# 2024年服装店的工作总结(汇总8篇)

来源：网络 作者：水墨画意 更新时间：2024-07-27

*总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴...*

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**服装店的工作总结篇一**

服装店主对于一个服装店长来说起着领头羊当然作用。对于一个经济效益好的服装零售店来说：

一是要有一个专业的管理者；

二是要有良好的专业知识做后盾；

三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表帅。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。

首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境；

其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求；

要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们华东店。

面对明年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理；

2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质；

3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4、加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

**服装店的工作总结篇二**

自从20xx年进入服装店工作以来，我虚心学习，认真对待工作，总结经验，取得了一些成绩。特此，制定我的4月份工作计划，激励自己，取得更好的成绩。

首先，团结店友，建立一个相对稳定的销售团队：销售人才是最宝贵的资源，所有的销售业绩都来自于一个好的销售人员，建立一个有凝聚力和合作精神的销售团队是我们商店的基础。在未来的工作中建立一个和谐和致命的团队是我的主要目标。

二是热情服务。以饱满的热情面对每一位客户。注意与客户的沟通技巧，把握客户的购买心理，全心全意为客户服务。

第三，熟悉衣服。了解我们店每件衣服的特点，充分了解衣服的款式、模型、颜色、价格、面料，适合人群。

第四，养成发现问题、总结问题、不断提高自己的习惯：发现问题，总结问题的目的是提高自己的综合素质，在工作中发现问题，总结问题，提出自己的意见和建议。

第五，根据销售任务，我们将坚决完成店内发布的营业额任务，并根据具体情况将任务分解为每周和每天；以每周和每天的`销售目标分解给我们的每个导购，完成每个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上努力提高销售业绩。

我认为我们xx男装店的发展离不开全体员工的综合素质和团队建设。建立良好的销售团队和良好的工作模式和工作环境是工作的关键。

**服装店的工作总结篇三**

1、销售目标：今年的销售目标最基本的是做到月月完成去年的同期实际完成条数。然后把任务分解到每月，每周，每日；以每月，每周，每日的销售目标分解到每个员工身上，要求店长要统计完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

2、提高团队团结和配合：提高团队团结及配合和团队的建设是分不开的。建立一个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，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的`销售团队是店面的根本。所以xx年工作中我要建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。并计划建立人员的稳定性及人员工作的稳定性。

3、要时刻关注好库存，并熟悉每个品种的产品工艺，并把控好应季及过季产品的结点，要求员工每天做好产品分析及产品介绍。

**服装店的工作总结篇四**

本公司位于叮当猫鞋服有限公司于xx年创立于温州。主要是以开发、设计、生产和销售高档童鞋品牌而享誉业内。xx来年的中国市场营运，使得公司的营销网络遍布中国各地，产品更走出国门，远销至东南亚与欧美市畅。公司于xx年投资设厂，并在温州设立营运中心。经过多年的持续发展，公司不但拥有自己的知名品牌，还与世界著名品牌公司合作，取得了多个国际品牌的总代理权(包括开发、设计、生产和销售)，并依靠营销网络优势，迅速把产品推向市场，成绩斐然!此外，公司从xx年开始涉足童装、包袋等行业，这些产品销售网络和原有的网络形成互补的趋势，使得业绩一路攀升!叮当猫鞋服有限公司将会以一流的研发中心、一流的生产基地、一流的营销网络、一流的物流体系，致力于构筑\"一流的国际知名品牌总代理\"这一平台，为所有品牌及消费者服务，为儿童的健康成长而努力。

本公司本着始终贯彻执行\"顾客的满意是我们永恒的追求\"为质量方针。本公司现和多家生产型的厂家直接代理产品，并由专人对来料产品进行质量检验，如发现有产品不良现象可全数退还给厂家，公司一直坚持\"以人为本\"的企业经营原则：为科研开发，市场营销，经营管理等领域的高素质人才创造宽松的环境;注重基层员工业务素质的培训，以\"加强责任管理，提高品牌意识\"为宗旨对员工进行培训。通过对员工的有效激励来充分发挥他们的主动性、积极性和创造性，以最大限度地挖掘员工的潜能，来更好的实现个人目标和企业目标的契合。这公司的经营理念是：质量和服务是经营的重中之重、把顾客放在第一位。由于有良好的质量加服务，本公司已建立了良好的业务关系。经过了两年多的在校学习，我初步掌握了市场营销专业的基础知识和基本专业技能，这个科目是一个很广的学科，所涉及的内容博大精深，在这短短的两年多时间里是无法完全领会的。尽管如此，我们所学的这些东西却是踏上工作岗位不可或缺的基石，这要求我们不仅需要扎实的理论知识还需要实际操作能力，用所学的知识来解决现实工作上的问题，把理论付诸于实践，真正掌握市场营销手段在生活中的重大作用。这样的转化是个艰巨又漫长的过程，因此我们需要一个可以真正操作的平台，而走出校门到社会上实习这样的方式就是我们所必须做的。这不仅能让我们学有所用把课本知识转化为专业技能，还可以为我们毕业走向社会做好准备。

