

● 经商咨询 ● 决策指南 ●
● 一册在手 ● 稳操胜券 ●

开业指南 生财之道

怎樣做生意



怎样做生意

学森 编译

JM 14/16

南海出版公司

1992 · 海口

琼新登字 01 号

怎样做生意

编译者 学 森

责任编辑 任在齐

装帧设计 路 金

南海出版公司出版发行

新华书店经销

广东科普印刷厂印制

787 × 1092 毫米 32 开本 6.75 印张 130 千字

1992 年 1 月第 1 版 1992 年 1 月第 1 次印刷

印数 1 — 30000 册

ISBN7 — 80570 — 534 — 8 / G · 153

定价: 3.50 元

目 录

给拟开业的各位

以个性的追求为考虑焦点,使商店活性化	1
留意消费动向	2
一手拿着计算机与顾客沟通	2
有见贤思齐的谦逊态度	3
“宝藏”就在你的四周	4
选择地点是开业的第一步	4
筹足资金是开业计划的第一要项	5
开业计划需具体化	6
配合地段做好规划店面的工作	7
有关地点的市场调查	8
问卷调查的方法	10
店面结构形态与设计	11

服装零售业

婴儿服饰用品店——了解初为人母的心理	13
童装店——以个性化·差异化为发展方向	14

女用内衣店——倾向于时装化	16
妇女服饰专卖店——掌握商品的特性·产生独特性	17
裁剪店——以裁剪技术及美的品味经营	18
领带专卖店——以冲动性购买为方针	20
棉织品店——建立与顾客密不可分的关系	21
家居服店——以亲切及专卖店形式向顾客寻求	22
名品服饰店——高级·时髦的表征	23
床上用品专门店——寝室的统筹顾问	25
男士用品店——以高品质·高价位之专卖店形式寻求	26
牛仔装店——从工作服到休闲服	27
针织品店——以编织技术选定一定地区开业	28
毛线·手工艺品店——以兴趣和实益于生活空间设定经营	30

食品零售业

面包店——自制自销利润较高	32
茶庄——出售品质优良的茶	33
鲜鱼店——兼售烤鱼	34
肉类专卖店——兼售相关商品前途无量	36
蔬菜店——销路稳定	37
蛋糕专卖店——具有自己独特的风格吸引顾客	38
巧克力专卖店——前锋生意·经营得多努力	39
点心店——有创意·多下功夫经营	41
火腿专卖店——掌握信用与个性·丰富餐桌的菜肴	42

饼干店——刚出炉的饼干洋溢着母亲的爱心	43
水果店——有计划的采购·巧妙的经营	44
糖果店——具外行也可经营的魅力	45
蛋卷饼店——法国的宫廷点心	46

随身用品零售业

手提包专卖店——比较性商品——冲动性购买	49
饰品店——宽裕的生活——针对感觉做寻求	50
化妆品专卖店——兼售男性化妆品使其活泼化	51
杂货商店——以现代品味经营	53
画廊——以嗜好集合风雅之士	54
药房——以新兴住宅区为腹地稳健经营	55
中药店——顺应自然食物时代的来临	56
皮鞋修理·修锁店——以技术赢得顾客	58
五金行——不易腐坏、有相关发展的行业	59

家庭耐用品零售业

家电用品店——媒体产品的成熟与否左右经营方式	61
厨房用品专卖店——让顾客有个快乐的饮食生活	62
自行车专卖店——重视修理、销售新车	64
陶器店——食的乐趣自器皿而来	65
综合商店——赚头颇大,是个自由的行业	66

文化消遣零售业

文具·事务用品店——须有特别设计的店面	68
运动用品店——有健康的身体,才有快乐的生活	69
书店——经营方式趋向服务业	71
儿童训练班——教育与商业的结合	72
玩具店——以木制玩具为主要商品	73
乐器·唱片行——新时代的休闲品	74
录像带出租店——商品结构更充实	76
DPE店——日益看好的行业	77
盆栽店——增添办公室、家庭和谐气氛的装饰物	78
小礼品店——以个性化商品招揽生意	79
民俗艺品店——美丽的民俗文化买卖	80
鸟店——将嗜好变为收益的行业	81
鲜花店——开拓无限的需要	83

服务业

炉边烧店——将古风移至现代·追求个性	85
咖啡店·快餐厅——以顾客倾向为主·提高利用频度	86
茶馆——以幽静气氛取胜	88
快食面店——开发新口味·塑造新创意	89
鲜果汁店——自然饮料渐受欢迎	90
咖喱饭专卖店——潜在顾客群不可限量	92
大众食堂——以新企业、新主题唤起需要	93

