



新农村十万个怎么办

精品装配“农家书屋” 智力支撑新农村建设

如何经营 服装店

RUHE JINGYING
FUZHUANGDIAN

《新农村建设青年文库》编写组 编写



新疆青少年出版社



1. 开办服装店之前,需考虑哪些问题?	1
2. 服装流行的特点有哪些?	2
3. 开店商业计划报告包括哪些内容?	3
4. 如何选择开店的“黄金宝地”?	4
5. 在都市中心的商店街区开店有哪些优点与缺点? ...	7
6. 如何快速租下店面?	8
7. 一个好的服装店店址应具备哪些特点?	10
8. 如何设计服装店的店名?	12
9. 如何设计服装店的店面招牌?	14
10. 如何设计招牌的文字?	15
11. 如何设计服装店的店门?	16
12. 服装店的橱窗如何设计?	17
13. 如何根据服装的形态和性质来设计店内空间? ...	19
14. 如何利用建筑装修元素设计服装店室内空间? ...	20
15. 如何设计服装店的店内灯光?	21

16. 服装店内的试衣间如何设计?	24
17. 怎样评估卖场设计的质量?	25
18. 优秀卖场的陈列原则是什么?	26
19. 卖场改造需要遵循什么原则?	28
20. 开店后,进货的时机如何把握?	28
21. 服装店进货时需要遵循什么原则?	29
22. 进货前需要考虑哪些因素?	30
23. 商品陈列有哪些方法?	30
24. 有效陈列应注意哪些问题?	33
25. 国际上流行的商品陈列技巧有哪些?	34
26. 怎样进行商品陈列的检验与评估?	35
27. 商品装饰中应考虑哪些问题?	36
28. 陈列装饰如何管理?	36
29. 商品装饰有哪些具体原则?	38
30. 销售信息有哪些管理准则?	39
31. 商品存货如何管理?	40
32. 良好的存货管理能带来哪些效益?	41
33. 存货过剩的原因有哪些?	42
34. 减少存货积压的方法和处理方式有哪些?	42
35. 如何给服装店的商品定价?	42
36. 如何确定换季时机?	44
37. 怎样对抗服装店生意萧条的局面?	45
38. 怎样管理滞销服装?	46

39. 服装店在选聘店员时,需考察应聘人员哪些素质?	47
40. 决定录用人选时应考虑哪些要素?	48
41. 服装店店长履行职务的基本原则有哪些?	48
42. 服装店店长必须履行的管理职责和岗位职责有哪些?	49
43. 服装店店长应该具备哪些能力?	50
44. 服装店店长有哪些主要工作和辅助工作?	51
45. 服装店店员的基本工作职责有哪些?	52
46. 服装店店员的岗位职责有哪些?	53
47. 如何培养店员的能力?	55
48. 给员工培训,具体有哪些培训目标?	56
49. 培训员工的方法有哪些?	58
50. 什么是绩效管理? 绩效管理需遵循哪些原则? ...	59
51. 如何进行绩效评价?	60
52. 市场调查的方法大致有哪几种?	61
53. 在经营活动中需遵循哪些道德行为准则?	63
54. 服装店促销的任务和目标有哪些?	65
55. 如何撰写促销方案?	66
56. 服装店促销的策略有哪些?	70
57. 什么是组合促销?	73
58. 优惠促销的优缺点有哪些?	73
59. 如何进行竞赛促销?	74

60. 怎样做到促销活动的连续性?	75
61. 服装店淡季促销有哪些技巧?	75
62. 适合我们国人的服装品牌营销策略有哪些?	78
63. 对顾客服务有哪些原则?	81
64. 服装店销售人员怎样去探寻顾客的购买时机? ...	82
65. 服装店店员如何把握机会接近顾客?	83
66. 服装店店员如何向顾客介绍店内服装?	84
67. 售后服务的流程是什么?	85
68. 顾客对所购服装的抱怨主要有哪几种情形?	85
69. 顾客对服务的抱怨主要有哪几种情形?	87
70. 应对顾客抱怨时,店员应保持什么心态?	88
71. 如何处理与顾客的纠纷?	89
72. 千万不可对顾客使用哪些语言?	90
73. 服装店财务管理有什么作用?	91
74. 服装店财务管理系统如何核算?	93
75. 服装店财务管理有哪些安全防范措施?	94
76. 开办服装店经验中可供借鉴的“六招”是指 什么?	96
77. 怎样提升服装店的人气?	98

1. 开办服装店之前，需考虑哪些问题？

现在，越来越多的人有了开店的计划，而服装店是一个理想的选择。这是因为服装店规模小，投入资金少，又可以轻易展现开店人的风格。但是，开服装店并非一定能够成功，在决定开办服装店之前，一定要了解服装店经营的难处。能克服这些困难，才是办好一家服装店的基础。

