

开家赚钱小店



杨 瑛 编著

K A I J I A Z H U A N Q I A N X I A O D I A N

· | 我 小 | 我 特 | 我 赚 钱 | ·

 中国纺织出版社

· 我小 我特 我赚钱 ·

开家赚钱小店

杨葵 编著

江苏工业学院图书馆
藏书章



中国纺织出版社

内 容 提 要

茫茫开店大军中,也许你就是其中的一员。小店本钱小、见效快、风险低、市场广阔,很适合追求时尚个性、满足自行创业的前沿人士、下岗职工、初涉社会的青年和资金实力不充足的想自己当老板的在职人员。开一家店是许多人的梦想,但开店真的是一门专门的学问,不是说开就可以开,更不是开了就一定会成功的!本书以生动的语言向读者介绍了开店准备、小店管理及小店如何成功经营。如果你能够认真阅读这本生意经,不论你是一直抱有开个小店梦想,还是已开始筹备开店,或者已经走上了开店之路,或许它都会给你一些启迪和提示,也许可以启发你获得更多店铺经营管理的“闪光点”,这样你就可以省去无谓的损失。本书将伴你走向成功开店路,成功地圆你的创业梦!

图书在版编目(CIP)数据

开家赚钱小店/杨瑛编著. —北京:中国纺织出版社, 2006. 1

ISBN 7-5064-3629-9/F·0629

I. 开… II. 杨… III. 商店—商业经营 IV. F717

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第141435号

策划编辑:詹 珏 责任编辑:王延丰 责任印制:初全贵

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

三河市世纪兴源印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2006年1月第1版第1次印刷

开本:880×1230 1/32 印张:11

字数:233千字 印数:1—7000 定价:23.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

序



你知道吗？全世界有多少失业人员？全国每年有多少下岗职工？又有多少人通过自己的双手重新扬起工作的风帆，进行自主创业？而这其中有多少人以开店作为自己创业的起点？有多少人选择开个小店来养家糊口，积累资本？又有多少人辞工不做，选择自主开店，为的是自己当老板呢？相信很多上班族都希望有朝一日能够自己当老板，不用再过朝九晚五的生活。猎头公司的一项调查表明，有越来越多的年轻人希望自行创业，不论是开一家咖啡店、花店，或是摆个小摊卖盐酥鸡都好，只要是不用上班，不用每天看老板的脸色就好。这年头，替人家打工的日子，真是越来越难过了。

然而究竟有多少人选择开店进行自主创业，仅从以上这些数字我们很难准确把握，我之所以提出以上问题，是想说明每年都有很大数量的人员选择自主开店创业。

一次与几个朋友聊起创业的问题，有些人的想法倒是具有代表性：“打工不是个事儿。您想，老板的脸就像江南六月的天气，一天不知变几变；同事之间的关系也如箭在弦上，表面客客气



气，暗地里使劲就像鸭子凫水，一不留神就给你小鞋穿。更可恨的是，还要时不时地免费加班，always works like a dog，经常回家倒头就睡。工资却像道琼斯指数——死活不涨。平日里，还不得不买名牌服装撑门面，外表看着挺光鲜，内心却一肚子怨气。于是就想，这样的‘白领生活’不要也罢。索性，趁自己年轻，炒了老板的鱿鱼，另起炉灶。”

由于工作和职业的关系，我与很多开店的朋友相识并成为好友，当我编著的《门店销售与服务》一书出版后，很多朋友和读者致电给我，认为《门店销售与服务》一书适合作大中型超市店员的培训教材，对于小店经营者来说，有些管理方法和销售策略不够适合，要求我再写一本关于小店经营的书，但由于时间关系一直未能完成这个愿望。直到上个月去波士顿公差，那家书店和书店老板给我留下了深刻的印象，同时促使我尽快完成这本书稿。在波士顿，大半的建筑都有一段历史了，有一家叫“WATERSTONE”的书店，是我在那里工作之余休闲的港湾，它的外观就像一座小小的红色城堡，里面分了三层，每一层都有着迥然不同的布置，摆放着不同内容的图书。漫步在三层楼间，会明显地发现每层聚集的都是味道很像的嗜书客，三层逛下来，就像走过了三个不同国度的国家，见识了三种不同长像的人种，但在那里他们却有一个共同的特性——舒适、放松。在这里看书的人喜欢盘着腿，坐在灰白色的地毯上，品尝着自己喜爱的文章。他们有的趴着，有的躺着，且把头倚在突出的书柜上，还有一个更可爱的现象，在这家书店的每层楼，都放了许多很舒服的单人沙发，但没有人坐在上面，他们靠在沙发的脚下，手边的书放在沙

