

# 最新销售家具导购工作计划(精选8篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 销售家具导购工作计划篇一

一个月已经过去了，经过这个月的实习，我现在将我的工作总结以及心得呈现如下，希望各位给与指导和建议。

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。

以上就是我一个月以来的总结心得体会，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。

不论你是单一团队的领导者还是多个团队的管理人，团队管理工作都是你职权范围内一个重要的组成部分，范文之工作总结：团队管理总结团队管理经验。

对于每一位参与团队管理工作的人而言，《团队管理》是一本不可或缺的重要读物。它向你提供了达成计划所需的技巧、建立团队成员间的信任、激发团队最大的潜能等方面团队管理经验知识，为你能专业化地管理好你的团队创造了有利条件。另外，团队管理总结了101条简明提示，为你提供重要而实用的团队管理经验。

后半部分有个自我评估练习，使你能正确地评估自己的领导能力，并针对自己的不足加以改进。了解团队运作团队合作是所有成功管理的根基。无论你是新手还是资深管理人，对你而言，管理好团队都是重要且具激励性的挑战。

## 销售家具导购工作计划篇二

第一、认认真真，做好本职工作。

2、勤快，团结互助。导购工作是一件很琐碎和繁琐的工作，辅件多，工序烦，稍微偷懒就可能给错误的出现留下隐患。一个订单往往是由很多部门来共同完成，一个人的力量在整个工作中显得非常渺小，只有大家团结互助精心合作才能保证订单的顺利完成。

3、认真细心，做事用心。这样才能避免自己犯错误，才能发现客户可能存在的错误，把一些错误杜绝在源头上，减少人工和财物的浪费。如果这些错误能及时发现并处理的话，就不会造成什么样的严重后果。可想而知。我觉得作为我们导购只有从内心深处清醒的认识到：任何人都可能犯错误，但只要认真工作，对每个细节都特别注意就会避免这些错误的发生。

#### 4、吃苦精神。

做导购员一定要有吃苦精神，销售是一件容易的事更是一件困难的事，想做好它就是一件不容易的事。所以我们要做的不仅是接待客户学好产品知识这么简单。要根据客户的要求和自己的经验为客户做出完美的计划和完美的产品，如果有可能的话，我们应该去厂里参观学习，了解生产过程，便于自己工作更好的开展。

#### 第二、处理好跟客户和外部协作单位的关系。

学会做人，处理好关系，做好事情。就像国家跟国家之间的关系一样：没有永久的朋友和敌人，只有永久的利益。从本质上来讲，跟客户和外部协作单位的关系也是如此。正是由于合作能够跟双方带来各自需要的利益，才会产生双方的合作关系。作为商人，追求的最直接的东西就是利益，没有钱可以赚的话，你对他再好也没有用。如果有钱赚的话，其他方面要求可以适当降低。认清了这一点，在处理与相关主体的时候，就可以以拿捏好分寸，嬉笑怒骂，收放自如。

回首过去，自我认为还算取得了一些微不足道的成绩——当然，这些成绩的取得无不包含着领导的不懈关怀和同事的鼎力协助——但同时我也深刻地认识到自己在工作中也还有很多不足之处，需要在下一阶段的工作中进一步的学习和改进。

第一、进一步加强向领导、向同事、向客户学习的力度，不断完善自己。学无止境，特别是对于我们年轻人，要时刻保持着一颗虚心上前的心。

第二、加强订单资料的整理，理顺文件夹中的订单资料。这点在过去的一直都做得不好，主要是没有从心底上彻底认识到其重要性和没有养成良好的习惯。

第三、加强生产工艺、加工过程知识上的学习。这是目前我

们导购员普遍欠缺的一块儿，也是非常重要的一块儿知识。作为一名导购，如果缺乏这方面的知识，那么其知识结构是不完整的，操作起订单来心里也不够踏实。公司如果能够组织和加强这方面知识的培训，那是再好不过。

第四、进一步规范自己的工作流程，加强工作的计划性。规范的工作流程可以大大减少出错的几率。在新的一年里要严格按照规范的流程操作订单，避免一些低级性的错误出现，减少混乱，养成良好的工作习惯。增强自己工作的计划性，这样可以避免遗忘该做的事情，减少丢三落四现象的出现，并改变自己急性子的性格。

第五、如果有机会，要多出去开发客户，在销售上增强自己的能力，进一步的发展和完善各方面的能力。

## 销售家具导购工作计划篇三

一、在对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

二、在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。

三、我们要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能相结合。

四、今年对自己有以下要求

1：要每月要增加1个以上的新客户，还要有到个潜在客户。

2：要一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

3: 见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。

4: 对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一直的。

5: 要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

6: 对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

7: 客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

8: 自信是非常重要的。要经常对自己说你是最好的，你是独一无二的。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

