

服装高等教育教材

服饰零售学

FASHION RETAIL

人员管理、顾客管理、服务管理、财务管理……

全面介绍服饰零售企业组织结构及运营管理状况

市场调查、店铺设计、零售推广、定价与采购……

详细解读服饰零售业运作关键环节

源于实践的企业案例，提供一手的、快捷的成熟经验



中国纺织出版社

王晓云

李宽

王健

编著

服装高等教育教材

服饰零售学

王晓云 李 宽 王 健 编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书从世界及中国服饰零售业的发展概况及面临的挑战入手,全面介绍了服饰零售企业的组织结构及运营管理中的各环节,如人员管理、顾客管理、服务管理、财务管理等。该书还从市场研究的角度对顾客购买服装的消费心理、服饰企业开店与市场调查、店铺设计、店铺运作等进行了分析,并从营销的角度对零售推广促销活动、服饰品的陈列与展示以及服饰品的定价与采购等进行了详细介绍。并在每章后都列有服饰个案,供大家研究、讨论,使读者在较短时间内了解尽可能多的企业实况。

本书理论与实践结合,不但可作为纺织、服装类大专院校的教材,也可作为服饰企业管理人员、营销人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

服饰零售学/王晓云,李宽,王健编著. —北京:中国纺织出版社,2006.1

服装高等教育教材

ISBN 7-5064-3612-4/TS·2091

I. 服… II. ①王…②李…③王… III. 服饰—零售—高等学校—教材 IV. F768.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 136083 号

策划编辑:刘 磊 责任编辑:张伟峰 责任校对:陈 红

责任设计:何 建 责任印制:初全贵

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

三河新科印刷厂印刷 各地新华书店经销

2006 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

开本:787×1092 1/16 印张:21.25

字数:376 字 印数:1—5000 定价:36.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

前言

在激烈的市场竞争中,中国服装企业的发展面临着越来越大的压力,因此,培养一批适应市场需求的现代服饰企业管理人才,显得十分迫切。

服饰零售企业管理是一个系统工程,在当前日趋激烈的市场竞争中,服饰零售企业必须在每一方面都表现出色,市场策略要明确、目标要得当、运行制度要完善、组织计划要周密,执行要有力、应变措施要及时等,在任何环节不得有半点失误。正所谓 RETAIL IS DETAIL——零售就是细节!

本书稿共 14 章,涉及服饰零售企业与运营相关的几乎所有管理项目,内容包括:世界及中国服饰零售业的发展概况和面临的挑战以及未来发展趋势,服饰零售企业的组织结构,服饰消费心理及消费行为分析,服饰零售企业开店与市场调查,企业运营中的店铺设计、店铺运作管理、服饰的人员管理、货品管理、顾客管理、服务管理、财务管理等,以及为促进销售进行的零售推广促销活动,服饰品的陈列与展示,服饰品的定价与采购等。本书每章前都附有学习目的,每章后附有典型案例、练习题、讨论题和本章备忘录,以便读者及时消化所学的知识,更好地运用到工作实际中去。

本书理论与实践结合,作者总结了自己在大型服饰企业多年的工作经验,在书中举出大量实际案例。学生通过学习本书,可全面掌握服饰零售管理中的各个环节,以便在今后的工作中为服饰企业做出更多贡献。

本书由天津工业大学纺织与服装学院王晓云副教授、服装资深高级管理营销顾问李宽、中央民族大学经济学院王健副教授等人编写,具体写作分工如下:第一章至第四章、第六章、第八章、第十章至第十三章由王晓云编写;第七章、第九章、第十四章由李宽编写;第五章由王健编写。

