

齐卓☆编著

QUESTION AND ANSWER 服饰店经营管理

300问答

经理·主管应掌握的基本知识

随着市场经济的发展，服饰的类型日益丰富起来。伴随着国门的打开，我国的服饰店业迎来了国际品牌和本土品牌，外资企业、中资企业、民营企业共同竞争的时代。与此同时，现代消费者的消费观念也日趋成熟，对待服饰有了自己的看法和想法，市场也向着理性消费和品牌竞争的态势发展。

齐卓☆编著

行业经营管理 实用指南

13

QUESTION
A N D A N S W E R

服饰店经营管理

300问答

经理·主管应掌握的基本知识

中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

服饰店经营管理 300 问答/齐卓编著.

—北京:中国纺织出版社,2007.4

ISBN 978-7-5064-4268-8

I. 服… II. 齐… III. 服饰-商店-商业经营-问答 IV. F717.5-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 016712 号

责任编辑:苏广贵 特约编辑:方博昌

责任印制:刘 强

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

北京世纪雨田印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2007 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

开本:640×960 1/16 印张:24

字数:285 千字 定价:36.00 元

ISBN 978-7-5064-4268-8/TS·2344

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

行业经营管理实用指南

- ① 超市经营300问答
- ② 连锁经营管理300问答
- ③ 便利店经营300问答
- ④ 餐饮店经营管理300问答
- ⑤ 酒店经营300问答
- ⑥ 特许经营300问答
- ⑦ 特色店经营300问答
- ⑧ 专卖店经营管理300问答
- ⑨ 商场经营300问答
- ⑩ 物业管理300问答
- ⑪ 休闲娱乐业经营300问答
- ⑫ 零售店经营管理300问答
- ⑬ 服饰店经营管理300问答

责任编辑 苏广贵
封面设计 DafuDesign
大 斧 设 计
13141483604

前言

随着市场经济的发展,服饰的类型日益丰富起来。并伴随着国门的打开,中国的服饰店迎来了国际品牌、国产品牌;外资企业、中资企业、合资企业、个体企业竞争的时代。同时,现代消费者的消费观念也日趋成熟,消费者对服饰有了自己的看法和想法,已完全不同于计划经济年代的服饰店销售什么,消费者就只能买什么。

在这样一个大时代背景下,服饰店充满了挑战也充满了机遇。

吃、穿、住、行,服饰店解决的是老百姓日常生活的第二大难题,在中国这样一个巨大的市场里,服饰店还有很大的发展可能。也正是看到了这一点,很多人都有意于服饰店的经营,但服饰店还是有着它的特点和经营方法,许多人在不了解服饰店的情况下盲目开店而导致了失败。

为了使广大有志于服饰店经营的人能够系统的了解服饰店的经营管理,我们特编制了《服饰店经营管理 300 问答》。本书以提问的形式,解答了在开设服饰店的过程可能遇到的问题。

《服饰店经营管理 300 问答》共分十章。第一章“服饰店知识入门”主要介绍了服饰店的类型、特点以及开店者应具备的素质等。第二章“开店前期准备”介绍了怎样进行工商注册、税务登记等法律知识,提到了商圈的概念和店址的选择。第三章“装潢设计和广告宣传”,服饰店的装潢设计可以反应店面的品位,并通过广告宣传打开服饰店的知名度。第四章“服饰陈列”,好的陈列能够吸引到顾客的光临,并体现了服饰店的经营风格。第五章“店员的服务”,则提到了服饰店业绩的创造者——店员应该怎样提供服务才能更好的创造销售额。第六章“购、存、盘管理”,有云:兵马未动,粮草先行,可见后勤也是相当重要的。购、存、盘就

相当于战争中的后勤管理,作好了这一点,才能保证销售的顺利进行。第七章“商品定价”,这关系到服饰店的盈利。太高,则顾客少;太低,则服饰店盈利太少,有可能亏本。因此,定价中的学问多多,也是服饰店经营管理的重要一环。第八章“营销管理和促销”,前者为注意市场,后者则促进销售。第九章“财务管理和收银作业”,纵使销售业绩再好,若财务一团糟,有些资金无意中流失了经营者都不知道,服饰店也难逃失败的命运。服饰销售出去,当然得收回相应的金额,这就是收银的作用,同时它也是服务的一部分。第十章“员工管理和安全管理”,人力资源是服饰店最宝贵的资源,有效的运用这些资源能创造更大的利益。无论是人身安全,还是财产安全,做好了,才可以避免不必要的损失。

编 者

2006 年 12 月

目 录 CONTENTS

第一章 服饰店经营基本知识入门

服饰店主要有哪些类型?

服饰店主要有哪些特点?

我国服饰店的经营趋势怎样?

服饰店经营者为什么需要学习财务知识?

服饰店经营者应具备哪些税收知识?

