

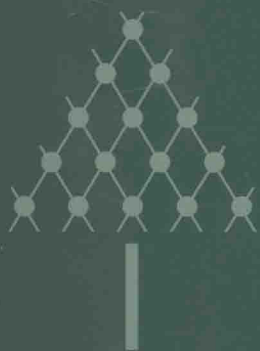


世纪精睿

高职高专全信息化经济管理类教材

连锁企业门店经营实务

主 编 王志伟



LIANSUO QIYEI
MENDIAN
JINGYING SHIWU



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS



高职高专全信息化经济管理类教材

连锁企业门店经营实务

主 编 王志伟

上海交通大学出版社

内 容 提 要

本书围绕连锁企业门店经营实务展开,内容涉及开店规划、开业登记、商店设计、商品采购、陈列、销售、人员、财务、日常、后勤管理,全书采用项目式教学编写,配有丰富的批注、资料、案例,适合高职高专经济管理类专业学生使用。

图书在版编目(CIP)数据

连锁企业门店经营实务/王志伟主编. —上海:上海
交通大学出版社,2012
全息化经济管理类教材
ISBN 978-7-313-08017-2

I. 连... II. 王... III. 连锁店—经营管理—
高等职业教育—教材 IV. F717.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 276255 号

连锁企业门店经营实务

王志伟 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话:64071208 出版人:韩建民

常熟市梅李印刷有限公司 印刷 全国新华书店经销

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:19.25 字数:472 千字

2012 年 7 月第 1 版 2012 年 7 月第 1 次印刷

印数:1~3 030

ISBN 978-7-313-08017-2/F 定价:42.00 元

版权所有 侵权必究

告读者:如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系
联系电话:0512-52661481

前 言

根据《面向 21 世纪教育振兴计划》提出的实施职业教育课程改革思路与高等职业院校人才培养目标的要求,同时为满足高等职业院校人才培养和全面素质教育的需要,我们编写了《连锁企业门店经营实务》这本教材,以供高等职业院校商贸类专业的学生使用。

本教材主要有以下特点:

(1) 着重培养学生的职业素养和岗位实践能力。本教材对教学内容的选择标准作了根本性改革,打破以知识传授为主要特征的传统教材模式,转变为以项目与任务为中心组织教材内容,让学生在完成具体项目的过程中来构建相关理论知识,并发展职业能力。同时,本教材以“连锁企业门店开设——门店展业经营——门店经营管理——门店拓展或退出”为主线,着重阐述在连锁企业门店经营活动中的各种问题以及如何实际解决这些问题的思路、方法和程序,使学生能运用所学的连锁企业门店经营实务知识对门店开办、经营过程中的有关业务进行实际操作、有关问题进行实践解决。

(2) 面向未来市场发展,突出实用性和新颖性。本教材内容以介绍连锁企业门店经营领域的典型项目和工作任务为主,共分十个项目、三十四个任务。其中前六个项目是以“连锁企业门店开设—门店开业登记—门店设计—门店商品采购—门店商品陈列—门店售出商品”为线索,促使学生通过这六个项目的学习,掌握未来从事职业店长职务所需的展业开店能力,同时着重提高学生在展业开店过程中所需的调查分析与市场预测能力、商务谈判与营销能力、设计美学运用能力与消费态势把握能力,后四个项目则着重促使学生掌握连锁企业门店日常经营管理过程中的主要操作技能,这既是学生未来从事连锁企业门店店长职务工作所需的各项基本技能,同时也是从事连锁企业门店员工工作的基本要求。在教材的编写中,我们尽可能做到对学生有用的就编入教材,对学生无用的就不编,对学生作用不大的则作简单介绍。力求做到内容与形式的新颖性,以适应我国商业经济与市场发展变化的新趋势,以缩短教学与经济建设之间的距离,缩短学生毕业后的适应期,并兼顾学生的发展。

