

FUZHUANG JINGYINGGUANLI 300 WEN

打造顶级导购人员
倍增店面销售业绩

赵 宇◎编著

服装经营

管理300问

【管理】 + 【策略】 + 【培训】

一本最具操作性的实用宝典，
让你轻松掌握服装店经营的秘诀

典型案例
独家资料
专业技能

从开店的前期策划到提高店铺的经营业绩和盈利能力
从学会有效激励到掌握高效率的团队管理与建设方法
从加强门店形象管理到提高服务意识

让你彻底地改变思维方式，提升经营管理能力，让你的服装店脱颖而出，店铺利润成倍增长。



中国言实出版社

F717.5
20143

P11

服装 经营 管理300问

赵 宇◎编著

FUZHUANG JINGYINGGUANLI 300 WEN



中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

服装经营管理300问 / 赵宇编著. —
北京 : 中国言实出版社, 2013.9
ISBN 978-7-5171-0208-3

I. ①服… II. ①赵… III. ①服装—商店—经营管理—问题解答
IV. ①F717.5-44

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第221470号

责任编辑: 郭江妮

出版发行 中国言实出版社

地 址: 北京市朝阳区北苑路180号加利大厦5号楼105室

邮 编: 100101

电 话: 64966714 (发行部) 51147960 (邮 购)

64924853 (总编室) 64963107 (三编部)

网 址: www.zgyscbs.cn

E-mail: zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京紫瑞利印刷有限公司

版 次 2013年9月第1版 2013年9月第1次印刷

规 格 710毫米×1000毫米 1/16 18印张

字 数 314千字

定 价 38.00元 ISBN 978-7-5171-0208-3

前言

Preface



随着现代社会的发展，服饰的类型日新月异。如今，在中国的大街上，各种服装品牌琳琅满目，在这表面的繁华背后，是国际品牌、国产品牌、外资企业、中资企业、个体企业的激烈角逐。与此同时，现代消费者的消费观念也慢慢发生了转变，消费者对待服饰有了属于自己的看法，随着各种各样服装店的兴起，他们也有了更多选择的空间。

在这样一个大背景下，服饰店充满了挑战，也充满了机遇。

在中国，“吃、穿、住、行”是老百姓日常生活最关注的四个方面，服饰店解决的便是老百姓日常生活的第二大难题，在中国这样一个巨大的市场里，服饰店面临的机遇还有很多。也正是看到了这一点，很多人都热衷于服饰店的经营，但要想经营好一家服饰店，还需要一定的经营方法。然而，许多人在不了解服饰店的情况下，盲目开店，从而造成了失败的局面。

为了使有志于服饰店经营的人能够系统地了解服饰店的经营管理，我们特编写了《服饰店经营管理300问》。本书以提问的形式解答了在开设服饰店的过程中可能遇到的有关问题。

《服饰店经营管理300问》共分九章。第一章“熟悉服装店经营管理的基本知识”主要介绍了服饰店的类型、特点以及开店者应具备的素质；第二章“开店前期准备”介绍了怎样进行工商注册、税务登记等法律知识，提到了商圈的概念和店址的选择；第三章“装潢设计和广告宣传”，服饰店的装潢设计可以反映店面的品位，并通过广告宣传打开服饰店的知名度；第四章“服装店的购、存、盘管理知识”，有云：“兵马未动，粮草先行”，可见后勤也是相当重要的。购、存、盘就相当于战争中的后勤管理，做好了这一点，才能保证销售的顺利进行；第五章“商品定价”，这关系到服饰店的盈利。太高，则顾客少；太低，则服饰店盈利太少，有可能亏本。因此，定价中的学问多多，也是服饰店经营管理的重要一环；第六章“服饰陈列”，好的陈列能够吸引到顾客的光临，并体现了服饰店

的经营风格；第七章“营销管理知识”，主要提出了营销和促销，前者为注意市场，后者则促进销售；第八章“服饰店的服务管理”，则提到了服饰店业绩的创造者——店员应该怎样提供服务才能更好地创造销售额；第九章“服饰店的内务管理”则涵盖了人力资源管理、现金管理等一系列制度的制定和发布，使服饰店的管理更加规范。

