

普
华
经
管

SEC
SINO-AMERICAN
BRAND MANAGEMENT & CONSULTING ORGANIZATION

中研国际品牌管理咨询机构
SINO-AMERICAN BRAND MANAGEMENT & CONSULTING ORGANIZATION

中国服饰业加盟商业绩提升培训教材

主编 祝文欣 副主编 戴虹 高彩凤



精典伟业

行业权威媒体 **服装时报** 强力推荐
FASHION TIMES

VCD

随书附赠中研顾问授课 VCD

中国服饰业加盟商业绩提升必读宝典

细节决定旺铺

使终端销售业绩不断提升的 116 个细节

编著 ◎ 白国林

激烈的竞争让服装终端刀兵相接，肉搏战、阵地战、保卫战、歼灭战，终端店铺用尽了所有“绝招”却难以“回天”，

多少“江湖老手”拥有一流店铺却总是生意惨淡，多少“职业杀手”在“孤芳自赏”时一不留神就被“淘汰出局”，同样的口碑、同样的品牌，换个老板做就会“失之毫厘、差之千里”！

当老板感叹生意难做之时，我们立足系统、立足细节为您“解读”终端制胜的“秘籍”，揭开服装终端依靠细节“赚钱”的神秘“面纱”。

在这里，我们不谈理论，只谈细节；在这里，讲究“拿来能用、用了有效”的“硬”道理。这些“潜规则”看似通俗，却是提升终端卖场销售业绩的必备法宝！



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

PERFECT
PATHS

中国服饰业加盟商业绩提升培训教材

细节决定旺铺

使终端销售业绩不断提升的 116 个细节

白国林 编著

人民邮电出版社

图书在版编目(CIP)数据

细节决定旺铺:使终端销售业绩不断提升的116个细节/白国林编著.
—北京:人民邮电出版社,2006.9
中国服饰业加盟商业绩提升培训教材
ISBN 7-115-15117-2

I. 细... II. 白... III. 服装—零售商业—销售管理—技术培训—教材 IV. F721.8

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 091643 号

内 容 提 要

本书介绍了终端服装店铺经营管理的大量细节,介绍了很多“拿来能用、用了有效”的方法。这些“潜规则”看似通俗,却是提升终端店铺销售业绩的必胜法宝。本书具有简明实用、耐看易懂的特点,针对终端店铺经营中最常见的问题和对业务具有重大影响的行为,介绍了116个必须注意的细节,精辟地分析了这些细节如何影响顾客的消费心理和消费行为,针对每一个范例或细节,都以最直观的方式总结出一个窍门、一种技术或一条经验,从而真正帮助终端店铺业绩提升。

本书读者群为服装行业终端从业人员,包括终端加盟商老板、店经理、导购人员,以及服装行业所有从业人员。

细节决定旺铺

——使终端销售业绩不断提升的116个细节

◆ 编 著 白国林

责任编辑 汪 洱

◆ 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: 19.5

字数: 236千字

2006年9月第1版

2006年9月北京第1次印刷

ISBN 7-115-15117-2/F·829

定 价: 39.80元(附光盘)

广告经营许可证:京崇工商广字第0021号

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



祝文欣

中国服饰业著名营销管理专家

中国连锁经营协会服饰业顾问

中研国际首席管理顾问

中国服饰咨询业的拓荒者

《服装时报》专栏作家

北京服装学院北服——中研品牌 & 营销研发中心特聘顾问。在与国内外著名品牌管理咨询机构多年的合作与交流中，积累了丰富的市场营销、企业管理、团队建设与人员激励等方面的管理经验，尤为擅长服饰品牌战略与定位、市场拓展与品牌推广策划和学习型团队的组织建立等。

主持过 1000 多场专业培训课程，服务过 200 多家服饰企业和 50 多家商场，拍摄了 100 多集专业 VCD，主编出版了 30 余本品牌打造及加盟商终端管理专业书籍。

