

导购营业员丛书

服装鞋帽导购营业员必备知识
服装鞋帽导购营业员必备素质
服装鞋帽导购营业员必备技能
服装鞋帽导购营业员的管理

服装鞋帽

张 伟 / 主编

导购营业员

培训教程



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

服装鞋帽导购营业员培训教程

张伟 主编



中国经济出版社
www.economyph.com

北 京

图书在版编目(CIP)数据

服装鞋帽导购营业员培训教程/张伟主编.—北京:中国经济出版社,

2005.7

(导购营业员丛书)

ISBN 7-5017-6986-9

I.服… II.张… III.①服装-销售-技术培训-教材 ②鞋-销售-技术培训-教材 ③帽-销售-技术培训-教材 IV.F724.783

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 032363 号

出版发行:中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街3号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑:严莉(电话:010-68354371 Email:hubeiadele2000@sina.com)

责任印制:张江虹

封面设计:任燕飞设计室

经 销:各地新华书店

承 印:三河市华润印刷有限公司

开 本:成书尺寸 152mm×225mm 印 张:16.25 字 数:194千字

版 次:2005年7月第1版 印 次:2005年7月第1次印刷

书 号:ISBN 7-5017-6986-9/F·5595 定 价:26.80元

版权所有 翻印必究

举报电话:68359418 68319282

服务热线:68344225 68369586 68346406 68309176



目
录

第一篇 服装鞋帽导购营业员必备知识

第一章 服装基本知识

服装相关知识	3
服装的分类	7
服装的色彩	14
服装的型号	25

第二章 服装面料知识

面料的分类	28
面料的特点	31
面料的鉴别	38



里料及辅料·····	44
------------	----

第三章 服装洗涤与保养

服装洗涤知识·····	51
服装熨烫知识·····	55
服装的保养·····	57
常见熨烫洗涤标志·····	62

第四章 服装导购知识

合体服装的检验·····	66
体型与着装·····	68
常见服装的导购要点·····	74
儿童服装的导购要点·····	85
中老年服装的导购要点·····	87
人体尺寸测量方法·····	90

第五章 鞋帽基本知识

帽子基本知识·····	92
鞋子基本知识·····	94



第二篇 服装鞋帽导购营业员必备素质

第一章 形象规范

服饰规范·····	101
修饰规范·····	102
举止规范·····	104
语言规范·····	105

第二章 基本素质

业务素质·····	108
思想素质·····	112
心理素质·····	117

第三章 业务能力

表达能力·····	121
交际能力·····	125
应变能力·····	127



第二篇 服装鞋帽导购营业员必备技能

第一章 营业准备工作

营业前的准备·····	131
服饰的陈列·····	133
销售时机·····	138

第二章 接近顾客

把握接近的时机·····	141
正确的迎接方法·····	142
接近顾客的技巧·····	145

第三章 购买动机探寻

购买动机分析·····	148
顾客类型分析·····	151
动机探寻方法·····	155
动机探询技巧·····	159

第四章 服装鞋帽展示

展示的要点·····	163
展示的方法·····	165



展示的技巧·····	168
试衣服务·····	169

第五章 处理顾客异议

异议产生的原因·····	173
正确面对顾客异议·····	177
处理顾客异议的方法·····	179

第六章 促成销售

了解顾客的购买心理·····	184
及时抓住成交信号·····	188
促成销售的方法·····	191
促成销售的技巧·····	197
谈出好价钱·····	199
做好附加销售·····	203
收银、包装、送客·····	204

第七章 售后服务

处理顾客的投诉·····	209
商品的退换服务·····	215
建立顾客档案·····	217



第八章 营业规程

交接班工作·····	220
异常事故处理·····	222
结束营业·····	224

第四篇 服装鞋帽导购营业员的管理

第一章 对导购营业员的管理

导购营业员的招聘·····	229
导购营业员的培训·····	233
导购营业员的考核·····	239
导购营业员的激励·····	243

第二章 导购营业员的自我管理

自我定位·····	250
自我提升·····	253
自我解压·····	256
自我训练·····	257

第一篇



服装鞋帽导购营业员必备知识





第一章 服装基本知识



服装相关知识

随着市场经济的不断发展,服饰商品的种类日益繁多。作为一名服装导购营业员,了解销售过程中的相关基本知识,是导购营业员专业素质的基本体现。出色的导购营业员不仅在服务上要周到、细致,在专业知识方面更要深入了解,不断学习。知识体现素质,对于商品基本运作、商品知识等,导购营业员都应该熟练地掌握,这些都是优质服务的有利支持与保障。如果能将其灵活运用于销售之中,导购营业员的服务必会更加出色。

