

《服装这样卖就对了》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：161000

印刷时间：2011年02月01日

开本：

纸张：

包装：

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787122097699

编辑推荐

为什么顾客明明很喜欢这件衣服却不购买？为什么我很热情地接待顾客，销售业绩却无法提高？为什么即使衣服标价再低，顾客还是要讲价，就算老顾客也会还价？为什么很多顾客只试不买，该怎么说服他们？为什么同事的老顾客会帮他们介绍新顾客，而我的却不能？……

本书采取情景模拟的形式，依托多年来的服装销售实践，精心挑选了服装销售过程中常见的代表性问题，通过“情景再现”、“错误示范”、“问题分析”、“应对策略”等模块全方位展示了服装导购员的销售策略与销售技巧。认真阅读本书，你很快就能掌握高超的服装销售技巧，轻松应对顾客的种种异议，提升你的销售业绩。

内容简介

本书采取情景模拟的形式，依托多年来的服装销售实践，精心挑选了服装销售过程中常见的代表性问题，通过“情景再现”、“错误示范”、“问题分析”、“应对策略”等模块全方位展示了服装导购员的销售策略与销售技巧。认真阅读本书，你很快就能掌握高超的服装销售技巧，轻松应对顾客的种种异议，提升你的销售业绩。

本书适用于各类服饰导购员及门店管理人员，以及相关机构的培训人员和有志于从事服饰销售的人士使用。

目录

第一章 如何处理同顾客的关系

情景一 导购热情接待顾客，顾客冷淡回应

情景二 无论导购怎么推荐，顾客就是不愿试穿衣服

情景三 顾客说：我考虑一下再决定吧

情景四 陪伴购买的人左右了顾客的决定

情景五 顾客很喜欢试穿的衣服，却被闲逛的顾客随口否决了

情景六 营业高峰期，顾客抱怨导购服务不周甚至离开

情景七 导购热情过度，遭顾客反感

情景八 导购应适当赞美顾客，博取欢心

第二章 如何处理顾客的穿着异议

情景一 这件衣服穿起来很显胖啊，我还是不要了

情景二 这件衣服太成熟了，穿起来显得好老气

情景三 我不喜欢这款，看起来太土了

情景四 衣服很合身，可是顾客还是觉得有点小

情景五 你们的衣服怎么穿起来这么紧呀？

情景六 这件衣服款式不错，可是颜色不适合我

情景七 你们店的衣服颜色怎么都那么深呢

情景八 这款衣服满大街的人都在穿，我不试了

情景九 算了，我不想试，我已经有一件和这款差不多的了

情景十 这款还不错，但是我同事已经买了一套，我不想和她穿一样的

情景十一 衣服款式不错，可惜，好像面料质量不是很好

情景十二 你家的衣服越来越年轻化了，都没有我穿的款式

情景十三 你们的款式怎么这么少，都找不到喜欢的

情景十四 算了吧，这件衣服我穿起来一点都不好看

情景十五 这件衣服的领口有点低，容易走光

情景十六 这种裙子风一吹就飘起来了，不安全

情景十七 我穿这个，会不会显得太年轻幼稚了？

情景十八 这条牛仔裤穿着挺好看，但是腰太低了

情景十九 你们的牛仔外套很硬，穿起来很不舒服

情景二十 裤子太长，可是如果改短了，裤脚的装饰就会有影响

情景二十一 你们这种面料还有其他款式吗？

情景二十二 顾客试了几套衣服过后，什么都不说转身离开

第三章 如何处理顾客的质量异议

情景一 顾客认为面料透气性差

情景二 顾客担心纯棉衣服会褪色、缩水或起球

情景三 这款不是纯棉的，我不要了

情景四 这件衣服的面料好像不是很好

情景五 这件衣服车工不好，线头又多

情景六 衣服不能机洗，太麻烦了吧

情景七 怎么这个衣服还需要干洗啊

情景八 听说羊毛衫很容易掉毛，还会起球

情景九 顾客看上了一件针织衫，因为担心会变形而犹豫不决

情景十 你们拿出来做促销的产品是不是质量有问题啊