相信通过这本书，对于从事服饰店经营的人来说，他们会对服饰店的管理上一层台阶；对于即将迈入这个行业的人而言，这本书是一个很好的参考。

Contents



目录

第一章

熟悉服装店经营管理的基本知识

“知己知彼，百战不殆。”在进行服装店的经营前，就应该了解服装店的基本知识，了解服装店的特点和发展趋势，并了解服装店的经营对经营者有哪些基本素质要求。

服装店主要分为哪些类型？	2
服装店主要有哪些特点？	3
我国服装店的发展趋势会怎样？	4
为什么需要学习财务知识？	6
应当了解哪些税收知识？	7
应该掌握哪些法律知识？	9
怎样培养自己的数字感觉？	10
为什么要懂得消费者心理？	11
为什么要有获得新服饰信息的能力？	12
为什么需要掌握市场信息？	13
为什么要有正确的成本意识？	13
为什么需要很强的沟通能力？	14
怎样做好开店前的心理准备？	15

第二章

熟悉服装店开店前期准备的知识

在正式开设服装店时应该作出正确的开店计划，了解工商税务，选择店铺地址，进行服装店市场分析及作出商圈的评估调查等。投资服装店是一项重要决策，在投资前应该做好充分的准备，才能避免因开业前的考虑

不周而导致的投资失败。

服装店营业执照怎样申请?	18
服装店如何进行登记注册?	19
服装店如何进行税务登记?	19
办理税务登记有哪些程序?	20
服装店的商圈概念是什么?	20
服装店商圈有哪些类型?	21
服装店新手怎样设定商圈?	22
商圈选择的一般因素有哪些?	22
影响商圈选择的区域因素有哪些?	24
服装店的商圈分析有什么作用?	25
如何对服装店商圈进行评估?	25
怎样考察服装店商圈的资源 and 实力?	26
如何了解商圈周围竞争者的情况?	27
为什么要慎重对待店址的选择?	28
选择店址应考虑哪些因素?	29
选址必须注意哪些事项?	30
优秀店址通常有哪些特征?	31
如何对服装店进行定位?	31
资金有限时怎样选择店址?	32
服装店初期怎么安排启动资金?	33
怎样减少开业初期的投资?	34
服装店基本费用包括哪些?	34
服装店开业初期主要的投资有哪些?	35

第三章

熟悉服装店的装潢设计知识

服装店通过设计将本店铺的经营风格、行为规范等传达给消费者,并将这种设计通过装潢体现出来。与服装店的风格相协调的装潢能给消费者

留下深刻印象。通过广告宣传可以将服装店推广给更多的消费者。

服装店设计怎样避免进入误区?	38
服装店店面设计有哪些内容?	38
服装店店名设计应注意什么?	39
服装店招牌有哪些作用?	40
服装店店面怎样设计顾客通道?	40
服装店橱窗具有什么作用?	41
服装店橱窗设计时应注意哪些方面?	42
橱窗有哪些布置方式?	43
服装店店内设计表达要素有哪些?	44
服装店灯光设计应遵循哪些原则?	45
服装店如何进行店内装潢?	46
服装店店内布局有什么原则?	48
服装店店内布局有哪些类型?	49
服装店店内购物环境设计有何原则?	50
服装店店内购物环境如何设计?	51
不同档次的服装店怎样设计?	52
服装店其他事物怎样设计?	53
规模不同的童装店怎样设计?	54
选择装潢材料应考虑到哪几个方面?	55
选择施工者应注意什么?	56
装修施工怎样监督和验收?	58

