

服装导购 这样说，这样做

服装销售精英情景演练

依托作者多年服装销售实战经验，总结服装销售过程中的常见问题，通过几十个活生生的情景案例，以“情景再现 + 错误应对 + 情景解析 + 正确应对示范”的方式，全方位展示了服装导购人员应对各种销售问题的方法、技巧和话术。



陈莹莹
编著



当代世界出版社

FU ZHUANG DAO GOU
ZHE YANG SHUO
ZHE YANGZUO



服装导购
这样说，这样做

服装销售精英情景演练
陈莹莹 编著

图书在版编目 (CIP) 数据

服装导购这样说, 这样做 / 陈莹莹编著.

—北京: 当代世界出版社, 2014.2

ISBN 978-7-5090-0947-5

I. ①服… II. ①陈… III. ①服装-销售-方法 IV. ①F768.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 248196 号

服装导购这样说, 这样做

作 者: 陈莹莹

出版发行: 当代世界出版社

地 址: 北京市复兴路 4 号 (100860)

网 址: <http://www.worldpress.org.cn>

编务电话: (010) 83908456

发行电话: (010) 83908409

(010) 83908455

(010) 83908377

(010) 83908423 (邮购)

(010) 83908410 (传真)

经 销: 新华书店

印 刷: 北京普瑞德印刷厂

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 18

字 数: 250 千字

版 次: 2014 年 2 月第 1 版

印 次: 2014 年 2 月第 1 次

书 号: ISBN 978-7-5090-0947-5

定 价: 38.00 元

如发现印装质量问题, 请与承印厂联系调换。
版权所有, 翻印必究; 未经许可, 不得转载!



走在大街小巷，你会发现服装店、服装卖场遍地都是。毕竟，吃穿住行是人的基本需求。而随着生活水平的提高，人们更加注重自己的衣着形象，服装店更是如雨后春笋般地涌现。这其中，有的店生意兴隆，有的店门可罗雀。

“三分货，七分卖”是服装销售的一句至理名言，而真正接触市场终端脉搏的一线人员——导购，则是这“七分卖”中最为重要的一环。可以这么说，导购的销售能力与水平，在很大程度上决定了服装店生意的好坏。

可以说，销售是一份最简单的工作。几乎所有的人都在进行着各种各样的销售活动：总统向选民推销他的执政理念，医生向患者推销他的高超医术，员工向老板推销他的忠诚与工作能力。同时，销售又是一件最困难的事情。它需要销售员面对形形色色、各行各业、性格迥异的各类顾客，面对顾客的拒绝，面临无限的挑战。

现在的服装已经不仅仅是为了遮羞蔽体御寒了，它是显示魅力、妩媚、性感身材的利器，更是展示个性、品位、潮流的载体。卖衣服，就是在卖美丽、



卖个性、卖品位、卖潮流。在卖衣服前，你首先需要将你自己“销售”给顾客，让顾客接受你，认可你；你需要准确把握顾客的需求，做好顾客的消费顾问，将适合的款式推介给顾客；你需要巧妙地解答顾客的各种困惑，消除顾客的各种疑虑；你需要练就一双慧眼，以足够的悟性接收到顾客的购买信号，并适时地“推”顾客一把，让顾客变意向为行动……只有这样，你才能成为一名真正的优秀导购，你的职业道路才会越走越宽。

为了帮助众多服装导购提升销售能力、提升销售业绩，我们特地编写了本书。在书中，我们依托作者多年来的服装导购实践与培训经验，大量收集整理了服装导购过程中经常遇到的诸多情景，并将每个情景划分为“情景再现”、“错误应对”、“情景解析”、“正确应对示范”四大模块，即依照麦肯锡发现问题和分析问题的方法论，有步骤地解决问题，力求循序渐进地启发读者的思维，一步步帮助读者取得骄人的销售业绩。书中的各个场景均是精挑细选，以便让大家在实际工作中活学活用。

