



MEITIAN YITANG 莫莫◎编著
FUZHUANG XIAOSHOUKE

每天一堂

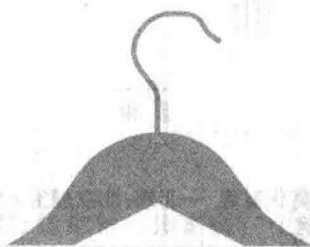


服装 销售课

创网店及实体店
从业者必读

一本书读懂顾客心理，
把商品卖给顾客的实战攻略读本。

从卖一件小衣服说起，举一反三，出招各种买卖过程中的大问题。
解读开店创业细节，制定价格策略，搞定销售难题。



MEITIAN YITANG 莫莫◎编著
FUZHUANG XIAOSHOUKE

每天一堂



服装 销售课

网店及实体店
创业者必读

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

每天一堂服装销售课 / 莫莫编著. —北京:北京理工大学出版社, 2014.4

ISBN 978-7-5640-8632-9

I. ①每… II. ①莫… III. ①服装-销售 IV. ①F768.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 296382 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(总编室)

82562903(教材售后服务热线)

68948351(其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京市通州富达印刷厂

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 16

字 数 / 220 千字

版 次 / 2014 年 4 月第 1 版 2014 年 4 月第 1 次印刷

定 价 / 32.80 元

责任编辑 / 王俊洁

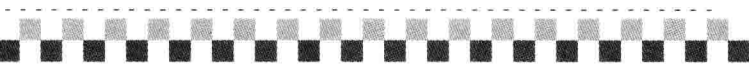
文案编辑 / 王俊洁

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 边心超

图书出现印装质量问题,请拨打售后服务热线,本社负责调换

在服装行业品牌多、竞争大、促销频、顾客挑的大环境下，想提升自己的销售业绩，需要有效的管理和营销手段。本书手把手教你开店选址、店面布置、特色命名、渠道进货、销售策略、定价方法和促销手段，从根本上帮助目标读者解决问题，帮助门店提高业绩，成为最旺的服装店。



前言

世界著名的管理学家杜拉克曾经预言说，在新世纪未来的 20 年内，美国将有大约 80% 的企业会聘请那些曾经当过推销员的人担任公司的总经理等重要职务。其实，很多成功的企业领袖、财团老板、创业精英的人生历程中几乎都有推销的工作经历。进入 21 世纪后，市场经济增长迅速，各大企业都想招纳新的人才来充当企业的支柱，换句话说，社会的需求促使销售事业的发展与繁荣。

从古至今，各色的推销活动层出不穷。销售员和顾客之间斗智斗勇，各取所需。买卖双方通过协商洽谈来解决彼此之间的分歧，维护彼此的利益，以达到预期的目标。其实仔细看就会发现，现实生活中，每个人的言谈举止都会表现出推销行为。现实生活中的每个人都扮演着“推销员”的角色。由此可见，推销是人类生活中不可或缺的社会行为和交往活动；也可以说，世界就是一个推销的大舞台。

现代的推销活动既是一门科学，也是一门艺术。推销在现代社会中被认为是极富挑战性和创造性的工作，推销人员在日常的推销中必须十分注重塑造在广大客户心目中的良好形象，这样才能合格地充当产品的“企业大使”。推销员不但要对自己的产品了如指掌，对顾客的提问对答如流，最重要的是要在客户面前保持一个良好的形象，让顾客由衷地信赖自己，这样顾客才会乐意购买他们推销的产品。

犹太人阿布巴卡开了一家属于自己的服装商店。这天下午，一位身材高挑的年轻女子走进店里，她看见有几件衣服挺合适，就要求试衣服。阿布巴卡一直站在旁边跟她讲解每一件衣服的特色，她连续试了好几件衣服，但不是这儿紧巴巴的，就是那儿鼓起来，看起来每一件都不合适。阿布巴卡凭着自己的经验认为问题出在年轻女子没有挺直身子上。于是在年轻女子又试一件衣服的时候，阿布巴卡在一旁对她说：“我觉得这些衣服不是大了就是小了，把你姣美的身材给遮住了。”

年轻女子听到这些话后就站直了身子，重新试了一遍，并在试衣镜中

打量着自己。这时候她发现情况发生了改变：镜子中的年轻女子看起来是那么高挑，她挺立的身躯看起来是那么美丽，而且之前试衣服时看到的那些难看的皱褶和鼓包都不见了，线条和轮廓十分清楚地显现出来。

