

国家权威媒体 **服装时报** 强力推荐

SEC
SYSTEM OF EXPERT CONSULTANCY
品牌顾问 零售专家

中国服饰业终端店铺首选培训教材

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

使终端店铺业绩提升3倍的中研宝典

主编 祝文欣 副主编 戴虹 杨水秀

服装面料、洗涤、 熨烫知识150问

陈桂玲 等编著

A BC OF CLOTHING KNOWLEDGE

您是否害怕顾客来投诉？
您是否已找到杜绝顾客来投诉的良方？
您是否因导购无法掌握产品知识而头痛？
您是否因导购无法传递产品特性和使用方法而困惑？
现在您只需将此书送给您的导购，这些问题将迎刃而解！



附赠光盘：

高级培训师授课VCD



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



中国服饰业终端店铺首选培训教材



SEC
SYSTEM OF EXPERT CONSULTANCY
品牌顾问 零售专家

品牌顾问 零售专家 中研国际品牌管理咨询机构
SEC International Brand Management & Consultation Organization

SEC INTERNATIONAL MANAGEMENT CONSULTING ORGANIZATION

给员工做培训就像在不断地给他们补充新鲜的血液。

——法国艾格中华区总经理刘巽坡先生
本套丛书很专业，涉及面广，针对性强。

——温州森马人力资源总监杨先生
中研是所有服装咨询公司中最专业的。

——北京依文董事长夏华女士
好的培训应该既有理论的指导，又有实践经验的积累，中研是将二者很好结合的顾问公司之一。

——恺撒特许部经理刘如生先生
本套丛书实战性强，能解决实际工作中普通及深层次的问题。

——马克·华菲人力资源总监逢先生

ISBN 7-111-18609-5



9 787111 186090 >

定价：22.00元

图书上架建议：服装知识/服饰营销
ISBN 7-111-18609-5/TS · 78

封面设计：点睛工作室
TEL: 010-68326294

地址：北京市百万庄大街22号 邮政编码：100037
联系电话：(010) 68326294 网址：http://www.cmpbook.com
E-mail: online@cmpbook.com

国家权威媒体 服装时报 FASHION TIMES 强力推荐

SEC
INTERNATIONAL BRAND MANAGEMENT & CONSULTATION ORGANIZATION

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

中国服饰业终端店铺首选培训教材

使终端店铺业绩提升3倍的中研宝典

主编 祝文欣 副主编 戴虹 杨水秀

服装面料、洗涤、 熨烫知识150问

陈桂玲 等编著

A BC OF CLOTHING
KNOWLEDGE



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

服装业零售终端店铺日常应对顾客纠纷、抱怨的时候通常会发现,有 80% 甚至 90% 的投诉是因为导购员无法将服装面料特性、洗涤保养等方法清楚地告诉顾客,导致顾客使用过程中出现质量问题而引起的。本书总结了关于服装面料、洗涤、熨烫的 150 个产品知识,为服装店铺导购必备读本。

服装终端店铺导购拥有此书,许多问题将迎刃而解。

图书在版编目(CIP)数据

服装面料、洗涤、熨烫知识 150 问/祝文欣主编. —北京:机械工业出版社, 2006. 3

(使终端店铺业绩提升 3 倍的中研宝典)

ISBN 7-111-18609-5

I. 服... II. 祝... III. ①服装—材料—问答②服装—洗涤—问答③服装—熨烫—问答
IV. ①TS 941.4-44②TS 973.1-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 015517 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑:贾秋萍 版式设计:梅 轩 责任校对:肖新民

封面设计:陈 燃 责任印制:李 妍

保定市印刷厂印刷

2006 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

1000mm×1400mm B5·3.625 印张·19 插页·109 千字

0001—6000 册

定价:22.00 元(含 1VCD)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
本社购书热线电话(010)68326294

编辑热线:(010)88379001

封面无防伪标均为盗版

丛书序

随着二十余年的改革开放,中国由计划经济逐渐步入了市场经济,而服装市场也早就进入了买方市场的竞争时代。在这样的市场里,服装产品同质化(含面料、款式等边缘产品)、服务同质化及其他市场营销行为同质化程度越来越高,消费者面对同质化、同诉求化的服装也越来越无所适从。

