

Введение

В наши дни розничная торговля, особенно работа частных магазинов, стоит на пороге крупных перемен. Не пугайтесь броских заголовков. Некоторым розничным торговцам всегда не везло — это естественная конкуренция в нашем бизнесе. Но вы не должны оказаться из их числа. Сейчас рынок более чем когда-либо благоприятен, и в нем всегда найдется место для креативных, умных торговцев, по-новому относящихся к миру и потребителям. В этом и кроется причина появления данной книги — рассказать вам о том, что оказалось полезным, что нужно для достижения успеха, а также поделиться кое-какими секретами ремесла. Пусть эта книга послужит вам справочником, но вы ни в коем случае не должны прекращать задавать вопросы. Именно благодаря непрерывному потоку разных “почему”, розничная торговля стала такой, какой мы ее знаем сейчас.

Об этой книге

Розничная торговля для “чайников” — настоящее практическое руководство для тех, кто решил открыть собственное дело в розничном бизнесе. В ней рассказывается обо всех аспектах розничной торговли, от первого появления мечты вплоть до повседневной деятельности уже работающего магазина. Очень редко можно встретить книгу, написанную с такой страстью и эмоциональностью, потому что мало какому автору практического пособия выпадает возможность поразмыслить над делом всей своей жизни — задуматься над каждой незначительной деталью, от которой может многое зависеть в работе розничного торговца.

Любая идея или мысль вызывали в памяти воспоминания о самых разных случаях, через которые я действительно прошел, — совершенных ошибках, извлеченных уроках и заслуженных победах. Цель этой книги — поделиться накопленным опытом с тем, чтобы и вы могли извлечь из него пользу, причем сделать это легко и понятно.

Розница в деталях — это избитая фраза, которая то и дело звучит в книге. Она означает, что для того чтобы добиться успеха в розничном бизнесе, нужно обращать внимание на все мелочи. Если у вашего магазина прекрасное местоположение, чудесные товары, превосходная реклама, но персонал не умеет продавать, значит, это и есть та деталь, которой необходимо уделить внимание. Большинство успешных розничных торговцев добились такого положения благодаря вниманию к деталям.

Я узнал, и вы тоже это поймете, что успешными становятся не те торговцы, которые появляются на рынке с самыми большими магазинами, самым дорогим дизайном и обстановкой, и даже не те, которые не скупятся на рекламные кампании. Нет, настоящие победители — это те розничные торговцы, которые правильно действуют в каждой мелочи и четко осознают задачу своего бизнеса.

Кому нужно прочесть эту книгу

Эта книга предназначена для самого широкого круга читателей, не менее разнообразного, чем сама розничная торговля. Сюда можно отнести как тех, кому только что представилась возможность стать владельцем магазина, так и тех, кто:

- ✓ задумывался когда-либо над возможностью сделать карьеру в розничном бизнесе;
- ✓ подумывал когда-либо открыть собственный магазин;
- ✓ стремится к независимости и хочет быть сам себе начальником;
- ✓ очень любит работать с людьми;
- ✓ обожает товар, который продает;
- ✓ с огромным удовольствием закупает новые товары;
- ✓ приходит в восторг при виде каждого нового посетителя своего магазина;
- ✓ настолько креативен, что легко придумывает новый, лучший способ проявить свою креативность и испытывает огромное желание сделать это;
- ✓ хочет разделить работу, а также жизнь с другом или родственником.

Как построена эта книга

Розничная торговля для “чайников” состоит из восьми частей, главы в которых посвящены подробному описанию конкретных вопросов. Однако вам совсем не обязательно читать книгу от корки до корки. Откройте ее на любой странице, и там, несомненно, найдутся мудрые подсказки, которые помогут вам добиться успеха в бизнесе.

Часть I. Знакомство с розничной торговлей

Эта часть поможет вам определить, подходит ли для вас розничная торговля и подходите ли вы для нее. В ней описаны многие за и против розничного бизнеса, а также представлены стратегии, благодаря которым вы превратите свою мечту об открытии собственного дела в реальность.

Часть II. Обустроиваем магазин

Это веселый раздел, потому что здесь вы найдете несколько “шикарных” причин, по которым, возможно, решите заниматься розничным бизнесом — закупка товара, выбор места для магазина и планирование его дизайна. В главах этой части собрана практическая информация, с помощью которой вы успешно справитесь с такими задачами.