在本书的编写过程中，得到了陈海全、陈建安、胡原庆、苏艳绯、吴文生、洪从凤、洪文金、杨国盛、谢路生、黄开耿、许坤棋、巫许云、吴美新、卢广平、范志德、包上明、郑蓉贞、陈宇、叶冰等人的大力支持和帮助，在此一并给予感谢。由于作者水平有限，书中难免有不足之处，恳请广大读者批评指正。



FO ZHUANG DAO GOU
ZHE YANG SHUO
ZHE YANG ZUO

第一章 赢得顾客的好感

情景1:

刚开店门/刚准备打烊，有顾客来了....002

情景2:

正在忙碌时，却有顾客前来光顾了....004

情景3:

没有顾客时，导购不知道该干什么....006

情景4:

顾客总是询问一些专业问题，烦死了....012

情景5:

顾客问：这款衣服有红色的吗....017

情景6:

顾客对导购的推介好像没有什么兴趣....020

情景7:

顾客总是抱有怀疑态度，不愿相信导购的话....023

情景8:

顾客总是拿其他品牌或其他门店的衣服来作对比....027

情景9:

接待复数顾客时，不知道谁才是真正的决策者....032

情景10:

同行顾客之间意见不统一，不知道该听哪位....037



第二章 让顾客都变得漂亮

情景1:

顾客只是这儿摸一摸那儿看一看，却不愿试穿....046

情景2:

顾客试穿了好几个号码都不合身....049

情景3:

顾客试衣时，突然产生了不满情绪....052

情景4:

顾客在试衣时，闲逛顾客插嘴影响了她....056

情景5:

顾客试了几套衣服后，什么都不说就准备走了....059

情景6:

这个款式太土了，不好看....062

情景7:

这衣服穿起来太显胖了....066

情景8:

这件衣服穿起来显得好老气....070

情景9:

这衣服穿起来好紧呀....073

情景10:

衣服很合身，可是顾客却觉得有点小....076

情景11:

你们的衣服颜色怎么都那么深呢....079

情景12:

款式还不错，可是颜色不适合我....082

情景13:

款式还可以，不过面料好像不是很好....086

情景14:

这面料太轻了，风一吹就掀起来了....090

情景15:

面料太硬了，穿起来很不舒服....093

情景16:

你们的款式也太少了吧....096

情景17:

你们的衣服越来越年轻化了，都没有我穿的款式....099

情景18:

这件衣服的领口有点低，容易走光....102

情景19:

算了，这种款式的衣服我已经有一件了....105

情景20:

算了，这款衣服满大街的人都在穿....108

情景21:

我同事有一件，我不想和她穿一样的....112

情景22:

我穿这个，会不会显得太年轻幼稚了....116

情景23:

好看是好看，不过我不喜欢低腰的....119

情景24:

我觉得裤子太长，可是改短了又不好看....122

情景25:

算了，还是觉得这件衣服我穿起来不好看....125



服装导购这样说，
这样做

FB ZHUANG DAO DAO
ZHE YANG SHUI
ZHE YANG ZUO

第三章 消除顾客的品质疑虑

情景1:

你们怎么会找×××代言呢....130

情景2:

你们真的是国际品牌吗....133

情景3:

你们这个是新品牌吧，以前都没有听说过....137

情景4:

你们的衣服和××牌子的都差不多，到底谁仿谁啊....140

情景5:

你们新品上架的速度实在太慢了....143

情景6:

这衣服的面料好像不是很好....146

情景7:

这种面料的透气性好像很差....149

情景8:

这不是纯棉的，我不喜欢....152

情景9:

这衣服的车工不好，线头又多....156

情景10:

算了，这衣服不能机洗，太麻烦了....159

情景11:

旧款重新上架，被顾客认出....162

情景12:

由于款式类似，顾客误认为新款是去年的旧款....165

情景13:

