

# 2023年服装销售工作内容以及心得体会(通用8篇)

培训心得是对培训机构和老师工作的一种反馈和评价。培训心得是对参加培训活动后的学习体会和收获进行总结的一种方式。在培训过程中积累的经验的心得，可以帮助我们更好地应用所学知识。培训心得的撰写过程是对自己学习成果的回顾和反思，也是对培训效果的评估。通过写作培训心得，我们能够更深入地理解和消化所学知识。写一篇较为完美的培训心得，需要提前做好准备和调研工作。以下是小编为大家收集的一些优秀的培训心得范文，希望能给大家提供一些参考和启示。

## 服装销售工作内容以及心得体会篇一

抓住顾客心理，让顾客有被重视的感觉。发现对方的优点，欣赏对方的优点。对顾客赞美要恰当，不能让对方觉得你在拍马屁，反而导致消费者反感。这是抓住顾客心理的最有效手段。

注意消费者身边的陪同购买者。千万不能忽略消费者身边这个人。因为销售的成功率80%决定于陪同购买者。最简单的例子，朋友陪您买衣服，试衣服第一件事是征求朋友的意见“我穿这好看吗？”就算您很喜欢但朋友觉得很难看相信您的购买欲望会大大降低。因为人们购物往往是好友陪同，相比销售员，顾客当然更相信好友。

怎样让顾客的好友变成您的“推销员”这就靠平时的经验和技巧了。当看见有客人来了，要主动迎上去，微笑着向顾客介绍适合他的衣服，当他需要别的码子时，马上去换。就是当时是有些不耐的，还是要保持脸上的微笑，耐心的为顾客服务。

做事要一定要有耐心，还要保持良好的心态，保持你的微笑，去面对，这样才把事情做好，对任何事都不能心存轻视，要认真对待每一项工作。

门店零售核心，70%以上在于店长的经营能力，在于能否在关键部位去实施精细化管理，分享以下几点：

- 1、要让我们的员工调整好积极乐观的心态，相信并且做到，而不是每天抱怨！因为抱怨就是在向自己吐口水！强调正能量。
- 2、让店长和导购员清楚自己的角色定位和岗位职责，店长不是超级卖手，而应该做到成为真正的管理者，英雄推诿，团队进位！店长需要打造精英团队！要做到召之即来，来之能战，战之必胜。
- 3、要做到每天营业前，营业中和营业后的部署。了解目标！并分析达成，要开好晨会！知道淡场和旺场应该怎么做并认真执行，分享总结！
- 4、要让员工充分了解店铺货品情况，畅销和滞销款！做好主推款的陈列，了解黄金陈列点的产出比并及时做出陈列调整。

工作中的心得体会：

### 一、总销售额

- 1、店长是否有订每日、每时段目标？
- 2、是否利用时段会议对目标进行跟进？
- 3、是否对时段目标未达成的原因进行分析？
- 4、是否在时段会议上给员工足够的方法，让员工达成？