导购营业员在销售服饰商品时,只有对所售商品有深入地了解,才能详细、准确地向顾客作介绍、宣传,并给予顾客有价值的建议和指导,比如服装保养、服饰搭配、流行预测等,使自己成为“内行”和“顾问”,在顾客询问相关问题时,能够得心应手,对答如流。导购营业员对所售商品的知识了解得越丰富、越全面,在销售过程中就越占主动权,越能快速取得顾客信任,也就越容易取得良好的业绩。

1. 商品的基本知识

了解自己所售商品的知识是导购营业员必备知识体系的基础。一般来说,顾客对自己想要购买的商品并不会十分了解,因而想通过导购营业员的介绍了解更多的商品信息,以便参考、选择。试想,顾客对导购营业员的得体仪表、周到服务都十分满意,唯独在想要了解所



购买的商品的信息时,发现导购营业员含混支吾,无法解答,理智的消费者是不可能购买的。导购营业员应该掌握的的商品的基本知识包括:

(1)服饰的商品名称、商标、品牌和产地

导购营业员在销售商品前,要知道自己所售商品的名称和产地,只有掌握了某商品的系列名称、品类名称、品牌以及产地,才能很好地向顾客作介绍。

随着消费水平和生活层次的不断提高,消费者对品牌日益关注。导购营业员要注意培养顾客对某一品牌的忠诚度,在这种情况下,熟悉该商品品牌的名称及产地就显得更为重要了。

(2)服饰商品的面料与成分比例、号型与尺码、工艺与生产流程、使用说明与功能特点

导购营业员应懂得化纤、棉布、丝绸等产品面料的特点与性能。当顾客询问:“丝绸衣服喷水后熨烫会不会有水渍?”及“这件衣服含棉量是多少?”时,导购营业员应该能给顾客提供满意的答案。

(3)服饰商品的使用

导购营业员还应该清楚地了解服装的穿着方式与感受、视觉效果与个性的把握以及洗涤与保养的知识。许多服装售出后,由于顾客的日常维护和保存方法不当,导致了服装的损坏和顾客的抱怨等各种各样的问题。为了避免顾客的抱怨和不满的产生,导购营业员平时就更应多掌握服饰的日常保管、洗涤等知识,以便给顾客提供全面的建议和说明。

(4)服饰商品的特性

导购营业员要善于将商品的特性转化为说服顾客购买的有利因素。通过阅读有关书籍,导购营业员首先找出服饰的卖点,如服装款式及外观、色彩与搭配、产品档次、特性、风格与定位等,进一步地把



卖点转化为能够展现给顾客的价值,如某款服装可使人更显年轻等。

2. 与服饰商品相关的知识

与服饰商品相关的知识主要包括服饰商品价格、种类、设计、颜色、规格、型号、流行程度、推广要点等,以及卖场行情、流通路径等,这些都是导购营业员本身应具备的重要知识。越全面地了解这些知识,销售工作就越顺畅,服务方式就越得当,服务质量也就越高。

导购营业员还应该了解品牌及其公司的知识,尤其是品牌以及该品牌公司的形象、规模实力和行业声誉等都会使顾客产生联想,从而增加顾客对商品的好感。而且,了解品牌的知识不但对说服顾客有帮助,也有利于培养导购营业员对该品牌的归属感和荣誉感,增强其销售的信心。

相关的品牌及其公司的知识有:

- (1)品牌概念、企业品牌内涵;
- (2)品牌风格与定位;
- (3)品牌知名度、品牌战略等;
- (4)产品历史,包括产品在发展过程中,各个时期的精彩之处,更为深入地理解产品,品味产品的独到韵味;
- (5)公司的历史与现状(规模、实力)、公司形象(经营理念、行业排名等)及未来的发展前景。

3. 竞品知识

导购营业员还应该尽可能了解其他竞争商品的知识,以便于在销售自己商品的时候游刃有余。顾客经常会在不同品牌之间进行比较,并提出疑问。因此导购营业员需要了解的竞品知识信息有:

(1)品种

主要竞品的卖点是什么?质量、性能、特征以及价格怎样?与本店商品相比其优缺点是什么?推出的新品是什么?



(2) 陈列展示

竞品的陈列和POP张贴有什么特色和值得学习的地方?

(3) 促销方式

竞品促销的形式是什么(如让价)?哪些方面对自己的商品销售造成了影响?

