

服装店经营必读丛书

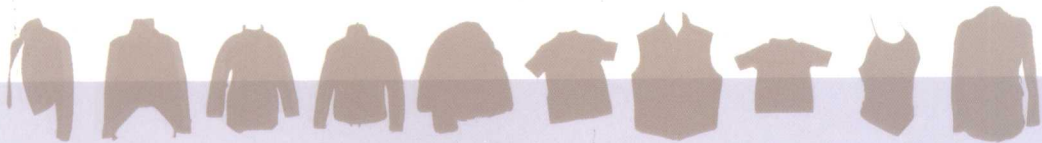
手册

店长

服装

—— 做善于  的服装店长

◆ 吴卫刚 主编



FUZHUANG DIANZHANG SHOUCE  
ZUO SHANYU JINGYING DE FUZHUANG DIANZHANG

 化学工业出版社

服装店经营必读丛书

# 服装店 店长 手册

—— 做善于  的服装店长

FUZHUANG DIANZHANG SHOUCE  
ZUO SHANYU JINGYING DE FUZHUANG DIANZHANG

◆ 吴卫刚 主编



化学工业出版社

· 北京 ·

服装店长是服装店的经营管理者，是服装店的核心人物。本书分为十章，全面系统地介绍服装店长应知应会的相关知识。具体内容包括服装店长升级学习，服装店员的管理，制定岗位制度，进货、仓储的管理，店长财务知识，顾客的消费心理，服装价格策略，服装店促销技巧，服装商品陈列和服装店的安全管理。

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长阅读使用。

### 图书在版编目 (CIP) 数据

服装店长手册——做善于经营的服装店长/吴卫刚主编.

北京：化学工业出版社，2009.7

(服装店经营必读丛书)

ISBN 978-7-122-05655-9

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 (2009) 第 077261 号

---

责任编辑：王蔚霞

文字编辑：谢蓉蓉

责任校对：陈 静

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 15¼ 彩插 2 字数 223 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：38.00 元

版权所有 违者必究

# 前 言

服装店长，是服装店的经营管理者，承担人力资源管理，员工培训与管理，财务记账管理，协助店主做好采购，担纲职业买手，家底盘点盘存，卖场促销活动与策划，协调客户关系及总部关系，制定价格，卖场陈列与橱窗的应季出样等，店长的工作事关服装店铺经营及可持续发展的全局，店长是服装店的核心人物。

服装店主把店铺资源交给店长，由店长运用自己的职业化工作技巧，通过职业化的操盘运营，使店主的资源保值增值，从而实现服装店铺的利益最大化，店长本人也获得更大的劳动收益，实现与服装店主双赢的目的。

消费者的不断成熟及对服务提出更高的要求，对简单的店铺管理提出了更高的要求，终端的竞争最终会反映在服务的竞争，而服务竞争的水平反映在学习的竞争上。服装行业呼唤优秀的服装店长，需要职业化的服装店长。优秀的服装店员可以通过学习晋升为店长。对于小型服装店，大多是服装店主兼作店长，但如何分别履行好双重身份，也非常需要对本书的学习。

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》、《服装店员手册——做善于推销的服装店员》、《服装店长手册——做善于经营的服装店长》。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。

本书由郑州轻工业学院服装系吴卫刚教授主编，负责编写第一章、第二章、第四章、第六章、第七章、第八章和第十章内容；河南科技学院艺术学院教师王峰副主编，负责编写第三章和第九章内容，并协助全书的统稿工作；第五章由中原工学院刘少恒参编。

作者希望能与关注本书的读者交流切磋。电子信箱：[wwg57@yahoo.cn](mailto: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！

**郑州轻工业学院服装系教授 吴卫刚**

**2009年夏**

# 目 录

## 第一章 服装店长升级学习

1

- 一、推销基础知识 / 1
  - 1. 什么是推销 / 1
  - 2. 推销是为了盈利 / 2
  - 3. 优秀推销员的条件 / 2
  - 4. 推销员的基本能力 / 4
  - 5. 推销的爱达模式 / 5
  - 6. 推销洽谈 / 7
  - 7. 为什么会产生推销障碍 / 7
  - 8. 推销成功的秘诀 / 9
  - 9. 成交的巧妙方法 / 9
  - 10. 管理好你的推销团队 / 11
  - 11. 推销产生效益 / 12
- 二、生意从谈判开始 / 12
  - 1. 谈判前的准备 / 13
  - 2. 谈判各阶段应对策略 / 14
  - 3. 商务谈判技巧 / 15
- 三、写作知识 / 17
  - 1. 市场调查报告 / 17