9: 和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

10: 为了今年的销售任务我要努力完成6000台的任务额，为公司创造更多利润。

以上就是我这一年的工作计划，工作中总会有各种各样的困难，我会向领导请示，向同事探讨，共同努力克服。为公司做出自己最大的贡献。

## **销售家具导购工作计划篇四**

济发展和人民生活水平提高的需要做出新的更大的贡献。

## 一、把北京市家具行业发展规划制定出来。

我国经济的高速发展，北京建设的日新月异，人民生活的显著提高，奥运行动计划的实施，为北京家具业的发展提供了广阔空间和无限商机，为了更好地适应这个新形势，摸清北京市家具行业的家底，对企业的规模、年销售额、实现利润，从业人员等基本情况进行调查了解，把会员基本情况档案建立起来，通过对全体会员总体水平的调查了解，可以基本构成和反映北京市家具行业的主体水平，召开各种类型企业座谈会，征求意见，请专家论证，进一步组织编制比较客观的比较接近实际的北京市家具行业发展规划，提高规划的权威性、指导性，为北京市政府制定家具行业发展计划提供有力的依据。

## 二、继续发挥协会优势，办好家具展览会。

准的世界级品牌。同时，提供一个厂商产销衔接，互相学习，互相交流，从而带动全行业发展的重要平台。

协会协助中国家协办好广州展、上海展，通过一系列的组团办展，进一步打造北京家具产品名牌，扩大影响，为北京家具更快地走出北京、走向国际市场搭建平台。

为配合奥运场馆项目，国家部委、市政府采购办公家具项目的需要，协助中国家协办好6月份在北京举办的第二届中国办公家具展览会，为企业提供更多的商机，促进北京办公家具再上一个台阶。

## 三、组织多种类型的研讨会、培训班和专题报告会为企业服务。

随着北京奥运会行动计划的实施，中国加入wto经济持续的高速度发展，家具市场国际化进程加快，国内外市场竞争将更加激烈，优胜劣汰已成为大势所趋。面对我们产品的总体水

平与发达国家相比还存在一定差距，反映在产品品种少、质量差、劳产率低，缺乏市场竞争力等而实质是我们在管理、设计、技术、材料、营销等方面的落后。因此，必须下力气抓好企业在管理、设计、技术、材料、营销等方面的创新。

1、管理创新方面，要用现代管理理念，管理手段代替传统家族粗放式的管理，实现从个体式向群体式，发挥集体核心领导体制转变，充分发挥企业核心竞争力的作用。在管理手段上加大企业信息、客户资源、工艺流程、物流管理方面更多的采用现代化技术，代替粗放式的管理模式，向管理要效益、要质量、要品牌。

2、技术创新方面，主要是设计创新和生产技术创新。设计是家具的灵魂，设计的本质是个性化的创造，设计的出发点是以人为本，设计的成果是市常目前，我们的产品设计多是模仿或稍加改进的。设计开发新产品步子不大，造成市场千篇一律、缺乏亮点，已无法满足人们日益增长的个性化的需要。因此，企业的兴衰都与家具的原创设计，创新设计密切相关。究其主要原因：一是知识产权保护立法不够，二是设计人员奇缺，因此，要努力创造尊重人才，尊重知识产权，保护他人专利的良好氛围，引进或培育大批的设计人员，才可以改变目前落后的局面。在生产技术方面，国外主要先进技术我们北京基本上都有，但分散、不配套，先进的技术不能集中的反映到产品上，致使产品不先进造成资源的浪费。技术的创新在于先进技术的整合，只有这样才能提高质量，提高劳产率。

3、营销创新，由于市场经济的发展，营销在企业的地位是企业的龙头。因此，营销创新首先要解决观念创新、手段创新，所以企业要建立现代化的信息流通体系，用现代化的手段获取市场信息。分析市场信息、指导和确定市场定位，为企业发展提供依据。当然，还要抓住消费者的消费心理，确立消费者满意和信赖的质量保证体系和企业的名牌战略，以及恰到好处的与消费者交流的平台。

协会将针对在管理创新、技术创新、设计创新、营销创新等方面的工作内容，组织专题研讨会、报告会、多种类型的培训班、经验交流会，为企业的管理升级，产品创新、质量认证、技术培训等方面提供服务。

今年，我们还将根据奥委会、市政府采购办公开招标、邀标的要求，积极参与并组织专家工程技术人员，参加中央各部委、市、区县政府采购办公家具项目的招投标竞标工作的评委和技术指导工作。为政府和企业服务。还将根据企业在编制标书中的问题和不足组织专题讲座报告会，以提高企业在竞标工作中的竞争能力。

