

柴一兵◎编著



给你一家

服装店,

你会

怎么管



店长型人才培养/2 必修课

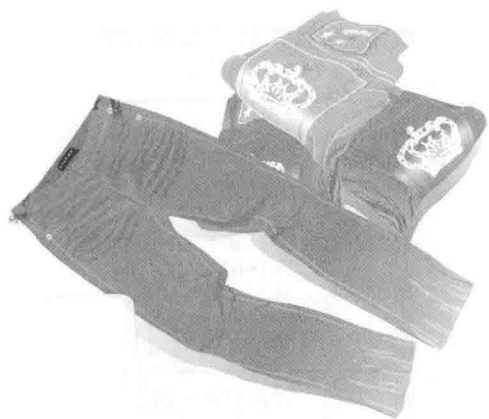
顾客至上，如何才能把“上帝”们伺候好？
“内练功夫”+“外修服务”，让你的服装店旺得不得了！



给你一家 服装店， 你会怎么管

店长型人才培养12必修课

柴一兵◎编著



图书在版编目 (C I P) 数据

给你一家服装店, 你会怎么管: 店长型人才培养 12
必修课 / 柴一兵编著. — 长春: 吉林出版集团有限责任公司, 2014.8

ISBN 978-7-5534-4992-0

I. ①给… II. ①柴… 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 (2014) 第 150163 号

给你一家服装店, 你会怎么管

——店长型人才培养12必修课

作 者	柴一兵
选题策划	北京志方嘉业图书有限公司
策划编辑	申志方
责任编辑	王平 齐琳
封面设计	纸衣裳书装·孙希前
开 本	787*1092 1/16
印 张	19
版 次	2014 年 8 月第 1 版
印 次	2014 年 8 月第 1 次印刷

出 版	吉林出版集团有限责任公司
电 话	总编办: 010-63109269
	发行部: 010-52473226
印 刷	北京天正元印务有限公司

ISBN 978-7-5534-4992-0 定价: 32.80 元

如有印刷、装订质量问题, 请致电: 010-52473227

版权所有, 侵权必究

前 言

内练功夫，外修服务——别把顾客推给竞争对手

你是一名服装导购吗？你想受到老板的重用，将来升任为店长吗？

你是一个有创业梦想的人吗？你想开一家属于自己的服装店吗？

如果答案是肯定的，我就请你问自己一个问题——“给我一家服装店，我会怎么管？”

随着越来越多的人加入服装业大军，其竞争已经十分激烈——服装品牌越来越多、顾客越来越挑剔、打折促销越来越频繁，想像以前那样轻轻松松开店就赚大钱的时代已经一去不返了。

进入服装行业并不难，难的是经营好一家服装店，并使其创造出丰厚的利润。不管你是做一名导购还是开一间属于自己的服装店，下面的情况都会经常遇到：

- 明明很热情，顾客还是走掉了；
- 好心为顾客推荐衣服，顾客却不喜欢，一件也不买；
- 顾客挑三拣四，嫌弃衣服这不好那不好；
- 明明已经让利很多，顾客还是软磨硬泡地讨价还价；
- 顾客买回衣服后不喜欢了，又找个理由要求退货；

.....

除此之外，还有许多其它的问题。但是也有人在服装行业做得很成功，短短时间内就从导购升任为店长，后来又被调到公司总部担任销售经理；或者从一家小店起步，很快开起了连锁店且店店盈利。这些成功的案例告诉我们：服装店的管理一定有窍门。既然别人能够做到，你也一定能做到。

做到的前提是持开放性的心态去学习。

首先，我们要记住一点：服装店利润源自你提供的服务，而不仅仅是商品增值。待客服务是服装店经营的一个重要环节，很多时候，导购的一个微笑、一个眼神、一句话语，都可以对顾客的购买行为起到决定作用。此外，良好的服务也有利于提升服装店的形象和声誉，传播口碑使顾客盈门。许多经营不善的服装店并不是因为服装款式不符合大众口味或者定价出现偏差，而是没有做好最基本的一项工作——好好服务顾客。服务贯穿于顾客进店到出店的整个过程，如何抓住顾客心理、摸清顾客需求、进行推介展示、消除顾客异议、克服成交阻碍……这些都蕴含着大学问，如果你能很好地处理这些问题，成交就是一个大概率事件。

其次，要管好一家服装店，还要修炼“内功”。即学习服装的各种知识，如面料、颜色搭配、款式搭配、洗涤保养窍门等，并需了解服装业的行情，搜集流行趋势信息，不断提升自身的审美修养，使自己成为服装领域的行家。此外，如何陈列服装才能吸引顾客的注意力，如何使店员们发挥最大的潜能，如何加快库存周转等也需要你花时间研究。