(3) 增加图表比例。对教材中可用图表表示的知识点,尽量用图表表示,教材中大量的图片和表格使本教材内容更加易于理解,更易于讲授,更便于学生掌握。

(4) 注重实践教学。本教材要求教师在教学过程中以实地调查、模拟操作、课堂讨论等方式展开实践教学,其要求可操作性强、步骤清楚,留有让学生思考和发挥的余地,能很好地培养学生的实践操作能力。

本教材除作为高等职业院校商贸类专业的专业课教材使用以外,也可作为社会各界从事连锁企业门店经营活动人员的自学用书和各类商贸培训活动的培训教材。

本教材每个项目卷首有“项目结构图”、“学习目标”、“驱动任务”与“案例导读”，每项目内还穿插了“相关知识链接”、“案例分析”、“批注栏”等栏目，每个项目后有相应的“经典案例赏析”、“思考与练习”，这些都能很好地开阔学生的眼界，启发他们的思维，帮助他们理清思路和检查学习效果。

本书在编写过程中，参考了大量的报刊书籍资料，谨向原著作者深表谢意！

由于编者水平有限，书中不足之处在所难免，敬请同行及读者不吝赐教。

编 者

2012 年 4 月

目 录

项目一 开店规划	1
任务一 准备开设商店	2
任务二 确定商店定位	10
任务三 选择商店店业	16
任务四 进行投资分析	28
项目二 商店开业登记	37
任务一 准备商业开店	38
任务二 进行开业登记	44
项目三 商店设计	57
任务一 设计商店外观	58
任务二 布局商店内部	69
任务三 商店的装潢	78
任务四 商店的组织设计	89
项目四 商品采购	101
任务一 确定采购计划	102
任务二 理顺采购流程	111
任务三 做好采购管理	121
项目五 商品陈列	135
任务一 安排货位布局	136
任务二 陈列各类商品	146
任务三 展示个性橱窗	152
项目六 商品销售	161
任务一 制定商品价格	162
任务二 组织商品促销	172
任务三 完善人员推销	187
任务四 优化商品库存	193

项目七 商店的服务与人员管理	203
任务一 提升商店服务	204
任务二 建立店客关系	212
任务三 细化人员管理	218
项目八 商店的财务管理	225
任务一 控制成本费用	226
任务二 增加收入利润	231
任务三 管理流动资产	235
项目九 商店的日常作业管理	243
任务一 进货与盘点作业	244
任务二 进行收银作业	251
任务三 明确店长作业	258
任务四 熟练其他作业	262
项目十 商店的后勤管理	271
任务一 商店的安全管理	272
任务二 保持商业卫生	281
任务三 管理商店设备	284
任务四 应对商店危机	288
参考文献	299

赠送课件说明:

充实教学内容、丰富教学资源、改进教学方法是高校教师提高教学质量的基本思路,也是我们编写教材的宗旨。为方便教师教学,我们配套制作了本教材的教学课件,免费提供给使用本教材的教师。为保证教师获得课件,请授课教师填写开课情况证明,同时注明联系方式,并邮寄(或传真)至下列地址,我们将在 48 小时内寄出课件,或向教师提供用户名和密码,在本社网站(www.jiaodapress.com.cn)上下载课件。

联系人:王华祖

地址:上海交通大学出版社职教事业部 上海市番禺路 951 号

邮编:200030

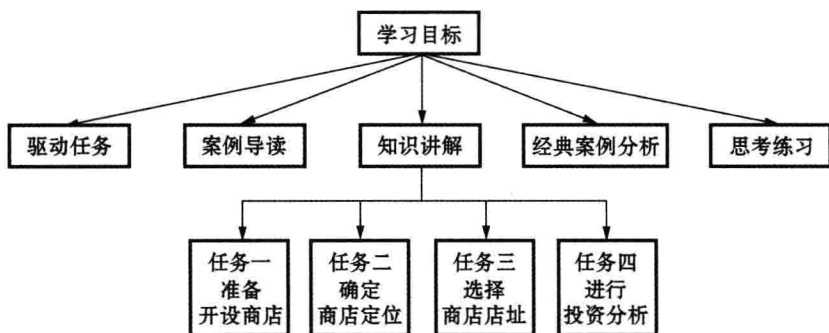
电话:(021)61675235,(021)64073126(fax)