本书在编写过程中得到了众多专家和中国纺织出版社相关人员的大力支持,在此深表感谢。因为时间仓促,本书尚有不足之处,敬请广大读者指正。

编著者

2005年5月28日于北京

书目:服装类

	书 名	作 者	定价(元)
工 具 书	仙童英汉双解服饰词典	[美]夏洛特 曼基	98.00
	现代英汉服装词汇	王传铭	50.00
	汉英英汉服装分类词汇	周叔安	23.00
	日汉服装服饰词汇	刘德章 王树林	80.00
	仙童英汉双解纺织词典	[美]托托拉 默克尔	98.00
	中国服装服饰业总览	徐晋昶	150.00
	中国服饰文化参考文献目录	李之檀	120.00
	服装工艺师手册	史林	60.00
	男西服技术手册	[日]杉山等	38.00
	西服加工实战技法	王树林	38.00
	中国服装企业大全(2004~2005)	中国服装企业大全编辑部	300.00
	服装缝制图解大全	[英]杰弗莉	198.00
	中国服装辅料大全	孔繁蕙等	38.00
	中国衬衫内衣大全	邢宝安	30.00
	高等学校毕业设计/论文指导手册艺术设计卷	北京服装学院编	26.00

【服饰文化学丛书】

服饰民俗学	华梅	26.00
服饰社会学	华梅	28.00
服饰心理学	华梅	26.00
服饰生理学	华梅	28.00

【世纪时尚系列丛书】

百年内衣	[英]布莱斯勒等	100.00
百年帽饰	[英]霍普金斯	100.00
百年靴鞋	[英]帕蒂森	100.00
百年箱包	[英]威尔考克斯	100.00

【世界服装名师名牌】

时尚推动力:新奇与怪诞	袁仄	26.00
永远的经典:优雅本色	袁仄	26.00
新派豪奢主义:简洁就是奢华	袁仄	26.00
时空交汇:传统与发展	袁仄	26.00

【其他】

中国丝绸科技艺术七千年——历代织绣珍品研究	黄能馥、陈娟娟	600.00
服饰心理学	华梅	26.00

书目:服装类

	书 名	作 者	定价(元)
服 饰 文 化 书	服饰民俗学	华梅	26.00
	服饰社会学	华梅	28.00
	时尚之旅	FRANKIE 谢	29.80
	服饰美学	叶立诚	38.00
	中西服装史	叶立诚	128.00
	中国化妆史概说	李秀莲	168.00
	中国服饰文化(第一卷)	张志春	22.00
	中外女性服饰文化	许星	30.00
	中国旗袍	袁杰英	268.00
	中国历代妆饰	李芽	38.00
	高级时装概论	史林	22.00
	把服装看了	王新元	29.50
	遭遇流行	王化	14.00
	世界民俗衣装——探寻人类着装方法的智慧	[日]田中千代	48.00
	人体包装艺术	[澳]鲁宾逊	158.00

【服装高等教育“十五”部委级规划教材】

高 校 教 材	服装商品企划学	李俊	28.00
	针织服装设计工艺	沈雷	28.00
	服装整理学	滑钧凯	29.80
	服装设计表达——时装画艺术	陈闻	39.80
	服装舒适性 with 功能	张渭源	22.00
	服装营销学	赵平	39.80
	西方服装史教程	林志远	29.00
	服装成衣工艺学	张文斌	29.00
	服饰图案设计与应用	陈建辉	29.00
	服装整理学	滑均凯	29.00
	服装电子商务	梁亚林	29.00
	展示设计	张力	30.00
	服装设计表达——时装画艺术	陈闻	39.80
	服饰配件艺术	许星	29.00
	服饰零售学	李宽等	36.00

