

也许你的商店仅仅有 10 平米，也许你刚刚经营不到 10 分钟，
别急，这些都不重要，重要的是现在怎样打造这个黄金屋。



菜鸟老板必读

SHOP

十步 商店 变旺铺

——菜鸟开店的 10 堂必修课

秋实 编著

不是你舍不得投资，不是你的宣传策略不得法，
不是你的店员不努力，不是你的商品和服务没有市场……
这其中，大有学问！

沈阳出版社



招财旺铺必备
简单而又实用



菜鸟老板必读

SHOP

十步
商战
必胜

沈阳出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

菜鸟老板必读十步商店变旺铺 / 秋实编著. —沈阳:
沈阳出版社, 2010.11

ISBN 978-7-5441-4376-9

I. ①菜… II. ①秋… III. ①商店-商业经营-基本知识 IV. ①F717

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第219947号

出版者: 沈阳出版社

(地址: 沈阳市沈河区南翰林路10号 邮编: 110011)

印刷者: 四川省南方印务有限公司

发行者: 沈阳出版社

幅面尺寸: 170mm×240mm

印 张: 17

字 数: 252千字

出版时间: 2011年1月第1版

印刷时间: 2011年1月第1次印刷

责任编辑: 姜 波 耿作军

封面设计: 自行斋

责任校对: 刘 阳

责任监印: 杨 旭

书 号: ISBN 978-7-5441-4376-9

定 价: 29.80元

联系电话: 024-62564943

邮购热线: 024-62564928

E-mail: sysfax_cn@sina.com



俗话说：家有万贯，不如开店。还有一句流行的商界俗语：要想富，开店铺。投资开店，为自己打工，是许多创造者追求的梦想。古今中外，很多富豪都是从一家小小的店铺白手起家的。每年我国有数百万的各式店铺在喜气洋洋的氛围中开张，由此催生出许多崭新的百万富翁。

几十年前，马丁·路德金以“我有一个梦想”感动了天下，并不是因为他的言语有多么优美，而是因为他告诉人们要永远有着对梦想的渴望。

以前曾听说过某名牌大学生摆摊做一个“猪肉王子”的故事，在惊奇之余，从中悟出了一个深刻的道理：成功不靠大学。伴随着一个个时尚、风光的新潮店铺的出现，我们不得不承认：开小店，赚大钱。

然而，开店简单吗？答案是否定的。开店并非像有些人想象的那么容易，不要认为有了一笔资金，选个地点，装修一下房子，挂上干净的招牌，生意就成功了。很多新店开张之后，过了“蜜月期”就门可罗雀了，最后以失败而告终。而有的店铺通过精心的策划、灵活的经营、科学的管理而蒸蒸日上，越做越大。这是怎么回事呢？答案尽在本书中。

本书从十个方面对开店的细节进行了详尽的描述，分别是：开店谋划术，店址选择术，店铺包装术，商品陈列术，店铺管理术，顾客招揽术，心理透视术，顾客沟通术，广告宣传术，商品促销术。内容系统全面，语言通俗易懂，见解独到精辟，是创业开店者不可不看的成功秘笈。



目录

第1堂课：万事开头难——如何决策开店策略

俗话说：“万事开头难。”开店的筹备与谋划是一件看似简单，实则繁琐的事情。周密地做一个投资计划，计算一下投资所需要的资金数额，是打算开店的人首先必须面对的问题。

1. 你是否适合开店 /2
2. 选择你最感兴趣的行业 /5
3. 什么人的钱最好赚 /6
4. 是开新店铺还是盘店 /9
5. 独资还是合伙 /11
6. 到底需要多少资金 /13
7. 如何筹集资金 /14
8. “坐而言”不如“起而行” /21
9. 如何制定店铺经营战略 /22

第2堂课：风水宝地财源旺——如何选择旺铺地址

通常，店址被视为商店的三个主要资源之一，理想的店址对商品销售有着举足轻



重的影响。店铺的特定开设地点决定了店铺顾客的多少，也决定了店铺销售额的高低。

1. 好店址才有好生意 /28
2. 怎样进行店铺选址 /29
3. 如何确定顾客人群 /32
4. 如何测定店铺的商圈 /33
5. 选址的黄金法则 /35
6. 商铺选址有哪些技巧 /36
7. 选址攻略全知道 /38
8. 开店的最佳区域 /41
9. 不宜选择的地段 /43

第3堂课：旺铺是包装出来的——如何打造黄金卖场

俗话说：人要衣装，佛要金妆。店铺也和人一样，有一个形象问题。人的形象是人的外表和内在精神的体现，店铺的形象则是店铺经营品位和实力的象征，能对顾客在心理上产生巨大的影响。

