

萧野☆编著

QUESTION
A N D A N S W E R

特色店经营

300问答

经理·主管应掌握的基本知识

《特色店经营300问答》可以帮助您开创出自己的事业，解答您在创业道路上遇到的各种问题，帮助您解决在经营过程中遇到的各种困难，也祝您的特色店生意红红火火，早日成功！

萧野☆编著

行业经营管理 实用指南

07

QUESTION
A N D A N S W E R

特色店经营

300问答

经理·主管应掌握的基本知识

中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

特色店经营 300 问答/萧野编著. —北京:中国纺织出版社,2006.3

ISBN 7-5064-3709-0

I. 特… II. 萧… III. 商店-商业经营-问答
IV. F717-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 160805 号

责任编辑:苏广贵 特约编辑:郭岩蕾
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

北京世纪雨田印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

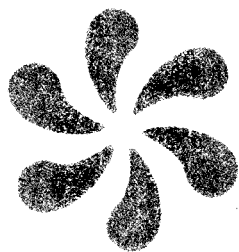
2006 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

开本:640×960 1/16 印张:24.5

字数:270 千字 印数:1-6000 定价:36.00 元

ISBN 7-5064-3709-0/F·0657

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换



前言

如今尝试开店谋生的人越来越多,但似乎所有的店都如出一辙。经营的效果,不用我说,开过店的人心里很清楚,自然是没有改革开放初期那么好赚钱了。这是为什么呢?当然这和我们改革开放前进的步伐是分不开的。在市场经济的洪流中,下海经商的人越来越多,做点小本买卖的人也越来越多,因此,现在在各大街小巷,无论是临街还是在居民区内部,都可以看到很多的店铺,包括洗浴中心、餐馆、服装店、健身房、饰品店等等,可谓琳琅满目。

那么,对于那些兜里揣着些银两的投资者或者是准投资者来说,应该把他们的资金投在什么行业、什么项目上才好呢?每个人都知道,有特色的东西,比较容易受到人们的青睐。对于一家店铺也是一样,你只有把你的店铺搞出自己的特色、个性,在众多竞争者中脱颖而出,才有可能迈入成功者的行列。这也就是,我们之所以要经营一家特色店的初衷。

那是不是只有揣着大把大把银两的人才可以去经营一家特色店呢?其实不然。少则三五万,多到上百万,都能够支持一家特色店,只是由于行业种类与性质的不同,所需要的资金也各异。这本《特色店经营 300 问答》从经营特色店的角度出发,以

经营者提出的 300 个我们在经营过程中经常遇到的问题,具体讲解了怎样选择行业;如何经营,包括经营前期准备、经营过程;以及一些具体的项目举例等等,是一本实践性较强,贴合实际的书。本书中有大量真实案例,可以给经营者以参考和启发。

衷心希望这本《特色店经营 300 问答》可以帮助您开创出自己的事业,解答您在创业道路上遇到的各种问题,帮助解决您在经营过程中遇到的各种困难,也祝您的特色店生意红红火火,早日成功!

编 者

2005 年 12 月

目录

CONTENTS

- 1 **第一章 特色店经营的基本常识**
- 1 什么是特色店？
- 2 特色店有哪些种类？
- 3 为什么要经营特色店？
- 4 哪些特色店比较受欢迎？
- 4 经营特色店应具备哪些资源？
- 5 经营特色店制定商业规划时应注意哪些问题？
- 7 特色店经营者应具备哪些个人意识？
- 10 特色店经营应具备哪些商业意识？
- 11 特色店经营应具备哪些市场意识？
- 13 初次经营最应注意的是什么？
- 14 如何跳出“本位主义”的陷阱？
- 15 经营特色店是不是指要追求流行？
- 16 特色店小生意也能赚大钱吗？
- 17 如何制定准确的市场定位？
- 18 如何找准自己的导师和领导人？
- 19 什么是“皮包公司”？
- 20 如何制定远大的计划？
- 21 经营特色店需要多少投资？
- 22 如何筹集开店资金？
- 24 如何寻找合作伙伴？