【普通高等教育“十五”国家级规划教材】

服装 CAD 原理与应用	张鸿志	40.00
服装色彩学	王蕴强	29.00
中国服装史	袁仄	28.00

	书 名	作 者	定价(元)
	服装艺术设计	刘元凤	29.00
	【高等服装专业教材】		
	服装色彩学(第四版)	黄元庆	24.00
	服饰图案设计(第三版)	孙世圃	22.00
	服装设计学(第三版)	袁仄等	16.00
	服装材料学(第三版)	朱松文等	25.00
	服装工艺学(结构设计分册)(第三版)	张文斌	25.00
	服装工艺学(成衣工艺分册)(第三版)	张文斌	20.00
高	服装机械原理(第三版)	孙金阶	16.00
	服装生产管理与质量控制(第二版)	冯翼等	18.00
	服装美学	吴卫刚	25.00
	服装心理学(第二版)	苗莉等	20.00
	服装卫生学	陈东生	22.00
	西方染织纹样史	[日]成一夫	30.00
校	服装英语(第二版)	吕逸华	18.00
	服装专业日语	袁观洛	25.00
	西方服装史	华梅	32.00
	服装美学	华梅	26.00
	服装外贸学	范福军	25.00
教	【服装专业双语教材】		
	英国经典服装板型	[英]威尼弗雷德·奥尔德里奇	35.00
	服装设计师完全素质手册	[英]格里·库克林	34.00
	时装设计:过程、创新与实践	[英]凯瑟琳·麦凯维等	45.00
	图解服装概论	张玲	38.00
材	【新编服装院校系列教材】		
	现代服装材料学	周璐瑛	24.00
	成衣纸样与服装缝制工艺	孙兆全	30.00
	服装生产工艺与设备	姜蕾	22.00
	服装工业制板	潘波	18.00
	服饰图案	徐雯	24.00
	【高等服装实用技术教材】		
	服装企业督导管理	刘小红	13.00
	服装生产筹划与组织	宋惠景等	18.00

书目:服装类

	书 名	作 者	定价(元)
	服装品质管理	万志琴等	14.00
	服装纸样设计(上册)	刘东等	18.00
	服装纸样设计(下册)	李秀英等	22.00
	成衣工艺学	吴铭等	35.00
	服装国际贸易概论	陈学军	18.00
高 校 教 材	【服装高等职业教育教材】		
	服装学概论	包昌法	15.00
	服装色彩与图案	濮微	22.00
	计算机服饰图案设计	陈有卿等	30.00
	服装面料与辅料	濮微	26.00
	服装缝纫工艺	包昌法	18.00
	服装生产管理(第二版)	宋惠景等	30.00
	服装市场营销	刘小红等	13.00
	服装造型设计基础	陈平	20.00
	服装结构设计	苏石民等	22.00
	服装制图与样板制作(第二版)	徐雅琴等	38.00
	服装工艺设计	冯翼等	16.00
	服装专业英语(第二版)	严国英等	32.00
	服装简史	江平等	18.00
	服装美学(第二版)	吴卫刚等	36.00
	服装市场营销(第二版)	刘东等	32.00
材	【北京市高等教育精品教材立项项目】		
	毛皮与毛皮服装创新设计	刁梅	58.00
	服装纸样设计原理与技术女装编	刘瑞璞	46.00
	服装纸样设计原理与技术男装编	刘瑞璞	28.00
	【高等教育自学考试服装设计专业教材】		
	素描教程	解基程	24.90
	色彩写生教程	董雅等	20.00
	平面构成教程	张立	20.90
	基础图案教程	郝凝	35.00
	服装画技法教程	肖军等	25.00
	女装纸样设计教程	谢朝等	27.00
	女装制作工艺教程	齐德金等	18.00
	服装制作工艺教程	周建等	25.00

