

一本改变你的工作与生活的实用性佳作

成功人士99个 开店细节

·细节决定成败系列· NEW

XIJIEJUEDING
CHENGBAIXILIE

经典读本
JINGDIANDUBEN

揭示成功人士开店的核心秘密
积极提升经营能力的高效法则

凡禹◎主编

CHENGGONG
RENSHI
KAIDIANXIJIE

俗话说：“打工不如开个小店。”
怎样开一家赚钱的店铺呢？这需要一定的技巧和经验。

从项目的定位、店址的选取、店面的装修、
卖场的打造到店铺的经营，任何环节都不能马虎。
也就是说，开店要从点点滴滴做起，
要重视其中的每一个细节。

华中科技大学出版社

成功人士99个 开店细节

凡禹◎主编



华中科技大学出版社
中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

成功人士99个开店细节 / 凡禹 主编. — 武汉: 华中科技大学出版社, 2009.7

ISBN 978—7—5609—5441—7

I. 成… II. 凡… III. 商店—商业经营—通俗读物 IV. F717—49

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第094688号

成功人士99个开店细节 凡禹 主编

责任编辑: 亢博剑 姜 茜

责任校对: 朱 霞

责任印制: 张正林

出 版: 华中科技大学出版社(中国·武汉)

地 址: 武昌喻家山 邮 编: 430074 电 话: 027—87556096

网 址: <http://www.hustp.com>

印 刷: 河北固安保利达印务有限公司

版 次: 2009年7月第1版

印 次: 2009年7月第1次印刷

开 本: 720mm×1000mm 1/16

印 张: 23.5

字 数: 330千字

ISBN 978—7—5609—5441—7/F·480

定 价: 36.00元

(版权所有 翻印必究)

前言

俗话说：“打工不如开个小店。”在经济不景气、工作难找的大环境下，许多人，尤其是刚毕业的大学生，纷纷选择了开店创业自己当老板的致富之道。

怎样开一家赚钱的店铺呢？这需要一定的技巧和经验。从项目的定位、店址的选取、店面的装修、卖场的打造到店铺的经营，任何环节都不能有半点马虎。也就是说，开店要从点点滴滴做起，要重视开店的每一个细节。

开店前期的准备工作要做足，比如：审视自己的性格和兴趣，确定自己适合开一家什么样的店，是服装店、小吃店还是饰品店？盘点手头上的各种资源，你要开的这个店是否赢得家人或朋友的支持？你手头上有多少资金？你对开店行情熟悉吗？是否熟悉商品知识？对这些事情要做到心中有数，充分准备。

开店有很多形式可以选择，如果你有足够的自信，可以开一个属于自己的特色店；如果初次开店又没有什么经验，可以选择开个加盟店或者连锁店；此外，现在网上开店非常火热，你也可以选择开个网店。开店形式多种多样，但很难说哪种最好，只能说哪种最适合自己的条件而定，千万不可跟风盲目选择。

开店做生意，谁都知道地理位置的重要性。位置选得恰当，无形中已为你的生意大厦打下了坚实的基础。相反，即使你有很不错的经营才能，生意也可能做不好。究竟什么样的地段才算黄金宝地呢？这其中有很多决定因素，如交通因素、客流量大小等。除了店址的选择外，店面装修也非常重要，只有吸引顾客走进你的店，你才有赚钱的可能。

店铺的业务经营主要看你的能力。正确的经营理念、敏锐的商业头

脑都必不可少。很多店铺之所以无法继续经营，其原因之一在于经营理念不明确。没有明确的理念，就没有竞争力。没有竞争力的店铺，当然就无法生存了。一个好的经营者，还应为商品合理定价，不断开拓新客户并留住老客户，尽量降低原料成本，并能采取巧妙的促销策略。具备了这些能力，你的店铺一定生意兴旺。

麻雀虽小，五脏俱全。一个店铺就是一个小企业，店铺的管理也非常重要。店铺卫生、店铺要害部位安全的管理工作、紧急事件的处理、发现偷窃行为怎么办，这些问题都需要高效的管理能力。

