

服装零售行业从业人员培训 and 自我提升必备读本



FUZHUANG

WANGDIAN 100ZHAO

# 服装旺店 100招

墨墨◎编著

## 开服装店赚钱必备知识及技巧

本书从开服装店的**基本操作知识**着手，以整个服装店的**开店流程**贯穿全书，介绍了**100个非常实用的妙招**

 中国纺织出版社

服装零售行业从业人员培训 and 自我提升必备读本

FUZHUANG  
WANGDIAN 100ZHAO

# 服装旺店 100招



墨 墨◎编著

开服装店赚钱必备知识及技巧

 中国纺织出版社

## 内 容 提 要

本书从实用的角度出发,对服装店的开店选址、进货门道、店内布置、服装陈列、如何赢得顾客的信赖、如何激发顾客的购买欲、如何提高成交概率、如何处理顾客的异议、如何进行员工招聘、如何进行内部财务与员工管理、如何提高服务质量、如何巧妙地开展促销活动和顺利地渡过淡季以及处理库存方面,都给出了一些简单实用的妙招。

本书在介绍服装店开店程序的前提下,用通俗易懂的语言,解读了服装店开店的妙招,是服装零售行业从业人员培训和自我提升不可多得的一本好书。希望本书能及时地帮你解决开店过程中遇到的各种问题,让你的生意越来越红火!

## 图书在版编目(CIP)数据

服装旺店100招/墨墨编著.—北京:中国纺织出版社,2012.2

ISBN 978-7-5064-8065-9

I. ①服… II. ①墨… III. ①服装—商店—商业经营

IV. ①F717.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第244198号

编委会成员:孙天云 张 琪 李锦清 王劲松 张金萍 刘洪峰

李 佳 肖富君 张春娇 石学庆 肖玉英 肖希军

李发龙 程利创 陈云云

---

策划编辑:向连英 责任编辑:王军锋

特约编辑:袁 莉 责任印制:陈 涛

---

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

http://www.c-textilep.com

E-mail:faxing@c-textilep.com

北京云浩印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2012年2月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:17

字数:207千字 定价:29.80元

---

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换



服装是人们日常生活中的必需品，除了具有满足遮体、护体、御寒、保健等基本功能外，还起到了装饰、美化的作用。随着人们生活水平的不断提高，人们更加注重对美的追求，更加注重对穿着的讲究。这就在一定程度上给服装市场带来了巨大的商机。于是很多人从服装领域开始了自己的创业历程，拥有了属于自己的服装店。

可以说，在所有的行业中，服装行业是个永恒的朝阳产业，与其他行业相比，服装行业的市场准入标准及技术含量都相对较低，而其成功率却相对较高。

我们也应该看到，商海茫茫，变数无常，商场中有成功亦有失败。调查显示，每年约有 60% 的人想创业，但能“存活”4 年的还不到 10%。经济学中有个“木桶原理”，就是说，木桶装水的多少完全取决于那块最短的木板。而对一家服装店来讲，无论开店过程中的哪个环节出现了漏洞，成了整只木桶的短板，都会使整个店铺陷入僵局，从而给创业者带来巨大的精神打击和财力损失。只有及时地找到服装经营的“短板”，并修补上，

才能让你的事业如日中天。

那么又该如何找到这些“短板”，让你的生意运转顺畅呢？这其中包括了很多内容，诸如开店选址、进货门道、店铺的装修布置及货品陈列、营销的手段与策略、店铺的内部管理以及销售技巧等。如果将这些都“摸清”了，并能及时地发现其中的“短板”所在，那么你的生意也就火暴了。

本书从实用的角度出发，将服装店的开店、进货、陈列布置、内部管理以及提高销售量等技巧一一地展示给了正准备开店和正在开店的人。



## 旺店第一步：开张准备

### 第一章 选址调研很重要 ..... 2

- 第1招 做好店铺选址的市场调查 /2
- 第2招 打造吸引顾客的门面店 /4
- 第3招 开店选址，调查得越深入越好 /7
- 第4招 为自己的店铺做好市场定位 /10
- 第5招 商圈慎选，“好邻居”开店方式可取 /13
- 第6招 开店选址：人流方向很重要 /15