书目:服装类

	书 名	作 者	定价(元)
高 校 教 材	服装材料学教程	马大力等	28.00
	服装市场营销教程	曹亚克	20.00
	服装 CAD 技术与应用教程	张鸿志等	18.00
	服装毕业设计指导教程	徐东等	22.00
	中国服饰史教程	孙世圃	27.00
	西洋服饰史教程	孙世圃	28.00
	【服装专业实战必修】		
	通用软件服装 CAD	马仲岭	29.80
	服装电子演示	吴卫刚	32.00
	【服装专业教学参考丛书】		
	男装构成裁剪与缝制	向东	18.00
	服装流行与设计	张星	23.00
	女装结构设计与应用	吴俊	28.00
	男装童装结构设计与应用	吴俊	26.00
	系列童装设计(服装系列设计丛书)	周丽娅	28.00
参 考 教 材	【服装体系】		
	解读服装	[美]AlisonLurie	28.00
	衣柜工程	[美]克伦克等	20.00
	流行预测	[美]丽塔	28.00
	服装社会心理学(上、下)	[美]凯瑟	38.00/32.00
	服装社会心理学概论	[日]荻村昭典	10.00
	服装产业运营	[美]伊莱恩·斯通	88.00
	【国际服装丛书】		
	服装设计师完全素质手册	[英]库克林	12.00
	从灵感贸易	[日]柳泽元子	18.00
	英国经典服装纸样设计(基础篇)	[英]纳塔莉·布雷	36.00
	英国经典服装纸样设计(提高篇)	[英]布雷	36.00
	面料·立裁·纸样	[英]奥尔德里奇	45.00
	童装、婴儿装纸样设计(0~14岁)(第三版)	[英]奥尔德里奇	32.00
	内衣、泳装、沙滩装及休闲服纸样设计	[英]哈格	30.00
	图解服装史	[日]千村典生	35.00
	美国经典服装制图与打板	[美]科博等	22.00
	美国经典服装推板技术	[美]普赖斯等	29.80

	书 名	作 者	定价(元)
参	美国经典时装画技法(基础篇)	[美]艾布林格	49.00
	美国经典时装画技法(提高篇)	[美]斯堤贝尔曼	49.00
	美国经典立体裁剪(基础篇)	[美]克劳福德	49.00
	美国经典立体裁剪(提高篇)	[美]阿姆斯特朗	48.00
	英国经典服装板型	[英]奥尔德里奇	25.00
	男装样板设计	[英]奥尔德里奇	24.00
	经典女装制版	[英]奥尔德里奇	22.00
	服装表演导航	[美]埃弗雷特等	29.80
	织物理学	[美]普莱斯等	48.00
	时装设计:过程,创新与实践	[英]凯瑟林·麦凯维等	30.00
考	【国际服装设计教程】		
	服装环境学	[韩]成秀光	22.00
	服装纸样设计原理与应用	[美]科博	48.00
	人体与服装	[日]中泽愈	35.00
	时装画技法	[德]A. L. ARNOLD	40.00
	图解服装缝制手册	[美]克兰福德	38.00
	时装广告与促销	[美]戴蒙德	28.00
	时装与服饰品的经营和销售	[美]戴蒙德	28.00
教	【巴黎·时装·教育】		
	一本纯粹的设计师手稿	袁利	42.00
	打破思维的界限	袁利等	68.00
材	【成衣产业时代】		
	成衣缝制工艺与管理	陆鑫	45.00
	成衣设计	林松涛	29.80
	【服装经营与管理核心课教程】		
	服装营销管理	宁俊	35.00
	服装产业经济学	宁俊	36.00
	服装企业战略管理	宁俊	30.00
	服装企业管理教学案例	宁俊	32.00
	服装营销管理教学案例	宁俊等	35.00
	服装网络营销	李晓慧等	32.00
	服装企业信息化	牛继舜	36.00
	国际服装商务	郭燕等	38.00

书目: 服装类

	书 名	作 者	定价(元)
	服装营销数据分析	刘小红	32.00
	【日本文化女子大学服装讲座】		
参 考 考 教 材	服装造型学 技术篇Ⅰ	[日]中屋 典子等	45.00
	服装造型学 技术篇Ⅱ	[日]中屋 典子等	48.00
	服装造型学 技术篇Ⅲ 特殊材质篇	[日]中屋 典子等	30.00
	【时装厂纸样师讲座】		
	女装精确打板推板(上)	袁良	32.00
	女装精确打板推板(下)	袁良	32.00
	服装纸样放码	李秀英等	22.00
	服装创意结构设计与制板	向东	32.00
	品牌女装结构设计原理与制板	刘玉红等	38.00
	【其他】		
	服装心理学概论(第二版)	赵平等	28.00