面对这种残酷的消费市场竞争,广大的服装厂商都在思考着怎样才能使从品牌运营商自身到中上游代理商,再到终端加盟商及消费者的产品市场链真正畅通无阻地转动起来。在这条市场链中,中上游部分的工作相对容易开展,可是要使服装产品从终端商顺利转到消费者手里的下游部分却是非常困难的,因为终端就是与众多同类竞争品进行最激烈争夺的战场。所以,我们认为:服装业已经进入了决胜终端、业绩为王的时代。在这样的时代中,谁的服装能以目标消费者最易察觉的形式体现消费者最注目与关心的因素,谁就能获得最有利的品牌价值与市场地位。

但是认识归认识,决胜终端的厂商不是只流于橱窗设计、商品陈列、布标、店招等 POP 硬件,就是在导购推销等环节顾此失彼。这给有志做大“蛋糕”的服装企业带来了毁灭性的打击,因为企业自己的产品极可能因终端销售不力,使本来有希望为自己带来丰厚利润回报的产品在一年甚至更短的时间内匆匆走完其生命周期。

与此同时,自从中国加入 WTO 以来,国外大牌的服装品牌风起云涌般地进入中国,纷纷抢占市场终端制高点。国内企业随着品牌发展的深入,终端争夺战也将愈演愈烈,尤其在服装行业更为白热化,使如何提高终端业绩成为众多企业生死存亡的大事。

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。这个平台除了实现销售作用

外,还是展示产品、品牌以及企业形象的最佳舞台。可以说,在市场竞争如此激烈的今天,谁掌握了终端,就意味着掌握了商战的主动权。

可是,在“决胜终端”、“业绩为王”之风盛行之时,许多企业却步入了终端误区,盲目按照“70%投终端,30%投广告”的所谓秘笈操作,忽视企业战略的调研、制订、执行和修正,忘记品牌和企业文化建设的重要,把宝贵的资金都压在终端,导致后台和品牌的支撑不够,货是上了架,但却卖不出去,实际只形成了库存位移。

终端的另一个误区是,比谁的卖场大。不断有某某服装品牌的旗舰店单店面积不断刷新的报道。我就曾受邀参观指导过一个面积达到3000平方米的“巨无霸”旗舰店。相对于老总关于企业美好前景的介绍,我们通过对导购和顾客的抽样调查,初步得出单位营业面积销售效应却只有100平方米店的1/10左右,其利润情况可想而知。

那么,到底应该怎样在决胜终端的时代,系统化、全面化、优势化地构建自己的终端导购竞争力呢?

我们认为,实施决胜终端、业绩提升要基于以下最基本的两点:

(1)零售终端是实现产品交换价值的场所,惟有零售点的销售才是真正的销售,渠道的构建是实现这一目的手段。

(2)来自于销售终端的市场信息是最有效的信息。

在这两点基本思想的指导下,“中研”国际品牌管理咨询机构的专家、顾问总结20余年的经验,编撰出了这一系列能使终端店铺业绩提升3倍的中研宝典。我们认为决胜终端,使业绩提升,功败垂成全在如下细节:

(1)重视制度表格。但是否制度、表格越多,工作效率就越高呢?事实表明并非如此。那么如何正确发挥其制度、表格的作用呢?中研国际品牌管理咨询机构的专家、顾问通过20余年的经验总结出了店铺常用制度与表格,并将日常运作所用的制度、表格进行分类、整理,其实用性、操作性极强。表格更是可以拿来即用,堪称终端店铺必备的管理工具。