本书《成功人士99个开店细节》从实用的角度出发，用事例说话，融理论指导性与实际可操作性于一体，语言精妙，文字洗炼，告诉大家如何把握开店的细节，如何开店赚大钱。

书中难免错谬之处，敬请批评指正！

编者 谨识

2009年4月

目 录

1. 审视自己的性格和兴趣 /001

哪一种人开店比较容易成功 /001

从你喜欢的商品和服务入手 /002

2. 盘点手头上的各种资源 /004

储备足够的经营资源 /004

赢得家人和朋友的支持 /005

你有多少资金，是否熟悉商品知识 /006

3. 多做调查多了解行业 /007

你究竟要开一家什么样的店铺 /007

热门行业的典型特征 /008

4. 避免没有独特的商业定位 /009

从十一个方面对业务进行评估 /009

开店定位的三个因素 /011

5. 注意并发现市场需求信息 /013

如何掌握市场信息 /013

如何密切注意市场变化 /013

如何发现市场需求 /014

6. 瞄准目标消费群体 /015

瞄准女人开店 /015

瞄准家居开店 /015

7. 执行开业计划 /017

准备开业盛典 /017



布置办公室和展示区 /018

进行最后的专业检查 /018

8. 开店前的投资预算 /020

开店需要哪些投资 /020

核算需要筹措的投资金额 /021

9. 估算固定设备的投入 /022

装潢 /022

冷气 /022

水电 /023

货架 /023

招牌 /023

收银机 /023

10. 收支平衡点分析 /024

严格控制管理费用 /024

收支平衡点的计算方法 /025

对初期的投资精打细算 /027

11. 和银行建立好的借贷关系 /028

银行贷款的4种形式 /028

和银行建立良好关系 /029

申请银行贷款的技巧 /030

12. 通过融资租赁融资 /031

融资租赁的五种形式 /031

融资租赁的七个步骤 /033

13. 了解税务知识，依法纳税 /035

了解税收知识 /035

怎样进行纳税申报 /036

如何进行纳税登记 /037

企业所得税都包括哪些内容 /039



14. 自有资金和合伙经营 /041

利用自有资金的注意事项 /041

合伙经营的注意事项 /041

15. 千万不能小看选址 /043

选址为什么重要 /043

选择店址应考虑四个因素 /044

优秀店址具有六个特征 /046

若开店资金有限如何选择店址 /047

16. 解析商圈，划分商圈 /048

根据顾客划分商圈范围 /048

如何分析商圈内的购买力 /049

17. 初次开店，顺应店铺商圈 /051

初次开店，如何设定商圈 /051

初次开店，如何估计商圈范围 /052

18. 寻找区位，慎重选择 /053

零售区位的类型 /053

商铺区位该如何选择 /054

19. 避免降低购买欲的设计和装修 /056

装修特色随总体定位走 /056

通道掌握“进出方便”的原则 /058

20. 合理安排利用店内设施 /060

店内硬件的表达要素 /060

利用墙面 /061

从顾客的角度检查店内环境 /061

21. 设计店内的灯光照明 /063

灯光设计的三个成功要素 /063

店内照明的三个基本原则 /064



22. 门面显示店主的个性 /065

店铺门面对顾客的影响 /065

商店门面的主要内容 /066

23. 店面外观设计是关键 /067

店面外观设计是关键 /067

店面外观的三种类型 /068

24. 精心制作商店招牌 /069

店铺招牌有什么用 /069

取一个好名字 /070

25. 橱窗与店铺风格保持一致 /072

设立橱窗的基本事项 /072

陈列橱窗的五个步骤 /073

让橱窗更富艺术气息 /074

26. 对货架进行设计和摆放 /076

一般货架的要点 /076

用商品配置表设计货架 /077

27. 商品陈列有讲究 /079

商品陈列的五个原则 /079

商品陈列的十种类型 /081

28. 让你的商品陈列更有效 /083

表演性陈列 /083

易买性陈列 /084

29. 有特色才有市场 /086

设想店铺时该考虑的问题 /086

营造店铺的气氛 /087

30. 不要盲目追求流行 /088