叮当猫鞋服店的时候x年刚刚过完，x年全面推行\"绿色卖场\"及\"百分百顾客满意服务\"活动。在终端卖场中推广健康，休闲，回归自然，绿色环保的空间和服务理念。这个活动很重视陈列：从匹配的产品，店堂的装潢，道具的配置，光线的颜色，再到店堂产品的搭配，音乐气氛的营造，优质的服务，到位的信息反馈系统，店堂里大家的气氛非常活跃，服装也比其他店齐全，款式新颖。但是这一活动并没有拉动销售额的增长，还是处于销售难的困惑中......恰好是淡季，生意更冷淡。所以在日子较空闲，我充分利用了空闲的时间学会了收银和仓管，能够熟练操作收银的两个电脑系统，填写《营运概况日报表》。比如：收银员每天必须打3t电话回访，做历史性消费记录;导购要求必须做客户记录，认真填写客户资料卡，利于发展vip客户;仓管每天要作明细3本账目，每天值日生记录ma7异动比(指最近7天内平均每天的销售业绩和当天的销售业绩之比)分析，通过对ma7异动比的分析可以看出周一至周五的ma7异动比明显地低于周末假日。在叮当猫店组长给了我充分锻炼的机会，让我每天独自一个人负责一个区域的点数与作帐。到后来，每个区域一千多件货品，还有经常性的调货、补货、退仓，这给作帐增加了难度，我也能够做到准确完成。店里每天都在更换陈列。

经过一段时间的锻炼，我也能够独自为模特道具搭配并穿上整套服装。这里的店员都很年轻，大家相处得比较融洽，在销售淡季时，向有经验的导购学习知识来充实自己。在得到公司允许后，每天可以在店里开设临时学习班培训课程及早班军训，提高了导购素质也振奋了员工的工作热情。还从一些卖衣服的小事中可以看出，只要能真诚地贴心地对待顾客，为顾客着想，就是一种快乐。在店里也遇到很多外国顾客，我用甜美的笑容和热诚的服务来迎接他们，他们都会伸出大拇指对我说，\"very good!\"这些都是对我工作的肯定，我为此感到自豪!五个月的店堂生活，让我学到了很多东西，充实了自己;专卖店的工作人员流失量很大。但是我发现最优秀的专卖店都具有5个最基本的坚实支柱，在5个环环相扣的领域里为顾客创造了价值。 提供解决方案。比如，作为店长，只是保证销售的服装质量良好是不够的。你必须雇佣能够帮助顾客找到合身，得体衣服的销售人员，他们需具备丰富的专业知识，并提供专业知识;如雇佣专业的裁缝随时候命，为顾客提供送货服务，并且乐于接受特殊的订单。当然，必须让导购通过每期的培训;确定培训目标。如:

a.服务技能培训。

b.商品知识与管理培训。

c.店务作业技能培训。

d.思想观念培训。

这样，导购综合素质才有提高，销售业绩或服务水平才有更大的提升，更能利于培养团队精神。真正尊重顾客。要有积极的工作态度，商品整齐，摆放合理，有商品标价单。明码实价。和顾客建立情感联系。给顾客接近，喜欢和信任的感觉。熟记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。主动与顾客打招呼。导购员也应注意：

a.顾客的表情和反应，察言观色。

b.提问要谨慎，切忌涉及到个人隐私。

c.与顾客交流的距离，不宜过近也不宜过远。

实习是每一个学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会、在实践中巩固知识;实习又是对每一位毕业生专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识,既开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，也是我们走向工作岗位的第一步。通过这几个月的实习，做到了锻炼和提高自己，尤其开拓自己的眼界，了解一个不曾了解的环境，这让我受益匪浅。与此同时，也更加明确和肯定今后学习的方向和目标，也许我，一个不谙世事、涉世不深的大学生离成熟还有距离，这更激励我要不断地学习，锻炼自己!

