

公众号文章获得了10万余人次的阅读量
并成为一些服装零售培训的课堂案例

服装店销售 高手养成记

提升进店率、提升成交率、提升连单率、提升客单价

周新文◎著



中国纺织出版社

国家一级出版社 | 全国百佳图书出版单位

周新文◎著

服装店销售 高手养成记

常州大学图书馆
藏书章



图书在版编目 (CIP) 数据

服装店销售高手养成记 / 周新文著. — 北京: 中国纺织出版社, 2018.1

ISBN 978-7-5180-4587-7

I. ①服… II. ①周… III. ①服装 - 销售

IV. ① F768.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 329821 号

策划编辑: 陈 芳

责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼

邮政编码: 100124

销售电话: 010 - 67004422 传真: 010 - 87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

三河市延风印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2018 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 21

字数: 192 千字 定价: 45.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换



近几年，心灵鸡汤盛行，但实在找不到帮助服装实体店伙伴们提升业绩的案例。

经过近一年的驻店实战，以及跟全国各地的销售尖刀们的交流，我至少发现了一些行之有效的提升业绩的方法，例如小赠品可以提升业绩，非销聊天可以提升业绩，员工的状态可以提升业绩，陈列可以提升业绩，销售技巧可以提升业绩，用心服务更可以提升业绩。

随着实战与研究的深入，我似乎隐隐感觉到，我们卖的不仅是衣服鞋子，更是感情、真情！而销售的最高境界是“爱”！现在，我正在寻找更多的证据来佐证这个观点。

本书的销售故事，以描述事实为主，极少掺入自己的主观观点，这些故事可以不“完美”，但务求真实。这些故事的主人公来自全国各地，大多是销售冠军、商场第一名、PK 获胜者！相信她们的销售经验会对广大服装一线工作者带来启发，帮助伙伴们提升销售技能，有效提升店铺业绩。

在此，特别感谢广州的张文辉先生，深圳的艾辉先生，感谢中国纺织出版社的副总编辑李菁老师和责任编辑陈芳老师，也感谢汪雪、韩姣姣、王琳、熙禹、黄红、金培、陈艳、张树军、尹素娟、蒋亮、赵欢、王佩等一众群友的案例分享。

周新文

2017 年 7 月于广州

目 录

自序	001
----	-----

第一部分 提升进店率

1 我多么希望	003
2 美女已经快要出门了，我还是把她拉回来买了两双	006
3 我跳槽，顾客也跟着来买鞋子	008
4 我特别喜欢服装，在销售工作中能感觉到自己的存在	010
5 成交是销售的开始	012
6 大姐嫌贵要去其他店转一转，回来却给儿子买了3件	015
7 我们的态度顾客是有感觉的：我们是因，回头客是果	019
8 从不想进店到买了8件： 这是有关引流、成交、连带的演绎	022
9 那天漫天飞雪，他们飘零而来	025
10 一件小银饰赢得回头客	028
11 惭愧，我做得不够好，她却成了我的老顾客	030
12 送衣服到顾客办公室试穿	032
13 我把帅哥喊进店吹空调，后来他买了2件	034
14 开始气到不想做他的生意，后来他成了回头客	036
15 老顾客的服务要领是“记”， 记得顾客是对顾客最好的尊重和赞美	040

- 16 他是工地打工的，却成了回头客 042
- 17 享受每个销售的过程，处处有感动，真的很美好 044
- 18 我们卖的不仅是衣服，更是感情 046
- 19 我爱我的工作，我爱我的顾客朋友们 048