- 24 如何学会与人合作?
- 25 如何让你的计划书打动投资者?
- 27 如何勤俭持家?
- 28 如何保证必要的融资?
- 30 在贷款过程中银行要求哪十件事?
- 32 创业过程中,遇到困难怎么办?
- 33 小企业经营特色店哪些想法是错误的?
- 35 **第二章 特色店的选择、选址与开店流程**
- 35 选择特色店应考虑哪些因素?
- 37 选择特色店应如何进行经营业务自我评估?
- 39 开店定位的三大因素是什么?
- 40 如何找一个黄金位置?
- 42 哪些位置对于特色店来说是好位置?
- 44 特色店设店区位有哪些类型?
- 45 如何选择特色店的设店区位?
- 47 如何进行广泛的调查?
- 50 宏观选址需要考虑哪些因素?
- 51 具体落址时还需考虑哪些细节?
- 53 如何规避竞争对手的特色店?
- 55 为什么不能小看特色店地址的选择?
- 58 休闲类及建筑类特色店的选址原则是什么?
- 59 服务类特色店的选址原则是什么?
- 60 特种经营类和专业类特色店的选址原则是什么?
- 60 怎样利用广告促销?
- 61 什么是特色店场所管理?
- 62 什么是商圈?

- 63 什么因素影响商圈的规模?
- 63 商圈有哪些类型?
- 64 商圈有哪些特性?
- 65 如何确定商圈模式?
- 66 商圈分析的因素有哪些?
- 68 如何进行商圈分析?
- 69 如何进行商圈实地调查?
- 70 私营企业开业步骤是怎样的?
- 71 企业开办特色店时应该提交那些证明?
- 73 如何谨慎地选择企业的保险代理人?
- 74 经营特色店应制定怎样的营销策略?
- 76 如何装潢自己的店铺?
- 78 如何布置办公室和展示区?
- 79 开业前需要哪些专业检查?
- 80 开业前应注意哪些问题?
- 80 如何执行营销、促销和开业计划?
- 81 如何准备开业盛典?
- 82 如何给顾客留下深刻的第一印象?
- 83 怎样降低初期成本?
- 84 怎样降低初创企业的风险?
- 87 **第三章 特色店经营的建造、内部设计与场所管理**
- 87 如何选用特色店的代表色?
- 88 怎样打造特色店门面?
- 89 现代卖场门面设计主要包括哪些方面的内容?
- 90 如何进行店面风格设计?
- 93 如何选用店面装饰材料?

- 94 特色店的店门有哪些类型?
- 95 如何设计特色店的店门?
- 97 怎样装饰店内墙面?
- 98 如何利用店内气氛表现特色?
- 98 什么是“进出方便”原则?
- 100 特色店卖场规划有哪些诀窍?
- 102 如何利用灯光衬托卖场和商品?
- 103 如何利用色彩衬托特色店商品?
- 105 什么是表演性陈列?
- 107 什么是易卖性陈列?
- 108 特色店的橱窗有哪些功能?
- 109 怎样建造特色店橱窗?
- 110 怎样布置特色店橱窗?
- 111 如何选定橱窗的陈列对象?
- 112 布置橱窗时应注意哪些问题?
- 113 橱窗设计有哪些种类?
- 116 设计橱窗时应避免哪些错误?
- 117 怎样选择合适的商品陈列用具?
- 118 什么是招牌?
- 118 招牌通常由哪几部分构成?
- 119 如何张贴海报?(店内、店外)
- 120 怎样做到长期检讨店内环境?
- 123 **第四章 特色店商品的选购及价格策略**
- 123 经营特色店从哪里着手?
- 124 怎样从“热门”商品中挑选“冷门”商品?
- 125 经营特色店要勇于革新吗?

- 126 为什么要做到为顾客省钱?
- 127 经营者如何客观评价自己?
- 128 商品采购中哪些人员组成?
- 129 采购的职责有哪些?
- 130 货源区主要分为哪几类?
- 131 如何选购蔬菜与水果?
- 133 如何选购主食类食品?
- 135 如何选购肉、乳、蛋类食品?
- 137 如何选购海产品?
- 139 如何选购调味品?
- 140 如何确定原料订货的目标和对象?
- 141 如何确定原料订货的数量?
- 144 原料订货有哪些方法?
- 144 采购的验收目标和职责有哪些?
- 145 采购验收的程序有哪些步骤?
- 147 验收时有哪些规定?
- 148 在验收中经常会遭到哪些问题?
- 149 如何进行退换货处理?
- 149 特色店制定商品价格需要考虑的因素有哪些?
- 150 商品价格与价值的关系是什么?
- 151 供求和价格有什么关系?
- 152 如何访问竞争价格?
- 153 **第五章 特色店商品的销售与竞争策略**
- 153 经营特色店如何展示商品?
- 154 如何对商品进行说明?
- 155 如何对顾客进行诱导劝说?

