

九牧王运行手册

目 录

第一章 基础篇

店铺一天步骤

一、开门	2
二、打扫卫生	2
三、早会	2
四、货物整理	3
五、销售标准步骤	4
六、交接班	6
七、结束营业	6

店铺工作补充事项

一、淡场时工作安排	6
二、客诉处理注意事项	7
三、终端安全管理	7

第二章 标准篇

一、终端人员日常行为规范	7
二、终端服务礼仪规范	8
三、终端货物管理	12
四、卖场陈列维护	14
五、VIP 管理	15

第三章 学习篇

一、面料基础知识	16
----------	----

二、产品洗涤保养.....18

三、产品基础物流知识.....19

四、道具清洁保养.....21

五、终端销售技巧.....24

第一章 基础篇

店铺一天工作步骤

一、开门

- 1、早班时间提前10分钟抵达店铺，检验外围有没有异常；
- 2、开门、分区域开灯、检验店内有没有异常、签到；
- 3、开电脑、POS系统、验钞机、打印机等，确保设备正常；
- 4、准备好零钱和营业工具及易耗品（如手提袋、小票、计算器等）；
- 5、工装穿着、工牌佩戴、仪容仪表整理。
- 6、各导购员对负责区域内产品进行核查，确保和前日无差异

二、打扫卫生

为了保持店铺环境清洁卫生，避免产品因环境卫生不佳造成污损，更关键是为了给用户营造温馨舒适购物环境，要求终端天天必需进行店铺卫生打扫。

- 1、全员依据分区管理安排，对自己负责区域进行卫生打扫；
- 2、为了达成愈加好清洁效果，同时最大程度降低卫生清洁工作对该时段进店用户影响，卫生需从外到内打扫；
- 3、清理过程中必需注意货物陈列归位和道具保养；
- 4、道具保养要求根据《道具清洁保养手册》进行；
- 5、清洁用具使用完必需整理整齐统一放在工作间且不得和货物混放。

三、早会

为了确保日常工作正常有序开展，终端必需坚持每日召开早会。

- 1、店长（或店助）必需坚持天天按时组织早会召开；
- 2、列队，形象自检、互检；

- 3、分析昨日业绩，分解今日目标，职员激励；
- 4、人员工作安排及当日关键点重申（如主推款、滞销款、折扣活动等）；
- 5、企业通知传输和知识学习，尤其注意天天主推款卖点（FAB、搭配）学习
- 6、其它人员相关内容分享：如销售案例、投诉处理案例等；
- 7、会议内容具体统计，并和晚班人员做好交接。

四、货物整理

- 1、严格根据标准陈列规范数量进行出样和补货；
- 2、卖场陈列需整烫后出样，同时需注意细节调整和维护；
- 3、仓库内货物一样需按大类、货号、尺码等归类整理；
- 4、店铺陈列需依据天气、销售、节日等情况做好适应性调整。

五、销售标准步骤

销售标准步骤共有八个步骤，每个步骤全部有一系列细化、标准要求。对每个用户接待不一定均经历以下步骤，终端在实际销售过程中请进行灵活利用，但对以下各项内容均须熟练掌握

1、迎宾

- 1) 迎宾站位并第一时间向用户问候；
- 2) 使用统一迎宾语：“您好/早上好/下午好/晚上好，欢迎光临九牧王男装！”要求声音亲切、自然，语气柔和、吐字清楚，保持微笑、眼光接触；
- 3) 忙时（如打扫卫生、整理货物等）有用户进门，应暂停手中工作，以客为先。

2、探寻需求

- 1) 跟进服务，主动问询购置需求，注意保持距离，不要挡住用户前进方向；
- 2) 注意观察用户，搜集相关信息，判定着装需求；
- 3) 注意用户言行举止，当有购物信号需要服务时，应立即主动提供帮助；

