

解读服务密码

老板/店长/员工/服务顾客要则

开店

要掌握的基本知识

怎样开一家赚钱的店铺

开店在于“经营顾客”，通过提供符合顾客需要的商品与服务，从而达到赚钱的目的。买者不爽，并非经营之道。

萧野 编著



中国纺织出版社

解读服务密码

长/员工/服务顾客要则

开店

要掌握的基本知识



肃野 编者

中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

开店要掌握的基本知识/萧野编著.

—北京:中国纺织出版社,2005.7

ISBN 7-5064-3381-8/F·0573

I. 开… II. 萧… III. 商店-商业经营-基本知识

IV. F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 033423 号

责任编辑:苏广贵 特约编辑:杨旭

责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销

2005 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

开本:640×960 1/16 印张:23.25

字数:235 千字 印数:1—6000 定价:32.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

前 言

有一句流行的商界俗语：“要想富，开店铺！”，古今中外有许多名流巨富就是从一家小小的店铺起家的。开一家成功的店铺是许多人的梦想，然而创业真的容易吗？只凭借决心与意志力就能成功吗？许多营销专家的经验表明：若事前没有完善的准备，适当的经营、企划方案，不了解开店应具备的专业知识和管理技巧，开店仍然是一件风险很大的事。

在激烈的市场竞争中，开店也是一门学问，而并非只是找到店铺，再找几个员工，将产品铺上店面陈列销售那样简单。如今，每天都有新店铺红红火火地开张，每天也有不少店铺由于经营管理不善而无可奈何地关门停业。同样是经营店铺，为什么有的从小到大，历经风雨，开成了名扬天下的百年老店？有的却在日益激烈的竞争中风雨飘摇，面临倒闭？作为店铺的投资者和管理者，又有谁不想让自己的店铺日进斗金、风光百年呢？那么，投资经营者要如何才能让自己的店铺一帆风顺，成功壮大呢？

怎样才能成功开店？在店铺经营管理过程中要注意些什么？有没有让你立于不败之地的经营秘诀？《开店要掌握的基本知识》为你一一解答了这些问题。本书的第一章、第二章向你介绍了开店的前期策划、登记程序和资金筹措知识，让你顺利开店。书中还详细介绍了店铺经营管理过程中必须掌握的各项技能和各种知识，通过对国内外成功案例的分析，加深你对店铺管理知识的理解和吸收，使你在实际运用中能融会贯通。本书的最后一章列举了当前最流行的店铺形式，细述了这些店铺



的经营要诀,使你对怎样开一家赚钱的店铺有更深刻的体会。

本书作者一直致力于店铺经营管理的实践与研究,此书浓缩了他对店铺管理的真知灼见,从开店、管理、销售等环节一一道来,用直白的文字,为店铺经营者管理者提供了科学有效的管理方法和先进的经营理念。本书内容丰富、通俗易懂、切合实际、操作性强,是一本难得的中小店铺经营管理实用工具书。

如果你正计划开设一家店铺,或是你的店铺正在营业中。那么,本书将值得您仔细阅读及品味,因为它会为你的店铺带来更多的商机和“亮点”!

编 者

2005年6月



目 录

第一章 开店前的规划与登记程序.....	1
开店之前应做好的心理准备.....	1
准确掌握市场信息.....	2
及时发现市场需求.....	2
关注热门行业.....	3
密切注意市场变化.....	4
中国产业结构调整的机遇.....	4
勤于研究、分析市场	5
市场调查对象.....	6
市场调查的重点.....	7
认真分析市场机会.....	8
什么叫市场细分	10
进行市场细分的步骤	11
评价细分市场要考虑的因素	13
分析细分市场的潜力	16
选择目标市场的策略	16
店铺经营战略的四个特点	17
开店经营战略的主要内容	19
制定开店经营战略的步骤	20
经营战略的三种模式	21
进行商店定位的方法	23

如何进行市场角色定位	23
开店需知的基本知识	24
申请营业执照必须具备的条件	27
申请营业执照必须提交的材料	28
进行登记注册必须牢记的事项	28
进行税务登记	29
税务登记表的主要内容	29
填报税务登记表应携带的证件和材料	30
办理税务登记的程序	30
第二章 开店前的投资预算	31
开店投资的内容	31
寻找稳健高效的筹资渠道	32
必须了解的筹资风险	33
精打细算、减少开业初期投资	34
编制资金预算表	35
确定筹资规模	35
估算设备投资	36
估算管理费用	37
进行损益分析	39
充分利用自有资金	41
银行贷款的形式	42
与银行建立良好关系	43
如何申请银行贷款	44
第三章 如何选择理想的店址	47
选择理想店址的重要性	47
店铺的商圈范围	48
商圈分析的作用	48