- 155 顾客有哪些类型?
- 156 顾客的购买心理有哪几种?
- 159 如何直击顾客心理?
- 162 男性购买者有哪些特点?
- 163 女性购买者有哪些特点?
- 165 青年消费者有哪些特点?
- 166 老年消费者有哪些特点?
- 168 什么是社会流行?
- 169 社会流行对消费心理有什么影响?
- 170 什么是社会文化?
- 171 社会文化对消费心理有什么影响?
- 172 什么是消费习俗?
- 173 消费习俗对消费心理有什么影响?
- 174 社会分工与消费心理有什么关系?
- 176 家庭有哪些种类?
- 177 家庭在不同发展阶段的消费心理各有什么特点?
- 178 不同决策类型家庭的消费心理各有什么特点?
- 179 什么是相关群体?
- 181 相关群体对消费心理有什么影响?
- 182 如何办理成交手续?
- 183 怎样做好售后服务?
- 184 如何调查竞争店动向?
- 185 如何开展对竞争者的评估?
- 188 在同一商圈多开一家分店需要考虑哪些问题?
- 189 有哪些竞争策略方法?
- 189 什么是客群细分策略和功能细分策略?

- 190 什么是广告促销竞争策略?
- 191 什么是产品细分策略和价位细分策略?
- 192 什么是区位策略?
- 194 弱势店铺如何转败为胜?
- 195 **第六章 特色店经营者的素质**
- 195 自己是否适合做特色店的经营者?
- 197 经营特色店怎样关注“冷门”商品?
- 198 如何获得与自己有关的信息?
- 198 如何摆正自己的经营态度?
- 200 如何做出准确的判断?
- 201 经营特色店为什么要具备创新精神?
- 201 经营者如何面对挫折?
- 202 经营者如何面对挑战与冒险?
- 204 经营者应谦虚还是“自吹自擂”?
- 205 商业工作者应具备怎样的职业道德?
- 206 经营者应树立怎样的金钱观?
- 207 经营者应建立怎样的用财之道?
- 208 经营者应建立怎样的人才观?
- 211 经营者应具备怎样的知识结构?
- 211 经营者应具备怎样的眼光?
- 212 经营者为什么要专注于本行?
- 213 经营者为什么要精通本行业务?
- 215 经营者为什么要诚实?
- 217 经营者为什么要讲信用?
- 218 经营者为什么要勤俭?
- 219 哪一种人开店比较容易成功?

- 220 怎样勾勒自己的特色店？
- 221 经营者为什么要寻求家人的帮助？
- 222 经营者要准备哪些资格证书？
- 223 工商知识主要包括哪些内容？
- 225 个体工商户有哪些权利和义务？
- 226 经营者应具备怎样的财务意识？
- 227 经营者是否应面对“白日梦”？
- 228 如何求人办事？
- 229 如何发掘自己独到的才智？
- 230 经营者为什么不能轻信他人？
- 231 **第七章 特色店人力资源管理**
- 232 如何启动招聘程序？
- 233 如何招聘员工？
- 234 经营者应给予员工怎样的福利？
- 234 经营者如何激励员工？
- 236 经营者如何批评员工？
- 237 有哪些员工需要及时辞退？
- 238 经营者如何辞退员工？
- 240 经营者如何调解纠纷？
- 242 经营者应如何对待部属意见？
- 244 经营者应如何展示自己的表达能力？
- 244 经营者应如何向部属传达信息？
- 246 经营特色店如何使用收心法则？
- 246 经营者如何根据“适才适位”原则分配工作？
- 248 经营者如何带领部属？
- 250 经营者应有怎样的胸怀？