烤鱿鱼店——顾客阶层广·极易着手	94
红茶专卖店——视经营方法决定未来	95
自助炒菜店——生意范围狭窄,须掌握常客	97
汤面专卖店——以独特的风味吸引顾客	98
简便小饮食店——在“味道”方面具独特性	99
烧烤店——以調理技术取胜·小规模经营	100
酒吧——掌握顾客·提高利润	102
汉堡包店——拼命努力地经营	103
冰淇淋——高级的店面设计·气氛十足	104
立食酒店——便宜为其特色	105
三明治店——以午餐、午茶抓住主妇的心	107
肉排店——适时掌握肉价的变动	108
自助洗衣店——单身贵族的福音	109
美容美发院——日趋专业化	110

推销人员的必备条件

推销人员并非特殊人物	112
人格的修养应列于推销术之先	113
受妇女、儿童欢迎的人	113
推销人员就是一名演员	114
推销人员也应是一名导演	115
中庸的美德	116
自相矛盾的要求	117
培养掌握时代的眼光与头脑	118

认清自己的优点对准目标	118
熟悉目标市场	119
完全站在顾客的立场	120
喜爱你的顾客	121
心理训练法——自我调适	122
健康的身体是第一要素	123
安排属于自己的时间	123
安排时间的技巧	124

销售成功的方法

勿高估销售业绩	126
一定完成销售的决心	127
勤跑的结果是收获	127
尽量利用“关系”	128
提供顾客信息	129
销售活动就是市场调查	130
进行销售时坦然接受被拒	131
视当时情况锲而不舍	132
培养决定放弃的直觉	133
讲究名片夹	134
递名片与收名片的要领	134
销售阶段应有的礼貌	135
说话不可以自我为中心	136
留下好印象再走	137

视被拒为“小事”的方法

138

提高商品介绍效果的方法

介绍商品态度要自然	139
具备商品的知识要丰富深入	140
了解竞争商品的性能	140
将自己的商品彻底差异化	141
扩大商品的用途	142
多与技术人员接触	143
引人注意的商品介绍法	144
改良公司的说明书	145
善用办公室自动化设备	145
激起顾客想像使用时的快感	146
设法让顾客触摸实物	147
让顾客只相信“这一家”	148
避免顾客产生“被迫购买”的恐惧感	149
明确地要求顾客购买	150
出击前应准备展开作战的重点	151

吸引顾客心理的推销技巧

说话技巧不啻全人格的表现	152
训练说话技巧一——文章训练法	153
训练说话技巧二——录音机训练法	154

训练说话技巧三——角色扮演训练法	154
说话题材丰富而有趣	155
“聆听”是重要的说话技巧之一	156
避免过分客气、随便、太亲昵的话语	157
仅口若悬河不能说服顾客	158
木讷、方言亦是一项武器	159
先肯定顾客的意见	160
有时应直接否定顾客的言论	161
套出预期回答的发问法	162
顾客的称呼问题	162
恭维话的用法	163
喋喋不休真的是推销人员的本能吗?	164

确保成交的方法

察颜观色推展销售	166
把握时机巧妙应对	167
了解顾客的特殊习惯	168
在紧要关头运用强制手段	168
设法消除顾客心中的疑惑	169
不可勉强推销	170
具备不恋战的修养	171
将顾客的“不安感”转变为“满足感”	172
一再确定顾客的购买意愿	173
勿逃避顾客的最后决定	173

适时使用“谢谢您的惠顾”这句话	174
确认付款条件与交货日期	175
准备核对表	176
诱导对方同意的说话技巧	177

扩大售后服务的范围

多次拜访的目的不仅是推销商品	178
灵活运用电话	179
另一种情书——给顾客的信	180
建立人际关系网的时代	181
巡回销售化	181
与顾客所约之事必定守约	182
勿让顾客买了以后后悔	183
售后继续让顾客保持安全感	184
调查商品使用的次数	185
提供建议也是一项售后服务	186
提供多方面信息扩大客户知识领域	186
轻描淡写介绍相关商品	187
售后服务应全公司整体配合	188

处理抱怨索赔技巧 左右推销业绩

处理抱怨的原则	190
先说“对不起”	191

正确把握抱怨、索赔内容	192
遵守约定时间	193
用行动表示你的诚意	194
塞翁失马焉知非福	195
贯彻为顾客服务的宗旨	196
不断与技术部门保持联系	197
公司全体共同处理抱怨、索赔问题	197
向公司报告事实	198
抱怨处理后继续追踪	199
更换负责区域也应有始有终	200
完全回收赊账的五项原则	201

■给拟开业的各位

■以个性的追求为考虑重点，

使商店活泼化

人生是自己的。若想要掌握、创造它，必须先由发展自我的个性开始。想开业是一个事实，那么，就从认清这一个事实着手。既然要营业，就要做得有声有色。但如何才能创出一番佳绩呢？