近年来参与的部分大型活动：

2001 年 中国连锁经营协会主办服装行业论坛

主讲：《创建服饰企业的快速反应模式》

2002 年 虎门国际服装博览会论坛

主讲：《批发型企业如何转向品牌经营》

2003 年 中国连锁经营协会主办服装行业论坛

主讲：《加盟商如何投资服装品牌》

2004 年 人民大会堂，由高科技产业化研究中心和人民日报

社主办的首届中国市场战略论坛

主讲：《赢在品牌，决胜终端》

2005 年 河南电视台、河南省服装行业协会、银基商贸城、东

方今报联合举办的首届“银基杯”民生服装文化节

主讲：《品牌生命力之源——品牌定位》

2005 年 由郑州市工商联服装商会主办，中央电视台广播影视

文化中心承办的“中国女裤看郑州”在人民大会堂服装品

牌动态联展的特约嘉宾

白国林

中研国际品牌管理咨询机构顾问，当过民办教师，摆过地摊，做过编辑，开过服装店，当过老板，做过职业经理人，虽历经沉浮但信念不改。

先后在伟志集团、药业公司、广告公司等多家单位从事经营管理工作，尤其在服装行业里历经 8 年，先后从事过广告宣传、渠道开发、SI 改造、市场策划、终端督导、企业内训等工作，并将案例研讨、情景模拟、游戏互动等培训方式不断引入企业内训，积累了丰富的服装店铺管理操作经验，2003 年被评为“河南省 2002 年度优秀策划人”，2004 年被河南省营销协会和销售与市场杂志社评选为“河南省 2003 年十大职业经理人”。



把中研顾问带回家!

★《给中国服装家族企业开一剂药方》VCD (13 碟)

★《中国服饰业品牌运营与管理》名家对话系列 VCD

1. 服饰品牌总部运营 (3 碟)
2. 服饰品牌人员管理 (4 碟)
3. 服饰品牌商品企划 (5 碟)
4. 服饰品牌特许经营 (3 碟)
5. 服饰品牌生产与采购 (3 碟)
6. 服饰品牌全能督导 (2 碟)

★《中国服饰代理商成长宝典》系列 VCD

1. 《代理商如何公司化运作》 (4 碟)
2. 《代理商·加盟商如何有效定货》 (4 碟)
3. 《代理商区域市场开发与管理》 (5 碟)
4. 《代理商·加盟商如何选人、用人、留人》 (13 碟)

★《中国服饰品牌加盟商创业宝典》系列 VCD

1. 决胜终端系列 (6 碟)
2. 金牌加盟商提升店铺业绩系列 (30 碟)
 - 卖场视觉营销 (3 碟)
 - 360° 卖场服务 (8 碟)
 - 卖场定货 (2 碟)
 - 卖场促销 (1 碟)
 - 卖场选址 (3 碟)
 - 卖场布局 (3 碟)
 - 卖场人员管理 (7 碟)
 - 卖场复制 (3 碟)
3. 提升企业核心动力创造卓越团队系列 (6 碟)

★《使终端店铺业绩提升 3 倍的中研宝典》系列 VCD

1. 让导购自觉自发的力量 (4 碟)
2. 激发顾客购买潜意识的助销音乐 (CD) (1 碟)
3. 高效卖场的顾客应对技巧 (3 碟)
4. 高效卖场的制度和表格 (3 碟)
5. 商品陈列技巧 (4 碟)

★《使终端店铺业绩提升 3 倍的激发顾客购买力的音乐》系列 VCD

1. 女装店铺专用音乐 (2 碟)
2. 男装店铺专用音乐 (2 碟)
3. 休闲装、运动装店铺专用音乐 (2 碟)
4. 晨会专用音乐 (1 碟)

