

普
华
经
管

正略钧策
管 理 丛 书

王牌导购员速成系列

邢春梅 编著

服装服饰导购员 快速培训教程

*Fuzhuangfushi Daogouyuan
Kuaisu peixunjiaocheng*



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

服装服饰导购员 快速培训教程



在服装服饰流行趋势不断变化的今天，服装服饰导购员面临的压力越来越大。要成为一名优秀的服装服饰导购员，仅仅凭激情和努力是远远不够的，还需要知识和技巧。请试着回答以下问题：

- ◎ 你掌握服装服饰的陈列技巧吗？
- ◎ 你掌握服装服饰的分类方法吗？
- ◎ 你掌握服装服饰的搭配艺术吗？
- ◎ 你掌握服装服饰的穿着技巧吗？
- ◎ 你掌握成功促成销售的方法吗？

.....

如果对于上述问题，你还不能给自己一个圆满的答案，那么看看这本快速培训教程吧！它将带给你一次不平凡的体验！细细品味书中的一招一式，你会惊喜地发现：**成功原来如此简单！**



北京普华文化发展有限公司

分类建议：销售/员工培训

人民邮电出版社网址：www.ptpress.com.cn

ISBN 978-7-115-16309-7



9 787115 163097 >

ISBN 978-7-115-16309-7/F

定价：20.00元

正略钧策
管理丛书

王牌导购员速成系列

服装服饰导购员 快速培训教程

邢春梅 编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

服装服饰导购员快速培训教程 / 邢春梅编著. 北京: 人民邮电出版社, 2007.8
(2007.12 重印)

(王牌导购员速成系列)

ISBN 978-7-115-16309-7

I. 服… II. 邢… III. 服装—专业商店—商业服务—技术培训—教材
IV. F717.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 078409 号

内 容 提 要

本书讲述了成为优秀服装服饰导购员所必需的各种知识和技能, 包括导购员的服务观念、导购员的业务能力、服装服饰基础知识以及服装色彩搭配的窍门、各种体型的着装技巧等。全书语言简洁、内容由浅入深, 可作为服装服饰导购员快速上岗的工作手册。

本书适合服装服饰导购员、有志于成为服装服饰导购员的人士及服装服饰行业培训人员阅读。

王牌导购员速成系列 服装服饰导购员快速培训教程

-
- ◆ 编 著 邢春梅
责任编辑 刘 盈
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京铭成印刷有限公司印刷
新华书店总店北京发行所经销
 - ◆ 开本: 700 × 1000 1/16
印张: 10.5 2007 年 8 月第 1 版
字数: 98 千字 2007 年 12 月北京第 2 次印刷

ISBN 978-7-115-16309-7/F

定 价: 20.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154



从合格到优秀的助推器

本书不仅能帮你成为合格的服装服饰导购员，还能使你成为优秀的服装服饰导购员。

阅读本书你可以掌握：

- ★如何陈列服装服饰；
 - ★如何搭配服装服饰；
 - ★服装服饰的搭配技巧；
 - ★服装服饰的穿着技巧；
 - ★服装服饰的导购技巧；
 - ★如何有效地向顾客推荐服装服饰；
- 最终，达到销售业绩的提升。



王牌导购员速成系列

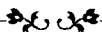


编辑邮箱: puhuabook817@126.com

封面设计: 墨舞文阁 SBWZ412@sohu.com



前言



导购员第一次走上工作岗位,往往会感到茫然无措,面对陌生的环境以及毫无头绪的工作,通常会不知道从何下手——要打破这种茫然无序的状态,导购员需要对自己将要着手的工作有一个全面而清晰的认识,并能把握顾客心理,掌握商品的销售技巧。

服装市场是一个正在加速扩张的市场,消费的潜力在一步步地得到发掘,服装消费观念日趋成熟和理性化。消费者崇尚个性化、多样化,穿着趋向休闲化、多样化、个性化、时装化和品牌化。在需求档次方面,消费者需求档次划分日益清晰,以中低档需求为主转向以中档需求为主,高档需求也占据一定份额,部分消费者的需求档次明显提高,消费差距继续拉大。在品牌需求方面,中高档品牌增长迅速,呈现出以少数品牌竞争转向多品牌竞争的格局。这就为不同层次的服装市场打开了通向再次辉煌的大门,更大程度地开发了服装市场的发展空间。

服装服饰导购不仅仅是一项工作,更是一种生存的艺术,掌握了这门艺术,可以使导购员能力倍增,获得更大的发展空间。

本书讲述了如何成为优秀服装服饰导购员所必需的各种知识和技能:导购员的服务观念、导购员的业务能力、导购员的职业形象、各类服装的销售技巧、试衣间服务等,并提供详细的服装服饰基础知识,服装色彩搭配的窍门,各种体型的着装技巧等针对性较强的操作要领等。本书可作为服装服饰导购员快速上岗的工作手册。