Email:jimshua@hotmail.com

项目一

开店规划

本项目内容结构图



学习目标

• 终极目标

能根据自己的实际情况正确选择开店方向、店铺业态,能为店铺选择合适的店址,并能进行开店投资概算。

• 促成目标

(1) 理解创业、开店方向选择与店主自我评价的基本内容与方法,并能根据实际情况正确选择开店方向。

(2) 理解并掌握市场调查与零售业态的基本内容,并能实际运用选择店铺合适业态的技巧。

(3) 理解并掌握商圈分析与店址选择的内容与技巧,并能运用所学知识为店铺选择合适的店址。

(4) 理解并掌握投资概算与资金筹措的方法与内容,并能为新开店铺概算所需资金。



驱动任务

(1) 在了解市场动向与科学自我评价的基础上,为开店创业选择开店方向。

(2) 为确定的开店方向,选择合适的零售业态。

- (3) 通过商圈分析,为店铺选择合适的店址。
- (4) 为新开店铺作投资概算,选择合适的筹资方式。

案例导读

连锁经营时代独立小书店的生存之道

20 世纪 70 年代末期,美国许多独立小书店经营摇摇欲坠,好像即将迈入历史。由于连锁书店来势汹汹,连百货公司也因无法竞争而放弃进书,全美有近 7 000 家书店成为连锁书店的一环,美国国内近半数的书就是在这类书店中贩卖出去的。

面对连锁书店的威胁,独立小书店不少被迫关门。但有些小书店却不甘败北,他们对自己的书店进行了改革,如亚特兰大的牛津书店,为了让顾客有更多的翻阅时间,每天午夜才打烊,周末甚至开到凌晨两点,还附设美食咖啡厅,提供三明治、甜甜圈、咖啡和茶;丹佛市一家名为“断简残编”的书店,为顾客代寻罕见书籍,每周至少吸引 2 000 名顾客。利用诸如此类的举措不仅使这些书店在竞争激烈的图书市场中得以生存下来,而且取得了良好的经济效益。不仅如此,一些新开的小书店也以自己的差异化服务获得了市场,赢得了顾客,取得了成功。

 分析:那么这些书店是如何做到这一点呢?为什么他们能在竞争激烈的市场中取得成功呢?(通过对本项目的学习,你将找到这些问题的答案。)

任务一 准备开设商店

学习目标

• 终极目标

能根据自己的实际情况正确选择开店方向。

• 促成目标

- (1) 了解商店经营的 4 个阶段、经营的原则及赚钱店铺的特征。
- (2) 了解开店方向的选择与店主自我评价的基本内容与方法。

工作任务

工作任务书(1-1)

总体任务	店铺的成功因素分析、自我评价和开店方向确定
具体任务	(1) ××成功店铺的成功因素分析 (2) 店主自我评价与开店方向的确定

**【活动】一****× × 成功店铺的成功因素分析****【活动目标】**

- (1) 培养学生观察判断的能力。
- (2) 培养学生分析评价的能力。

【活动内容与要求】

- (1) 将全班分成 A、B 两组,相对而坐,围成圆圈。
- (2) 教师通过抽签,给每组发放一份经营得比较成功的连锁门店资料。
- (3) A、B 两组分别根据发放的资料分析评价门店成功的因素,然后互换资料,再由 A 组来评价 B 组的分析有没有问题,反之亦然。
- (4) 分析的重点:在较短的时间内扫描资料,找出重点,探究原因,并对其归纳总结。

