

服装店经营必读丛书

手册

店员

服装

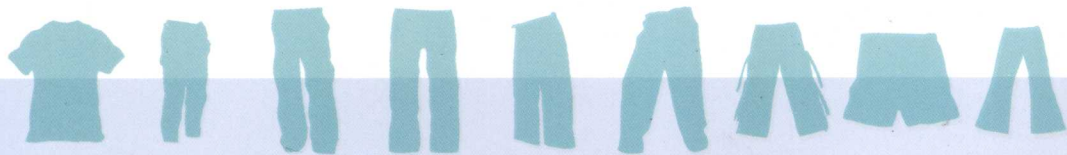
—— 做善于

推销

的服装店员



吴卫刚 编著



FUZHUANG DIANYUAN SHOUCE
ZUO SHANYU TUIXIAO DE FUZHUANG DIANYUAN



化学工业出版社

— 服装店经营必读丛书 —

服装店员工手册

—— 做善于 **推销** 的服装店员 ——

FUZHUANG DIANYUAN SHOUCE
ZUO SHANYU TUIXIAO DE FUZHUANG DIANYUAN



吴卫刚 编著



化学工业出版社

· 北京 ·

服装店员是服装行业商战第一线的战斗员，对行业的振兴起着重要的作用。本书分为十章，全面系统地介绍服装店员的应知应会及相关知识。具体内容包括店员应该这样做，服装销售的专业基础，服装面料与洗涤保养，让色彩帮助销售，变化的服装造型，各种体形的审美导购，卖场语言讲艺术，接待与销售有技巧，避免顾客冲突的管理和服装店卖场销售实例。

本书语言通俗易懂，内容具体实用。可供服装店及相关行业店的店员阅读使用。

图书在版编目 (CIP) 数据

服装店员手册——做善于推销的服装店员/吴卫刚编著.

北京: 化学工业出版社, 2009.7

(服装店经营必读丛书)

ISBN 978-7-122-05656-6

I. 服… II. 吴… III. 服装-销售-手册 IV. F768.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 077260 号

责任编辑: 王蔚霞

文字编辑: 谢蓉蓉

责任校对: 宋 玮

装帧设计: 韩 飞

出版发行: 化学工业出版社 (北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)

印 装: 化学工业出版社印刷厂

720mm×1000mm 1/16 印张 13 $\frac{3}{4}$ 彩插 4 字数 209 千字

2009 年 8 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询: 010-64518888 (传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 35.00 元

版权所有 违者必究

前言

在服装市场日益火爆的背景下，竞争也日趋激烈，许多服装店主和店员感叹生意越来越不好做。毫无疑问，要想刷新利润、再创业绩新高，服装店员的素质将成为业内更加重视的问题。

消费者对服装的要求越来越高，店员的专业素质也必须有相应的提高。谁能打好服装店员这张牌，谁就能在商战中取得更大的胜利。

一般人认为，卖衣服是一件非常简单的事情，事实并非如此，懂得服装方面的专业知识，学会规范的服务性语言，了解顾客的消费心理，掌握各种服务技巧都是非常必要的。

服装行业急需高素质的店员，也可以说，店员是否优秀，就意味着服装商店的业绩是否优秀，店员决定着零售商店的命运。选好、用好、培训好服装店员，也是服装店长们的一项重要工作。服装店员是战斗在最前线的排头兵。服装店员在自己的行业中起着非常重要的作用。

不想当将军的士兵不是好士兵，不想升职的店员也不是好店员。店员在商战的第一线经受磨炼，创造业绩，并不断提升自己的价值，是百利而无一害的。

本丛书共分三册，包括《服装店主手册——做善于赚钱的服装店主》、《服装店长手册——做善于经营的服装店长》、《服装店员手册——做善于推销的服装店员》。丛书通过对服装店三大岗位角色：店主、店长、店员所需

