个杂乱无章的仓库。试想，这样的经营场所好吗？这首先就给顾客一种不舒服的感觉。有些本来要买东西的顾客往往连店门也不进，就从门外匆匆而过。无疑，店主就会在不知不觉中失去一笔又一笔的生意。

我们也会发现，有些经营规模较小的店主，往往会避开经营场所较多的地方，而把自己的商店开设在较为偏僻的地方，便不至于在竞争中胳膊斗不赢大腿。事实上，经营场所多的地

✧ 高获利商店经营策略 ✧

带，正是商业繁荣的地方，这里顾客云集，商品的吞吐量有如风卷残云。而偏僻的地方，即使竞争的对手少，可是没有顾客，我们把商品卖给谁呢？所以，要想有理想的经营效果，就应该把自己的商店尽量往繁华地带挤。至于人家的规模比自己的大，我们也不必担心。小规模自有小规模的好处，我们可以在商品的“奇”和“精”字下功夫。小商店要想在大商店的夹挤下生存和发展，只有在经营的花样上与众不同，才是较好的选择。譬如，我们可以开专卖店。虽然我们在品种的数量上比不过人家，但是，我们可以就某一方面的商品做到应有尽有，比同类的大商店的品种还要齐全。

小商店的另一好处是，我们可以把商店办得富有人情味。这一点，大商店往往是很难做到的，而小商店要做到这一点就容易多了。小商店可利用布局使顾客感到亲切，甚至一踏入店门，就可以给人一种到家的感觉。譬如，我们可以在商店橱窗的前面放几张凳子，供顾客休息，顾客就是不买东西也无妨，也不必赶他们走，他们往往会因为你的热情，而在下次要买东西时，跑到你的店里来。

有些会做生意的店主甚至还会给坐在凳子上休息的顾客泡上一杯茶。顾客自然感激不尽，那些可买可不买的东西，这时他就会坚决的买了。而作为一个店主，仅仅一点微薄的热情，就换来一笔生意，这又何乐而不为呢？

可是，有些人就是不能放下架子。这里我要忠告一句：这是做生意的技巧，而不是自我作贱。日本人就不同，他们往往

不顾忌这些，日本人的经济能够得胜，我们可以从他们国家的“跪式服务”里找到缩影。

可是，台湾地区的店主往往不能做到这一点，他们甚至为了堆放更多的商品，而不愿给顾客留有活动和休息的空间，把整个商店弄得使人产生一种压迫感。顾客在这样的商店里自然是不愿意久留的，那就更谈不上买东西了。

商品是用来卖的，要把商品卖出去，首先得让顾客们“看”。因此，商店里的商品切忌堆放，而应一件一件的陈列，要让顾客们看得明明白白。所以，商店应该是开放式的，切忌隐藏式的陈列方式。有条件的，我们还可选择一些规模不等的展销。这可以制造一种销售气氛，甚至还会产生一抢而空的绝好经营效果。

为了引导大家以最高效率地做好展销，我们就不同性质的展销作一些介绍。

(一) 自我展销

在很多的情况下，店主由于找不到理想的展销场地，因而只好就地展销。这种展销不用花很大的精力，只需在店门前设计一些吸引人的广告，说一些展销之类的言辞，并且将店内的摆设稍稍变动一下，一次展销就可算大功告成了。当然，展销不能是欺骗，要做展销，首先还得有可用于展销的货品。这种货品无外乎就是：价格特别便宜，或是货物特别独特。有了这二者之一，我们就可尽可能地多做展销。因为展销是吸引顾客

最好的方法。

(二) 使用公共设施进行展销

使用俱乐部中心如活动中心、娱乐中心等公共场所进行展销，这是属于大规模高文化、高艺术性的活动。这属于音乐会、戏剧欣赏、作品展示或演讲会之类的活动，不论商店的立场是主办还是协办，举行的内容与自己的商业销售可以说是没有直接的关系。我们要想办法使顾客在不自觉中参与商业活动，自然需要动一番脑筋。所谓动脑筋，也就是设法在这些公共活动中做活广告。举个实例说，日本的“天鹅购物中心”靠的就是利用公共设施活动而成功的，他们在公共活动中虽然花费了巨资，但是他们造成了连续涌入的人流，形成了难得的效益。

事情是这样的：他们把一次演唱会全方位的包装起来，造成进入场地的人们无时无刻感到“天鹅购物中心”的存在。再次，他们请来著名的演唱家，使演出获得了巨大的成功。最后，因演出的成功而使天鹅购物中心的名声大噪，使得顾客源源不断地到来。

(三) 借用饭店之类的地方作为展销活动的场所

要想将买卖场所打扮得仿佛过节宴客一样，当然是不可能的。像宴会一般气氛只适用于具有那种设备的场所。但是，我们尽量向那种气氛靠近。如果收拾得恰到好处，摆设得像晚宴

✧ 第一章 成功地建立你的领地 ✧

型较低额的场面也是可以的。问题的关键是要气氛，如果没有独到的气氛，就很难达到应有的目的。因此，利用宴会型的展售活动，往往会造成浪费而达不到目的。

如果想租用饭店之类的场地进行展售活动并同时获得企业活动的效果，在祖国大陆也许是个行之有效的办法。因为顾客们在酒足饭饱之后，往往心里欢乐，也就会满口答应订合约。在日本和台湾地区，靠晚宴的成功，这方面的实例也很多。日本一家小型的服装店，请来各路订客之后，店长便请模特儿在酒宴之际进行表演，因为这些模特儿不是专业模特儿，身材的高矮也和普通人差不多，模特儿们笨拙的表演反而产生一种逼真的效果，顾客们感到兴奋极了，在订货时也就高高兴兴的了。