【成果与检测】

- (1) 能分析出 3 个成功要素的组为良好,5 个以上者为优秀。
- (2) 评价方态度积极、观点正确为良好,表现突出为优秀。

**【活动】二****店主自我评价与开店方向确定****【活动目标】**

训练学生根据自己兴趣、爱好、技能以及市场发展情况来选择开店方向的能力。

【活动内容与要求】

- (1) 课前要求学生向同学、家人、老师征询,了解他人眼中自己的个性、兴趣、爱好、人际关系,同时了解当地的商业市场情况。
- (2) 事先为学生准备“个性测试表”、“你适合开店创业吗”测试表、“你的人际关系如何”测试表、“你适合这个行业吗”测试表等,课堂上请学生进行自我检测。
- (3) 每位学生综合自我测试和征询意见,全面地认识自己,然后请每位学生根据自己对现在市场的理解,选择一个开店方向。
- (4) 课后每位学生应书面上缴自己所选择的开店方向及原因。

【成果与检测】

- (1) 选择开店方向较合理,考虑较全面的为良好。
- (2) 选择开店方向合理,考虑全面的为优秀。

**知识讲解**

开店是一种人们熟悉的生意形式,店铺经营得好,小可以养家糊口,大可以发家致富。不少成功的富豪,起步都是从店铺经营开始的。因此,独立开店、自己给自己当老板成了许多人的梦想。然而,“开什么店?”、“怎么开店?”并非一念之间

就能搞定的,其中大有学问。如果在开店之前没有一个很好的规划和准备,不掌握其中的基本规律,要想取得成功几乎是不可能的。

(一) 商店经营的四个阶段

常言道:生意做遍,不如开店。店铺经营可分为4个阶段,即准备期、规划期、创建期、创业期。理解这4个阶段的特点、实质、重点,可以大大降低经营店铺的风险,并打下一个良好的基础。

(1) 准备期。可分为:①训练期,即从各方面训练自己,包括专业知识、经验和业务关系,当然还要有一定的资金;②等待期,即等待合适的时机,包括合适的开店构想、良好的店址或者其他导致开店的直接机会。

(2) 规划期。可分为:①明确开店构想,即明确店铺经营什么、怎么经营,如何才能经营得好;②规划店铺创建,即规划如何创建自己的店铺,将开店构想变为现实。

(3) 创建期。店铺的创建是一个按照创建计划实施建设的过程,其过程相对比较轻松。

(4) 创业期。创业是一个高风险的过程,因此特定的创业实践可能在任何一个阶段夭折,尤其是在规划阶段。由于许多开店构想不切实际,在评估过程中就被淘汰。

(二) 商店经营的原则

(1) 顺应地理环境的原则。开店,最基本的考虑就是要选定合适的地理位置与商圈,还要事先考虑好经营哪些品种以及经营的方针,并且在经营过程中能随着商机的转变,尽快转行或迁址。

(2) 适合顾客阶层的原则。开店前,必须对开店后顾客的年龄、收入、性别、职业、消费倾向、地域性、作息规律等因素有明确的判断,然后依据适合顾客阶层的原则开设店铺。

(3) 积极宣传的原则。店铺要充分利用其本身可利用的任何媒介,加强对消费者的宣传,以激起消费者的消费欲望。店面设计一定要吸引人。

(4) 通道顺畅的原则。店铺的通道设计,不能有过多的回旋环绕,要让顾客能在无意之中顺路参观完所有的商品。此外,通道的宽度至少要让相向而行的顾客能比肩而过。

(5) 容易选购的原则。商品的陈列应让顾客一目了然,容易挑选、购买方便。同时,商品本身也要分类妥当,摆置整齐,以便消费者能不费力地找到所想要的物品。

(6) 购物乐趣的原则。现今的顾客不再仅仅满足于购买到其所想要的商品,他们还要求享受到购物过程中所带来的乐趣。所以,店铺在内外设计和提供售后服务时都必须加以注意。