知识的权威性打造，体现系统性、全面性、专业性和实用性，为提升终端导购能力提供帮助和支持。

作者希望能与关注本书的读者交流切磋。电子信箱：wwg57@yahoo.cn

谁都想多赚钱，但如何赚到钱，就必须经过认真学习。

祝服装行业的朋友们学习成功！祝老板和员工们发财！

因所选图片不知其作者联系方式，请作者见后来函，我们将付相应部分的稿费。

郑州轻工业学院服装系教授 吴卫刚
2009年2月28日

目 录

第一章 店员应该这样做

1

- 一、店员的素质 / 1
 - 1. 服装店员的仪容仪表 / 1
 - 2. 知识的积累 / 3
 - 3. 品质的修炼 / 3
 - 4. 店员具备的素质 / 3
- 二、店员的修养 / 4
 - 1. 满腔热忱 / 4
 - 2. 勇于承担责任 / 4
 - 3. 换位思考 / 5
 - 4. 尊重顾客的个性 / 5
 - 5. 真诚微笑 / 5
 - 6. 广阔的视野 / 5
 - 7. 心胸宽阔 / 6
 - 8. 一视同仁 / 6
 - 9. 心情舒畅地工作 / 6
 - 10. 出色地工作 / 6
- 三、服装店员的基本功 / 7
 - 1. 具有观察能力 / 7
 - 2. 善于表达 / 8
 - 3. 良好的记忆 / 8
 - 4. 随机应变 / 9

- 5. 自控能力 / 10
- 6. 情报收集和传达 / 11
- 7. 计数管理能力 / 12
- 四、服装店员的必备知识 / 12
 - 1. 了解服装店的情况 / 13
 - 2. 熟悉常用术语 / 13
 - 3. 商品知识 / 13
 - 4. 广博的文化知识 / 14
 - 5. 工作职责与工作规范 / 14
 - 6. 了解顾客的购买心理 / 15
 - 7. 销售技巧 / 15
 - 8. 商品陈列 / 16
 - 9. 商品展示 / 16
 - 10. 熟练的商品介绍 / 16

第二章 服装销售的专业基础

18

- 一、服装常用术语 / 18
 - 1. 常用专业术语 / 18
 - 2. 上衣类服装 / 19
 - 3. 裙装款式与变化 / 20
- 二、国家号型基础知识 / 22
 - 1. 中国人的体型分类 / 22
 - 2. 服装标准与应用 / 22
 - 3. 新号型系列中的基本术语 / 23
- 三、服装标志 / 24
 - 1. 服装标志的意义 / 24
 - 2. 服装标志的价值 / 25
 - 3. 服装标志的分类 / 26
- 四、服装的检验 / 26
 - 1. 西服、大衣的检验 / 26
 - 2. 衬衫的检验 / 27
 - 3. 牛仔服装的检验 / 28

- 4. 丝绸服装的检验 / 28
- 5. 室内服装的检验 / 29
- 6. 西裤的检验 / 29
- 7. 针织服装的检验 / 30
- 8. 连衣裙的检验 / 30
- 五、服装的鉴别知识 / 31
 - 1. 服装质量鉴别原则 / 31
 - 2. 高档服装的鉴别 / 33
 - 3. 毛料服装的鉴别 / 34
 - 4. 丝绸服装的鉴别 / 34
 - 5. 裘皮服装的鉴别 / 35
 - 6. 外贸服装的鉴别 / 37
 - 7. “绿色服装”的鉴别 / 38

第三章 服装面料与洗涤保养

40

- 一、服装面料的分类 / 40
 - 1. 面料的原料分类 / 40
 - 2. 面料的生产过程分类 / 40
 - 3. 面料的外观和工艺分类 / 41
 - 4. 根据面料的用途分类 / 42
- 二、服装面料常用的原料 / 42
 - 1. 纺织纤维的种类及性能 / 42
 - 2. 常用服装面料 / 44
- 三、服装的熨烫 / 48
 - 1. 熨烫温度 / 48
 - 2. 熨烫湿度和压力 / 48
 - 3. 熨烫时间 / 49
 - 4. 各类织物的熨烫要点 / 49
- 四、服装的洗涤与保养 / 49
 - 1. 延长服装的使用寿命 / 49
 - 2. 服装的洗涤 / 51
 - 3. 棉织物服装的洗涤与保养 / 52

- 4. 麻纤维织物服装的洗涤与保养 / 53
- 5. 丝绸织物服装的洗涤与保养 / 53
- 6. 羊毛织物服装的洗涤与保养 / 54
- 7. 涤纶织物服装的洗涤与保养 / 54
- 8. 皮革服装的清洗 / 54
- 9. 皮衣保养和存放诀窍 / 55