(4) 导购营业员

竞品导购营业员的着装、导购技巧怎样?与自己的相比有哪些是值得自己学习的?有哪些是应该避免的?

(5) 顾客

竞品的顾客是怎样的?他们为什么选择了竞品?

导购营业员一定要记住:“知己知彼,百战不殆”。尽可能多地了解同类竞争商品的信息,进行适当比较,找出自己商品的优点,突出优势,进行宣传。

4. 其他必备知识

(1) 服饰的审美

服饰怎样搭配才是美?对于不同类型的顾客,选购什么样的服饰比较适合?搭配禁忌是什么?这些都是导购营业员在销售工作中经常要思考的问题。导购营业员要养成多翻阅画刊、杂志的习惯,提高审美能力,对于本卖场服饰商品的一些成功搭配,要牢记在心,当有与此搭配类似的顾客时,可进行推荐;管理者也可定期对导购营业员进行相关培训,在培训时可相互交流,分享经验。

(2) 形象设计

导购营业员可以大致地根据顾客的形象、职业、穿着场合等,帮助顾客选择合适的服装,在符合其审美的基础上,为顾客提供一些有



价值的建议。

(3) 流行趋势

导购营业员应把握时尚大潮流,了解大众消费倾向及流行经典认知等。

(4) 服饰商品的展示技巧与搭配技巧

服饰商品的展示技巧与搭配技巧包括商品的陈列、商品展示过程中的细节事项,如近看、细看、手摸质感,灯光对产品花色的影响、近大远小的透视感觉等。商品展示技巧的高低,对顾客的购买决策影响很大。以服饰面料为例,看质地需要近看,还需要手摸,但是看图案、花色,就要离得远一点,要看整体效果。如果只是把衣服放在柜台上让顾客俯视,由于眼睛离衣料太近,图案不一定好。如果将衣服披在模特身上,且拉开与顾客的距离,就能使顾客感受到整体效果。

(5) 生活小知识

关于服饰类小知识,如服装洗涤、漂染、存放、如何防止静电、起毛起球、断纱、僵硬、老化、辨识真伪等,导购营业员要经常收集整理,帮助顾客解决服饰方面的小问题,以便为顾客提供更好更多的服务。

(6) 消费知识

包括掌握顾客的消费心理、风俗习惯、地方语言等,这都有利于更好地和顾客交流,促成交易。



服装的分类

对服装导购营业员来说,只有熟悉服饰商品的分类知识,才能有针对性地陈列、展示服装,更好地给顾客提供选择的方便,否则服饰销售会显得凌乱,甚至出现“张冠李戴”的现象。同时,服装导购营业员掌握服饰分类的知识,能更有针对性地了解服饰市场动态,分析服饰销售的变化趋势,主动适应顾客需求。由于服饰商品品种繁多,功



能、用途各不相同,在长期的实际生活中,已经形成了多种分类方法。不同的分类从不同侧面反映了服饰商品的特点。

1. 以季节分类

我国大部分地区四季比较分明,人们的衣着也随季节而变化,所以服饰的生产销售通常也依季节分为春秋和夏、冬三季。不同季节的服装,对面料厚薄的要求也不一样。不仅有春秋装、夏装和冬装之分以外,还有轻衣料服装和厚衣料服装之分。轻衣料服装有衬衫、女衫、洋装等;重衣料服装有外套、大衣及防寒外套等。

2. 以性别分类

由于社会习惯及体型的差异特征,服装商品按性别分为男装及女装。

(1) 男装

男装的种类有很多,既有适合穿着时间、穿着场合和穿着目的的正常服装,例如礼服、西装、学生装等;又有追求个性风格、自由随意的日常服装,例如休闲装、运动健身服、茄克衫等。

西装是男装中最有代表性的服装,它的线条洒脱,格调高雅,能充分体现男性的风度。西装主要的造型特点是领口开阔、肩胸挺拔、线条鲜明。根据款式特点和用途的不同,西装又可分为日常西装、礼服西装和西服便装三大类。日常西装配套穿着时一般显得严肃庄重;礼服西装具有高贵大方的风格;西服便装在款式上可显示穿着者的个性与趣味性。

衬衫是男士的必备服装,一般用作衬托外衣,在造型方面要讲究与外衣的和谐统一。由于穿着场合与功用的不同,男士衬衫的款式变化较多,在材料、花纹、色彩的选用上也很丰富,形成了如礼服衬衫、休闲衬衫、运动衬衫、刺绣衬衫等各具特色的衬衫种类。随着人们的需求和审美意识的不断提高,男衬衫也越来越显示出其独特的风采