### 第二章 摸清进货中的门道 ..... 17

- 第7招 刚入行的新手要看清骗局 /17
- 第8招 代理加盟品牌注意这几点 /20
- 第9招 避免走进进货的黑洞 /24
- 第10招 上货中不可忽略的细节 /27
- 第11招 老手都这样和批发商打交道 /30
- 第12招 旺季时学会靠尾货赚钱 /33
- 第13招 “菜鸟”进货要讲技巧 /35

- 第14招 巧避网上采购的骗局 /38
- 第15招 学会区别便宜货中的“洋垃圾” /40
- 第16招 进货时如何不让商家讨厌 /43
- 第17招 扫清服装店的进货盲点 /46

### 第三章 店内布置、服装陈列的技巧 ..... 48

- 第18招 舒适的试衣间对顾客很重要 /48
- 第19招 选择适宜的服装陈列设施 /51
- 第20招 把握陈列时的色彩装饰 /53
- 第21招 别小看店内的试衣镜 /56
- 第22招 衣服颜色搭配的方法 /57
- 第23招 特制香气，激发顾客购物情趣 /62
- 第24招 让橱窗装饰直接带来“秒杀”效应 /64
- 第25招 店内照明中的大学问 /66

## 旺店第二步：销售策略

### 第四章 顾客的信赖这样获得 ..... 72

- 第26招 好彩头来自好话题 /72
- 第27招 留下良好的第一印象 /74
- 第28招 利用亲情巧拉顾客 /76
- 第29招 有时拒绝是为了更大的吸引 /79
- 第30招 尊重客户的体验 /81

第 31 招 顾客的批评价值千金 /84

第 32 招 沟通从顾客的心开始 /86

第 33 招 赞美是迎客的鲜花 /88

## 第五章 巧妙激发顾客的购买热情 ..... 91

第 34 招 要适时激励顾客购买 /91

第 35 招 好奇也是一种诱惑 /93

第 36 招 以退为进也是一种谋略 /94

第 37 招 巧用顾客的攀比心理 /97

第 38 招 多给顾客选择的权利 /98

第 39 招 最好的推销是试用 /100

第 40 招 不可替代的购买因素 /102

第 41 招 欲擒故纵，巧入人心 /104

第 42 招 巧借他人之言打动顾客 /107

第 43 招 说得好不如问得好 /110

第 44 招 幽默谈成好买卖 /112

## 第六章 提高成交概率的策略 ..... 115

第 45 招 适当的时候做顾客的主 /115

第 46 招 产品有价，孝心无价 /117

第 47 招 正确看待竞争对手 /119

第 48 招 多走一步的销售者 /121

第 49 招 问其所需，给予所求 /123

第 50 招 用耐性应对挑剔的顾客 /126

第 51 招 应对挑剔的顾客有绝招 /129

- 第 52 招 成为引导顾客的导购 /132
- 第 53 招 恰当地表现出真诚的折价 /134
- 第 54 招 标新立异创收益 /137
- 第 55 招 成交的关键在于说话的技巧 /139

## 第七章 巧妙处理顾客的异议 ..... 143

- 第 56 招 感谢顾客的退货 /143
- 第 57 招 处理顾客的投诉问题 /145
- 第 58 招 对待异议保持理智 /147
- 第 59 招 满意回答挽救声誉 /150
- 第 60 招 沉着应变，打消顾客的顾虑 /152
- 第 61 招 处理折扣及优惠问题 /154
- 第 62 招 处理顾客的价格异议 /156

## 旺店第三步：内部管理

## 第八章 服装店招聘的“潜规则” ..... 162

- 第 63 招 招聘店员要注意什么 /162
- 第 64 招 如何才能招到理想的员工 /164
- 第 65 招 优秀服装导购的基本素质 /166
- 第 66 招 男店员一样可以做得好 /168

## **第九章 员工奖惩要合理有序 ..... 171**

- 第 67 招 建立合理的奖惩制度 /171
- 第 68 招 提成、奖金要有理有据 /175
- 第 69 招 用奖励调动员工的激情 /178
- 第 70 招 如何避免物质奖励的弊端 /181
- 第 71 招 什么样的员工要不得 /185

## **第十章 规范店内的财务制度 ..... 187**

- 第 72 招 完善制度，保证店铺的财务安全 /187
- 第 73 招 扣点式百货商场商铺财务攻略 /190
- 第 74 招 定租式专卖店的财务攻略 /193