第四章 让色彩帮助销售

57

- 一、色彩的属性 / 57
 - 1. 服装色彩的特殊性 / 57
 - 2. 色彩的生理属性 / 58
 - 3. 色彩的对比效果 / 59
 - 4. 色彩调和的原理与规律 / 61
- 二、色彩在服装中的应用 / 62
 - 1. 服装的主色调 / 62
 - 2. 点缀出效果 / 62
 - 3. 色彩与人体协调 / 63
 - 4. 色彩与肤色的关系 / 63
 - 5. 根据年龄选择服装色彩 / 63
 - 6. 服装配色与心理因素 / 64
 - 7. 色彩与季节环境的关系 / 65
 - 8. 单件服装的色彩设计 / 65
 - 9. 内衣与外套的色彩搭配 / 66
 - 10. 上下装色彩的搭配 / 67
 - 11. 装饰配件与色彩搭配 / 67
 - 12. 套装的整体色彩搭配 / 69
 - 13. 服装面料与色彩及纹样 / 69
- 三、张扬个性的服饰图案 / 70
 - 1. 什么是服饰图案 / 70
 - 2. 服饰图案的三个特性 / 71
 - 3. 如何应用服饰图案 / 71
 - 4. 图案必须与服装协调 / 72

第五章 变化的服装造型

75

- 一、男装造型 / 75
 - 1. 西装造型与设计特点 / 75
 - 2. 衬衫的造型与变化 / 76
 - 3. 裤子的造型与变化 / 77
 - 4. 夹克衫的造型与变化 / 78
- 二、女装造型 / 78
 - 1. 连衣裙造型与变化 / 79
 - 2. 衬衫造型与变化 / 79
 - 3. 裙子造型与变化 / 80
 - 4. 女裤的造型与变化 / 81
- 三、童装造型 / 84
 - 1. 婴儿期童装 / 84
 - 2. 幼儿期童装 / 85
 - 3. 小童期童装 / 86
 - 4. 中童期童装 / 87
 - 5. 少年期童装 / 87
- 四、中老年装造型 / 88
 - 1. 中老年装造型与变化 / 88
 - 2. 中老年装消费变化 / 89

第六章 各种体型的审美导购

92

- 一、头颈部与形象设计 / 92
 - 1. 脸型与发型和服装 / 92
 - 2. 颈型与着装 / 94
 - 3. 肩部与着装 / 96
- 二、三围与着装 / 97
 - 1. 胸背造型与着装 / 97
 - 2. 腰部造型与着装 / 99

- 3. 臀腹部造型与着装 / 101
- 三、四肢与着装 / 104
 - 1. 上肢与着装 / 104
 - 2. 下肢与着装 / 104
- 四、整体体型与着装 / 106
 - 1. 比例特殊体型的着装 / 106
 - 2. 整体特殊体型与着装 / 108

第七章 卖场语言与礼仪

114

- 一、服装语言三大类 / 114
 - 1. 服务语言主要用口语 / 114
 - 2. 辅助性语言 / 115
 - 3. 善用形体语言 / 115
- 二、服务语言的四个原则 / 116
 - 1. 尊重性原则 / 116
 - 2. 正确性原则 / 117
 - 3. 适应性原则 / 117
 - 4. 简明性原则 / 118
- 三、如何用好服务语言 / 119
 - 1. 服务语言的功能 / 119
 - 2. 正确表达和领会 / 120
 - 3. 礼貌语言的三个准则 / 121
 - 4. 正确使用礼貌敬语 / 122
 - 5. 形体语言魅力大 / 122
 - 6. 专业知识能丰富服务语言 / 125
 - 7. 如何用好服务语言 / 126
- 四、柜台语言与忌语 / 128
 - 1. 招呼用语与禁语 / 129
 - 2. 介绍用语与禁语 / 130
 - 3. 试穿接待时用语与禁语 / 130
 - 4. 顾客犹豫时的用语与禁语 / 131
 - 5. 业务忙时的用语与禁语 / 132

- 6. 收找款用语与禁语 / 132
- 7. 收款差错时的用语与禁语 / 133
- 8. 退换商品时的用语与禁语 / 134
- 9. 答询用语与禁语 / 134
- 10. 下班前的用语与禁语 / 135
- 五、礼仪是一种营业规则 / 135
 - 1. 无处不在的礼仪 / 136
 - 2. 礼仪与商业文化 / 136
 - 3. 店员的仪表美 / 138
 - 4. 接待顾客时的礼仪 / 140

