

# 服装这样卖才赚钱



张军◎著

Fuzhuang  
zheyangmai  
caizhuanqian

面对员工，您是否轻松自如？  
接待顾客，您是否井井有条？  
您是否总在为选一家旺铺而头疼？  
您是否知道顾客进店的首要秘诀？  
您如何运用促销的手段来减少库存、增加销售？  
您是否清楚怎样变动橱窗来提升顾客进店率？  
您是否了解提升店铺3倍业绩的首要因素都有哪些？  
店铺经营有没有秘诀？终端店铺操作的关键在哪里？  
本书将给您一个素材，一个思路，一个方法，一套运营系统，  
让您的店铺业绩从此飞速增长，让您的店铺日益壮大……

服装  
零售商  
成功运营  
宝典



中国纺织出版社

# 职场生存



# 才赚线



职场生存才赚线



# 服装

张军◎著

这样卖

才赚钱

Fuzhuang  
zheyangmai  
caizhuanqian

服装  
零售商  
成功运营  
宝典

中国纺织出版社

## 内 容 提 要

面对员工,您是否轻松自如?接待顾客,您是否井井有条?您是否总在为选一家旺铺而头疼?您是否知道顾客进店的首要秘诀?您如何运用促销的手段来减少库存、增加销售?您是否清楚怎样变动橱窗来提升顾客进店率?您是否了解提升店铺3倍业绩的首要因素都有哪些?店铺经营有没有秘诀?终端店铺操作的关键在哪里?

本书将给您一个素材、一个思路、一个方法、一套运营系统,让您的店铺业绩从此飞速增长,让您的店铺日益壮大……

### 图书在版编目(CIP)数据

服装这样卖才赚钱/张军著. —北京:中国纺织出版社,2010.2  
ISBN 978-7-5064-6209-9

I. ①服… II. ①张… III. ①服装—商店—商业经营  
IV. ①F717.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第234891号

---

责任编辑:刘晓娟 李沁沁 责任校对:梁 颖

责任设计:何 建 责任印制:何 艳

---

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社印刷厂印刷 三河市永成装订厂装订

各地新华书店经销

2010年2月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:15.5

字数:195千字 定价:28.00元

---

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

## 前言

中国改革开放三十多年来，国人的思想已从固守单一格调向多元化发展，服装市场也在以日新月异的速度向多元化、个性化方向发展。现在营销市场的格局正在从价格战、质量战向品牌战过渡，谁能抢占“先机”，谁将成为终端市场的“领跑者”。

面对消费市场的这种残酷竞争，广大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起来。在这市场的链条中，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牌进行最激烈争夺的战场。所以，我认为，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，体现消费者最瞩目与最关心的因素，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。因为企业自身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，国外著名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。随着品牌发展的深入，国内服装企业的争夺战也越来越白热化，提升终端业绩成为关系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，作为分销渠道最关键的神经末梢，已经成为营销最重要的平台。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，就意味着谁掌握了商战的主动权。

在“决胜终端”、“业绩为王”之风盛行之时，许多企业在终端品牌建设及提升终端店铺核心竞争力方面显得精力尤为不足。《服装这样卖才赚钱——服装零售商成功运营宝典》一书，我觉得对广大服装业的朋友在提升终端店铺业绩及打造终端店铺核心竞争力方面，具有立竿见影的作用，是终端服装从业人员必备的、不可多得的黄金宝典。

红博商贸集团总经理

王丽梅



- 店铺选址法则 / 73
- 小城市开大店, 抢占第一 / 77
- 大城市开旗舰店或多开店 / 78

## 第五章 店铺形象秘籍 / 81

- 店铺设计 / 82
- 橱窗设计 / 84
- 内部格局设计 / 86
- 灯光效果设计 / 90

## 第六章 店铺自我诊断秘籍 / 93

- 店铺的自我诊断要项 / 94
- 店铺自我诊断法 / 99

## 第七章 导购常见问题及处理策略 / 103

## 第八章 销售数据分析秘籍 / 135

- 店铺销售数据分析的作用 / 136
- 单店商品销售数据分析 / 136
- 多店商品销售数据分析 —— 销售/库存对比分析 / 140
- 老顾客贡献率分析 / 141
- 员工个人销售能力分析 / 142
- 品牌的市场定位分析 / 143
- 竞争品牌和周边店铺数据分析 / 144
- 提升店铺业绩的九项指标分析 / 146

