

TOGGERY


HANDBOOK



吴娅丽 编著

服装店 店员手册



中国宇航出版社

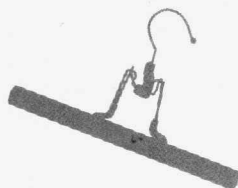
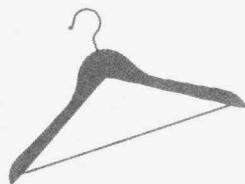
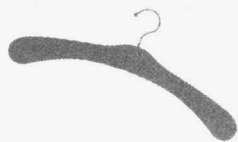
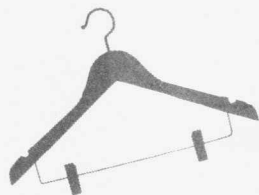
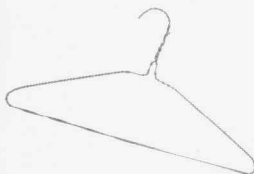
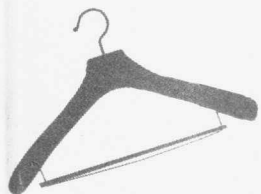


服装店 店员手册

吴娅丽 编著

中国宇航出版社

· 北京 ·



版权所有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

服装店店员手册 / 吴娅丽编著. —北京: 中国宇航出版社,
2006. 1

(店员手册系列. 旺铺丛书)

ISBN 7-80218-051-1

I. 服... II. 吴... III. 服装-商店-商业经营-手册 IV. F717.5-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2005) 第130635号

责任编辑 卢珊 装帧设计 0318 | 鲁装

出版 中国宇航出版社

发行

社址 北京市阜成路8号 邮编 100830

(010) 68768548

网址 www.caphbook.com/www.caphbook.com.cn

经销 新华书店

发行部 (010) 68371900 (010) 88530478 (传真)

(010) 68768541 (010) 68767294 (传真)

零销店 读者服务部 北京宇航文苑

(010) 68371105 (010) 62579190

承印 北京智力达印刷有限公司

版次 2006年1月第1版

2006年1月第1次印刷

规格 889 × 1194

开本 1/24

印张 7

字数 150千字

书号 ISBN 7-80218-051-1

定价 18.00元

本书如有印装质量问题, 可与发行部调换

前言

服装是人们的生活必需品，服装不仅起着遮体 护体 保健 御寒 防暑等作用，而且还有着装饰、美化、标志等功能，通过衣质、色彩、裁制、造型和装饰等变化，在满足基本功能的基础上，充分显示人的体态和仪容的美感，表现人的个性、职业和社会地位。

服装是一种具有工艺性的生活必需品，而且在一定程度上反映着国家、民族和时代的政治、经济、科学、文化、教育水平以及社会风尚。

在现代服装销售市场中，业内人喜欢用一句流行语“痛并快乐着”来形容销售市场的竞争。做服装销售一怕没有找对感觉，看错款式，与流行擦肩而过；二怕商品积压，不仅拖住了资金，而且还可能影响当季服装的销售。

服装销售人员的职责就是要找出具体销售工作中致胜的关键，才能够有的放矢，取得良好的业绩。

本书第一章主要介绍服装销售的职业特点，包括这一职业的市场定位，您为什么要选择销售服装而不是其他，什么样的人适合从事服装销

售职业，以及一个成功的店员必须要具备的三个最基本的特征：正确的态度、合理的知识构成和纯熟的销售技巧。

本书的第二、三、四章会根据服装市场上的实际情况，向您详细介绍这一职业所需要的专业知识，如果您是刚刚踏进这个行业的新手，那么一定不要错过这些内容，周全系统的专业知识，可以让您工作起来更加得心应手。同时，本书尽可能详细地囊括了销售流程中服装店员应该考虑的问题，如果您是一位经验丰富的服装店员，对于某次的失败百思不得其解，也许从这部分介绍中可以找到您所需要的答案。

同时，本书还具有重要的实战意义，它结合数百名销售人员的经验，从营业前准备、营业中和营业后三个角度去讲解实践中的问题和处理技巧，相信能够给予各位读者行动上的指导。

本书的初衷是与大家探讨如何成为一名优秀的服装店员，在本书的最后部分，编者从自身修炼的角度，帮助您去克服人性的弱点，了解自己和他人行为背后的驱动力量，期望能够更进一步帮助您实现成为一名优秀服装店员的梦想。

作者

2005年11月

第一章 服装店店员的职业概述

第一节 职业的重要性 003

- 一、服装店店员的职业要求 003
- 二、服装店店员的工作职责 004

第二节 职业形象 006

- 一、服装店店员的仪容仪表 006
- 二、用微笑挽留顾客的脚步 008
- 三、礼貌地接待顾客 008
- 四、与顾客交谈的攻略 010
- 『小贴士』随时反省自己 011
- 『小贴士』服务常用语 011

