



“察颜观色”当好穿衣搭配参谋是门学问

姐妹花记者体验丽州商城经营户的一天

镜头一:微笑服务+一站式购物模式让顾客省时省力



刚到一楼的济州岛服装店,一位漂亮美眉正在经营户王女士的陪同下试穿衣服,换上雪纺纱料的裙裤一体衣

后,女孩修长的身材恰到好处体现了时尚之美。

这套穿着比较淑女,这款就相对突出个性了。王女士忙前忙后帮其整理,并陪同在镜子前左右观摩,热情地与之聊天。随后,她又赶紧拎了一款阔腿裤让其试穿。

在顾客换衣期间,王女士耐心等待一旁,待换上新衣后,又赶紧陪同镜前量衣,细观后一致认为之前那套好看。经过简短交流后,顾客果断选了雪纺纱料的裙裤,满意离开。

期间,记者曾试着与顾客交流,但总找不到合适的语言套近乎,最终只能旁观。这位应该是老客吧?好像你俩之间都没怎么交流,相处挺默契的。等顾客离开后,记者好奇不已。

她是多年的老客了,还介绍了好多朋友来店里消费,往往相处久了就知晓每位顾客的喜好、款式等,现在就像朋友一样了。王女士说,在商城经营了10多年,建立了固定的消费群,近年来随着经营模式的不断变革,商家的经营理念也

随顾客的需求而改变,除了做好微笑服务外,更要准备好充足、优质、款式多样的货源,满足消费者的个性需求。

今年商城新招投标后,王女士与朋友合伙租下多间店铺,并在金华等地开分店携手创业发展。现在注重薄利多销,门店多了销路更广,进货充足后才能满足各阶层人士的需求。王女士说,店里秉承一件也是批发的经营理念,每周至少一次前往杭州、深圳、香港,乃至韩国、日本等地进货,采购源头商品,减少中间差价,最大程度让利消费者。

每周一次跑市场不仅能采购到时尚、最新的货源,还能及时掌握时装最新潮流,走在时尚的最前沿。同时,店里还专门请了2位专业模特、时尚顾问,通过个性化的试穿搭配,拍照发微信与顾客分享交流穿衣心得。下一步还准备在商场开间鞋店,满足消费者一站式采购的需求,同时筹备开服装分店,摊薄成本,实现共赢。王女士说,希望通过恰到好处的微笑+一站式的购物环境留住消费者。(图 经营户在整理时尚服装)

镜头二:优质品牌+舒适的脚感拥有固定老客群

像王女士一样,二楼贵足坊鞋店的徐女士也有其独到的经营理念。暖心微笑服务固然重要,但货源充足、款式新颖、穿着舒适也很重要。徐女士说,自己在商城经营了10多年,不仅在进货渠道中总结了丰富的经验,还拥有了一批忠实的顾客消费者。

记者在店里值班时,恰巧来了一位新顾客。有喜欢的鞋子吗?徐女士温柔的试问。见对方不吭声,她又像唠家常似地与对方聊天:喜欢跟高的还是低的,现在这款很受消费者的喜欢。

我想买一双细跟,且有点高的那种。在闲聊中,顾客扫了一遍店铺后对徐女士道出自己的真实想法。

这段时间恰逢换季了,款式相对少一点,大多数高跟鞋都是这种粗跟



的。对于顾客的要求,徐女士如实告知,虽然没能成交,但还是热情地目送顾客离开。

在这期间,记者虽然尝试着与顾客沟通,碍于面子始终没能说上话,怕说错话导致生意泡汤,只能假装选鞋子。与顾客交流确实需要窍门,暖心服务尤其重要。徐女士说,其实顾客一进来,自己凭直