顾客担心促销的衣服有质量问题....168

情景14:

听说羊毛衫很容易掉毛，还会起球....171

情景15:

顾客看上了一件针织衫，因为担心会变形而犹豫不决....175

第四章 守住价格就是守住利润

情景1:

顾客看了标价或听了报价，转身就要离开....180

情景2:

顾客试穿满意，可是一问价格就不想要了....185

情景3:

这件还不错，就是太贵了....189

情景4:

明明是促销不讲价的，顾客还是要还价....193

情景5:

我是你们店长的朋友，怎么着也得优惠点吧....197

情景6:

我不要赠品/积分，直接给我打个折扣吧....201

情景7:

我都来了好几趟了，再给打点折吧....205

情景8:

我是你们的老顾客，不能优惠点吗....209

情景9:

我是你们的老顾客介绍过来的，可以优惠多少....212



情景10:

款式差不多,隔壁店/××品牌却比你们便宜很多....215

情景11:

好像你们的衣服越来越贵了....219

情景12:

你们现在打7.5折,以后还会不会有更低的折扣....222

情景13:

你们的衣服怎么都这么贵?这条街就你们最贵了....225

情景14:

你们什么时候会打折呀....228

情景15:

现在连国际品牌都打折,你们凭什么不打折....232

情景16:

怎么你们的衣服还没有过季就开始打折....235

情景17:

我也懒得再讲价了,你说吧,最低多少肯卖....238

情景18:

给我去掉18元的零头,我现在就买下....241

情景19:

顾客明明很喜欢这件衣服,却拼命在讲价....244

情景20:

你们家的衣服都很一般,却都卖得这么贵....248

情景21:

这条裤子这么贵,送我条皮带可以吧....252

第五章 踢好“临门一脚”

情景1:

顾客认为太贵了，没必要买这么好的衣服....256

情景2:

我先逛逛，考虑一下再决定吧....260

情景3:

我回去和我老公商量一下再说吧....263

情景4:

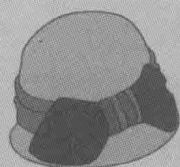
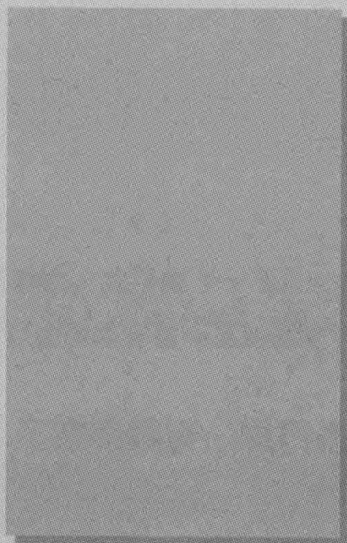
陪同者左右了顾客的决定....267

情景5:

顾客明明已经有了购买兴趣，却还是犹豫不决....270

情景6:

顾客左挑右选了好几件，不知道该选哪一件....274



第一章
赢得顾客的好感

**FU ZHUANG
DAO GOU
ZHE YANG SHUO
ZHE YANG ZUO**



情景 1:

刚开店门/刚准备打烊，有顾客来了

情景再现

周一上午九点半，新的一天刚开始没多久，可张先生却显得愁眉苦脸。原来十点半他有个很重要的面试，他提前一小时到达了面试地点，本想先喝杯咖啡稳定一下情绪，哪承想手一滑，咖啡溅到了裤子上！回家换吧，时间肯定是来不及了。权衡之下，他决定到附近的商场直接买一条新裤子换上。来到自己喜欢的一家品牌服装专卖店时，张先生发现店里的几名导购都很忙碌，有的查看账目，有的整理展示柜，可就是没人来招呼他。于是，张先生就自己拿起一条裤子看了看，感觉还不错，只是号太小了，就让身边的一个导购帮忙找一条大点的。没想到，这位导购头也不抬，很不耐烦地答道：“谁有时间给你找啊？我们刚开门，正忙着整理呢。”张先生非常生气，放下裤子，气愤地说：“什么服务态度！”然后推门而去……