第三节 职业素养 014

- 一、成为优秀的店员 014
- 二、本行业的从业道德 014
- 三、团队精神 016



第二章 “精专” 打造金牌服装店店员

第一节 合理的知识结构 018

第二节 成为行业“精”英 018

一、把握五彩缤纷的服装色彩 019

二、面料——诠释服装的风格和特性 037

『小贴士』 织物的品号 040

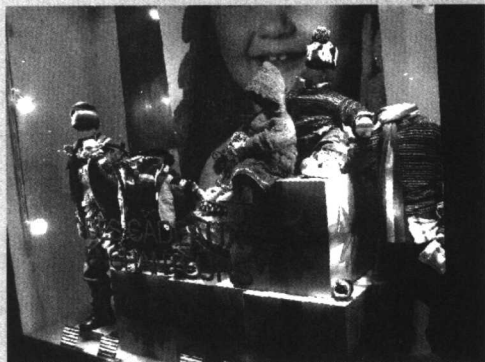
『小贴士』 PU、PVC、PE、PP 的含义 049

三、帮助消费者选择最贴身的款式 056

四、服装保养常识 064

五、时刻关注流行趋势 075

六、服装的品牌和商标 076



第三章 日常营业的职业技能

第一节 店员的日常工作 096

一、营业前的准备工作 096

二、营业中的工作 097

『小贴士』 检查商品价格标签的规范 100



三、营业后的工作 101

『小贴士』 常见的失误 101

『小贴士』 营业结束的工作流程 102

第二节 服装陈列的技巧 103

一、服装陈列的作用 103

『小贴士』 陈列检查的要点 105

二、服装陈列的主要因素 106

三、服装陈列要领 106

四、服装陈列的技巧 107

五、服装陈列的方法及重点 109

六、服装陈列的目的 110

第三节 抓住日常销售中的“闲散顾客” 112

一、吸引顾客的技巧 113

二、导致销售失败的行为 113

三、微笑服务的魅力 113

四、销售语言的要求 114

五、抓住闲散顾客的招数 115



第四章 终极使命——成功地销售服装

第一节 如何接待顾客 118

一、成功地接近顾客 118

『小贴士』 选择接近顾客的时机 121

『小贴士』 接近顾客的要领 125

二、导购时的制胜谋略 126

『小贴士』 报上你的姓名, 让顾客记住你 130

第二节 如何应对顾客 132

一、应对顾客的技巧 132

『小贴士』 店员理想的应酬语 133

『小贴士』 顾客要求换商品时的服务用语 137

『小贴士』 顾客要求换商品时忌用的语言 137

二、如何面对顾客的抱怨 137

『小贴士』 处理抱怨时的10句忌语 142

『小贴士』 处理顾客抱怨的妙招 142

三、应对“麻烦”顾客的LESTER 143

第三节 如何成功地销售 144

一、洞悉需求, 制定营销策略 144



目 录 | Contents

二、促销手法的突破 145

三、服务致胜 145

四、增加新顾客 146

第五章 经典销售案例

第一节 服装店店员销售问题个案 148

流行偶像“现身说法” 148

利用年轻男女间的微妙心理促销 150

奢侈品牌的销售技巧 151

第二节 优秀服装店员的成功之路——销售三步曲 152

附录 服装店常用英语对话汇总 156



1

第一章 服装店店员的职业概述





【案例】

快下班时，赵先生走进一家服装专卖店，店里的几名店员都显得很忙碌，有的在对账，有的在盘点货物，还有的在清理店面。赵先生拿起一条裤子看了看，感觉不错就问：“这条裤子是多大号的，我能穿吗？”其中一位店员抬起头来打量了他一眼，说：“适合您这身材的号儿，恐怕没有。”赵先生有点儿尴尬，但因为想买就又追问一句：“到底有没有？能不能找找看？”那位店员很不耐烦地答道：“不是跟你说了吗，你穿不了。”接着又加了一句：“你快点儿看行吗？我们快要下班了。”赵先生非常生气地放下裤子，气愤地说：“什么服务态度！”就推门而去。

【案例】

张先生经过某商场，看到广告条幅上写着“店庆商品一律8折，部分商品5~6折”，就走了进去。张先生挑了很多东西，还打算再试一套衣服，这时却发现已经快9点了，商场就要打烊了，只好把衣服还给店员。店员问道：“这套衣服您不满意吗？”张先生说：“你们快下班了，恐怕