## **第十一章 顾客服务要有标准 ..... 197**

- 第 75 招 推荐货品时要注意技巧 /197
- 第 76 招 导购接近顾客的技巧 /201
- 第 77 招 对顾客投诉不要火上浇油 /204
- 第 78 招 注意导购的服饰美，以维护服饰品位 /205
- 第 79 招 店员的举手投足都要有一个标准 /207
- 第 80 招 巧妙地处理顾客异议 /209
- 第 81 招 导购要懂得微笑服务 /212
- 第 82 招 导购如何处理顾客不愿试穿的难题 /214

**旺店第四步：营销出招****第十二章 如何提升店铺的人气 ..... 218**

- 第 83 招 借用“名人”提升人气 /218
- 第 84 招 把握好价格这把利刃 /220
- 第 85 招 用促销来聚敛人气 /222
- 第 86 招 启用“穿板”模特拉动人气 /225
- 第 87 招 淡季促销一定要抓住顾客的心 /226

**第十三章 促销活动这样搞 ..... 229**

- 第 88 招 巧妙利用各种节假日 /229
- 第 89 招 根据不同的促销目的制订促销计划 /232
- 第 90 招 促销要适可而止 /234
- 第 91 招 用赠品做开支最小的店内促销 /236

**第十四章 服装淡季的行销策略 ..... 239**

- 第 92 招 淡季低价盘下档口，如何操作 /239
- 第 93 招 薄利未必多销，把握降价的尺度 /241
- 第 94 招 淡季经营的定价策略 /244
- 第 95 招 淡季销售要讲技巧 /245
- 第 96 招 淡季：以退为进或坚持到底 /247

**第十五章 库存处理要冷静、得法 ..... 250**

第 97 招 压货的基本处理途径 /250

第 98 招 不想打折，你可以这样处理压货 /253

第 99 招 预防压货，应该先控制进货 /255

第 100 招 服装店铺实现“零库存”是不现实的 /257

**参考文献 ..... 260**

服 装 旺 店 100 招

# 旺店第一步： 开张准备

## 第一章 选址调研很重要

开服装店首先遇到的问题就是选择合适的店址。可以说，无论哪个开店者都想找到一个比较理想的“黄金地段”，就像华商巨子李嘉诚所说的：“开店，第一是地段，第二是地段，第三还是地段。”店址的选择，是经营者的一项长期投资，它关系着服装店未来的经济效益和发展前景。那么，应该如何选择合适的店址呢？本章将为你揭晓答案。

---

### 第1招 做好店铺选址的市场调查

如今，有不少的创业者通过上网了解相关的服装招商信息后，觉得自己各方面的情况都比较符合，随之就断然决定了自己的创业项目——开服装店。很快，他们的服装店就开张了。其实在开店之前，创业者往往会忽视一个问题——店铺的选址。

一般来说，在开店之前，对于店铺的选址一定要做个市场调查。具体包括以下几个方面。

#### 1. 了解店铺周围环境的好坏

店铺周围环境的好坏包含两种含义。

(1) 店铺周围的环境状况。如果将店铺开在公共厕所旁或附近，在其不远处就是垃圾堆、臭水沟或者店铺门外尘土飞扬，抑或是附近的化工厂怪

味溢发等。试想，这种环境之下的店铺会有顾客愿意光顾吗？

(2) 店铺所处位置是否繁华。一般来讲，车站附近、商业区域等人口密度高的地区或同行集中的街上，无疑是较为繁华的路段。如果在这些地方开店，环境就具有比较大的优势。另外，三岔路口、拐角位置也是开店较为不错的地方，但坡路上，或偏僻的角落，或楼层较高的地方，位置就不容乐观了。

## 2. 看店铺所处位置的交通是否方便

在进行店铺市场调查时，看交通情况也是非常重要的一个环节。顾客到店后，停车是否方便；是否方便自己进货、出货；从其他地段到店乘车是否方便等，都在很大程度上影响着店铺的销售情况。

## 3. 看街道设施对店铺是否有利

有些店铺开在了城区干道旁，虽然过往的车辆、行人较多，但干道两边的栅栏却大大影响了生意。因此，选择临街店铺时要充分注意到街道设施对店铺的影响。

典型街道一般分为两种：

一种是只有车道和人行道，车辆在道路上行驶，视线很自然地能扫到街两边的铺面；行人在街边行走，也能够很自然地进入店铺。但这里还要注意一点，据调查发现，街道在 25 米宽时，最易聚集人气，而如果街道宽度超过 30 米，有时则不容易聚集人气。