**服装店的工作总结篇五**

上半年已经结束，下半年工作开始了，作为一个服装导购员，现将过去上半年的工作经历以下总结，以便于更好地面对下半年的工作。

总的来讲，服装导购员在整个服装销售过程中具有不可替代的作用，导购员不仅代表了企业的外部形象，而且还起到加快销售的作用，具备良好素质的服装导购员，除了熟悉商品之外，也应该具有足够的\'耐心，并且能够掌握一些好的服装销售技巧。

针对这一点工作，我总结如下：

1、推荐服装时候要有信心，大方、坦诚地向顾客推荐服装，导购员就应该具备十足的耐心、细心，让客户对自己产生信任感。

2、为顾客推荐适合于顾客体型、品味的服饰，为客户在挑选服装时候出谋划策，提示相关细节，帮助客户选择。

3、结合不同款式服装，向顾客讲解每款服饰适合穿着的场合。

4、配合服饰特点进行推荐。每种类型的服装具有不同的特征，如功能，设计，质量和其他方面，都应该适当向顾客说。

5、谈话中注意技巧。向顾客推荐服装时候，语气应该有礼貌、在充分听取顾客意见的基础上，再向顾客推荐。

6、观察、分析不同顾客喜好追求，结合实际向顾客推荐服装。

销售是有针对性的营销，关键在于销售技巧的掌握。服装销售涉及方方面面知识，要对服装的功能，质量，价格，时令，面料等其他因素都做充分了解，顾客特点，运用销售技巧完成销售。主要侧重于以下几个环节：

1、注重思考。了解顾客购买服装的穿着场合，购买服装的目的与想法，帮助顾客挑选相应服饰，促进销售成功。

2、言辞简洁，字句达意。与顾客交流当中，言辞要简单易懂。不能说太过专业性的行内话，应该试图以通俗语言向顾客讲解。

3、具体表现。要根据实际情况，随机应变地推荐服装，必要情况下，不去打扰顾客，让顾客自行挑选，当顾客咨询时候耐心倾听、细心讲解。

以上就是我做服装导购员这上半年的工作总结，在下半年里，我将继续努力工作，不断学习，吸取工作经验，不断改进自己的工作方法，为公司销售更加辉煌业绩而奋斗。

**服装店的工作总结篇六**

随着工作的深入，我接触到了许多新的事物，也遇到了许多新的问题，而这些新的经历对于我来说都是一段新的磨练历程。其中，我学会了很多：在遇见困难时，我学会了从容不迫地去面对；在遇到挫折的时候，我学会了去坚强地抬头；在重复而又单调的工作背后，我学会了思考和总结；在公司形象受到破坏的时候，我学会了如何去维护；在被客户误解的时候，我学会了如何去沟通与交流。以上是我在工作方面取得略微突破的地方，但这种突破并不意味着我就能够做好工作，在接下来的工作中我会继续完善自己，在失败中不断总结经验和吸取教训；在和同事配合工作过程中学习他们先进的工作方法和理念；在沟通和交流过程中学会谅解他人。

现将工作总结作如下汇报：

（1）、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信息。

（2）、是做好订单跟踪：在下订单后要确认工厂是否排单，了解订单产品的生产进程，确定产品是否能够按期发货，最后还要确定客户是否准时收到我司产品。

（3）、是货款回笼，与客户确认对帐清单并确认回传，及时将开票资料寄到财务处，做好开票的事项，最后确认客户财务收到x并要求及时安排。

（4）、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\'动向。另外要向客户推出公司产品，确定客户是否有需要。

（1）、货期协调能力不够强，一些货期比较急的货经常不能很好地满足客户的需求，货期一退再推，有些产品甚至要二十多天才能完成。这种情况导致了部分客户的抱怨。工作的条理性不够，在工作中经常会出现一些错误；对时间的分配和利用不够合理，使工作的效率大大地降低；不能很好地区分工作内容的主次性，从而影响了工作的整体进程。

（2）、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户。这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

