

以塑胶花起步成就了李嘉诚，以服装为起点成就下一个李嘉诚。

# 服装

## 应该怎样卖

杨心 编著

民主与建设出版社

776/13

# 服装

## 应该怎样卖

杨心 编著

民主与建设出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

服装应该怎样卖/杨心编著. —北京: 民主与建设出版社,  
2009. 2

ISBN 978 - 7 - 80112 - 890 - 4

I. 服… II. 杨… III. 服装 - 市场营销学 IV. F768.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 006713 号

---

©民主与建设出版社, 2009

责任编辑 程 旭

封面设计 杜 帅

出版发行 民主与建设出版社

电 话 (010) 85698040 85698062

社 址 北京市朝阳区朝外大街吉祥里 208 号

邮 编 100020

印 刷 香河县宏润印刷有限公司

成品尺寸 170mm × 230mm

印 张 15.5

字 数 180 千字

版 次 2009 年 3 月第 1 版 2009 年 3 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 80112 - 890 - 4/G · 370

定 价 28.00 元

注: 如有印、装质量问题, 请与出版社联系。



## 前言

你是否为你的服装店怎样抓住顾客的心而烦恼？你是否为怎样应付各种各样的顾客而不知所措？你是否为怎样赢得顾客的心而绞尽脑汁？你是否为怎样发展服装店的业务而忧心？如果是，请不用着急，本书能够帮助你解决诸多问题，让你的服装经营蒸蒸日上。

如果你的服装店刚刚起步，那么本书可以给你一个全程的建议和指导，让你的店铺从默默无闻到一鸣惊人；如果你的服装店的经营已基本走上正轨，那么本书可以帮助你更加熟练而灵活地处理服装店日常遇到的各种状况，让你的服装店牢牢网住新老顾客；如果你的服装店业务越来越好，那么本书可以帮助你完善服务，让你的服装店在众多同行中脱颖而出，进而带领你的服装店走出本地，走遍全国。所以，还犹豫什么？赶紧翻开这本书，它将带你驰骋服装行业。

本书从顾客的角度入手，以如何让顾客满意和信服为宗旨，也只有这样才能真正得到顾客的信任，而作为经营者的你，才能进一步发展服装店的业务，提高服装店的知名度，在服装销售行业中，开拓出一片天地。

本书围绕服装经营中的六个问题展开：怎样设计店面；怎样陈列服装；怎样接待顾客；怎样完成交易；怎样管理顾客；怎样完善服务。本书内容新颖、不落俗套，是现代服装经营者的首选。

本书以问题和案例导入，既有基础知识的讲解，又有对基本问题的解答，其中精彩、有趣的故事式案例将给你提供具体的应对策略，帮助你举一反三，处变不惊。

总之，本书力图让每一位服装经营者和销售人员都能在最短的时间内学会服



装销售相关知识、最有用的销售技巧和方法。只有了解和掌握了这些知识、技巧和方法，才能最大程度地减少销售过程中的失误，并且能够在最短的时间内了解顾客、抓住顾客，使顾客心甘情愿地掏钱买衣服。

服装经营者的工作十分繁忙，可能没有时间和精力去研究那些枯燥无味的销售专著，而本书正是为繁忙的你而设计的，书中的话语简单易懂，像朋友一样，用亲切的口吻和耐心的态度为你解答经营服装店的一些实际问题，语气轻松、案例简单实用，因而你完全可以把它当作枕边书或休闲娱乐书来看，既能放松心情，又能获取知识，还能现学现用，一举多得。

有人将服装销售比作是没有硝烟的战争。而你要想获得胜利，就必须带好利器，并且有充分的作战策略，沉着冷静地应对一切意外和突变，才可能攻城略地。希望本书能帮你找到赢得顾客的利器和卖好服装的攻略！

编 者





# 目 录

## 第1章 怎样设计店面

- 1.1 如何让你的店一“名”惊人 / 3
- 1.2 怎样让你的店铺外观成为美丽的焦点 / 9
- 1.3 怎样用色彩凸显你店铺的魅力 / 17
- 1.4 怎样让店铺空间妙趣横生 / 25
- 1.5 怎样设计店铺灯光 / 32
- 1.6 怎样营造良好的店铺气氛 / 43

