

УДК 339.37
ББК 65.422
Ш85

Редакторы Е. Малыгина, Н. Казакова

Перевод с английского Т. Овсенева

Шредер К.

Ш85 Специализированный магазин: Как построить прибыльный бизнес в розничной торговле / Кэрол Шредер ; Пер. с англ. — 2-е изд., доп. и перераб. — М.: Альпина Паблишерз, 2010. — 432 с.

ISBN 978-5-9614-1028-0

В этой книге есть все, что нужно знать владельцам специализированного магазина. Кэрол Шредер подробно и понятно рассказывает обо всем: от поиска своей ниши, выбора ассортимента и разработки реалистичного бизнес-плана до управления складом и сбытом, ведения учета и организации эффективной рекламной кампании. Кэрол Шредер заряжает читателей своей энергией, которая позволила ей создать один из самых успешных магазинов розничной торговли в Америке. В ее изложении управление собственным магазином — это не только прибыльный бизнес, но и захватывающий творческий процесс.

Книга ориентирована на владельцев и ключевых сотрудников специализированных магазинов, предпринимателей, планирующих создать или приобрести розничный бизнес.

УДК 339.37
ББК 65.422

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу lib@nonfiction.ru.

ISBN 978-5-9614-1028-0 (рус.)
ISBN 0-471-21264-4 (англ.)

© Carol L. Schroeder, 2007
© Издание на русском языке, перевод, оформление. ООО «Альпина Паблишерз», 2010
Издано по лицензии John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey

СОДЕРЖАНИЕ

Вступление	12
Моим российским читателям	13
Предисловие.....	16
Благодарности	21
1. С чего нужно начинать.....	25
Поиск покупателей: исследование рынка	25
Готовы ли вы заниматься розничной торговлей?.....	29
Покупка готового бизнеса.....	35
Начать с малого или остаться малым	37
Составление эффективного бизнес-плана.....	39
Выбор организационно-правовой формы предприятия.....	41
Организация товарищества	44
Вопросы финансирования	45
Получение необходимых разрешений и лицензий.....	49
Поиск удачного местоположения	50
Разработка логотипа.....	56
Краткая формулировка цели	57

Куда обращаться за помощью?	57
На старт, внимание, марш!	58
2. Управление финансами магазина	61
Установка кассовых терминалов	62
Наличные, чеки или кредит?	65
Начальный курс бухучета	69
Понимание финансовой отчетности	72
Работа с бухгалтером.....	74
Составление бюджета и планирование.....	75
Как проводить инвентаризацию.....	75
Основные составляющие офиса	76
Выводы.....	78
3. Оформление магазина.....	83
Составление бюджета.....	83
Переоборудование как способ изменения облика магазина	85
Идеальная концепция дизайна.....	85
Добро пожаловать: фасад и вход в магазин	86
Эффективная планировка.....	90
Надежное основание: материалы для пола	91
Фон: оформление стен	92
Эффектное освещение.....	92
Над головой: потолки	94
Организация торговли на нескольких уровнях	95
Максимально эффективная раскладка товара	95
Указатели и таблички, рекламирующие товары.....	99
Зона контроля.....	102
Вопросы безопасности.....	104
Приятная фоновая музыка	105
Использование запахов	106
Хранение и перевозка товара	107
Туалетные комнаты, офисы и другие необходимые помещения	108

4. Подбор ассортимента: закупка товаров	111
Потребности вашего покупателя.....	112
Закупочный бюджет.....	113
Как искать товары.....	115
Правильный выбор товара	116
Объем закупок.....	118
Экономия бюджета за счет консигнации	119
Производство эксклюзивных товаров.....	120
Повышение рентабельности за счет прямого импорта.....	122
Постоянное контролирование товарных запасов	124
Сезонные товары: советы.....	128
Товары для экспозиций и рекламных кампаний	131
Преимущества сотрудничества с агентами по продажам	132
Практика поездок за товарами.....	133
Подтверждение финансовой надежности магазина	139
Эффективное использование бланков заказа	142
Специализированные процедуры размещения заказов.....	144
Вопросы доставки.....	146
Как назначать розничную цену.....	147
Налаживание взаимовыгодных отношений с поставщиками.....	150
5. Искусство сбыта: эффектные экспозиции	155
Регистрация новоприбывших товаров.....	155
Установка ценников	162
Демонстрация товара	164
Забота о порядке	167
Эффективное использование уличных витрин.....	168
Типичные ошибки в оформлении витрин	176
Несколько слов о будущем	177
6. Подбор персонала и удержание ценных сотрудников.....	178
Нужны ли вам сотрудники?.....	178

