



# 服装 这样卖才对

服装销售人员超级情景训练

元 博◎编著



中国纺织出版社



# preface

## 前言

俗话说：“开店要赚钱，关键看导购。”对于服装店来说，导购即是指服装销售人员。在服装销售过程中，服装销售人员起着至关重要甚至不可替代的作用。从顾客进店开始，一直到顾客离开服装店，与顾客直接打交道的都是服装销售人员。在这个过程中，能否将客流量转化成销售量，从而最大限度地提升服装店的销售业绩，在很大程度上取决于服装销售人员的销售能力。

“货卖不好，话语未到，话语一到，货卖三俏”，服装销售是一个靠嘴巴吃饭的职业，服装销售人员拥有一张“能销会售”的嘴，不但能给顾客带来愉悦的购物氛围和享受，刺激顾客做出购买决定，提高销售的效率和成功率，还能给顾客留下深刻印象，增加顾客的好感和信任度，提升顾客的回头率和忠诚度。反之，如果服装销售人员嘴巴上缺乏销售功夫或者销售功夫不到家，不但会大大降低销售的效率和成功率，使服装店的销售额和自己的销售提成得不到保障，还可能给上门的顾客留下坏印象，导致顾客的负面口碑宣传，从而影响服装店的信誉和形象。

那么，服装销售人员该如何提升自己的专业素质和销售能力呢？从提升销售业绩的角度来说，只要做好以下两件事就可以了：第一，把自己锻

造成符合公司和顾客需求的优秀人才，掌握丰富、扎实的服装销售专业知识，使自己成为名副其实的专家；第二，掌握能够满足服装销售任务与顾客需求的方法和技巧，了解自己所推荐服装的优劣，能有效地接洽顾客，准确判断和引导、提升顾客的需求，并根据顾客的具体特点进行心理博弈般的推介和促单，最终促成交易。

为帮助广大服装销售人员全面掌握上述两方面的知识和技巧、切实、有效地提升销售业绩，本书以大量的服装销售实践与培训经验为依托，针对服装销售人员日常工作中的顾客接洽、挖掘需求、服装推介、顾客疑虑化解、议价守价、促成交易、售后服务等工作事项，精心收集和整理了91个具有代表性的问题，并采取情景模拟的形式，通过“情景描述+错误应对+情景解析+话术示范”等几个模块，力争让广大服装销售人员朋友在“真实”的销售情景中学习和掌握服装销售知识与技巧。相信通过本书的阅读和学习，广大服装销售人员朋友一定能逐步取得骄人的销售业绩，成为名副其实的服装销售冠军！

本书适合服装销售人员、相关培训机构以及有志于从事服装销售工作的人士阅读使用。由于作者的知识和水平有限，书中难免有一些不足之处，恳请广大读者朋友批评指正。

元博

2014年11月

### 第一章 打响销售的第一枪——迎接顾客实训

- 情景1 顾客走进服装店 / 2
- 情景2 顾客与同伴一起走进服装店 / 5
- 情景3 老幼病残孕等特殊顾客进店 / 7
- 情景4 老顾客再次光临服装店 / 10
- 情景5 顾客冷冷地说“我只是随便看看,你不用跟着我向我介绍” / 13
- 情景6 顾客进店后不停地张望四周 / 17
- 情景7 顾客进店后直接奔向某款衣服 / 19
- 情景8 营业高峰期,顾客因受到慢待而心生不满 / 21
- 情景9 顾客进店逛了一圈,什么也没说就要离开 / 23
- 情景10 顾客说“先到别处看看,没合适的再回来” / 26
- 情景11 顾客到别的地方转了一圈后又折返回来 / 29

### 第二章 升级顾客的购买欲望——发掘顾客需求实训

- 情景12 顾客进店只是一个劲儿地逛,却对买衣服的事只字不提 / 32
- 情景13 顾客停在某款衣服前仔细看 / 35
- 情景14 顾客主动询问某款衣服的细节 / 37