服饰店经营者应该掌握哪些法律知识?

服饰店经营者怎样培养自己的数字感觉?

服饰店经营者为什么应懂得消费者心理?

服饰店经营者为什么需要获得新服饰信息的能力?

服饰店经营者为什么需要掌握市场信息?

服饰店经营者为什么要有正确的成本意识?

服饰店经营者怎样理解沟通?

服饰店经营者怎样作好开店前的心理准备?

第二章 服饰店开店前期准备

服饰店营业执照怎样申请?

如何进行登记注册?

如何进行税务登记?

办理税务登记有哪些程序?

- 20 银行贷款有哪些形式?
- 20 怎样申请银行贷款?
- 21 怎样和银行建立好关系?
- 23 服饰店的商圈是什么?
- 23 服饰店商圈有哪些类型?
- 24 服饰店新手怎样设定商圈?
- 25 服饰店商圈选择的一般因素有哪些?
- 26 影响服饰店商圈选择的区域因素有哪些?
- 27 服饰店的商圈分析有什么作用?
- 28 如何对服饰店商圈进行评估?
- 28 怎样考察服饰店商圈的资源?
- 29 开发商圈的技巧有哪些?
- 30 怎样了解商圈周围竞争者的情况?
- 31 为什么要慎重对待店址的选择?
- 32 选择店址应考虑哪些因素?
- 33 选址必须注意那些事项?
- 34 优秀店址有哪些特征?
- 35 如何对服饰店进行定位?
- 35 资金有限时怎样选择店址?
- 36 服饰店市场分析的目的是什么?
- 38 如何制定经营战略?
- 39 经营战略有哪些内容?
- 40 经营战略的模式有哪些?

41 服饰店开业初期怎样安排启动资金?

42 怎样减少开业初期的投资?

43 服饰店基本费用包括哪些?

44 服饰店开业初期主要的投资有哪些?

45 第三章 服饰店设计装潢与广告宣传

45 服饰店设计怎样避免进入误区?

45 服饰店店面设计有哪些内容?

46 服饰店店名设计应注意什么?

47 服饰店招牌有哪些作用?

48 服饰店店面怎样设计顾客通道?

49 服饰店橱窗具有什么作用?

50 对服饰店橱窗设计时应注意哪些方面?

51 橱窗有那些布置方式?

52 服饰店店内设计表达要素有哪些?

53 服饰店灯光设计应遵循哪些原则?

54 服饰店如何进行店内装潢?

57 服饰店店内布局有什么原则?

58 服饰店店内布局有哪些类型?

59 服饰店店内购物环境设计有何原则?

60 服饰店店内购物环境如何设计?

61 不同档次的服饰店怎样设计?

63 服饰店其他事物怎样设计?

63

规模不同的童装店怎样设计?

65

选择装潢材料应考虑到哪几个方面?

66

选择施工者应注意什么?

68

装修施工怎样监督和验收?

69

广告的定义是什么?

69

广告有哪些心理功能?

71

店面广告是什么?

72

店面广告有哪些作用?

73

店面广告有哪些类型?

74

怎样设计店面广告?

75

店面广告的制作要点有哪些?

76

怎样摆设店面广告?

77

媒体广告有哪些类型?

79

媒体广告的目的有哪些?

80

影响媒体选择的因素有哪些?

82

选择媒体有哪些方法?

83

怎样确定媒体广告的时机?

83

怎样运用广告语言?

87

第四章 服饰店的服饰陈列

87

服饰陈列的目的是什么?

87

服饰陈列应遵循怎样的原则?

90

陈列的重点有哪些?

91	服饰店有哪几种陈列?
93	常用的陈列方法有哪些?
95	服饰陈列有哪些依据?
96	服饰陈列工作的程序是怎样的?
96	服饰陈列的基本要素是什么?
97	陈列有哪些类型?
98	什么是有效陈列范围?
99	什么是服饰店陈列“黄金段”?
99	橱窗陈列有什么作用?
100	怎样进行服饰店橱窗陈列?
101	一般的服饰店陈列道具有哪些?
101	有效的挂衣架方式有哪几种?
102	怎样运用色彩进行陈列?
103	对于不同的店面入口,怎样进行服饰陈列?
104	对于不同服饰应突出陈列哪些重点?
105	男装服饰店的陈列应注意哪些?
105	服饰店补充陈列有哪些原则?
106	服饰店相关性服饰怎样陈列?
107	美化陈列的重点是哪些?
108	服饰陈列检查应注意什么?
108	怎样运用适合顾客的陈列方式?

第五章 服饰店店员的优质服务

服饰店服务有哪些特点?

服饰店店长有哪些职责和具备哪些素质?

服饰店店员有哪些职责和工作要求?

服饰店店员应拥有哪些必备的知识?