5、是否通过每周的分析找到管理需要完善的地方？

6、是否目标的达成确定方案？

## 二、畅销品

1、每周找出畅销品了没？

2、畅销品的库存够吗？

3、员工清楚畅销品的库存吗？

4、管理者分析过商品形成畅销的原因吗？

5、畅销品有替代品吗？

6、是否教会员工搭配畅销品与其他货品出样（如滞销品）？

## 三、滞销品

1、每周找出滞销品了吗？

2、对滞销品是否加强了重视，如调整陈列等？

3、是否对滞销品定每人每日销售目标，让员工重视？

4、数量及金额占比最大的滞销品搭配其它出样了吗？（如畅销品）

5、是否教员工滞销品的买点呢？

## 四、人效

1、是否通过游戏激发员工的积极性？

2、是否经常训练员工的专业技能？

3、是否了解员工的强弱项？

4、排班时是否强弱搭配？

## 五、坪效

1、橱窗及模特是否经常陈列低价位货品？

2、同事是否一致在卖便宜货品？

3、是否教员工主推货品卖点？

4、客流高的地方货卖得好吗？

## 六、连带率

1、每天计算过连带率了吗？

2、是否为员工定每日连带目标？

3、是否经常训练商品的款式及色彩搭配能力？

4、是否跟进员工拿一套以上的衣服给顾客试穿？

5、对员工的连带率是否进行训练？

## 七、客单价/平均单价

1、是否教员工售卖贵的货品的卖点？

2、是否教员工如何回应价格高的异议？

3、贵的货品是否特殊陈列？

## 八、分类别货品的销售额

1、是否通过报表分析货品的销售额？

2、对不好销的类别是否加强推动？

当店铺生意额与理想目标差距大或与竞争品牌差距大时，我们做了哪些部署？或者，我们对于生意差的解释是什么呢？对于回答生意差的常见解答：

1、天气太冷；

2、天气太热；

3、天气不好（下雨下雪）；

4、客流少，进店率少；

5、试穿率低；

6、成交率低；

7、没活动；

8、活动力度不大，不吸引客人；

9、员工状态不佳；

10、员工销售技巧不够。

当我们看到这些字眼儿是不是好眼熟？当然以上一定会影响生意，但它们只是结果，没有方法，所以这些不是原因，真正的原因是我们没有对应生意的方法。以上内容我们真的.不可控吗？结果当然不是。

真正提高生意的方法，你做了多少？

2、进店率低，与竞品差距大——给自己二十分钟，走出店铺，进入竞品，看看客人在买什么？再看看逛街的客人都穿什么？最后回到自己店铺门口，看看我们的主打货品是否是客人需求的？如果不是，就要立即调整，如果是，客人就一定会进店。

6、做到以上五点生意就会好了吗——答案是会的，只是我们要更好。所以细节也很重要，如目标拆分、人员班次、忙时部署、闲时安排、货品管理、仓库管理、时段目标追踪等等，这些大家都会，但是只有用上了，才是真的会。

7、以上方法都用了，生意还是不好——怎么可能？都用了，生意不会不好，知识除了要依葫芦画瓢，更要看用心多少？多用多少心，多用多少脑，生意就会翻倍的回报你！

8、计划很重要，执行更重要，做再漂亮的计划，不去执行，等于零□a

三周实践活动终于结束了，虽然很短有点遗憾，但仍然很庆幸有这样的课程。感谢学院专业老师的细心指导。在这三周时间里对于一些平常理论的东西，有了感性的认识，感觉受益匪浅。以下是我在这三周实践期间的一些总结以及心得体会。

首先，在短短三个星期实践时间里，使我在思想上有了很大的转变。以前，在学校里学知识学专业的时候总是有老师往我们的头脑里灌知识，自己根本没有那么强烈的求知欲，大多是为了应付作业逼着去学、去画。然而到各类服装工厂鞋厂，确使我的感触很大，工厂里那种紧张的工作气氛特别在无形中给我营造了一个自己求知的欲望。令人萌生暑假去工厂实践的想法。

其次，去服装布料、辅料市尝服装厂。可谓是人生第一次亲身感受所学的知识与实际工厂车间的操作流程的结合。让我们大开眼界，也了解服装行业工厂生产的操作流程。对我们将来从事服装行业有很大的帮助，也明确了自己现在应该学什么掌握什么。

第三，个人认为本次实践课收益最大的是去露友运动时尚工厂车间，厂长领我们把工厂的工艺流程整个参观了一边，从采料验料到出成品，一双成品鞋需要30多道大大小小的工序。每一道工序都经过严格的审核直至成品。一道道操作都那样的严密。最后去了设计师工作室，初步的了解设计师的工作内容、工作环境、工作方法。工厂车间和设计师工作室可谓天差地别，不仅在温度、湿度还在工资待遇。所以我想要认真学好服装专业，想成为一名较出色的设计师。