1. 好店名为你带来“财富” /46
2. 名正则言顺，言顺则事成 /47
3. 店名是“第一推销员” /49
4. 店铺命名的常用方法 /51
5. 店铺命名的忌讳 /54
6. 招牌的设计 /57
7. 店铺橱窗的设计 /58
8. 店门的设计 /63



9. 店面的广告设计 /64
10. 内部装潢要与外部装饰协调 /66
11. 利用灯光衬托卖场和商品 /67
12. 货柜、货架的设计 /69
13. 店内布局的设计 /70
14. 店内色彩的设计 /73
15. 店内通道的设计 /77
16. 让音乐点燃人气与财气 /80

第4堂课：巧构思，巧陈列——如何营造购物天堂

商品不仅是店铺陈列和销售的对象，而且所陈列的商品也是构成店铺氛围的重要因素。商品的品牌、包装以及在陈列时的摆放位置和布局，是决定陈列效果和风格特点的主要因素，成功的商品陈列，在某种意义上能够起到促销商品的作用。

1. 从顾客心理着手进行商品陈列 /83
2. 商品陈列的原则 /84
3. 利用陈列，激起购买欲 /86
4. 选择合适的陈列用具 /90
5. 商品陈列的技巧 /92
6. 充分展示重点商品 /93
7. 商品陈列的要领 /95
8. 不同商品选择不同的陈列方式 /97
9. 表演性陈列 /99
10. 易卖性陈列 /100
11. 商品陈列要讲究艺术 /101



- 12. 商品陈列的注意事项 /103
- 13. 商品陈列的误区有哪些 /104

第5堂课：小店铺，大管理——如何把握店铺经营之本

一个店铺经营能否成功，与开店者是否善于管理有着很大的关系。管理的技巧和方法有很多，但开店者只有结合自己店铺的实际情况，借鉴他人的成功经验，才能制定出适合自己店铺人员、物品、销售、财物等的管理技法。也只有这样的管理技法，才是切实可行并行之有效的。

- 1. 合理的商品划分 /107
- 2. 优化商品结构 /109
- 3. 掌握商品的生命周期 /111
- 4. 掌握进货要领 /112
- 5. 做好盘点工作 /113
- 6. 做好财务管理 /115
- 7. 看懂财务报表 /118
- 8. 账目管理细则全知道 /119
- 9. 商品定价的环境因素 /123
- 10. 商品定价的原则 /124
- 11. 商品定价的技巧 /126
- 12. 商品定价的策略 /129
- 13. 适时调整商品价格 /133



第6堂课：招待顾客有学问——如何留住老顾客，招来新顾客

在店铺销售活动中，招徕顾客是店铺销售的第一步；留住顾客是进行销售活动的前提。

1. 怎样使顾客产生购买动机 /136
2. 像嫁女儿一样卖商品 /138
3. 如何让顾客对商品感兴趣 /139
4. 怎样提高顾客的满意度 /140
5. 见什么顾客说什么话 /142
6. 积极面对每一位顾客 /144
7. 想方设法占有更多的顾客资源 /145
8. 不失时机地接近顾客 /146
9. 提高顾客的忠诚度 /148
10. 怎样迅速成交 /150
11. 巧妙化解顾客的不满 /153
12. 迅速抓住顾客的心 /156
13. 如何取得顾客的信任 /157

第7堂课：一眼把顾客看穿——如何读懂和掌控顾客的心

世界上的消费者成千上万，各有各的特点，各有各的习惯，各有各的具体情况，他们的购买心理千差万别。



1. 正确分析顾客的消费心理 /161
2. 准确把握顾客的需求心理 /163
3. 以顾客为轴心，想顾客之所想 /165
4. 采取适应顾客心理的销售方式 /167
5. 男性消费者的购买心理分析 /169
6. 女性消费者的购买心理分析 /171
7. 青年消费者的购买心理分析 /172
8. 老年消费者的购买心理分析 /174
9. 随时把握顾客的心理活动变化 /175
10. 社会分工与消费心理分析 /178
11. 消费习俗与消费心理分析 /180
12. 社会流行与消费心理分析 /183
13. 社会文化与消费心理分析 /185
14. 从细枝末节观察顾客的内心 /186