具体而言,本书具有以下特点。

1. 简明扼要,直奔主题,去掉了冗长繁复的叙述,更简练,更精确。
2. 浅显易懂,针对相关的读者群,提供实际操作的技能技巧,摒弃高深的理论。
3. 由浅入深,内容循序渐进,按部就班,点、线、面三者结合。读者如能熟练掌握和运用,必可增强销售能力,提升销售业绩。
4. 注重速成。重点突出,条理清楚,是实现销售能力大幅度提升的好课程。

本书的顺利成稿,还要感谢杨忠华、麦贤坤、王文、王科保、柳关有、周义雄、吉春兰、黄思香、庄焕艳、陈明武、苏定林、林勇、杨茂宏、吉凤条、邝进国等人的辛勤工作!

编 者

2007 年 5 月

编读互动信息卡

亲爱的读者：

感谢您购买本书。请您详细填写本卡并邮寄或传真给我们(复印有效),以便我们能够为您提供更多的最新图书信息,并可在您向我们邮购图书时获得免收图书邮寄费的优惠。

您获得本书的途径

- [illegible]

哪些因素促使您购买本书(可多选)

- | | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| ☐ 本书摆放在书店显著位置 | ☐ 封面推荐 | ☐ 书名 |
| ☐ 作者及出版社 | ☐ 封面设计及版式 | ☐ 媒体书评 |
| ☐ 前言 | ☐ 内容 | ☐ 价格 |
| ☐ 其他() | | |

您最近三个月购买的其他管理类图书有

1. 《 》 2. 《 》
3. 《 》 4. 《 》

请附阁下资料,便于我们向您提供图书信息

姓名	出生年月	文化程度
单位	职 务	联系电话
地址		
邮编	电子邮箱	

地址：北京市崇文区龙潭路甲3号翔龙大厦218室

北京普华文化发展有限公司市场营销部

邮 编: 100061

传 真：010-67120121

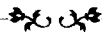
服务热线: 010-67129879

网 址: <http://www.ptpress.com.cn>

编辑信箱: puhuabook817@126.com

CONTENTS

目 录



第一章 服装行业的特点与发展趋势	1
第一节 服装服饰导购员需要了解的 5 个行业特点	1
第二节 导购员应熟知的 8 个服装服饰发展趋势	2
第三节 7 种主要服装商品的未来市场走势	4
第四节 常见的 6 种服装服饰店类型	5
第二章 服装服饰导购员的服务观念	7
第一节 服装服饰导购员必须胜任的 9 种角色	7
第二节 形成良好服务意识的 6 个要点	8
第三节 培养积极服务心态的 5 个要点	9
第四节 服装服饰导购员必备的 5 种意志品质	10
第五节 成为金牌导购员的 6 个规划内容	11
第三章 掌握服装服饰的相关知识	13
第一节 服装服饰导购员须知的 17 种服装知识	13
第二节 常见的 25 种服装分类及特点	14
第三节 服装面料的 5 种分类方式	20
第四节 常见的 11 种服装服饰面料	21
第五节 服装面料的 4 种基本特性	22
第六节 服装面料的 23 种感官鉴别法	23

第七节	服装面料的 7 种燃烧鉴别法	25
第八节	评定服装面料质量的 5 个依据	27
第九节	常见的 2 种服装洗涤法	28
第十节	服装面料的 9 种洗涤要点	28
第十一节	服装面料的 7 种熨烫要点	29

第四章 优秀导购员应具备的业务能力

31

第一节	服装服饰导购员必备的 9 种业务知识	31
第二节	服装服饰导购员必备的 5 种销售能力	33
第三节	有效提高导购能力的 10 种方法	34
第四节	与同事保持良好关系的 5 个要点	35
第五节	服装服饰导购员必须把握的 7 个销售应变技巧	36
第六节	服装服饰导购员有效摆脱压力的 3 种途径	36
第七节	服装服饰导购员保持良好情绪的 7 个办法	37
第八节	提升导购技能的 20 个要点	38

第五章 塑造完美的服装服饰导购员形象

41

第一节	服装服饰导购员的 7 个着装规范	41
第二节	服装服饰导购员仪容修饰的 5 个要求	42
第三节	服装服饰导购员应该遵守的 11 个姿态礼仪	43
第四节	服装服饰导购员应避免的 10 个不良姿势	44
第五节	服装服饰导购员经常用到的 10 句文明礼貌用语	45
第六节	服装服饰导购员保持亲切微笑的 7 个基本要求	45
第七节	服装服饰导购员训练微笑的 5 个常用方法	46