第四，在实践课中去工厂参观为我提供了与众不同的学习方法和学习机会，让我从传统的被动授学转变为主动求学，从死记硬背的模式中脱离出来，转变为在实践中学习，增强了领悟、创新和推断的能力。掌握自学的方法，使学习、生活都能有成熟的思考。这些方法的提高是我终身受益的。我认为这次的实习机会是难得的，让我真正懂得了工作和学习的基本规律。通过工厂的实习，初步了解当前服装业行情和服装制作流程验布→裁剪→印绣花→缝制→整烫→检验→包装。

## 服装销售工作内容以及心得体会篇二

时间过得很快，马上就要迎来春节，在此我现将20xx年从事服装销售工作的心得体会作如下汇报：

（一）根据公司领导要求，做好店内的陈列及新款的展示，安排好人手更好的为公司的促销活动提升销售。

（二）定期及及时的做好竞争对手最新促销活动和款式变动

的收集，第一时间反映到公司总部。

（三）做好会员基本资料的整理及定期跟踪，维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向，及时向店内的会员及老顾客反映公司的最新款式及店内的最新的优惠信息。

（四）合理的定货保证热卖及促销活动产品的库存，确保随时有货。

店员除了将服装展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐服装，以引起顾客的购买的兴趣。

（一）推荐时要有信心，向顾客推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任。

（二）适合于顾客的推荐，对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件，推荐适合的服装。

（三）配合手势向顾客推荐。

（四）配合商品的特征。每类服装有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐服装时，要着重强调服装的不同特征。

（五）把话题集中在商品上。向顾客推荐服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时注意观察顾客对服装的反映，以便适时地促成销售。

（六）准确地说出各类服装的优点。对顾客进行服装的说明与推荐时，要比较各类服装的不同，准确地说出各类服装的优点。

其次要注意重点销售的技巧，重点销售就是指要有针对性，



对于服装的设计、功能、质量、价格等因素，要因人而宜，真正使顾客的心理由比较过渡到信念，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售中非常重要的一个环节。重点销售有下列原则：

（一）从穿着时间、穿着场合、穿着对象、穿着目的方面做好购买参谋，有利于销售成功。

（二）重点要简短，对顾客说明服装特性时，要做到语言简练清楚，容易懂。服装商品最重要的特点要首先说出，如有时间再逐层展开。

（三）具体的表现，要根据顾客的情况，随机应变，不可千篇一律，只说：这件衣服好，这件衣服你最适合等过于简单和笼统的推销语言。依销售对象不同而改变说话方式。对不同的顾客要介绍不同的内容，做到因人而宜。

（四）营业员把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向顾客说明服装符合流行的趋势。

认真向领导学习，善待每一位同事，做好自己在店内的职业生涯发展。同时认真的计划、学习知识、提高销售技能，用工作的实战来完善自己的理论产品知识，力求不断提高自己的综合素质。

感谢公司给予我机会与信任，我一定会积极主动，充满热情，用更加积极的心态去工作。

## **服装销售工作内容以及心得体会篇三**

时间在不经意中从指间划过，转瞬间又是一年，回顾2020年的工作，在公司领导的正确指导和同事的大力配合下，我的各项工作都能够按部就班的正常开展，现就2020年的工作情况总结如下：

## 一、在2020年的工作中努力拓展自己知识面。

我认为做导购就好象在读免费的mba课程，它让我学到了许多无法在大学校园里学到的知识与技能。现在的顾客越来越理智，越来越精明，所以我们要更好的销售产品，更好的说服客户，必须学习更多，更专业的产品知识，所以久而久之，就成了某个领域的专家，之前我连化妆品方面一些基本的问题都回答不出来，更不要说成为什么专家了。我认为问题出现在两个方面：一方面公司培训不到位；另一方面自我学习成长意识太差。我想如果这样继续干下去，十年以后我依然还是一名平凡的小人物，成功永远与我无缘。在\_\_年我参加了好几次公司组织的专业培训，在平时闲暇时也自己去网上查找各种化妆品及美容方面的知识来充实自己，现在我可以自信的说自己是美容保养、皮肤护理的专家了。