## 第2章 怎样陈列服装

- 2.1 销售员要学习哪些陈列知识 / 53
- 2.2 服装陈列有哪些方法和技巧 / 59
- 2.3 怎样为顾客进行服装搭配 / 68
- 2.4 服装要怎样搭配陈列才好看 / 74

## 第3章 怎样接待顾客

- 3.1 怎样让你的店铺赢在“起点”上 / 83
- 3.2 怎样与你的顾客“亲密接触” / 89
- 3.3 如何抓住顾客的心 / 94
- 3.4 怎样展开你的语言攻势（上） / 106
- 3.5 怎样展开你的语言攻势（下） / 114
- 3.6 怎样巧用各种促销法 / 123
- 3.7 如何让“麻烦”顾客成为你的推销员 / 130



## 第4章 怎样完成交易

- 4.1 如何处理价格异议 / 145
- 4.2 如何帮助顾客下决心购买 / 153
- 4.3 如何做好连带销售 / 160

## 第5章 怎样管理顾客

- 5.1 怎样记住顾客的名字 / 167
- 5.2 怎样使老顾客对你的店铺“死心塌地” / 170
- 5.3 怎样吸引新顾客 / 177
- 5.4 与顾客打交道有哪些禁忌 / 185
- 5.5 精彩案例分析 / 190

## 第6章 怎样完善服务

- 6.1 怎样保养服装 / 199
- 6.2 怎样处理转季服装 / 208
- 6.3 怎样把握流行趋势 / 213
- 6.4 注意经营失误及自我反省 / 219
- 6.5 服务规范用语 / 227
- 6.6 衣服尺码对照表——服装实用基础知识 / 234

服装  
应该  
怎样卖



## 第1章 怎样设计店面

- 1.1 如何让你的店一“名”惊人
- 1.2 怎样让你的店铺外观成为美丽的焦点
- 1.3 怎样用色彩凸显你店铺的魅力
- 1.4 怎样让店铺空间妙趣横生
- 1.5 怎样设计店铺灯光
- 1.6 如何营造良好的店铺气氛





## 1.1 如何让你的店一“名”惊人

现在街面上的服装店铺比比皆是，品种类型之多令人眼花缭乱，但纵观各类小店，其店铺名称普遍意境肤浅、落入俗套、相互抄袭，因而大多数店铺的口碑传播效果差，从而导致经济效益不理想。因而，开好一个服装店，不仅要注意产品质量与服务水平，而且应该让自己的店名具有一定的文化品味，从而达到不“名”则已，一“名”惊人的效果。

### 1. 给店铺命名为什么重要

店名不是简单的代号，也不是工商注册的简单形式，是一种形象和包装，包含了店主的希望和顾客的期望，同时一个好的店名也是你的服装店的一大卖点。

首先，店铺名称会影响人们的购买欲和商品的销售额。比如，把“玫瑰”换成“狗尾花”，恐怕就很少有人问津的了；而如果把“玫瑰”换成“牛粪花”，则人们不仅不愿问津，而且会把鼻子掩住，避而远之。这说明，如果把玫瑰换成了其他的不好的名字，就会损坏它本应给人的美感，使人望而生畏。即使玫瑰的迷人香味依然未变，但人们闻起来的感觉则会发生变化。更重要的是，换了令人厌恶的名字之后，人们根本连去闻一闻的想法都没有了。

其次，好的店名可以满足顾客的心理效应，从而为你成功卖出服装打下基础。在顾客的心理活动中，对于店名的认知和判断，属于非常重要的一部分：在购买前，顾客作选择时会想到店名，并根据店名作出取舍和判断；在购买中，顾客的需要是否得到满足，也会受店名因素的影响。比如，在生活中就常听人这样说：“你们这家 x x 店真不像话，简直名不副实！”。在购物后，顾客在做出是否继续重复购买时，一样也会想到店名。可以说，店名在顾客购物活动的整个过程中，出现的频率都是相当高的。店名对顾客心理活动的影响非常大。



## 2. 怎样的店名才是好店名

可是，究竟怎样才能让更多的顾客知道并且记住你的服装店，进而前来光顾？最重要的就是你的店铺必须有一个好名。

(1) 一个好的店名要有视听效果，看上去和听上去都非常吸引人。例如：“花檐瞧语”，谐音是“花言巧语”，用到销售少女装的服装店恰到好处。

(2) 一个好的店名与店铺的风格相符合，如果经营的是怀旧的东西，取的店名却是新潮的，就不太相符了。比如卖中年妇女服装的店取名“潮流前线”就显得很不搭档；为卖老年人服装的店取名“夕阳红”就比较相符了。

