

服装销售第一书！

88个销售绝招，上午学完下午就能用

服装应该这样卖

王建四◎著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS



服装 应该 这样卖

王建四◎著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

服装应该这样卖/王建四著. —北京: 北京大学出版社, 2007. 2

ISBN 978-7-301-11541-1

I. 服… II. 王… III. 服装—市场营销学 IV. F724. 783

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 004485 号

书 名: 服装应该这样卖

著作责任者: 王建四 著

责任编辑: 玉晶莹

标准书号: ISBN 978-7-301-11541-1/F · 1543

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村成府路 205 号 100871

网 址: <http://www.pup.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672

编辑部 82893506 出版部 62754962

电子邮箱: tbcbooks@vip.163.com

印 刷 者: 北京富生印刷厂

经 销 者: 新华书店

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 14.25 印张 185 千字

2007 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 29.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010 - 62752024; 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

推荐序一

中国服饰品牌经历了十几年风风雨雨的洗礼，其间跌宕起伏，有成功的巨大喜悦，也有低谷的艰辛坎坷。面对竞争日趋白热化的品牌服饰市场，我非常认同王建四老师说过的一句话：产品是生命，终端是灵魂！

当然，决胜终端绝不是一句空洞的口号，而是需要许多因素的相互作用，其中就包括不断提升终端加盟商队伍的经营观念与管理能力。可以说，梦哲商旅男装能取得今天这样的成绩，与重视终端的健康发展并同加盟商队伍携手共进是息息相关的。长期以来，为了给品牌加盟商提供更多、更好的支持，梦哲商旅男装与王建四老师建立了持续的战略合作关系。因为王老师是一位“聚焦服饰终端，真正提升业绩”的服饰门店业绩提升专家，而我们的渠道与终端最需要的就是这种实战派讲师的把手号脉、对症下药。

获悉王老师利用自己在全国各地授课的机会搜集大量服饰终端案例，并深入服饰店铺潜心研究开发出这本实用工具书，我感到十分欣喜。当王老师将该书文稿交给我并希望我抛砖引玉的时候，我真切地感觉到这本书确实是服饰终端极为需要的“秘籍”。我将书中的部分内容拿出来与加盟商及店长们共享，他们一致认为：这本书

实战性强，其中的许多问题都是他们每天工作中经常会遇到，同时又非常困惑的。

所以，我在此真诚感谢王建四老师为中国的服饰行业终端写出了这么一本“刀刀真功，绝不假打”的好书，真心希望会有越来越多的服饰品牌及加盟终端早日接触并从中受益！我坚信这本书必将为服饰终端带来巨大的业绩提升！

梦哲商旅男装总经理

曾大柱

推荐序二

今天，中国服饰品牌市场的营销策略已经从过去的“拉”式营销向“推”式营销转移。事实证明，一个服装品牌要想成功最离不开的就是终端，只有不断提高终端竞争力并设法保证终端赢利，品牌方能不断发展壮大，可谓“得渠道者得天下”。武汉红人服饰这些年来的飞速发展使我深刻感觉到提高终端质量的重要性，所以我们经常邀请服装界知名专家、学者来红人授课，其中令我印象最深的就是王建四老师。王老师的课程内容紧贴服饰终端，极具行业针对性，所以王老师的每次授课都受到红人服饰全国加盟商的热烈欢迎。

前段时间，王老师与我沟通，说他希望为中国服饰门店写一本真正可以解决实际问题的工具类书籍，聆听了王老师的创作想法后，我觉得这本书的内容非常好，服装终端也迫切需要。因为现在书店里有关服饰终端的书籍虽然不少，但真正“实在”的并不多，像王老师所写的这种实战性的书籍，我还是第一次看到。这本书里的许多内容都是真正的“上午学、下午用”，我坚信该书对于提升红人加盟店的销售业绩会有极大的帮助。同时我也想向全国服饰界的同仁推荐这本好书，我相信这本书一定会得到许多品牌企业及其代理的认同，尤其是众多品牌加盟商及店员一定会“热捧”。