第六章 巧妙运用沟通交流的技巧

49

第一节	服装服饰导购员与顾客有效沟通的 8 个技巧	49
-----	-----------------------------	----

第二节	服务行业的 5 个语言原则	50
第三节	服装服饰导购员需掌握的 25 条规范用语	51
第四节	服装服饰导购员与顾客沟通的 10 个语言艺术	54
第五节	成功塑造声音感情的 3 个要点	56
第六节	服装服饰导购员应该避免使用的 6 类语言	56
第七节	积极倾听要遵守的 5 个原则	58
第八节	服装服饰导购员必须纠正的 13 个不良倾听弊病	59
第九节	服装服饰导购员与顾客运用目光交流时的 9 个技巧 ...	59
第七章	把握服装陈列的艺术和技巧	61
第一节	服装服饰陈列的 7 个黄金原则	61
第二节	服装服饰陈列的 10 种常用方法	62
第三节	常见的 8 种服装服饰陈列技巧	64
第四节	效果不错的 6 种服装服饰陈列手段	66
第五节	服装服饰陈列的 6 种常用道具	68
第六节	陈列模特的 7 个要点	69
第七节	运用色彩陈列的 14 个技巧	70
第八节	陈列女装的 13 个技巧	73
第九节	橱窗陈列要突出的 3 个要点	75
第十节	橱窗陈列的 6 个实施要点	75
第十一节	常用的 6 种 POP 广告类型	76
第十二节	POP 广告的 6 个陈列要点	77
第八章	做好销售准备与接近顾客	79
第一节	服装服饰导购员保持卖场洁净舒适的 8 个要点	79
第二节	服装服饰导购员做好营业前准备的 5 项内容	80
第三节	顾客购买商品的 8 个心理阶段	80

第四节	营业前待客的 6 个工作要点	83
第五节	待客时应避免的 8 个禁忌	83
第六节	接近顾客的 4 个最好时机	84
第七节	顺利接近顾客的 8 种方法	85
第八节	服装服饰导购员应注意的 5 个正确站立位置	86
第九节	服装服饰导购员必须掌握的 9 个接待礼仪	87

第九章 成功激发顾客的购买动机

第一节	服装服饰导购员不可不知的 8 种顾客购买动机	89
第二节	服装服饰导购员应了解的 17 种顾客类型	90
第三节	服装服饰导购员探询顾客购买动机的 4 种方法	93
第四节	服装服饰导购员直接讲解的 10 个要点	94
第五节	激发顾客购买动机的 3 种“话术”	95
第六节	成功展示服装服饰的 4 个原则	96
第七节	服装服饰导购员灵活介绍服装的 5 种方法	97
第八节	服装服饰导购员拿放服装的 5 个技术要领	97
第九节	有效推销服装服饰的 5 个技巧	98
第十节	适时推荐服装服饰的 8 个要点	98

第十章 掌握服装色彩搭配的艺术

第一节	影响服装色彩选择的 26 个要点	101
第二节	白色搭配的 6 种技巧	104
第三节	蓝色搭配的 16 种技巧	105
第四节	红色搭配的 4 种技巧	107
第五节	绿色搭配的 8 种技巧	107
第六节	褐色搭配的 13 种技巧	108
第七节	黑色搭配的 8 种技巧	110

第八节 紫色搭配的 3 种技巧	111
第九节 粉红色搭配的 2 种技巧	112
第十节 灰色搭配的 9 种技巧	112
 第十一章 掌握各种体型的着装技巧	115
第一节 掩饰颈部缺陷的 4 个技巧	115
第二节 掩饰肩部缺陷的 4 个技巧	116
第三节 掩饰胸部缺陷的 2 个技巧	117
第四节 掩饰腰部缺陷的 2 个技巧	117
第五节 掩饰臀部缺陷的 3 个技巧	118
第六节 掩饰腿部缺陷的 3 个技巧	118
第七节 掩饰臂部缺陷的 2 个技巧	119
第八节 注意整体造型的 4 个技巧	119
 第十二章 掌握各类服装的导购技巧	121
第一节 西装的 12 个导购要点	121
第二节 夹克的 6 个导购要点	123
第三节 针织成衣的 6 个导购要点	124
第四节 T 恤的 4 个导购要点	125
第五节 牛仔褲的 9 个导购要点	126
第六节 羽绒服的 4 个导购要点	127
第七节 帽子的 5 个导购要点	128
第八节 儿童服装的 3 个导购要点	129
第九节 中老年服装的 4 个导购要点	130
 第十三章 做好试衣服务	131
第一节 试衣间管理的 6 个要点	131