3、商品推介

利用 FAB 法则进行推介，并注意用户观注点和爱好点，从中进行关键产品优点推介，并委婉介绍产品不足及规避不足方法；

- 1) 提议拿成套为用户展示成套搭配效果，方便直观展示产品穿着效果；
- 2) 对于用户疑问或质疑，不得和用户产生争吵，应理智、冷静地回复用户问题；
- 3) 若用户选中产品本店无规格，可先选择类似款或更适应用户有规格产品为用户进行推介。

4、试衣服务

1) 试衣前

- ①) 正确拿出用户试穿产品尺码及件数；
- ②) 将用户引领到试衣间，敲门确定试衣间无人后，再开启试衣间门；
- ③) 将产品解开口子，拉练后挂到衣钩上，请用户进入，并帮用户关上试衣间门；
- ④) 提醒用户锁门，并通知用户：“我就在门外，您有任何需求能够叫我”；
- ⑤) 尽可能让用户成套地试穿产品，言语上说明：“您连同这条裤子一起试一下，能够愈加好看衣服效果”。这么能够愈加好地展示产品效果，同时促进客单件提升。

2) 试衣中

- ①) 导购应在试衣间外等候用户试穿，同时想象用户穿着效果，为用户寻求更适合产品；用户若单件试穿时，应为用户选择成套搭配产品（包含饰品）；其它人员有空应配合取货；
- ②) “投其所好”选择用户好友爱好话题和其“聊天”，或发动用户好友为用户挑选更适合产品，降低其等候无聊感；
- ③) 预估用户试穿好时间，问询用户尺码是否适宜，并引导用户走出试衣间；
- ④) 店铺旺场时，可就近接待试衣间周围用户，以免用户被忽略，但应注意留心接待第一个用户，当其出试衣间时，应优先为其服务，对第二批用户致歉并请其稍候；

3) 试衣后

- ①) 用户试穿出门时，首先问询穿着尺码是否适宜，尤其是试穿裤类产品时，并利用专业知识帮助用户查看尺码是否适宜；

关上试衣间门，引导用户在镜前观看穿着效果，并帮用户整理衣服，如拉直裤脚、拉上拉链、扣上扣子、领子翻正、衣身拉直、肩部摆正等；

②) 引导用户观看穿着效果，并给合适评价和赞美，能够结合产品和用户介绍衣服穿着知识，如衣服尺码最关键是看肩宽是否适宜等；一定要适时帮用户量裤长以缩短用户考虑时间，促进成交；

③) 两人以上同行，需请用户好友给用户评价，若评价肯定则会愈加快成交，若否定可请用户好友再为用户寻求更适宜产品，则能得到用户信任；

④) 尊重用户和其好友意见，不和其争论。

5、留心成交信号，促成销售

- 1) 微笑倾听、点头认同、有耐心、要有间歇性眼光接触；
- 2) 针对用户试穿后效果及用户本身意见，进行全方面、中肯评价；
- 3) 为用户提供产品在穿着效果上、搭配上等各方面知识，让用户对产品更有信心；
- 4) 合适语言暗示，提醒用户购置这套产品很适合、超值，加速用户下决心；或可依据用户反应，基础认可话，能够直接帮助用户下决心；
- 5) 若用户最终选中产品本店库存无规格，应立即给调货；或请用户留下电话号码，待到货后通知客人来提取或送货上门。

6、收银服务

专卖店（有电脑、POS 系统）

- 1) 接待导购员负责拿产品并引导用户到收银台处进行买单；
- 2) 收银员接过产品，和用户进行确定产品，并可再次进行附加推销；
- 3) 主动询问用户是否有我们 VIP 卡，能够为 VIP 制度进行宣传；
- 4) 唱收唱付，双手服务，注意尽可能不能找给用户硬币；刷卡用户一样需双手服务、唱收唱付并签字确定票据；
- 5) 将折叠好货物整齐放入大类指定手提袋，将销售小票放入装有货物手提袋中，并在袋口中央处用透明胶封起，便于用户携带同时预防外掉。