最后我想就这本书的出版再次对王老师表示衷心的祝贺与感谢，希望王老师以后继续为我们服装界提供更多实战、实用又具有实效的书籍！

武汉红人服饰有限公司总经理

唐冠洲

自序

我在全国各地为服饰企业做培训的时候，经常有学员询问是否可以将课堂上讲授的经典案例编写成书，以便他们在工作中随时应用。目前国内许多服饰门店对解决工作中实际问题的实战书籍存在巨大需求，而且因为受到时间、地点及费用等因素限制，许多有需要的人也无法及时接受现场培训。鉴于上述情况，我特地编写本书，我坚信本书对提升中国服饰行业的销售业绩必有莫大的帮助。

我经过大量的调查发现：店面其实每天都在驱逐顾客离开，每天都可能少卖了几件衣服，只不过大家没有意识到而已！这一切都源于我们的店员用不合理的方式与顾客沟通，可店员之所以这样做，又源于他们根本不知道应该如何去与顾客沟通。服饰行业的人员流动率相对较大，很多人又欠缺系统专业的服饰终端培训，所以我认为，作为老板，应该清醒地认识到，店员未经培训、员工不专业，失去的不仅仅是每天少卖几件衣服，更为严重的是，失去了店铺赖以生存和发展的基础——品牌形象。因此，不称职的店员就是门店最大的成本和利润黑洞。

服饰门店所遇到的很多问题其实归根到底都是人的问题，因为店面与店面之间的竞争，实质上是店员与店员之间素质、水平和能

力的竞争。可以这么说，店员专业度的高低直接影响并决定着店铺的库存、利润和竞争力。基于中国服饰终端现在普遍面临的人员素质尚需提高、培训跟不上需要的现状，我们进行了大量的调研，并在全国各地授课时系统收集学员的问题反馈。应该说，这些问题都是店面销售中每天都会遇到，并且许多导购都非常困惑的问题。我们在书中针对这些问题设置了销售情景、错误应答、问题诊断、导购策略、语言模板等内容。这本书可以说是国内服饰行业第一本真正“上午学完下午就能用”的最具实操性的书籍，并且这些方法与技巧都是经过服饰门店的实战运用并被证明行之有效的，店员可以随用随查。我相信只要店员认真学习这些内容并灵活运用，就一定可以给店铺的销售业绩带来巨大的变化。

这本书的编写得到了服饰业内许多成功人士及知名专家学者的支持与指教。在此我要感谢孔宇、薄明安、韩冬青、李凤、邹琼、王诺、金其昌、陈氏豪、张邦立、张根源、郭忠强、玉晶莹、韩卫东等对该书出版的大力支持，也要感谢意大利梦哲商旅男装的曾大柱先生及武汉红人服饰的唐冠洲先生在百忙之中审阅全稿并为本书作序，还要特别感谢我的宝贝女儿王珏在全书的创作期间给我的巨大精神支持。我相信，经过这么多人的鼎力协作，这本书一定会受到服饰行业人士的认同，同时也必将成为每个加盟店老板、店长及导购必备的工具宝典！