(7) 注重效率的原则。店铺从接待开始到包装、收款等环节,都应给店员留有适当的活动空间,以便这些动作能快速、有效、适时进行。同时,商品的补充和商品库存的管理等也都必须制度化。



生意场上,眼光起了决定性作用。很多资金不多的小店创业者,都是依靠准确抓住某个不起眼的信息而挖到“第一桶金”的。只要你有足够的胆量和能力,及时而准确地抓住商机,你就是“微利时代”的创富者。

(8) 可变性的原则。目前大部分的店铺都是相当牢固的建筑,这样,需要改造时就非常困难,因此店铺的设备或构造在设计时要尽量选择能适时变化、可变性较高的材料。

(9) 安全性的原则。店铺的安全主要包括:消防安全、设备安全和防盗防抢防损安全。

(10) 经济性的原则。不少竞争者为了脱颖而出,在店铺装潢上下大工夫,考虑到任何资金的投入都是要谋求更高的利润回报的。因此投资时一定要有计划,应慎重。

(三) 赚钱店铺的特征

(1) 拥有一个“灵魂”人物。店铺是市场竞争的最前沿,面对复杂、激烈的市场环境,要求店内必须有一个核心人物,以便及时处理各种琐事、做出各种决策,这个人或许是老板,也可能是店铺经理、营业员。

(2) 创新,创新,再创新。店铺生意通常是“扎堆”的生意,只有致力创新的店铺,才能打造出自己的特色,创造出附加价值,从而不断增加顾客,找到“赢”的机会。

(3) 致力追求成长。只有想把生意做好、做大的店铺“核心”人物才会有足够的动力提高店铺的经营水准,才能应对同行的竞争以及市场的挑战。

(4) 确保合理的利润。所谓合理利润是指除了赚钱之外,还必须赚到一定水平的利润。如果开店开到最后,只是赚了一些存货,那无疑是最大的失败。

(5) 以顾客为出发点。经营店铺,必须把自己当做顾客,经常换位思考,了解和满足顾客的需求,开店才会成功。

(6) 倾听顾客的声音。了解顾客最好的办法就是倾听。如果只顾推销商品或服务,不听取顾客的意见,就很难迎合消费者的口胃,博得大众的欢迎。

(7) 把握良机。时机就是店铺生意中的“天时”,“地利”就是店铺的店址,“人和”就是顾客的心以及店铺工作人员的凝聚力。店铺生意能否维持,取决于地利与人和;能否赚钱尤其是赚大钱,则完全取决于天时。所有赚大钱的店铺都是能够把握关键时机的店铺。

(8) 发挥特色。店铺的特色,并不仅限于商品,比如良好的服务、让人感觉惬意的店面、诚恳友善的店员等,都能成为店铺的一道风景,足以吸引顾客上门消费、购物。

(四) 开店准备

1. 确定目标

1) 了解创业

创业并非像一些未涉商海的人所想象的或像文学影视作品中所描绘的那样潇洒有趣。实际上,对一个创业者来说,创业的艰辛是很难用语言来表达的。在创业过程中可能会有数不清的障碍和困难。只要有一个问题没解决,有一个障碍无法克服,就可能前功尽弃。所以,要明白创业是一件很艰辛的事,不论投资者从哪开始创业,都有可能会遇到困难与挫折,可能出现意想不到的问题,要有充分的



(1) “商店没有高价格,只有卖不出去的价格。”
(2) “不能指望所有的客人都是自己的客人,只能找自己能抓住的客人。”

心理准备。

2) 确定目标

确定目标应从投资者的投资动机开始分析,即投资者要分析为什么要开一个商店?一般来说,可分为两类:

