

開店賺錢魔法書

67 個讓你開店賺大錢的絕招

- 「ABC 分析法」做商品管理
- 處理顧客抱怨的技巧
- 儀表裝扮上的盲點
- 賣場規劃的訣竅
- 決定店面的代表色
- 商品分類的五大步驟
- 開店地點的選擇



木暮衣里 / 著

張光明 / 譯

星光出版社 / 出版

開店賺錢魔法書

67 個讓你開店賺大錢的絕招

- 「ABC 分析法」做商品管理
- 處理顧客抱怨的技巧
- 儀表裝扮上的盲點
- 賣場規劃的訣竅
- 決定店面的代表色
- 商品分類的五大步驟
- 開店地點的選擇

創
BOUTIQUE

木暮衣里 / 著

張光明 / 譯

星光出版社 / 出版

國家圖書館出版品預行編目資料

開店賺錢魔法書／木暮衣里原著；張光明譯。
--第一版。--臺北市：星光，1999[民88]
面；公分。--(創業系列；29)
ISBN 957-677-391-1(平裝)

1. 商店-管理 2. 創業

498

87017152

創業系列 29

開店賺錢魔法書

原 著 者——木暮衣里

譯 者——張光明

編 輯——星光編輯部

發 行 人——林一波

出 版 者——星光出版社

臺北市寧波西街116號

電話：2303-4812 2309-5912 2303-8501

傳真：2309-8411

郵政劃撥：0014243-1號

星光出版社帳戶

博客來網路書店網址：<http://www.books.com.tw/>

經 銷 商——三友(02)2240-5707 墊腳石(03)436-5575

宏寶(06)269-3751 新嘉聯(05)235-4380

東冠(038)573-088 高書社(07)341-4100

法律顧問——明理法律事務所 陳金泉律師

臺北市重慶南路三段57號4樓

電話：2368-6599

行政院新聞局登記證：局版臺業字第零壹陸玖號

一九九九年七月第一版第一刷

二〇〇一年三月第一版第二刷

定 價：200 元

◎若有缺頁或破損，請寄回本社更換◎

ISBN：957-677-391-1

OKYAKU GA ATSUMARU MISEZUKURI

© ERI KOGURE 1997

Originally published in Japan in 1997 by Pal Publication CO.,

Chinese translation rights arranged through TOHAN CORPORATION,
TOKYO.

Chinese Language Copyright © 1999 Sing-Kuang Book Company Ltd.

前言

去年，我出了一本有關商店工作人員與顧客溝通技巧的書，有些讀過這本書的商店經營者這麼對我說：

「木暮小姐，下次可不可以請妳寫統計或商品管理這類屬於店內經營的書，因為現在開店的人大都不懂這些。」

經人這麼一指點，我發現，在平日有所往來的店家當中，對自己的經營方式存疑、沒有自信的店主還挺多的。或許他們外表給人積極進取的印象，可是卻對制定銷售目標、庫存管理、商品陳列方式一知半解，但是所經營的事業已經起步，也沒什麼時間請教別人，就算想找書來研究，在一天辛勤工作之後，哪有餘力念書？

老商家都已經是這般情況，更別提那些正要開張的新舖了。

這便成了我寫這本書的動機。書中介紹了店裡面的各項工作，沒有惱人的專業術語，讀來輕鬆，試圖勾起讀者「我也來試試看」的念頭。

第一章是特別針對即將開店的人設計，提供開店前必須準備妥當的事項。

接下來在第二章談論的是你在店中的定位，及如何吸引顧客上門，以專業語彙來講，就是所謂的推銷（Marketing）。

第三章則是歸納採購商品時的基本注意事項。

第四章是報導如何創造出自己獨特的品味，以期和其他商店作區隔。

第五章的內容著重在商店購物空間的設計，與怎樣利用色調和陳列方式，讓你的商店與商品更具魅力。

第六章是如何和顧客建立良好關係。

第七章是業者想獲致成功必須實踐的作業和籌畫。

最後第八章，則是一些與數字有關的會計知識。

如果這本書能夠對商店經營者，或是那些正想創業、受聘雇的店長、繼承者等人助一臂之力，敝人將深感萬分榮幸。我衷心祈禱諸位的商店業績都能蒸蒸日上。

目次

前言

第1章

開店前的注意事項

- ① 從自己喜歡的範疇入行 12
- ② 累積開店所需的經營資源 14
- ③ 勾勒店的雛形 16
- ④ 尋求家人的支持 18
- ⑤ 資金愈多愈有保障 20
- ⑥ 通過資格和檢定考試如虎添翼 22
- ⑦ 軟體比硬體更需用心經營 24
- ⑧ 開店地點的選擇 26
- ⑨ 成功的要件——活潑、虛心、奮鬥不懈 28

