

●● 销售冠军养成利器丛书 ●●

金牌 导购

服装销售冠军 的100个利器

“怎样卖”才能赢得顾客的芳心，使顾客成为自己的消费者？
“怎样说”才能打动消费者，使其迅速下单？
这就需要技巧，需要掌握专业知识，学会察言观色，学会说话的艺术。

林丽君 主编

SPM

南方出版传媒
广东经济出版社

●● 销售冠军养成利器丛书 ●●

金牌 导购

服装销售冠军
的100个利器

林丽君 主编

SPM
南方出版传媒
广东经济出版社
·广州·

图书在版编目 (CIP) 数据

金牌导购：服装销售冠军的 100 个利器 / 林丽君主编. —广州：
广东经济出版社，2015. 8

(“销售冠军养成利器”系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 5454 - 4129 - 1

I. ①金… II. ①林… III. ①服装 - 销售 IV. ①F768. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 149536 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路 23 号)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	15. 75
字数	236 000 字
版次	2015 年 8 月第 1 版
印次	2015 年 8 月第 1 次
印数	1 ~ 4 000
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 4129 - 1
定价	38. 00 元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

发行部地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 38306055 37601950 邮政编码：510075

邮购地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 37601980 营销网址：<http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博：<http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问：何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·



前言



民间俗语千古流传：“何谓生意？生意生意，就是生主说意。”什么意思呢？大概就是：你要想做生意，你首先就得生出主意（现代理念就是战略定位、商业计划），要看什么“好卖”才做这个生意。开始做生意后你还得把商品意思表达出来（现代理念就是营销策划、广告宣传），也即“叫卖”出去，如此才会吸引更多的顾客前来购买。

那么，什么生意好做呢？商品又要怎样卖呢？在百度中敲进“怎样卖”三个字，搜索引擎中很快就会出现“怎样卖服装、怎样卖手机、怎样卖房子、怎样卖保险、怎样卖车、怎样卖化妆品”等字眼，可见，这几个关注度比较高生意的也就是人们最关心和最需要的“生意”，即市场的热点。为什么？老百姓的生活，每天都离不开衣食住行、安全保障、沟通交流、幸福美满，所以，从生意的角度看，销售服装、手机、房子、保险、汽车、化妆品的都是朝阳产业。

然而，从事这些行业的人却经常有个困惑：为什么人家的生意那么好？我的就没有人家好？他是怎样卖的呀？

是啊，“怎样卖”才能赢得顾客的芳心，使顾客成为自己的消费者？“怎样说”才能打动消费者，使其迅速下单呢？这就需要技巧，需要掌握专业知识，学会察言观色，学会说话的艺术。

销售是一门艺术，怎样才能成为销售冠军呢？做过销售的人可能感悟颇多。比如，在销售A产品上非常成功的方法，使用在销售不同类的B产品中竟然如此糟糕；在此时段验证得非常好的销售方法，到彼时段就不见效了。

诚然，能够适应所有客户的完美销售人员是不存在的。但，我们还是要强调：今天，取得竞争优势的核心资源，不是所销售的产品，也不是所附加的保证，而是

负责销售这一产品的销售人员。并且，销售人员应该是动态的，是顺应产品市场的发展而齐步前进的。维系并增强与客户间的关系，需要强大的工作热情及尽其所能地帮客户解决面临的问题；需要善于学习，始终与行业最新技术保持同步，即使自己不是技术方面的专家，但当客户提出要求的时候，也知道该从哪里入手或怎样解答。

笔者经过多年的实践以及与学员的互动教学，积累了丰富的第一手资料和实战经验，针对目前市场上关注度比较高的服装、手机、地产、保险、奢侈品销售等5大领域，特为广大销售人员设计了一套“销售冠军养成利器”丛书。

“销售冠军养成利器”系列丛书由5本图书组成，从专业知识、基本素质、全程销售、售后服务、网络销售等方面进行了全面详细的阐述，每本书提炼了100个利器，短小精悍，可以供读者在闲暇之时翻阅。同时，每个利器又由点石成金、知识长廊两大部分组成。急需提升自身能力但又异常忙碌的销售人员，每天只需花上几分钟，就能轻松掌握销售利器，给自己的业绩带来翻天覆地的变化！