装帧设计: 岩 冰

订购热线: (北京中研) 010-83548051 83548061
(广州中研) 020-37585071 37585072

<http://www.sec-china.com.cn>

此为试读, 需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

Every day,
are helping
You
to **change**
the **WORLD**

中研国际品牌管理咨询机构

SEC
SYSTEM OF EXPERT CONSULTANCY
品牌顾问 零售专家

推广全球品牌成功经验，专注中国服饰业管理服务



专业、专注、专心……

FOCUS ON
SERVICE TO CHINESE
FASHION INDUSTRY AND
PRODUCE THE SUCCESSFUL
KNOWLEDGE OF
GLOBAL FASHION
BRANDING
BUSINESS

— 品牌顾问 零售专家
SYSTEM OF EXPERT
CONSULTANCY

SEC INTERNATIONAL MANAGEMENT CONSULTING ORGANIZATION
中研国际品牌管理咨询机构

SINCE 1999

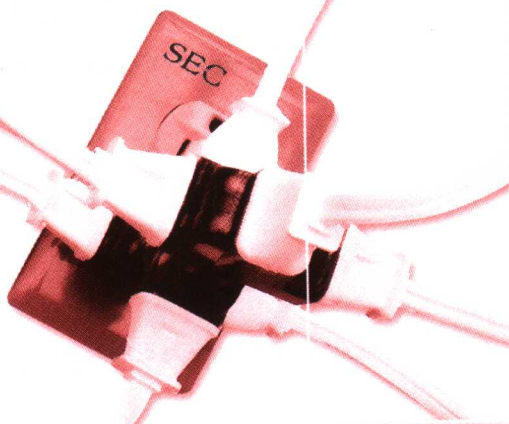
THE MOST PROFESSIONAL CONSULTING FIRM IN CHINA FASHION INDUSTRY
中国服饰业品牌专业管理咨询机构

No. 1

加盟商学院

品牌投资人在这纵观全局
职业经理人在这里重塑金身

中国服装人自己的 EMBA



领先：每一个领会的观念都能抢占先机
实战：每一项学到的技能都有用武之地
灵活：12个月修满20门核心课程，获取证书
全面：五大系列课题对位品牌操作各个环节

THEY ARE
ALL VERY
OUTSTANDING,
BUT
STILL IN SEC
CHOOSE
CHINA GRINDS,
GROW UP IN
CHINA GRINDS.

他们都很优秀，
但仍然在 SEC 学习。
选择在中研，
成长在中研！

惟有望闻问切，方能对症下药。
诊断：是识别方向；是理清脉络；是确定取舍。

企业诊断

拨云见日

6年来，上百家服饰企业经过中研的诊断，
明确了定位和发展方向

前 言

面对残酷的服装行业的市场竞争，广大终端店铺千方百计、苦思冥想“赚大钱”的“硬道理”，都想让自己的店铺在竞争激烈的服装市场中“脱颖而出”、“鹤立鸡群”，都想找到终端制胜的“杀手锏”，都在寻觅运作“百年老店”的“葵花宝典”。广大服装生产企业和加盟商在将产品转移到消费者的诸多环节中，终端店铺这一产品最低端的“出水口”就变成火药味最浓的竞争战场，广告战、促销战、价格战、终端拦截战打得有点儿“刺刀见红”。有的老板昔日还是“独霸一方”的“诸侯”，但没有几年就败下阵来，显得“狼狈不堪”；有的凭借自己敏锐的洞察力和“运筹帷幄”的市场运作策略，仍然“独领风骚”。所以业内人士都在感叹，现在的终端是“江山辈有人才出，各领风骚两三年”。

目前，作为品牌运营商的服装生产企业都在思考，从自身到中上游加盟商，再到终端加盟商，最后到终端消费者，怎样使这个产品市场链真正畅通无阻地运转起来。在这条市场链中，前、中部分的工作相对容易开展，但使服装产品从终端店铺顺利转到消费者手里的这后半部分，却是比较困难的。因为，终端店铺就是与大量同类产品展开最激烈争夺的战场；服装业已经进入了决胜终端、细节制胜的时代。