内练功夫，外修服务。你才能牢牢地抓住顾客，在服装行业中站稳脚跟博取成功。

本书为你提供100多个经营技巧，采取情景教学模式，所选场景极具代表性，并以通俗易懂的语言为你进行操作性极强的讲解，相信只要你认真研读并付诸应用，就可为服装店的经营带来巨大的变化！

——编者

目 录

第 1 堂课 顾客一进门，就让TA喜欢这里

导购员，你自己穿得漂亮吗	3
顾客进门时，你准备好了吗	4
你的热情把顾客吓跑了吗	6
跟顾客打招呼，对方一言不发怎么办	8
几种向顾客打招呼不遭拒绝的方法	9
当顾客在某件衣服前驻足细看时	11
顾客太多，抽不出身来接待时怎么办	13
老顾客再次光临怎样接待	15
特殊顾客进店怎样接待	17
导购必知的站位与跑位诀窍	19
什么时候接触顾客是最佳时机	21

第 2 堂课 介绍服装，不是你一个人的独白

开口之前，先观察你的顾客	25
试探性提问，挖掘出顾客的真正需求	27

因人而异，为不同的顾客选取适合的衣服	29
顾客比较在意哪些因素	32
顾客的购衣预算是多少	34
巧用借势，介绍服装	38
顾客倾向于什么颜色	40
顾客偏爱什么面料	43
同一款服装可以有不同的介绍方法	45
抓住心理，使用顾客爱听的语言做介绍	47

第3堂课 服务试穿，做最贴心的衣橱顾问

顾客拒绝试穿怎么办	51
顾客要求你帮挑衣服搭配怎么办	53
当试衣间被别的顾客占用怎么办	55
顾客试穿后看不出效果怎么办	57
顾客怀疑镜子照人不准（偏瘦）怎么办	59
顾客要求换其他款式的（没有）怎么办	61
顾客害怕跟别人撞衫怎么办	62
顾客试穿后，脱下衣服就走怎么办	64
顾客同来的“参谋”否定试穿效果怎么办	66

第4堂课 答好问题，化解顾客心头的疑虑

这种面料洗了会缩水吗	71
这种颜色洗了会掉色吗	73
这件衣服得手洗还是可以机洗	75
羊毛的，干洗太贵了，不划算	77
这品牌衣服上怎么还有线头	79

这真是纯棉（麻/毛）的吗	81
这件衣服面料太差了	83
这衣服洗过一次就会变形吧	84
我回去如果不满意能拿来退货吗	86

第5堂课 促成成交，只需用上这几招

我去买完其他东西再过来	91
我身上没带钱	93
我确实很喜欢，但已经买过同款的了	96
我喜欢穿纯棉衣服，这才70%棉	98
我今天逛街没打算买衣服	101
这件衣服不是我百分之百满意的	103
我胡乱买衣服回家得挨骂	105
我不确定该买哪件衣服好	107
我想到底要不要买	110

第6堂课 价格谈判，让顾客心甘情愿地掏钱

顾客听到价格后，转身就走怎么办	115
把零头抹去吧	117
我在其他地方看过这件衣服，便宜多了	119
我没带够钱，便宜点啦	121
我不要赠品，你就直接给我打折吧	123
你按会员价给我	125
我不爱砍价，再便宜100块我就拿了	127
我拿三件，你能给我打几折	129

第7堂课 售后服务，提升顾客的满意度

顾客要求拿一件全新的（缺货）	133
顾客不知道该怎么洗涤保养	135
顾客离店，送好才显人情味	137
顾客拿着缩水的衣服来投诉	139
顾客拿着褪色的衣服来投诉	141
在退货期内，顾客因非质量问题要求退货	143
超过退货期，顾客因正当缘由前来退货	145
顾客没有正当理由要求退货，不退不离店	147

第8堂课 努力学习，让自己成为服装专家

了解服装的保养常识	153
了解服装品牌及其含义	155
增加对服装设计的了解	157
知道服饰配件应如何选择	159
服装大小看型号，各种标识须知道	161
服装码数难判断，量体裁衣是关键	165
服装款式花样多，材料选用是基础	169
衣着特点各不同，服装类别细把握	172
知道点中国传统服装文化知识	176
牛仔和西服的风度，西方文化的展现	179

第9堂课 提升审美，让服装陈列替你说话

你真的会运用橱窗展示服装吗？	185
用好模特这个无声导购员	187

用墙面展示服装没那么简单	189
“亮”衣服，展示台也有“说法”	191
货架展示服装，学问大不同	193
服装有分类，陈列有不同	195
陈列讲主题，火爆有道理	197
新品循环展示，服装销售更喜人	199
价格有高低，服装有不同	201
用好灯光，把好服装“照”出来	203
让音乐吸引顾客来光顾	205

