

普
华
经
管

SEC

中研国际品牌管理咨询机构
SEC International Brand Management & Consultation 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



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

感动顾客

让顾客自掏腰包的36条黄金定律

编著 ◎ 张勇

服饰业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的结晶，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条黄金定律。

如果你是一家店铺的老板，你还要再等待、再观望，还不立即行动吗？
投资员工，感动顾客，赢得业绩，受益社会和自己！



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

感动顾客

——让顾客自掏腰包的 36 条黄金定律

张勇 编著

人民邮电出版社

图书在版编目(CIP)数据

感动顾客:让顾客自掏腰包的36条黄金定律/张勇编著.
—北京:人民邮电出版社,2006.10
中国服饰业加盟商业绩提升培训教材
ISBN 7-115-14607-1

I. 感... II. 张... 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020510号

内 容 提 要

本书共分四部分:吸引顾客——留住顾客脚步的九种方法;热爱顾客——让顾客自掏腰包的九个细节;赢得顾客——抓住关键顾客的九项法则;管理顾客——应对顾客抱怨的九个习惯。本书具有四大特点:时代性,将近年流行畅销书的关键理念与服装行业结合,突出服装行业特色;通俗性,文字通俗易懂;专业性,针对服装终端店铺所有人员;科学性,精选店铺留住顾客的经典方法。本书是全面介绍服装行业终端店铺销售方法、细节、法则和技巧的专著,是服装行业员工必备的培训读本。

本书可作为服装服饰商店销售人员、导购人员、销售管理人员、专卖店长的业务学习用书,更可作为企业员工培训教材。

感动顾客

——让顾客自掏腰包的36条黄金定律

-
- ◆ 编 著 张 勇
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: 15.5 2006年10月第1版
字数: 189千字 2006年10月北京第1次印刷

ISBN 7-115-14607-1/F·792

定价: 38.00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

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，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——让顾客自掏腰包的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，
将为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？



生产与采购

祝文欣 主编 / 戴虹 张建华 副主编
李敏 高彩凤 编著

如何扩大生产经营规模？
如何提升产品品质？
如何让产、供、销有效互动，
实现快速反应？



全能督导

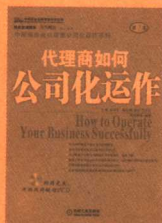
祝文欣 主编 / 戴虹 张建华 副主编
郭凤 编著

您的公司有督导吗？
其被赋予了怎样的权责？
优秀督导应具备什么样的技能与理念呢？
培养督导是收益还是成本？

中国服饰业代理商公司化运作 系列丛书

代理商如何公司化运作

祝文欣 主编 / 戴虹 范志红 副主编
熊超群 编著



开公司不等于就能赚钱，
靠夫妻老婆店运作肯定难以持续经营，
公司化运作是服装代理商沉浮于商海的一道必答题。
您想了解公司化运作中分销体系的建立、运作、管理的
科学化流程吗？
您想掌握业绩提升和货品管理的诀窍吗？
您想领悟团队作战和快速培养加盟商的成功之道吗？

开卷有益，
本书将让您大开眼界，受益良多！

代理商区域市场开发与管理

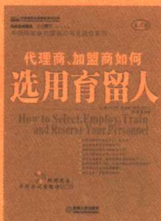
祝文欣 主编 / 戴虹 范志红 副主编
白国林 张勇 刘超 编著



您如何铸造稳固而广阔的加盟商网络？
您如何甄选、留住优秀的加盟商？
您如何提高加盟商的品牌忠诚度？
您如何提升店铺的销售业绩？
您如何在一年内让您的店铺遍布全省？

代理商、加盟商如何选用育留人

祝文欣 主编 / 戴虹 范志红 副主编
张勇 编著



21世纪最宝贵的是什么？
是人才！
老板最需要什么样的员工？
如何做好应聘人员的面试工作？
怎样才能因才适用，知人善任？
如何灵活激励，增强终端店铺的凝聚力？
怎样加强团队合作，培育终端店铺的梦幻团队？
怎样制定合适的薪酬体系？
留住人才，才能留住辉煌！
在当今终端决胜的时代，终端卖场成也人才，败也人才，
人才决定成败！