其一，服装店竞争激烈。开办服装店的企业和个人为数众多，而且与其他类商店之间的竞争也十分激烈，寻求新的机会很不容易，所以仅仅按照自己的构想去经营很可能会碰壁，这就需要创办人具有比较强的心理承受力和驾驭市场的能力。

其二，经营者需要有专业知识。专业性强是服装店的特色。因此经营者必须对自己所经营的服装有丰富的了解，这不仅能保证所买进的货物品质优良，而且能向顾客提供高层次和周到的服务。综观世界上一些成功的商店，我们可以发现它们的经营者基本上都是专家。书店的经营者是饱读的学者，古董店的老板大多是古董鉴赏家，集邮社的创办人多是集邮家，因此服装店的经营者也应该有服装类的专业知识。有人说，服装店能否办

得起来，关键在于资金，而服装店能否办好，关键在于经营者的专业知识，想必这是有一定道理的。

其三，资金要有保障。开店需要钱，而开办何种服装店，需要多少钱，都必须事先知晓。地域不同，规模不同，商品等级不同，资金的投入也是不同的。如果创办者能独立负担全部资金投入是最为理想的。如果资金不足，就要考虑借款。这时对借款的风险大小与自己的承受风险实力如何都要仔细估算。常有人因为资金不足，致使开店的理想成为泡影，或只好缩小服装店的规模。

其四，开店可行性分析。在开店前的准备阶段，为了保证投资项目的技术先进性、经济可靠性和环境适宜性，首先需要对开店进行可行性分析，即系统全面地对投资项目的各个方面进行调查研究，之后作出一个综合的论证。比如，对市场环境进行分析。开设新店前，需要对市场进行比较充分的调查分析，了解目标城市的人口、经济以及服装业发展状况。对所在的市场环境做到心中有数，才能在未来的经营中有的放矢，争取最大的成功。

2. 服装流行的特点有哪些？

服装流行的特点如下：

(1) 新颖性。它是最为显著的特点。流行的产生基于消费者寻求变化的心理和追求“新”的表达。人们希望对传统的突破，期待对新生的肯定。这一点在服装上主要表现为款式、面料、色彩的三个变化。因此，服装店要把握住人们的“善变”心理，以迎合消费者“求异”的需要。

(2) 短时性。“时装”一定不会长期流行，长期流行的一定不是“时装”。一种服装款式如果为众人接受，便否定了服装原有的“新颖性”特点，这样，人们便会开始新的“猎奇”。如果流行的款式被大多数人放弃的话，那么该款式时装便进入了衰退期。

(3) 普及性。一种服装款式只有被大多数目标顾客接受了，才能形成真正的流行。追随、模仿是流行的两个行为特点。只有少数人采用，无论如何是掀不起流行趋势的。

(4) 周期性。一般来说，一种服装款式从流行到消失，再过若干年后还会以新的面目出现。这样，服装流行就呈现出周期性特点。例如，日本学者已经发现，裙子的长短变化周期约为 24 年。

3. 开店商业计划报告包括哪些内容？

开店商业计划是对整个开店程序的具体规划，其内

容包括以下几个方面：

(1) 总体经营计划。包括确定目标市场、服装店形象、经营目标、产品组合、商店规模、经营方式、产品采购方式等。

(2) 人员计划。包括确定组织结构、管理队伍、员工以及人员培训、工作职责、业绩水平等。

(3) 租赁装修计划。包括确定租赁或购买房屋计划、装修计划、资金预算等。

(4) 经营管理计划。包括确定服务对象、经营方针、经营指标、销售政策、采购政策、促销政策、人事政策、财务政策、卖场布置、开店营业的宣传等。

4. 如何选择开店的“黄金宝地”？

随着创业热的不断升温，如今想投资开店的人越来越多。但开店并非像“春天播种，秋天结果”那么简单，它要牵涉到选址、融资、进货、销售等诸多环节。其中，选址是关键的第一步。专家指出，开店不同于办厂开公司，其以零售为主的经营模式决定了店面选择的重要性，这往往直接决定着创业的成败。那么，如何选择开店的“黄金宝地”呢？对此，专家提出了五条良策：

其一，广开渠道寻找商铺。现在有许多创业者仅通

过报纸广告、房屋中介、房地产交易会、互联网等来了解商铺信息。其实，商铺市场有个“2：8法则”，即公开出租信息的店铺只占总数的20%，而以私下转让等方式出租的却占80%。所以，寻找商铺一定要广开渠道，多管齐下。