此外，还根据每本书的语境在正文中穿插情景再现、销售励志小故事、成功语录、术语解析等不同小模块，让读者在阅读时倍感轻松、愉快，符合时下所提倡的阅读新方式。

知名培训专家
精英实战专家





目 录

□ 导读 销售，世界上最好的职业

销售是一个非常好的职业.....	1
全方位的能力成长.....	2
强烈的成功愿望与决心.....	2

□ 第一章 重视服装专业知识

服装销售人员，如果不懂服装专业知识，一定无法成为一名服装销售冠军。服装销售人员应该学习与服装销售密切相关的专业知识，可能在与顾客交流中用到。作为服装销售人员应该学会本章介绍的基本的服装专业知识。

利器001 认识服装产品编码	4
利器002 了解服装面料知识	6
利器003 清楚服装洗涤方式	8
利器004 熟悉洗涤保养说明	12
利器005 日常服装去污方法	14
利器006 了解服装色彩常识	18
利器007 色彩在服装上的运用	20
利器008 服装型号术语知识	22





第二章 个人基本素质要求

任何一个职业都有其基本的素质要求，作为服装销售人员也不例外。要想成为一名服装销售冠军，必须具备一般服装销售人员的基本素质。其基本素质要求具体有哪些？通过学习本章的学习，相信你一定会有所收获。

利器009	好的仪表是成功的一半.....	26
利器010	练就优美文雅站姿.....	28
利器011	礼貌真诚待客语言.....	30
利器012	明确自我角色定位.....	33
利器013	掌握必备业务素质.....	35
利器014	增强自我身体素质.....	37
利器015	熟悉每日工作流程.....	38
利器016	认识销售服装品牌.....	40

第三章 服装陈列不可忽视

服装陈列是服装销售人员必备的技能，因为好的服装陈列是一个无声的招牌，可以吸引顾客进店购买。这可以成为服装销售人员的得力助手，因此必须学会服装陈列方面的知识。要想成为服装销售冠军，首先得是一名服装陈列高手。

利器017	巧妙利用壁面陈列.....	44
利器018	掌握服装叠装陈列.....	46
利器019	掌握服装挂装陈列.....	48
利器020	衣架陈列方便拿取.....	52
利器021	橱柜陈列避免拥挤.....	55
利器022	巧用人模组合排列.....	57
利器023	橱窗陈列变化组合.....	60
利器024	注意不同季节陈列.....	61





第四章 不同服装导购要点

西装、夹克、针织成衣、风衣、牛仔裤、童装、中老年装、孕妇装等，这些不同类型的服饰，导购要点是不一样的。作为服装销售人员要根据不同服装的特点，进行针对性的导购，从而为顾客推荐最合适的服装。

利器 025	掌握西装导购要点	64
利器 026	熟悉夹克导购要点	66
利器 027	针织成衣导购要点	67
利器 028	牛仔裤的导购要点	69
利器 029	注意T恤导购要点	71
利器 030	了解风衣导购要点	73
利器 031	羽绒服的导购要点	75
利器 032	儿童服装导购要点	77
利器 033	服装陈列色彩搭配	79
利器 034	服装陈列色彩搭配	81

第五章 顾客常见心理分析

消费者购买商品的心理与消费者的需求一样，是多种多样并且复杂的。每一个人的兴趣、爱好、个性、文化、经济状况等不同，在购买心理上也因因人而异，所以就形成了各种各样的购买动机。只要你抓住这些动机，细微观察每个消费者，每个人的心理都会在脸上和嘴里表现和表达出来，这就要考验每个店主或店员的观察力。

利器 035	顾客购买的心理过程	86
利器 036	实现快速成交技巧	90
利器 037	女性顾客购买心理	92
利器 038	男性顾客购买心理	94
利器 039	不同性格顾客购买心理	96





利器 040	老年顾客购买心理	100
利器 041	中年顾客购买心理	103
利器 042	青年顾客购买心理	105
利器 043	儿童顾客购买心理	107
利器 044	大学生购买心理	109

第六章 成交的销售技巧

在整个服装销售过程中,怎样才能更好地为顾客服务,让顾客感动,从而激发顾客购买欲望?作为服装销售冠军,不是去劝说顾客购买,而是通过介绍让顾客主动购买,这才是最高境界。

