

图书基本信息

书名：<<西饼屋、杂货店、便利店经营问与答>>

13位ISBN编号：9787564700225

10位ISBN编号：756470022X

出版时间：2009-6

出版时间：电子科技大学出版社

作者：《西饼屋、杂货店、便利店经营问与答》编委会 编

页数：292

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>

## 内容概要

自己开店不但能够增加经济收入，而且为解决农村剩余劳动力提供了一个很好的出路。然而，现在开店生意竞争越来越激烈，同时消费者的需求与品味也在不断提高，掌握科学的经营方法，为成功开店打好基础。

《“农家书屋”创业技能问与答丛书：西饼屋、杂货店、便利店经营问与答》为《“农家书屋”创业技能问与答丛书》中的一个分册，全书分三个部分，主要围绕成功开一家西饼屋、便利店、杂货店的相关知识进行详细介绍。

《“农家书屋”创业技能问与答丛书：西饼屋、杂货店、便利店经营问与答》从如何科学选址，门面装修，如何进行有特色的营销，怎样经营管理，如何进货以及注意事项等多个角度全方位解析。为创业者们提供专业的指导意见，帮助读者在操作中从容应对。

《“农家书屋”创业技能问与答丛书：西饼屋、杂货店、便利店经营问与答》适合正在经营小店或准备开店的人士阅读参考。

书籍目录

第一部分 如何经营西饼屋1.西饼屋的发展现状如何？

- 2.西饼屋的文化内涵何在？
- 3.西点的营养价值何在？
- 4.创办西饼屋的市场空间如何？
- 5.西饼屋的经营形式有哪几种？
- 6.综合西饼屋有什么特点？
- 7.加盟西饼屋连锁经营店需要考虑哪些因素？
- 8.西饼屋代销店有什么特点？
- 9.筹备开办西饼屋要做哪些工作？
  - 10.西饼屋筹备阶段要考虑哪些风险？
- 11.西饼屋开店前筹集资金的方式有哪些？
- 12.与西饼屋选址有关的一般性原则有哪些？
- 13.西饼屋选址的特殊性原则有哪些？
- 14.西饼屋选址的地段一般有哪些？
- 15.在选择西饼屋店址时应注意哪些问题？
- 16.租赁店铺时要注意什么？
- 17.西饼屋的店铺装修应注意哪些问题？
- 18.西饼屋的招牌设计应注意哪些问题？
- 19.怎样设计西饼屋的橱窗？
- 20.设计西饼屋的内部环境时应把握哪些原则？
- 21.西饼屋货位陈列的方式有哪些？
- 22.西饼屋商品陈列的原则是什么？
- 23.西饼屋商品陈列的方法有哪些？
- 24.在装修西饼屋时如何查找隐患？
- 25.如何为西饼屋起个好店名？
- 26.西饼屋商标制作的原则有哪些？
- 27.如何取得合法经营西饼屋的资格？
- 28.西饼屋开业前如何“造势”？
- 29.对西饼屋生产车间的要求有哪些？
- 30.开办西饼屋所需的设备有哪些？
- 31.对西饼屋禁止生产经营的食品有何规定？
- 32.如何保证西饼屋的产品质量？
- 33.如何提高西饼屋的服务质量？
- 34.西饼屋如何创立自己的品牌？

第二部分 如何经营杂货店第三部分 如何经营便利店

章节摘录

38.西饼屋怎样才能留住顾客？

西饼行业是个纯粹的服务业，客户也是来自各行各业。

既然是服务业，那就一定要提供最好的服务。

在实际经营中，所遇到的情况更是不尽相同。

怎样留住顾客是每一个西饼屋营业者需要认真考虑的问题，现列出几点仅供读者参考：（1）尽可能记住所有客户的姓名、喜好。

如果能将顾客的姓名、特征牢牢记住，而且对他的喜好有所了解，那么顾客就会感觉到他是被重视的，也就会肯定你的服务。

（2）用积极的办法去回应顾客。

即使在最忙的假日，也要保持一种高昂的声调，能让人联想到你乐意为他服务。

积极的态度会赢得即使是最刁难的顾客。

微笑有着很强的感染力，它可以传达给服务对象最快乐的感受。

（3）重视承诺，建立信用。

无论做人还是做事都应时时讲究信用。

经营西饼屋要本着“以诚为本、服务至上”的经营原则，真诚服务于消费者。

答应顾客的事情要及时、认真地兑现。

如果无法办到或临时出现状况无法实现，最好及时主动地向顾客说明理由，寻求合理的解决办法。

在接待顾客时，如果出现意见不同或发生争执的时候，要机智地进行处理。

应尽可能倾听对方的需求，深入地询问一下，以便获知更多的事实，弄清楚顾客需要的是哪些，做任何能够解决问题的事情，并再度确信顾客是否满意。

千万不要固执己见，不要一味地和顾客抬杠，不要责怪他人或找借口。

（4）要适当给老顾客以优惠政策。

老顾客一般是那些离店不远的居民或者上班一族，他们认可你的产品才会经常光临，是西饼屋赢利的重要来源。

西饼屋应对这些顾客心存感激，表现在服务上要做到最好，适当的时候可以开展一些优惠活动，以留住这些顾客。

.....

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>