代理商、加盟商如何有效定货

祝文欣 主编 / 戴虹 高彩凤 副主编
程绍永 编著



您是否总是在品牌的定货会中犹豫不决？
犹如来到拉斯维加斯赌城？
您是否知道不同的店铺面积需要多少定货量以进行最优陈列？
定货是凭个人的眼光、感觉，还是有一套科学的方法？
您是否知道“订货”与“定货”的区别？
以往的销售数据如何对现期的定货进行指导？
最优的定货量如何确定？
最优的定货成本如何进行科学、有效的预算？
对于上述问题，您是否有一套科学完整的思路？
本书将教您如何科学、有效地定货！

使终端店铺业绩 提升3倍的中研宝典 系列丛书

销售妙语



祝文欣 主编 / 戴虹 高彩凤 副主编
高彩凤 编著

当顾客说“太贵了”时你如何应对？
当顾客不断要求打折时你如何处理？
当顾客说“别人家的衣服和你家一样，却比你家便宜”
时你怎样回答？
当顾客迟迟不下决定购买时你应该怎么办？
本书将告诉你应对的策略，临门一脚促成你的销售！

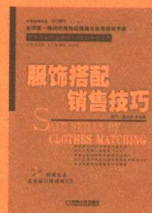
制度与表格



祝文欣 主编 / 戴虹 张建华 范志红 副主编
范志红 编著

为什么有制度却管理不到位？
是否有制度就一定有执行？
是否表格越多，你的工作效率就越高？
事实表明，并非如此！

服饰搭配销售技巧



祝文欣 主编 / 戴虹 高彩凤 副主编
郭风 漆为欢 编著

如何让你推介的服装“出彩”？
怎样让你的顾客装扮更出色？
为什么简单而到位的搭配却能体现品位？
在本书中你将一一找到答案！

配饰搭配销售技巧



祝文欣 主编 / 戴虹 高彩凤 副主编
郭风 编著

你总是困惑别人比自己的销售业绩好吗？
你经常羡慕屡屡成交的销售高手吗？
你总是希望顾客能成为忠实的回头客吗？
你渴望与你的顾客成为朋友吗？
本书将教你如何去做！

塑造顾客穿着不胖的十项法则

祝文欣 主编 / 戴虹 高彩凤 副主编
高彩凤 周溪竹 编著



你是否想提升导购的审美修养？
你是否想培养导购用简单的方法赢得顾客？
成功塑造顾客穿着不胖的十项简单法则：
单色穿着法、中性深色法、垂直线条法、视觉平衡法、
内在塑造法、丢弃多余法、披挂上阵法、塑造焦点法、
面料选择法、简约美丽法。
一天一项法则，十天成就一个形象顾问！

服装面料、洗涤、熨烫知识150问

祝文欣 主编 / 戴虹 杨水秀 副主编
陈桂玲 等编著



你是否害怕顾客来投诉？
你是否已找到杜绝顾客投诉的良方？
你是否因导购无法掌握产品知识而头痛？
你是否因导购无法传递产品特性而困惑？
现在你只需将此书送给你的导购，一切将迎刃而解！

促销实战攻略

祝文欣 主编 / 戴虹 杨水秀 副主编
代卉 张建华 等编著



库存是服饰业企业的通病，
促销则是治疗的良方。
如何掌握促销之道，
灵活运用各种促销技巧？
如何运用促销的营销手段来减少库存，增加销售？
本书将会给您答案。

本书系统地介绍各种促销方法，并结合众多服饰品牌的促销实战案例，配以大量的图片，深度解析服饰业的各种促销技巧，解决你的困惑！

终端店铺服务英语应对

祝文欣 主编 / 戴虹 杨水秀 副主编
马媛媛 马小丰 等编著



作为新世纪的导购，伴随着快速增长的外商人群，
你是否做好了充分的语言应对准备？
面对众多国内外的客户，你是否能轻松落单？
当全球化的浪潮扑面而来时，
店铺服务英语将使你如虎添翼！

店铺商品管理

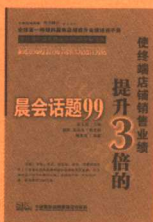
祝文欣 主编 / 戴虹 范志红 副主编
范志红 编著



在商品同质化的今天，
为什么有的店铺日新月异创造高利润，
而有的店铺却门可罗雀生意萧条？
有的店铺商品备受推崇、顾客盈门，而有的店铺却关门歇业……
是什么原因导致店铺的处境不同？
是商品品类单一不合适、商品结构模糊不合理，
还是商品陈列缺少创意？
是商品促销跟风无创新、商品库存缺少控制，还是……
总之是商品管理缺少方法。
您一定会从本书中找到答案，解决您的疑虑！

