

A composite image at the top of the cover. On the left, a woman with short blonde hair, wearing a light-colored suit jacket, is smiling and leaning forward. On the right, there is an inset photograph of a clothing store interior, showing racks of clothes and a display counter.

服 装 商 务 休 闲 系 列

服装营业员 培训

吴卫刚 主编



中国纺织出版社

服装商务休闲系列

服装营业员培训

吴卫刚 主编



中国纺织出版社

内 容 提 要

营业员是商战第一线的战斗员。服装营业员对行业的振兴起着重要的作用。本书分为八章,全面系统地介绍服装营业员的应知应会及管理知识。包括面料基础、服装专业知识、顾客的消费心理、柜台语言艺术、营业礼仪与展示、服装经营过程、接待与销售技巧、营业员与管理及商场管理案例等内容。

图书在版编目(CIP)数据

服装营业员培训/吴卫刚主编. —北京:中国纺织出版社,

2001.5(服装商务休闲系列)

ISBN 7-5064-1990-4/F·0155

I. 服… II. 吴… III. 服装-销售学 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 23309 号

策划编辑:李东宁	责任编辑:王力凡	责任校对:余静雯
责任设计:何建	责任印制:刘强	

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号

邮政编码:100027 电话:010—64168226

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

E-mail:faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社印刷厂印刷 各地新华书店经销

2001年5月第一版第一次印刷

开本:850×1168 1/32 印张:13

字数:267千字 印数:1—5000 定价:20.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

前言

如果把服装行业比做一支部队，营业员就是战斗在最前线的排头兵。营业员在这支部队中起着非常重要的作用。

在现代市场日益火爆的背景下，竞争也日趋激烈，许多老板和营业员感叹生意越来越不好做。毫无疑问，要想刷新利润和业绩，对营业员能力的培训将成为商界更加重视的问题。消费者对服装的要求越来越高，营业员的专业素质也必须有相应的提高。可以说，谁能打好营业员这张牌，谁就能在商战中取得更大的胜利。

卖服装原本被认为是一件非常简单的事情，但事实并非如此，懂得服装及纺织方面的专业知识，学会规范的服务性语言，了解顾客的消费心理，掌握各种服务技巧，正确对待商店对营业员的科学管理，都是营业员所必备的基本知识。

服装行业急需高素质的营业员，也可以说，营业员是否优秀，就意味着企业的业绩是否优秀，营业员决定着零售商店的命运，选好、用好、培训好营业员，也是服装行业的老板们一项重要的工作。

不想当将军的士兵不是好士兵，不想升职的营业员也不是好营业员。营业员在商战的第一线经受磨炼，创造业绩，并掌握一定的管

理知识,对提高自己的人生价值也是百利而无一害的。能够赚到钱,老板员工大家都好,但如何赚钱,则必须要经过学习。

祝营业员们获得成功! 祝老板们发财!

吴卫刚

2001 年 1 月 30 日



吴卫刚 副教授, 1982 年毕业于郑州工业大学。1985 年开始从事服装教学工作。先后在国家级刊物上发表了“服装专业教学研究”、“服装表演的心理研究”、“中国服装行业名牌战略”、“中国服装CI企划”、“服装工效学探幽”、“河南气象与服装市场”、“中国当代服装企业家”等30多篇论文。已完成省级科研项目“河南省服装名牌战略研究”、“职业服装开发应用研究”、“校园礼仪服装设计”、“工矿企业劳保服的设计与开发”等项目。现已出版的著作主要有《服装开店办厂指南》、《服装设计概论》、《服装裁剪与选料》、《服装企业管理》、《服装市场营销》、《服装美学》、《快速精通裁剪》、《快速精通缝纫》、《时装模特培训教程》等。

- 主编: 吴卫刚
- 副主编: 王前进 刘彦明
- 编委: 刘少恒 周蓉

目录

第一章 服装面料基础知识	001
一、服装面料的分类和编号	002
1. 分类	002
2. 常用服装面料的编号	004
二、面料的生产过程	010
1. 纱线	011
2. 织物	012
3. 染整	016
三、常用服装面料的种类及特点	017
1. 棉类面料	017
2. 毛类面料	025
3. 丝类面料	031
4. 麻类面料	042
5. 纺织新面料	043
四、面料的鉴别与洗涤保养	046
1. 原料鉴别	046
2. 织物外观特征	047
3. 服装面料的质量标准	050
4. 服装的洗涤	052
5. 服装的熨烫和保养	053