## 第九章 订货秘籍 / 149

- 品牌公司为什么要实行订货制 / 149
- 加盟商订货的前期工作 / 151

订货的几点先进理念 / 153

销售中的货品管理 / 156

## **第十章 店铺陈列秘籍 / 159**

店铺陈列的基本概念 / 160

商品陈列的五大基本原则 / 161

陈列的基本方法 / 170

模特展示技巧 / 175

陈列的色彩搭配技巧 / 177

卖场内部陈列的思路和步骤 / 181

特殊主题的店铺橱窗陈列 / 183

## **第十一章 店铺促销秘籍 / 187**

把脉促销法则 / 188

营造温馨法则 / 190

最佳让利点法则 / 190

利用促销拴紧老顾客法则 / 193

“加法”法则 / 194

赠品促销法则 / 195

联合处理法则 / 197

集中处理法则 / 199

终端处理法则 / 201

## **第十二章 制度与表格 / 203**

店长的职责和管理制度 / 203

员工守则和奖罚条例 / 207

店铺规章制度 / 210

店铺常用表格 / 213

### 第十三章 提升销售业绩秘籍 / 225

破译顾客心理 / 225

找到提升业绩的关键 / 228

# 第一章

## 老板成功秘籍

### 创富格言：

赚钱的老板需要有赚钱的思想  
思想决定行为，行为产生结果

### 案例

在某品牌的发展历程中，我们接触了许许多多的客户，几年的合作，我们发现虽然他们性别、年龄、地域等许多方面相差很大，但作为一个老板却有很多相似的地方。

就拿其中的一位杨小姐来说吧，每次她来到公司，都能给我们带来新的理念和市场上最新的信息。她乐观、自信又热情，见到公司的同事，她总是首先表示感谢，哪怕是只做过一点好事情都会受到她的表扬和鼓励。市场部的同事都非常愿意与她沟通并改进工作，并且主动为她做些额外的事情且毫无怨言。每一年她到公司来开订货会，都会带着两位员工，总是放手让员工去订货和操作，碰到了问题她才参与。每当公司请

来老师讲课，她总会带着员工最早到达教室，并聚精会神地记笔记，课后她提的问题总是最多，并留下老师的电话，以方便请教。每季她都定下目标，并不断支持和鼓励员工去达成。每次订货，他们都是最早来而最晚走的，一遍又一遍试穿，一遍又一遍核实订货数量。

我们问她的员工为什么做事那么用心和拼命？他们说，工作时杨小姐是他们尊敬的老板，工作外是他们亲近的朋友，他们不仅从杨小姐身上学到了许多做人处事的道理，而且增长了工作能力和经验，当他们做出了成绩，他们的收入也比同行高出许多。不仅仅是他们，所有杨小姐经营的品牌店铺的员工都非常勤奋和敬业。

从上述的案例中可以看出，作为老板应该具备什么样的心态呢？

## 建立超强自信

心灵成熟的过程，是持续不断地自我发现、自我挑战的过程。除非我们先了解自己，否则我们很难去了解别人。卡耐基说过，“了解您自己”是智慧的开端。那么，“您是独一无二”的说法，便是现代人对古老智慧的新注解。

### 一、从行为细节入手建立自信

#### 1. 挑前面的位子坐

在开会、上课等各种聚会中，我们经常看到，后面的位子往往先被挤满，大多数坐在后面的人都希望不引起别人注意，这就是由于他没有自信心。坐到前面有助于您建立自信。但凡成功的人一定是耀眼的，没有不为人知的成功。

#### 2. 练习正视别人

一个人的眼神可以透露许多信息，当别人不正视您的时候，您会问自己：“他出什么事了？他是怕我什么吗？还是他心里有鬼？”不敢正视

别人似乎意味着：自卑、觉得比不上别人或做了对不起人家的事。正视别人会告诉对方：我很诚实、光明正大，我的话是真的。您要让您的眼睛为您工作，这不仅仅能使您增加自信，也能为您赢得信任。

### 3. 把步速加快25%

观察别人走路是一件令人愉快的事，它比看电影要省钱得多，然而却有着比看电影还大的启发性。

许多心理学家认为：懒散的姿势、缓慢的步伐与自己和不愉快感受是联系在一起的。但是借助步速，能够改变这种心理状态。仔细观察，您便会发现，那些受打击的人走路拖拉、没有自信。而胸有成竹的人，走在大街上也是昂首阔步，他告诉人们：“我是一位成功者。”加快25%的步速，就能够使您的信心倍增，成就您的事业。