晨会话题99

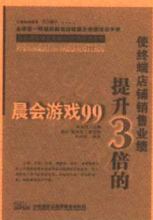
祝文欣 主编 / 戴虹 高彩凤 副主编
杨素瑞 编著



您不断学习管理的知识与技能，但在实际操作中仍力不从心，
您重视团队和谐，但总会遇到一些人的破坏，
面对员工的配合不利、消极怠工您是否经常束手无策？
您想用启发性的方法来解决这些问题，却苦于没有素材？
中研顾问针对服装业的特点，
分别整理出99个晨会话题。
给您一个素材、一个思路、一个方法，
解决您工作中的各种问题。

晨会游戏99

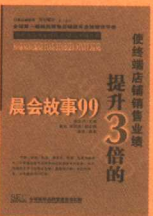
祝文欣 主编 / 戴虹 高彩凤 副主编
肖纬华 编著



您不断学习管理的知识与技能，但在实际操作中仍力不从心，
您重视团队和谐，但总会遇到一些人的破坏，
面对员工的配合不利、消极怠工您是否经常束手无策？
您想用启发性的方法来解决这些问题，却苦于没有素材？
中研顾问针对服装业的特点，
分别整理出99个晨会游戏。
给您一个素材、一个思路、一个方法，
解决您工作中的各种问题。

晨会故事99

祝文欣 主编 / 戴虹 高彩凤 副主编
饶蕾 编著



您不断学习管理的知识与技能，但在实际操作中仍力不从心，
您重视团队和谐，但总会遇到一些人的破坏，
面对员工的配合不利、消极怠工您是否经常束手无策？
您想用启发性的方法来解决这些问题，却苦于没有素材？
中研顾问针对服装业的特点
分别整理出99个晨会故事。
给您一个素材、一个思路、一个方法，
解决您工作中的各种问题。

中国服饰品牌加盟商创业宝典 系列丛书

为中国服饰行业量身订做

为什么您已讲到、做到了方方面面，顾客却还在犹豫？
您是否总为如何成为一名出色的店长而苦恼？
如何让服务从技术走向艺术？
您是否知道吸引客户进店的首要秘诀？
如何面对令人头痛的打折问题？
您是否总在为选一家旺铺而头痛？
您是否已经体察到日益激烈的市场竞争，
却困惑于路在何方？

《导购手册》

SALESPERSON HANDBOOK

《优秀店长》

EXCELLENT SHOPKEEPER

《360° 店铺服务》

SHOP SERVICE

《店铺陈列》

SHOP DISPLAYS

《品牌推广》

BRAND PROMOTION

《旺铺运营》

SHOP OPERATION

《金牌加盟商》

SUCCESSFUL MULTIPLESHOP

服饰品牌运营与管理名家对话 系列VCD

纵论服饰，指点迷津

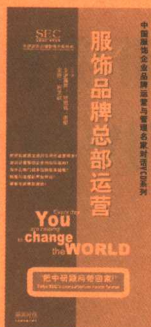
中研国际，中国服饰咨询业的拓荒者，
继2004年成功推出“店铺运营VCD系列教程”后，
针对服饰企业品牌建设中所遇到的方方面面的问题，
新近强力推出
“服饰品牌运营与管理名家对话”系列VCD。

主持：祝文欣/主讲：郑思铭 邹郁

VCD 系列

服饰品牌总部运营

(3碟VCD)



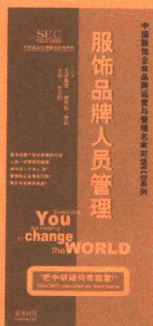
如何从家族企业向公司化运营转变？
如何设置服饰企业的组织架构？
为什么部门越多运转效率越低？
制度与流程的用处何在？

主持：祝文欣/主讲：郑思铭 邹郁

VCD 系列

服饰品牌人员管理

(4碟VCD)



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？

代理商、加盟商如何有效定货

主讲：宋智广

VCD 系列



您是否总是在品牌的定货会中犹豫不决？
您是否知道不同的店铺面积需要多少定货量来进行最优陈列？
定货是凭个人的眼光、感觉，还是有一套科学的方法？
您是否知道“订货”与“定货”的区别？
以往的销售数据如何对现期的定货进行指导？
最优的定货量如何确定？
最优的定货成本如何进行科学、有效的预算？
本VCD中，中研顾问将指导您如何科学、有效地定货！