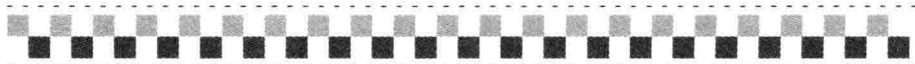
阿布巴卡看得出年轻女子的惊喜，也看出她喜欢这件衣服。阿布巴卡由衷地赞许道：“真是太漂亮了！你喜欢这一件吗？”

年轻女子高兴地说：“我非常喜欢这件衣服，因为它使我看起来苗条了很多，真是太神奇了，我好像体重减轻了。”

这是一个典型的服装销售的例子，例子中的销售员阿布巴卡并没有说太多的话，她只是在适当的时候表达了自己的观点，真正决定是否要购买衣服的还是顾客自己。但是在这个销售过程中，阿布巴卡也是有功劳的，她的主要功劳就是劝说顾客购买衣服，但是这个劝说不是滔滔不绝地说自己的产品多好，也不是夸顾客多美，而是运用一些技巧去说服顾客，让顾客自己决定。

本书主要讲的就是销售中卖衣服的技巧，但也不是只讲卖衣服的方法，其中也有一些发人深省的故事，还有一些销售的经典案例。本书在选材的时候从销售员入手，主要教授了一些基本的销售知识，包括怎么取得顾客的信任；怎么激发顾客的购买欲望；怎么抓住机会攻占顾客的心；怎么利用巧言谈成买卖；怎么根据顾客的心理“对症下药”；怎么给顾客让利从而谈成买卖；怎么处理顾客和商家之间的争议；怎么维持和客户之间的关系等。

本书所讲的销售过程中的一些技巧，很多都是大家常见的，但并不是每个人都会注意的。懂得了这些销售技巧，将更有利于谈成买卖。



目 录

C O N T E N T S

第一章 卖有卖相——赢得顾客信赖的策略 / 001

初次见面，诚挚第一 / 002

推销商品之前先推销自己 / 005

巧妙化解客户的心理防线 / 009

知己知彼，百战百胜 / 012

赞美是迎客之道 / 016

好彩头来自好话题 / 020

信任是一双希望的手 / 023

自信是交易成功的名片 / 026

像爱自己那样爱别人 / 029

锁定目标，蓄势待发 / 033

第二章 蓄势待发——激发顾客的购买热情 / 037

卫生棉和鱼线的故事 / 038

随便看看也要随心 / 042

不可替代的购买因素 / 045

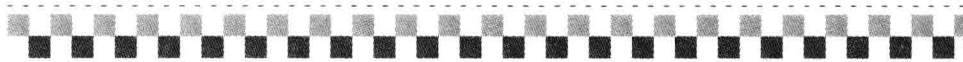
理由源于顾客生活 / 049

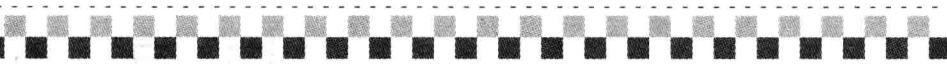
才华也是一种资源 / 052

嘴边的鸭子要抓紧 / 056

沟通从顾客的心开始 / 059

好奇也是一种引诱 / 063





以退为进也是一种谋略 / 067

巧用顾客的攀比心理 / 071

第三章 抓住机会——巧妙攻占客户的心 / 075

给顾客选择的权力 / 076

适当的时候做顾客的主 / 079

巧言谈成好买卖 / 082

赞美打开沟通之门 / 086

最好的推销是试用 / 089

该出手时就出手 / 092

寻找最好的成交时机 / 094

欲擒故纵，巧入人心 / 099

用巧嘴说巧话 / 102

第四章 多听少说——巧言谈成好买卖 / 105

耳朵不是用来装的 / 106

巧借他人之言打动顾客 / 108

多说无益，少说为妙 / 111

一语中的打动客户 / 114

倾听顾客说出需求 / 117

谁是真正的买主 / 118

说得好不如问得好 / 122

幽默谈成好买卖 / 124

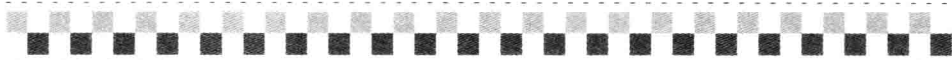
帽子一定要戴得高 / 127

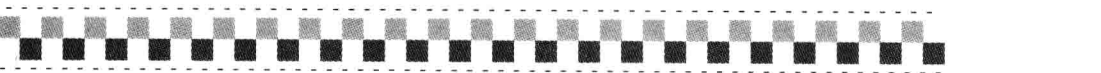
第五章 对症下药——真心实意谈买卖 / 131

- 产品有价，孝心无价 / 132
- 正确看待竞争对手 / 134
- 多走一步的销售者 / 138
- 问其所需，给予所求 / 141
- 投其所好，对症下药 / 146
- 用耐性应对挑剔的顾客 / 149
- 最适合顾客的方式 / 152
- 对付难缠的顾客有绝招 / 155
- 成为引导顾客的导购 / 158