#### 四、规范家具市场引导消费、保护消费者的合法权益。

为了进一步推动《室内装饰装修材料木家具有害物质限量》等10项国家强制性标准的实施，积极参与市质量技术监督局，市木材、家具质量检验站的市场抽检活动。根据市场调查，草拟制订北京家具市场的行规行约。与中国环境标志认证中心、市木材家具质检站合作，开展推荐“绿色环保家具生产企业”和“绿色环保家具展销市潮的活动。把《木家具有害物质限量》等强制性国家标准纳入这类活动的考核之中，使“质量可信”、“家具市场规范单位”的推荐活动，更加规范化，提高生产企业产品向环保、安全、健康的方向发展。通过有影响报刊和信息予以公布进一步达到扶优治劣、引导消费、规范家具市场的目的。

#### 五、培育和宣传品牌意识、实施名牌战略。

牌企业为龙头，打造北京地区知名家具企业及其品牌，推动家具行业的发展

本新闻共2页,当前在第1页12,希望能帮助您!



## 销售家具导购工作计划篇五

- 1、加强商品进、销、存的管理，掌握规律，提高商品库存周转率，不积压商品，不断货，使库房商品管理趋于科学化、合理化。
- 2、明确全店销售目标，将销售任务细化、量化，落实到每名员工并进行相关的数据分析。
- 3、在节假日上做文章，积极参与公司的各项促销活动，及店内的各项活动，充分做好宣传及布路的工作。
- 4、做好大宗、集团购买的接待工作，做到一人接待，全面协调，让顾客感到方便、快捷的服务。
- 5、知己知彼，通过市场调研，分析总结存在的差距，及时调整，以顺应市场的发展变化，提高市场占有率。
- 6、可能的降低成本，开源节流，以减少开支。
- 7、日常管理，特别是抓好基础工作的管理。
- 8、加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质。
- 9、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。
- 10、增加各部门、各兄弟店面的团结协作，创造最良好的工作环境，发挥员工的工作热情，逐步成为一个秀的团队。
- 11、店内人员的培训工作，培养员工的集体荣誉感和主人翁意识，以店为荣，让每位员工充分发挥各自的潜能，使之具有爱岗敬业、服务热情周到的高素质人才。

12、分明的奖惩制度，以激励和约束员工的工作，使全店成为一支团结协作的集体，在竞争中立于不败之地。

13、各种合理的、能够利用的条件，创造、布路良好的店面环境，树立良好的商业形象，尽努力使顾客在布局合理、宽松、优美、整洁的环境中享受购物的乐趣。

14、创造良好的外围环境，协调好与邻里、安防人员、政府部门的关系，减少不必要的麻烦。

15、经常总结，总结过往经验将没有做好的事情分析并且吸取教训找出原因及解决的办法；已经成功的事情寻找实施时的不足把这些经验投入到未来的工作中去，更好的运用到实际当中为将来做铺垫。

16、经常与我店周边地区政府及相关部门沟通，为今后我店在店外搞各种促销活动需要帮助时创造良好的条件。

不积跬步，无以致千里。点点滴滴，造就不凡，过去的一年中，由于工作经验的欠缺，我在实践中暴露出了一些问题，虽然因此碰了不少壁，但相应地，也得到了不少的磨砺机会，这些机会对我来说都是实际而有效的。在今后的工作中，我将不断加强个人修养，努力学习，努力提高工作能力，适应新形势下本职工作的需要，扬长避短，发奋工作，克难攻坚，力求把工作做得更好，树立起良好形象。人生能有几回搏，在今后的日子里，我要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。

## **销售家具导购工作计划篇六**

1、作为有前景的品牌店的店长一定要懂管理、熟业务、责任心强。

2、管理品牌店必须有一套科学的管理制度。

3、店长及店员必须有高涨的工作热情，良好的工作心态，能积极为本店的销售做出应有的贡献。

4、在经营上要本着“发展新顾客、(法制宣传活动计划)稳住老顾客、扩大品牌店在青冈的影响力”的理念，让xx的服装在青冈人心中生根发芽。

我深深的感受到品牌家具非常适应现在人的需求，只有优雅的环境、高质量的服务、热情的售后才能吸引顾客到我店购物，让他们体会到品牌家具的质量好、品牌店的员工素质高，和售货员能做到近距离的沟通。无论是进货渠道、还是销售方法以及公司的售后服务，都让我感受到品牌的力量无穷的。xx的管理是科学的，我愿意为品牌店的经营献出自己的力量。

1、销售额完成xx%较去年同期增长xx%经常变换店铺的陈列，吸引顾客，在顾客在店前停留的时候，要把握好时机，想办法把顾客请进店里来，保持微笑，让顾客觉得你很亲切，在顾客进店后，注意顾客的一举一动，观察顾客的微表情变化，当顾客用手接触某件服装时，说明对这件服装感兴趣，那就要简单介绍该件服装产品。介绍完后，可以叫顾客试穿，突出产品的卖点，当顾客试穿的时候发现服装适合自己，就要适当地附和着并加些赞美之词。当顾客对产品更加感兴趣的时候，就会考虑购买。另外还依仗兴隆大家庭对我店的宣传以及老板的精心策划、科学管理以及合理宣传。

