

普华
经营



莫萨营销漫画销售场景系列

我的 第一本 漫画 销售书

· 快乐看漫画 · 快速学销售 · 轻松提业绩 ·

服装销售 场景 108 例

张小琴◎编著

★有趣的服装销售漫画 ★精准的销售场景点评 ★巧妙的服装热销技巧
★实用的沟通话术模板 ★常见的服装销售误区

—— 让你 “销量” 和 “人气”
两旺的服装销售指导手册！



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

莫萨营销漫画销售场景系列

我的第一本漫画销售书

——服装销售场景 108 例

张小琴 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

服装销售场景 108 例 / 张小琴编著. —北京: 人民邮电出版社, 2012. 6

(莫萨营销漫画销售场景系列. 我的第一本漫画销售书)

ISBN 978-7-115-28106-7

I. ①服… II. ①张… III. ①服装—市场营销学—通俗读物 IV. ①F768.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 077578 号

内 容 提 要

本书通过生动、有趣的漫画详尽展现了服装销售人员在销售过程中可能遇到的问题, 从顾客的行为和心理出发, 全面阐述了整个服装销售过程中各种场景的处理方法和技巧, 为服装销售人员顺利成交提供了参考范例和指导。

本书适合服装卖场、品牌服装专卖店、个体服装店等零售终端销售人员、销售管理者阅读, 也可作为指导服装销售人员的培训用书, 或供培训师开发销售培训教材时参考使用。

莫萨营销漫画销售场景系列

我的第一本漫画销售书——服装销售场景 108 例

◆ 编 著 张小琴

责任编辑 许文瑛

执行编辑 贾璐帆

◆ 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 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

三河市潮河印业有限公司印刷

◆ 开本: 800×1000 1/16

印张: 15.25

2012 年 6 月第 1 版

字数: 55 千字

2012 年 6 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-28106-7

定 价: 33.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

“莫萨营销漫画销售场景系列”前言

面对长篇累牍的文字，你是否觉得昏昏欲睡？看到图书对销售情景的描述，你是否感叹自己想象力匮乏？大段的技巧说教，是否让你虽通读全书却不得要领？

“莫萨营销漫画销售场景系列”图书努力让销售技巧类图书既生动好看，又能够提供丰富的知识与技巧，同时具备较强的实用性和可操作性，帮助读者在轻松阅读的同时，掌握各种销售技巧，灵活处理销售过程中的各种问题，最终达到“销售能力项项强、销售业绩节节高、职业生涯步步广”的目标。

本系列图书针对各类销售人员分别塑造出几位不同的主人公，将他（她）可能遇到的关键销售场景以漫画的形式展现出来，并配以精彩的现场评析、丰富的销售宝典、实用的话术金句和可能遇到的误区提示，让各类销售人员快速掌握实用的方法和技巧，帮助他们顺利完成交易。

“莫萨营销漫画销售场景系列”图书共计四本，分别是《我的第一本漫画销售书——经典销售场景 113 例》、《我的第一本漫画销售书——服装销售场景 108 例》、《我的第一本漫画销售书——汽车销售场景 112 例》、《我的第一本漫画销售书——保险销售场景 105 例》。

本系列图书根据情景需要，设计了场景直播、现场评析、销售宝典、话术金句、巧避误区五大模块，从不同的角度帮助销售人员提升销售技能。本系列图书有如下三大特点。

1. 立体生动

系列书“场景再现”模块采用了漫画形式，栩栩如生地展现了销售人员在面对各种销售情景时的处理方式，生动、逼真的人物对话和形体动作跃然纸上。

2. 全面模拟

系列书覆盖各类销售的全过程，全方位地模拟了可能发生的各种销售情景，让销售人员在各个销售阶段都能有相同或类似的范例参考，快速找到解决方法。

3. 好用有效

在本系列图书中，我们针对各种销售情况和问题，总结出了相应的“话术金句”供销售人员在实际工作中灵活套用，帮助销售人员在与顾客沟通和交流的过程中做到游刃有余。

“莫萨营销漫画销售场景系列”图书适合销售一线的各类销售人员使用，也可作为企业培训、指导销售人员的参考用书，或供培训师开发销售培训教材时参考。

由于作者时间、经验有限，书中难免存在疏漏，恳请各位读者在阅读本系列图书时提出宝贵意见，以便作者在修订图书时加以补充和完善。

在本系列图书编写的过程中，杨扬、孙立宏、王淑燕、阎晓霞、刘井学、刘伟、董建华、孙宗坤、高佳瑜负责资料的收集和整理，设计中心的邓长发、廖应涵、王建霞、王玉凤、任玉珍、庄惠欢、李苏洋、唐娟、官小龙负责插图的制作，在此一并表示感谢。