Часть III. Розница в деталях: бумажная работа

Любому бизнесу нужен план, и первая глава этой части расскажет обо всех нюансах создания эффективного бизнес-плана, который послужит толчком к успеху вашего магазина. В бизнесе также очень важно уметь расставить все точки над “i”, поэтому во второй главе этой части вы узнаете все, что касается юридической структуры вашей компании. Завершает эту часть глава, в которой говорится о налоговых тонкостях, а также разрешениях и требованиях, которые вам придется знать, если вы решите открыть свое дело.

Часть IV. Управление делами

В главах этой части я перехожу к повседневным делам и рассказываю о том, как строить работу магазина изо дня в день. Первая глава этой части расскажет о процессе разработки конкретных процедур для бесперебойной работы магазина. Во второй главе этой части излагается информация о товарах, которые вы хотите продавать, в том чис-

ле о том, как закупать их и как контролировать свои расходы. Наконец, любой бизнес хорош лишь настолько, насколько хороши его сотрудники, поэтому последняя глава этой части посвящена тому, как найти, нанять и удержать потрясающих работников. На всякий случай, вдруг я забуду, сюда же я включил главу о самых разных вероятностных сценариях развития событий — от воровства покупателей до вопросов, связанных с правовыми тонкостями и страхованием.

Часть V. Реклама без угрозы банкротства

Вы просто поразитесь, сколько существует способов рассказать людям о том, кто вы такой и чем занимаетесь. Из глав этой части вы узнаете, как можно завоевать прочную репутацию для своего магазина. Вы прочтете о способах заставить людей благосклонно отзываться о вас, т.е. о рекламе, создаваемой потребителями, и найдете советы для проведения чудесных рекламных акций и прибыльных распродаж.

Часть VI. Торговля — это просто

Главы этой части призваны помочь вам овладеть искусством торговли, будь то лицом к лицу с потребителем или в Интернете. Здесь вы найдете методы продаж, благодаря которым кассовый аппарат в вашем магазине будет работать без остановки, а также советы оформления товаров таким образом, чтобы посетители просто не смогли уйти, ничего не купив.

Часть VII. Заботимся о бизнесе

Чтобы стать успешным предпринимателем, никогда нельзя полагаться на фразу: “Это сделает мой бухгалтер”. В главах этой части объясняется, почему нужно использовать финансовые отчеты при принятии важных решений бизнеса, благодаря чему ваш магазин многие годы будет приносить прибыль. Кроме того, сюда же я включил информацию о пакетах компьютерных программ, которые можно использовать при составлении финансовых отчетов. Для того чтобы бизнес процветал, вам нужно всего лишь принимать полученные с их помощью данные.

Часть VIII. “Великолепные” десятки

Заключительная часть состоит из пяти списков, в которых идет речь об основных аспектах розничной торговли. От развенчания некоторых популярных мифов до повторения предпосылок к успеху в розничном бизнесе — все это найдется в главах этой части. Здесь я также делюсь советами о том, как восхищать клиентов и избегать обычных ловушек.

Пиктограммы в этой книге



В параграфах, отмеченных такой пиктограммой, содержится полезная идея или предложение, как сделать что-то лучше или эффективнее.



Такая пиктограмма намекает на опасный момент или содержит совет, как избежать неприятностей.



Ну, этой пиктограммой просто обозначена информация, которую вы не должны забывать.



Иногда я затрагиваю вопросы розничной торговли, которые немного сложнее по своей природе. Благодаря такой пиктограмме вы поймете, какую информацию можно пропустить, если вас интересуют только основные положения.



В этих афоризмах вы найдете основанную на моем многолетнем опыте информацию, которую нужно запомнить и цитировать. При нумерации никакой хронологии не соблюдалось. Главное — в названии *Правила розницы!*



Невозможно 29 лет заниматься бизнесом и не собрать богатую коллекцию историй и случаев, которые не только интересны, но еще и поучительны. Благодаря таким историям вы сможете взглянуть на мир розницы с точки зрения тех людей, которые сами это пережили. Надеюсь, это поможет вам научиться на чужих ошибках.