第四章

熟悉服装店的购、存、盘管理知识

服装店的销售环节固然重要,但购、存、盘的管理也是不可忽视的。只有做好购买和存储管理,才能使服饰在销售时处于最佳状态。盘点能使服装店的损失达到最小。

如何组织和管理服饰采购?	60
--------------------	----

如何确定采购的服饰类型?	61
对服饰进行分类有什么意义?	63
服饰主要有哪些分类方法?	63
服饰商品应该如何进行组合?	67
如何对商品结构进行优化?	71
拟定采购计划前应了解哪些信息?	73
服装店采购应注意哪些原则?	75
服装店采购有哪些技巧?	77
怎样确定准确的采购数量?	78
如何做好货源的控制?	81
怎样控制好采购成本?	82
合格的采购员应具备哪些素质?	82
如何选择比较好的进货渠道?	83
服饰在运输时有哪些工作?	84
进货验收时应注意哪几点?	85
如何检验服饰材料?	86
服饰检验的总体要求有哪些?	88
服饰保存时怎样放置?	92
如何做好存货管理?	93
存货积压有哪些原因?	93
存货失调会导致什么后果?	94
减少存货积压有哪些方法?	94
如何对存货进行有效管理?	95
哪些原因导致出现库存?	96
如何处理服装店的库存?	97
如何发现服饰的损失?	99
如何防止服饰的损失?	100
怎样处理有瑕疵的服饰?	101
什么是服装店的滞销品?	102
如何对服饰进行盘点?	103
服装店盘点有哪些方法?	104

盘点人员的工作职责是什么?	105
怎样做好服饰数量管理?	108

第五章

熟悉服装店的商品定价知识

服装店服饰定价是服装店经营的一个重要环节,定价适度能对经营产生多方面的影响。在实际定价时,兼顾市场竞争、供求关系、基本成本等多方面的信息,采取不同的定价方案。

什么是价格需求弹性?	110
决定价格的基本立场有哪些?	111
服装店定价目标有哪些?	112
影响服饰价格的因素有哪些?	114
价格的基本约束条件是哪些?	116
传统定价方法是怎样定价的?	116
传统定价方法有哪些缺陷?	117
服饰的一般定价方法有哪些?	117
怎样对新服饰进行正确定价?	120
心理定价有哪些方式?	121
诱导定价法是什么?	125
折扣定价主要有哪些形式?	126
怎样根据服饰的生命周期定价?	127
怎样进行服饰相关产品定价?	127
标价时该采用何种策略?	128
顾客对服饰调价有哪些反应?	130
服饰价格调整的原因有哪些?	131
服饰价格调整的方法有哪些?	132
成本上涨,如何巧妙调价?	134
哪些方法可使价格产生广告效应?	135
服装店为什么要制作专业的标价卡?	135

第六章

熟悉服装店的服饰陈列知识

服装店的不同陈列方式能使服饰产生不同的吸引效果，但只有恰当的陈列才能使服饰产生最大的魅力，创造出更好的销售业绩。

服饰陈列的目的是什么？	138
服饰陈列应遵循怎样的原则？	138
服饰陈列的重点有哪些？	141
服装店陈列的方式有哪些？	142
常用的服装陈列方法有哪些？	143
服饰陈列的基本要素是什么？	145
服装怎样陈列才更有吸引力？	146
什么样的陈列最流行？	147
怎样运用各展示柜进行陈列？	148
陈列时应注意哪些问题？	151
如何让你的商品陈列更有效？	152
什么是有效陈列范围？	153
什么是服装店陈列“黄金段”？	153
怎样使用叠装陈列？	154
怎样使用挂装陈列？	155
橱窗陈列有什么作用？	156
服装店橱窗陈列有哪些类型？	156
怎样进行服装店橱窗陈列？	157
一般的服装店陈列道具有哪些？	158
有效的挂衣架方式有哪几种？	159
怎样运用色彩进行陈列？	159
不同的店面入口怎样陈列？	160
不同的服饰陈列如何突出重点？	161
男装服装店的陈列应注意哪些？	162

服装店补充陈列有哪些原则?	162
服装店相关性服饰怎样陈列?	163
美化陈列的重点是哪些?	164
服饰陈列检查应注意什么?	165
怎样运用适合顾客的陈列方式?	166