其二，“客流”就是“钱流”。商铺选址一定要注意周围的客流量、交通状况以及附近居民和单位的情况。对经营商铺的创业者来说，“客流”就是“钱流”，千万不要因为怕竞争而选在偏远地区。其实，商业区店铺比较集中，反而有助于积聚人气，但要注意经营中的错位问题。可在平日上下班高峰或假日，计算有多少人路过某个地段，就可以估算出人流量，再看看此地段旁边商铺的生意如何，这样，心里就可以大概估算出这是否为黄金地段了。当然，人流量大的店铺，租金一定高，但是通常都是一分钱一分货。如果一时付不起高租金，宁愿选租一间地段好但比较小的坪数，或者切分大的坪数分租。人流量少的店铺，不管租金多么便宜，基本上都很难经营下去。

其三，选址要有前瞻性。并不是所有的“黄金市口”都一定赚钱，有时遇到市政规划变动，热闹的地段也有可能变成冷僻之地。因此，创业者在选址时要将眼光放远些，多了解该地区将来的发展情况。除了市政规划外，

还要注意该地区未来同行业竞争的情况。

其四，注意租金的性价比。不同地理环境、交通条件、建筑物结构的店面，租金会有很大出入，有时甚至相差十几倍。对创业者来说，不能仅看表面的价格，而应考虑租金的性价比问题。举例来说，对月收入在2万元左右的服装店，其月租金在3 000~5 000元比较合适，能保证一定的毛利率。

其五，“团租”方式经济实惠。目前，十几平方米的小商铺很抢手，租金因此水涨船高，而一二百平方米的大商铺却因滞租而身价下跌，在这种情况下，建议几个创业者以团体租赁的方式低价“吃”下大商铺，然后再进行分割，细算下来能节省不少费用。

专家总结，商铺投资应放眼在区域经济、收入水平、居住区规划、导入人口质量等发展趋势问题上，应该致力于了解商铺所拥有的商圈、购买力的质量和数量，以及商铺本身的品质，从中选出成本不高、增值潜力较大的商铺。通常情况下，繁华商业区商圈范围较广、客流量大，营业额必然较高；人口密度高的大中型居住小区需求旺盛，而且客源稳固，可保证店铺的稳定性；沿街店铺具有地理优势，客流量最多，商铺经营面较广；郊区住宅社区配套商铺则有较大的价格优势和发展潜力。

5. 在都市中心的商店街区开店有哪些优点与缺点？

这类地区客流量多，客层与年龄层的组合多样而丰富，商店很容易就能利用市中心的影响力和辐射力产生的聚合效应来发展自己。商店林立繁华的商业中心一般都能使顾客产生信任感和向往心情，消费者大多愿意到商店众多的商业中心选购商品，以便进行更好的对比，因此在这类地区建立服装专卖店是比较好的选择。在我国，如北京的“王府井商业街”，上海的“南京路商业街”、“淮海路商业街”以及天津的“和平路滨江道商业街”等都是商业中心，其影响力和辐射力都是跨地区的。

商业中心一般是该地区客流量大、购买频率和购买质量较高的地区。来此购物的顾客大多表现出较强的求质、求好、求美的心理特点，对价格的敏感程度相对较低。所以在这些地区，商品的质量要好，品种要齐全，要有较强的趋时性及时代感，这些都是要优先考虑的。

但同时，这些地区的费用比较高，竞争性也强，并非适合所有店铺的理想开业地点。一般来讲，它较适合中型服装店及服装专卖店。店主应针对性地对顾客提供服务，在节假日顾客多时，更要用适当的营销手段

吸引顾客，还可灵活聘用学生打工。因为他们对服装的流行有一定的认识，能体现青年一代的心理及审美观念，容易与顾客交流。

6. 如何快速租下店面？

一旦找到理想的店面，就要当机立断，出手迅捷，尽快租下看中的店面，否则很有可能会因你的片刻迟疑而被别人捷足先登，导致错失良机。由此看来，谈判自然是至关重要的。

(1) 谈好房租价格。对于开店来说，房租往往是最大的固定成本。在与房东侃价之前，首先应该先自定一个能够接受的最高价，这个价位必须是：①你觉得自己是有把握负担得起的，尤其是在必须一笔付清数年租金的情况下，看看自己有没有给付的能力；②预算一下，估计是有钱可赚的；③再向附近类似的门面打探一下，如果价位基本一致，说明是比较合理的，然后再依据这一自己设定的最高房租价格，比较房东给出的房租价格，权衡后进行侃价谈判，这样会比较容易成功。