第8堂课：聪明的店主会说话——如何把话说进顾客心里

在商谈之中，买方有买方的策略，卖方有卖方的策略，可谓一招可拆一招，但商谈之所以进行，不仅仅是比试一下谁的能力高，谁的口才好，谁有制胜的谋略，而是双方都有所求。

1. 欢迎顾客的技巧 /189
2. 如何向顾客推荐商品 /190
3. 适当让顾客深受感动 /192
4. 把话说得滴水不漏 /194



5. 巧妙处理顾客的异议 /198
6. “顾客说服”三部曲 /200
7. 把握顾客心理，做好商品说明 /202
8. 对挑剔的顾客要有耐心 /204
9. 正确处理顾客的抱怨 /205
10. 对待顾客要不厌其烦 /206
11. 店员要“能说会道” /208
12. 如何应对想买的顾客 /211
13. 顾客讨价还价怎么办 /213
14. 记住：顾客永远是对的 /214

第9堂课：好酒不怕巷子深——如何让你的小店扬名

广告的威力有多大呢？一位资深的美国记者曾这样说：“只要有足够的经费，我能使一块砖头被选为州长。”由此可见广告的威力非同一般。

1. 广告就是宣传商品的卖点 /217
2. 广告宣传要遵循的原则 /217
3. 店铺广告招数面面观 /220
4. 店内广告牌的摆放 /224
5. 店面广告的作用 /226
6. 店面广告的制作 /228
7. 店面广告的种类 /230
8. 怎样设计广告单 /231



第10堂课：促销有术，聚财有道——如何提升营业额

促销这种手段来由已久，不同的商店有各自不同的促销策略，如果能审时度势，抓住机会，再加上一个好的创意，就能取得很好的促销效果。店铺的促销策略应该在吸收一般零售商店销售经验的基础上，结合专卖店的特征，突出店铺的特色。

1. 制造强烈的销售气氛 /234
2. 别小瞧了促销的作用 /235
3. 如何制定促销计划 /239
4. 怎样开展促销 /241
5. “钓鱼”促销术 /242
6. “送货上门”促销术 /243
7. “情感”促销术 /244
8. “低价”促销术 /245
9. “高价”促销术 /247
10. “优惠券”促销术 /249
11. “节假日”促销术 /251
12. “随购赠礼”促销术 /252
13. “折扣”促销术 /253
14. “商业保险”促销术 /255
15. “抽奖”促销术 /256
16. “会员”促销术 /257
17. “以旧换新”促销术 /259
18. “悬赏捉劣”促销术 /260





万事开头难

——如何决策开店策略

俗话说：“万事开头难。”开店的筹备与谋划是一件看似简单，实则繁琐的事情。周密地做一个投资计划，计算一下投资所需要的资金数额，是打算开店的人首先必须面对的问题。

1. 你是否适合开店

俗话说：家财万贯，不如开店。开一家店铺，是众多创业者实现自己梦想的好办法，那样才能真正拥有一份属于自己的事业。

可是，在竞争日益激烈的商海中摸爬滚打，并不是每个人都能承受得住的，也就是说并不是每个人都能开店当老板。即使是小店铺，也同样需要很大的学问。每个有志于开店的人都必须首先审视自己，从各个方面评价自己是否适合开店，从而扬利弃弊，明确自身素质及软硬件条件，为成功开店扫除障碍。

创业者如何在开店前审视自己是否适合开店呢？具体地说，主要从以下三方面进行审视：

1. 你是否了解自己

人们都知道，商场如战场，竞争残酷无情。要想自己创业开店做老板，创业者还必须对自身的情况有所认识。如果在开店前投资者能充分认识自己的优势，就可不交或少交很多“学费”。

有人会问，怎样才能认识自己的优势呢？答案是：要让熟悉你的旁观者指出你的优势所在，可以向自己的父母、兄弟、姐妹、亲戚、同学、朋友、师长、同事甚至是自己的对手征求意见，了解他们对自己的看法和评价。当然，自我反省也有助于了解自己的才能及事业倾向，了解在过去的生活及工作中有哪些是自己最乐意做而又取得较大成功的事情。

另外，还可通过向自己提出须解决的问题来找出自己的优势。如通过提问题的方法，可问“我是谁”？其中要弄清楚的具体问题包括人生观、价值观、资历、兴趣、能力、学业背景、个人形象、动机、家庭背景和影响、其他性格特征等。再问“我的





优势是什么”？具体问题包括目前从事的工作、专业特长、其他资格和技能、社交及与人沟通的能力、可能发展的技能、社会活动、工作经验、喜爱的工作环境、推销产品的能力、是否喜欢冒险等。