第二章 服装专业知识	059
一、服装术语与分类	060
1. 常用专业术语	060
2. 上衣类服装	063
3. 裙装款式与变化	065
4. 服装的种类	067
5. 国家号型系列标准	078
二、服装衣料与算料	082
1. 裁剪衣片与丝缕	083
2. 面料的倒顺花	084
3. 鉴别织物的正反面	084
4. 排料的三个基本原则	085
5. 如何计算裁剪用料	087
三、服装设计知识	088
1. 服装造型的点线面	088
2. 服装的形式法则	091
3. 服装的三个属性	094
4. 服装与美	097
5. 服装色彩知识	104
6. 服装色彩的应用	109
第三章 迎合消费心理	115
一、有需求才会有消费	116
1. 消费需求的特点	117
2. 顾客需求的层次	120
3. 顾客消费的心理	124
4. 顾客消费的目的	129
二、影响消费的八大因素	131
1. 社会文化	131

2. 流行	135
3. 服装商品的心理功能与特征	137
4. 商品名称	140
5. 商标	142
6. 商品包装	144
7. 商品价格	146
8. 商品广告	149
三、店容店貌促销售	154
1. 用店面形式诱导消费	154
2. 塑造店内的氛围	157
3. 服装店里的光照设计	159
4. 音乐为时装增色	161
5. 商店中的色彩调配	163
6. 橱窗设计有讲究	163
7. 服装的陈列技巧	165
四、如何给服装定价	169
1. 期望定价法	170
2. 成本加成法	170
3. 组合定价法	171
4. 弹性定价法	171
5. 高价定价法	171
6. 低价定价法	172
7. “君子”定价法	172
8. 温和定价法	173
9. 招徕定价法	173
10. 行情定价法	174
11. 需求定价法	174
12. 习惯定价法	175
13. 声望定价法	175

14. 优惠定价法	176
15. 巧用数字法	177
16. 明码标价法	178
17. 陪衬定价法	178
18. 分级定价法	179
19. 撇油定价法	179
20. 渗透定价法	180
21. 单位定价法	180

第四章 柜台服务语言艺术181

一、服务语言三大类182

1. 口语183
2. 辅助性语言184
3. 形体语言186

二、使用服务语言的四个原则186

1. 尊重性原则186
2. 正确性原则188
3. 适应性原则189
4. 简明性原则191

三、如何用好服务语言192

1. 服务语言的功能192
2. 服务语言的表达和领会194
3. 礼貌语言的三个准则195
4. 正确使用礼貌敬语197
5. 形体语言魅力大198
6. 专业知识能丰富服务语言203
7. 如何用好服务语言205

四、柜台语言与忌语208

1. 招呼用语与禁语209

2. 介绍用语与禁语	210
3. 接待用语与禁语	211
4. 顾客试穿时的用语与禁语	212
5. 顾客犹豫时的用语与禁语	213
6. 业务忙时的用语与禁语	214
7. 收找款用语与禁语	215
8. 收款发生差错时的用语与禁语	216
9. 退换商品时的用语与禁语	217
10. 答询用语与禁语	218
11. 下班前的用语与禁语	219
 第五章 营业礼仪与服装展示	221
一、礼仪是一种营业规则	222
1. 礼仪无处不在	222
2. 礼仪与商人文化	223
3. 营业员的仪表美	226
4. 接待顾客时的礼仪	230
二、服装的展示与介绍	235
1. 如何展示服装	235
2. 如何向顾客介绍商品	238
3. 当好顾客的选购参谋	243
 第六章 经营与营业过程	249
一、做好服装进货	250
1. 进货的原则	251
2. 进货渠道与方式	254
3. 服装的进货手续与管理	255
4. 进货技巧	256
5. 建立严格的验收制度	259

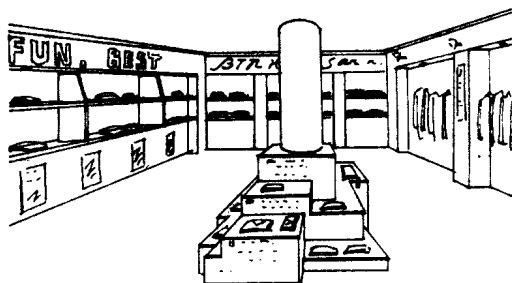
6. 进销差价的计算	261
二、处理好服装的存货业务	262
1. 做好库存与盘点	263
2. 有效的库存分析	266
3. 库存保管应重视	267
三、营业规程	271
1. 营业前的准备工作	272
2. 营业中的工作	275
3. 营业间隙的辅助工作	279
4. 做好交接班	281
5. 营业结束的工作	282
 第七章 接待与销售技巧	 285
一、顾客购买的心理过程	286
1. 注视商品阶段	287
2. 产生兴趣阶段	288
3. 功能联想阶段	289
4. 希望拥有阶段	289
5. 比较评价阶段	290
6. 确立信心阶段	290
7. 采取行动阶段	291
8. 满意体验阶段	291
二、接待顾客的艺术	293
1. 售前待机的要求	293
2. 接近顾客的时机	295
3. 掌握时机打招呼	297
三、销售技巧	301
1. 了解顾客需求心理的技巧	301
2. 吸引顾客的技巧	306