(1) 开店是为了选择一项有可能获得高利润的生意。

(2) 开店是为自己选择一个所喜欢的工作,开创一分真正属于自己的事业。

如果投资者把利润作为出发点,其应考虑的问题是:这个店铺将来的经营能否与投资者的财务状况相匹配?能否提供丰厚的收入?能否让投资者目前都保持有进账?在开办之前,投资者必须弄清楚自己的财务需求,确定自己的全部生活花费状况。这能使投资者恰当地评估店铺经营过程中每月所需的现金流出量,从而在开店前就对此有所准备。

如果投资者是以所热爱的店铺工作为出发点,则其应该思考的问题是:是否有一个能支持梦想的市场存在?这个梦想能否有足够的盈利潜力使之成为一项有利可图的行业?因此,投资者在投入金钱和精力开办商店之前,应学会如何确定店铺的盈利能力。

一个成功的商店能使投资者在享受工作乐趣的同时获利,其中的关键就是研究和计划。

中国有句俗语:“女怕嫁错郎,男怕入错行”。开店选择行业是至关重要的。如果你一开始选错了行业,那么“一步错,步步错”。而一旦选对了行业,可以说,“50%的胜算就已经在手了”。可见,选择行业的重要性,是与你终生幸福有关的。

2. 探索开店方向

1) 开店方向与投资者的专业技能、兴趣爱好和个人素质

开店方向源于多个方面,往往与投资者个人的专业技能、兴趣爱好和个人素质有密切的联系。其中,专业技能是指投资者熟练运用所掌握的知识和技术进行实际操作及培训他人的能力;兴趣爱好是指投资者喜欢去做并从中感到乐趣的事;个人素质是指投资者区别于他人的特点和个性。

一般说来,开店方向的探索有以下建议(见表1-1)。

表 1-1 投资者的性格特征与开店方向

投资者的性格特征	适合开店方向
浑身充满创造力,内心热情如火,外表光芒万丈	自助火锅店、传统小吃店、盒饭外送等餐饮服务
酷爱精致有品味的物品	二手精品店、手工艺专卖店及小型咖啡屋等商店
极度敏感,有爱家、恋家情结	托儿所、幼儿园等
常常跟着感觉走,时时设身处地为别人着想	宠物店、花店、园艺店等

在考虑了个人的性格特征和兴趣之后,投资者还应注意自己的哪些专业技能对开店有用,如投资者拥有良好的摄影摄像技能,往往有利于开设一间摄影摄像店;如果投资者拥有良好的写作与书籍鉴赏技能,则往往有利于开一家特色小书店,等等。

投资者在探索开店理念时应将自己所有掌握的设备和技能都考虑进去,如清洁房间、居家修理、园艺技术、家具翻新技术等,这些专业技能所提供的服务,如果有足够大的市场,则完全有可能使投资者拥有与此相关的店铺。