第六章 巧让三分——拉近与顾客之间的距离 / 163

- 侧话好说有情面 / 164
- 一个出纳员的方法 / 167
- 少年松下的打折买卖 / 171
- 恰当地表现出真诚的折价 / 174
- 标新立异创收益 / 176
- 当面拜访的效应 / 180
- 货真价实不是物美价廉 / 183
- 练就自己的好心态 / 187





第七章 随机应变——巧妙处理顾客的异议 / 191

解人之难，维护信誉 / 192

对待异议我有我样 / 195

清晰回答挽救声誉 / 198

智慧和心的较量 / 201

处理服装的品质问题 / 205

处理顾客的价格异议 / 208

处理折扣及优惠问题 / 212

处理顾客的投诉问题 / 215

第八章 留有后路——维护客户关系的策略 / 219

利用亲情巧拉顾客 / 220

拒绝是为了更大的吸引 / 223

感谢顾客的退货 / 227

服务也是一种招牌 / 230

信守承诺赢得声誉 / 233

尊重客户的体验 / 235

顾客的批评价值千金 / 239

巧招制胜保关系 / 243

中国有句俗话说：“站有站相，坐有坐相。”其实买卖推销也一样，卖什么都要有卖相。因为一个导购带给顾客的不只是第一印象，有时候会映衬出一些额外的东西，例如品行、修养等，这些看似不重要的因素往往成为促使顾客购买的重要原因。卖衣也是如此，要求卖有卖相，这个卖相不单指店铺或者导购的“门面”，更多的是给顾客的一种内在的感觉，让顾客产生信赖感，这样才容易赢得顾客的信赖，这其中的策略也是一门学问。

卖有卖相—— 赢得顾客信赖的策略 第一章



初次见面，诚挚第一

白居易曾经说过：“动人心者莫先乎于情。”与人交谈贵在真诚，可以说真诚是打开谈话之门的钥匙。就如那句诗说的：“功成理定何神速，速在推心置人腹。”一个人如果在与人说话时只图说得漂亮而缺乏真挚的感情，那么也就是无花之果，没有内涵。真诚的语言不管是对自己来说还是对别人而言，都是至关重要的。说话的魅力不在于口若悬河和滔滔不绝，而在于言要由衷。最能推销产品的人不一定是说话流畅的人，而是善于表达自己情感的人。

美国前总统林肯非常在意自己说话的诚恳真挚。他曾经说过：“一滴蜂蜜要比一加仑胆汁更能吸引更多的苍蝇。人也是如此，如果想要赢得别人的心，就要先跟对方建立关系，将自己的真诚展示给别人，那样就会像一滴蜂蜜一样抓住了人心，也就是一条大道，通往理性的彼岸。”在销售的过程中如果能够真诚，那么就更能打动顾客。

《红楼梦》里有这样一个情节：刘姥姥进大观园。刘姥姥与贾家的关系只是祖上认的一个干亲，而且20多年都没有交情。刘姥姥进大观园也是有目的的，因为家境贫寒，因为生活所迫，所以想得到贾府的资助。

首次进大观园的刘姥姥并没有做任何刻意的打扮，因为家境贫寒，即使再怎么梳妆打扮都摆脱不了“穷相”，所以索性穷打扮，这样既体现出自己的真实，也不会给人造成刻意的印象。而且她在见到贾府的掌门人贾母的时候直接说出自己的真实情况：“连吃的都没有了。”这时候，她没有想到自己的面子问题，她深知贾府给外人留下的口碑：“我们老祖宗是最惜老怜贫的，比不得狂三诈四的那些人。”而且凤姐也是贾府里出了名的精明人，如果刘姥姥进大观园是抱着侥幸的心理耍花



招，那么被看穿的可能性很大，其结果不但在人品上会输掉三分，也会失去自己此行寻求资助的资本。

刘姥姥去贾府寻求资助其实也是在推销自己，因此她很注重自己的外在形象。她打扮朴实，穿着上尽显穷人的寒酸，所以在外表上就给贾府人诚实而真挚的感觉。如果她穿着借来的体面衣服反而会遭到反感，那么结果也是可想而知的了。刘姥姥凭借自己最真实的面貌，加上她的幽默、风趣，所以深得贾府人的喜欢，也因此很容易地就把自己推销出去了，成功地得到了贾府人的认可，为自己赢得了想要的结果。