目 录

第 1 章 顾客进店——热情迎客破坚冰	3
场景 1 迎接进门的顾客	4
场景 2 老顾客走进服装店	6
场景 3 顾客与同伴走进服装店	8
场景 4 老人、孕妇或小孩走进服装店	10
场景 5 笑脸问候顾客，但顾客没有反应	12
场景 6 顾客主动询问某件服装是否有货	14
场景 7 顾客要求不被打扰	16
场景 8 顾客抱怨没人接待	18
场景 9 顾客直奔某件服装	20
场景 10 我走累了，进来休息一会儿	22
场景 11 我不买，只是随便看看	24
场景 12 我给别人挑衣服	26
场景 13 你们这个牌子我没听说过	28
场景 14 你们店的款式太少了	30
场景 15 顾客看了一圈转身要走	32
场景 16 顾客走了又回来	34
第 2 章 邀请试穿——察言观色掘需求	37
场景 17 了解顾客喜欢的款式	38
场景 18 引导顾客选购的重点	40

场景 19	了解顾客的品牌偏好	42
场景 20	弄清顾客的目标价位	44
场景 21	顾客拿着衣服比划	46
场景 22	顾客不愿意试穿	48
场景 23	顾客走出试衣间	50
场景 24	顾客反复照镜子	52
场景 25	顾客询问同伴意见	54
场景 26	顾客要求再试试别的	56
场景 27	顾客一连试了好几件都不满意	58
场景 28	顾客试穿后一言不发	60

第 3 章 外观评价——多送赞美客心欢 63

场景 29	衣服穿着显胖	64
场景 30	衣服太花哨了	66
场景 31	看起来太老气了	68
场景 32	衣服穿着有点紧	70
场景 33	这个颜色不适合我	72
场景 34	颜色太浅了，容易脏	74
场景 35	同事刚买了件一样的	76
场景 36	看见好多人穿这件衣服	78
场景 37	款式过时了，显得土气	80
场景 38	衣服太暴露，接受不了	82
场景 39	这是年轻人穿的，不适合我	84
场景 40	裤子太长，改一下又影响版型	86

第 4 章 品质顾虑——专业保证除担忧 89

场景 41	担心服装会褪色	90
场景 42	毛衫会不会起球	92
场景 43	衣服好像不透气	94

场景 44	看起来不像真皮的	96
场景 45	纯棉面料容易起皱	98
场景 46	纯棉的会不会缩水	100
场景 47	羽绒服跑绒怎么办	102
场景 48	面料摸起来手感不好	104
场景 49	做工不够精细, 有线头	106
场景 50	谁知道你们说的是真是假	108
场景 51	你们的质量不如××牌子	110
场景 52	我不太喜欢你们今年服装的风格	112
场景 53	你们只是贴牌而已, 根本不算国际名牌	114
场景 54	我一直穿××牌子, 没穿过你们的衣服	116

第 5 章 价格异议——讨价还价巧处理 119

场景 55	最低多少钱肯卖	120
场景 56	我诚心要, 再便宜点	122
场景 57	别家有一件差不多的, 比你们便宜多了	124
场景 58	你们比××牌子贵多了	126
场景 59	这件衣服用不了多少布料, 还这么贵	128
场景 60	我是内行, 这件衣服不值这么多钱	130
场景 61	我就带了这么多钱, 便宜点我就买	132
场景 62	我不要赠品, 抵 20 元钱吧	134
场景 63	我是老顾客了, 都不给优惠吗	136
场景 64	再便宜点, 我帮你介绍其他人来	138
场景 65	我跟你们老板是朋友, 再优惠点吧	140
场景 66	家里穿的, 不需要买这么贵	142
场景 67	把零头去掉吧, 别这么小气	144
场景 68	顾客一听价格就要走	146
场景 69	我还是去网上买吧, 能便宜很多	148
场景 70	我只是个学生, 不挣钱, 再便宜点吧	150

场景 71	顾客不停地挑毛病，以此为由要求降价	152
第 6 章 促销折扣异议——不打不赠也成交		155
场景 72	顾客刚进店就问，打折吗	156
场景 73	你们为什么还没过季就打折	158
场景 74	这件衣服什么时候打折	160
场景 75	你们以后会不会有更低的折扣啊	162
场景 76	商场都在打折，怎么就你们家特殊	164
场景 77	这是往年的旧款吧	166
场景 78	我既要折扣，也要赠品	168
场景 79	我买这么多件都不打折吗	170
场景 80	打折的衣服是不是质量要差一些	172
场景 81	××店打六折，还送赠品呢	174
场景 82	一个月内打折的话你们要补给我差价	176
第 7 章 促成交易——临门一脚莫犹豫		179
场景 83	捕捉购买信号	180
场景 84	直接请求成交	182
场景 85	提供购买选择	184
场景 86	激将法促成成交	186
场景 87	用销售记录劝成交	188
场景 88	巧用机会促交易	190
场景 89	向顾客提出保证	192
场景 90	引发美好联想	194
场景 91	等你们打折时我再买吧	196
场景 92	打理起来太麻烦，我不想要了	198
场景 93	我一个人拿不定主意，下次带朋友来看看	200
场景 94	我挺喜欢的，但想回去和老公（男友）商量	202