符合大众的口味 /088

盲目追求流行的危害 /089



31. 快餐饮食店经营技巧 /090

经营快餐店的技巧 /090

经营甜食店的技巧 /091

经营特色面包店的技巧 /091

32. 特色店特色经营技巧 /093

经营美容美发店的技巧 /093

经营渔具店的技巧 /094

经营玩具店的技巧 /095

经营首饰店的技巧 /096

经营时装店的技巧 /097

经营礼品店的技巧 /097

经营图书店的技巧 /098

经营音像店的技巧 /100

经营鲜花店的技巧 /100

33. 树立正确的经营观念 /102

小生意也能赚大钱 /102

做生意三思而后行 /103

懂得舍小求大的道理 /104

34. 有敏锐的市场嗅觉 /105

不能随波逐流 /105

有敏锐的市场嗅觉 /106

35. 采购计划与采购策略 /107

前期市场调查 /107

制定采购策略 /109

36. 采购准备工作 /112

确定采购时机 /112

供应商选择规范 /113

商品价格调查 /115

37. 采购实施流程 /118

制定商品需求目录 /118

- 合理选择采购渠道 /118
购货洽谈、签订合同 /120

38. 采购的控制 /121

- 采购控制的目标 /121
采购考核的指标体系 /121

39. 供货商管理规定 /124

- 供货业务管理规定 /124
供应商资料管理 /125

40. 原料订货看准后再行动 /126

- 确定原料订货的数量 /126
原料订货的方法 /128

41. 货物验收择优汰劣 /129

- 严格按程序验收货物 /129
验收的一般注意事项 /130
验收中可能遇到的问题 /131

42. 根据需求和环境定价商品 /132

- 价格与需求的关系 /132
定价时要考虑的环境因素 /133
价格需求弹性 /134

43. 据实对商品定价调价 /135

- 定价决定的基本立场 /135
零售业常用的定价方法 /137
巧妙调价 /138

44. 店面广告诱发好奇心 /139

- 店面广告的九个种类 /139
店面广告的设计原则 /140
店面广告的摆设 /141
-



45. 善用媒体广告工具 /142

媒体广告的分类 /142

确定媒体广告目标 /143

46. 招聘合格的店员 /145

恰当地选择销售人员 /145

启动员工招聘程序 /146

47. 留住员工的心 /148

安排好销售人员的工作时间 /148

建立员工绩效考核制度 /149

建立按劳取酬的薪资制度 /149

48. 店员基本个人素质 /151

店员必备的职业道德与职业素质 /151

店员的自我修炼 /152

49. 店铺员工培训管理 /154

店员培训方法 /154

店员培训内容 /158

50. 店员绩效考核 /160

绩效考核的实施 /160

人员生产力绩效衡量指标 /161

51. 存取包服务操作规范 /163

存包的两种方式 /163

存取包服务规范 /164

意外事件处理方法 /164

52. 营业人员日常礼仪 /166

营业人员接待礼仪 /166

营业人员仪容仪表 /167

53. 迎宾礼仪标准 /170

迎候顾客时的站立姿势 /170

迎宾礼仪标准 /171

基本服务用语 /171

微笑服务 /173

54. 研究顾客的购物心理 /174

顾客购物的心理变化 /174

顾客购买心理类型 /176

55. 打动顾客,让顾客满意 /179

给甜头才有老主顾 /179

提高顾客满意度 /180

56. 为顾客提供优质服务 /182

为顾客提供周全的服务 /182

通过优质服务提高“店誉” /183

人性化服务是你的卖点 /184

57. 让顾客了解商品最重要 /186

展示商品,让顾客了解 /186

对商品做精彩的说明 /187

58. 把商品卖出去 /188

对顾客进行诱导劝说 /188

给顾客戴上高帽子 /189

59. 抓住机会成交 /191

抓住机会及时成交 /191

办理成交手续 /192

60. 免费派送新产品或试用品 /193

选择派送时机 /193

选择派送渠道 /194

61. 用促销的方式提高业绩 /195

店铺促销的九种方式 /195