发上，多可爱的书店，多可爱的人们。在那段时间里，我与老板詹姆斯先生建立了深厚的友谊，他的开店经历和朋友、读者的嘱托，还有“WATERSTONE”书店给人的那份惬意，促使了我开始落笔《小店生意经》，以供所有渴望自主创业的朋友、所有准备开店和正在开店的朋友以及所有与小店经营有关的人士分享。

俗话说，“腰缠万贯，不如开个小店”。小店本钱小、见效快、风险低、市场广阔，很适合追求时尚个性、满足自行创业的前沿人士、下岗职工、初涉社会的青年、资金实力不很充足的想自己当老板的在职人员。如果是与好友携手，或夫妇二人共同携手经营，效果一定会更好。开个小店，虽然本小利微，但既可以养家糊口，又可以通过经营小店逐步积累资本，摸索赚钱的经验，为今后事业的发展奠定基础，同时也能张扬个性，磨炼意志。世界上许多成功的商界富翁，不就是从经营小店开始起步的吗？小店的投资，多则投资五六万元，少则有五六千元就可以办起来。

但美国曾对于开店成功率进行过调查，结果显示：加入加盟体系开店成功者为80%，独立开店成功比例仅为20%。究其原因主要是因为，个人店基本上都是单打独斗，没有后盾。在危机时没有经济支持，就很容易垮掉。但是由于连锁加盟所需的费用要比独立开店高出很多，因此在高风险低投资的门槛前，更多的开店人还是倾向于选择独立开店，所以在开店前做好充足的准备就显得尤为重要了。

自己开店当老板，可能会遇到困难和挫折，可能会出现意想不到的问题，比做一般的职员要承受更大的压力。对于工薪阶层



的职员来说，公司垮了可以另谋职位，但对于小店经营者来说，稍有不慎，整个事业有可能毁于一旦。对此，要有充分的心理准备，要有吃苦的心理准备，要有遇到困难和挫折的心理准备，要有失败的心理准备。有了心理准备，就能在遇到困难挫折的时候，泰然处之，渡过难关。做生意即是如此，走出失败的阴影，到达理想的彼岸。

所以，开店并不是件容易的事，一旦决定了，就要有持续奋战认真养店的决心，不是像买股票玩个短线就算了。店开了和预期有落差是正常的，而调整心态、修正经营策略、制度和营业方式的过程都是不轻松的。别看人家赚钱就以为开店很容易，其实会赚钱也都是掌握了时机、看准机会，一步一步摸索出来的。但这也不是要你死守着不放，生意并不是稳赚不赔的，当考虑了所有因素，修正之后还是无法改善获利情况，这时就要认真思索、评估是否没有发展前景？该有了断的决心还是要了断，别等到赔个精光连另起炉灶的机会都没有了。

开店创业是一条漫长而辛苦的路，没有一定成功的法则，加盟创业、独资开店都是可行的方法，但没有一种是绝对成功的保证，甚至还有可能是一个大陷阱、大骗局，只有小心谨慎，找出每一个创业方法的成功点和可能的失败点，才可能向成功迈进！开一家店是许多人的梦想，但，相信我，开店真的是一门专门的学问，不是说开就可以开，更不是开了就会成功的！如果你太异想天开、太一厢情愿，最后的结果可能就是简单的两个字——“失败”！如果你能够认真阅读这本生意经，不论你是一直抱有开个小店的梦想，还是已开始筹备开店，或者已经走上了开店之

路，不妨静下心来，在茶余饭后，阅读这本书，或许它会给你一些启迪和提示，也许可以启发你获得更多店铺经营管理的“闪光点”，这样你就可以省去无谓的损失。本书将伴你走向成功开店路，成功地圆你的创业梦！