商场（无电脑、POS 系统）

- 1) 将用户产品拿至开票台开具商场统一销售小票；
- 2) 双手将小票递给用户，并指导用户前往商场收银台买单，闲时应亲自引领。

7、统计用户档案

- 1) 结合终端 VIP 管理制度，达成 VIP 办卡条件，通知用户并请其完整填写 VIP 申请表，未达成终端 VIP 办卡条件，可请用户办理积分业务；
- 2) 填写前应向用户具体介绍我们 VIP 制度和积分制度，让用户感受到好处，同时需仔细核实相关内容，对于不清楚立即和用户进行确定，并在旁边备注；
- 3) 对于用户担心电话号码、住址等隐私资料，需通知用户，我们填写资料目标是为活动内容通知、优惠券、生日礼品等寄发、售后服务开展，不会轻易打搅更不会外泄，请用户放心；
- 4) 送走用户后，依据表单资料，将相关信息录入 VIP 管理平台（未开通则录入统一汇总表中），并将手工表单进行归档；
- 5) 购置七天内电话回访，问询穿着效果及意见反馈，并提醒用户以后到本终端能享受服务；节日短信问候、活动前短信通知活动内容、积分升值和兑换时限提醒及 VIP 制度中要求其它增值服务开展。

8、欢送

- 1) 收银台前通知用户装包货物数量和货物明细，并请用户进行确定；
- 2) 双手递交手提袋给用户，送至店铺门口，并帮用户开启店门；
- 3) 利用标准送宾语：“请慢走，欢迎再次光临九牧王”。对于不一样熟悉程度用户，送宾语能够有所调整，尤其对于老用户时，语气应像好友似交往，如：“您慢走哦，下次带您好友一起过来哦”等有利于深入拉近相互距离；
- 4) 注意应遵照“先送后迎”标准，先将前一批用户送走，再招待进店其它用户；
- 5) 不管用户是否产生购置，导购员均必需保持一致服务态度，礼貌周到，微笑送宾并诚邀再次光临。

六、交接班

- 1、晚班人员需提前30分钟到岗和早班人员进行工作交接；
- 2、货物点数

为了确保店铺财产安全，明确产品损失责任人，在交接班时必需对卖场产品数量进行清点。

- ① 依据分区管理进行货物数目标清点；

- ② 点数时勿遗漏橱窗陈列台、精品柜、卖场抽屉等处；
- ③ 各分区数量和昨日数据查对，有误找出原因，无误在交接统计本签字确定。
- 3、为确保对用户服务质量，两班交接时有用户进店，仍由早班人员接待；
- 4、收银员交接，要确保完成现金、表单、存款凭证、待跟事项交接等；
- 5、晚班人员应仔细阅读当日早会统计，以确保日常工作顺利开展；
- 6、早班人员下班离店前必需由晚班人员进行随身行李检验；
- 7、店长依据店铺实际情况，确定是否需要开交接班会议。

七、结束营业

- 1、接待好最终一位用户，只要有用户进店均须保持热情；
- 2、店铺各分区导购对区域内产品进行核查，确保无短少；
- 3、补足售出产品，以确保次日正常营业
- 4、收银员清点现金、刷卡金额、小票等相关数据，填写销售日报等表单，并提报企业；
- 5、查对POS数据，立即验收，提交日结，关闭电脑；
- 6、收银台、卖场、仓库、服改间等处整理和清洁；
- 7、关闭除门头LOGO外基础用电，互查随身包袋，锁好店门。