Компетентный руководитель: политика вовлечения подчиненных в принятие решений	179
Прием на работу специалистов.....	181
Роль управляющего.....	183
Недостаток рабочей силы — что делать?	183
Где искать хороших сотрудников?.....	185
Руководство по найму сотрудников.....	187
Какие документы должен предоставить новый сотрудник?.....	195
Трудовое соглашение	197
Обучение сотрудников технике продаж в вашем магазине.....	200
Справочник для персонала вашего магазина	201
Преимущества гибкого графика работы.....	203
Законы о сверхурочной работе	207
Привлекательный социальный пакет и не только	210
«Менеджмент с открытыми картами» — полный доступ к финансовой информации	219
Важность оценки работы сотрудника.....	220
Просчеты и нарушения	222
Законы об увольнении.....	224
Прощание: последний разговор с сотрудником	226
Создание командной атмосферы.....	228
7. Как добиться отличного обслуживания.....	232
Заинтересованы ли сотрудники в хорошем обслуживании?	234
Время продавать: определение часов работы магазина	238
Удобная для покупателей политика возврата	239
Для удобства и комфорта покупателей	247
Последние тенденции: подарочные карты и сертификаты	262
Дополнительные услуги: заказ и резервирование товаров	264
Обратная связь с покупателями.....	267
8. Сообщите о себе миру: реклама магазина.....	270
Размеры рекламного бюджета.....	271
Как найти свою нишу	273

Выбор наиболее эффективных средств распространения рекламы	274
Стоит ли сотрудничать с рекламным агентством?	275
Экономия за счет сотрудничества	276
Добро пожаловать в мир печатной рекламы.....	278
Реклама в телефонных справочниках.....	282
Эффективная внутримагазинная реклама.....	284
Эффективная почтовая рассылка: как создать список рассылки	287
Реклама на радио и телевидении	294
Рост популярности интернет-продаж.....	298
Оценка результатов рекламы	298
Реклама при понижении объема продаж	299
9. Продвижение в Интернете как залог процветания магазина	300
Открытие собственной интернет-страницы	301
Реклама в сети: основные элементы веб-сайта	301
Взаимодействие с покупателями по электронной почте	304
Электронная рассылка с разрешения	304
Взаимодействие с персоналом: корпоративная почта	306
От традиций к интернет-технологиям: электронная торговля	307
Виды электронной торговли	308
Вопросы безопасности	310
Повышение уровня обслуживания покупателей за счет Интернета ...	311
Эффективное исполнение интернет-заказов	311
Как привести покупателей на свою страницу	312
10. Продвижение товара: творческий подход	315
Распродажи	316
Альтернативные способы привлечения покупателей	319
Программы для постоянных покупателей	323
Клубы коллекционеров как возможность сблизиться с потребителем.....	324
Специальные акции	325
Рекламные акции за стенами магазина.....	333
Бесплатная реклама и связи с общественностью.....	334

11. Как одержать победу над гипермаркетами	339
Поиск собственной ниши	340
Превосходное обслуживание.....	340
Призыв к действию: «Пользуйтесь местными магазинами».....	341
Роль независимых предпринимателей	343
Как воспрепятствовать развитию гипермаркетов	344
Что делать, когда в городе появляется Wal-Mart	345
12. Хорошие поступки — хороший бизнес	347
Благотворительность: что и кому давать?.....	347
Мероприятия по сбору средств и благотворительной помощи.....	351
Продажа «добрых» товаров	352
На службе у общества: магазины при музеях и больницах	353
Экология и розничная торговля	355
Делитесь успехом.....	361
Лидерство в местном сообществе.....	364
Можно жертвовать рабочие руки.....	366
Награда за добро	366
13. Как руководить магазином в трудный период.....	367
Страхование на случай преступлений, катастроф и других кризисов	367
Как избежать воровства и краж товаров	369
Предотвращение налетов и краж со взломом.....	372
Пожары, ураганы и стихийные бедствия	374
Что делать после катастрофы.....	375
Вынужденный переезд	376
Проблемы с покупателями	376
Решение проблем порчи товара и граффити.....	377
Как пережить проблемы служащих.....	378
Финансовые трудности.....	380
Как защитить репутацию магазина.....	383
Смотрите на жизнь с оптимизмом!.....	383

14. Как повысить продажи и прибыльность бизнеса	385
Как повысить прибыль от реализации	386
Увеличение продаж через маркетинг партнерских отношений	386
Состоятельные покупатели и общефирменные продажи	388
Торговая надбавка возмещает маржу	390
Уменьшаются расходы — повышается прибыль	391
Бюджетируемые затраты	391
Пересматриваемые расходы	392
Опасность переполненных складов	393
Латаем дыры	394
Не теряйте бдительности	394
15. Взгляд в будущее	395
На волне успеха	395
Маленькое может быть красивым	396
Если вы решили расширить свой бизнес	397
Дальнейшие шаги: продажа или закрытие магазина	401
Личные планы и руководство магазином	405
Особенности управления процветающим предприятием	407
Радужное будущее розничной торговли	408
Приложение	410
К читателям	410
Этапы создания эффективного магазина	413
Повышение эффективности работы специализированного магазина	426
Заключение	430