终端，作为产品和消费者直接接触的场所，作为分销渠道中最关键的神经末梢，已经成为营销的最重要的平台。这个平台除了要实现商品销售外，还是展示产品、品牌以及企业形象的最佳舞台。但激烈的竞争

让目前的服装终端刀兵相接，肉搏战、阵地战、保卫战、歼灭战，多少终端店铺用尽了所有“绝招”，却难以“回天”；多少“江湖老手”拥有一流店铺，却总是生意惨淡；多少“职业杀手”在“孤芳自赏”时，一不留神就被“淘汰出局”。同样的口碑、同样的品牌，换个老板做就会“失之毫厘，差之千里”，所以很多服装业从业人员都在寻找制胜终端的“妙方”。

可以说，在市场竞争如此激烈的今天，谁掌握了终端，就意味谁掌握了商战的主动权。

但终端运作没有惊天动地的大事，不需要激情豪迈的“凌云壮志”，而更需要的是“真枪真刀”地去干。服装行业属于典型的劳动密集型产业，也没有过多的高科技，但无数的细节却可能是影响销售业绩的“短板”。服装终端人员需要静下心来将“简单的事情重复做，重复的事情用心做”，要将简单的事情做得不“简单”，要关注细节，注意系统整合，要找到诸多细节中的“软肋”和“死穴”，寻求突破重围的“道”。

本书就从细节入手，解读终端决胜的秘籍！

中国服饰业加盟商业绩提升 培训教材

高效卖场的狼性法则

祝文欣 主编 / 戴虹 张勇 范志红 高彩凤 副主编
刘超 编著



卖场鏖战，胜者为王！
那么，如何营造一个高效的卖场？
怎样打造一支高素质的店铺团队呢？
中研专家想客户端卖场的各种疑问和困扰！
它深刻揭示了高效卖场与高业绩店员的成功奥秘：
即熟练运用狼道之所想，倾尽心力打造出本书，
它将为您解决终！

狼道，是追求卓越的“野心”，是一往无前的勇气；
狼道，是舍我其谁的自信，是合作互助的理念；
狼道，是披肝沥胆的忠诚，是蓄势待发的韬略；
狼道，是发掘机遇的慧眼，是永不言败的执着……

细节决定旺铺——使终端销售业绩不断提升的116个细节

祝文欣 主编 / 戴虹 张勇 范志红 高彩凤 副主编
白国林 编著



激烈的竞争让服装终端刀兵相接，
肉搏战、阵地战、保卫战、歼灭战，
终端店铺用尽了所有“绝招”却难以“回天”，
多少“江湖老手”拥有一流店铺却总是生意惨淡，
多少“职业杀手”在“孤芳自赏”时不留神就被“淘汰出局”，
同样的口碑、同样的品牌，换个老板做就会“失之毫厘、差之千里”！
当老板感叹生意难做之时，
我们立足系统、立足细节，给您“解读”终端制胜的“秘籍”，
揭开服装终端依靠细节“赚钱”的神秘“面纱”。
它们无一不是提升终端卖场销售业绩的必备法宝！

感动顾客——让顾客自掏钱包的36条黄金法则

祝文欣 主编 / 戴虹 张勇 范志红 高彩凤 副主编
张勇 编著

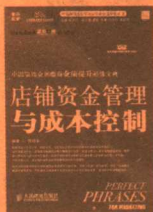


服装业的一本真正帮助导购抓住关键顾客的黄金宝典，
中研国际数百位专家几十年智慧结晶，全力打造，
并结合现代商业的销售和服务知识编写而成。
书中详细论述了吸引顾客、感动顾客、抓住顾客和管理顾客的36条黄金法则。