2. 消费者调查表 / 18
3. 服装购销合同 / 19
4. 员工聘用合同范本 / 20

## **第二章 服装店员的管理**

**25**

- 一、服装店员的招聘 / 25
  1. 如何招聘店员 / 25
  2. 如何测试应聘人员 / 26
  3. 优秀店员的合理流动 / 27
  4. 有效实施绩效考评 / 28
  5. 调动薪酬的功能 / 29
  6. 薪酬管理的方法 / 30
- 二、如何招聘考察新员工 / 30
  1. 履历表及自传方面的问答 / 31
  2. 个人志愿与动机 / 31
  3. 与性格有关的问题 / 32
  4. 与兴趣、爱好有关的问题 / 33
  5. 与读书读报有关的问题 / 34
  6. 有关健康和锻炼方面的问题 / 36
  7. 与交友相关的问题 / 36
  8. 人生、信念方面的问题 / 37
  9. 与家庭有关的问题 / 39
  10. 与学校生活有关的问题 / 40
- 三、新进服装店员的培训 / 41
  1. 道德修养培训 / 42
  2. 仪表仪态培训 / 42
  3. 服务用语培训 / 43
  4. 专业知识培训 / 43

- 5. 服装店经营过程培训 / 43
- 6. 销售技巧培训 / 44
- 7. 商品陈列培训 / 44
- 8. 核算技能培训 / 44
- 四、店员形象规范 / 45
  - 1. 举止姿态 / 45
  - 2. 男性店员形象 / 45
  - 3. 女性店员形象 / 45
  - 4. 店员礼仪规范 / 46
- 五、顾客投诉的分类及处理 / 47
  - 1. 电话投诉的处理 / 47
  - 2. 信函投诉的处理 / 47
  - 3. 当面投诉的处理 / 47
- 六、店员工作要求 / 48
  - 1. 营业准备 / 48
  - 2. 营业期间 / 49
  - 3. 营业结束 / 49
- 七、店员的五级制管理 / 51
  - 1. 服装店员一级标准 / 51
  - 2. 服装店员二级标准 / 51
  - 3. 服装店员三级标准 / 52
  - 4. 服装店员四级标准 / 53
  - 5. 服装店员五级标准 / 54
- 附：服装店店员培训与管理手册 / 56

### **第三章 制定岗位制度**

**64**

- 一、服装店的营业工作 / 64
  - 1. 营业前的准备工作 / 64



- 2. 营业中的工作 / 66
- 3. 营业间隙的辅助工作 / 69
- 4. 做好交接班 / 70
- 5. 营业工作的结束 / 71
- 二、店员岗位描述与考核 / 73
  - 1. 店员的基本工作职责 / 73
  - 2. 店员的岗位职责 / 73
  - 3. 收银员岗位职责 / 74
  - 4. 店员的考核指标 / 75
  - 5. 店员考核制度 / 76
  - 6. 员工行为准则 / 76
  - 7. 店员验货制度 / 77
- 三、店长的岗位描述 / 77
  - 1. 店长应具备的条件和能力 / 78
  - 2. 店长应具有的权利 / 78
  - 3. 店长考核标准 / 79
  - 4. 店长的工作职责 / 79
  - 5. 店长的工作内容 / 80
  - 6. 店长岗位规范 / 81
  - 7. 店长日常工作重点 / 82

## **第四章 进货仓储需谨慎**

**84**

- 一、服装店进货的要求 / 84
  - 1. 调查是进货的首要任务 / 84
  - 2. 服装进货的原则 / 85
  - 3. 进货要保证勤进快销 / 86
- 二、服装的采购 / 86
  - 1. 采购应遵循的原则 / 86