第二部分 提升成交率

- 20 我擦的不是鞋，而是顾客买鞋的理由 053
- 21 跑单并不可怕，我们要不断总结、不断改善 054
- 22 顾客是来闲逛的，后面想买坡跟，
最后却买了两双平底 056
- 23 所谓销售高手，
就是发现甚至创造并满足顾客的需求 059
- 24 中午的销售演练，成就了晚上的一个二连单 061
- 25 专心做服务，专业卖女鞋 065
- 26 饮料是能够提升成交率的 067
- 27 这信任，来自浓浓的湖南乡音 069
- 28 在工作中学会工作，我卖给大姐 2 双鞋 071
- 29 服务好，业绩好 073
- 30 同伴帮忙，成交率大大提升 075
- 31 很想成交，很想成交，
想着想着就追出去了——最后顾客就买了 077
- 32 没有不可能，我把衣服卖给了一位 68 岁的老人 079
- 33 与同伴聊开了，顾客妥妥地买单 081
- 34 吊牌都撕了，买吧 083
- 35 不抛弃，不放弃，他终于买了 085
- 36 坚持、努力，就能成交 088

37 知己知彼，从容卖皮衣	090
38 我说这 2 套适合你，那就是适合你	092
39 女装店长，如何帮助店员做销售	094
40 非销成交法（罗平版）	096
41 成交，是最好的服务之一（昭通版）	098
42 成交，是最好的服务之二	101
43 有钱的顾客买的是尊重	102
44 我们卖了一双店里最贵的鞋子	104
45 顾客说“太贵了”，可仍然买了	106
46 成人之间的对话——说着说着她就买了	107
47 销售尖刀善于创造机会，感动顾客	109
48 她们到底在买什么	111
49 她说我是托，但她还是买了	113
50 他也将穿着新的衣服走向更加辽阔的世界	115
51 退出江湖，请购买 1 件显纯朴的衣服	117
52 限量版销售有高招	119
53 示弱销售生意好	121
54 非销成交法：我看出大姐是一个善良有孝心的人	123
55 我们卖的不仅是衣服，更是纯朴的人性	126
56 我不是赞美，而是对美好事物的一种憧憬	128
57 一件白色 T 恤试穿引发的讨论与反思	130
58 顾客还在店，绝不放弃，他终于买了 887 元！	133
59 NFABE 在李宁专卖店的运用	135

第三部分 提升客单价

- 60 美学顾问一出手，顾客买了 6 件 141
- 61 成套搭配能提升连带率 143
- 62 欢喜工作，连单不断 145
- 63 聊得开心，买得愉快，姐姐一下子买了六双鞋 147
- 64 4 个棒棒糖，促成了 4 连单 150
- 65 热忱服务，积极销售，成就了一个 3 连单 152
- 66 热忱待客，积极销售，大哥买了 5 件 154
- 67 依靠手机沟通，我把 6 件衣服卖给了美国顾客 156
- 68 她们本来是买冬款的，却买了 4 件春装 158
- 69 销售尖刀华紫文：平安夜我要做 1 万 5！ 161
- 70 从顾客已经出门到购买 3052 元，这里面有一种精神 164
- 71 不放弃！真诚服务帮我一单卖了 12 万 166
- 72 南昌店的第一个 5 连单 168
- 73 坚持再坚持，这单卖了 1 万多 171
- 74 酸奶 + 赠品 = 高连单 173
- 75 小赠品赢大单 175
- 76 小赠品开大单 176
- 77 销售是一门熟能生巧的活，我一单卖了 12 件 178
- 78 为商务男装五连单点赞，但我们没有满足 181
- 79 她是闲逛的，却买了 4 件 184
- 80 硬推销：他们在我家又买了 6 件 186
- 81 激情与自信，以纯的同事一单卖了 60 件 188
- 82 乘胜追击五连单，3527 元 191
- 83 真诚服务最动人：她拿了 5 件，1900 多 193
- 84 她是慢热型的顾客，买了 4 件 195