作为一名导购除了学习专业的商品知识外，还要学习一系列与商品相关的外围知识，这样才能让我表现得更自信，更有专家水准，成交率更高。于是，我利用业余时间，大量参与公司其它部门的工作，向同事学习。就这样一个不经意的行为让我的业务越做越顺，让我成为公司销售业绩最好的导购之一。做得比别人多一点，学得比别人多一点，于是经验就会比别人多一点，这样我的成长速度也就会比别人快一点，收入就会比别人多一点。学习是为自己、为财富、为成功、为快乐、所以作为一名优秀的导购不但是某些产品的专家，他的知识也应全方位的。

## 二、在工作中培养自己的心理素质。

在工作中每天都与行行色色的人打交道，他们来自不同的行业、不同的层次，他们有不同的需求、不同的心态，如果我们想把每一位顾客服务好，无论买不买东西，都能让顾客满意而归，那就需要当我们面对失败、面对别人说"no"时表现一流的心理素质。所以我要感谢工作，让我在工作中学会了察颜观色、眼观六路、耳听八方的本领，让我的心理素质在

工作中得到了良好的锻炼。

### 三、用心锻炼自己的销售基本功。

人生何处不营销，我觉得任何工作都与销售有关，就连美国竞选总统，总统们都要四处演讲，销售自己。优秀的导购不但要拥有良好销售及服务的心理素质，更是一位优秀的销售心理学家，在日常工作中我学会了通过顾客每一个细小动作，每个细微的面部表情，分析出顾客的心理变化及需求。

### 四、口才方面有了大幅提升。

要做一个优秀的导购就必须要有拥有一流的口才，通过语言才能表达出自己的思想，在日常的工作中，我每天都要与不同的顾客沟通、交流、介绍产品、久而久之，口才及沟通技巧都有了大幅的提升。

### 五、培养人脉，增加顾客回头率。

在销售过程中我们每天都在与人打交道，所以是学习如何与人沟通、如何建立信赖、如何赢得他人认同的最好机会。而我，充分把握住了这个机会，通过优质的服务把一个陌生的顾客变成一个知心的朋友，让各种各样的顾客都能喜欢我，为未来的成功做好的充分的准备。而之前我从来都没有意识到这些，工作只是为了工作，从没有想到我还能未来做些什么准备。

当然，我在工作中还存在许多不足和困难，因此在这些收获面前我不会骄傲，我将不断提高业务素质，加强业务训练和学习，不断改进工作中的不足，以更加热情，优质的工作服务于公司，服务好顾客。我们一天的大部分时间都是在工作岗位上度过的，只有使工作真正的快乐起来，我们的生活才能真正的快乐。很庆幸我找到了一份能使我快乐和充实的工作，我非常热爱自己的工作。新的一年里，我会以更加饱满

的热情投入到工作当中，为公司贡献出我的光和热！

## 服装销售工作内容以及心得体会篇四

在我加入\_\_服装店之后已近过去了一段时间，如今我也是出师成了一名能独当一面的销售了。非常感谢我的同事，同时也是我的老师\_\_，感谢她在我进来后教会了我这么多的经验，我们现在既是同事，又是朋友。在经历了这么久的工作之后，我将学来的经验也差不多完全消化，如今也有了自己在工作上的一点见解。虽然都是一些简单的经验，但我希望能将这些经验不断的改进，希望自己也能成为一个优秀的服装销售人员。现在就将我在这里的工作体会记录下来，以纪念我的成长！我的服装销售工作心得体会如下：