第二节	顾客试衣时的 7 个工作要点	132
第三节	顾客试衣结束后的 4 个工作要点	132
第四节	检验服装是否合体的 7 个要领	133

第十四章 成功促成顾客购买

第一节	服装服饰导购员巧妙应对顾客异议的 20 个方法	135
第二节	服装服饰导购员处理顾客异议的 6 个必要步骤	138
第三节	服装服饰导购员有效处理顾客异议的 8 个方法	139
第四节	服装服饰导购员促成顾客购买的 7 个技巧	140
第五节	服装服饰导购员应该把握的 12 个成交信号	141
第六节	服装服饰导购员促使交易成功的 13 个方法	142
第七节	服装服饰导购员促成销售的 9 个赞美技巧	144
第八节	服装服饰导购员谈出好价钱的 5 个常见技巧	146
第九节	服装服饰导购员应对顾客讨价还价时的 4 个方法	147
第十节	服装服饰导购员做好附加销售的 3 个关键点	147
第十一节	服装服饰导购员做好收银工作的 17 个要点	148
第十二节	服装服饰导购员完成完美包装的 7 个技巧	149

第十五章 妥善处理异常事故

第一节	服装服饰导购员处理顾客抱怨的 4 个关键步骤	151
第二节	服装服饰导购员对待顾客抱怨应有的 5 个态度	152
第三节	服装服饰导购员正确处理顾客抱怨的 12 个要点	153
第四节	服装服饰导购员应对顾客换退货时的 8 个要点	154
第五节	服装服饰导购员处理顾客患病事件的 4 个要点	155
第六节	服装服饰导购员做好安全管理的 8 个要点	155
第七节	导购员在销售高峰时应注意的 2 个工作要点	156



第一章 服装行业的特点与发展趋势

服装消费的多元化、个性化促使服装市场进入了一个细分化时代。色彩、款式最能表达人的个性，色彩搭配和款式的个性化发展已成为影响服装销售的关键因素，因此，服装服饰销售过程是实现个性服务的重要阶段。服装服饰导购员作为顾客的购买顾问，是连接生产厂家和顾客之间的桥梁，所以必须了解服装市场的相关动向和发展特点，才能更好地为顾客提供个性化服务。

第一节 服装服饰导购员需要了解的5个行业特点

服装行业作为一个服务性行业，与其他行业相比，有以下5个特点。

1. 追求时尚。时尚，并不能够创造消费购买力，但是，时尚代表着社会交往的表达方式和社会地位的追求，因此，只要有购买力的地方，就存在着对时尚的追求。时尚是刺激服装服饰生产和销售的关键点。因此作为服装服饰导购员，应做到追赶时尚，引导时尚，大力展示时尚服饰。

2. 服装流行周期短、季节性强。服装服饰有流行周期短、季节性强特点。不同的季节有不同类型的服装，不同的年份有不同的流行



趋势。这种差异可能发生在面料、色彩、款式、设计和其他方面,这种快速变化,一方面给服装服饰导购工作带来了无限的机会,另一方面也带来了一定的风险。

3. 讲究品牌效应。如今,我国的服装服饰业已进入了自然品牌阶段。顾客注重品牌,市场追求品牌。因此,对服装服饰导购员来说,不但要了解品牌,还要能够帮助顾客选择品牌。

4. 服装服饰商品开发和展示的时效性。如今变化莫测的市场和更新迅速的信息技术已经改变了传统服装服饰业的运作模式,开发和销售服装服饰新品所需要的时间已大大缩短,这种情况就使得更多的服装服饰店和生产企业联合起来加快商品的流通速度,还有很多企业通过早期小批量订单对市场进行投石问路,测试顾客是否真正喜欢他们的商品。如果商品受欢迎,生产企业便会快速生产,加快商品开发和销售的步伐。

5. 业绩受劳动力成本影响较大。服装服饰行业是一个劳动密集型行业,大多数服装服饰店的经营仍未脱离传统的模式,它不需要大型的专门化的设施设备,导购员也不需要掌握高新技术,这使得服装服饰店对劳动力成本颇为敏感,服装服饰导购员的流动性较大,这就要求导购员在选择服装店时要谨慎思量,以便寻找更好的发展天地。

第二节 导购员应熟知的8个服装服饰发展趋势

服装服饰市场每时每刻都在变化,导购员为了适应环境变化及市场需求,必须了解和掌握市场的发展趋势,协助店长确定经营策略,使服装服饰店获得更大的发展机会。目前服装服饰市场呈现出以下的发展趋势。