第八章 接待与销售有技巧

143

- 一、接待顾客的时机 / 143
 - 1. 售前待机的要求 / 143
 - 2. 接近顾客的时机 / 144
 - 3. 掌握时机打招呼 / 146
- 二、向顾客展示服装的效果 / 148
 - 1. 服装的展示 / 148
 - 2. 如何向顾客介绍服装 / 149
 - 3. 当好顾客的选购参谋 / 150
- 三、营业销售技巧 / 152
 - 1. 了解顾客的需求心理 / 152
 - 2. 吸引顾客的技巧 / 154
 - 3. 刺激顾客购买欲的技巧 / 158
 - 4. 激动顾客的十种手段 / 159
 - 5. 接待技巧 / 160
 - 6. 交易的技巧 / 163
 - 7. 商品成交操作技巧 / 164
 - 8. 销售中的各种禁忌 / 165

第九章 避免与顾客冲突的管理

167

- 一、顾客服务管理 / 167
 - 1. 顾客服务管理的方法 / 167
 - 2. 顾客服务管理策划 / 169
- 二、顾客抱怨问题分析 / 170
 - 1. 对商品的抱怨 / 170
 - 2. 对服务的抱怨 / 171
 - 3. 顾客提出抱怨的处理 / 171
- 三、正确处理与顾客的冲突 / 172
 - 1. 店员与顾客的关系 / 172
 - 2. 冲突产生的主观原因 / 173
 - 3. 如何解决主观原因引起的冲突 / 174
 - 4. 冲突发生的客观原因 / 175
 - 5. 冲突的类型 / 175
 - 6. 冲突的表现 / 176
 - 7. 冲突的发展趋势 / 177
 - 8. 冲突的防止 / 178
 - 9. 排除冲突的原则和方法 / 180
- 四、培养顾客的忠诚度 / 183
 - 1. 是什么影响了顾客的忠诚度 / 183
 - 2. 顾客忠诚度的价值 / 183
 - 3. 怎样提升顾客忠诚度 / 184
 - 4. 做好顾客的服务管理 / 185

第十章 服装店卖场销售实例

187

- 【实例 1】迎宾体现品牌价值 / 187
- 【实例 2】销售服装的开场白 / 188
- 【实例 3】如何寻找服装销售的时机 / 190
- 【实例 4】成为服务顾客的天使 / 191
- 【实例 5】严格禁止同行相互攻击 / 192
- 【实例 6】摆正自己的服务角色 / 193
- 【实例 7】巧妙面对顾客的质疑 / 194
- 【实例 8】夸耀顾客的审美眼光 / 197

【实例 9】怎样应对顾客的只看不买 / 198

【实例 10】同时接待多名顾客 / 199

【实例 11】顾客带朋友一同购物时 / 199

【实例 12】顾客不买也要热情迎送 / 200

【实例 13】试穿技巧的服务 / 200

【实例 14】善于处理价格异议 / 201

【实例 15】鼓励顾客试穿的动作 / 202

【实例 16】闲时也当忙时做 / 204

参考文献

205

第一章

店员应该这样做

导读

服装店员是一种职业，也是一种岗位。任何职业和岗位都需要特定的知识、修养和技能技巧。店员服务水平的高低、服务质量的好坏、服务技巧的优劣、服务态度的热冷，都直接影响着服装店的经营水平，体现服装店的管理水平以及店员个人的修养素质。

一、店员的素质

店员能否掌握高超的售货艺术，同店员本身是否具有优秀的道德品质和具备良好的业务素质修养是分不开的。高超的售货艺术是店员业务素质修养的具体体现。而良好的素质和修养则是店员掌握高超售货艺术的前提条件。作为店员只有不断地学习、刻苦锻炼，努力提高本身的素质，加强自我素质的培养，才能真正掌握和不断提高售货艺术，并在实际工作中运用自如，富有创造性。店员要熟悉商店销售业务的组织管理、店容管理，对柜台设置、货位摆放布置、商品陈列、橱窗宣传等都要有一定的经验。店员要掌握一些柜组核算的方法，懂得柜组经济活动分析，能运用观察、计算、分析比较和验证的方法，说明柜组各项经济指标完成或未完成的各种原因，总结成功的经验或失败的教训，并能客观地提出改进意见。