### 一、在思想上的变化

服装销售这份工作和我之前所接触的那些工作不同，所以我对这份工作一开始是并没有太详细的了解的。但是我也知道在工作之前，我应该先将思想转变过来。作为一名销售，我要做的唯一一件事就是将自己的服装商品卖出去。在学习了一段时间之后，我改变了自己的思想习惯，在工作的时候，尽量去用顾客的视角去和顾客推荐。我本身作为一个亲和力比较强的人，在工作上也算是如鱼得水，在工作中慢慢的习惯了这份工作的节奏。

### 二、工作上

既然我们的店面是服装店，那么顾客进来就一定是有看上眼的衣服。作为同样爱买衣服的人，我自己也觉得我们店里的服装都非常的不错。但是作为销售，我不能和顾客一样慢慢的去挑选，我必须记住，记住所有我们店里的商品。大小、

款式、库存一样都不能漏，顾客来购物就是图的是购物的快感，如果我们在这些小事上做的太慢会严重影响顾客的心情。

还有就是推荐上，作为销售不会一上来就推荐自己觉得好的商品，毕竟要买的是顾客，一切都要先看看顾客的意思。我习惯先看看顾客在哪些款式上流连，然后再在顾客犹豫了一会的时候向她搭话。

在向顾客推荐的时候，我会以顾客朋友的态度为顾客推荐，但是在说话的时候也是有各种技巧，不能一味的说好看，但也要找到衣服和顾客的亮点。只有在商品和服务上都让顾客满意了，她们才会愿意拿下这件商品。

### 三、总结

这工作在一开始做的时候真的很累人，大量的商品要记，还有许多只是来看看的顾客。但是\_\_安慰我道：“习惯就好了，慢慢来。”是啊，现在的我已经习惯了这份工作，商品也在慢慢的累积下都记住了。但是我不能安于现在的情况，我会继续努力，在工作中更上一步。

## 服装销售工作内容以及心得体会篇五

时间飞逝，转眼间又是一个年头，回首去年年这一个年头，可以跟自己稍微安心的说句，这一年没有是一个收获颇多，让自己感觉较为踏实的一年。

去年自己有幸加入了\_x这个大家庭，还是在自己喜欢的营运部门工作，虽然不是新毕业的大学生，毅然还是有种好奇和忐忑，因为毕竟是第一次做内衣方面的，带着一颗学习和进步的心，开始了这一年的生活。今天回首一年来的风风雨雨，有紧张，有感慨，更多的是喜悦。如果让我总结这一年的收获和进步，是闯四关。

第一关，面对问题要冷静而不应该急躁，先要分析原因，再提出解决方案。在刚进营运部时，在打造教练店，我和彭吉负责打造内江交通路店，有一次在我们中午12点多达到门店后，前面的架子已经空了许多却无人补货，而店长此时不在店里，其他的人都在聊天。我(表情有点不高兴)就比较着急，直接叫了导购和我一起把货补了，而当时差点发火。当时多亏\_把我拉住，叫到了店外和我沟通。告诉我首先要冷静分析导致没有补货的原因是什么，然后我们该怎么来做。店长回来后我们了解到，首先是因为职责分工不明确，大家不知道自己的工作职责，再者是因为店里只有店长，其余的都是导购，如果店长不在，没有统一管理，此后我们做了各岗位的工作职责范围，以及晋升标准等。下个礼拜再来时，这种情况就没有发生了。

第二关：学会了与人沟通 我是一个北方人，在以前说话比较直接，常常只把自己的想法表达出来而忽略了别人的感受，没有达到预期的效果。在来到\_x后，经过外训和向\_和\_经理还有其他同事等的学习，我学会了简单的与人沟通的技巧，首先明确我要沟通的人和同事关系以及要沟通的内容，其次知道其性格选，根据性格选择你要沟通的地点和时间。最后选择沟通的方式以及沟通的语言方式和语气。