85	微信结缘，微友的朋友下单 45 件	197
86	因为信任，莉姐从郑州过来买了 302 件	199
87	累并快乐着，因为今天我爆场	201
88	特卖时最容易冲动购买，这位男士一次买了 8 件！	206
89	淡场做大单，他买了 7 件！	208
90	她是来给妈妈买鞋的，最后自己也买了 4 双	210
91	我大声地喊：“慧慧开单包起来！”这回顾客买了 10 双	213
92	男孩说钱不够，最后却买了 6 件！	216
93	淡季抓连单，今天做了一个很有含金量的 4 连单	219
94	换季特卖月，我开大单时	221
95	信任是一种力量，买菜的大姐一下子买了 7 件	224
96	一条毛巾挽救了一个大单	226
97	下雨天开大单	228

第四部分 服务提升业绩

98	服务成就业绩	233
99	服务与责任促我成长	236
100	服装店：免费洗涤促销售	239
101	正在投诉的陈女士，却买了一个 168 元的饰品	241
102	服务补救，变不满为圆满	243
103	处理顾客异议之颗粒归仓	245
104	把顾客投诉变成销售机会	247
105	售后服务好，满店尽是回头客	250
106	把“凶巴巴”的顾客变成回头客	252
107	人好，服务好，家中店生意更好	254
108	充满爱，一切都会好起来	257

109	做生意就是做人，以心换心	260
110	爱在哪，生意就在哪	263
111	销售，一切为了爱	266
112	女鞋店优质服务促销售	268
113	以心换心，换来业绩回报	269

第五部分 零售三要素“人、货、店”

114	三个服装店销售服务的案例	275
115	罗敏的眼泪	277
116	一个店长，撑起一个店	280
117	在深圳邂逅最佳团队	283
118	请记住：这个秋天我们曾在一起	287
119	三亚姑娘舞动青春创佳绩	291
120	江苏组货店利润之王丁老板与江浙沪一众高手的私聊	294
121	开业 7 年，每年至少有 10 个月第一名， 她是怎么做到的？	299
122	货品管理一二三四五六七八九	307
123	这个店开了 8 年，只有 5 件往年过季库存	311
124	只投资 30 元，主要靠陈列 ——李宁某区域的业绩提升 30%	313
125	掺货？转型开设组货店？2017 年， 女装加盟商路在何方？	316
126	鞋服行业转型之菲拉贝乐 & 秦燕	318
127	鞋服零售店生意检讨五步曲	321