为了本书的出版，中国纺织出版社投入了大量的精力。为了保证书稿的质量，许多门店经营届的人士和管理界的朋友对于资料的提供、书稿内容的编写，付出了艰辛的努力，他们是罗可、丛明、李红梅、王震，在此，谨向他们表示敬意和衷心的感谢！

2005 年岁末

笔者 于华威草堂

开家赚钱小店

· 我 小 | 我 特 | 我 赚 钱 ·

目 录

CONTENTS

引言 由 5 美元打造的冰激凌王国所想到的	1
第一篇 走出小店成功之路	11
1. 揭开小店面纱	14
小店全接触 /15	
小街中的奇葩——小店 /15	
小店特点细细说 /16	
2. 商机无限大公开	17
“变”中求商机 /17	
小众市场现商机 /19	
个性化小店展商机 /19	
变革实现商机 /21	
观念变化制造商机 /22	
3. 你适合开店吗	24

4. 八大素质让你开店无忧	31
自信心 /32	
张扬个性 /33	
心理承受能力、忍耐力 /35	
兴趣与爱好比什么都重要 /37	
永恒的激情 /38	
行业知识和从业经验 /39	
管理能力 /41	
人脉网络 /42	
5. 行业选择要准确	48
开一家什么店 /50	
涉足熟悉领域 把握最佳时机 /52	
自己的性格是否适合这个行业 /55	
用什么方式开店 /58	
6. 资金到位全攻略	59
银行借款 /60	
大企业提供的创业信贷担保 /61	
商业信用融资 /62	
典当融资 /63	
特许商提供的加盟设备资金支持 /64	
新办市场提供的免除摊位租金的支持 /65	
亲朋好友齐动员, 诚信融资 /66	
善用政府资源, 低利筹措资金 /66	
7. 寻找“金店面”	67
商圈基本认知 /69	

熟悉商圈特性 /70	
成功选址方法 /71	
精确的成本控制 /74	
8. 申请流程大盘点	75
开店注册必备小知识一 /75	
开店注册必备小知识二 /77	
申请开店七步骤 /78	
9. 装潢和生财设备细细算	79
装修风格符合商圈与营业属性 /79	
生财器具省钱大作战 /81	
 第二篇 我小 我独特——个性小店大比拼	 83
1. 个性突出，生意红火	84
小店，你的个性是什么？ /84	
量身定做，个性经营 /85	
2. 独特的定位	87
定位是小店成功之道 /87	
小店定位面面观 /89	
商品个性化 /89	
服务个性化 /91	
小店价格定位 /92	
3. 个性化店铺人气旺	93
小店超人气设计法则 /95	
小店招牌巧设计 /96	

小店店门有创意 /98	
小店香氛创造小秘方 /99	
个性化的色彩和声音 /100	
4. 个性陈列 我选择	101
艺术化的商品陈列有章可循 /103	
个性陈列黄金法则 /105	
5. 个性小店全接触	108
玩具专卖店 /109	
婴儿纪念品店 /114	
个性饰品店 /115	
“个性”裁剪店 /117	
个性花店 /119	
个性书吧 /121	
个性化咖啡店 /122	
个性十足的手工绣品店 /125	
宠物店 /126	
边玩边赚的户外用品店 /132	
用创意赚钱的民俗制品店 /134	
赚钱无人知的网络商店 /136	
地方特色小吃店 /138	
 第三篇 麻雀虽小 五脏俱全——小店管理篇	 141
1. 小店管理, 细节决定成败	141
打好小店管理牌 /142	

小店管理，简单就是杀手铜 /142	
2. 小店人员管理有方法	144
完备的产品知识 /146	
团队意识的培养 /149	
提高小店员工素质全攻略 /152	
合理激励小店员工 /161	
小店人员培训体系的建立 /165	
3. 预留周转金，避免资金调度吃紧	165
预留准备金 /166	
练好记账功 /166	
小店财务管理 /167	
灵活的资金调控 /168	
动漫小店成功经营样板 /169	
4. 小店进货有讲究	170
小店商品等级细琢磨 /171	
小店商品来源细考究 /172	
小店采购活动六重点 /173	
巧妙确定采购预算金额 /174	
进货有绝招 /175	
饰品店进货小案例：算算明细账 /177	
5. 小店明快的库存盘点	179
小店库存管理原则 /179	
巧妙计算安全库存量 /180	
维持库存量准确性的方法 /181	
链接 /182	