(2) 谈好缴付方式。缴付房租有多种方式，一般最常见的有按月结算、定期缴付和一次性付清三种。假如除了固定的月租金外，房东还要根据你的经营状况分享

一定比率的利润，可以采用按月结算的方法，这样的好处是能够及时结算，双方都会比较满意。有的门面房定下一年或两年的租金后，其后再要续租的话，常常要按一定的比率逐年递增，这种情况下最理想的租金缴付方式是每半年或一年集中缴付一次，这样一旦你有了新的店面或有转行的意向，就不会损失保证金了。还有的店面是长期定租的，一租就是十年二十年，如果你有足够的资金，而且看好你选定的店面，也可以一次性将十年二十年的房租全部付清，这样既可免除门面半途被别人高价挖走之虞，也能不受涨租的影响，从长远看，也节约不少租金。

(3) 谈好附加条件。与房东谈判，除了谈租金外，还要注意谈妥有关的附加条件，这也可以使你节省不少开支。

首先，你在租房前应对店面内现有的情况，包括装修状况、设备状况等都了解清楚，然后通过谈判，要求房东在出租前对门面房进行基本的整修。如拆除原有已报废无法再利用的设备和装修，对店面的房顶、地板、墙壁作基本的修缮，添置或维修水电设施等，或者要求房东承担相应的费用，在租金中予以抵扣。总之，要尽量争取节省开销。

其次，你可以通过谈判要求免付押金。一些黄金地

段的门面房押金也往往是比较可观的，虽然最终会还给你的，但如果你一直经营下去，这笔钱也就等于被套牢了。对于资金紧张的创业者来说，这也是一个不小的“包袱”，如果谈得好，完全是有可能卸掉的。

最后，还可以通过谈判要求延期缴付房租。尽量压低初期的租金，待一段时间之后，生意走上正轨，再按标准支付，并补足前期的差款。只要你言辞恳切、入情入理地分析给房东听，并能主动限定延期期限，相信通情达理的房东是会答应的，这也可以为创业初期减轻不少经济负担。

7. 一个好的服装店店址应具备哪些特点？

一般来说，好的店址都有一些共同的特点，大致有如下几点：

(1) 商业活动频率高的地区。这种地区一般也是商业中心或闹市区，商业活动频繁。这样的店址就是所谓的“寸金之地”。

(2) 人口密度高的地区。在居民区附近开店，人口比较集中，人口密度较高，人们去店里的频率相对高，生意自然也就好做。在这类地区，各年龄层和社会阶层

的人都有，对于选货作业来说比较容易，任何款式类型都会有较多的顾客。而且，由于人口的流动量一直都很很大，因此销售额不会骤起骤落，可以保证店铺获得稳定而丰厚的收入。

(3) 客流量多的街道。客流量大，光顾店铺的顾客就相对多，但要考虑街道哪边客流量大，以及分析一些地形或交通的影响，以选择最优地点。

(4) 交通便利的地区。要交通便利，顾客才愿意光顾。一般来说，附近有汽车站，或者顾客步行不到 20 分钟的路程可到达的店铺是最优的选择。

(5) 人们聚集或聚会的场所。如果服装店开设在剧院、电影院等娱乐场所附近，就会吸引那些休闲娱乐的人到店中购物。众所周知，来这类娱乐场所的大都是年轻人，他们追求时尚的心理很强，所以，在这些地方开一家时尚的服装店，会吸引大批追赶潮流的年轻顾客。

(6) 同类店铺聚集的街区。对于服装这类选购性商品，若能集中在某一地段或街区，则更能招揽顾客。因为经营同类商品的店铺很多，顾客有更多的机会进行比较和选择。例如，成都的科甲巷一条街，是成都高档服装的聚散地，生意相当火爆；东玉龙街则是皮衣一条街，天气转凉或寒冬将至时，选购皮衣的人都要来这里逛逛，生意兴隆自不必说。

一般来说，具有以上特点中的两个就算是好的地点了，如果能全部具有，则是最佳的店址。但是具有这些特点的地点一般租金都会相当高，店主不要被较高的房租吓倒，而要认真分析投入这笔资金能带来多大收益。一般只要开店构想对了，都是高投入、高回报，所以要舍得在店址上投资。

8. 如何设计服装店的店名？

店铺的名称十分重要，一个具有高度概括力和强烈吸引力的名称，对消费者的视觉刺激和心理影响都起着重要作用，不仅能给人以美的享受，而且还能吸引顾客，增加销售量，起到第一“推销员”的作用。因此，店铺的起名也是一个大学问。一个好的店名必须对应其目标顾客的层次，适合其经营宗旨和情调，这样才能为店铺树立美好的形象，增强对顾客的吸引力。一般来说，好的店名需具备以下几个原则：

其一，易读易记原则。易读易记原则是对店名最根本的要求，店名只有易读易记，才能高效地发挥它的识别功能和传播功能。如何使店名易读、易记，这就要做到以下几点：

简洁。名字单纯，简洁明快，易于和消费者进行信