2. 采购需要制定计划 / 88
  3. 采购数量的确定 / 88
  4. 采购必须签订合同 / 89
  5. 采购批量的决定 / 90
- 三、寻找进货渠道 / 91
1. 进货渠道与方式 / 91
  2. 服装的进货手续与管理 / 92
  3. 进货技巧 / 93
  4. 进销差价的计算 / 95
  5. 进行高效采购 / 95
  6. 严格的验收制度是保证 / 96
- 四、服装的库存管理 / 98
1. 存货管理很重要 / 98
  2. 商品放置与保管 / 99
  3. 有效的库存分析 / 99
  4. 库存管理的重要性 / 100
- 五、服装的盘存 / 102
1. 如何进行盘存 / 102
  2. 实行盘存的方法 / 103
  3. 做好盘存准备工作 / 104
  4. 参加盘存者的职责 / 105
  5. 盘存损失产生的原因 / 105
  6. 认真处理盘存问题 / 106

## **第五章 店长财务知识**

**108**

- 一、如何进行会计核算 / 108
  1. 设置账户 / 108
  2. 复式记账 / 108

- 3. 审核凭证 / 109
- 4. 登记账簿 / 109
- 5. 成本核算 / 109
- 6. 财产清查 / 110
- 7. 会计报表 / 110
- 二、如何建立账簿 / 110
  - 1. 为什么要建立账簿 / 110
  - 2. 设置账簿的作用 / 111
  - 3. 账簿的种类 / 112
  - 4. 账簿的管理 / 115
  - 5. 记账规则 / 116
  - 6. 账务处理程序 / 117
  - 7. 对账和结账 / 117
- 三、基本的会计报表 / 117
  - 1. 资产负债表 / 118
  - 2. 损益表 / 118
  - 3. 利润分配表 / 119

## **第六章 销售需懂顾客心理**

**120**

- 一、分析顾客的消费心理 / 120
  - 1. 消费需求有哪些特点 / 120
  - 2. 顾客需求的层次 / 123
  - 3. 顾客为什么购买 / 125
- 二、服装消费的行为 / 128
  - 1. 社会文化的影响 / 129
  - 2. 文化差异的影响 / 130
  - 3. 流行风卷消费市场 / 132
  - 4. 好商品吸引消费 / 133

5. 给服装起个好名字 / 135
6. 服装包装影响购买 / 136
- 三、服装购买心理与分析 / 138
  1. 注视商品 / 138
  2. 产生兴趣 / 138
  3. 功能联想 / 138
  4. 希望拥有 / 139
  5. 比较评价 / 139
  6. 确立信心 / 139
  7. 决定行动 / 140
  8. 购买满意 / 140

## **第七章 服装价格策略**

**142**

- 一、影响服装价格的因素 / 142
  1. 使用价值与价格 / 142
  2. 各种费用与价格 / 143
  3. 流行周期与市场供求 / 143
  4. 目标利润和税金的影响 / 143
- 二、制定目标价格的原则 / 144
  1. 保证最大利润 / 144
  2. 利用价格提高市场占有率 / 144
  3. 有利于市场竞争的价格 / 145
  4. 尽快收回投资 / 145
  5. 顾客对价格的异议 / 145
  6. 吸引人的价格折扣 / 146
- 三、服装的定价方法 / 148
  1. 成本加成法 / 148
  2. “君子”定价法 / 149

3. 优惠定价法 / 149
4. 组合定价法 / 149
5. 弹性定价法 / 150
6. 巧用数字法 / 151
7. 陪衬与分级定价法 / 151
8. 行情定价法 / 152
9. 高价和低价定价法 / 153
10. 季节折扣定价法 / 153
11. 声望定价法 / 153
12. 明码标价法 / 154
13. 需求定价法 / 155
14. 撇油定价法 / 155
15. 习惯定价法 / 156
16. 心理定价法 / 156
17. 渗透定价法 / 156

## **第八章 服装店促销技巧**

**158**

- 一、促销目标与预算 / 158
  1. 服装店促销活动 / 158
  2. 确定促销目标 / 159
  3. 如何安排促销预算 / 159
  4. 服装店促销预算的方法 / 160
- 二、有效的促销方法 / 160
  1. 常用促销工具 / 160
  2. 确定促销组合的影响因素 / 161
  3. 促销的决策 / 162
  4. 撰写促销方案 / 164
  5. 促销方案的完美策略 / 166

- 三、促销策略与方法 / 167
  - 1. 推式策略 / 167
  - 2. 拉式策略 / 168
  - 3. 人员促销策略 / 168
  - 4. 服装促销的特点 / 168
  - 5. 服装促销采用的媒介 / 169
- 四、促销管理和技巧 / 171
  - 1. 促销要依法 / 171
  - 2. 服装店促销技巧 / 172
  - 3. 促销活动推广失败的原因 / 173
- 五、服装店淡季促销技巧 / 175
  - 1. 及时推出新款 / 176
  - 2. 提前做好旺季准备 / 176
  - 3. 利用顾客的口碑进行促销 / 177
  - 4. 淡季的营销工作 / 178
- 附：服装店开业促销活动方案 / 179