来不及试穿。”店员回答道：“您尽管放心地试，我们和收银员都会耐心地等您的。”等张先生试完衣服，已经超过商场下班时间一刻钟了，而整层楼的服务员却依然都坚守在岗位上。张先生交钱时，忍不住问：“你们不怕耽误下班吗？”收银员微笑着回答：“不会的，服务好每一位顾客，既是商场的规定，也是我们应该做到的。”从商场三层往下走，每层楼梯口还有两位促销员在送客，伴随着促销员“谢谢，欢迎再次光临”的真诚、愉悦的声音，张先生的心中十分感动。

以上两个案例中，两家商店不同的对待顾客的态度，带来的是两种不同的结果。通过对比，我们可以发现，服装店店员的使命，不仅仅是销售有形的服装，更是销售无形的服务。顾客选择到一家商店购物，不仅要购买有形的商品，同时还要求商品之外的附加价值，也就是服务，而且服务的无形价值要超过服装的有形价值。有形的服装由服装生产商提供，无形的附加价值就是服装店店员的使命了。由此可见，服装店店员在服装的销售与推广中发挥着重要的作用。



第一节 职业的重要性

服装是人们对美的追求和需要，是观察社会变化的独特视角，是社会经济文化发展的缩影。我们不是在简单地销售服装，我们是在销售生活，销售一种人类不断追求的美好的生活。

服装店店员是顾客的生活顾问，是美的传播者。

一、服装店店员的职业要求

在日常生活中，我们大多数人都或多或少地和服装店店员打过交道。但是又有多少人对服装店店员这个职业有一个明确的认识呢？有人认为那不就是服装导购吗？其实不然，这里也蕴涵了很多知识。

一位优秀的服装店店员，是厂商和顾客之间沟通的桥梁，一方面把顾客的需求和建议转达给

厂家，另外一方面又把厂商要表现在产品里面的信息和理念转达给顾客。可以说，店员是推动商场销售、活跃市场、满足人们购物需求不可缺少的职业。同时，店员还是商家的代表，可以为商家树立品牌形象，在卖出商品的同时，还体现出商家的企业精神，让顾客在购物时获得满意的服务。

一种商品能够被顾客认同并花钱买下，除了本身的价值和使用价值以外，在很大程度上也取决于店员的促销行为，取决于店员与顾客在销售过程中的沟通，以及店员的良好服务。这就需要一名优秀的店员不仅要有良好的服务意识，还要有一定的商品知识和服务技巧。

同其他任何职业一样，服装店对店员也有一定的要求，这些要求不仅包括年龄、性别、外貌等外在条件，也包含店员的审美情趣和文化素质等内在条件。

一般情况下，商家都遵循一个基本的原则，那就是店员的年龄和所出售服装针对的年龄层要一致或者相近。这样做是因为店员的思维方式、价值观念跟消费者相似，消费者在购买产品的时



候就容易找到一种群体认同感，更加愿意接受这种服装品牌的理念。另外，服装店店员在销售的时候往往会穿着该品牌的某件衣服，这样无形中就吸引了消费者前来购买。

在内在修养方面，服装店都希望能聘用那些文化素质相对较高的人，因为在竞争日益激烈的服装销售行业中，消费者对服装店店员有了更高的要求，他们希望店员不仅是把一件服装卖给他们，更希望店员能在衣着搭配、服装品味以及售后服务等方面提供高质量的服务。所以，努力提

高自身素质，不断为自己“充电”，才能成为一名优秀的服装店店员。

二、服装店店员的工作职责

1. 服装店店员扮演的角色

店员在销售服装的过程中扮演着非常重要的角色。

◆ 服装店的代表者

服装店店员面对面地与顾客直接沟通，一举一动、一言一行都代表着商店的服务风格与精神





面貌。

◆信息的传播沟通者

服装店店员对商店的特卖、季节性优惠等促销活动应了如指掌，当顾客询问到有关事项时，能及时热情地给予详细的解答。

◆顾客的生活顾问

服装店店员要充分了解所售商品的特性、使用方法、用途、功能、价值，以及能给顾客带来的益处，为顾客提供最好的建议和帮助。

◆服务大使

服装店要有效地吸引消费者，不仅依靠店面豪华、陈列齐全、减价打折等手段，还要依靠优质的服务来打动顾客的心。在当今日趋激烈的市场竞争中，竞争优势将越来越多地来自于无形的服务，每一位店员必须时刻牢记自己是为顾客服务的。

◆服装店或企业与消费者之间的桥梁

服装店店员要把消费者的意见、建议与期望都及时地传达给服装店或者服装生产厂家，以便服装店制定更好的经营和服务的策略，刺激服装生产商生产更好的产品，以满足消费者的需求。