(2)掌握销售妙语。一句温暖的话语如春风拂面,让顾客感觉舒爽无比;一句冷漠的话语如寒风刺骨,让顾客寒彻心肺。这就是语言的力量,也

是使终端店铺赢得顾客的一条黄金法则。

(3) 谙熟促销攻略。在服装业竞争日益激烈的今天,如何让自己的店铺在众多竞争对手中脱颖而出,经营者除了需要进一步完善管理机制与服务制度外,首要的致胜武器就是“促销”。“促销”是现代社会各行各业增加销售量的一种有效手段,在服装业也发挥着举足轻重的作用。

(4) 运用瘦身法则。爱美之心人皆有之,如何用服装改变顾客的形象,更接近顾客对美的需求,在此过程中顾客会对导购提出更深层的需求。如何成为顾客更中意、信赖的着装顾问及生活中的朋友?只有灵活运用塑造顾客穿着美的法则和技巧,才能迅速提升你的销售业绩!

此外,服装终端店铺的导购还要谙熟服装、配饰的搭配技巧,掌握服装面料、洗涤、熨烫的全面知识以应对顾客的抱怨,掌握服装终端英语以应对国外顾客的购物需求等。我们认为只有在这些细节上做到最好,才是真正明白了决胜终端的意义,抓住了业绩提升的关键。我们相信,在这个决胜终端、细节制胜的时代,这套“使终端店铺业绩提升3倍的中研宝典”对广大服装业的朋友在提升终端店铺的业绩方面具有立竿见影的作用,是服装终端从业人员必备的、不可多得的黄金宝典。

中研期待你们成功的消息!

祝文欣

2006年2月

前言

随着社会经济的高速发展,人们生活水平日益提高,消费者对服装护理意识也在增强。越来越多的人有意识地了解服装洗涤、熨烫等专业知识,从而使洗衣业成为服务业中高速发展的行业之一。同是,各种新型纺织纤维的问世和新型面料服装的出现,也对洗衣业的技术水平提出了更高的要求。

服装终端店铺在销售过程中,应对顾客投诉是经营的一大难题,而他们在日常应对顾客纠纷、抱怨的时候通常会发现,有80%~90%的投诉是因为导购员无法将服装面料特性、洗涤保养等方法清楚地告诉顾客,导致顾客使用过程中出现质量问题而引起的。如何解决此类现象,杜绝顾客投诉发生,提升店铺经营、服务的专业性、美誉度,《服装面料、洗涤、熨烫知识150问》将指导导购,如何在销售服装过程中运用产品知识,做到知识走在业绩之前,大大减少顾客的投诉,成为顾客喜欢的导购员。

本书面向广大的服装行业终端店铺的导购,具有很高的专业性、针对性、实用性。也希望能对洗衣技术感兴趣的消费者提供参考。

《服装面料、洗涤、熨烫知识150问》以问答的形式,汇集了150个洗衣技术方面的问题,包括纤维、面料、衣物结构、污垢类型与特点以及处理各种问题的解决方案等,以供读者参考。

本书由祝文欣主编,戴虹、杨水秀任副主编,陈桂玲、高彩凤、周溪竹、代卉、李丽参与了本书的编著工作。

由于条件及时间所限,本书存在不当或不足之处在所难免,望业内人士及广大读者批评指正。

编者

2006年2月

目 录

丛书序

前 言

第一篇 服装知识经典问答 / 1

1. 你知道纯棉衣服的特点吗? / 3
2. 衣服起了球怎么办? / 3
3. 深色风衣为什么时间长了会发白? / 4
4. 怎样识别假冒名牌高档服装? / 4
5. 西服为什么会起泡? / 5
6. 为什么说山羊绒是“软黄金”? / 6
7. 羊毛衫水洗以后为什么会发生抽缩? / 7
8. 羊驼织物是什么样的纺织品? / 7
9. 为什么说丝绸服装是人的“第二皮肤”? / 8
10. 为什么把腈纶称为“合成羊毛”? / 9
11. 什么是水洗布服装? / 9
12. 什么是粘胶纤维? / 10
13. 人造革、人造鹿皮和人造毛皮是什么样的服装面料? / 10
14. 你知道天然纤维的吸湿放热特性吗? / 11
15. 你认识“桃皮绒”服装吗? / 12
16. 你认识麻类纺织品吗? / 12
17. 你认识毛纺织品吗? / 13
18. 你会鉴别毛纺织品吗? / 13