- 情景15 想了解顾客对服装类别的需求 / 40
- 情景16 想了解顾客喜欢什么风格的服装 / 43
- 情景17 想了解顾客选购衣服时对款式的要求 / 45
- 情景18 想了解顾客选购衣服时喜欢什么颜色 / 48
- 情景19 想了解顾客选购衣服时对面料的要求 / 50
- 情景20 想了解顾客选购衣服时对价位有什么要求 / 52
- 情景21 想了解顾客选购衣服时注重哪些因素 / 56
- 情景22 想了解顾客买衣服是自己穿还是送人 / 58
- 情景23 顾客也不知道自己想买什么样的衣服 / 60
- 情景24 服装销售人员建议顾客试穿一下衣服，但是顾客却不愿意 / 63
- 情景25 顾客对衣服挑三拣四，试来试去 / 67

### 第三章 启发顾客发现衣服的美——试穿效果处理实训

- 情景26 顾客说“我本来就胖，穿上这件衣服就更显胖了” / 70
- 情景27 衣服大小正合适，但顾客却说穿着有点紧，不舒服 / 73
- 情景28 顾客觉得衣服的款式还行，但是颜色不太合适 / 76
- 情景29 顾客说“这款衣服太成熟了，穿起来太显老了” / 81
- 情景30 顾客说“这款衣服显得太年轻了，不适合我” / 84
- 情景31 顾客说“这款衣服看上去太老土了，我不喜欢” / 87
- 情景32 顾客说“这款衣服太花哨了，根本不适合我” / 90
- 情景33 顾客说“这是什么衣服啊，怎么感觉怪怪的” / 93
- 情景34 顾客说“我不喜欢牛仔裤，感觉穿起来不上档次” / 96
- 情景35 顾客试过自己选的衣服后不太满意，准备放弃购买 / 98
- 情景36 顾客说“别蒙我了，这款衣服我穿根本不合适” / 100
- 情景37 顾客试穿了几套衣服后，什么也不说转身要走 / 102

## 第四章 化解顾客的担心和疑虑——产品异议处理实训

- 情景38 顾客说“你们这个牌子我以前从来没听说过，是新出的吗” / 106
- 情景39 顾客问“你们和××品牌相比，哪家质量更好” / 109
- 情景40 顾客说“你们只是贴牌而已，根本不是真正的名牌” / 112
- 情景41 顾客说“我一直穿××牌子的衣服，没穿过你们的衣服” / 114
- 情景42 顾客说“你们卖衣服的都喜欢自卖自夸，谁知道你们说的是真是假” / 117
- 情景43 顾客说“你们店的衣服款式也太少了吧，感觉都没什么可买的” / 120
- 情景44 顾客说“这件衣服做工太粗糙了” / 122
- 情景45 顾客说“这件衣服的面料质量不太好” / 125
- 情景46 顾客问“纯棉的衣服会不会缩水、褪色” / 127
- 情景47 顾客问“这件羊毛衫会不会起球” / 130
- 情景48 顾客说“这款衣服是去年的旧款吧，怎么和我去年买的款一模一样” / 133
- 情景49 顾客担心特价衣服质量没保证 / 136
- 情景50 顾客试穿后很满意，要求拿一件新的，可库房里没有了 / 138
- 情景51 顾客问“你们家的服装配饰怎么这么少啊” / 141

## 第五章 守住价格就是守住利润——价格异议处理实训

- 情景52 顾客直接询问某款衣服的价格 / 146
- 情景53 顾客对衣服很满意，但问过价格后转身就走 / 148
- 情景54 顾客说“这件衣服我非常喜欢，就是价格有点贵” / 151
- 情景55 顾客说“款式差不多，你们比××牌子的贵多了” / 154
- 情景56 顾客说“这衣服就是普通的化纤面料，怎么这么贵” / 157

- 情景57 顾客说“像这种款式和面料外面只卖几十块钱，怎么你们卖这么贵啊” / 160
- 情景58 顾客说“我只是在家穿，没必要买这么贵的衣服” / 163
- 情景59 顾客说“我是老顾客了，都不给点优惠吗” / 165
- 情景60 顾客说“我跟你们店长认识，总得给点优惠吧” / 168
- 情景61 顾客说“我是诚心要，再便宜点我就买了” / 171