（3）、产品质量问题在大货生产中是很难避免的，但是所有人都希望降低产品质量问题的发生率。据统计，上个月客户投诉我司产品存在质量问题的案例达十几起。举两个案例：邦威（盛丰）h0710136单撞钉，因为底钉在实际大货生产过程中不够锋利、穿透力不够强，导致客户在装钉过程中出现大量底钉打歪、打断、变形情况。这给客户带来了一定的损失，经过协调，客户要求我司尽快补回损耗的底钉1000粒；邦威（圣隆）h0710052单的工字扣，客户投诉我公司产品存在严重的质量问题，一个工字扣同时出现几种质量问题掉漆、钮面变形、颜色不统一。这使我们和客户的沟通出现空前的尴尬场面。客户对我们的产品质量表示怀疑，也对我们的态度表示怀疑。他们觉得我们没有一点诚意。后来我们工厂采取了相应的措施解决了此次质量问题。但是之前糟糕的质量问题给客户带去了非常不好的影象对我们的信任度和满意度都大幅度降低。服装销售月工作总结对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，如果要求工厂生产的大货不发生质量问题，那时不现实的也是一种幼稚的想法。容忍一定限度的质量问题是每个业务员所必须做到的，如果一味地去埋怨工厂，只会让事情变得更加糟糕。如果说有什么可以弥补质量问题，那就是我们的态度。一旦发生质量问题我们就应该及时有效地去挽回损失和客户对我们的信任，拿出我们的诚意寻找并承认自己的过失之处，这才是首先要做的事情。

在心态方面，我存在两个问题：一是急躁心理、二是责任分散。我还需要进一步去调整和改变。

在紧张的工作中会经常产生急躁的心理状态，我曾尝试着去缓解这种状态，但是效果并不好。心理学解释导致急躁的心理有许多因素：工作环境、自身素质、生活习惯、工作方法等等，而我认为调整急躁的心理状态还需要从自己的生活习惯和工作方法做起，因为工作环境是客观的，而提高自身素质特别是心理方面的素质更不是一朝一夕的事情，现在我能把握的就是调整自己的工作方法和自己的生活习惯。

责任分散是为了提高工作效率的一种重要手段，但是工作分散心理却有着它消极的一面，当一件事情的责任被多个人分担后，没有人认为这件事是自己的事情，久而久之便没有人会去刻意关注这件事，在我身边我能感受到它是存在的。我想克服这种心理的方法就是培养和加强自身的团队合作精神。时刻都要把自己摆在一个团体的位置里，因为这里没有我只有我们。

（1）、维护老客户：主要是订单跟踪，确保森马巴拉的大货能够准时出厂。做好森马巴拉秋季打样工作。

（2）、做好货款回笼，上个月我在这一方面做地不好，被人敷衍的感受实在不好受，从现在开始要多长一个心眼，俗话说：口说无凭，什么事情都要确认才行。

（3）、对于新客户，一定要完全按照合同上的规范行事。尽快地获得新客户对我们的信任和支持。

（4）、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通和交流，真正了解客户需要什么。

**服装店的工作总结篇七**

今年我在完成导购员工作的同时已经过去一半了，作为商场员工自然能够领会领导的指示从而认真完成自己的职责，而且集体的利益与个人的进步息息相关自然要予以重视，面对上半年已经完成的导购员工作也要做好相应的总结才行。

认真学习导购方面的技巧并在工作中得以实践，我明白导购员工作的完成需要时刻注重自身能力的提升，这便意味着学习与实践都不能够落后于人才能够取得理想的成果，所以无论是利用培训的契机还是向身边同事请教都能让我学到不少导购的技巧，再加上平时工作中也运用比较多的缘故从而让我加深了这方面的理解，至少本着对客户负责的心态对待导购工作还是能够将其圆满完成的，但是仅满足于基础任务的完成而不去思考如何提升绩效无疑是怠惰的做法，因此我通过上半年导购工作的完成为自身的成长提供了不少的经验。

整理好商场内的商品从而加深对信息的收集与了解，身为导购员却对商品信息不够熟悉的话无疑是不够称职的，所以我做好导购工作的同时也会参与到货架整理工作中去，通过对货架商品的整理从而了解这方面的信息，这样的话也能够从侧面提升自身的工作能力以便于更好地为客户服务，而且在学习上多努力些也能够有效避免以后的导购工作中吃亏，虽然能够感受到导购工作带来的压力却很少在工作中出现情绪化的状况，所以我在上半年能够朝着导购员工作中的目标而奋斗着，当感受到自己在工作能力方面得到提升的时候也让我对此感到很欣慰。