第七章

熟悉服装店的营销管理知识

服装店营销管理分析了服饰市场,发现市场的需求,以确定服装店的经营方向。促销则能有效地提升店铺的销售额。

现代服装店的营销观念包含哪些内容?	170
服装店营销环境的构成要素有哪些?	171
营销管理的过程是怎么样的?	171
什么是服装店营销宏观环境分析?	173
什么是消费者购买行为分析?	174
服装店营销计划是什么?	177
服装店营销计划中的差异分析是什么?	178
服装店营销计划书有哪些基本内容?	178
服装店如何开展营业推广?	179
网上营销策略怎样制定?	180
如何制订完整的促销决策?	181
促销策略制定应考虑哪些因素?	183
服装店的促销有哪些方式?	185
服装店的促销有什么作用?	187
服装店的促销应该达到什么目的?	188
服装店的促销组合怎么开展?	189
服装店有哪些特殊的促销方法?	190
怎样使用“限购销售”来促销?	194
什么是店面广告?	195

店面广告有哪些作用?	195
店面广告有哪些类型?	197
怎样设计店面广告?	198
店面广告的制作要点有哪些?	198
怎样摆设店面广告?	200

第八章

熟悉服装店的服务管理知识

服装店中的店员是服装店活的形象,是直接和消费者接触的人员,也是营业额的直接创造者,因此,在服装店中,店员有着重要的地位。店员遵守一定的服务规范和运用恰当的技巧,能更好地创造营业额。

服装店的服务有哪些特点?	202
怎样提高服装店的顾客满意度?	203
服装店服务的原则有哪些?	205
服装店怎样规范店员的行为?	206
服装店怎样规范店员的服务用语?	207
服装店店员的仪表有哪些要求?	208
为什么要杜绝店员赶走顾客的行为?	209
怎样和刚踏入店铺的顾客打招呼?	210
怎样充分调动店员的积极性?	211
如何对顾客进行分类?	212
怎样应对不同类型的顾客?	213
向顾客推荐商品有哪些原则?	214
对顾客进行说服和建议时有哪些重点?	215
与顾客交往中应注意哪些方面?	216
如何正确理解微笑服务?	216
怎样避免眼神与微笑的误区?	217
如何分析顾客的购买心理?	218
为什么探询顾客的购买动机很重要?	221

顾客对服饰有哪些不同的需求?	222
缺货时怎样使顾客满意而去?	224
应该如何处理顾客的抱怨?	225
售货过程中的常见矛盾该怎么处理?	226
服务的语言有哪些技巧?	227
引起顾客意见的主要因素有哪些?	229
处理顾客意见有哪些原则?	230
店员在等待时应注意哪些事项?	232
如何才能赢得回头客?	233
应该如何处理顾客退货?	234
顾客试衣时应该怎样服务?	235

第九章

熟悉服装店的内务管理知识

开一家赚钱的服装店还需要加强财务、员工和安全等内部管理,我们知道服装店开设的目的是为了盈利,那么在财务管理和收银作业管理中不能出现丝毫差错,否则会给服装店带来不必要的经济损失;而员工作为服装店的主要成本之一,只有对其进行有效管理和开发,才能使服装店的效率提高。同时,服装店的服饰一般价格较高,不搞好安全管理,服装店生存都是问题,又何谈利润和发展呢?

为什么要建立一定的财务制度?	238
服装店的现金应该怎样管理?	238
如何使用有限资金获得最大利润?	240
资金不足时如何购进服饰?	241
哪些财务报表是商业机密?	242
服装店的损益平衡点是什么?	243
怎样估计成本的回收期?	244
怎样才能有效控制成本?	245
服装店相关收银人员负责哪些内容?	246

收银业务的流程是怎样的?	247
开店前收银员应做好哪些准备?	248
打烊后收银系统的作业要项有哪些?	249
收银作业时有哪些注意事项?	250
服装店人力资源规划有几种形式?	253
招聘员工时应注意哪些问题?	254
对员工应该怎样培训?	255
员工培训的一般内容有哪些?	258
服装店制定制度有哪些原则?	260
激励员工时看哪些因素?	261
服装店如何安排店铺内的员工?	262
怎样培养店员的团队精神?	264
下班后的安全管理应注意的几点?	266
服装店怎样预防火灾?	266
火灾中的具体应变措施有哪些?	267