第四篇 我小我赚钱——小店经营智慧篇

184	
185	1. 经营小店从经营文化开始
	小店文化经营大有学问 /185
	营造小店文化氛围 /186
	凸现商品本身的文化 /187
	让 CI 为小店文化做主 /189
	星巴克的文化制胜 /191
	沃尔玛的文化典范 /193
	小店企业文化建设要点 /194
196	2. 服务, 小店经营之魂
	服务礼仪意识小测验 /198
	小店服务四原则 /201
	小店服务礼仪 /206
	个性服务独领小店经营 /207
	持续提供优质服务 /209
210	3. 赢得小店顾客心
	得人心者得利润 /211
	帮助顾客解决问题 /213
	创造顾客满意度 /214
	如何创造顾客满意 /217
221	4. 小店促销有技巧
	小店广告谨慎选择 /222
	高效的定价策略 /226
	树立美好的小店形象 /235

高效的小店营业推广策略 /237	
限定销售法 /246	
5. 小店贵在诚信经营	248
人无信不立 /249	
店无信不长 /250	
诚信引来八方客 /252	
诚信经营天地宽 /255	
诚信赢得财富 /256	
6. 亲情开店赚得满钵彩	259
葛嫂亲情开店 /260	
让“上帝”变成“朋友” /261	
给顾客关爱 /263	
细微之处见真情 /264	
营造宾至如家的感觉 /266	
7. 巧借力赚大钱	268
大树底下好乘凉 /268	
“依附”而不是“归并” /271	
 第五篇 小店销售技巧大比拼——小店销售技巧篇	 274
1. 顾问式销售叩开顾客心扉	274
小店顾问式销售的五步曲 /276	
顾问式销售技巧大盘点 /281	
2. 沟通赢得满堂彩	283
倾听是沟通的开始 /284	

学会倾听 /286	
行动胜于言辞 /287	
沟通的辅助语言 /288	
积极地询问是成功沟通的一半 /291	
3. 进入小店销售序曲：接近顾客	294
接近顾客有方法 /296	
练好口才——打开顾客的嘴 /298	
每天交四个朋友 /300	
接待顾客的技巧 /302	
立即引起顾客的注意 /303	
获得顾客的好感 /304	
4. 演奏销售进行曲：直面顾客	307
察言观色，把握成交时机 /308	
9种速效促成成交的方法 /311	
5. 销售圆舞曲：巧对顾客异议	318
顾客的抱怨是珍贵的情报 /319	
顾客在抱怨什么 /319	
顾客异议巧应对 /322	
对顾客异议答复的最佳时机 /324	
顾客异议处理全攻略 /325	
后记 如何从小店做到大店	334

引言：由 5 美元打造的 冰激凌王国所想到的

创业者之“普普通通”

前些天一位台湾的朋友在金石堂书店中买了一本名叫《5 美元打造的冰激凌王国》的书送给了我。书中的主人公是两位开店人，他们的故事深深打动了，因此在开始本书之前，我希望能够把这个堪称“开店楷模”的班和杰瑞的故事与大家一同分享。

杰瑞和班从小一起长大，共同读初中、高中，他们和我们大多数人一样，平凡得不能再平凡。杰瑞的自我评价是：“我只是个凡夫俗子，一个相当传统、主流，乐于接受生活现实的人。”班的自我评价是：“社会中坚，基层百姓。”正是这两位在生活中极为平凡的伙伴，成为了天作之合，就像冰激凌搭配冰块一样自然和谐，共同打造了他们的冰激凌王国。

笔者：在社会群体中，并不是每个人都出类拔萃，机敏过人。绝大多数人资质平平，也就是我们经常说的“凡人”，然而，正是基于这些“凡人”，我们的社会才变得更加丰富多彩。

在开冰激凌店之前，他们的经历似乎也与我们中的大多数人类似：平凡中充满坎坷和艰辛。