62. 店员必备的电话服务技能 /211

做好接听电话的准备 /211

接听电话的礼仪规范 /212

63. 收银员岗位职责与职业道德 /214

收银人员岗位职责 /214

收银工作流程安排 /215

64. 具体收银作业操作规范 /217

收款服务操作规范 /217

收银差错处理 /220

65. 合理使用各项费用 /222

掌握敏锐的金钱感觉, 精细打算 /222

合理使用有限资金 /223

制定资金运用计划 /224

66. 小店经不起大手大脚 /226

计算损益平衡点 /226

估算回收期 /227

预估营业额 /228

67. 缩小成本就是间接提高利润 /229

具有成本意识 /229

开店如何控制成本 /230

68. 店铺卫生执行标准 /231

店铺内的环境卫生 /231

店铺外的环境卫生 /233

搞好个人的卫生 /233

69. 卫生清洁操作规范 /236

柜台卫生清洁操作规范 /236

通道、就餐区的卫生清洁 /236

更衣室的卫生清洁 /237

灯具的清洁工作 /238

手扶梯、电梯的清洁工作 /238

70. 店员加强安全与消防管理 /239

开关店的安全 /239

消防器材知识 /240

消防人员作业要求 /240

71. 店铺要害部位的安全管理 /244

店铺关键部位管理重点 /244

店铺要害部位管理方式 /245

安装电子监控系统 /246

72. 紧急事件处理的基本原则 /247

紧急事件的基本类别 /247

成立紧急事件处理小组 /248

紧急事件处理的基本原则 /249

73. 突发事件应急处理 /251

停电应急处理 /251

人身事故应急处理 /252

天气灾害应急处理 /252

暴力及骚乱应急处理 /253

74. 防范正常损耗与非正常损耗 /254

店铺损耗的防范措施 /254

75. 发现偷窃行为要谨慎处理 /260

发现小偷时该如何处理 /260

处理小偷的注意事项 /261

76. 遭遇抢劫的应变措施 /263

遇抢该如何应变 /263

注意防抢信号 /263

被抢善后处理原则 /265



77. 保证店内设备照常运行 /266

空调的使用 /266

打价机的使用 /268

冷、热柜的使用 /269

扫描仪的使用 /269

78. 店内设备的维修与保养 /271

电气设备的维护保养 /271

日光灯常见故障排除 /272

79. 避免落入加盟陷阱 /276

开加盟店要慎重 /276

为加盟店选址 /277

80. 要加盟，眼睛要放亮 /278

选择餐饮业连锁店 /278

饰品店该不该加盟 /280

开好洗衣店加盟店 /282

81. 连锁企业多盈利 /283

连锁店的形式和特点 /283

哪种连锁店最适合你 /284

82. 巩固现有业务后扩张分店 /286

分店最合适的销售方式 /286

分店可以运用的促销妙招 /287

如何布置分店 /290

83. 网上开店无与伦比的优势 /292

网上开店优势多 /292

84. 网店经营需要一定的条件 /296

装备必需的硬件 /296

店主的个人能力 /297

85. 找到适合自己开店的网站 /299

免费开店的网站 /299

收费开店的网站 /300

86. 选择合适的网上开店方式 /302

兼职经营 /302

全职经营 /303

网店与实体店相结合经营 /304

87. 星级网店店主的心态 /306

不着急，不生气 /306

有耐心，能经得住考验 /307

把开网店当成乐趣 /308

88. 网上开店，轻松搞定 /309

易趣网开店流程 /309

淘宝网开店流程 /310

拍拍网开店流程 /312

89. 去批发市场淘网店宝贝 /313

找好批发市场，会讲价钱 /313

事先谈好退换货条件 /314

错季进货的优势 /316

90. 从厂家直接进到网店货品 /317

选择质量过硬的小厂 /317

组织零售商从厂家“团购” /318

91. 识别外贸产品或OEM产品 /320

外贸产品和OEM产品 /320

正版外贸产品的鉴别窍门 /321

92. 给店铺的宝贝拍些养眼的照片 /323

服装照片的拍摄 /323

珠宝首饰照片的拍摄 /325

漂亮小饰品的拍摄 /326