利器 045	遵循服装展示原则	112
利器 046	运用服装展示方法	114
利器 047	把握服装展示技巧	117
利器 048	了解着装服务知识	119
利器 049	根据女性身材推荐	123
利器 050	判断顾客适合尺寸	125
利器 051	接近顾客把握时机	127
利器 052	学会恰当地问问题	130
利器 053	学会咨询建议顾客	133
利器 054	做到提供试穿服务	134
利器 055	试衣间保持干净整洁	136
利器 056	探询顾客要有耐心	138
利器 057	学会成功跨越雷区	140
利器 058	学会使用辅助材料	143
利器 059	注意做好成交准备	146
利器 060	运用促成成交语言	147





利器061	识别购买信号	150
利器062	适时把握成交机会	152
利器063	抓住连带销售机会	154

第七章 网上销售服装

如果你是一名网店服装销售人员，那么相信本章所介绍的利器一定对你有用。网络销售与实体店销售虽然有着相同点，但是也有着网络所具有的独特特色。通过本章的学习，相信你也定能成为一名网上销售冠军。

利器064	善用网店装修模板	158
利器065	服装宝贝商品描述	160
利器066	提升店铺的点击率	162
利器067	发货前需要打好包	165
利器068	注意防范货物丢失	166
利器069	积极回复买家提问	168
利器070	主动与访问者沟通	169
利器071	与不同顾客的沟通	170
利器072	要注意说话的尺寸	172
利器073	注意卖品跟踪告知	175
利器074	做好买家回访调查	176
利器075	妥善处理买家投诉	178
利器076	做好退换货服务	180
利器077	学习获得好评绝招	182
利器078	避免中评和差评	185
利器079	妥善处理不良评价	188
利器080	灵活应对中差评	190
利器081	尽力规避恶意差评	193





第八章 顾客投诉应对技巧

顾客投诉指由于产品质量或投诉处理本身，没有达到消费者的期望，消费者向店家提出不满意的表示。要想成为一名服装销售冠军，不仅是以销售额为标准，同时也需要应对顾客抱怨处理方面的技能。在服装销售中，顾客难免会有各种抱怨，因此服装销售人员要学会妥善处理顾客抱怨。

利器082	顾客投诉原因分析	196
利器083	顾客投诉处理流程	200
利器084	顾客投诉处理技巧	203
利器085	顾客投诉处理方法	205
利器086	找出顾客不满的原因	209
利器087	抱怨处理越早越好	211
利器088	不要希望问题会自动消失	212
利器089	处理抱怨5S原则	214
利器090	理解并为顾客着想	216
利器091	巧用道歉平息不满	218
利器092	合适利用委婉否认法	220

第九章 妥善处理突发事件

作为一名优秀的服装销售人员，会遇到很多意外，比如，火灾、偷窃、抢劫、骚扰等。这就要求服装销售人员要有良好的心理素质，头脑灵活，乐于思考，思维敏捷，多学习，遇事临而不乱，冷静沉着，有极强的承受能力，不管做什么事，前因后果都想得周全，懂得负责任，长期保持这样的心态，遇到突发事件就可以从容应对。

利器093	火灾发生处理与防范	222
利器094	人身意外事故处理	224





利器 095	营业时间停电处理	226
利器 096	偷窃事件处理与防范	228
利器 097	儿童在店内走失处理	230
利器 098	抢劫的应对与防范	231
利器 099	骚乱的应对与防范	233
利器 100	发现可疑物或可疑爆炸物	234
参考文献		235



销售，世界上最好的职业

“如何成为销售冠军”是销售人员晋级训练的第一课，在开始学习之前，你可问自己两个问题：

问题一：你真的希望成为销售冠军吗？

问题二：你为什么希望成为销售冠军呢？

销售是一个非常好的职业

销售是在为社会做出巨大贡献，因为销售员让科学上的新发现、新发明被大众认知和享用，从而让大众拥有更加丰富多彩的生活；销售员使企业的科研与生产得到社会的承认，从而让企业得以生存，并因此为千千万万的人创造就业机会，使其能过上安乐的生活。