提升进店率

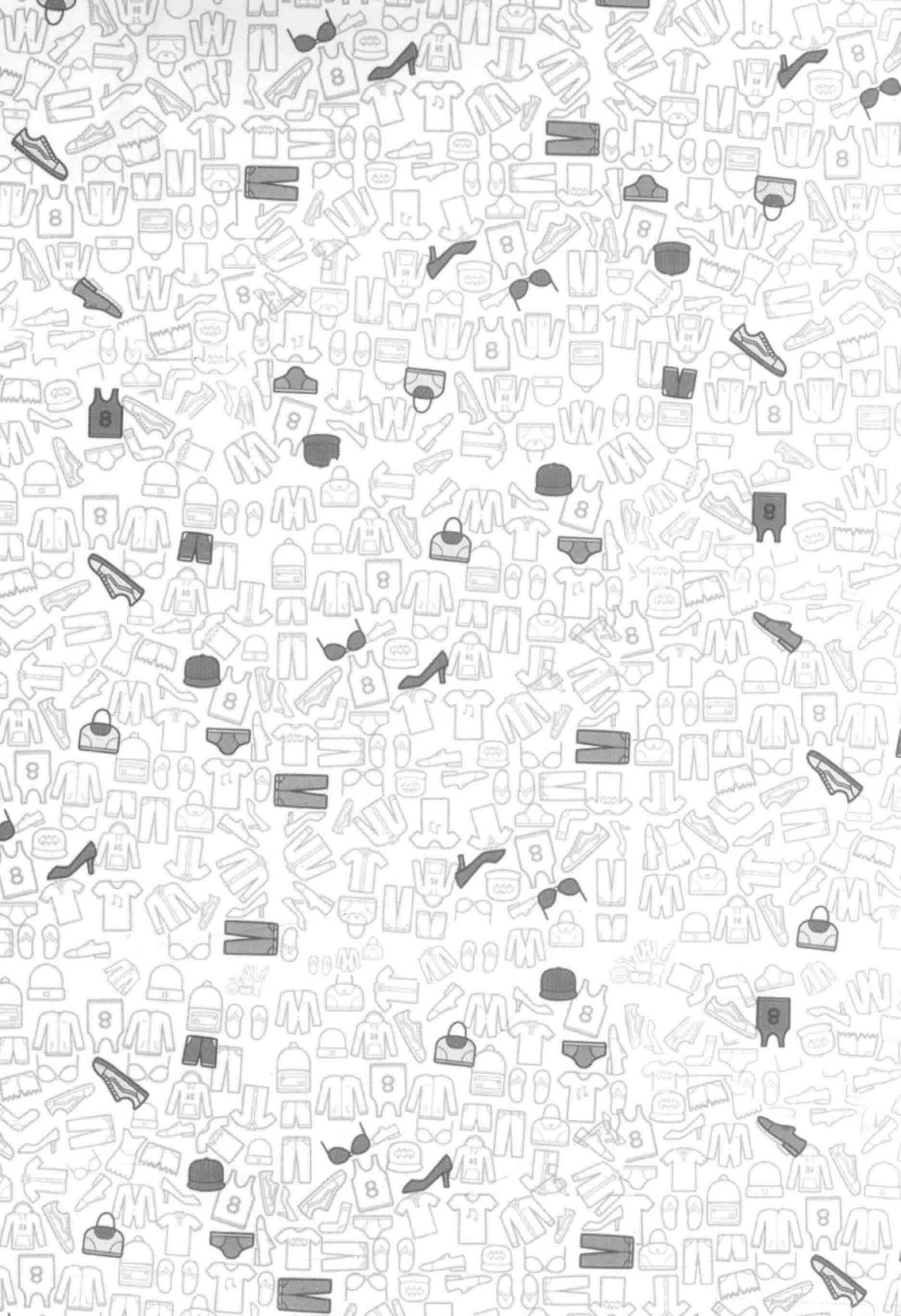
很多店铺最头疼的事情就是没人进店，提升了进店率就等于提升了业绩。

提升新顾客进店率，就不能让顾客有很大的压力，不然顾客不敢进店。

同时要解决顾客对我们店铺的信任度问题。如果顾客不信任，我们放到门口的海报没人看，我们发到朋友圈的消息没人看。看都不愿意看，那又会有多少人进店呢？！

新顾客会变成老顾客，老顾客如果维护得好，就回成为回头客。

话不多说，来看看我们的销售高手们是如何提升新老顾客的进店率并成交的。



1 我多么希望

你就不远处
和闺蜜们手挽手
有时会牵着你的小孩

我多么希望
你注意到我的店
进而对橱窗的新款产生兴趣

003

你终于走来
漫不经心地
一家店一家店的走过

我多么希望
你停留在我的店门口
看看我们的服装

终于你进店了
有时快进快出
有时稍作停留

我多么希望
你能在某款衣服面前驻足、触摸
这会带给我希望

终于你试穿了
我按捺不住内心的激动
表面却装作若无其事

我多么希望
你能多试穿几套
我宁愿为你不断地寻找下一套

大多数时候
我在外面看到你出门
并没有提我们的购物袋

我多么希望
你能提着我们的购物袋出门
哪怕只买一个小饰品

你走了
我望着你的背影
想着如何挽留

我多么希望
你对比了其他店的衣服后
还能回来

夜深了
我们纷纷在内部群里报业绩
我们店经常没有达标

我多么希望
一天的业绩在早班就达标
一整个下午及晚上我都会轻松愉快

005

亲们
你来，或不来
我都在店门口等你



美女已经快要出门了， 我还是把她拉回来买了两双

昨天下午6点钟的样子，我和小菜、红红在庫房里吃饭，店里来了一位美女。

我们赶快出来接待。

美女穿了一件黑色短袖，一条黑色的百褶裙，脚踩一双细高跟，长得挺漂亮的。

我问：“你想看单鞋还是凉鞋？”