店铺工作补充事项

一、淡场时工作安排

店铺应该安排好淡场时间工作，不然轻易出现人员疲累、激情度降低等不良现象。

- 1、开展专业知识学习，如：面料知识、卖点、销售技巧、陈列标准等学习；
- 2、可对区域内产品陈列进行小幅度调整，包含正挂产品更换、色系调整等；
- 3、可对用户进行电话回访及VIP资料整理，但必需区分时间段，不得影响用户；
- 4、帐务处理、收银台事务整理和清洁或可组织人员对仓库进行全方面整理；
- 5、维护好各分区内各项工作符合标准要求，如：陈列、卫生、产品整齐度等
- 6、店长可依据实际情况进行人员轮换休息，但不得影响正常营业。

二、客诉处理注意事项

客诉妥善处理是我们日常服务一部分，每个人全部应该认真对待。

- 1、对待客人投诉亲切接待，乐于帮助，切忌推委责任
- 2、站在用户角度以相同心理聆听，了解问题所在和用户需求；
- 3、表示了解并坦承错误，正面沟通以期为用户处理问题；
- 4、不能达成共识时，求援客服或直接上级，以求缓解矛盾；
- 5、切忌和用户争辩，尤其注意不得在卖场争吵，以免影响其它用户购置及正常营业。

三、终端安全管理

各店长为店铺安全第一责任人。

- 1、店铺严禁明火和高功率电器，尤其是仓库重地消防管理；
- 2、店铺严禁食品过夜，以免产生鼠患，不然会带来不可低估损失；
- 3、如遇人身意外伤害，应第一时间帮助伤者，并设置标识警示勿进危险区；
- 4、突发性停电应做好卖场货物防损，联络电力系统或物业同时通知企业；
- 5、如遇外界偷窃或抢劫等恶性事件，务必保持冷静、做好现金管理同时权衡利弊，并依据实际情况通知企业和警务系统寻求帮助；
- 6、如发生重大事故或天灾如台风、火灾等，有安全顾虑应暂停营业，向用户说明情形并帮助将用户疏散至安全地点，且据实汇报企业以寻求支持。

第二章 标准篇

一、店铺日常行为规范

店铺是我们共同工作环境。为了营造好工作气氛、提升工作效率、提升业务技能、提升店铺业绩，我们一定要严格要求自己。要坚信只有我们每个人全部去遵守规则，摆在我们眼前问题将迎刃而解。我们是店铺一员，只要双脚踏入店内，我们就要以这么标准来要求自己。

- 1、进入店铺见到同事一定要做到：亲切微笑、家人般问候、战友间激励。
- 2、必需严格根据企业《服务礼仪规范》相关内容实施。
- 3、在店铺卖场内，必需遵守以下事项：

➤ 当班人员在卖场内必需展现最好工作精神面貌，只能根据标准站姿、蹲姿、走姿

停留在卖场，其它和工作无关行为不能出现在卖场。

- 任何休息行为、私人事务只能在职员休息区内进行。比如：看书报、吃东西、喝水、扎堆聊天、照镜子、嬉闹等
- 任何事项需要离开卖场必需通知当班同事，并确保卖场有 2 人及以受骗班工作人员
- 当班期间只能接待工作上相关事情，特殊情况需要向当班责任人请假离开卖场处理。
如：亲友到访
- 当班期间不得随身携带手机

4、在仓库内，必需遵守以下事项：

- 有工作间/休息间店铺，仓库内只能存放货物及企业财产，不得存放私人物品
- 仓库由专员负责，店铺其它人员进入仓库需和仓库责任人沟通确定
- 任何人不得在仓库内做仓库工作职责以外事情
- 任何饮食产品不得带入仓库食用或储存

5、职员休息区，必需遵守以下事项

- 除企业配置电器外，其它电器不得在店铺内使用
- 休息区仅限企业职工使用，非本企业人员不得入内

6、店铺相关信息严禁向企业以外任何人员（尤其是有不良动机竞争对手）透露，包含：销售数据、货物信息、VIP 资料等

二、终端服务礼仪规范

服务礼仪是大家在社会交往活 动中约定俗成程序、规则、 方法表现律己、敬人过程即：礼貌、礼节、仪式、仪表；终端服务礼仪是代表整个企业、企业形象；从而提升企业品牌价值，提升终端销售；