(4碟VCD)

使终端店铺业绩提升3倍的中研宝典 系列VCD

主讲：祝文欣

VCD 系列

让导购自觉自发的力量

(4碟VCD)



面对员工，
您是否轻松自如？
您是否为员工怠慢工作而头痛？
您是否为员工频繁流失而头痛？
您是否为如何培养一名出色的店长而绞尽脑汁？
您是否觉得员工越来越多，您却越来越忙？

本VCD将告诉您应对的策略，让您和您的员工达到双赢！

主讲：宋智广 郭凤

VCD 系列

(4碟VCD)

高效卖场的商品陈列技巧



您是否知道吸引顾客进店的首要秘诀？
您是否清楚怎样变动橱窗来提升顾客的进店率？
您是否了解灯光的妙用对销售业绩的巨大贡献？
您是否明白“投形象小钱，赚市场大钱”的意义？

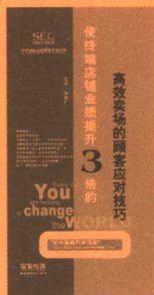
本套VCD通过大量的案例，从数字化陈列——销售数据与陈列的关系、陈列色彩搭配分析、男装与女装陈列的案例分折、橱窗的陈列案例分折、卖场的通道设计、模特的服饰搭配、陈列需要注意的事项等角度进行讲述。在本套VCD中您会找到实用的答案！

主讲：宋智广

VCD 系列

(3碟VCD)

高效卖场的顾客应对技巧



接待顾客，
你是否井井有条？
当顾客说“太贵了”时你如何应对？
当顾客要求不断打折时你如何处理？
当顾客说“别人家的衣服和你家一样，却比你家便宜”时
你怎样回答？
当顾客迟迟不下决定购买时你应该怎么办？

本VCD将告诉你应对的策略，临门一脚促成你的销售。

使终端店铺业绩提升3倍的制度与表格

CD 系列

(1碟CD)



为什么有制度却管理不到位？
是否有制度就一定有执行？
是否表格越多，你的工作效率就越高？
事实表明，并非如此！

本CD收集了丰富的店铺表格与制度，Word文档可供随时下载，修改使用！

使终端店铺业绩提升3倍的 激发顾客购买力的音乐 系列CD

使终端店铺销售业绩提升3倍的激发顾客购买力的 女装店铺专用音乐

CD 系列
(2碟CD)

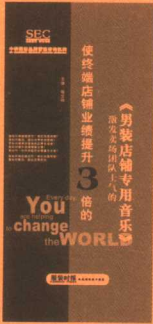


音乐是美妙的、神奇的，在服饰业同样存在。
巧妙、适当的背景音乐设置能使店铺销售业绩神奇地倍增！
为此，中研国际倾力打造了这套优雅紫调（女装）店铺专用CD。
女装基本上已经超越了穿用功能，被视为表现创意和品位的绝佳载体。
设计师更赋予了她绝佳的灵感，犹如毕加索的油画一般！
而紫色音乐向来神秘、轻灵、优雅而华丽，不时交错着有些抑郁的情感，
又融合欲拒还迎的暧昧。

有哪位女士能够拒绝飘忽不定的百变紫色，
拍拍手就离开你那布满紫色梦境般音乐的终端卖场呢？

使终端店铺销售业绩提升3倍的激发顾客购买力的 男装店铺专用音乐

CD 系列
(2碟CD)



音乐是美妙的、神奇的，在服饰业同样存在。
巧妙、适当的背景音乐设置能使店铺销售业绩神奇地倍增！
为此，中研国际倾力打造了这套蓝色奢华（男装）店铺专用CD。
男装秉承超凡卓越、极致绚烂的品牌理念，服务于那些充满自信、意志坚定的潇洒男士，他们热爱经典与优雅，展现新一代职业精英蓬勃向上的精神。
蓝色音乐给奢华带入冷静的色彩，又为简单的优雅带来一缕肆意的张扬，
蛊惑着职业精英追求成功的心境，并永立潮头！

所以，一旦奢华的蓝色音乐在店铺中奏响，又有哪位男士不会被这神秘的音乐所催眠，然后停下自己欲走的脚步呢？！