## 第六章 不折不赠也成交——促销折扣处理实训

- 情景62 顾客说“你们的衣服可不便宜，能打折吗” / 176
- 情景63 顾客说“很多服装店都在打折，怎么就你家不能打折” / 179
- 情景64 顾客说“这条街怎么就你们家提供的贵宾折扣力度小啊” / 182
- 情景65 顾客说“××店打6折还有赠品，你们怎么什么优惠也没有” / 184
- 情景66 顾客问“这款衣服什么时候有打折活动” / 187
- 情景67 顾客问“以后不会再有更低的折扣了吧” / 190
- 情景68 顾客说“赠品和积分没什么用，直接给我打折吧” / 193
- 情景69 打折和赠品只能二选一，顾客却说两样都要 / 195
- 情景70 顾客说“我一下买这么多件衣服都不给打折吗？那我一件都不要了” / 199

## 第七章 踢好“临门一脚”——促成交易实训

- 情景71 顾客说“这衣服我很喜欢，不过我得回去跟老公商量一下” / 204
- 情景72 顾客说“我怕衣服不合适，还是改天带我老公过来亲自试试再决定” / 208
- 情景73 顾客说“我想再逛逛，比较一下再作决定” / 212
- 情景74 顾客说“衣服虽然不错，可我同事有一件一模一样的” / 216

- 情景75 顾客说“这款衣服太常见了，满大街都是，我可不想跟别人穿一样的衣服” / 219
- 情景76 顾客看中了一款衣服，但是同行顾客却提出不同意见 / 222
- 情景77 顾客对试穿的衣服很满意，可是被闲逛的另一顾客顺口否决了 / 225
- 情景78 顾客感觉两款衣服都不错，不知该选哪一款 / 229
- 情景79 顾客说“我今天就先试试，等你们打折时我再买” / 231
- 情景80 顾客说“我身上没带那么多钱，下次再买吧” / 235
- 情景81 顾客买完衣服，销售人员向顾客推荐关联产品，顾客却说不需要 / 239
- 情景82 经过试穿和一番讨价还价后顾客决定成交 / 242
- 情景83 顾客问“你们的售后服务怎么样” / 244

## 第八章 真心诚意换来回头客——售后服务实训

- 情景84 销售人员想要收集VIP顾客资料，可顾客不愿意配合 / 248
- 情景85 顾客说“上次我买的衣服，缩水太严重了” / 251
- 情景86 顾客说“这件衣服我是按洗涤说明洗的，怎么掉色还是这么严重” / 254
- 情景87 衣服无任何质量问题，但顾客坚持要求退货 / 257
- 情景88 衣服已经超过退货期限，但顾客要求退货 / 261
- 情景89 顾客买完衣服后，三番五次要求换货 / 264
- 情景90 顾客投诉某销售人员服务态度太差了 / 266
- 情景91 服装店有新品上架或促销活动需要提前通知VIP顾客 / 270
- 参考文献 / 273





## 第一章

# 打响销售的第一枪 ——迎接顾客实训

迎接顾客是服装销售人员正式开展服装销售工作的前奏，是整个销售过程中至关重要的一环。迎接顾客是一个讲究方法和技巧的工作，迎接工作做得好，就能迅速拉近与顾客之间的距离，赢得顾客的信任和好感，使其乐意在你这里买衣服；反之，不但无法赢得顾客的信任和好感，还可能导致顾客的流失。因此，服装销售人员有必要学习和掌握一些迎接顾客的方法和技巧，这对于接下来进一步发掘顾客的需求，向顾客推介相匹配的服装以及促成交易是大有帮助的。

## 情景 1

# 顾客走进服装店



### 情景描述

一位顾客走进服装店，这时服装销售人员该如何跟顾客打招呼？

#### ⊗ 错误应对

1. “您好，欢迎光临！请随便看看。”

（这种说法使用频率太高了，没有任何新意，而且显得热情不足，有冷落、敷衍顾客的嫌疑，甚至有的顾客会误以为你不愿意为他服务，让顾客产生“看看就走”的潜意识）

2. “您好，请问您想买什么衣服？”