错误应对

1. 先生，我们还没开始营业呢。/ 不好意思，您明天再来吧，我们要

关门了……

点评：这无疑是在赶顾客走，顾客作为“上帝”，哪能受得了呢？

2. 小姐，您先自己随便看看，我整理下……

点评：态度太过冷淡，会让顾客有被冷落的感觉，从而产生不快。

情景解析

作为导购，经常会碰到这样的情形：刚开店门准备营业或者营业时间到了准备打烊的时候，有顾客进来了。这样的顾客，通常也被称为“两头客”。

在正常的营业时间内，大家都会对顾客的光顾表示欢迎。可是，对于刚开店门就来的或者准备打烊了还前来光顾的顾客，出于各种原因，比如刚开店门还没做好营业准备、要打烊了赶时间回家或赴约等等，很多导购往往就会疏于接待。事实上，这是极为错误的做法。要知道，这些顾客与其他顾客并无二异，甚至他们会因为你的热情接待而更受感动，从而成为你的老顾客。所以，对于“两头客”，导购更应礼仪有加，以赢取顾客的好感。如果你白眼相待，甚至在顾客面前抄起扫帚，整理店堂，无疑是在下逐客令，那么顾客肯定会与你“绝交”的。

正确应对示范

（正推着促销品的展车往门口走，差一点撞到一位急匆匆冲进来的顾客）

导购：“啊，欢迎光临！先生，实在是不好意思，有没有撞到您？我们刚开门，正在整理……看您好像很着急的样子，请问有什么可以帮到您的吗？”

（了解了顾客的需求之后）

导购：“先生，请放心。我一定会在十分钟之内帮您搞定您面试的衣服！”

点评：不论在什么情况下，我们都应该记住，顾客就是上帝，一切都应该以顾客为重，急顾客之所急，才能赢得更多顾客的认可。

情景 2:

正在忙碌时，却有顾客前来光顾了

情景再现

一位顾客急匆匆地来到一个柜台前，要买一件衬衫。此时，导购正好在核对销售数额，就头也不抬地让顾客自己去挑选。过了一会儿，导购再去看顾客，顾客早就走了。

错误应对

1. 先忙完手头工作，否则出了差错更麻烦。

点评：你对顾客冷淡，顾客就会对你无情——转身前往其他卖场享受更好的服务。

2. 小姐，您先自己随便看看，我先核对一下数据……

点评：态度太过冷淡，会让顾客有被冷落的感觉，从而产生不快。

情景解析

作为导购，你所做的一切准备工作和辅助工作都是为了更好地接待

顾客与推销服装。当顾客光临的时候，你却为了其他工作而冷落了顾客，那么你前期所做的努力就都白费了。

记住，顾客是上帝，你的工作是以顾客为中心的。顾客会随时上门，你要随时坚守好自己的岗位，千万不能在最关键的时候忽略自己最重要的职责——接待顾客。

请时时刻刻提醒自己，无论顾客在什么时候、从什么地方来，都要让顾客在最短的时间内，得到最满意的服务。

正确应对示范 1

导购：“欢迎光临！小姐，您来得可真是时候，我们刚到了一些新款，我正在整理呢。您看，这条蓝色的裙子可是今年最流行的……”（立即放下手头工作，先行招呼客人）

点评：接待顾客是导购的天职，是业绩的保证。即使再忙碌，也不能忽视了顾客，否则就等于忽视了生意。

正确应对示范 2

导购：“欢迎光临！不好意思，刚到了一批服装，还没来得及收拾呢，显得比较凌乱。来，这边都是今年的新款式……”

点评：良好的购物环境对于成交是大有益处的，对于某些给顾客造成的不便，导购要学会向顾客说“sorry”。