带领新员工做好以旧带新工作从而提升自己的综合能力，能够在导购工作中教导新员工也是对自身工作能力的肯定，所以我认真完成领导的嘱咐并细心教导入职时间短的新员工，尤其是工作中存在的问题应该如何进行解答才能让新员工快速掌握，而且我在教导新员工的同时未尝不是对以往所学导购技巧的复习，严格意义上我也得重视这项工作的完成并加强对导购技巧的运用才行，另外我也希望自己所教导的新员工能够尽快掌握导购工作的技巧从而得以成长。

重视导购工作的完成是我能够在上半年有所成就的原因所在，所以我得秉承这种作风并将其运用到以后的导购工作中去，相信坚持下来的话能够通过导购工作的良好表现从而促进商场的整体发展，希望届时作为导购员的我已经在综合素质方面有了极大的提升。

**服装店的工作总结篇八**

服装鞋帽店的经营业绩很大程度上取决于员工的素质与工作表现，一些服装鞋帽店铺往往重视营销方案，但因为忽视了店员管理，在零售方案实施的过程中并不能达到预期的效果。所以说员工是企业的根本，吸引好的员工就显得死对头重要。

在销售过程中，店员在推销商品、提供服务、宣传零售店形象等方面发挥着重要作用。在选择店员时应着重应考核她们的外表形象、沟通能力、一般知识与专业知识、对工作的忠诚度方面。

当服装零售店收到了应聘人员的个人材料之后，通常要选择一定的测试方法包括笔试工，作为选择应聘人员的基本依据。店员的招聘的方法包括笔试，作为选择应聘人员的基本目的是测试应聘人员的知识水平与一般能力（如感知、记忆、思维、想像、语言、概括、创造等），面试的主要目的是测试应聘人员的应聘动机、个人品质（如精社面貌、仪表、性格、诚实性、价值观等）及从事零售工作的专业能力（如待人接物的能力、观察能力）等。

每天与许多形形色色的顾客打交道是店员工作的基本特点，店员必须有充沛的精力、良好的人际互动能力与高尚的职业道德，才能向顾客提供满意的服务。因此在选聘店员时，需要考察应聘人员以下几个方面的素质：

（1）身体素质。为了配合零售店的形象及产品组合特点，对店员的健康、体型、身高、年龄、性别等方面应该有特别要求。

（2）个性。主要从应聘人员的一般能力、气质、性格等方面考察，对店员的基本要求包括：好学上进、思维灵活、观察能力强、沟通能力强、动作敏捷、热情大方、性格开朗、为人诚实、工作细心和而心。

（3）工作能力。对工作能力的考察可从教育水平、商品专门知识、零售服务技能、工作经历等方面进行。

内衣企业吸收优秀的营业员加盟，依笔者看，有二种路径。一是吸收具有推销潜能的人材。这类人材，具有可塑性强与悟性高的特点（这点要求企业的人力资源部门在招聘时，能发觉其销售潜能，以及具有相应的文化水平）。招聘这些人员之后，进行系统的公司的营销政策与产品知识方面的培训，能使其迅速上手。笔者原在一家内衣公司，招聘的终端销售人员，都是具有中专以上的文化水平，普遍具有亲和力、敏捷伶俐的特点。招进来之后，进行为期一个月的培训。先全部下放到车间，先了解企业的产品结构，工艺要求。

后期培训主要是进行营销知识的培训，然后投放于市场，对市场销售额提升起到决定性的作用。二是吸收行业内的营业员，这类人材因为具有丰富的经验，只要熟悉企业的产品结构之后，就可以进入岗位。内衣专卖店的营业员，因为其起到一种导购性的购物作用，所以，对这方面的人材也有别于从事其他服装类的`人材，要求更高更严一些。因为，营业员在引导消费者进行内衣选购时，必须掌握其身体特征，包括其三围尺寸，以及购买内衣的基本需求。在这时，营业员必须对消费者的购买行为进行知识指导，才能使消费者购买到称身的内衣。所以，能够引进优秀的营业员加盟企业，是企业倡导优质服务的前提，也是促进企业销售额的关键。