(3) 一个好的店名要和周围环境搭配，如果在文化区，可以将店名、字体设计做成古朴风格，还可以在字体上下工夫。如乌镇一家卖印花布做的衣服的店，用竹匾做成招牌，字体是隶书，充分突出了江南水乡的特点。

另外，使用方言做店名可以吸引本地人，但外地人就不理解。店名不能满足所有人的需求，只要能吸引一部分群体，店名的目的就已经达到了。因此，在店名规范上可以宽容一些，只要大家第一眼感觉好，即使它用了别字，也没有关系。但这不意味着店名的用字上可以有错字。例如，“零”售店铺写成“另”售店铺；Beautiful 写成了“Beutiful”。这种错误会让顾客觉得店铺文化品位很低，从而对你的店没有期望。又如一家服装店名“穿衣百顺”，在粤语中“穿”和“千”，“衣”和“依”是同音字，“穿衣百顺”就被念成是“千依百顺”，这个店名有一定韵律感，和其经营的少女服饰相符，让顾客对店铺有一个好的第一印象，可以吸引很多广东朋友，这也就达到了店名的目的了。

最后，取店名时也应避免生僻字，避免过于西洋化。如有的老板认为自己是做金属方面的生意，于是便在名称中添一个“鑫”字，而做木材生意的就加个“懋”字。这样一来由于很多顾客不易辨认店铺名称，因此影响了消费者在口碑方面的传播，对其他潜在的顾客未能达到有效的宣传。

## 3. 为店铺命名有哪些学问

(1) 简明易懂。

一般的服装店面对的是大众消费群体，所以在命名时尽量简明易懂，不要咬文嚼字，令捉摸不透。如有的人把“丰”字特意写成繁体字的“豐”，给人一种陌生、不可接近的感觉。但店名也不可太过庸俗，如取名为“小王服装店”这样的店虽然一看就知道是店主姓王，但太庸俗了，不能引起顾客的兴趣。

#### (2) 让人过目不忘。

店铺的名称读起来朗朗上口才容易使顾客过目不忘，这样有利于店铺的宣传与传播。要做到这一点，不仅要讲究语言的韵味与通畅，还要抓住消费者的心理需求与精神需求，凡是能与顾客心理产生共鸣的名称，顾客一般都会记住，并乐于传播，特别是一些幽默、具有深厚内涵的名称。如服装店取名“可娃衣”，朗朗上口，而且让人一下子就联想到是卖的服装适合青春少女穿，很容易记住。

#### (3) 名称与经营特征相一致。

店铺的名称应该与经营项目（包括经营项目、经营风格等方面）的特征相一致。如经营童装店取名“小甜甜童装店”，一听就让人想到天真可爱的小孩，勾起了顾客的好奇心，进而才会进店看服装。所以，店铺的名称一定要结合你所经营的项目和所面对的消费者，而不能随意取名。

#### (4) 有文化底蕴。

一间服装店的名称也会反映店铺老板的素养以及店铺服装的品位，所以在赋予店名文化内涵方面一定要从多方面、多角度去考虑，如历史文化渊源、经营产品特点等，开服装店则店名一定要让顾客想到“美”。一些店名用了如“名店”、“皇”、“帝”、“王”等一类的字眼，这些都给人一种不高雅的感觉，很难吸引顾客的眼球。

#### (5) 入乡随俗。

在店铺取名时一定要先分析和了解当地的风俗文化习惯，不能用与其文化相背的店名，否则会产生很多负面影响。

#### (6) 实事求是。

店铺的名称讲究实事求是主要从三个方面来判断：一是要与你的经营项目特征相一致，如经营淑女服装可以取名“淑女坊”，一听就知道是卖淑女类型的服装。二是要与你的经营实力相符，现在出现了不少带有夸张成分的店名，如取



“XX 第一店”、“XX 正宗店”之类的，让顾客感觉有点虚有其名。三是要根据当地消费市场的实际情况去考虑，如竞争环境、消费能力等方面的因素。

#### (7) 避免相互抄袭。

很多服装店老板由于行业中不少人文化水平有限，只能模仿别人用的店名，例如有一个饰品店起名“哎呀呀”，另一个经营同样项目的饰品店起名“啊呀呀”，这是不可取的，因为容易误导顾客，以为两家店是一样的，而且也体现不出两个店各自不同的风格特征。