认清经营类别及如何经营，是建立商店特有形象的重要条件，进而去掌握特色，表现个性。

就家庭主妇而言，是否能将“工作是工作”，“家庭是家庭”划分清楚，这一点非常重要。首先，你必须取得家人的谅解，并争取支持。在这一个过程中，许多人的个性被磨损、特色被掩盖，最后只开了一间平凡无奇的店面。资金的筹措，往往只要凭执著和努力，终究能筹足。但是，个性却无法靠执著和努力表现出来。使商品感性化，是开业的要领，也是经营成功的秘诀。为了争取支持者，适当的谎话也算是一种艺术。为使心情开朗、并无后顾之忧，丈夫的意见及孩子们是否站在你这边，都是相当重要的。当你拟发挥个性经营商店时，别忘了上述各项考虑。

■留意消费动向

准备阶段已告终了,开业的日子一天天迫近。紧张、期待之情自不可言喻。客人会不会上门呢?生意会不会兴隆呢?这些担忧使你彻夜难眠。

该服用什么药使心情平静呢?这也许并没有任何特效药。唯一能做的是,在开业以前,训练自己招揽顾客、吸引顾客上门的主动性。现今的社会,每个人的生活必需品大都已齐备,并不是为了迫切需要而购物的。那么,消费者到店里逛逛的动机在哪里?就只是为了看一看店中有没有他们“喜欢”的东西。消费活动已趋向休闲化,所谓“有个性的商店”,应是很容易理解的。“到那家商店可以买到某种东西”,这种经营策略,反映出店主的个性。顾客要买的,正是“店主的个性”。

■一手拿着计算机与顾客沟通

开业是为了做生意,做生意就必须努力引起顾客反应,如果顾客不闻不问,你的生意就失败了。但是,单单一间商店努力,所能发挥的力量很有限。必须整个商店街共商对策,才能使商店的经营活泼化。发行优待券的方法有:一家商店独立发行,或是整个商店街共同发行。凡购满 1000 元整,即可发给一张优待券,或是满 100 元,赠送一张补助券。这就是提供优待券方式的联合作战。一张优待券大致是购买价格的 20%。

以一张优待券为媒介,连结了商店与顾客之间的关系,并产生了一种信赖和喜悦,这是很重要的,千万别忘了给顾客优待券。其次,经营的态度也是不容忽视的。生意靠“心”维系,“心”则流露在“生意”上。

■有见贤思齐的谦逊态度

我想,各位已经了解到,把店主的个性体现在商店经营方针上,是很重要的。但不要误解为无论是否属于独断或偏见,只要发挥出来就是有个性。我希望各位能以真正的个性,发挥正确的经营。

你不妨拜访生意兴隆的店铺,并向他们学习经营方式,你将会从中获得广泛的知识,或因此恍然大悟,有助于你自己商店日后的成长。那么,该观察哪些事项呢?

①商品新鲜度。②价钱。③店员待客态度。④措辞应对。⑤店内气氛。⑥销售技术。⑦店内摆设。⑧亲切程度。⑨内部装潢、装饰。⑩附加价值。

您一定要看清哪些事项确可供您做参考。别忘了携带备忘录或笔记本,把所见所闻记录下来。行前应和该店的负责人或总经理做好联系。再者,对每家店所提出的问题、内容最好都要相同,如此,才能比较出 A 店和 B 店对同一问题回答的差异点在哪里。不要太相信自己的记忆力,如果不当场作记录,很容易忽略某些重要事项而造成遗憾。

■“宝藏”就在你的四周

俗话说：“远亲不如近邻”。凡住在店铺四周的人都是您的顾客，他们是最值得信赖的购买群。开业前，该联络的事宜都联络过了，邀请函已寄出，庆祝开店的花篮也收到了。熟人、朋友，也早已邀请好，一切均已准备就绪，这才发觉，对近邻的宣传实在不够。您一直埋头于店内的装潢、商店的摆设，却忽略了最可能的顾客——近邻。顾客不会无故前来，多半由于店里的无形的力量在召唤他们，为了回应招唤，他们才登门入室。顾客认为，店中一定有他们喜欢的东西，千万不要让他们丧失了对您的信心。

不要忘了，顾客期待的是店主的经营品味、对美的感受和气质。

■选择地点是开业的第一步

对于场地的选择，开始时一定会在心中做一番构想，到具体进行时，为了迁就某些限制，可能会退而求其次，因此，就算是候补地点，也要亲自去观察。顾客的流动性是很大的，因此，不要省略了实际去鉴定的步骤。这里列举出几项要点，供决定地点时做参考。

• 确认消费者的流动量——在闹市中，即使隔一个角落、一个转角处，销售情形可能就大不相同。