情景十一 旧款重新上架，被顾客认出

情景十二 由于款式类似，顾客误认为新款是去年的旧款

第四章 如何处理顾客的品牌异议

情景一 你们这个牌子是刚出来的吧，都没有听说过

情景二 顾客不满地说你们品牌怎么找XXX代言啊

情景三 我一直都是穿XX这个牌子

情景四 现在很多都说自己是国际品牌，谁知道是不是呢

情景五 你们这个牌子的衣服和XX牌子很像，到底谁仿谁的啊

情景六 你们新品上架的速度实在太慢了

情景七 我是你们品牌的老顾客了，发现你们的风格一直在变

情景八 你们品牌在其他商场还有店铺吗，我想去看看

第五章 如何处理顾客的价格异议

情景一 这一件还不错，就是有点贵了

情景二 我都来过好几次了，是诚心想买，你就算我便宜点，下次我多带些朋友光顾

情景三 我经常来你们店，也算是老顾客了，怎么一点优惠都没有

情景四 我是你们的老顾客，怎么和新顾客的折扣一样

情景五 我是你们的老顾客介绍过来的，可以优惠多少

情景六 我看到对面店的衣服和你们的款式差不多，但是比你们便宜很多

情景七 你们的衣服为什么那么贵

情景八 顾客认为太贵了，没必要买这么好的衣服

情景九 我也懒得再讲价了，你说吧，最低多少肯卖

情景十 顾客明明很喜欢这件衣服，却拼命在讲价

情景十一 顾客试穿后很满意，但是看到价格就不买了

情景十二 顾客一看到衣服标价转身就走

情景十三 做促销的衣服，顾客依旧在讲价

情景十四 我是你们老板的朋友，怎么说也得再优惠点吧，要不我给他打个电话

情景十五 你们家的衣服质量一般般，怎么价位那么高

情景十六 你们店什么时候会打折呀

情景十七 现在连国际品牌都打折，你们凭什么不打折

情景十八 怎么你们的品牌还没有过季就开始打折

情景十九 你们现在打7.5折，以后会不会有更低的折扣

情景二十 好像你们的衣服越来越贵了

情景二十一 我不要赠品积分，直接给我打个折扣吧

情景二十二 给我去掉29元的零头，我一定买

情景二十三 你们品牌经常打折打得很厉害，我还是等到打折的时候再来买

情景二十四 这条裤子这么贵，送我条皮带可以吧

情景二十五 打折后顾客还想要赠品

情景二十六 好吧，既然不打折，那送我一些饰品

情景二十七 别的品牌也打7折，赠品比你们丰富多了

情景二十八 这种面料有什么特别，怎么那么贵

情景二十九 我只是个学生，虽然很喜欢你们的衣服，但是价位承受不了

情景三十 活动规定产品一件6折，两件5折，但是顾客只看中一件，要求以5折够买

情景三十一 一件不打折，两件也没有优惠，那我还不如不买

情景三十二 我只是先试试，等你们打折的时候我再买

情景三十三 和其他店比起来，你们提供的会员卡优惠力度太小了

情景三十四 如果这款衣服一个月内打更低的折扣，你们保证给我补差价 马

情景三十五 这件衣服我才买了没多久，就打折打得那么厉害，你们要赔我差价

第六章 如何处理顾客的投诉问题

情景一 前不久买的衣服经过洗涤后出现了褪色、缩水、起球之类的质量问题

情景二 顾客投诉衣服出现裂开、脱线现象

情景三 顾客自身原因造成服装损坏，却要求退换，

情景四 在退货期内，因款式大小等非质量问题要求退换

情景五 按规定这种情况可以退货，但是已经超出了退货期限

情景六 按规定这种情况可以退货，但是顾客丢失了购买单据

情景七 顾客在商场看到相同款式的衣服，但是价格较低，要求补差价

情景八 别的品牌店都可以帮我们改裤脚/尺寸，为什么你们不可以

情景九 顾客打电话来投诉某位导购服务态度差

参考文献

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www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)