19. 你对涤纶纤维知道多少? / 14
20. 马海毛是什么样的毛? / 14
21. 仿丝绸服装是什么样的产品? / 15
22. 纯毛服装的优点是什么? / 16
23. 怎样判断衣物的面料是否有涂层? / 17
24. 衣服表面发亮是怎么回事儿? 怎样处理? / 17
25. 真丝面料的服装都会掉色吗? 怎样防止? / 18
26. 哪些衣物不怕日晒? / 19
27. 织锦缎和古香缎是什么样的面料? 怎样洗涤这类衣物? / 19
28. 怎样让裘皮衣物安全度过夏天? / 20
29. 怎样正确穿用和保存皮革衣物? / 21
30. 如何收藏各类衣物和家居用品? / 22
31. 夏季服装如何收藏和保管? / 24
32. 冬季服装如何收藏和保管? / 25
33. 如何防止服装被虫蛀? / 25
34. 丝绸服装怎样保养与收藏? / 25
35. 羊毛服装怎样保养与收藏? / 26
36. 怎样识别真皮革和仿皮革? / 27
37. 皮革衣物洗涤之后为什么会抽缩? / 27
38. 皮衣可以改色吗? / 28
39. 为什么一些名牌衣物特别容易掉色? / 28
40. 什么样的衣物发生破损可以采用织补修复? / 29
41. “V. X. H. O.”和“S. M. L.”各是什么意思? / 29
42. 纺织品服装的标识标注规范有哪些? / 31
43. 怎样识别衬衫上标注的数码? / 32
44. 你知道胖瘦皆宜的“氨纶”服装吗? / 32
45. 你知道男士T恤的实用知识吗? / 33
46. 什么样的面料制作T恤比较好? / 35

第二篇 顾客必知的服装洗涤知识 / 37

一、顾客必知服装洗涤知识经典问答 / 39

1. 干洗符号中字母所表示的含义是什么? / 39
2. 干洗也会改变衣物的颜色吗? / 40
3. 什么是干洗? 干洗是怎样产生的? / 41
4. 干洗后的衣物为什么会有静电? / 41
5. 干洗以后的拉链为什么会发涩? / 42
6. 家用烘干机适合烘干哪些衣物? / 42
7. 哪些休闲西服可以水洗? / 43
8. 什么叫做湿洗? 湿洗、水洗和干洗有什么区别? / 43
9. 什么样的衣服洗后不能甩干? / 44
10. 你知道“绿色洗涤”吗? / 44
11. 人造革的衣物能够干洗吗? / 45
12. 洗衣粉和肥皂可以同时使用吗? / 46
13. 怎样正确使用衣物柔顺剂(织物柔软剂)? / 46
14. 怎样正确使用衣领净(领洁净)? / 47
15. 洗衣粉有几种? 它们都适合洗涤哪些衣物? / 48
16. 怎样洗涤蜡染服装才能保持它的颜色? / 50

二、不同类别的服装洗涤知识经典问答 / 51

1. 各种服装面料的洗涤要点是什么? / 51
2. 怎样保持浅色衣物的鲜艳度? / 52
3. 洗衣服时突然掉色了怎么办? / 53
4. 洗服时不小心串了色怎么办? / 53
5. 刺绣服装可以下水洗涤吗? / 54
6. 丝绸服装手工洗涤后怎样甩干好? / 54
7. 麻纺衣物应该如何水洗? / 55
8. 怎样洗涤粘胶纤维纺织品衣物? / 55
9. 装有珠光片和水钻的服装应该怎样洗涤? / 56