根据顾客划分商圈范围	49
分析商圈内的购买力	51
利用行人评估商圈范围	52
了解商圈周围的竞争者	53
商业区商圈分析	54
社区商圈分析	55
校区商圈分析	58
初次开店,如何设定商圈	60
初次开店,如何估计商圈范围?	61
影响店址区域选择的主要因素	62
选择店址必须考虑租金	63
选择店址要考虑交通因素	64
选择店址要考虑客流因素	64
选择店址要考虑竞争因素	65
最佳店址具备的六大特征	66
不可不知的选址大忌	67
开店资金有限时选择店址的方法	67
第四章 店面设计与装潢	69
店面设计的重要性	69
店铺外观的组成因素	69
店面外观的三种类型	70
店铺招牌的主要作用	71
招牌命名需注意的事项	72
店铺橱窗的作用	73
店铺橱窗的五种类型	73
建造橱窗应注意的事项	74
布置橱窗需要的设备	75

开展橱窗陈列工作的五个步骤	76
让橱窗更富艺术气息	77
店内设计的表达要素	78
店内灯光设计的方式	79
店内色彩设计的方案	80
店内音响设计的方法	81
店内气味设计的要点	81
进行店铺内部装潢的主要方面	81
店内布局需遵循的原则	83
店内布局的几种主要类型	84
店内购物环境设计的原则	86
店内购物环境设计的方法	87
店内顾客通道设计的几种形式	89
第五章 店铺的商品陈列与定价	91
商品陈列的主要原则	91
商品陈列应该以顾客为出发点	93
几种商品陈列的重要方法	95
一般货架陈列的要点与方法	97
特殊陈列的两大要点	98
变化陈列的种类及特征	99
货架卡的用途及制作	105
用商品配置表设计货架陈列的主要功能	107
商品陈列的注意事项	108
使商品陈列更有效的方法	109
最流行的商品陈列技巧	110
商品陈列的具体艺术手法	112
适合于顾客的陈列方法有哪些	114



案例:服装店的陈列技巧	115
价格与需求的密切关系	118
了解价格需求弹性	119
找出商品真正的“原价”	120
决定价格的基本立场	121
定价要考虑的环境因素	123
常用的几种定价方法	124
掌握冲动购买诱导定价法	125
掌握习惯定价法	126
掌握零头定价法	126
掌握撇油定价法	127
掌握声望定价法	128
第六章 店铺的宣传与促销策略	131
掌握购买心理与广告诉求的关系	131
店面广告(POP)的宣传效果	132
店面广告的主要作用	132
店面广告的重要性	134
店面广告的几大种类	135
店面广告的设计原则	136
店面广告的制作要点	137
店面广告摆设的注意事项	139
媒体广告的分类	139
确定媒体广告的目标	141
影响媒体选择的主要因素	143
选择媒体的几种主要方法	144
确定媒体广告宣传的时机	145
确定媒体广告预算	146

评价媒体广告效果	146
店铺促销的主要方式	147
产品派送	150
情感促销法	153
顾客档案促销法	154
特定顾客促销法	155
名人效应促销法	156
反时尚促销法	157
随购赠礼促销法	157
绿色食品促销法	158
情侣商品促销法	159
反时令销售法	160
商品保险促销法	161
改进包装法	162
以旧换新促销法	163
退换商品促销法	164
悬赏捉劣促销法	165
数量限购促销法	166
名牌效应促销法	167
九九尾数促销法	168
公开拍卖促销法	169
以货易货促销法	170
仓库售货法	171
案例:美国专卖店的促销招数	172
第七章 店铺的进、销、存管理	175
店铺商品的三个筹备方针	175
商品采购的三大原则	176

商品采购的组织和管理	177
商品采购的技巧	179
控制采购成本的方法	181
怎样进行店铺商品定位	183
如何确定店铺商品组合	184
商品线的构成依据	185
优化商品结构的方法	187
进行商品分类的方法	189
掌握商机,导入新商品	190
自有品牌商品的 4P 管理	192
做好采购商品的储存管理	193
对存货进行有效控制	194
对商品进行盘点的原则	195
做好商品数量管理	196
严格检查库存期范围	197
及时发现商品损失	198
防止商品损失的方法	199
处理瑕疵商品的原则	201
处理滞销品的方式	202
网络营销与传统营销的关系	203
网络营销给店铺带来新机遇	204
通过网络营销塑造店铺新形象	205
运用网络营销的组合策略	206
建设店铺网站的最佳方案	208
进行网站维护的要点	209
网络销售的几种主要类型	210
网络销售的技巧	210