二、场地选择的几个基本条件

以从事制造业为例，经营者在选择地点时，必须考虑以下几个问题：

(一) 交通、能源及用水问题

制造业及加工业一般货物进出量大，要求必须选择交通较方便的地方，不仅汽车进出要方便，而且要适合交通部门的停车规定。货物量较大的企业甚至要选择火车站或轮船码头附

近，以减少运输成本，并要有一定的场地建造以便货物吞吐的仓库。至于能源问题，尤其是电力部门更不可忽视。一般来说，这类行业用电量大，这就需要了解场地附近的供电是何种状况，是否有动力电，变压器的电量与你的企业使用量是否符合，供电时间是否有保证。尤其不要忘记，在某些季节，如果供电得不到保证，你所办的企业就没有足够的措施保证生产能安全运转。此外，生产和生活都离不开水，只是用量大小而已，城市自来水能不能满足需要，如果不能满足需要，选址就要考虑在河边、池塘边，再不就是打井掘水，绝不能把地址选在无水或缺水之处。

(二) 通讯问题

不论你从事哪一类行业都要经常与外界联系，尤其是信息的及时通达更为重要。这就涉及到通讯是否方便的问题。电话线能否在你所办企业的地点接通？因为制造、加工这类行业一般离城区较远，有的地方的电话线原本没有设置，通讯极为困难，购买无线电话的费用太高，对初办企业者来说是一笔不小的开支。

(三) 环境污染问题

一般工厂设立时是否对环境有污染？如果有废水、废渣、废气的排放，怎么办？这些“三废”品是否会给周围居民的生活或生产造成危害？如果有，就应该设法排除，或者重新选择

地址，一直到领取了环保部门颁发的许可证才能开工。另外，噪音也是污染。如果你选择的地址是人口稠密地区，而工厂的噪音又很大，那最好是考虑重新选址，否则将会遇到很多麻烦。

(四) 安全问题

安全是企业发展的保证。如果产品或原料价值高，防盗、防破坏就显得格外重要，在选址时就要了解治安状况是否良好，如果状况良好，就可以放心的办企业。否则，要花费很多人力财力去做防范工作。你的企业的产品或原料如果属于易燃、易爆品，选择地址时一定要远离火源，远离人口稠密区。你的企业产品或原料如果精度要求高，选址就要远离噪音，远离公路或其他灰尘较多的工厂，以免这些因素造成原料或产品在数量或质量上的损失。

(五) 选择运输路线问题

你的企业生产如果已有一条较为固定的从原料到市场的运输线，就应当会想到在这条线上某一区间的路段中选址。运输及时，货物进出就能得心应手，事业如虎添翼。运输不及时，原料进不来，产品出不去，生产线上停工待料，销售上坐失良机，企业还能兴旺吗？小的工厂选址，可以按照前店后厂的形式来定，这样，只进原料就有成品出厂，免得往返运输。在办工商登记时，可以只办一个营业执照就行了，同时，生产销售

兼而有之，了解市场变化将比别人快得多。从事工商的所有企业主应该尽量避免远离从原料到市场的路线。要知道，在能源价格不断上升的今天，运输费用将越来越多地吞噬着企业的毛利。

(六) 广告宣传问题

选址时，还应考虑广告宣传这个方面。你可以把工厂设置在当地某一著名的建筑物或自然物旁，这些地段都是当地人人皆知、路人容易观看之处。同时，在别人问及你的厂址时，你也用不着多费口舌，就能说得非常准确无误，这对广告宣传有利。一般说来，从事制造和加工业选择场地还是比较容易，而从事商业和服务业就困难得多。商业和服务业除应注意上述的交通、通讯和水、电、安全等问题外，还有许多方面是值得注意的。

三、地理位置

地理位置俗称“码头”。一个企业选好一个码头，是十分重要的。主要是选择人口稠密区或商业繁荣区，同时也要注意到专业性的地方，这在前面也已提及，这里就具体地谈谈。

(一) 商业批发应选在成行成市的地方

批发业应尽量靠在专项性的成行成市之处。批发业的特点是数量大而利薄，故首先要把数量列为条件。一般来说，成行成市的地方，客户往往较多，他们在选购时，就会来询问和选购你的商品。你不必担心这种地方的竞争，要进入批发市场，你首先就要有竞争的意识与准备。若是初“下海”之人，你不一定能很快找到最低的出产价格，但你绝不会以这种市场的交易价作为你在另一市场的进货价。这种市场的外部其他条件你不必过多地考虑，因为这种市场之所以能够发育成熟，适应各种外部条件几乎是必然的。你在这种地方经营能很快地得到锻炼。竞争的人越多，市场就越发达，各种外部条件也就会越来越好。你能在这样的地方较快地结识更多的客户与供应商，能了解到更多的商品信息。台湾地区成行成市的地方很多，你不妨去走走看看。成行成市的地方，也不是一朝一夕就出名了，也不是一家两家就出名了，而是要成千上百家，经营十年、几十年才能出名，才能成行成市。例如，台北的迪化街服装城，现在非常闻名，然而这条街只有3米宽，大卡车不能通行，但却是南北杂货的大据点。在祖国大陆，也有许多这样的地方，如浙江义乌、河北白沟的小商品市场，温州的钮扣市场，广州的服装市场，长沙黄泥街书市等等。