3. 刺激顾客购买欲的技巧	311
4. 接待技巧	315
5. 促成交易的技巧	321
6. 商品成交操作技巧	324
四、正确处理与顾客的冲突	325
1. 营业员与顾客的关系	326
2. 冲突产生的原因	327
3. 冲突的类型与表现	332
4. 怎样防止和化解冲突	338
 第八章 营业员与管理	 349
一、怎样做好营业员	350
1. 营业员应掌握的知识	350
2. 营业员的修养	353
3. 营业员的基本素质	358
二、营业员的岗位工作	359
1. 营业员的工作职责	360
2. 营业员的柜台纪律	361
3. 营业员的服务标准	364
三、营业员的培训内容	365
1. 道德修养的培训	365
2. 仪表仪态的培训	366
3. 服务用语的培训	367
4. 专业知识的培训	368
5. 经营过程的培训	368
6. 销售技巧的培训	369
7. 商品陈列的培训	369
8. 核算技能的培训	369

四、营业员五级制管理	370
1. 一级营业员标准	371
2. 二级营业员标准	372
3. 三级营业员标准	373
4. 四级营业员标准	374
5. 五级营业员标准	376
附录一 营业员礼仪培训案例	379
1. 卖场待机的原则	380
2. 接近时机的原则	381
3. 商品展示的原则	382
4. 学习知识的原则	383
5. 推荐购买的原则	383
6. 重点销售的原则	384
7. 转换应对的原则	385
8. 接受收银的原则	386
附录二 营业员工作规范案例	387
1. 营业员服务工作要领	387
2. 营业员的基本素质要求	387
3. 营业员的岗前准备工作	388
4. 营业员的工作规范	389
5. 解决柜台矛盾的工作规范	392
6. 收银员的工作规范	393
7. 营业员岗前九不许	394
8. 营业员常见的九种过失	394
附录三 《中华人民共和国商业行业技术等级标准》	396

第一章

服装面料基础知识 //





一、服装面料的分类和编号



营业员需要具备一些基本的面料知识。

服装的制作离不开服装面料。服装面料是构成服装的基本用料和主要用料,对服装的造型、色彩、功能起着主要作用。服装面料大多为纺织纤维的梭织布和针织布,也包括天然皮革、人造皮革、塑料等。

002

1. 分类

服装面料种类繁多,根据不同的着眼点有不同的分类,通常有以下几种:

(1)根据面料采用的原料分 根据服装面料的原料组成,主要可分为天然纤维和化学纤维两大类,具体分类情况如表 1-1 所示。

(2)根据面料的生产过程分

■梭织物:在织布机上由互相垂直排列的经、纬纱线按一定规律交织而形成的织物。

表 1-1 纺织纤维的分类

天然纤维	植物纤维	种子毛纤维	棉花、木棉
		韧皮纤维(茎纤维)	亚麻、苎麻、黄麻
		叶纤维	剑麻、蕉麻
		果实纤维	椰子纤维
	动物纤维	毛发纤维	羊毛、马海毛、山羊绒、兔毛、骆驼毛、牦牛毛
		丝纤维	桑蚕丝、柞蚕丝
	矿物纤维	石棉	
化学纤维	再生纤维	再生纤维素纤维	粘胶纤维、铜氨纤维
		再生蛋白质纤维	大豆纤维、花生纤维
	醋酯纤维	二醋酯纤维、三醋酯纤维、乙基纤维素纤维	
	合成纤维	聚酯纤维	涤纶
		聚酰胺纤维	锦纶 6、锦纶 66
		聚丙烯腈纤维	腈纶
		聚乙烯醇纤维	维纶
		聚丙烯纤维	丙纶
		聚氯乙烷纤维	氯纶
		聚氨酯弹性纤维	氨纶
		其他	
	无机纤维	金属纤维、碳纤维、玻璃纤维、陶瓷纤维	

■针织物：在针织机上使线圈按一定规律相互串套而形成的织物。

■非织造物：将纤维、纱线成网或定向铺置，经机械或化学加工，使之粘合或缝编加工而形成的织物。

(3)根据面料的外观和生产工艺分

■本色织物：采用原料的本色纤维进行纺纱、织造得到的织物，一般为本白色。