1、形象服务规范

1.1、导购员仪容仪表得体大方,化淡妆（无浓妆抹，鞋（包头鞋）袜洁净并和衣着搭配，无佩带过多首饰，衣服熨烫平整，发型得体整齐），男生需要打啫喱

1.2、统一九牧王工装形象，穿包头黑色皮鞋；

备注：新进人员在未领取企业统一工装之前，要求上班着正装：白色衬衫（冬天可外加小西装）+黑色裤子+黑色包头皮鞋

1.3、发型统一，统一束起（详见服务礼仪，仪容仪表）

1.4、保持口气清新，无异味

2、语言服务规范

2.1、微笑

微笑是个简单动作，它能够拉近和用户间距离，给用户亲切、阳光、熟悉、愉快感觉。所以微笑是导购员销售技能中必需要含有能力。

最好微笑状态：亲切、自然、愉悦

2.2、声音是一个传达方法，能够告诉用户我们已经准备好为她服务，同时也是通知同伴有客人进来，做好相关帮助工作准备。

要求：

语音：吐字清楚。

语气：亲切、清爽、不拖拉

语速：中速。不可过快或过慢。过快，用户听不清楚，给用户造成心理迷惑；过慢，给用户感觉是不尊重、不重视。

2.3、统一欢迎语“先生/小姐，您好！欢迎光临九牧王男装”15度鞠躬，2秒，必需保持微笑

2.4、统一送别语：“请慢走，欢迎再次光临九牧王”15度鞠躬，3秒，必需保持微笑

2.5、统一电话用语规范：“您好！九牧王XX店，XX为您服务。”

2.6、当去仓库拿货物需要用户等候时：“请您稍等，我们去仓库取您适合尺码！”

2.7、取货回来后对用户说：“先生/小姐，不好意思让您久等了，这是您穿尺码”

2.8、改裤脚时：“先生/小姐，改裤脚需要大约15分钟时间，您能够到我们休息区等候！（导购进行一杯水服务）”

2.9、改完裤脚：“先生/小姐，不好意思，让您久等了，您裤边改好了！”

3、站姿

3.1、微笑，V字站立，双手至于小腹前，自信，挺胸收腹

3.2、导购员站立标准，没有不良举止（吃瓜子、闲聊、补妆、嚼口香糖、打私人电话、靠墙倚桌等）

4、走姿

步伐是展现自信、魅力最关键信息之一。轻盈步伐传达出来信息是自信、专业、心情愉快。拖沓步伐传达出来信息是不自信、业务不熟练、心情低落。

4.1、男导购员跨幅：40 公分左右，女导购员 36 公分

4.2、实施关键 上身挺直、面带微笑、眼光平视、精神饱满、干脆利落、步伐一致、节奏自然、间距合理

5、蹲姿

5.1、高低式蹲姿，交叉偏腿式蹲姿，不得翘臀

6、介绍衣服手势

6.1、五指并拢自然挥手，同时眼光跟随手移动轨迹巡视并定格

6.2、手拿衣架手背拖起衣服和用户保持 1 米左右距离

7、试穿服务礼仪

7.1、试穿衣服时，若是上装，应先将上装解开，应将衣服挂到试衣间，引导用户试穿

7.2、率领用户到试衣间试穿衣服时，应先敲试衣间门

7.3、当用户试穿衣服时，导购员应在门口守候，并进行询问尺码大小适宜是否

7.4、用户走出试衣间时，应给整理裤脚和肩部等并合适赞美

8、量腰围服务礼仪

8.1、和用户保持 50 公分距离“先生，您好，我帮您量一下腰围，请您站好！麻烦您不要低头”