- 250 经营者如何用人之长?
- 251 如何追求卓越?
- 254 经营者如何组织好自己的团队?
- 255 团队合作的重点是什么?
- 256 经营者如何提高自己的指导能力?
- 257 如何对员工进行场所培训?
- 258 餐饮行业从业人员应该具有怎样的职业道德?
- 259 如何对员工进行道德培训?
- 260 为什么要举办晨会?
- 261 经营者为什么要进行终身学习?
- 262 如何对导购员进行顾客服务培训?
- 264 如何对员工进行在职训练?
- 265 如何培养员工的团队精神?
- 266 如何指导部属掌握训练重点?
- 267 如何提高员工的学习兴趣?
- 269 如何活用教育训练的时机?
- 270 如何进行教育训练?
- 271 如何测定训练效果?
- 272 如何制定员工奖励制度?
- 273 如何对员工进行绩效考核?
- 277 **第八章 特色店的财务管理**
- 278 经营特色店为何要进行广泛的融资?
- 279 经营特色店可以通过那些渠道融资?
- 281 融资时应遵循哪些原则?
- 282 如何进行合理的投资预测?
- 283 怎样降低成本?

- 283 怎样进行全员控制？
- 284 怎样进行全过程控制？
- 287 怎样进行全方位控制？
- 288 如何聘请一个好会计？
- 289 会计从业人员应具备怎样的职业道德？
- 290 什么是会计科目？
- 291 什么是会计账户？
- 292 怎样看总账和明细账？
- 293 怎样看成本账和资金账？
- 294 如何准备一张初步的资产负债表？
- 297 什么是税收？
- 298 纳税人有哪些权利和义务？
- 299 个体工商户应交纳哪几种税？
- 301 个体工商户怎样办理税务登记？
- 303 个体工商户违反税收法规要受到哪些处罚？
- 304 如何制作损益表？
- 306 如何制作资产负债表？
- 307 如何操作资金？
- 308 如何运用损益两平点？
- 311 如何订出销售目标？
- 313 如何安排商品效率与适当库存量？
- 315 为什么要开立银行账户？
- 316 开立银行账户有哪些条件和手续？
- 318 怎样正确使用银行账户？
- 318 如何变更、合并、迁移与撤销银行账户的名称？
- 319 银行结算凭证和票据有哪些填写要求？

- 320 办理支票结算有哪些规定和程序?
- 322 如何办理支票挂失?
- 323 收款单位接收支票后应注意哪些事项?
- 325 **第九章 特色店安全卫生管理**
- 325 为什么要进行安全卫生管理?
- 326 如何防止内部人员偷窃?
- 326 如何防止外部人员偷窃?
- 327 处理小偷有哪些注意事项?
- 330 应注意几种顾客的行为
- 331 遭遇抢劫时有哪些应变措施?
- 334 被抢的善后处理有哪些原则?
- 334 一般性意外事故有哪些种类?
- 335 如何防止意外事件的发生?
- 335 如何防止其他意外事故?
- 337 打烊之后有哪些注意事项?
- 337 如何处理临时停电?
- 338 如何处理临时停水?
- 338 如何防爆?
- 341 **第十章 特色店经营举例**
- 341 开茶馆有什么优势?
- 343 茶馆如何筹备开业?
- 343 如何选择特色茶具?
- 345 如何进行茶馆的特色运营管理?
- 346 开健身房有什么优势?
- 348 健身房如何筹备开业?
- 350 健身房如何进行运营管理?

- 350 开办健身房有什么风险?
- 351 如何进行建筑设计装潢公司的市场行情分析?
- 354 装潢公司怎样装饰自家“门面”?
- 356 如何进行室内装饰风格设计?
- 357 如何布置厨房?
- 359 如何布置卫浴间?
- 360 如何布置卧室、客厅和书房?
- 361 装修应注意哪些事项?
- 362 开办母婴服务中心有什么优势?
- 366 哪四种方案可以让母亲安稳坐月子?
- 368 母婴服务中心有哪些特色服务项目?
- 371 开花店有什么优势?
- 372 开花店有哪两个比较重要的问题?
- 373 开珠宝店有什么优势?
- 374 开古董店有什么优劣势?
- 375 开家用电器修理店有什么优势?
- 376 开照片冲印店有什么优势?