1. 服装店员的仪容仪表

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。如果一个店员言谈粗鲁、举止失态，就会让顾客望而却步。

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。要有健美的体态，精神饱满，讲究清洁卫生，给顾客以美、健、洁、雅的良好形象。店员健美的体态，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。顾客得到这样店员的接待，能放心地购买其销售的服装。如果店员萎靡不振，蓬头垢面，顾客会产生不快之感，甚至产生厌恶心理。

虽然良好的体态容貌与先天的条件有关，但我们强调的是后天的努力锻炼与修饰。可通过增强体质，讲究容貌修饰，促进健美体态的形成，给顾客以朴素自然、健康向上、精神焕发的美感。还要养成良好的个人卫生习惯，要做到勤洗手、勤剪指甲、勤理发、勤洗换工作服，不随地吐痰，不用手挖鼻孔、不抓头发，男性要勤刮胡须。

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、个人体形等协调一致、和谐统一。店员的服饰穿着要求具有清新明快、朴素稳重的视觉印象，从而让人产生一定程度的信任感，促进购买活动的进行。如果店员穿着褶皱混乱、有污迹、污垢的工作服，会给顾客极不雅观的印象，会导致顾客不愿与之交谈，不愿请其帮助选购服装商品，从而抑制顾客的购买欲望，损坏服装店的声誉。

店员的服饰穿着要符合卫生要求，工作服穿着要合体、色彩协调，工号牌佩戴要整齐规范，耳环、戒指、项链佩戴要符合要求，不能戴有色眼镜，不准穿拖鞋或把鞋穿成拖鞋状上班。

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：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，拿递服装要准确、敏捷、方法正确、轻拿轻放，招呼顾客要面带微笑、声音清晰，介绍商品要态度诚恳、叙述得当、声音和缓，同顾客道别要彬彬有礼、语调亲切。

要求店员在接待顾客时，能针对不同类型的顾客，使用合适的语言有分寸地交谈。在谈吐的措辞、语调、表情等方面，能够清晰准确、快慢适度、充满诚挚和善意，富有感染力和说服力。做到微笑自然、语气和蔼、情绪饱满、精神集中、姿态与语境一致。



2. 知识的积累

每位顾客都希望能购买到物美价廉、货真价实、称心如意的服装，一般会对服装作反复的比较，并在取得对某种服装的充分信任后才会产生购买行为。顾客对感兴趣的服装，会向店员提出各种各样的问题。如果店员对服装知识了如指掌，并真诚地当好顾客的参谋，就能迅速促成顾客的购买行为。

店员应是驾驭服装商品的能手，对服装的质量、性能、结构、特点、穿着及洗涤注意事项等都需要有深刻的认识。店员还应掌握心理学、商品陈列学、推销学、谈判学等有关知识，不断充实自我，以便更好地为顾客服务，让顾客乘兴而来，购物后满意而归。店员对商品知识有充分的了解，能自信地进行销售，就会给顾客一种放心感。对顾客的询问做出明确的答案，就会缩短时间，提高效率。在顾客所需的服装商品缺货时，能够推荐出相近款式或风格的服装商品。

3. 品质的修炼

(1) 乐于服务的心灵 心灵美是服务美的源泉，是优质服务的动力。拥有一颗乐观、善良的爱心，就能热情温和地面对各种类型的顾客，创造出美的服务形象；一个仇恨世界、鄙视服务工作的人，失去了心灵美，就不会有服务美。

(2) 道德心 店员是顾客的公仆，对顾客负有一种责任和使命。店员应将道德准则贯穿到自己的思想意图、行为举止之中，认真地对待每一位顾客，并从中体验到满意、喜悦、自豪的情感。良好的道德会赢得顾客的信任 and 好感，以真心换来顾客真诚的回报。

(3) 坚毅性 店员的工作既不惊天动地，也不轰轰烈烈，而是平凡、琐碎的。正是这看似平凡的工作里却包含着极大的坚毅性。店员每天都要面对各式各样的顾客、各式各样的态度，只有具备顽强毅力的人，才能微笑地面对每一位顾客，坚守在这一平凡的岗位上。

4. 店员具备的素质

店员由于工作性质、劳动环境、服务对象等方面有着特殊性，所以也要求具有相匹配的素质条件。店员应具备的素质是：

精神饱满，干劲十足。

身体健康，充满朝气。

个性鲜明，态度谦虚。

学习勤勉，业务精通。