（这种说法过早地将顾客置于了买卖关系中，会在很大程度上增强顾客的戒备心理）

3. “您好，这些都是刚刚到店的新款，喜欢的话可以试穿一下。”

（服装销售人员还没了解顾客的喜好和需求，就盲目向顾客推荐，不但难以引起顾客的购买兴趣，反而可能引起顾客的防范）

4. “您好，欢迎光临，我们的服装正好今天搞特价，您过来看看吧！”

（这种说法会让顾客觉得自己是一个贪小便宜的人，买不起高价货，很容易引起顾客的不满和反感）

5. 瞥了顾客一眼，不予理睬。

（这种做法缺乏对顾客基本的礼貌和尊重，很容易引起顾客的不满）



### 情景解析

顾客刚刚走进服装店，对陌生的环境和服装销售人员难免缺乏安全感，产生戒备心理，是很正常的。这时作为服装销售人员一定要主动与顾客打招呼，以拉近与顾客的距离。不过与顾客打招呼一定要把握好恰当的时机，不能顾客一进门就立刻迎上去，这样显得过于热情，会使顾客产生压抑感；当然，顾客进门后也不能对顾客不理不睬，这是对顾客的怠慢，会让顾客觉得受到了冷落和轻视。

正确的做法是在距离顾客1米左右时面带微笑向顾客行注目礼，并与顾客打招呼问好。服装销售人员在与顾客打招呼时一定要亲和力，流露出发自内心的微笑。这样能给顾客营造一个轻松、自然、愉悦的购物心情，有利于赢得顾客的好感和信任。

和顾客打完招呼后，服装销售人员应将顾客带到他感兴趣的服装区域，然后向顾客进行选择提问，让顾客在限定的范围内做出选择，从而将主动权掌握在自己手中。比如“您是想自己先看看，还是让我给您介绍一下？”如果顾客想先自己挑选，服装销售人员就要给顾客一个自由挑选的空间，并承诺自己会在其需要时出现，竭诚为其服务。当顾客主动询问时，服装销售人员要及时上前为其做详细的介绍；如果顾客不需要，就不要贸然打扰顾客挑选衣服的兴趣。



### 话术示范

#### 范例 1

服装销售人员：“先生，您好，欢迎光临 ×× 服装店，请问您想看什么衣服？”

（先礼貌地跟顾客打招呼，并强调店名和品牌名，以加深顾客的印象，然后询问顾客想看的服装类别，以便迅速将顾客带到他的目标区域，提高销售的效率。这种方法比较适合店面较大、服装种类较多的服装店）

顾客：“哦，我想看看……”

服装销售人员：“哦，那您请到这边……请问您是想自己先看看，还是让我有重点地给您介绍一下？”

顾客：“我先自己看看吧。”

服装销售人员：“好的，有需要您随时叫我。”

### 范例 2

服装销售人员：“美女，下午好！欢迎光临 ×× 服装店，很高兴为您效劳。您是第一次来我们店吧？我很乐意为您提供一些有关我们服装店的信息，让您全方位地了解我们的品牌。请问您是想先自己逛逛呢，还是让我陪您一边看一边做介绍呢？”

（礼貌地跟顾客打招呼，并强调店名和品牌名，以加深顾客的印象）

顾客：“我先自己逛逛看看吧。”

服装销售人员：“好的，那请随意挑选，买不买没关系，喜欢的话就试试，有需要时随时叫我，我会竭诚为您服务！”

（给顾客创造一种轻松愉快的购物氛围。这种方法比较适合店面较小、服装种类较少的服装店）

顾客：“好的。”

### 范例 3

服装销售人员：“不好意思，麻烦您稍等一下，我马上就来！”

（服装销售人员正在为顾客 A 服务，这时顾客 B 走进服装店。在这种情况下，服装销售人员要先向顾客 A 道歉，然后再跟后进店的顾客 B 打招呼）

顾客 A：“好的。”