2. 你是否具有较强的心理素质

开店创业不但要具备一定的外在条件，自身的心理素质也非常重要。一些心理学家和管理大师认为，如果你具有以下十项个性特质中的三项以上，就适合创业当老板。

(1) 管理欲强

即将成为老板，面对各种繁杂的事务，不但不感到紧张和胆怯，而且更加精神焕发、斗志昂扬，做事更加胸有成竹、有条不紊。

(2) 有同情心

拥有一颗博大的爱心，对待合作者、下属，都能像对待自己的兄弟一样，友善地去关爱他们。

(3) 永不言败

不怕失败，不言失败，即使经历了多次失败的打击，也会顽强地站起来。把失败当做婴儿学走路，不会因为摔跤而放弃学走路，而是重新站起来，轻掸一下灰尘，大步走过去，相信前面将是另一片崭新的天地。

(4) 积极热情

对待工作有浓厚的兴趣和不尽的热情，不会因为遇到困难和挫折而消沉或半途而废。恒心和毅力是其坚强的支撑，相信自己是最强大的。

(5) 目标远大

不会因为有了小小的成绩而沾沾自喜，而是敢于投入更大的人力、物力和心血去扩大企业规模，甚至希望创造奇迹。

(6) 有主见

喜欢和别人合作共事，也容易接纳别人的不同见解，但对自己认为正确的意见不轻易改变，不容易被别人说服。



【十步商店变旺铺】

(7) 善于交际

善于交际，坚信“多一个朋友多一条路”，不分贫富贵贱，四海之内皆兄弟。

(8) 头脑清醒

对于将要从事的事业能有一个科学的规划，对自己的每一步行动，都经过深思熟虑。了解自己的长处和短处，清楚自己能干些什么，能干到什么程度。善于发挥自己的长处，着眼于未来，对未来有一个准确的判断。

(9) 信心十足

“相信人定胜天”，即坚信一个人能否在事业上取得成功完全靠自己把握。相信自己能够利用有利因素战胜一切不利因素，而且从不怨天尤人。

(10) 胆大包天

善于发现新生事物，并对新生事物有强烈的尝试欲，对新出现的市场有跃跃欲试的冲动，即使没有十足的把握，也敢于果断地去尝试。

3. 你是否具有敏锐的洞察力

俗话说：三百六十行，行行出状元。新手开店，经常听到类似的话：某某开饺子店赚了几十万，某某开美容美发店每天数千元营业额……似乎别人赚钱都很容易。但是，不要以为别人赚钱的行业，自己进入也会赚钱。选择什么样的行业进入，就需要创业者具有敏锐的洞察力，懂得把握市场的发展脉搏，再结合自身的实际情况，选一个适合自己的行业。

另外，开店成功的一个重要秘诀是“做熟不做生”。自己熟悉的行业，相关知识了解的就多，因而易于尽快熟悉业务流程，并且把握住店铺的发展方向。

综上所述，开店者要能全方位地审视自己，评价自己，对自己的综合素质及特点进行分析和了解，这样在开店时才能最大限度地避免盲目性，才能顺利开店并实现盈利。





2. 选择你最感兴趣的行业

在你开店之前，要做的最重要的一件事，就是从你感兴趣的商品和服务种类着手。

经营一家店铺，并不只是进货、与顾客周旋，或是商品陈列，这些乍看起来轻松愉快的工作，其实接下来还有很多麻烦的事等着你。比如说收货、点货、商品标价、库存管理，甚至于资金的运筹等，都是开店的必要工作。

咱们就拿必须与顾客接触的销售活动来讲吧，本来应该每天都保持愉快的心情，但并非每位顾客都很讲理，于是难缠的客人就成了苦恼的根源。商品的陈列也是一样，好像不管怎么摆放，都觉得不太对劲，甚至感到失望。

不过，如果做的是自己感兴趣的事，则又另当别论，即使是努力钻研也不会厌倦，工作上的辛苦也成了小事一桩，很容易撑过去。

相反，明明不想做，却因为别人的劝诱，或捡现成便宜贸然开店，最后往往会走上失败的道路。这种人当初之所以会开店，不是出自本身强烈的愿望，所以当经营稍有不顺利，便会立刻产生厌倦的心理。

以前，有个从事日常用品批发的朋友曾告诉我们这么一则故事，他说：

“我知道有家店，它的地点差，面积又小，经营得很吃力，于是我常劝那家店的老板趁早把店铺关门，至少可以留点老本。

“可是那个老板每次都很认真地回答：‘这我也知道，但我就是喜欢这样的工作！’最后我拿他没辙，只好改提一些他能力所及的建议。”

就像这个例子中的老板，你可以凭着一股由衷的热诚，说服对你的前途存在疑问的批发商，拉笼他转而支持你。

当然，你也可以寻求顾客的支持。