服饰店的哪些因素会影响到顾客对服饰店的满意度?

怎样提高服饰店的顾客的满意度?

服饰店服务有哪些原则?

服饰店怎样规范店员的行为?

服饰店怎样规范店员的服务用语?

服饰店店员的仪表有哪些要求?

服饰店店员吸引顾客有哪些要点?

服饰店滞销时怎样杜绝店员赶走顾客的行为?

怎样咬紧“服务”这个中心?

怎样和刚踏入服饰店的顾客打招呼?

怎样充分调动店员的积极性?

为什么说记住顾客的称呼是最好的拉拢顾客的方法?

店员怎样抓住顾客需要帮助的行为信息?

怎样应对不同类型的顾客?

推荐商品有哪些原则?

服饰店店员对顾客进行说服和建议时有哪些重点应掌握?

服饰店店员与顾客交往中应强调哪些方面?

什么是微笑服务?

137	如何正确理解微笑服务?
137	怎样避免眼神与微笑的误区?
138	如何分析顾客的购买心理?
141	顾客对服饰有哪些不同的需求?
143	缺货时怎样使顾客满意而去?
143	怎样处理顾客抱怨?
144	销售过程中常见矛盾有哪些处理方法?
146	服务语言有哪些技巧?
147	引起顾客意见的主要因素有哪些?
148	处理顾客意见有哪些原则?
151	服饰店店员在等待时应注意哪些事项?
152	如何赢得回头客?
153	退换货有哪些原因?
153	怎样处理顾客退货?
154	服饰店销售有哪几个步骤?
156	试衣时怎样服务?

157 第六章 服饰店购、存、盘管理

157	服饰采购如何组织和管理?
158	服饰店怎样确定采购的服饰类型?
160	服饰店对服饰分类有什么意义?
161	服饰店服饰有哪些分类方法?
165	服饰店服饰如何进行组合?

- 169 如何优化服饰结构?
- 171 服饰店商品计划有哪些方面?
- 173 服饰店采购应注意哪些原则?
- 175 服饰店采购有哪些技巧?
- 178 怎样确定采购量?
- 180 从哪些方面了解货源?
- 181 为什么要控制采购成本?
- 181 合格的服饰采购人员应具备哪些素质?
- 182 怎样选择进货渠道?
- 183 服饰在运输时有哪些工作?
- 185 进货验收时应注意哪几点?
- 185 如何检验服饰的材料?
- 188 服饰检验的总体要求有哪些?
- 192 服饰保存时怎样放置?
- 192 为什么要作好存货管理?
- 193 存货积压有哪些原因?
- 194 存货失调会导致什么后果?
- 194 如何对存货进行有效管理?
- 195 如何处理存货?
- 197 如何发现服饰损失?
- 198 如何防止服饰损失?
- 199 怎样处理瑕疵服饰?
- 200 什么是滞销品?

201

如何对服饰进行盘点?

202

服饰店盘点有哪些方法?

203

盘点人员的工作职责是什么?

206

怎样做好服饰数量管理?

209

第七章 服饰店的商品定价

209

什么是价格需求弹性?

210

决定价格的基本立场有哪些?

211

服饰店定价目标有哪些?

214

影响服饰价格的因素有哪些?

216

服饰店价格的基本约束条件是哪些?

216

传统定价方法是怎样定价的?

217

传统定价方法有哪些缺陷?

217

服饰的一般定价方法有哪些?

220

怎样对新服饰进行定价?

222

心理定价有哪些方式?

225

诱导定价法是什么?

226

折扣定价主要有哪些形式?

227

怎样根据服饰不同的生命周期阶段进行定价?

228

怎样进行服饰相关产品定价?

229

标价时该采用何种策略?

231

服饰店顾客对服饰调价有哪些反应?

232

服饰价格调整的主要原因有哪些?

233

服饰价格调整的方法和技巧有哪些?

235

哪些方法可使价格产生广告效应?

235

服饰店为什么要制作专业的标价卡?

237

第八章 服饰店营销管理和促销

237

市场营销是什么?

238

现代服饰店营销观念包含哪些内容?

239

服饰店营销环境的构成要素有哪些?

239

营销管理的过程是怎么样的?

241

什么是服饰店营销宏观环境分析?

242

怎样对消费者购买行为进行分析?

245

服饰店营销计划是什么?

246

服饰店营销计划中怎样确定与竞争者的差异?

246

服饰店营销计划书有哪些基本内容?

247

怎样开一家虚拟网上服装服饰店?

248

如何制订完整的促销决策?

251

服饰店促销策略制定应考虑哪些因素?

253

促销有哪些方式?

254

促销有什么作用?

256

促销应该达到何种目的?

257

什么是促销组合?

257

确定促销组合应考虑哪些方面的因素?

258

有哪些特殊的促销方法?