觉细心观察了对方的穿着喜好,然后通过闲聊了解对方的需求,在交谈中过份热情、冷淡都不妥,只有营造温馨的购物环境,才能让消费者享受到宾至如归的感觉。

谈及与顾客的交流方式,记者虽然知晓其中的奥秘,但做起来实属不易,在20分钟的守店过程中,先后进来4批顾客,记者始终保持着招牌式的微笑,不过生意均未能成交。

近几年虽然受电商等诸多因素的影响,生意普通难做,顾客选择商品更有针对性了,不过鞋子有其特殊性,消费者更青睐于到实体店选购。徐女士说,自家代理的几个品牌质量好,款式潮,最重要的一点是脚感舒适,因此顾客群比较稳定,生意明显好于往年。

(图 记者体验导购员工作)

镜头三:贴心服务+当好参谋留住更多消费者

记者来到三楼经典宝贝屋童装店。童装销售有别于其它,要细心铭记每个孩子的个性特色、家长喜好等,才能做好参谋。经营户楼女士说,在商城经商20多年,拥有稳定的客源和品牌经营商,形成了进货+销售的良性循环关系网。

交流期间,楼女士边忙着答题,边忙着搭配各种服装。快到端午节了,合适的话准备给3岁的侄女、7岁的外甥女、15岁的儿子买衣服。一位顾客快人快语地说,侄女肤白、身材修长,喜欢公主装;外甥女是个女汉子,皮肤黑,倾向运动款。听闻后,楼女士利索地选出两套公主款、两套运动款供选择。短短几分钟,顾客便选定了3套衣服。

瞧!这款黑色的衣服很受青少年喜欢,估计你家儿子一定会喜欢。楼女士又拎出一件黑色的T恤衫。刚开始,顾客看到个性十足的衣服还犹豫不决,但最终收入囊中,还另搭配买了一条裤子。

短短10分钟,在楼女士悉心、热心、耐心的推荐下,顾客共选购了4套服装。现在的消费者绝大部分首要注重品质,其次是款式、品种、充足的货源等。楼女士说,经营童装多年,摸索出了一些经验,更建立了稳定的采购、经营、售后服务的良性循环经营模式。

在与顾客交流时,记者一直跟随认真学习,并发现楼女士是童装方面的行家里手,不仅能通过细微观察了解顾客



的喜好,还能根据描述帮助顾客选购心仪的衣服,最终让消费者满意而归。

(图 正在试穿新衣的宝贝们做鬼脸)

在大家眼里,服装鞋帽销售行业的经营者们每天生活过得美滋滋的,他们不像其它行业的职员一样,朝九晚五四处奔波,大多时间可以呆在环境舒适的商场里,穿着靓丽的时装,化起时尚的妆容,漂漂亮亮当好消费者的生活顾问。

近日,记者带着好奇心走进丽州商城,零距离体验了一回服装等经营户的工作日常。其实,服务行业并非大家想象的那般容易,她们整日忙忙碌碌,要细心耐心学会察颜观色、学会适时推荐新款服装、熟记码数分类等细微工作,通过亲切的微笑送去贴心暖心热心的服务,最终赢得消费者的青睐。

记者 李艳华



记者手记:当好经营户也是一门高深学问

体验期间,记者曾数次尝试着与顾客交流,但均碍于面子未能如愿,原因无非怕不专业吓跑顾客,或专业知识不够搅黄生意,或摸不透对方喜好影响顾客心情。其实,在大家眼里称职的经营户,除微笑服务外,更需要敏锐的洞

察力,以及专业的行业知识和丰富的销售经验。

正如有的经营户所说,若能熟练地运用打招呼、留意客人需要、鼓励试穿等手段,效果将事半功倍。而这些均需要他们拥有高情商、与人良好沟

通的能力,以及始终保持满格的热情和身上散发的活力、专注力。

其实,在丽州商城这个老牌购物商场里,除舒适的购物环境,以及样品全款式多、价廉物美等商品优势满足广大消费者的个性需求外,商场经营

户们贴心、细心、暖心的服务是更为重要的致胜法码。因为这能让消费者体验到愉悦的购物经历,且在节省时间和精力之余,还能轻松做个时尚淘宝达人,享受一站式购物带来的无穷乐趣。