王建四

2007年1月于成都

推荐序一/1

推荐序二/3

自序/5

第一章 如何处理与顾客的关系

➤ 销售情景 1

导购建议顾客试穿衣服，可顾客就是不肯采纳导购建议/3

➤ 销售情景 2

导购热情接近来店顾客，可顾客冷冷地回答：我随便看看/6

➤ 销售情景 3

顾客很喜欢，可陪伴者说：我觉得一般或再到别的地方转转看/8

➤ 销售情景 4

顾客担心特价品有质量问题，任凭怎么解释都以为导购在骗他/11

➤ 销售情景 5

我回家跟老公商量一下，考虑好以后再说吧/13

➤ 销售情景 6

你们卖衣服时都说得很好，哪个卖瓜的不说自己的瓜甜呢/17

➤ 销售情景 7

营业高峰时段，因导购招呼不周导致顾客产生抱怨甚至流失/19

➤ 销售情景 8

当面拆的新包装，顾客试后仍要再拿新的，可仅剩一件/21

➤ 销售情景 9

顾客很喜欢试穿的衣服，可被闲逛的顾客顺口否决了/23

➤ 销售情景 10

顾客对要给男友买的衣服很满意，却说要等把男友领来后再决定/26

第二章 如何处理服装的穿着问题

➤ 销售情景 11

顾客试穿了几套衣服之后，什么都不说转身就走/31

➤ 销售情景 12

导购介绍完衣服后，顾客什么都不说就转身离开/33

➤ 销售情景 13

这件衣服怎么穿起来这么紧呀/36

➤ 销售情景 14

算了，我觉得这件衣服穿在我身上有点显胖/38

➤ 销售情景 15

我不喜欢这款，太成熟了，穿起来显得好老气/40

➤ 销售情景 16

我确实喜欢这款，但我同事也买了一套，而且又在同一办公室/42

➤ 销售情景 17

这款衣服还不错，下次我带朋友来帮我看看后再决定/44

➤ 销售情景 18

算了吧，别蒙我啦，这款衣服我穿起来不大合适/46

► 销售情景 19

大街上经常碰到很多人穿同一款，真不敢买你们的衣服/48

► 销售情景 20

算了，我不想试，这款衣服和我去年买的差不多/50

► 销售情景 21

这个颜色的衣服不行，我穿不大合适/52

► 销售情景 22

顾客试衣的时候，其实尺码很合身，但顾客觉得还是小/54

► 销售情景 23

我不喜欢这款衣服，看起来太老土了/56

► 销售情景 24

你们的衣服款式还不错，可为什么颜色都那么深呢/58

► 销售情景 25

我感觉牛仔系列穿起来不上档次，并且还有点像劳动布/60

► 销售情景 26

你们的衣服怎么这么花呀，都找不到适合我穿的/62

► 销售情景 27

你们的款式怎么越来越年轻了，都找不到适合我穿的/64

► 销售情景 28

你们的款式怎么这么少呀，感觉都没有什么可买的/66

► 销售情景 29

你们的衣服好难看，怎么感觉都怪怪的/68

第三章 如何处理服装的品质问题

► 销售情景 30

顾客很喜欢某款纯棉衣服，询问是否会褪色、缩水或起球/73

● 销售情景 31

你们这个牌子是刚出来的吧，我怎么从来没有听说过呀/76

● 销售情景 32

过时的旧款拿出来处理，被顾客认出/78

● 销售情景 33

本是新款，由于款型类似，被顾客误认为去年旧款/80

● 销售情景 34

你们这种面料的衣服，还有没有其他款呢/83

● 销售情景 35

你们家的衣服与隔壁那家相比，哪家更好/85

● 销售情景 36

我一直买你们这个牌子，但我发现你们的风格老在变/87

● 销售情景 37

我发现你们家的新款上市速度实在是太慢了/89

● 销售情景 38

这衣服的款式、花色我都满意，就是觉得这处面料不舒适/91

● 销售情景 39

你们还是高档品牌呢，做工这么糟糕，这里还有线头/93

● 销售情景 40

如果这件羽绒服只穿几天就有小绒绒跑出来，你们怎么处理/95

● 销售情景 41

为什么你们家这种面料不可以机洗，××牌子都可以/97

● 销售情景 42

什么国际品牌，你们只是挂个意大利的牌子而已/99

● 销售情景 43

你们的衣服穿一段时间就掉色，款式也单调，还是××品牌好/101

► 销售情景 44

这款不是纯棉的衣服，算了，我喜欢穿纯棉的/103

► 销售情景 45

你们的衣服上有皮装饰，干洗店说不可以干洗/105

