

<<服装导购即学即用>>

图书基本信息

书名：<<服装导购即学即用>>

13位ISBN编号：9787506468282

10位ISBN编号：750646828X

出版时间：2010-11

出版时间：中国纺织出版社

作者：原野 编

页数：248

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<服装导购即学即用>>

内容概要

本书从服装店店员做导购这一重要环节入手，进行了全面深入的阐述。

本书专业、实用，是服装店老板培训店员不可多得的益友，也是服装店店员提升自我的良师。

成功的导购员必须以情人的眼、诗人的心、侠者的剑、学者的脑去深入执行，请你思索，我真的了解我所销售的商品吗？

我真的了解我所面对的顾客吗？

我凭什么让顾客对我产生好感和信赖？

我能给顾客带来的价值究竟在哪里？

我能不能持续给顾客带来意外惊喜或额外价值。

做到了以上几点，再不断思索，那么，你离一名优秀的导购员将不再遥远。

一切问题，归根到底是人的问题。

作为店老板，如果你拥有一批高素质的店员，相信你的服装店一定会生意红火。

而如果你是一个高素质的店员，编者相信你一定会拿到更高的薪酬，拥有更远大的前途！

<<服装导购即学即用>>

书籍目录

第一章 做服装导购，准备好了吗 正确认识服装导购员的作用 热情是服装导购员必备的条件 始终坚信自己的能力 塑造导购员的专业形象 首先让自己成为服装专家 时刻做好迎接顾客的准备

第二章 掌握接近顾客的时机和方式 “上帝”也需要距离 掌握与顾客打招呼的时机 让顾客与你“一见钟情” 正确运用招呼语 练就一双善于观察的慧眼 掌握几种接近顾客的方法 谨防不当的语言吓跑顾客

第三章 巧妙探询顾客的需求 巧妙问出顾客的需求 挖掘顾客的真正需求 让顾客丰动张开“余口” 倾听，听出顾客的潜在需求 自以为是会把顾客推得更远 从关心顾客的角度考虑

第四章 把服装介绍得人见人爱 导购就是凭舌头赚钱 准确恰当地介绍服装特点 了解顾客不同的购物心理 迎合不同类型顾客的购物风格 抓住不同年龄和性别顾客的关注点 实事求是介绍服装 说得顾客正中下怀

第五章 激发顾客的购买欲 刺激顾客最直观的感受 打造吸引顾客的服装“磁场” 演示，用逼真的效果打动顾客 亲身体验，让顾客大吃一惊 给顾客丰富的联想空间 掌握不同的激发技巧 让顾客感受到切身利益

第六章 推顾客成交 坚持促成交易的原则 善于捕捉顾客的购买信号 掌握几种促使成交的方法 给顾客一个无法拒绝的理由 说服顾客今天买 附加销售，为顾客“锦上添花”

第七章 巧妙应对价格异议 质量不错，价格太高 款式面料一样，为何价格不同 同样都是品牌，为何价格差异这么大 钱未带够，少点啦 去掉零头，何必小气 对价格异议不必大惊小怪 着眼于价值，淡化价格 化险为夷，处理异议

第八章 服装品质异议巧处理 不是纯棉的，我不喜欢 不能水洗，我不要 这种面料打理起来太麻烦 这种高档品牌居然还有线头 我不喜欢这款衣服，太老土 什么国际品牌，只不过挂个牌子而已

第九章 折扣及优惠问题 等打折再买 我是老顾客了，没有一点优惠吗 刚买的衣服就打折，你们赔我差价 我不要什么赠品，换做折扣吧 多给一套赠品吧

第十章 化解抱怨和投诉，提升顾客满意度 顾客为什么会抱怨 处理抱怨的原则 掌握处理抱怨(投诉)的技巧 顾客退货巧处理 提升服务满意度，赢得忠诚顾客 持续提升顾客满意度是解决抱怨的根本

附录 着装技巧 不同体型的着装 办公室着装 女性着装全攻略 时尚男人的着装 胖人着装小窍门

<<服装导购即学即用>>

章节摘录

服装导购员就是顾客的形象顾问，要做好顾客的形象顾问，需要以专业的形象给顾客留下良好的第一印象。

潇潇在一家女装品牌店铺做导购员，生性爱打扮的她虽然已做了妈妈，但是为了赶时髦，她像小姑娘一样把口红和指甲油都涂得很鲜艳，而且佩戴着夸张的耳环。

这天，她嘴里面还嚼着口香糖，懒洋洋地靠在店铺的墙壁上。

一名男顾客走进店铺，潇潇赶紧迎上前去对这顾客大声地说：“欢迎光临！”

顾客见到潇潇爆炸式的发型和深蓝色浓厚的眼影，诧异地后退了一步，有些尴尬地说道：“哦……哦……我只是随便看看……”随后匆匆转了一圈就走出了店铺。

看到顾客似乎对她有所戒备，潇潇疑惑地皱着眉头，不明白怎么回事。

服装导购工作，首先是销售自己。

因为顾客首先接触到的并不是服装，而是服装导购员本人。

因而，导购的成败主要不在于商品的魅力，而在于导购员本身的魅力，特别是导购员的仪容仪表和举止风度等，会在很大程度上影响顾客的购买行为。

如果导购员的服饰、举止姿态、精神状态、个人卫生等外观形象，能给顾客带来良好的感觉，顾客才会乐于接受其服务，进而产生购买的欲望；如果导购员言谈粗鲁、举止失态，就会让顾客望而却步。

因此，为自己塑造一个专业的导购服务形象是非常重要的。

……

<<服装导购即学即用>>

编辑推荐

也许有些服装店老板会认为：店员不就是“卖衣服”吗，很简单的啊。事实上，即使是“买衣服的”，也需要懂得不少服装知识。了解顾客购物心理，掌握待人的礼仪以及推销的策略。在服装销售过程中，店员有着不可替代的作用：是否能成交，能否培养更多的回头客，可不可以化干戈为玉帛……

塑造导购员的专业形象 掌握几种接近顾客的方法 挖掘顾客的真正需求
抓住不同年龄和性别顾客的关注点 让顾客感受到切身利益 掌握几种促使成交的方法 着眼于价值，淡化价格 顾客退货巧处理 成败，往往系于店员的一个姿势，或一句话。

服装店店员培训及提升的必备工具书 服装店要想赚钱，有一个很重要的因素补不少人所忽视——店员的能力与素质。

优秀导购员的三大要素 凭什么来吸引顾客登门 靠什么打开顾客的荷包 用什么来获得更多的老顾客 做服装导购准备好了吗？
让你的服装销售轻松无比，即学即用！

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>