#### (8) 店名应合法。

在这里想提醒开店的朋友，拼音、数字不能当店名，而且店名不能带有封建迷信、色情淫秽的字眼，另外，历史名人、国际组织名称等也不能作为店铺名称，这些都是国家工商部门的明文规定。以下是两个具体的案例：

有一个名叫“便宜死你”的服装店，店铺里边服装确实很便宜，每件衣服标价在 10 元~30 元，两件的套装只标价 50 元。店主说起这样的店名是为了说明店里服装非常实惠，而店里的衣服每件利润只有几元钱，确实很便宜，属于薄利多销的经营方式。但是几天后，这家店被关了。原因是工商局认为这样的字样不能作为店名使用，根据《企业名称登记管理实施办法》第三十一条，企业名称如果违反了法律和行政法规的，不予批准。而且店名夸大了商店的特点，容易引起消费者误解。这个店名虽然新颖，但是不符合中国人的心理，将“死”挂在招牌上，让人认为很不吉利，而且在取名时一定要符合国家条例。

还有一个正面的例子。有一家服装店名为“玻璃阁”，它的寓意是“尽情展现自我”。符合现代女性的精神风貌。玻璃——观念开放，30 岁以下女性普遍特点；阁——精致，有档次，白领女性的生活态度；而且玻璃阁，读音上口，洋气。而且这家店多采用玻璃材质做店铺装饰，店名和整个店很相符，女性一读到这个店名，都想进店里看衣服、买衣服，认为这家店有档次，而且顾客回头率很高，当然店铺很赚钱。

### 4. 为店铺命名有哪些技巧

#### (1) 以经营者本人的名字命名。

这是一种突出个人信誉的命名方法。比如“李宁”运动品牌服装就是以体操王子李宁的名字为命名的。

#### (2) 结合汉字原理命名。

汉字是中国特有的文化，蕴义含蓄、字形优美、变化无穷。以汉字取名，字义上要健康，有现代感、冲击力，品味起来有深度，利于传播。或寄托意愿，或描写特征，或构思独特，或意境深远。音律上要琅琅上口，不拗口，有韵律美。字形上要有创意性，易于识别，简洁明快，端庄郑重。“粉墨登场”，利用的是一个中国成语，有韵味，而且意境深远，是一个比较成功的品牌名字。

#### (3) 以地域文化命名。

比如“白沙”牌香烟。“白沙”取自湖南长沙市著名的“白沙古井”，而且名中暗藏着“长沙”市之“沙”。

#### (4) 以典故、诗词、历史轶闻命名。

这样的命名简明直观，富有艺术感染力。比如杭州一家服装店女店主就是根据《锦灰堆》（出自文博大家王世襄自选集）来为自己的店铺命名，这本书中涉及到锦衣、锦饰，我们从而可以体会到店主的格调和情趣。

#### (5) 以英文等外文的谐音命名。

这往往会给人一种时尚、前卫、新潮的感觉。而且，国际性品牌，最好用中英文发音接近、意义好的词，有发音类似意义好的也可以。比如“雅戈尔”便是“Younger”（年轻的、青春的）的谐音。

#### (6) 以丑生美的辩证美学思想命名。

这是种以丑的形式，来映衬美的实质，使店名特征突出、影响深刻。比如天津的“狗不理”，其名巧用“肉包子打狗，一去不回头”的民间俚语，以极丑的名字烘托新鲜生动的内容，迎合了消费者“求奇”的心理，引起购买兴趣，而使其名扬天下。