注:若本书目中的价格与成书价格不同,则以成书价格为准。中国纺织出版社市场营销部
 门市、函购电话:(010)64168110 传真:(010)64168231 或登陆我们的网站查询最新书目。
 中国纺织出版社网址:www. c-textilep. com

目录

第一章 服饰零售业概况	1
第一节 服饰零售业特征 /	1
第二节 服饰零售业的分类 /	4
第三节 服饰零售市场概况 /	20
第四节 服饰零售业的发展趋势 /	27
第二章 服饰零售企业组织架构	33
第一节 服饰零售企业组织架构 /	33
第二节 小型服饰专卖店组织架构 /	36
第三节 大型服饰连锁店组织架构 /	37
第四节 小型百货店组织架构 /	40
第五节 大型百货店组织架构 /	42
第三章 服饰品的消费者分析	47
第一节 服饰品的消费者需求分析 /	47
第二节 顾客购买动机 /	49
第三节 购买过程分析 /	51
第四节 家庭对服饰消费行为的影响 /	53
第五节 顾客类型 /	55
第四章 服饰零售市场调查与预测	61
第一节 服饰市场调查概述 /	61
第二节 服饰市场调查的步骤与方法 /	65
第三节 开店市场调查 /	73
第四节 经营中的市场调查 /	74
第五节 服饰零售市场预测 /	76

第五章	服饰零售店开发与设计	81
第一节	服饰零售店开发计划 /	81
第二节	服饰零售店周边环境分析与选址评估 /	85
第三节	服饰零售店名设计 /	87
第四节	服饰零售店面及招牌设计 /	89
第六章	服饰零售货品陈列与展示	100
第一节	服饰品视觉展示简介 /	100
第二节	服饰品橱窗设计与展示 /	110
第三节	服饰零售店内布局及货品展示 /	118
第四节	服饰零售店陈列设施 /	128
第七章	服饰企业人力资源管理	140
第一节	人员招聘 /	141
第二节	员工培训 /	148
第三节	员工绩效考评 /	150
第四节	员工激励和薪酬福利 /	152
第五节	员工管理 /	156
第八章	服饰零售货品管理	165
第一节	服饰零售货品的验收 /	166
第二节	服装检验技巧 /	171
第三节	服饰货品仓务管理 /	176
第四节	服饰零售货品的盘点 /	184
第五节	服饰零售货品的保护 /	188
第九章	服饰零售店铺运作及顾客管理	194
第一节	服饰零售店铺运作管理 /	194
第二节	服饰零售店货品的运作管理 /	197
第三节	服饰零售顾客管理 /	200
第四节	服饰零售服务水平调查 /	203
第十章	服饰零售财务管理及控制	208
第一节	服饰零售业财务管理基础知识 /	208

第二节 服饰零售财务报表 /	211
第三节 服饰零售销售收入取得流程 /	213
第四节 服饰零售业财务管理系统 /	216
第五节 服饰零售存货核算 /	218
第六节 服饰零售存货控制 /	221
 第十一章 服饰品采购	228
第一节 服饰品采购流程 /	228
第二节 服饰品采购计划 /	233
第三节 服饰品采购部门的职责与权限 /	237
第四节 服饰品采购原则与策略 /	240
 第十二章 服饰品定价	247
第一节 影响服饰品定价的因素 /	247
第二节 服饰品价格策略 /	251
第三节 服饰品零售价的确定 /	257
第四节 服饰品价格调整 /	261
 第十三章 服饰零售推广与促销	270
第一节 服饰零售促销策略 /	270
第二节 服饰零售广告 /	276
第三节 服饰零售 POP 广告 /	286
第四节 服饰零售营业推广 /	291
 第十四章 服饰零售业顾客服务	299
第一节 顾客服务的概说 /	299
第二节 服饰零售服务流程 /	304
第三节 顾客投诉处理技巧 /	308
第四节 服饰零售服务促销 /	309
第五节 服饰零售业新店员的培训方法 /	313
 附录:服装网站	320
 主要参考文献	322