第10堂课 管控员工，齐心协力创造佳绩

未雨绸缪，开店前先做好招聘工作	211
火眼金睛，面试过程巧识人	213
有效培训，让销量与店员能力共同提升	216
团队精神，让店员工作“1+1>2”	219
灵活激励，充分发挥店员潜能	221
绩效考核，为店员注入正能量	223
做好自我管理，提升店铺绩效	225
小惩大戒，透过现象看本质	227
身心健康助业绩，情绪宣泄显奇效	230
辞退员工重证据，人情“面子”不可伤	232
店长领导力提升，引领店铺业绩突破	234
店员手册价值大，工作指导依据强	236

第11堂课 搞好进销存，加快周转多盈利

店铺选址要把握，“地利人和”最关键	243
-------------------------	-----

店长不可不知的店铺选址大忌	245
服装货源渠道多，风格侧重各不同	247
服装进货技巧多，采购分析不可少	249
服装进货须验收，严格把关很重要	251
库存管理要准确，定期盘点很重要	253
服装定价有策略，顾客心理要把握	255
店铺宣传渠道广，微时代助推新思路	257
主动营销，让营销“走出去”	259
促销方法多使用，顾客心理要把握	261
尾货积压须注意，及时处理助经营	264
网店与实体店相结合，增加营销渠道	266
开源节流，有效控制店铺成本	269
店铺经营要利润，财务管理不可少	271

第12堂课 提前防范，各类安全隐患放心上

店铺偷窃莫大意，加强管理少损失	277
防止诈骗，不贪便宜不轻信	279
抢劫事件须防范，人身安全最重要	281
顾客安全无小事，人身财产要保障	283
员工安全如何应对	285
消防安全要牢记，“四个能力”须掌握	287
如何预防和应对水淹	289

第1堂课

顾客一进门，
就让TA喜欢这里

导购员，你自己穿得漂亮吗

【情景回放】

冯小眉最近换了一份新工作——服装店导购，但是在她工作的第一天老天就和她开了一个大玩笑，她的闹钟坏了！这让一向贪睡的小眉睡过了头，为了避免第一天上班就迟到的悲剧，小眉匆匆穿好衣服，快速洗漱，然后直奔工作的店面。

还好速度够快，小眉踏着上班的点走进店里，正当小眉想歇会儿，喘口气的时候，今天的第一位顾客进门了。为了给店长留个好印象，也为了自己的业绩，小眉立刻前去欢迎顾客，还不忘附加一个甜美的笑容。

但是本来打算进门的顾客，在看到小眉之后却转身走开了，只留下呆愣着、尴尬不知所措的小眉，和远远飘落的一句话：“这家卖服装的自己穿的都邋里邋遢，衣服也肯定好不到哪儿去，咱们还是去别的店看看吧。”

这时店长生气地拿了一面镜子往小眉面前一放，把小眉吓了一跳，这是我吗？！原来小眉今早上班来得匆忙，没来得及找新衣服，只好又穿上昨天已经穿皱的衣服，没时间化妆也就算了，头发也没有梳好，加上一路风尘仆仆地赶来，现在变得又松又散，整个人看起来要多糟糕就有多糟糕，顾客不走才怪。

【专家诊断】

得体的着装可以表现出导购员良好的精神面貌，同时也代表了整个店的形象。尤其是服装导购每天接待很多顾客，本身的仪表是给顾客的第一印象，倘若一名服装导购连自己的穿着都应付不好，顾客怎么放心买你推荐的衣服呢？

身为一名服装导购员，最基本的要求就是自己要穿的漂亮大方。这会影响顾客的购买情绪，也是导购能否成功吸引顾客的重要因素。导购员雅致的着装和温文有礼的态度会让顾客对自己要购买的衣服更加有信心。

【能力升级】

如果你是一名服装导购员，这样做会更好：

一、利落简单的服装是首选

很多店为了方便管理，看起来更正规，也为了突出自己品牌的个性，会为导购人员定制统一的服装。但是有的导购人员讨厌这种让自己看起来没特色的衣服，于是就自己改变着装，殊不知这样不仅破坏了整齐划一的美感，又给顾客留下这个店不正规的不好印象。

二、穿衣要干净

没有顾客愿意在一个脏兮兮的环境里买衣服，当然，也没有顾客喜欢看到一个穿着脏衣服为他们服务的导购。所以，作为一名导购要想留住顾客，给顾客留下一个好印象，首先要保证衣服的干净整洁，还要养成勤洗勤换的好习惯。