除此以外,投资者应清楚了解手头上握有的资金数目和大概可以筹集到的资金数目,因为资金规模直接影响投资者开店方向的确立。

2) 科学选择开店方向的方法

(1) 预见选项法。即要求开店者结合本地实际情况,在产生创业想法时,注意通过报纸、电视、广播和互联网等渠道收集相关的市场信息,对市场做出准确判断。

(2) 借鉴选项法。即借鉴国外的先进经验、做法,将在国外已出现但在本地属于预见性的新兴项目,结合本地及自身实际情况进行有选择的改造并予以实施。

(3) 熟悉选项法。即尽力选择自己熟悉的行业和掌握相关知识的行业为开店目标,要充分发挥自身所掌握的知识和技能,将其作为选择投资项目的有利条件。

(4) 调查选项法。即注重市场调查,搞好市场的分析预测,测算出投资的最低和最高收益,然后再决定开什么店。

以上这些方法,投资者可以单独使用,也可以组合起来使用。投资者在利用这些方法时还需特别注意两点:一是一般应选择自己熟悉的领域;二是把握最佳的时机。

【案例 1-1】

长城书店成功的原因

长城书店是美国休斯顿华人社区中一块响亮的招牌,全美华人独资开设的大型书店之一。每天店内人员络绎不绝,长城书店已成为休斯顿华人寻求精神享受和娱乐的必临之地。书店王老板当初在选择开店方向时是经过深思熟虑的,他曾在中国外文局工作多年,在图书领域有着丰富的经验。此外,他在创业前居住在旧金山时,发现美国东西两岸的书店不仅数量多,并且已陷入恶性循环的竞争,而作为美国的第四大城市休斯顿,经济和人口都在迅速扩张,文化生活却被喻为一片沙漠,为此,王老板通过两个多月的市场调查,最终开了这家长城书店,取得了巨大成功。试从本案例中分析体现开店原则的具体方面,讨论该案例成功的原因。

3. 评价自己

对自己的评价分为性格、能力的评价和相关专业技能的评价。

1) 性格、能力的评价

在实践中,科学评价自己性格、能力的方法有以下几种:

(1) 征询意见法。即向自己的父母、亲人、同学、朋友、师长、同事征求意见,了解他们对自己的看法和评价。

(2) 自我反省法。即检讨一下以往几年间自己性格和“自我形象”的转变,其中有哪些明显的趋势,能否借以推断以后的转变方向及自身发展趋势。

(3) 心理、职业测试法。即利用目前社会上出现的不少有关性格、智力等方面的测验来认识和评价自己。

(4) 感觉法。即依赖直觉,如果创业者对自己所做的事情充满信心,则说明其在这一方面或许有一定才能。

(5) 求证法。即用事实作证明,如检验自己是否有经商才能,不妨先从摆地摊开始,试一试能否挣到钱。

(6) 考试法。即以各种公开的考试评价自己的才能。

(7) 自问法。即向自己提出须解决的问题,然后以自己回答的方式来了解自己。

2) 相关专业技能的评价

对于相关专业技能的分析,可以使投资者发现自己缺乏哪些方面的专长,使其明白自己的优势和弱点所在。投资者可以通过参加学习、雇佣员工或向专业人员咨询来补足自己的不足。

当投资者拿定主意要开办一个商店时,就应该去学习该领域中所有应掌握的知识。如在自己所感兴趣的领域里找一份事做,以获取第一手的经验,或到自己所所在地区的社区学院、培训中心参加专门训练班学习等。

3) 开店理念的评价

在分析了自己作为企业主的优势和弱点后,投资者还需要分析开店方向的优势和弱点。这些是在投资者辞掉原有的工作、用自己的钱去投资开办新企业之前要做的事。

在投资者确定了目标之后,请回答以下的问题(见表 1-2)。

表 1-2 投资者需回答的问题

投资者需回答的问题
(1) 你有经营这个商店的专长吗?
(2) 你知道自己哪方面需要帮助并且从什么地方能得到这些帮助吗?
(3) 你有时间去学习你应该掌握的东西吗?
(4) 你有足够的资金来支付你的员工工资和咨询费用吗?
(5) 你真的对这一行感兴趣吗?
(6) 你有在这一行获得成功的信心吗?
(7) 你是否愿意花时间来开发一个成功的商店?

(续表)

投资者需回答的问题

- (8) 这个商店是否填补了某项空白? (可以是一定地域内的, 如在某一居民聚集区还缺一
家小吃店, 而你去开办了, 这是一种填补空白)
- (9) 你的商店所经营的项目是否存在有大量的消费需求?
- (10) 你是否在市场中占有竞争优势?
- (11) 你是否了解商店的资金流量、利润和损耗, 以及资产负债等商业财务决算?
- (12) 你目前开发的这项开店计划是否能对所有这些问题的回答都是肯定的?