一个人的外在形象往往会成为别人接纳与否的一个标准，“相由心生”说的也大概就是这个道理。因为对陌生人而言，一个人的外在形象能体现出自己的内涵和修养，如果一个人的外在无法让人满意，那么想要成功地把自已推销出去就很难。所以销售人员在见到顾客的时候要给对方留下好的印象，这样就会提高成功的概率。

作为服装导购也是一样，在见到顾客的时候要尽量展现自己优秀的一面，这样就能给顾客留下好的印象。诚实是赢得顾客信赖的最好办法，如果顾客在购物时感到店家虚假，那么出于对自己利益的考虑会对交易活动产生动摇，交易必定会失败。

一家临街的服装店看起来规模不小，而且店面设计也很吸引人，店里不但有年轻人的新潮服装，也有老年人喜欢的新潮款式。

正值中午休息的时候，店里跟平常一样冷清，几个导购都出去吃饭了，剩下的店员围在桌子旁边看电影，完全没有觉察到店里走进来的一位老妇人。

老妇人也没有声张，而是自己围着店面看，不时地拿出几件衣服放在身上比画着，有时还拿到镜子旁边看看。突然，她被头上方挂着的一件外套吸引住了，她试了几次都无法取下挂在墙上的衣服，于是走到正在看电影的导购身边说：“麻烦你帮我把那件衣服拿下来我看看。”

其中的一个店员抬起头看了看老妇人，很不情愿地挪开位置去取衣服。老妇人拿到衣服感觉还不错，就问店员这个衣服的尺码，她要给别人买。店员看也不看说是170。老妇人轻轻地说了句：“要是165的就好了。”

店员听老妇人这么一说就改口道：“我看错了，这就是165的。你要想要我就给你包起来。”

老妇人又说：“要是175的也好。”

店员一听就不高兴了，但还是堆着笑脸说：“大娘您也眼花了，你看这不是175的吗？衣服没有特别合身的，差不多就可以了。”

老妇人听完店员的话狐疑地看着店员，她的确看不清楚，因为她出门的时候没有戴眼镜，所以对店员的不同回答感到不知所措。就在他感到左右为难的时候，店里走进来一个中年妇女，没等店员招呼她就走到老妇人身边说：“妈，您看好了吗？如果看好了我们就在这家定下来，毕竟有几百件衣服呢，免得到时候手忙脚乱的，那样会让员工感到不满意的。”

店员惊讶地看着眼前的两个人不知道说什么好，老妇人拿起衣服递给身边的中年妇女说：“这个店员一会儿说这衣服是170的，一会儿说是175的，我看不清楚。你看是多大码的？”中年妇女接过衣服一看，脸色顿时沉了下来，原来她手里拿的是一件“165”的衣服。中年妇女没有说什么，而是委婉地对老妇人讲：“妈，这个款式不适合我们的员工，而且我想这个店也没有办法满足我们那么大的供货量。”中年妇女说完就和老妇人走出了店门。

店员不知道，老妇人是某个集团的董事，想来买衣服给自己的员工作为节日礼物。然而，她却因为自己的谎言失掉了一份优厚的订单。

推销其实就是与人打交道的工作，在推销自己的产品时，倘若不够诚实，那么就很难打动别人去购买自己的衣服，也会让顾客对自己的衣服产生一系列的怀疑，那么很可能到手的鸭子也会飞走。往往有诚意



的、热情而勤奋的店员会让顾客笑到最后，满意而归。

店员在推销衣服时要尽可能地展示自己的诚意，或许顾客要求的尺码或颜色等不是店里所具备的，即使顾客经过反复的挑选也没有选中满意的衣服，这时候也不要对顾客撒谎，否则，不但会给顾客造成不好的印象，而且会失去顾客，影响自己的销售业绩。

服装导购员应该抱有刘姥姥那样的心态：“谋事在人，成事在天。咱们谋到了，看菩萨的保佑，有些机会，也未可知。”服装导购在推销自己产品的过程中要有这种执著的精神，而且还要有刘姥姥那种朴实而诚实的精神，这样无形中就增加了自己在顾客心目中的良好形象，那么推销衣服也就离成功不远了。



推销商品之前先推销自己

刘禹锡的《陋室铭》里有这样一句：“山不在高，有仙则名；水不在深，有龙则灵。”后来这句话被发展成为“山不在高，有仙则灵；言不在多，意到则行。”简单的一句话可以看出世人对于沟通中语言重要性的重视。