第三关：授之以渔，而非授之以鱼 在x月份开始有陈列小组陈列后，我一直埋头去工作，而没有把我所知道的教给我的同事，导致在他来了三个多月后，我还是得在他独立工作的时候给他把好前关的沟通和后期的分析。反思后，我想我应该要把我会的东西教给他们，这时我就尝试着放手去让他做一些事情，让他承担起一些责任，而不是像以前一样庇护着。对新来的员工，我会先做好学习计划以及实践的内容，让他们明确知道自己的学习计划和目的。真正做到授之以渔，而非授之以鱼。

第四关：宏观把握问题的能力。最后要说的是，通过近一年的学习，总结，自己认为首先要从宏观上去把握事情，从这

些所有的每一步都要想好，脑子里面有一个总体的框架，一定要把每一个点做好。在推动一项工作的时候，我总会去想一下，如何来做，什么时候做谁来做，通过怎样的方式来做，会达到什么预期的效果，如果错误，该怎么来改正，等等，让自己心思变得缜密，换一个角度和高度来思维。

最后希望在新的一年里，自己以全新的面貌来迎接新的挑战，希望自己能够跟同事们共同努力加油！

齐心协力，努力把做得更好。

## 服装销售工作内容以及心得体会篇六

xx月份已经过去，在这一段时间中我通过努力的工作，也有了一点新的，觉得有必要做一个心得体会的总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信念也有决心把以后的工作做的更好。下面我对这一个月的工作进行简要的总结。

的把握。在不断的学习劲霸男装品牌学问和积累阅历的同时，自己的力量，销售水平都比以前有了一个较大幅度的提高。同时也存在不少的缺点：对于xx市场销售了解的还不够深化，对xx的技术问题把握的过度薄弱(如：质地，如何清洗熨烫等)，不能非常清楚的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决方法。在与客人的沟通过程中，过分的依靠和信任客人。

在下月工作方案中下面的几项工作作为主要的工作重点：

(一)在店长的带领下，团结店友，和大家建立一个相对稳定的销售团队。

销售人才是最珍贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有分散力，合作精神的销售团队是我们店的根本。在以后的工作中建立一个xx[]具有杀伤力的团队是我和我们全部的导购员的主要目标。

(二)严格遵守销售制度。

完善的销售管理制度是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的仆人翁意识。这是我们在下个月完成十七万营业额的前提。我坚决听从店内的各项规章制度。

(三)养成发觉问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

养成发觉问题，总结问题目的在于提高我自身的综合素养，在工作中能发觉问题总结问题并能提出自己的看法和建议，把我的销售力量提高到一个新的档次。

(四)销售目标。

我的销售目标最基本的是做到每天有售货的单子。依据店内下达的销售任务，坚决完成店内下达的xx的营业额任务，打好年底的硬仗，和大家把任务依据详细状况分解到每周，每日;以每周，每日的销售目标分解到我们每个导购员身上，完成各个时间段的销售任务。并争取在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

我认为我们xx专卖店的进展是与全体员工综合素养，店长的指导方针，团队的建设是分不开的。建立一支良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。

## 服装销售工作内容以及心得体会篇七

在服装销售过程中，营业员有着重要的作用，营业员是否能



掌握服装销售技巧很重要，所以要求我们不仅要做好而且要精益求精，不断提升自己，从而做得更好。

平时我认为在我们推荐时要有信心，向顾客推荐服装时我们本身有信心了顾客对服装才有信任感。推荐的时候要对顾客进行商品说明，根据顾客的实际客观条件推荐合适的服装。推荐的同时要有手势，做到贴心。在卖服装的时候要把话题引导在服装上。同事注意观察顾客的反应，以便合适地促成销售。再有就是要说出服装的优点，方便推销出商品。总而言之推荐技巧是我们销售人员一定要做好的，良好的服务才能使顾客动心，才能达到销售的目的。