“单鞋，37码。”

讲真的，我们家单鞋基本是没37码的，所以就拿有码的款。

推了三款，她都不喜欢，不是说太老气，就是说跟不够细。

在聊天过程中，她给我们透漏了一个信息：说她不买凉鞋的原因，是脚那里有个突出的地方，穿凉鞋很丑！

单鞋没喜欢的，凉鞋又不敢穿，这种情况下，大家是想要放弃的，女孩也往门口走了。

可是这几天天气有点热，顾客少，如果不抓单，不坚持到最后一刻，真的没有多少生意做！只要顾客不出门口，一般都是一直推荐，哪怕她到门口，我们都要再拉一下！

这时，我走上前，堵在门口，说：“美女，你的脚那里有点突出，而我的脚是比较宽的那种，都差不多！你试试我脚上这款，而且是最后一双了，正好是你穿的码，现在我们公司都补不到货的！”

脚上这个款，是我的自留款（店里规定，每人每3个月可以以进价买一双新款），家里只有一双37码的了！有时候，把断码的当做紧缺稀有的卖，它就好卖！

我抱的心理是死马当作活马医吧，万一她医活了呢？！

我不给她反应的时间，立马拿了这款鞋子给她试。

她就顺着我的引导，开始坐下来试。这时候我才真正看到她的脚，确实

有点突出，而且前面的脚趾头不怎么直，属于比较难买凉鞋的这种！不过她穿上这款鞋子后，一点没有把她脚上的那个突出的特征显出来，还真的很不错！就是风格有点改变，她来时穿的是时装款，现在这款是休闲的！

在她试鞋的这个过程当中，红红拿了一款细跟的粉色的也是可以把脚包牢的这种给她试！

她穿上后，也一点不显脚宽，而且很衬肤色。

她笑了，从她的表情当中看得出她的满意！她说：“这两双我选哪双啊？！”

我和红红异口同声地说了声：“两双一起带！”

她说：“没那么多钱！”

现在顾客和你讲没钱可能都是骗你的，我们也不信！

红红就和她讲：“两款不一样的风格，两双买回去，一双休闲，一双时尚，家里所有衣服都可以搭了！”

我附和：“是啊！”

她突然说：“你们家有没有什么样的小白鞋适合我穿的？”

我们拿了一个款给她试，这个不仅款式漂亮，而且有号码！

她试了后也很满意！

这下好了，三双满意的，怎么挑！？

我和红红说：“三双一起带，小白鞋是女人必备的，这两双凉鞋呢，整个夏天都够了，换着穿！”

她又说没钱，然后说：“你们给我建议拿哪两双！？”

红红说：“那你就拿小白鞋和这个细跟的。”

她问：“为什么？”

我说：“她为你着想啊，这个小白鞋你春夏秋三个季节好穿！这个凉鞋，细跟的，符合你的气质，夏天穿，衣服随便搭！我们是想让你带三双的，为了给你省钱，那么，就把你穿这个鞋子的周期延长，你也可以穿得久一点，你说呢！”

她说：“嗯嗯，是的！”然后选择了那两双！

刚才试的我脚上的这款鞋子，直到收银台的时候，我也一直拿着，就想等她付了这两双的钱之后，再推一把！不过后来，她可能因为目前没有上班，资金不那么宽裕，也可能因为还不是那么喜欢，就没有选择这个！

她还夸我们俩销售能力好。

虽然有双没买，不过我并没有觉得失望！我觉得，作为一个店长，不是帮助一个导购把一个本就很容易的单做成，而是要把一个几乎马上要流失掉的顾客，再给她拉回来，并且能推销成功！这样，员工也会从心里越来越佩服你！你再去和她分享这些销售技巧，她更容易接受！她也会从心里一点点认可你。