### 4. 练习当众发言

有些人天生丽质，却没有办法利用他们的长处去和别人一起讨论。这并不是他们不想，而是因为他们缺少信心。他们常常认为自己的话无足轻重，别人不会采纳；或者怕别人会说自己的主意太愚笨等。他们常常在内心给自己找借口，其结果就是一言不发，仔细听别人的讲话，听从别人的意思。或许还有一种人，心里总是说：下一个就是我，我要发言。可是当前者发言完毕时，他又不肯马上站出来，白白地将机会拱手让给别人。

积极发言需要您有自信，如果您有了机会，就要不惜代价抓住它。该说就说，不用考虑您在说什么，只要您敢说，拿出您的自信来，这样一次又一次，您的自信会逐渐地增长。不必担心自己的发言是不是会有人支持，每个人的观点都有人支持，有人反对，您只要陈述自己的观点就行了。

### 5. 咧嘴大笑

大多数人都知道笑的推动力，它是医治信心不足的良方。然而并不是每个人都能做到。真正的笑，不但能治愈自己的不良情绪，还能化解别人的敌视情绪。倘若您对一个人会心的微笑，别人会以为您在生气吗？

有一个故事。在停车场，李先生的车被一个司机撞了一下，他从反光镜中看到那个司机下车向他走来，他也准备下车臭骂那位司机一顿。可是那位司机却微笑着对他说：“对不起！先生，我们的车打了一个

‘哦’，您不会生气吧？”他本来想和那位司机大吵一通，可是对方一个玩笑立刻缓解了气氛，他说：“啊！没关系，这种事常发生的。”转眼间，他的敌意就被那位司机的笑化解了。因此，凡事要笑脸相对，甚至要开怀大笑，这样才显得您有多么坦诚。好吧！开始笑吧！问题就解决了。

## 二、行为端正才有信心

先讲一个拿破仑·希尔的故事。

几年前的某一天，拿破仑·希尔在批阅学生考卷的时候发现，一位本应考得不错的学生的试卷做得很糟糕，于是那位学生被叫了进来。一进门，他便看出这位叫保罗的学生不对劲。他问保罗究竟是怎么回事，保罗后悔地答道：“在您看到我作弊后，我都要紧张死了，我的心很难平静下来，因此根本没有心思去答试卷；而且我明白，一旦校方知道了，我会被开除的。”希尔告诉保罗说，他根本没有发现保罗作弊，绝对没有看到。看，这就是不正当的行为——作弊的后果。的确，希尔先生绝对没有看到保罗在作弊，而保罗呢？他以为希尔发现了他，所以为此忐忑不安。

他为何有这样的想法呢？心理学分析，当一个人做了不正当的或者不端正的行为后，他的心里就会产生罪恶感，这种罪恶感能够在当事人身上表现出来。因此很多案件的侦破，不是因为犯人留下什么蛛丝马迹，仅仅是他的罪恶感使其行为让警方怀疑，而被列入怀疑对象，进而调查才发现的。因此，行为端正让您的良知满足，进而建立自信；行为出轨，则会产生罪恶感，从而腐蚀人的自信心。要通过端正的行为去建立自信，而不要因不正当的行为而使自信受损。

## 三、相信您是独一无二的

我们不是国王也不是王后，我们只是一个普通人，可是我们也是十分特殊的，特殊到在全世界几十亿人中找不到一个完全相同的您，所以您是唯一的。

希尔还做了这样一个实验。他让八位自愿者各拿一个纸板，上面分别标明：婴儿、太空人、棒球手、工人、歌星、医生、律师、母亲。接着请他们按照自己的意思把这八个人排排队，根据由重到轻的次序。这下可好了，每个人都要排在第一位，都说自己是最关键的，而只有那位扮演“工人”的学生不去争。他又换了八个人，结果还是这样，除了“工人”，别人总是当仁不让地争第一。游戏实验完成后，希尔说：“我要你们按关键性来安排位置，没有叫你们这样争来抢去，谁都想当第一。你们总是认为自己关键，别忘了人都是一样的，事物也是一样，存在的东西都有它的价值，你们都是唯一的。”接着他对工人说：“您也是一样，一样的唯一。没有你们，世界也会不成样子，世界离不开你们，人类要发展，社会要进步，每个人、每个事物都有他的作用，您所发挥的就是您独一无二的作用。”是的，我们每个人都是唯一的，我们应当有这样的自信。您是造物主的一个杰作，世界因您才美丽，唯一的您一定会作出独一无二的贡献。