如果您是一家店铺的老板，您还要再等待、观望吗？
马上行动，投资员工，感动顾客，赢得业绩，受益自己！

店铺资金管理与成本控制

祝文欣 主编 / 戴虹 张勇 范志红 高彩凤 副主编
程绍永 编著



店铺里的销售成本需不需要进行核算？

您是否想过一家中等的服装店铺，需要多少资金投入进行进货与备货？

您是否对店铺营业面积与日营业额之间的利润关系心中有数？

中研专家认为：

成功的店铺资金运营是需要进行科学预算的。

本书将帮助您从陈旧的店铺资金管理观念中走出来，

与您一同建立更加科学、规范、有效的店铺资金管理系统，

帮您解决店铺资金的无序化运作与人为的资金运营等问题，

增加您的店铺的销售利润！

大店经理工作手册

祝文欣 主编 / 戴虹 张勇 范志红 高彩凤 副主编
范志红 编著



终端店铺，尤其是大店成功的关键是什么？

是大店经理、完美的商品，抑或是店铺的管理？

答案是：

成功要靠一套成功的系统及流程来支撑和运营，

人则是执行的核心！

本书将为您一一揭示大店运营的秘密，

引导大店经理深刻领会：

大店经理的角色定位；

大店的经营管理策略、商品战略组合、

促销策划与执行关键、人员管理与领导艺术提升、

员工训练与团队建设核心。

加盟商终端经营100问

祝文欣 主编 / 戴虹 张勇 范志红 高彩凤 副主编
高彩凤 编著



我们需要什么样的终端来为顾客服务？

您是否清楚开一家店铺都需要进行哪些前期的准备？

您的店铺是否具备了公司化运作的条件，如何运作？

面临招商如何造势？

如何有效招商与拓展加盟商？

您是否有一套完整、规范的店铺运作管理的体系？

作为店长，您是否了解自己所应具备的技能？

中研专家集数十年实践经验总结了终端经营中最常见的100个问题，

并进行了详细的阐述和分析，

将您的店铺的成长与壮大助一臂之力！

帮您快速成长！

中研国际首席管理顾问

祝文欣先生又推 **震世力作**

给中国服装家族企业开一剂药方

祝文欣 林少波 编著
林伟贤 陈国裕 温元凯 熊超群 演讲嘉宾

系列VCD/书籍(VCD共13碟)



办企业的目的包括一个——赚钱，
办企业的结果却有两个——赚钱或赔钱，
在中国服装家族企业的大军中，总是悲喜两重天！
为什么有些家族企业能够欣欣向荣？
为什么有些家族企业却四面楚歌？
做大之后如何做强？
做强之后如何做大？
是战略决定成败，还是系统决定成败？
中研国际专家为中国服装家族企业开一剂药方！

花多少钱能买到 中研顾问团20余年的经验

中国服装业品牌铸造必读 系列丛书



总部运营

祝文欣 主编 / 戴虹 张建华 高彩凤 副主编
中研国际品牌管理咨询机构 编著

如何从家族企业向公司化运营转变？
如何设置服饰企业的组织架构？
为什么部门越多运转效率越低？
制度与流程的用处何在？



人员管理

祝文欣 主编 / 戴虹 张建华 高彩凤 副主编
中研国际品牌管理咨询机构 编著

服饰业属于劳动密集型行业，
人是一切管理的根源，
如何变人才为人“财”，
使您的企业高效运转？



特许经营

祝文欣 主编 / 戴虹 张建华 副主编
侯吉建 张建华 编著

如何使用特许经营这一商业拓展利器，
使您的品牌成百倍地发展？
如何规范地构筑特许经营体系，
使店面复制过程更有保障，
从而运用通路击败对手？



商品企划

祝文欣 主编 / 戴虹 张建华 副主编
赵平 编著

人们常常醉心于自己的创意，
而忘了我们是在做生意。
如何延长产品的生命周期？
如何让商品企划与市场对接，
使设计、生产、销售有条不紊？