## **第九章 服装商品巧陈列**

**189**

- 一、服装店要讲究陈列 / 189
  - 1. 为什么要讲究陈列 / 189
  - 2. 服装陈列应遵循的原则 / 191
  - 3. 服装陈列标准 / 192
  - 4. 服装陈列的要素 / 193
- 二、准备好陈列的设施 / 194
  - 1. 如何选择陈列设施 / 194
  - 2. 使用层板的要求 / 195
  - 3. 衣架的使用方法 / 195
  - 4. 壁面柜的各种形式 / 196

- 5. 吊架悬挂方法 / 197
- 6. 使用橱柜的要求 / 198
- 7. 人台和人体模特的种类 / 199
- 8. 陈列台和展示台 / 199
- 9. 特殊商品的陈列工具 / 200
- 三、服装陈列的方式 / 200
  - 1. 悬挂式陈列 / 201
  - 2. 叠放与平面摆放陈列 / 201
  - 3. 标签与货架陈列 / 202
  - 4. 模特展示 / 203
- 四、服装陈列的技巧 / 203
  - 1. 分类陈列 / 203
  - 2. 敞开与展览陈列 / 204
  - 3. 专题与垂直陈列 / 205
  - 4. 季节陈列 / 205
  - 5. 相关与联想陈列 / 206
  - 6. 醒目与重点陈列 / 206
  - 7. 逆时陈列 / 207
  - 8. 艺术陈列 / 207
  - 9. 服装陈列的变换 / 208
- 五、陈列与管理 / 209
  - 1. 商品的属性 / 209
  - 2. 叠放陈列标准 / 209
  - 3. 挂装陈列标准 / 210
  - 4. 陈列应避免的问题 / 211
  - 5. 陈列面积与分配 / 212

## **第十章 服装店安全需重视**

**213**

- 一、有效防止店内偷窃 / 213

1. 偷窃行为的表现 / 213
  2. 偷窃行为的判定 / 214
  3. 如何处理偷窃事件 / 214
  4. 通过布局防盗 / 215
  5. 各种服装店的防盗措施 / 215
- 二、突发安全问题 / 216
1. 容易遭抢劫的服装店 / 216
  2. 时刻警惕防骗术 / 217
  3. 预防自然灾害 / 218
  4. 提高消防意识 / 219
- 三、维护人员安全 / 220
1. 生命重于一切 / 220
  2. 避免不安全的陈设与作业 / 221
  3. 人员安全防范措施 / 221
- 四、避免财产损耗 / 222
1. 不可疏于店内管理 / 222
  2. 收银员操作不当 / 223
  3. 店员偷窃现象 / 223
  4. 供应商造成的损耗 / 224
  5. 顾客偷窃行为 / 224
  6. 避免服装损坏的方法 / 225



## 第一章

# 服装店长升级学习

### 导读

大部分小型服装店，店长是由老板亲自兼任。对于品牌企业的大中型服装店，有许多店长是由具有多年工作经验的优秀店员提升而来。无论哪种情况，必要的理论知识学习，有利于更好地展开生意。学习知识的目的是为了提高专业素养，并与自己的店铺实践相结合。本章介绍推销基础知识、谈判基础知识和实用的企业写作知识等，为成为优秀的店长奠定理论基础。

## 一、推销基础知识

商品推销是用于商品交换、商品经济的范畴。它伴随商品生产和商品交换的产生而产生，并随着商品经济的发展而发展。

### 1. 什么是推销

推销是一种特定的销售活动，推销与销售没有什么本质区别。推销只是服装店更加主动地采取措施去加快和扩大销售活动。推销的本质是推销员说服和刺激顾客购买商品的活动，是推销员说服潜在顾客实现购买，以达到营销目标的一种促销活动。

随着商品经济的发展，人们对于推销的理解也越来越深刻。对服装店而言，推销的主要作用有：是实现经营与社会需要之间联系的纽带，是实现商品价值的关键；是实现服装店基本职能及其经营目标的决定性环节；是服装