

<<开家赚钱的便利店>>

图书基本信息

书名：<<开家赚钱的便利店>>

13位ISBN编号：9787802217027

10位ISBN编号：7802217024

出版时间：2009-1

出版时间：中国时代经济出版社

作者：伍柳江，李冰冰 主编

页数：193

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<开家赚钱的便利店>>

前言

随着中国经济的快速发展，国内市场对便利店的需求大大增加。

资料调查显示，便利店相比于一般超市投资回报较高。

比如，美国7-11便利店的毛利通常能达到40%以上。

在深圳，经营得比较好的便利店，一般的毛利都在30%左右，最高的可以达到40%。

这主要是因为便利店实行“小而精”的经营原则，价格比一般大型超市高10%左右，而便利店里货架上的商品都是一些销量比较大的商品，商品周转快，库存也就相对减少，而且还可以根据销量从供货商那里获得一些返利。

便利店以其资金周转迅速、服务项目灵活、商品销售有针对性、营业时间长等诸多优点赢得了众多小额投资者的青睐。

如今，国内的小型便利店如雨后春笋般迅速发展起来。

虽然，目前便利店已经走出了零售业的辅助位置，取得了与连锁超市、商场百货三分天下的地位。

但面对激烈的市场竞争，便利店要想在夹缝中求得生存，要想成功经营，就得从自身定位、选址、装修、进货、布局、服务等方面下很大工夫。

为了让便利店经营者在便利店经营管理中得心应手、事半功倍，我们组织零售业内有经验的管理人员和成功人士编撰了本书。

本书共五章，以便利店经营管理及其实务为主要内容。

就开店过程所涉及的开店筹划、商品管理、人员管理、商品销售及卖场管理等方面展开论述；最后附录有一些便利店管理相关的术语及法律。

为便于阅读和更加具体形象，在书内各章中还有大量的行业参考及小知识。

本书既可供零售业的在岗人员作为自学的专业书籍，更适合准备从事便利店创业人员的专业指导书。

本书由伍柳江、李冰冰主编，同时参与资料收集并编写的人员还有：章学成、尹全、高淑芬、秦斌、况平、黄根艺、郑明、李华、姜艳华、皮铁兵、邓晓东、牛承德、喻伟、李强、李宝芹、段利荣、高琨、赵辉、刘婷、刘玮、唐家均、黎应华。

<<开家赚钱的便利店>>

内容概要

如今，国内的小型便利店如雨后春笋般迅速发展起来。

虽然，目前便利店已经走出了零售业的辅助位置，取得了与连锁超市、商场百货三分天下的地位。但面对激烈的市场竞争，便利店要想在夹缝中求得生存，要想成功经营，就得从自身定位、选址、装修、进货、布局、服务等方面下很大工夫。

《开家赚钱的便利店》讲述开店过程所涉及的项目选择、开店筹划、商品管理、商品销售、顾客服务、物流管理、设备及安全管理内容。

同时，提供一些连锁便利店加盟信息和大量的实战范本以及实操工具，创业者稍加修改便可予以运用，可以说相当具有实操性。

<<开家赚钱的便利店>>

书籍目录

第一章确定便利店的项目

第一节是否适合开便利店

- 一、是否喜欢开便利店
- 二、盘点投资“家底”
- 三、经营能力
- 四、相关商品知识

第二节选择合适投资模式

- 一、个人独资经营
- 二、合伙经营

相关链接合伙开店，分红起争议怎么办

【实战范本01】合伙经营合同书

三、加盟连锁

【实战范本02】××便利店加盟合同

相关链接便利店加盟者见招拆招

第三节该如何接手便利店

- 一、新店
- 二、转让店

【实战范本03】便利店转让合同

便利店加盟扫描上好便利店

第二章开店筹划井井有条

第一节如何进行商圈调查

一、商圈调查要点

【实操工具01】不同商圈消费者调查表

.....

第三章 这样管理商品有效

第四章 商品销售核心环节

第五章 提供细致周到服务

第六章 便利店要做好物流

第七章 设备及安全管理

参考文献

<<开家赚钱的便利店>>

章节摘录

版权页：插图：（一）道歉顾客在抱怨的时候，首先需要有一个站出来承担这件事的责任。

（1）在处理抱怨的时候，如果能够一开始就真诚地致歉，那么顾客的这种心理需求就能得到满足。

（2）金无足赤，人无完人，只要不是屡次出问题就可以了。

（3）有的店员讨厌代表便利店向顾客道歉，尤其是当他们觉得是顾客无理取闹时。

其实，道歉不会降低身份的，道歉也并不意味着自己承认犯了错。

道歉只是对顾客未能享受到的愉快的购物经历而表示的一种歉意。

（二）倾听对方抱怨让顾客发泄不满，倾听顾客的诉说。

当顾客不满时，他们想做两件事：宣泄自己的情绪，然后让问题得到解决。

如果顾客情绪激动，怒气冲天，店员要做的事情就是正确预测顾客的需求，特别是顾客情绪发泄的需求，要有心理准备，特别是被痛骂的心理准备。

（三）理解顾客的愤怒带有强烈的感情因素，因此如果能够首先在感情上对对方表示理解和支持，那么将成为最终圆满解决问题的良好开端。

表达理解和同情要充分利用各种方式，与抱怨者直接面谈时，以眼神来表示同情；以诚心诚意、认真的表情来表示理解，以适当的身体语言，如点头、表示同意等。

（四）把解决方案传达给顾客在与顾客打交道的时候，有句话也是常常听见的：“对不起有什么用，我到底该怎么办啊？”

道歉和“对不起”不仅是有用的，也是必要的，但是是远远不够的，能真正让顾客平息愤怒，化解不满的，是马上帮他解决问题。

“对不起，是我们的过失”之后，一句“您看我们能为您做些什么呢”更实在。

单纯地同情、理解不够的，顾客需要迅速得到解决问题的方案。

<<开家赚钱的便利店>>

编辑推荐

《开家赚钱的便利店(修订版)》编辑推荐：48幅实景图片+10个实操工具+6个实战范本+7个加盟扫描。

<<开家赚钱的便利店>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>