2. 具体工作职责

只有透彻地了解作为一名服装店店员的工作职责，才能更好地为顾客服务。

服装店店员的工作职责主要有：

◆通过在卖场与消费者的交流，向消费者宣传商品和企业形象，提高品牌知名度。

◆在卖场发放服装企业和商品的各种宣传资料。

◆做好卖场的商品和POP陈列，以及安全维护方面的工作，保持服装与促销用品的摆放整齐、清洁有序。

◆保持良好的服务心态，创造舒适的购买环境，积极热情地向消费者推荐商品，以帮助其作出正确地选择。

◆运用各种销售技巧，营造顾客在卖场的参与气氛，提高顾客的购买愿望，增加商店的营业额。

◆收集顾客对商品和商店的意见、建议与期望，及时妥善地处理顾客的抱怨，并向主管或店长汇报。

◆收集竞争对手的产品、价格、市场等方面



的活动信息，并向主管或店长汇报。

◆完成每日、每周、每月的报表等填写工作，及时地上交给主管或店长。

◆完成店长与其他上级主管交办的各项工作，并坚定地实施商店的各项零售政策。

第二节 职业形象

一、服装店店员的仪容仪表

服装店店员的仪容仪表，包括容貌、服饰、姿态和举止风度，店员的仪容仪表如何，决定了给顾客的第一印象如何，而这一印象又决定了顾客的购买行为。也就是说，如果一名店员

保持整洁美观的容貌和得体的穿着，表现出稳重高雅的言谈举止，就能够吸引感染顾客，使顾客产生购买的欲望。反之，如果一个店员的仪容仪表让顾客望而却步，言谈粗鲁，举止失态，就丝毫不能激起顾客的购买欲。

店员的仪容仪表规范，具体说来，分为仪容端庄、装扮得体、举止文雅以及谈吐得体四个方面。下面我们先对这四个方面进行简单的介绍，在随后的小节当中，我们会使用一些实例来说明店员仪容仪表的重要性。

1. 仪容端庄

所谓仪容端庄，就是要求店员要注意自己的仪容美，符合人们的生活习惯，符合店员工作的职业特点。具体地说，就是要有健美的体态容貌，精神饱满，讲究清洁卫生，能给顾客以美、健、洁、雅的良好形象。

店员健美的体态容貌，对顾客有着一定的影响力。精神饱满，往往给顾客以安全、卫生和愉快的感觉。顾客得到这样的店员接待，能放心地购买其销售的商品。相反，如果店员萎靡不振，蓬头垢面，顾客便会产生不快之感，产生厌恶心



理。

虽然良好的体态容貌与先天的条件有关，但是我们强调的是后天的努力锻炼与修饰，即一方面通过增强体质，促进健美体态的形成，另一方面讲究容貌修饰，给顾客以朴素自然、健康向上、精神焕发的美感。

此外，还要养成良好的个人卫生习惯，要做到勤洗手，勤剪指甲，勤洗澡，勤理发，男性勤刮胡须，勤洗换工作服。上岗前不喝酒和吃带有强烈异味的食物，不随地吐痰，不用手挖鼻孔、抓头发。

2. 装扮得体

所谓装扮得体，就是要求店员在上岗时，服饰穿着要整洁合体、美观大方，与工作环境、工作特点、个人体型等协调一致，和谐统一。

店员的服饰穿着要求衣冠端庄、美观大方、舒适自然，能给顾客一个清新明快、朴素稳重的视觉印象，从而产生一定程度的信任感，促进购买活动的进行。反过来，如果店员穿着褶皱不堪、印有污迹、污垢的工作服，就会给顾客一个极不雅观的印象，导致顾客不愿与她交谈，不愿请她

帮助选购商品，从而抑制顾客的购买欲望，损坏商店的声誉。

店员的服饰穿着要符合卫生要求，清洁卫生是指店员的手、脸、衣服、头发、胡须、指甲等干净、整洁；工作服穿着合体，色调一致；工号牌佩戴整齐规范；耳环、戒指、项链符合要求，不能戴有色眼镜，不准穿着拖鞋或把鞋穿成拖鞋状上班。

3. 举止文雅

所谓举止文雅，就是要求店员在经营服务过程中，在体态、动作、气质、风度等方面表现出大方、端庄、有礼等高素质、修养好的形象。

店员日常工作主要包括站立、行走、拿递、展放，以及接待顾客时迎客、介绍、答询、道别等行为。

店员举止文雅的具体要求是：

- ◆站立，要有一种挺、直、高而自然的感觉；
- ◆行走，要矫健、轻快、稳重、不慌不忙；
- ◆拿递商品要准确、敏捷、方法正确、轻拿轻放；
- ◆招呼顾客，要面带微笑，声音清晰；