网络营销的库存管理很重要·····	211
第八章 店铺的员工培训与管理 ·····	213
店铺选择销售人员的标准·····	213
科学招聘员工·····	214
组织员工培训·····	215
通过培训创造差异、提高效率·····	216
店铺员工培训的主要内容·····	217
店员必备的商品知识·····	219
配备和安排店铺员工·····	220
销售人员工作时间的安排·····	220
如何激发店员的工作意愿·····	221
提倡团队精神的作用·····	223
培育团队精神的方法·····	224
员工满意战略(ES 战略)·····	225
建立员工绩效考核制度·····	227
建立按劳取酬的薪资制度·····	228
建立利益共享的福利制度·····	229
第九章 店铺的待客服务之道 ·····	231
什么是服务·····	231
影响顾客满意度的因素·····	231
提高顾客满意度的方法·····	233
服务战略的整合·····	235
贯彻顾客满意战略的要点·····	238
贯彻顾客需要战略的方式·····	239
服务质量管理·····	240
为顾客提供周全的服务·····	243
为顾客提供一个满意的购物氛围·····	243

通过优质服务提高店誉	244
店员礼仪	246
如何招呼光临的顾客	248
向顾客推荐商品	251
欢送顾客的技巧	253
重视顾客的抱怨	253
缺货时也能让顾客满意而归	255
学会分析顾客购买心理	255
将顾客进行分类	258
观察顾客细枝末节的举止	258
如何对待“我要走了”的顾客?	259
如何对待没有主见的顾客	260
如何对待现在不买的顾客	261
如何对待还没有决定的顾客	261
如何对待“到别处去看看再说”的顾客?	262
如何对待有急事的顾客	263
如何对待已经买过商品的顾客?	264
如何对待觉得价格高的顾客	264
如何对待买不起的顾客	265
如何对待说“让我考虑一下”的顾客?	266
如何对待说“究竟该不该买”的顾客?	266
如何对待说“以前用过,不好”的顾客?	267
案例:联邦软件“化无形为有形”的服务	268
第十章 店铺的财务管理	271
对数字感觉敏锐才能成功	271
磨炼你对数字的感觉	272
掌握金钱感觉的方法	273





安排启动资金的方法	274
学会善用有限的资金	275
制定周密的资金运用计划	275
了解开店的损益平衡点	277
认真估算回收期、安全存量和存货周转率	278
拟定销售计划	279
制作现金流量预估表	279
影响营业额的因素	280
开店需要掌握的财务知识	280
开店需要看懂财务报表	281
几种主要财务报表	282
店铺的财务状况分析	286
培养正确的成本意识	290
正确看待有关成本的各项数字	290
向商品购买者预收货款	292
采用赊购方式购进商品	293
控制成本的基本方法	294
第十一章 店铺的安全管理	295
了解店铺的安全管理	295
公共安全管理的分类	295
做好开(关)店门的安全管理	296
做好保安报告管理	297
做好锁匙、金库管理	298
防止偷窃的要点	298
运用电子防盗系统	299
预防店职员偷窃的方法	300
预防厂商偷窃的方法	301

预防顾客偷窃的方法.....	301
做好防抢工作.....	302
预防意外事故的发生.....	304
造成灾害的主要原因.....	306
发生事故时的应变处理原则.....	307
预防安全管理中的疏失.....	307
第十二章 店铺的连锁扩张之路.....	309
连锁经营是快速发展的好方法.....	309
连锁的形式和特点.....	309
如何选择连锁形式.....	311
连锁店筹备期要做的主要工作.....	312
连锁店进行采购的方法.....	313
连锁店进行库存管理的方法.....	315
在连锁店建立统一营销管理体制.....	316
为连锁店选择合适的销售方式.....	317
连锁店可以运用的促销技巧.....	318
提高连锁店的服务质量.....	322
案例:贝尼连锁商店的成功原则.....	324
第十三章 开店赚钱实务.....	327
开一家什么样的店能赚钱.....	327
挖掘小规模店的潜力.....	327
小店如何与大公司竞争.....	329
回归传统也能受青睐.....	331
为店铺找个好主题.....	332
瞄准“嘴巴”开店的技巧.....	333
瞄准女人开店.....	335
瞄准居家开店.....	335



经营快餐店	336
经营特色小吃店	337
经营甜食店	337
经营特色面包店	338
经营烧烤店	339
经营饮品屋	340
经营食品店	341
经营首饰店	342
经营女性用品店	343
经营时装店	343
经营鞋店	346
经营家电店	346
经营玩具店	347
经营礼品店	348
经营图书店	349
经营音像店	351
经营鲜花店	352
经营乐器店	353
经营渔具店	353
经营美容美发店	354
经营洗衣店	355
经营典当店	356