如果你是“野心家”，那么销售这个职业将会给了你一个零风险的创业机会：你不仅不需要投入资金，还会得到一份基本的生活保障——底薪，使你在获得生意前，能够维持生计。

你不需要建立庞大的运营体系，就能得到来自技术、生产、市场多方的支持，你只需要去寻找市场，发现生意机会，然后做生意赚钱，为自己赚得第一桶金。

你可以在赚钱的过程中，获得未来自己创业所需的经验。

如果你只想做一个打工的人，那么销售可以带给你较高的收入。如果你是成功的销售员，会得到高收入，并且收入多少可以由自己来定。

全方位的能力成长

通过做销售，你的能力可以得到全方位的提升。这些能力将帮助你在任何职业上获得成功。

你的心态变得积极而坚强，能坦然面对压力和挫折！
你建立了很好的市场感觉，能帮助公司创造利润！
你培养了良好的沟通和人际关系能力，能够与各种人相处，并说服和影响他们！

虽然销售是一个很好的职业，但是销售是一个成功者的职业。进入这个职业，就意味着你必须不断地突破自我，战胜困难，只有成为成功者，才能分享这个职业带给你的经济和能力方面的收益。

强烈的成功愿望与决心

你想要成为销售冠军，首先必须要有强烈的成为销售冠军的愿望，并愿意为此做出艰苦的努力。当然，冠军之路并不平坦，在你向目标努力的过程中，会遇到失败，遇到困难，遇到各种挑战。你必须承诺在任何情况下都不会退缩，坚持到底。就像迈克尔·乔丹所说的“我可以接受失败，但我不能接受放弃”。

如果你没有成功的决心，或不相信自己能成功，只想试试看，那最好不要尝试，因为这不仅意味着你无法成为销售冠军，还意味着你的职业前景令人担忧。要知道，在销售行业里，没有失败者的位置，客户信赖成功者、企业雇用成功者、资金流向成功者，失败者或者终被淘汰，或者惨淡经营仅够糊口。与其这样，那还不如趁早选择其他职业。

现在，你真的确信想成为销售冠军吗？那就开始踏上我们的冠军之路吧！相信此书将成为你冠军之路的有力助手！



第一章

重视服装专业知识



服装销售人员，如果不懂服装专业知识，一定无法成为一名服装销售冠军。服装销售人员应该学习与服装销售密切相关的专业知识，可能在与顾客交流中用到。作为服装销售人员应该学会本章介绍的基本的服装专业知识。

认识服装产品编码



点石成金

什么是产品编码？作为服装销售人员，必须熟悉自己所销售产品编码的相关基础知识。



知识长库

服装销售人员要了解服装产品编码知识，不同品牌服装的编码规格是不一样的。例如某品牌的新版货品款号编码共计8位，前两位表示年份，如2011年编码为11；三、四位表示货品大类，如新款短袖棉T大类编码为01；后四位为单品编码。如2011年新款短袖棉T，货号为：1101XXXX。该品牌货号编码表如表1-1所示，仅供参考。

表1-1 货号编码表

大类	编码	大类	编码
短袖棉T	01	正装衬衣	14
桑蚕丝+棉针织短T	02	单件西服	15
双丝光短T	03	套西	16
全桑蚕丝短T	04	棉坎肩	17
三丝光短衬	05	茄克	18
短袖开衫、休闲衬衣	06	棉服	19
短袖正装衬衣	07	单风衣	20
长袖棉T	08	棉或羽绒风衣	21

续表

大类	编码	大类	编码
长袖毛T	09	羊绒风衣	22
羊毛衫	10	羽绒服	23
羊毛坎肩	11	尼克服	24
三丝光长衬	12	皮衣	25
长袖开衫、休闲衬衣	13	羊绒衫	26



你们的（这款）产品价格太贵了

销售人员：在这个行业里面，我们的价位并不高，商品的价格都是与质量、面料、工艺等因素成正比的。因此，很多老顾客都觉得我们的产品相比其他地方还是物有所值，甚至物超所值！

销售人员：谢谢您的建议，其实现在买是最划算的时候，不仅款式丰富，尺码齐全，而且价格又优惠，因为我们正在做……（介绍促销活动），请问您是想看……

销售人员：虽然这件产品有点贵，但是它采用的面料是……，技术……（如果这件产品真的贵）



图1-1 图片展示