此外，我们整个销售人员都是一个团队，我们需要有团队精神。优良的合作也是销售必不可少的，所以与同事的相处也很重要，大家相互尊重，和睦相处，共同进步才能使我们这个团队合作愉快，共同进步，达到双赢的目的。

以上就是我这个月以来的总结感言，希望各位领导同事给与意见和指导，在以后的日子里共同努力，谢谢大家。

## 服装销售工作内容以及心得体会篇八

下面我想和大家交流一下接近顾客的一些基本技巧：

“三米原则”就是说在顾客距离自己还有三米远的时候就可以和顾客打招呼，微笑，目光接触。如果你没有注意到这一点，而对顾客不理不睬，就会导致每天失去3单生意，若平均300元，则一年达32万多。所以我希望在座的各位导购，能主动与顾客打招呼。

现在我发现有很多导购员喜欢用“请随便看看”来代替“欢迎光临”。殊不知这句“请随便看看”的欢迎语正好给顾客灌输了一种“看看就走”潜意识。打个比方说潜意识对心理的作用：清晨，当你一觉醒来，对自己说“今天我心情很

好，我是一个快乐的人，那么你一天可能都是快乐的。这正反映了潜意识对人的作用。所以，你如果也习惯对顾客说“请随便看看”请立即更正你的说法。

我想大家一定有这种经历，有时候我们在专卖店或商场购物时，我们会碰到一些过分热情的‘导购，他们老远就会和你打招呼，当你走进她的专柜时，他更是尾随而至，寸步不离，并且喋喋不休地开始介绍他们的服装如何如何。作为顾客来说喜欢有一种宽松的自由的购物环境供他们观赏和挑选，不分青红皂白的介绍反而会让它们感到一种无形的压力而趁早“逃之夭夭”。所以我们切忌“不要过分热情”。

## 接近顾客的时机

我们应该让顾客自由地挑选商品并不是意味着对顾客不理不睬，不管不问，关键是你需要与顾客保持恰当的距离，用目光跟随顾客，观察顾客。一旦发现时机，立马出击。那么时机：

- 一、当顾客看着某件商品（表示有兴趣）
- 二、当顾客突然停下脚步（表示看到了一见钟情的“她”）
- 三、当顾客仔细地打量某件商品（表示有需求，欲购买）
- 四、当顾客找洗水唛、标签和价格（表示已产生兴趣，想知道品牌、价格、产品成分）
- 五、当顾客看着产品又四处张望（表示欲寻求导购的帮助）
- 六、当顾客主动提问（表示顾客需要帮助或介绍）

原则把握住了，时机找准了，那么下一步就是我们该以何种方式来接近顾客促成交易。

## 一、提问接近法

eg□您好，有什么可以帮您的吗？

这件衣服很适合您！

请问您穿多大号的？

您的眼光真好，这是我公司上市的产品。

## 二、介绍接近法

看到顾客对某件商品有兴趣时上前介绍产品。

产品介绍□fab法则，千万不要说成fbi法则了

1□feature特性（品牌、款式、面料、颜色）

2□advantage优点（大方、庄重、时尚）

3□benefit好处（舒适、吸汗、凉爽）

互动环节：介绍自己身上穿的衣服；介绍自己的手机等  
（用fab法则）

注意：用此法时，不要征求顾客的意见。如果对方回答“不需要”或“不麻烦了”就会造成尴尬的局面。

## 三、赞美接近法

即以“赞美”的方式对顾客的外表、气质等进行赞美，接近顾客。

eg您的包很特别，在那里买的？

您今天真精神。

小朋友，长的好可爱！（带小孩的顾客）

俗语：良言一句三春暖；好话永远爱听。

通常来说赞美得当，顾客一般都会表示友好，并乐意与你交流。

#### 四、示范接近法

利用产品示范展示展示产品的功效，并结合一定的语言介绍，来帮助顾客了解产品，认识产品。的示范就是让顾客来试穿。有数据表明，68%的顾客试穿后会成交。