第2章

店的經營方針與顧客招攬術

第3章

商品分類的訣竅

1 創造屬於自己的經營理念 34

2 掌握「顧客層」 36

3 尋找店的「定位」 38

4 創造自己的傳奇故事 42

5 舉辦各種促銷活動 44

6 親自設計廣告文宣 46

7 善用攻守策略 50

8 裝飾門面以吸引顧客 52

1 商品分類的五大步驟 56

2 商品有如掌上明珠 60

3 有愛的商品，無愛的商品 62

4 商品的「生命周期」 64

5 如何尋求好的商品及批發商 66

6 如何分辨批發商的良莠 68

第4章

創造個性化商店

- ⑦ 收銀機旁商品的擺放竅門 70

- ① 發掘專屬個人的特質（創意） 74

- ② 決定店面的代表色 78

- ③ 演技和服務精神 80

- ④ 客觀評量自己 82

- ⑤ 跳出「本位主義」的陷阱 84

- ⑥ 不盲目追求流行 86

第5章

如何打造一間吸引人的店

- ① 掌握「進出方便」的原則 90

- ② 人要衣裝，店要門面 94

- ③ 賣場規畫的訣竅 96

- ④ 利用燈光襯托賣場和商品 100

第6章

顧客溝通術

- | | | |
|----|-------------------|-----|
| 5 | 活用色彩 | 104 |
| 6 | 「表演性」陳列 | 108 |
| 7 | 「易買性」陳列 | 112 |
| 8 | 百變櫥窗 | 114 |
| 9 | 壁面的利用 | 116 |
| 10 | 選擇合適的商品陳列用具 | 118 |
| 11 | 利用POP做促銷 | 120 |
| 12 | 一週一次以顧客角度檢討店的經營 | 122 |
| 1 | 如何歡迎顧客 | 128 |
| 2 | 發自內心說出「歡迎光臨」、「謝謝」 | 130 |
| 3 | 得體的說話技巧 | 134 |
| 4 | 以「積極、正面」的態度接待顧客 | 138 |
| 5 | 坐而言不如起而行 | 140 |
| 6 | 儀表裝扮上的盲點 | 142 |

第7章 店內的作業

- 7 避免濫用「專業術語」 144
- 8 珍惜顧客的每一分錢 146
- 9 營造一團和氣的工作環境 148
- 10 處理顧客抱怨的技巧 150
- 1 最基本的工作——「打掃」 156
- 2 排出「作業時間表」 158
- 3 建立顧客檔案 160
- 4 激發員工的士氣 164
- 5 遠離危機 168
- 6 加強包裝技巧 170
- 7 輕鬆做「盤點」 172
- 8 何謂「ABC分析法」 174
- 9 有計畫地下單 178
- 10 銷貨收入的來源 180

第8章 基本的會計知識

- ① 損益表與資產負債表 186
- ② 資金操作方法 192
- ③ 善加運用「損益兩平點」 194
- ④ 訂定「銷售目標」 200
- ⑤ 商品效率與適當庫存量 204

開店賺錢魔法書

67 個讓你開店賺大錢的絕招

- 「ABC 分析法」做商品管理
- 處理顧客抱怨的技巧
- 儀表裝扮上的盲點
- 賣場規劃的訣竅
- 決定店面的代表色
- 商品分類的五大步驟
- 開店地點的選擇

創

BOUTIQUE

木暮衣里 / 著

張光明 / 譯

星光出版社 出版

前言

去年，我出了一本有關商店工作人員與顧客溝通技巧的書，有些讀過這本書的商店經營者這麼對我說：

「木暮小姐，下次可不可以請妳寫統計或商品管理這類屬於店內經營的書，因為現在開店的人大都不懂這些。」

經人這麼一指點，我發現，在平日有所往來的店家當中，對自己的經營方式存疑、沒有自信的店主還挺多的。或許他們外表給人積極進取的印象，可是卻對制定銷售目標、庫存管理、商品陳列方式一知半解，但是所經營的事業已經起步，也沒什麼時間請教別人，就算想找書來研究，在一天辛勤工作之後，哪有餘力念書？

老商家都已經是這般情況，更別提那些正要開張的新舖了。

這便成了我寫這本書的動機。書中介紹了店裡面的各項工作，沒有惱人的專業術語，讀來輕鬆，試圖勾起讀者「我也來試試看」的念頭。

第一章是特別針對即將開店的人設計，提供開店前必須準備妥當的事項。

接下來在第二章談論的是你在店中的定位，及如何吸引顧客上門，以專業語彙來講，就是所謂的推銷（Marketing）。

第三章則是歸納採購商品時的基本注意事項。

第四章是報導如何創造出自己獨特的品味，以期和其他商店作區隔。

第五章的內容著重在商店購物空間的設計，與怎樣利用色調和陳列方式，讓你的商店與商品更具魅力。

第六章是如何和顧客建立良好關係。

第七章是業者想獲致成功必須實踐的作業和籌畫。

最後第八章，則是一些與數字有關的會計知識。

如果這本書能夠對商店經營者，或是那些正想創業、受聘雇的店長、繼承者等人助一臂之力，敝人將深感萬分榮幸。我衷心祈禱諸位的商店業績都能蒸蒸日上。

目次

前言

第1章

開店前的注意事項

- ① 從自己喜歡的範疇入行 12
- ② 累積開店所需的經營資源 14
- ③ 勾勒店的雛形 16
- ④ 尋求家人的支持 18
- ⑤ 資金愈多愈有保障 20
- ⑥ 通過資格和檢定考試如虎添翼 22
- ⑦ 軟體比硬體更需用心經營 24
- ⑧ 開店地點的選擇 26
- ⑨ 成功的要件——活潑、虛心、奮鬥不懈 28

第2章

店的經營方針與顧客招攬術

第3章

商品分類的訣竅

1 創造屬於自己的經營理念 34

2 掌握「顧客層」 36

3 尋找店的「定位」 38

4 創造自己的傳奇故事 42

5 舉辦各種促銷活動 44

6 親自設計廣告文宣 46

7 善用攻守策略 50

8 裝飾門面以吸引顧客 52

1 商品分類的五大步驟 56

2 商品有如掌上明珠 60

3 有愛的商品，無愛的商品 62

4 商品的「生命周期」 64

5 如何尋求好的商品及批發商 66

6 如何分辨批發商的良莠 68