10. 什么样的衣物不适宜使用洗衣机洗涤? / 56
11. “可机洗”的羊毛衫是什么样的产品? / 57
12. 羊毛衫在什么情况下洗后会发生抽缩? / 58
13. 怎样洗涤羊绒衫? 水洗羊绒衫会抽缩吗? / 58
14. 漂白色或特浅色的衣物经过干洗后,为什么灰蒙蒙的?
这样的衣物怎样洗涤? / 59
15. 怎样洗涤呢料大衣? / 60
16. 羽绒服经过水洗以后为什么会有不同颜色的圈渍?
怎样处理? / 61
17. 羽绒服水洗以后为什么会有臭烘烘的气味?
如何解决? / 62
18. 领口、袖口的汗黄渍怎样洗掉? / 62
19. 深色的真丝和纯棉衣物洗涤以后为什么会出现白色
的霜或雾状现象? / 63
20. 怎样去除真丝和纯棉衣物洗涤后出现的霜或雾状?
如何避免发生这种现象? / 63
21. 衣物发霉是怎么回事儿? 怎样把衣物霉斑洗净? / 64
22. 怎样洗涤人造毛皮服装? / 65
23. 洗衣粉用得越多就洗得越干净吗? / 65
24. 使用洗衣粉时有什么禁忌? / 66
25. 怎样正确使用肥皂? / 66
26. 消毒漂白剂怎样使用? / 67
27. 什么样的衣服适合在家里洗? / 67
28. 干洗过程中是否需要水? / 68
29. 干洗能否杀死细菌? / 69
30. 保暖内衣可以使用家用洗衣机洗涤吗? / 69
31. 怎样洗涤丝绸衬衫才能保证其不受损伤? / 70
32. 怎样洗涤衬衫效果更好? / 70
33. 怎样洗涤绣花衬衫? / 71