### 5. 个性店名参考

#### (1) 童装店。

小贵族童装精品屋、米可童装、红黄蓝童装、贝贝依依、小鱼安琪、芝麻开



门、吾爱人人、水孩儿、宝贝 2+1、快乐小天使、花里巴拉。

(2) 时尚女装店。

印象服饰、一频道、时代尺码、纯衣柜、依芙莎、雅袖、风吹来、嘻丫丫、漂亮一下、卓多姿、鱼儿空间、衣阔、思嘉丽、衣家、伊人坊。

(3) 男装店。

艳诗丹休闲服饰、美洲豹服饰、贰零零捌、靓丽阁、美国公牛巨人、豪迈服饰、火鸡服饰、迈克杰尼、知克裤坊、知名度、穿名堂、好意郎。

(4) 综合店。

歌杰斯服装服饰专卖连锁、水木年华、凌轩衣阁、自然坊、衣之坊、巴布豆、色域、超恒牛仔、台湾·名门颐派、星期日。

(5) 内衣店。

北极新秀、美思内衣、暧昧风情、内美坊、贴心小屋、内秀、魅衣阁、可娃衣。



## 1.2 怎样让你的店铺外观成为美丽的焦点

开服装店就是为了赚钱，而要想赚到钱首先就是要让消费者走进你的店里。虽然“酒香不怕巷子深”，但是除去广告宣传、被人称道等因素外，消费者对一个陌生服装店的认识都是从外观开始的。大多数人看到一个室外装修高雅华贵的店铺，都会觉得里面销售的商品也一定高档优质；而对那些装饰平平或陈旧过时的店面，则认为其销售的商品也一定是低档没保障。因此，你不得不注意你的店铺外观，别出心裁的店铺外观是你成功卖出服装的必要前提。

### 1. 设计的店铺外观为什么重要

一些人认为，店铺外观的设计不就是让开店的老板花大笔的钱进行店铺豪华装修吗？但事实并非如此，设计店铺外观并不仅仅是店铺外观装修的问题，而且也并非要花大笔的钱将店铺设计得非常豪华。店铺的外观，就如同人的面孔一样，面孔是人的脸面，而店铺的外观就是你服装店的脸面，它是你服装店形象的代表，是店铺经营实力和水平的象征。

首先，店铺外观装修的重要性在于，经过装饰能使人一看便知道这是一家什么性质的店铺，出售何种档次的商品或服务，这可以让顾客最方便、最直观、最清楚地简要了解你所经营的服装，具有一定的宣传作用。

同时，别出心裁的店铺外观设计也具有保护内容，显示特色的意义。它可以让你的店铺变得与众不同，从经营同类服装的店铺中脱颖而出，你的竞争对手不可能在短期之内“抄袭”你的设计；而且，一般来讲，你的竞争对手不会做这么不明智的事情。因此，别出心裁的店面外观设计是必须的。

此外，店铺外观设计还起到改善购物环境和营造舒适气氛的作用。心理学家的研究表明，这些都对增进顾客购买欲有很大的影响。因此，服装店铺经营者在开始时就应对店铺外观设计予以充分注意，以塑造一个良好的形象。



## 2. 怎样的店铺外观设计才算得上美丽的设计

- (1) 让所有路过的人感觉到其存在。
- (2) 让路人留下印象，以便在有需要时想起你的服装店。
- (3) 让人们有亲切感，可随时踏入店内寻求服务。
- (4) 具有专业性，不浮夸、不俗气。
- (5) 出入口方便出入。

## 3. 如何设计你的店铺外观

### (1) 店铺外观的风格介绍。

店铺外观是店铺给人的整体感觉，有时会体现店铺的档次，也能体现店铺的个性。从整体风格来看，可分为现代风格和传统风格。

现代风格的外观给人以时代的气息，现代化的心理感受。大多数的店都采用现代派风格，这对大多数时代感较强的消费者具有刺激作用。如果店铺是在商业区，则附近的大商场一般也是现代风格，就能与其达到和谐的效果。在当今发展的社会，现代风格的店铺让人有一种新鲜的感觉，使之与现代高速运转的社会和谐统一，也体现了服饰的潮流性。

具有民族传统风格的外观给人以古朴殷实，传统丰厚的心理感受。许多百年老店，已成为影响中外的传统字号，其外观装饰等都已在消费者心中形成固定模式，所以，用其传统的外观风格更能吸引顾客。如果服饰店经营的是有民族特色的服饰或仿古的服饰，如旗袍一类，则可采用传统风格。或者服饰店开在一个充满古朴色彩的商业街中，也可采用与整体风格相一致的传统风格。

### (2) 怎样设计店铺外观？

店铺外观设计，具体来讲，主要有三方面组成，即招牌、橱窗和店面的出入口设计。

①怎样设计招牌？当取好店名后，就要考虑招牌。招牌的设计和安装，一定做到新颖、醒目、简明，既美观大方，又能引起顾客留意。招牌的设计和装饰应考虑下列内容：