要想成为一家成功商店的老板, 投资者必须对以上所有问题的回答都是“是”。仔细研究自己的开店理念, 看其是否与自己的个性和背景相符, 然后再分析自己的优势和弱点所在, 设计能克服自己弱点的方法。如果这些方法涉及参加学习或聘请顾问和员工等环节, 就要计算其花费的成本和投入的时间。所产生的成本费用应在现金支付表中表现出来。在没有获取必要的知识或帮助之前最好不要急着开张自己的商店。

4. 一个成功商店店主应该具备的八大素质

(1) 自信心。想要开店创业, 拥有属于自己的一片天地, 自信是非常重要的, 也是作为成功开店首当其冲要考虑的一个因素。

(2) 张扬个性。商店经营者最重要的素质, 主要表现在个性上, 商店要做到个性化, 使商店形象与经营者气质一致, 就需要商店经营者敢于充分展示自己的个性。

商店创业开拓型人才的个性特征

作为商店创业开拓型人才的个性特征包括: ①旺盛的斗志、强烈的求知欲和好奇心; ②敏锐的洞察力、富于直觉; ③善于变通、思想灵活; ④善于提问、不盲目跟随别人; ⑤富于独创力, 有独出心裁的见解; ⑥自信; ⑦有百折不挠、坚持不懈的毅力和意志; ⑧有想像力; ⑨思想严密; ⑩开朗、胸怀宽广; ⑪有韧力、有勇气; ⑫有野性、有狂劲。

(3) 良好的心理承受能力、忍耐力。开店创业的过程是一个炼狱的过程, 创业者在开店前首先要做好吃苦的心理准备; 其次, 开店过程中的心理调适至关重要; 第三, 开店者应该具有一定的风险意识。

(4) 对所从事的行业有兴趣爱好。选择自己最感兴趣的项目开店创业, 才会使自己乐在其中, 全力以赴, 取得成功。

(5) 保持永恒的创业激情。创业者只有具备了永恒的创业激情, 才会不断地去克服一个又一个困难。永恒的创业激情可以通过设定近期、中期和远期目标的方式来进行培养。

(6) 拥有丰富的行业知识和从业经验。创业者的行业知识和从业经验对创

业的成功非常重要,这些知识和经验是可以通过学习、咨询或聘用专业人士来获得。

(7) 出色的管理能力。良好的管理可以使创业者经营的店铺提供有别于其他经营者的服务,取得自身经营特色,从而赢得自己的顾客。

(8) 良好的人脉网络。俗谚道:“成功开店来自于70%的人际关系+30%的知识。”明智的创业者,在创业之前会尽自己所能去结识这个行业里的知名人士,并把这些作为重要的资源储备起来,以便在将来发挥作用。

李小姐开了一间蜡烛屋,虽然在开店前做好了思想准备:打算用半年时间来培育市场。但令人意想不到的情况还是出现了,非典袭击了北京,租金加上产品损耗一下子就赔上了几万元。李小姐每天一睁眼就会想:“我今天那几百块的房租可怎么办?”就这样撑到非典过后,李小姐在各种杂费、人员费用支出后又投入了不少钱,总算让自己的店铺开张了。人们在非典期间蓄积的购买欲望瞬间爆发,李小姐店的生意十分红火,并开始盈利。

✂ 试思考并分析在开店创业过程中,创业者的哪一种素质对创业成功很重要?

任务二 确定商店定位

学习目标

• 终极目标

能实际运用选择店铺合适业态的技巧。

• 促成目标

(1) 理解市场调查的内容、重点及注意事项。

(2) 理解并掌握零售业态的特征、内在组成要素、种类。

工作任务

工作任务书(1-2)

总体任务	目前现有的零售业态种类与特点分析
具体任务	(1) 连锁门店开业前需了解的市场因素分析 (2) 市场上的零售业态种类列举与特征分析

【活动】一 连锁门店开业前需了解的市场因素分析

【活动目标】

(1) 提高学生对社会生活中经济信息的敏感度。

(2) 培养学生分析运用经济信息为门店服务的能力。