#### 四、学会建立成熟心智

##### 1. 要欣赏您自己，学会对自己宽容

为了学习喜欢自己，我们必须培养出面对自己缺点的宽容。这并不意味着我们必须降低水准，变得懒惰、糊涂或不再尽心尽力。这是表示我们必须了解一个事实：没有人，包括我们自己，能永远达到百分之百的成功率。

##### 2. 别让自己看起来了无趣味

人如果是心智成熟，就能与别人讨论任何事情而不致引人生厌。因为经由他处理的每件事，都会变得有条不紊。同样，言语乏味的人处理起事情来，常常是了无趣味；但心灵成熟的人，却能将其变得活泼、有朝气。

##### 3. 不断用新思想填补内心的空虚

我们要一心一意开始学习新东西。时间消逝得很快，无意间，我们就会发现自己已经衰老，思维也变得迟钝，朋友也越来越少，开始寂寞无助。但是，只要我们对身旁的事物永远保持兴趣，有一颗充满活力并富有

激情的心，就能不断用新思想填补内心的空虚，开阔自己的思维和视野，我们便不会觉得孤单寂寞，反而会更加欣赏自己。

#### 4. 要想克服孤寂，需先远离自怜的阴影

在狼性的忍耐中，我们可以学会怎样在孤独中享受，怎样在寂寞中奋发。

我们如果想克服孤寂，就必须远离自怜的阴影，勇敢走入充满光鲜亮丽的人群。我们要去结交新朋友。无论到什么地方，都要兴高采烈，把自己的欢乐尽量与别人分享。爱事业、爱生活，爱到极致，寂寞也会成为一种令人向往的美。这样，在任何人群里都会让自己显得与众不同。

## 勤学习、多思考

一个企业老板应该做哪些事情才是最有效益、最有生产力的？所有企业的老板第一件应该做的事情，就是学习和思考。因为学习是思考的前提，思考是学习的提升。

想想看，我们到底是靠头脑赚钱？还是靠体力赚钱？运动员看似靠体力，但是一名优秀的运动员，他必定是头脑聪明、善于总结思考的人。

因此多思考：我哪里可以做得更好？我们的店铺哪里可以改进？我们的目标是什么？我们通过什么具体的计划去达成？这样才会让事情更趋完美。

正确的思考方法再加上积极学习的精神，能够使一个人获得伟大的成就。与此相反，消极的、破坏性的的心态则将毁掉您一切成功的可能性，倘若持续下去，它最后终将毁灭您的一生。

### 一、妨碍您正确思考的几个要素

多思考才能有远见，您在准备完成每项工作和计划时，应该多问一下自己——我能想到第几步？

### 1. 过去的经历会限制你的远见

过去的经历比任何其他因素都更有可能限制你的远见。我们往往以过去的成败来看将来的机会，倘若你的过去特别艰难，失败多于成功，你很有可能会在机遇面前退缩，变得目光短浅。

### 2. 当前的压力会限制你的远见

有个故事说的是父子俩赶着驴去集市买食品。开始父亲骑驴，儿子走路。路人看见他们经过，就说：“真狠心呀！一个强壮的汉子坐在驴背上，那可怜的小家伙却要步行。”于是父亲下来，儿子上去。可是人们又说：“真不孝顺呀！父亲走路，儿子骑驴。”于是父子俩一起骑上去。这时路人又说：“真残忍呀！两个人骑在那可怜的驴背上。”于是两人都下来走路。路人又说：“真愚蠢呀！这两个人步行，那头壮实的驴却没有东西驮。”最后他们到达集市时整整迟了一天。更令人吃惊的是，他们父子俩是一起抬着那头驴来到了集市！

生活中，你会不会像这父子俩一样，由于过分在意外界压力而看不清方向，忘记了自己的目标呢？

### 3. 种种不利因素会限制你的远见

要敢于梦想——无论有什么不利因素、逆境和障碍，我们都不要放弃梦想。历史上有无数杰出的人，都曾在各种棘手问题、不利因素或是缺陷面前积极应对，而取得了伟大的成就。

### 4. 不断修炼使你的远见成为现实

相信你能让自己活得更好，这只是第一步。更主要的是让自己的远见真正有价值，努力让其更具有可行性。有远见但不能把它变成现实的人，只能是个空想家。

## 二、一个成功的老板如何修炼自己

一个成功的老板必须经过三个层次的修炼：商人—领导—老板。

### 1. 商人化阶段

这是一个市场磨炼的过程。