企业在招进营业员类的人材之后，为了让其更好地为消费者提供服务，需进行一个系统的培训，以提升营业员的专业知识及销售技巧知识。对营业员的培训，有以下几种方式。

（1）、常规式培训

常规式培训一般是基础知识的培训，分二大块，一类是产品知识的培训，包括内衣的产品结构、款式、型号、身围的度量方法、胸围的穿着方法、内衣的洗涤方法、内衣的折叠及保存方法、以及内衣或美体内衣（美体内衣包括调整型文胸、塑裤、腰封、连体塑衣）的原理及特点等内衣基本知识的培训。通过这些培训，能使营业员有针对性地对顾客进行个性化的购买引导。

二是销售技巧的培训。目前的内衣品牌，特别是国内的二线品牌，其品牌的知名度与产品款式基本上都差不多。在这种情况下，内衣企业想得到更大的市场额份，只有靠终端的销售，以终端致胜。这样，在终端渠道中，营业员的销售技巧尤为重要。销售技巧的培训，主要包括在营业中的销售态度、销售时的规范用语，以及如何接受顾客的投诉等销售策略的培训。通过加强培训，能使营业员有效地掌握日常销售管理以及处理突发事件。

（2）、情景式培训

待顾客、在推销产品应注意的问题、如何引导消费者进行选购内衣等方面的培训。通过这类培训，能使营业员熟练地掌握销售技巧。

·按时提前上班，营业员一般需在规定的时间内提前半个小时上班，以做好全卖场的清洁工作。

·保持点铺、层板、层架、地整齐清洁。

·店长开早会，总结昨天的工作情况，以及在销售过程中遇到的问题，并将当天的工作计划交待清楚。

·整理货架的内衣，盘查货品是否与前晚相符。

·检查店铺区货品的质量，确保无次货，无打错价。

·将补充款按陈列方式摆置到相应的位置。

·进入销售工作状态，并随时整理货架上的物品。

·认真开出销售小票，确保内容准确无误。

·按要求认真填写各种表格与单据。

·收集顾客的提出的意见与建议信息，以归纳汇总上报到公司的营销部门。

·协助处理顾客投诉及工作范围内的特别要求。

·交接班时要将当日发生的事情交待清楚，并清点货品。

·清点货品，及时填写补货单，补齐货品。

·交接清楚后下班。

第一步：了解顾客之需：

了解顾客的需要是提供有针对性服务的前提，因此，营业员需具备敏捷的感应能力，适时地向顾客推销合适其身材特征的产品。

第二步：正确测量尺寸：

正确测量客人的身材尺寸。女性的身材经常有微妙的变化，营业员要教育顾客正确了解自己的胸围尺寸。

第三步：选择内衣的尺寸：

根据测量的尺寸结果，推荐适合顾客正确、合适的款式。尺寸与款式不适合时，使女性消费者的体形容易变形，因此，必须教导顾客选择合适的款式。

第四步：试穿：

顾客挑选到心仪的款式之后，营业员一定要让其试穿，只有在顾客试穿之后才能真正了解到款式是否适合。

第五步：使用方法：

推荐给顾客后，为了让客人长期消费其内衣品牌的产品，一定要正确的指导使用方法及各种保养注意事项。

营业员的销售要诀

微笑服务：

倡导微笑服务，能使拉近顾客与营业员之间的感情，以容造一个轻松的购气环境，使消费者有一种宾至如归的感觉。这样，也能形成良好的口碑效果，以微笑服务吸引消费者再次消费，也能吸引其他的消费者过来。

适时的赞美：

顾客的身材都有美丑的一面。营业员在向顾客推销款式时，适时地对顾客身材美好的一方面进行赞美，能起到事半功倍的效果。投其所好，才能赢得顾客的青睐，以及在消费时带来愉悦的享受。

了解顾客的购物心理：

有的放矢，方能赢得消费。服装已渐渐地摆脱遮丑避寒的初级功能，向塑造美丽身材的高级功能转变。消费者的消费习性尽管各有不同，但都不会偏离塑造美的这一共性。因此，营业员在接待顾客时要善于察言观色，了解顾客性格，探知顾客的爱好，向顾客推销适合的产品与款式。

在倡导以终端致胜为主要销售策略的今天，如何建立起一支具有战斗力的销售队伍，是企业营销策略中的重中之重。挑选到合适的销售人才，是组建这支队伍的前提；整合优化是基础；系统化培训是根本；使营业员熟练地掌握销售技巧是决胜的关键。也只有这几个方面都能做到，才能使这支队伍在商海的博弈中赢得市场。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn