

風雲館百圓書店◆

POWER/026

財源滾滾 開店法則

開店是很多人的夢想，事前的準備勝過事後的彌補。

抓住瞬息萬變的脈動，擬訂全盤的開店計畫，

成功，從這裡開始！

王寶玲

◆經典作品◆

\$149

風雲館百圓書店

贈電子書・圖書禮卷

買149元送★ 全球華文線上出版聯盟贊助

PC光碟版Book4u電子書或第三波資訊遊戲光碟（共6種）

圖書禮券400元 www.silkbook.com 特惠好禮大放送

百圓書店 開店贈品

低價無罪 省錢有理 一場搶救荷包的省錢大戰

財源滾滾 の 開店法則



作者序

二十一世紀創業開店
就像我們小時候玩電腦遊
戲一般，不斷地過關斬
將，但卻發現遊戲愈來愈
複雜，而且永無止境！

王寶玲

FOREWORD



財源滾滾

の开店法則

Chapter 1

* 开店賺錢去 * 009

- 第 1 講 二十一世紀010
- 第 2 講 二十一世紀开店一定要有總體戰略011
- 第 3 講 二十一世紀已進入無實體貨幣時代014
- 第 4 講 二十一世紀上網开店將蔚為風潮016
- 第 5 講 二十一世紀开店show出品味與格調018
- 第 6 講 二十一世紀开店一定要設定競爭對手021
- 第 7 講 二十一世紀开店應儘量不要殺價競爭024
- 第 8 講 二十一世紀便利商店已趨於飽和026

Chapter 2

* 开店前置作業A計畫 * 029

- 第 9 講 地點、地點、地點030
- 第10講 命名決定命運？035
- 第11講 賣場的設計039
- 第12講 商圈的剖析041
- 第13講 市場調查047
- 第14講 市場區隔 050
- 第15講 空白开店策略053
- 第16講 开店風險055
- 第17講 資金的評估與籌措057
- 第18講 开店稅務簡介070

CONTENTS

【目錄】

Chapter 3

* 開個有品味的店 * 077

第19講	廣告與促銷	078
第20講	集客力的重要	081
第21講	顧客行為動機研究	087
第22講	行銷戰略業績	090
第23講	掌握市場情報脈動	094
第24講	跟隨季節的腳步	098
第25講	商品差異與POS	101
第26講	商品必須要有條碼	104
第27講	商店必須自動化	106
第28講	生意興隆smart要訣	110
第29講	賒帳管理	115
第30講	商品存貨的規劃與控制	117
第31講	存貨損失知多少	123
第32講	防竊措施	126

Chapter 4

* 甄選培訓一把罩 * 131

第33講	店員的甄選與培訓	132
第34講	遇到困難要適時向員工說明	137
第35講	顧客的管理	139
第36講	顧客被競爭店搶走時應如何處理	146
第37講	一樣米養百樣顧客	149





財源滾滾

の開店法則

Chapter 5

* 連鎖加盟面面觀 * 151

- 第38講 連鎖加盟業的特徵152
- 第39講 加盟連鎖商店優缺點分析164
- 第40講 連鎖店銷售方式與價格策略166
- 第41講 速食連鎖店策略分析舉例171
- 第42講 連鎖加盟業的物流系統180
- 第43講 連鎖加盟業的物流中心195

Chapter 6

* 輕鬆開店圖表快易通 * 201

- <表一> 商店經營流程圖202
- <表二> 商品計畫操作程序表203
- <表三> 店面景觀設計表204
- <表四> 店內景觀設計原則表205
- <表五> 商品分類解析表206
- <表六> 商品分類標準表208
- <表七> 商品組合廣度、深度與高度說明表 209
- <表八> 商品陳列原則表211
- <表九> 消費者購物傾向分析212
- <表十> 顧客購物接待對策表214
- <表十一> 商品採購檢測分析表215
- <表十二> 商品訂價的心理策略和方法216

CONTENTS

【目錄】

<表十三>	商品定價決定表	218
<表十四>	購買行為類型表	219
<表十五>	價格調整策略解析表	220
<表十六>	促銷方式企畫表	222
<表十七>	POP種類與功能表	223
<表十八>	店員服務情況測驗表	224
<表十九>	商店組織管理原則表	225
<表二十>	商店改進診斷表	226
<表二十一>	商品盤點注意事項表	227
<表二十二>	招募員工流程表	228
<表二十三>	顧客投訴原因分類表	229
<表二十四>	經由投訴重建信賴感診斷表	230

財源滾滾 の 開店法則



作者序

二十一世紀創業開店
就像我們小時候玩電腦遊
戲一般，不斷地過關斬
將，但卻發現遊戲愈來愈
複雜，而且永無止境！

王寶玲

FOREWORD



財源滾滾

の开店法则

Chapter 1

* 开店賺錢去 * 009

- 第 1 講 二十一世紀010
- 第 2 講 二十一世紀开店一定要有總體戰略011
- 第 3 講 二十一世紀已進入無實體貨幣時代014
- 第 4 講 二十一世紀上網开店將蔚為風潮016
- 第 5 講 二十一世紀开店show出品味與格調018
- 第 6 講 二十一世紀开店一定要設定競爭對手021
- 第 7 講 二十一世紀开店應儘量不要殺價競爭024
- 第 8 講 二十一世紀便利商店已趨於飽和026

Chapter 2

* 开店前置作業A計畫 * 029

- 第 9 講 地點、地點、地點030
- 第10講 命名決定命運？035
- 第11講 賣場的設計039
- 第12講 商圈的剖析041
- 第13講 市場調查047
- 第14講 市場區隔 050
- 第15講 空白开店策略053
- 第16講 开店風險055
- 第17講 資金的評估與籌措057
- 第18講 开店稅務簡介070

CONTENTS

【目錄】

Chapter 3

* 開個有品味的店 * 077

- 第19講 廣告與促銷078
- 第20講 集客力的重要081
- 第21講 顧客行為動機研究087
- 第22講 行銷戰略業績090
- 第23講 掌握市場情報脈動094
- 第24講 跟隨季節的腳步098
- 第25講 商品差異與POS101
- 第26講 商品必須要有條碼104
- 第27講 商店必須自動化106
- 第28講 生意興隆smart要訣110
- 第29講 賒帳管理115
- 第30講 商品存貨的規劃與控制117
- 第31講 存貨損失知多少123
- 第32講 防竊措施126

Chapter 4

* 甄選培訓一把罩 * 131

- 第33講 店員的甄選與培訓132
- 第34講 遇到困難要適時向員工說明137
- 第35講 顧客的管理139
- 第36講 顧客被競爭店搶走時應如何處理146
- 第37講 一樣米養百樣顧客149



財源滾滾

の開店法則

Chapter 5

* 連鎖加盟面面觀 * 151

- 第38講 連鎖加盟業的特徵152
- 第39講 加盟連鎖商店優缺點分析164
- 第40講 連鎖店銷售方式與價格策略166
- 第41講 速食連鎖店策略分析舉例171
- 第42講 連鎖加盟業的物流系統180
- 第43講 連鎖加盟業的物流中心195

Chapter 6

* 輕鬆開店圖表快易通 * 201

- <表一> 商店經營流程圖202
- <表二> 商品計畫操作程序表203
- <表三> 店面景觀設計表204
- <表四> 店內景觀設計原則表205
- <表五> 商品分類解析表206
- <表六> 商品分類標準表208
- <表七> 商品組合廣度、深度與高度說明表 209
- <表八> 商品陳列原則表211
- <表九> 消費者購物傾向分析212
- <表十> 顧客購物接待對策表214
- <表十一> 商品採購檢測分析表215
- <表十二> 商品訂價的心理策略和方法216

CONTENTS

【目錄】

<表十三>	商品定價決定表	218
<表十四>	購買行為類型表	219
<表十五>	價格調整策略解析表	220
<表十六>	促銷方式企畫表	222
<表十七>	POP種類與功能表	223
<表十八>	店員服務情況測驗表	224
<表十九>	商店組織管理原則表	225
<表二十>	商店改進診斷表	226
<表二十一>	商品盤點注意事項表	227
<表二十二>	招募員工流程表	228
<表二十三>	顧客投訴原因分類表	229
<表二十四>	經由投訴重建信賴感診斷表	230

Chapter 1

*** 開店賺錢去 ***





第1講 二十一世紀

我們這一代何其有幸地為跨世紀的見證人，時代的巨輪轉速如此之快，您是否深感因應不及？還是已從變化的腳步中發現了新的契機？

二十一世紀已進入了所謂「後WTO時代」，世界各國間已無經貿障礙，所有國際知名品牌均進入台灣市場與本土商品競爭（相對地，台灣產品亦可自由地進入全球各地）。消費者變得小眾（又稱分眾，相對於大眾市場而言）又善變，怎樣的商品才能滿足他們？甚至感動他們？

二十世紀末台灣掀起的葡式蛋塔熱雖僅曇花一現，卻也竄紅了「限量供應」的商品訴求：有錢不一定買得到的才珍貴！從以往吃到飽、喝到飽、俗擱大碗、無限量供應才好的時代進化到二十一世紀：精緻、重質、獨特、細緻的消費新趨勢，如何與消費者建立新關係？又如何面對X、Y、Z新世代？

二十一世紀生育率低而穩定，老人們極多但不可憐，為富有的銀髮族服務之商店將愈來愈多。完全男女平等的時代已然降臨，女性有近一半的機率比男性要「強而有力」，也有一半的力量主宰消費市場。