34. 什么是冰丝? 冰丝T恤怎样洗涤和熨烫? / 72

35. 仿鹿皮的服装怎样洗涤? / 72

36. 采用什么方法洗涤休闲裤比较好? / 73

37. 水对织物有什么样的影响? / 74

三、服装不同的洗涤污渍处理方法经典问答 / 75

1. 什么是去渍? / 75

2. 去渍技术都包括哪些方面? / 75

3. 衣物沾染了油污怎么办? / 76

4. 口香糖粘在衣物上面怎么办? / 76

5. 白衬衫沾上复写纸的蓝色印迹怎样洗净? / 77

6. 圆珠笔油全部漏到衣服口袋里怎么办? / 77

7. 签字笔放在口袋里干洗时忘记取出怎么办? / 78

8. 蓝墨水洒在衣物上能够洗涤干净吗? / 78

9. 油性唛头笔的痕迹怎样洗涤干净? / 79

10. 衣服上沾上了办公用胶怎样洗净? / 79

11. 墨汁洒在衣服上怎样去除? / 80

12. 红印泥沾在衣服上有什么办法洗干净? / 80

13. 浅色裤子上蹭上黑色皮鞋油怎么办? / 81

14. 502 胶洒在衣服上结了一块硬疤怎样办? / 81

15. 沾染到衣物上的油漆渍迹怎样去除? / 82

16. 水溶性内墙涂料沾在衣服上面还能够去掉吗? / 82

17. 白色或浅色衣物被烟气熏黄了怎么办? / 83

18. 冬季烟囱流出的水洒在衣服上面,怎样洗掉? / 83

19. 怎样去除铁锈渍? / 84

20. 怎样去除铜锈渍? / 84

21. 野外旅游时蹭上了青草渍,怎么洗掉? / 85

22. 下雨天裤腿上面溅上的泥点,怎样才能洗净? / 85

23. 衣物上沾上酱油渍怎样去除? / 86

24. 麻辣烫的油汤洒在衣服上面如何洗涤干净? / 86

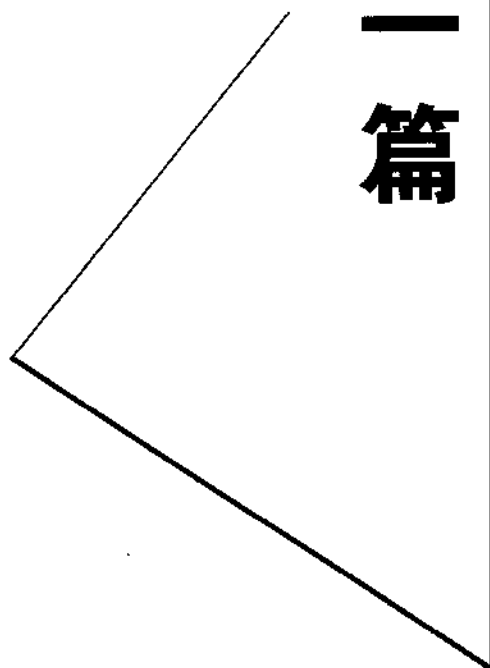
25. 蜡油落在衣物上面怎样去除? / 87
26. 洒在衣物上的红酒怎样去除? / 87
27. 怎样洗净洒在衣物上的啤酒? / 88
28. 怎样去除可乐渍? / 88
29. 怎样去除茶水渍? / 88
30. 怎样去除牛奶渍? / 89
31. 怎样去除咖啡渍? / 89
32. 果味饮料(汽水)的痕迹怎样洗涤干净? / 90
33. 冰淇淋的渍迹如何洗涤干净? / 90
34. 水果汁水怎样去除? / 91
35. 香水在衣物上留下的黄圈怎样洗净? / 91
36. 唇膏蹭在衣服上怎样洗涤干净? / 92
37. 衣服上的指甲油怎样去除? / 92
38. 衣物上沾上碘酒怎么办? / 93
39. 衣物上的血渍怎样彻底洗涤干净? / 93
40. 怎样去除衣物上的呕吐物? / 94

第三篇 让顾客必知的服装熨烫技巧经典问答 / 95

1. 家庭手工熨烫需要哪些工具? / 97
2. 服装熨烫都有哪些技巧和方法? / 97
3. 熨烫时垫上一层布起什么作用? / 99
4. 电熨斗底面结了焦痂怎么办? / 100
5. 熨烫衣物时不慎出现了多余的线条怎么办? / 100
6. 免烫衬衫是不是不用熨烫? / 101
7. 如何熨烫柞丝绸衣物? / 101
8. 衬衫为什么会被烫坏? / 102
9. 水洗西服如何熨烫? / 102
10. 毛料服装不小心烫黄了怎么办? / 103
11. 怎样烫平绣花衬衫? / 103

服装知识经典问答

第一篇





**把中研国际和中国顶尖的品牌顾问
与世界最新时尚咨询相加，
您将得到什么？**

“梦想，远见，创意，结果……”

1. 你知道纯棉衣服的特点吗?

棉花是天然纤维中最重要的品种。现在全球掀起回归自然的热潮,人们对生活消费品的选择愈加趋向健康;棉花来自大自然,穿着纯棉类服装不仅无害而且舒适,因此它的身价越来越高。在衬衫市场上,高档的品种往往是纯绵的。

棉花具有很强的亲水性,因此吸湿本领大。在温度 20℃ 和相对湿度 65% 时,吸湿率可达 7%。人们穿纯棉的服装,如夏天的 T 恤衫,它可以吸汗来调节皮肤的温湿度,使人感到舒适。

棉花在水中能膨化,膨化后比原来大 50% 左右,长度也伸长 1% ~2%,这样的变化十分重要。第一是染色时有利于染料向纤维运动而着色;第二是有助于洗衣服时,污物从衣服上脱离。但是有利必有弊,这种变化也造成纯棉衣服洗后易起皱变形,有时还能产生令人头痛的缩水。棉花的耐磨性较差,它与涤纶混纺虽然可以提高强度,但实际上这种强度只是暂时性的,穿着后棉纤维就慢慢受损脱落。

通过对各种纤维的比较,棉纤维对人体健康的安全系数最大,这对保护我们的健康十分重要。

2. 衣服起了球怎么办?

衣服起球很常见,而且衣物起球也是有规律的。天然纤维的衣物不论棉、麻、丝、毛都不会起球,凡是起球的衣物其面料一定含有各类化学纤维,而且容易受到摩擦的部位最容易起球。现在纺织行业开发出一些将化学