服装销售人员：“先生您好！欢迎光临 ×× 服装店，请您先随意看看，需要时随时喊我，我先帮这位女士测量一下尺寸！”

（当店内已经有顾客看衣服或接受服务时，服装销售人员千万不要因为手头正在招待的顾客而怠慢了其他进店的顾客）

顾客 B：“好的。”

服装销售人员：“对不起，让您久等了，请问您觉得哪款比较中意，

我帮您量一下尺寸。”

（在得到顾客 B 的应允后，服装销售人员继续回头为顾客 A 服务）

## 情景 2

# 顾客与同伴一起走进服装店



### 情景描述

几名服装销售人员正在店里忙碌着，这时门口出现了一对年轻人，他们手拉手一起走进了服装店。

### ⊗ 错误应对

1. “您好美女，欢迎光临 ×× 服装店，我们店的女装非常适合您。”

（这种只重视目标顾客，而忽视顾客同行者的做法，很容易引起顾客同行者的不满，从而降低销售的成功率）

2. “美女，您请这边来！先生，您先在这儿休息会儿。”

（顾客既然带着同伴一起来买衣服，就说明她比较重视同伴的意见，甚至同伴的意见可能对顾客的购买决策起着非常重要的作用，所以服装销售人员这种做法很容易引起顾客及其同伴的不满，给销售制造障碍）

3. “两位好！请问是哪位打算买衣服？”

（顾客买衣服一般都属于冲动型消费，所以这种追究究竟是哪位顾客有购买计划的询问是没有多大意义的）



### 情景解析

很多顾客（尤其是女顾客）都喜欢和朋友或家人一起逛服装店、买衣

服，因为她们把一起逛街买衣服当做一种娱乐和消遣，同时也觉得朋友或家人的意见可以给自己提供一定的参考，从而不至于挑走眼，或者“被宰”。换句话说，这种顾客一般都非常重视同伴的意见，同伴的意见对其最后的购买决策将产生很大的影响。因此，服装销售人员在接待这类顾客时，不仅要考虑顾客的感受，还要考虑顾客同伴的感受，给予他们同等的尊重与关注，千万不要厚此薄彼，忽视顾客的同伴，否则一旦引起顾客同伴的不满，就很可能导致销售的失败。

在向顾客及其同伴打完招呼之后，服装销售人员可以通过目光、赞美、咨询意见等方式与顾客同伴“套近乎”，让其感到自己受到了尊重和重视。这样能有效拉近与对方的距离。通常情况下，对结伴的顾客进行恭维要比恭维单独的顾客效果更好，因为和同伴在一起时，人的虚荣心会更强，服装销售人员要牢记这一点，并善于利用。如果顾客带着男（女）朋友，可以通过赞美其男（女）朋友获得顾客的好感。



### 话术示范

#### 范例 1

服装销售人员：“两位好！欢迎光临 ×× 服装店，看您二位笑得这么灿烂，今天出来一定玩得很开心吧！对了，二位想看看哪方面的衣服？”

（热情、礼貌地跟顾客及其同伴打招呼，能有效拉近买卖双方之间的距离，提高顾客的满意度和销售的成功率）

顾客：“我们想看看女士牛仔裤。”

服装销售人员：“您男朋友对您真好，大热天的还陪您出来逛街，真是幸福的一对儿！”

（通过赞美顾客的同伴同时赢得顾客及同伴的好感）

#### 范例 2

服装销售人员：“两位好！欢迎光临 ×× 服装店，看您二位有说有笑的，一定是闺蜜吧？”

顾客：“嗯。”

服装销售人员：“请问二位是哪位看衣服啊？”

顾客：“我，（指着同伴说）她给我当参谋！”

服装销售人员：“是嘛！我真是羡慕您，有这么好的朋友给您当贴心参谋！”

（通过赞美同时赢得顾客及同伴的好感）

顾客：“呵呵……”

服装销售人员：“（对顾客的同伴说）您对自己的朋友真是用心，我要是有您这样的朋友该多好啊！对了，可不可以请教一下，您觉得什么样的款式更适合您的朋友呢？”