三、个性服装也要统一

很多服装店为了宣传自己的新款式，会让导购员穿上个性服装以吸引顾客，这的确是一个好办法，不仅让自己店里的衣服备受关注，同时也树立了自己的个性品牌。但是这也要遵循服装统一的规则，否则穿什么的都有，会让顾客分不清到底谁是导购员。

顾客进门时，你准备好了吗

【情景回放】

张小宁一直以为卖东西是件很简单的事情，当然衣服也不例外，但是现在的小宁再也说不出这句话来了，因为做导购这些日子以来，顾客的冷反应已经让小宁不知道该怎么面对了。

就拿顾客刚进门的时候说吧，小宁最开始说的是，“您好，欢迎光临！”结果90%的顾客都当作没听见，剩下的10%会觉得小宁唱“独角戏”怪可怜，象征性地对她点点头。

后来小宁的开场白换成了“有什么可以帮您的吗？”本以为这样热情的

问候能得到多一点儿的认可，但是顾客的回答却是，“不用了，我可以自己看。”小宁蹭了一鼻子灰回来。

前两次的失败虽然让小宁很丧气，但是她并没有放弃。第三次小宁说：“喜欢的话，可以看一看。”

顾客终于给了小宁一个回答：“好的，我随便看看。”然后顾客果然像刚才说的那样随便看看就走了，留下欲哭无泪的小宁。

小宁觉得自己要疯了，到底她该怎么说，这些顾客才能停下脚步买个东西再走啊？

【专家诊断】

其实很多导购都犯过和小宁一样的错误，在顾客进门时第一句话就说错了，所谓一步错步步错，这就导致后来导购被冷场，顾客什么也没买就走了。

大家可以设想一下，当你自己听到“欢迎光临”的时候会有什么反映，这句话不仅没新意，而且已经让人听腻了，接话也不好接，所以顾客干脆就不回应。

“随便看看。”很多导购都说过这句话，也都吃过这句话的亏，这句话听起来轻松愉悦，但是并没有抓住顾客的吸引力，所以很多导购只能眼睁睁地看着顾客离开。

不难想到，顾客不在你这里买就会到别人那儿去买，也就是说本可以在你的店里产生的盈利，因为一句错误的开场白就跑到了别人的店里。因此，一个好的开场白是把顾客留下来的前提条件。

【能力升级】

选择好的开场白，让顾客留下来：

一、说出你的品牌

很多顾客有可能是在瞎逛，附近有很多店，他只是进来看一看罢了，没有购物的欲望，也不知道你家的品牌。这时你的机会来了，告诉顾客你家的品牌，“您好，这是××x专卖店。”先引起顾客的好奇心，看看你说的专卖

店，同时也是做广告的一个好机会，你亲口告诉他的，要比对方在电视上看的印象更深刻。

二、用和朋友打招呼的方式

大家不妨想一想，朋友见面的时候都是怎么打招呼的呢？顾客上门的时候导购人员也可以用一下这种方式：

“大姐，你的发型真漂亮，在哪儿做的啊？下次我也去！”

“哟，这是您的孩子吗？长得真可爱。”

三、介绍商品法

这是一种很直接的方法，用商品的特色吸引顾客，人们都喜欢“新”的东西，对于新的东西总有一窥真面的好奇心，这时导购可以说：“您好，这件衣服是公司今年推出的最新款式。”

你的热情把顾客吓跑了吗

【情景回放】

最近房租又涨了，这让做导购的刘小枫有点吃不消了，为了提升业绩，多挣点工资交房租，小枫最近可以说是铆足了劲儿工作。

一有顾客进门，小枫立刻风一般地迎了上去，生怕顾客感觉受到冷落，不买她的衣服。“您好，有没有喜欢的衣服，我可以帮您拿来试一下！”

看到顾客停在一件衣服旁边，小枫觉得机不可失，径自介绍说：“这件衣服是我们店的新款，要试一下吗？您穿多大尺寸的，我可以帮您找一下。”

顾客耐不住小枫的热情，被小枫强拉去试衣间试了一件衣服，但是当顾客说不满意时，小枫立刻又拿出另外一件衣服，问顾客喜不喜欢，然后又介绍这件衣服的面料等等。小枫说的太过专注，甚至没发现顾客早已对她的热情接受不了了。

在小枫去拿第四件衣服的时候，顾客终于受不了小枫的热情招待“落荒而逃”了，只留下拿着衣服不知所措的小枫，难道她不够热情吗？服务不够周到吗？小枫不明白。