8.2、迈出右脚，把软尺沿用户腰部皮带位置上，从左侧绕到右侧。绕过一圈以后，应有 1 个手指松度。

8.3、收回右脚，站直，和用户确定腰围“先生，您好，您腰围是…”

9、量裤长服务礼仪

9.1、“先生，您好，我帮您量一下裤长”“请您站好，双脚并拢，头不要低”

9.2、“先生，您平时裤子全部是提到这个位置吗？”

9.3、导购员站在用户左侧蹲下，软尺子从腰围处，沿裤中缝到后脚跟二分之一，确定裤长

9.4、站立后，和用户保持 50 公分距离，“先生，您裤长是…您平时裤长是这个吧”

10、收银服务礼仪

10.1、“先生，您好，一件**，一件**，总共是**元，请问有 VIP 卡吗？请问您是刷卡还是付现金呢？”

10.2、双手接钱“先生，您好，总共是**元，收您**”

10.3、刷卡“先生，您好，总共是**元，麻烦您输入一下密码”

10.4、双手递钱“先生，您好，总共是**元，收您**，找您**”

10.5、双手递收银小票，“先生您好，麻烦您签字确定收银”

10.6、双手接回小票，并确定用户姓名

10.7、双手递物“**先生，您好，这是您**（如衬衫），麻烦您在洗涤时详见洗涤说明”

10.8、送别“**先生，您慢走，欢迎您下次光临九牧王”

11、打包服务礼仪

11.1、和用户确定购置货物件数，规格，款式；

11.2、提醒用户要对所购置产品进行质量检验；

11.3、吊牌放入衣内，按各大类产品折叠标准折叠整齐

11.4、裤子腰牌朝上，装入手提袋

11.5、用透明胶封住口袋

12、送别服务礼仪

12.1、帮助用户提着打包好货物，在前引领，并为用户打开店门

12.2、在门口处将装衣服手提袋双手递交给用户，注意袋绳处中间空出，便于用户接过手提袋

12.3、统一送宾语“请慢走，欢迎下次光临九牧王”，对老用户可灵活利用，如“您慢走啊，下次记得带您好友一块过来看看哦”，以拉近和用户距离

13、售后服务规范

13.1、电话回访，准备工作到位，在一周内给用户电话或短信回访，告之产品洗涤保养及了解产品穿着情况

13.2、用户投诉处理 礼节性道歉. “不好意思, 给您添麻烦了!” 一杯水服务, 倾听、统计、并做好用户异议处理表单填写, 处理过程每 3 天要主动给用户电话反馈进度。

三、终端货物管理

货物是服装行业灵魂, 要想提升终端销售, 提升终端形象, 货物是必不可少物质支柱; 所以货物管理是店铺运行管理中不可缺少部分;

1、到货步骤及注意事项:

- 1.1、店长应在分企业员工面前进行点数和签字确定;
- 1.2、检验货物质量安全 (如有问题必需立即向分企业反馈及退货)
- 1.3、做好货物进销存账本; 方便于天天、每个月货物盘点;

常常存在不合格原因以下:

- 1) 缺乏单据
- 2) 单物不符
- 3) 窜规格
- 4) 次品

- 1.4、检验合格后, 在每件产品吊牌处贴上对应价格标价签

2、产品进仓注意事项:

- 2.1、安排天天仓库值班人员 (关键负责当日仓库整理);
- 2.2、货物进仓前安全质量检验;
- 2.3、仓库货物分区摆放; 根据年份将新品和往年产品各分区进行摆放, 方便于整理、查找、退货; 仓库根据大类产品进行摆放, 西装类、休闲衬衣、皮衣、风衣根据挂样式摆放, 其它品类根据叠装式摆放; 产品根据货号、规格进行有序摆放;

- 2.4、仓库卫生及整齐程度

- 2.5、防火、防潮、防盗方法

3、产品上货

- 3.1、货物出样需要进行产品质量检验, 并检验标价签上价格是否正确;

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/415344310002011304>