（通过向顾客同伴咨询意见拉近与顾客同伴的关系）

### 情景3

## 老幼病残孕等特殊顾客进店



### 情景描述

老幼病残孕等特殊顾客走进服装店，这时服装销售人员该如何应对？

#### ⊗ 错误应对

1. “这位大姐，请看好您的小孩，别让他到处乱跑。”

（这种说法有不尊重和讨厌小孩之嫌，很容易引起顾客的不满）

2. “大妈，地滑，当心别摔跤！”

（这种说法有嘲笑老年人的味道，容易引起顾客的不满）

3. “大妈，您气色可真好，看您这脸上的皮肤，说您30都有人信！您

怎么保养得这么好啊？”

（这种赞美显得太过虚情假意了，很容易让顾客感到恶心，甚至有的顾客会认为你在故意挖苦她）

4. “您腿脚不方便，我来扶着您。”

（这种说法有揭顾客疮疤的嫌疑，很容易伤害顾客的自尊心）

5. “大姐，您怀孕多久了？我猜肯定是个男孩吧？”

（对于怀孕的顾客，不要贸然猜测她怀的是男是女，一旦你说的跟对方期望的相反，很容易引起对方的不悦）



### 情景解析

在日常工作中，服装销售人员难免会接触到一些“特殊”顾客，即老幼病残孕者。这些特殊顾客属于弱势群体，服装销售人员在接待他们时，一定要热心、耐心、细致，多一些关爱，并在他们需要帮助时及时伸出援手，为他们创造温情、友好、无障碍的购物氛围，这一方面能展现服装销售人员的专业素质和服装店的服务水平，另一方面能赢得顾客的好感和信赖，对销售成交有很大的帮助。

需要注意的是，服装销售人员对特殊顾客的关爱不能过度，不要让他们觉得你是在刻意取悦他们，尤其要注意不要触及他们的伤疤。如果顾客对你的“特殊关照”比较敏感、排斥，你千万不要勉强，而应该对顾客表示理解和尊重。另外在对特殊顾客进行赞美时，一定要注意真诚、恰当、得体，要有感而发，不要说一些虚情假意的客套话，否则很容易招致顾客的反感。



### 话术示范

#### 范例 1

（年轻的妈妈带着孩子走进服装店）

服装销售人员：“您好，欢迎光临 ×× 服装店！哇塞！小朋友，你好漂亮啊！你怎么这么可爱呀！来，小朋友，给你一个卡通气球。”

（当顾客带着小孩走进服装店时，服装销售人员要先礼貌地跟顾客打



招呼，然后蹲下对顾客的小孩进行夸赞，这是最能让顾客受用的，也是赢得顾客好感的最好方法，如果条件允许，也可以在店里为孩子准备一些小礼品)

顾客：“呵呵，你过奖了。”

### 范例 2

(一位老太太走进服装店，一边慢慢走一边看)

服装销售人员：“欢迎光临，大妈！今天是个难得的艳阳天，出来逛逛啊。”

顾客：“嗯。”

服装销售人员：“大妈，您的气色可真好！看您这精神头，让我们这些年轻人都羡慕啊。哎哟，大妈，您当心点儿，地比较滑，我们刚刚擦过地。”

(接待老年顾客时，可以夸赞他们身体好、气色好、精神好，并给予他们一些实实在在的关照，以博取老人的欢心)

顾客：“哦，谢谢。”

服装销售人员：“大妈，您今天想看看什么衣服啊？”

### 范例 3

(一位腿脚带有残疾的男士正要上一个店门口的小缓坡)

服装销售人员：“您好先生，欢迎光临！来，我扶您一把吧，我们这个小缓坡有点滑。”

(接待残疾顾客时，服装销售人员要主动给予其适当的帮助)

顾客：“谢谢，不用了。”

服装销售人员：“嗯，那您当心点。”

(如果顾客拒绝接受帮助，服装销售人员也不要勉强，以免伤了顾客的自尊心，但是也不能甩手不管，要缓缓跟在顾客身后，确保其能顺利克服困难)

### 范例 4

(一位怀孕的准妈妈走进服装店)