第 8 章 售后服务——真心换来回头客 205

场景 95	收银台怎么走	206
场景 96	我没带会员卡	208
场景 97	帮我好好包装	210
场景 98	给我一件新的	212
场景 99	顾客不愿办理会员卡	214
场景 100	顾客不知道怎样清洗和保养	216
场景 101	送顾客出门	218
场景 102	衣服刚买就降价	220
场景 103	衣服一洗就缩水	222
场景 104	衣服褪色很严重	224
场景 105	顾客购买后不喜欢了，要退货	226
场景 106	对服装的介绍与事实不符	228
场景 107	顾客三番五次要求换货	230
场景 108	顾客要退换已洗过的衣服	232



Hi, 大家好, 我叫钱多多, 别看我年龄不大, 从事服装销售已经有五年啦! 从商场的专柜到现在自己经营的小店, 我接触过形形色色、不计其数的顾客, 不仅从他们的表情、动作等肢体语言中读懂了不同人的性格、需求和特点, 还在与他们接触的过程中不断提升了自己的服务水平, 端正了自己服务的态度, 更重要的是摸索出了有效对话、促成交易的技巧。

在此, 我愿意将我的服装销售经验分享给许许多多像我一样的兄弟姐妹们, 祝你们业绩攀升, 生意兴隆!

第1章 顾客进店——热情迎客破冰



场景 1 迎接进门的顾客



场景直播





现场评析

服装销售人员是服装品牌和店面的活招牌，如果能在迎接时给顾客留下良好的第一印象，将会对服装的销售起到促进作用。因此，无论在商场还是专卖店，服装销售人员都应在自己负责的区域内专注迎接到访的顾客，随时向顾客提供服务。



销售宝典

- 当顾客走进服装销售区域时，服装销售人员应用热情、亲切的声音向顾客问好并致以微笑，欢迎其到来。
- 同时，服装销售人员应走近顾客，将顾客带到他可能会感兴趣的区域，请顾客自由挑选，并承诺将在他需要的时候给予帮助。
- 服装销售人员在迎接顾客时应遵循“531法则”，即顾客距离服装销售人员5米时，销售人员应给予目光关注，距离3米时向顾客打招呼，距离1米时与顾客开始交谈。



话术金句

- “您好，欢迎光临××（服装店名）！”
- “您好先生，欢迎光临××服装销售专区，请您随意挑选！”
- “您好女士，欢迎光临××，我叫××，需要的时候请叫我，谢谢！”



巧避误区

误区一：明明看到顾客却不予理睬。

误区二：用慵懒、口齿不清和机械的话语向顾客打招呼。

误区三：距离顾客太近（1米左右），贸然进入顾客的个人空间。

场景2 老顾客走进服装店



场景直播





现场评析

在服装销售中，老顾客通过以前的购买经历，与服装销售人员建立了信任和亲密密度，因此比起新顾客顾虑更少，更容易成交。如果服装销售人员能够给予老顾客特别的关心和照顾，一定会让他们感觉到被重视和尊重，从而更愿意购买。



销售宝典

- 服装销售人员要留意有过购买经历的顾客的信息，以便在顾客下次光临时正确叫出其称谓，让顾客感觉到被尊重和挂念。
- 服装销售人员接待老顾客的关键在于真诚和亲切，像老朋友一样与他交流，以拉近双方距离。
- 服装销售人员应尽量将老顾客对服务的喜好和需求记在心里，这样就可以在迎接老顾客时进行准确的推荐，成功率会更高。



话术金句

- “王小姐，好久没见您了，还是那么漂亮！对了，上次您说想买件搭配连衣裙的开衫，我们这次到了一件，非常适合您，您要不要试试？”
- “张先生，您今天有空来转转啊？好久不见了，最近还好吗？”



巧避误区

- 误区一：对待老顾客总使用千篇一律的欢迎词。
- 误区二：没有寒暄和问候，直接向老顾客推介商品，例如，“李小姐来了啊，今天我们新到了一款毛衫，您要不要看看？”这种只关心交易的表现会让客户感觉很不舒服。
- 误区三：由于忙碌，没有特别关注老顾客，只是说：“您随便看看，有需要的时候叫我。”