对销售人员而言，最终的目的就是把自己的产品推销出去，但是在推销产品之前首先要懂得把自己推销出去。因为顾客在不了解商品的任何信息时看到的都是销售员，这个时候销售员就不是简单地介绍自己的产品，他还有一种功能就是充当产品的名片，无形之间就为产品做了代言人。所以，优秀的销售人员都知道，想要推销产品，首先要做的就是推销自己，让顾客对自己有好感，这样才能对产品产生信赖。

乔·吉拉德被誉为世界上最伟大的销售员，他曾经在一部名为《怎么销售你自己》的书中说：“推销的要点是：你不是在推销商品，而在推销你自己。”

乔·吉拉德这一经典的思想包含有多方面的意思，其中最主要的是作为推销员在推销产品之前应该懂得推销自己，赢得顾客的信赖，这样才能打动顾客。在销售过程中，每个顾客都有害怕上当受骗的心理，所以当销售员接待顾客的时候应该先建立彼此之间的信任，而不是天花乱坠地说自己的产品如何的好，这样才能增加顾客的信任，从而建立良好的买卖关系。之后再进一步展开销售，实现交易。

推销自己的第一步从外在的仪表开始，因为客户与销售员初次见面，所以销售员的仪表很大程度上决定了交易是否成功。顾客尚未开口说话之前看到的就是第一印象，他看到一个衣着整洁、办事干练的销售员，和他看到一个穿着邋遢的销售员产生的感情绝对是不一样的。

注重仪表的同时还要注意礼节，凡事从小做起。一个礼貌性的微笑或许就可以赢得客户的信赖，让客户对自己产生好感。

推销自己不是在见到顾客的时候吹捧自己，夸大产品的优点，更不是出卖自己。作为服装销售要有自己的原则，即使失败了，也应该坚守自己的行规和原则，这样才是真正的成功。

有一位从事服装批发生意的商人在参加完一个店铺的门面竞标后对身边的朋友说：“我想我不会得到这个店铺。”

朋友很不解地问：“为什么？竞标不是刚刚结束吗？你怎么就知道结果呢？”

商人很无奈地说：“我参加竞标的时候旁边有3个投标牌，他们的价钱都比我的低很多，但是我的价钱已经很低了。因为在这个地方卖的衣服一定要是高档的，而且要是质量好的，我又不能用廉价的衣服以次充好。本来大家对于服装这行都存在挺大意见，有些店铺或品牌都是拿着劣等的产品以次充好。我要做就做最好的，所以今天的竞标显示我肯定拿不到这个地段的商铺了。”

朋友感叹地说：“其实这也是一种悲哀，很多人为了追求利益自毁形象，他们在推销自己的时候也出卖了自己。”



很多服装推销员认为只要把手里的衣服卖出去就是盈利了，其实他们在收获利益的时候也丧失了人格魅力。真正懂得销售的人会在无形中用自己的人格魅力吸引对方的注意，让别人打心眼里信赖自己。

一个中年男人走进一家服装店，店里的销售人员是个新来的小姑娘，这个顾客也是他接待的第一个顾客。她看见中年男人走近一排女装就笑着说：“先生您好，您是想买衣服送人吧，您看，这是我们店新进的款式。”说完就把衣服递了上去。

中年男人伸手去接衣服的时候突然手机响了，然后顺势拿出手机接电话。中年男人拿着手机走到门外聊电话，他几乎忘记还有买衣服这件事情。讲了半个多小时的电话后，他再次走进店里，看见导购小姐还微笑着拿着那件衣服，很不好意思地说：“谢谢，我想买件衣服送给我妻子，请你帮我推荐一款。”

导购小姐说：“您看这款，这是今年最流行的新款，这个颜色和款式我想都适合您的妻子。还有其余的几款，虽然是上个月的旧款，但在做工和质地方面毫不逊色这个月的新款，您看您满意哪款？”

中年男人若有所思地点点头说：“把这几款都包起来吧，我都要了。”然后还补充一句道：“你是我见过的最认真的服装导购员，你能等我那么久真的不容易。”说完就去结账了。

认真无疑是推销自己的一个很好的方法，有人认为经验丰富就能在销售业畅通无阻，其实只要懂得以自己的人格魅力去感染别人，哪怕是新手，依旧能卖出去东西。导购小姐在推销服装的时候也推销了自己，也是她认真的态度吸引了顾客的注意，让顾客产生信赖，所以才会顺利地完成交易。通常一个销售员具备的良好品质也是吸引顾客的条件之一。

姜昕才做销售不久，他在一个门窗的销售店做销售，平时的主要工作就是负责销售各类防盗门窗。第一天上班老板就交给他一个很重要的