► 销售情景 46

这衣服都不能水洗，真是麻烦，我不要了/107

第四章 如何处理顾客的价格异议

► 销售情景 47

你们跟××品牌质量差不多，不过价格却比他们高很多/111

► 销售情景 48

我来你们店好几次了，我是诚心想要，你再便宜点我就买了/113

► 销售情景 49

衣服我觉得还可以，便宜点，再少50元我就要了/116

► 销售情景 50

这衣服不就是普普通通的化纤面料吗，价格怎么还这么贵/119

► 销售情景 51

顾客明明很喜欢这件衣服，但还是要狠命杀价/121

► 销售情景 52

隔壁店和你们一样都是卖涤纶面料的，怎么你们比人家贵那么多/123

► 销售情景 53

对面店的衣服与你们的款式几乎一模一样，但价格比你们低得多/125

► 销售情景 54

衣服、款式、做工等方面我都挺满意，就是感觉价格高了/128

► 销售情景 55

顾客觉得衣服太贵了，说不需要买这么好的衣服/131

➤ 销售情景 56

我每个月都来你们店，已经是老顾客啦，都没有优惠吗/133

➤ 销售情景 57

为什么你们的衣服要比别家店贵那么多呀/135

➤ 销售情景 58

像这种款式和面料外面只卖 200 元，怎么你们却要卖 300 多元/137

➤ 销售情景 59

我也是你们的老顾客了，怎么和新顾客一样一点优惠都没有/139

➤ 销售情景 60

我认识你们老板哟，你给我再优惠点，要不我给他打电话/142

➤ 销售情景 61

顾客试穿很满意，但一旦看到价格就不买了/144

➤ 销售情景 62

一件羊毛衫要 400 元，搞错没有，也太贵了吧/146

➤ 销售情景 63

顾客拿起衣服，问到价格后转身就走/148

第五章 如何处理顾客的折扣及优惠问题

➤ 销售情景 64

我就是先试试，我经常逛街，等你们打折的时候我再买/153

➤ 销售情景 65

我不要什么赠品和积分，你把它们换作折扣抵给我吧/155

➤ 销售情景 66

不打折？人家国际品牌都打折呢，你们为什么不打折/157

➤ 销售情景 67

你们的衣服这么贵呀，可以打几折呢（处于销售初期尚未试穿）/159

● 销售情景 68

你们公司现在是 6.5 折，以后会不会有更低的折扣/162

● 销售情景 69

一件不打折，买三件也不打折，如果这样我就一件都不买/164

● 销售情景 70

你们店的衣服什么时候开始打折呀/167

● 销售情景 71

刚买的衣服折扣就打得这么厉害，真窝火，你们要赔我差价/170

● 销售情景 72

公司规定打折后就不能要赠品，可顾客就是两个都要/172

● 销售情景 73

你们衣服刚上市时都说都不打折，但后期却打得一个比一个低/174

● 销售情景 74

其他品牌也打 6 折，赠品比你们还丰富，你们太不灵活了/176

● 销售情景 75

为什么你们的品牌还没有过季就开始打折了/178

● 销售情景 76

我每年都买你们那么多衣服，应该给我一个特别折扣/180

● 销售情景 77

与对面那家店比起来，你们提供的贵宾卡优惠力度太小了/182

● 销售情景 78

好，就算不打折吧，那把你们戴在模特上的饰品送给我/184

● 销售情景 79

你们的衣服比附近 × × 店（代理店）卖的价格高/186

● 销售情景 80

如果你们一个月内打更低的折扣，我就找你们退货或补差/188

第六章 如何处理顾客的投诉问题

► 销售情景 81

上次买的毛衣都缩水了，而且还起球，价格却那么贵/193

► 销售情景 82

顾客在退货期内因款式等非质量问题而要求退货/195

► 销售情景 83

按规定这种情况可以退货，但问题是衣服已超过退货期/197

► 销售情景 84

无法证明是质量问题，但顾客却要求退换，不解决不离店/200

► 销售情景 85

你们的衣服这么贵，怎么买回去后按要求洗涤还是掉色/203

► 销售情景 86

衣服刚刚买，天气就开始转凉了，顾客要求退货/206

► 销售情景 87

某些顾客买衣服每次都要换三次以上，应该如何与其沟通/208

► 销售情景 88

收集VIP顾客资料时，请顾客登记，可顾客转身就走/210