服饰零售业概况

中国是服饰大国，

更要成为服饰强国，

未来要靠你们打天下！

学习目的

1. 了解服饰零售业的发展及特点。
2. 了解服饰零售的各种方式及其特点。
3. 了解世界知名服饰零售品牌及设计师品牌的情况。
4. 区分综合性百货商场与专业化百货商场的经营特点。
5. 清楚成为一名特约加盟商有哪些优势和劣势。
6. 清晰国内服饰零售业的发展现状。
7. 掌握服饰零售业未来的发展趋势。
8. 讨论章后案例，从中悟出道理。

第一节 服饰零售业特征

一、服装零售业的发展

(一)世界服饰零售业的发展

作为独立产业的服饰零售产生于 19 世纪中期的工业革命时期。在此之前，专门的服饰零售商店很少，消费者大多是从普通商店的货架上寻找到自己喜欢的面料，再用这些面料向服饰设计师、裁缝店定做所需要的服饰。服饰消费只限于基本的、功能性的

消费,品种单一,远远不像今天这样琳琅满目。

到19世纪末,普通商店让位于专业商店,专业商店只经营单一商品,经营者把他们的产品限定在某一个类别,使顾客能够更加有针对性地购买商品,并且经营者在不同的地区扩展业务,这就是连锁经营的开始。后来,零售商考虑到:如果能够在同一个商店里找到多种商品,那么在为顾客提供方便的同时也可为自己赚取更大的利润,于是就产生了百货商店。百货商店以经营大量不同种类的商品为特色。这些商店的货品大部分集中在服饰及相关配件上,比如帽子、围巾、手套、手包、首饰及鞋等。

到20世纪,很多消费者已经不再仅仅满足于服装的功能性要求,而是更加注重服装款式的流行性,即使是低收入的消费者也希望购买流行的服饰。于是越来越多的零售商把注意力转向流行服饰。

如今,21世纪的服饰零售业已达到了前所未有的稳定和繁荣状态,服饰产业不断地得以发展和壮大。现今,消费者能够通过各种新型的零售方式选择服饰,零售业态得到空前的发展,比如高级时装店、平价店、跳蚤市场、服饰生产企业自营店、网上购物、电视购物、特许经营店、产品目录零售,甚至超市等都加入到服饰零售行业之中。消费者不但能够在不同的地方进行购物,而且可以采用多种方式进行订购,如可以在家中通过产品目录或在网上选择自己喜欢的服饰等。随着各种零售方式的出现与发展,服饰零售业的竞争也越来越激烈。

(二)我国服饰零售业的发展

在改革开放以前,我国的服饰零售业几乎处于停滞状态,大部分人只能从百货店购买到凭票供应的服饰面料,然后到裁缝店或在家中自己做衣服。当时,百货店可提供的服饰品极少。在较大的城市,服饰零售以百货店的形式存在,而在农村及中小城市几乎没有服饰成衣零售。

改革开放后,服饰零售业开始发展。20世纪80年代初,许多国外服饰公司在我国内地设厂,进行国内贸易或出口贸易(出口主要以来样加工或来料加工为主)。80年代末90年代初,我国零售行业开始对外开放,服饰零售业得以迅速发展,服饰生产加工曾经占我国外贸出口额的第一名,许多世界知名服饰品牌纷纷加入了我国服饰零售业的行列。与此同时,国内的一些服饰零售企业也迅速发展壮大,经过十多年的成长,逐渐成为国内知名品牌,在我国的服饰零售业中占有相当重要的位置,一些品牌企业已在国外开设专卖店。

随着世界服饰加工业的转移,我国已经成了世界的服饰加工中心,许多世界著名的品牌在中国开店设厂,如“耐克”、“阿迪达斯”等。加入WTO后,我国服饰工业和零售业得到了迅猛发展。