另一种典型街道是：车道、自行车和人行道分别被隔开，这是一种封闭式交通，开车经过或骑自行车的人，想到店里转转就有困难。选择这种位置开店显然不太好。

## 4. 了解服务区域的人口情况

一般来讲，店铺附近人口越多越密集，生意就越好。目前，很多大中城市都相对集中地形成了各种区域，如商业区、旅游区和大学区等。在不同区域开店应注意分析不同情况，比如，若是在大学区开服装店卖老年人的衣

服显然不合适。

### 5. 了解目标顾客的收入水准

有些商家在富人积聚的地段开设高档时装店或首饰店，就是瞅准了目标顾客高收入这一特点。像处于城市周边的一些商业别墅群和上档次的小区，都是富人聚集的地方。而如果在一些自由市场上开设高档时装店，显然不会生意红火。即使有人愿意光顾，但能够掏钱包的恐怕也很少，最后的结果只能是关门大吉。

当然，影响开店位置的因素有很多，我们要针对具体情况具体分析。位置的好坏，是相对的而非绝对的。生意的好坏不仅取决于店铺的位置，还与店铺的经营内容、经营方式、服务质量、形象等均有密切关系。所以在开店之前，我们要做好这方面的准备，做好市场调查，为后面的经营打好基础。这样我们才会慢慢地靠近成功。



## 第2招 打造吸引顾客的门面店

大家会发现，同一条马路上的十几家服装店铺，有的生意红火，有的却人迹寥寥。造成这种情况的原因有很多，但有一点却是非常重要的，那就是店铺的装修和陈列要有自己的风格才能招揽顾客。

当你计划开一间店铺时，有没有想过，要凭借什么才能赢过其他家店铺而让顾客光顾你的店铺呢？这就要求在门面设计方面，你能战胜其他家店铺，做到吸引顾客，给顾客留下难忘的印象。那么，究竟什么样的门面才能吸引顾客，让你的店铺生意火起来呢？

### 1. 门面的设计装修要讲究个性、特色

顾客之所以愿意光顾一家店铺的理由有很多：商品定位、经营方式、商业管理、包装、广告等，都可以作为吸引顾客的理由，但这些理由往往是在顾客经过商品交易后才慢慢感受到的。而门面设计、装修布置对顾客的吸

引却是突出“卖点”的首要环节。因为门面设计是任何人都可以一眼就看到的，并且顾客对店铺的印象多是由门面开始的。

相关专业调查结果表明：经过专业设计的铺面，能够引起顾客的购物冲动，使生意额提高 18% ~ 300%。也就是说，如果门面有吸引力，就有可能引起顾客观看或购买的欲望。这种吸引力令人难忘，走过这里的人即使当天不买，但一旦有能力而又需要时，他首先想到的就是这家店铺。

## 2. 店铺形象设计要美观

一家店铺的形象是否适合、设计是否美观，取决于该店铺设立的时代、地区和顾客的喜好。一个好的店铺设计实际上是老板和设计师紧密合作的结果，也是对各种因素进行全面考虑的结果，其中包括市场的需求、顾客的购买动机、使用习惯、消费形态、与同行的比较等因素。这些因素都要经过详细地调查研究后，才能设计出恰到好处的店铺形象，而手执决策大权的老板如果以本人的喜好作为设计店铺形象的标准，自然会失策。

## 3. 店铺基调要和谐

在选择装修的主色调时，要注意不要让其抢走服装的风采。最简单也是最“笨”的办法就是选择黑、白、灰色调，这样就完全可以保证不会让装修埋没服装的风采。

装修风格定好以后，就要开始考虑柱子、插杆、隔层、桌面等的选择了。这些东西是用来挂衣服或摆放衣服的，因此，对于这些辅助材料的选择也要精当。

一般的店铺都要用到烤漆玻璃。烤漆玻璃是一种物美价廉的好材料，就算是一些卖名牌的店铺也会用得到。但使用时也要注意符合自己服装品牌的风格和定位，千万不能让玻璃将服装的风头抢了去。

店铺中有和谐的灯光是必需的。对一家服装店而言，灯光或许会消耗掉高额的电费，但想要做出好的服装销售业绩，这笔高昂的电费就不能省。然而许多商家都不会运用灯光，人是一种趋光性的动物，有光的地方自然能