2、培养员工3名，达到对xx企业理解、熟练掌握销售技巧的水平，平时让她们多学习理论知识，然后将理论知识转化为实践，结合自己的工作经验，借鉴优秀员工的服务经验。

3、在调动员工积极性方面，我能根据每人的实际情况进行合理的时间调配，家中确实有事的酌情串假，发现情绪不好的及时沟通，消除员工的负面情绪，以利于销售工作的开展。

5、处理好商场关系，遵守商场制度，配合商场工作，树立xx在商场员工中良好形象。能按要求及时参加兴隆的各项会议，将兴隆的制度较好的执行，在会上认真听讲，做好笔记，及时传达给员工，按时参加发放传单、打扫卫生、军训、培训等各项活动，让周围的店铺感受xx员工的企业精神，让员工树立不管在家还是商场时刻保持自己的形象，为xx在他人心目树立形象起到较好的作用。

6、配合好望奎，绥化店销售工作，及时做好服装的号码调配，加大员工的培训力度，让他们知道只有多学习才能适应xx的经营理念，只有认真对待每一位顾客，才能使自己和店主双双受益。

在努力做好管理与销售的同时，工作中也存在不足：

1、用于学习销售经验的书籍时间不充足。应该多学习销售技巧类的书籍，多向优秀的同行学习。

2、有时候把微小的负面情绪带到工作中，降低了自己的工作热情。

3、没做到与店员经常沟通，不能及时调动店员的积极性。

1、加强管理，完善制度执行，学习并制定科学合理的管理制度，加强制度的执行力度，做到奖惩分明，使销售业绩稳步提升。

2、加大员工培训力度，每个月的第一周自学服装的面料以及服装的尺寸、价位。每个月的第二周对家具的陈列、服装的搭配进行培训；每个月的第三周对销售技巧进行培训，每个月的第四周进行月工作计划，对前三周的重点知识进行考试，对于考试优秀的员工进行奖励。

3、做好其他店销售管理工作，分三步进行：

一、做好分店的奖励机制：第一，实施月销售额评比制度，对销售额好的分店进行奖励；第二，每个月的测试成绩进行通报，实行奖励；第三，对于销售额月增长百分率较多的分店进行奖励。

二、加大分店的管理制度的执行力度：每周不定期对自己的业务范围进行检查指导，做到赏罚分明。

4、继续维护好会员体系，以青冈店为样板，在节假日期间让店员亲自与会员沟通，及时送去xx的祝福，特别是会员生日；对会员的喜好进行及时记载，使其在服务时能投其所好；让每位员工都熟悉会员的职业、爱好及衣服尺码，使会员感受到店员的用心良苦，让他们体会到xx的销售理念，爱上xx家具。

## 销售家具导购工作计划篇七

第一、 认认真真，做好本职工作。

2、 勤快，团结互助。 导购工作是一件很琐碎和繁琐的工作，辅件多，工序烦，稍微偷懒就可能给错误的出现留下隐患。一个订单往往是由很多部门来共同完成，一个人的力量在整个工作中显得非常渺小，只有大家团结互助精心合作才能保证订单的顺利完成。

3、 认真细心，做事用心。 这样才能避免自己犯错误，才能发现客户可能存在的错误，把一些错误杜绝在源头上，减少人工和财物的浪费。如果这些错误能及时发现并处理的话，就不会造成什么样的严重后果。可想而知。我觉得作为我们导购只有从内心深处清醒的认识到：任何人都可能犯错误，但只要你认真工作，对每个细节都特别注意就会避免这些错误的发生。

4、 吃苦精神。

做导购员一定要有吃苦精神，销售是一件容易的事更是一件困难的事，想做好它就是一件不容易的事。所以我们要做的不仅是接待客户学好产品知识这么简单。要根据客户的要求和自己的经验为客户做出完美的计划和完美的产品，如果有可能的话，我们应该去厂里参观学习，了解生产过程，便于自己工作更好的开展。

## 第二、处理好跟客户和外部协作单位的关系。

学会做人，处理好关系，做好事情。就像国家跟国家之间的关系一样：没有永久的朋友和敌人，只有永久的利益。从本质上来讲，跟客户和外部协作单位的关系也是如此。正是由于合作能够跟双方带来各自需要的利益，才会产生双方的合作关系。作为商人，追求的最直接的东西就是利益，没有钱可以赚的话，你对他再好也没有用。如果有钱赚的话，其他方面要求可以适当降低。认清了这一点，在处理与相关主体的时候，就可以以拿捏好分寸，嬉笑怒骂，收放自如。

回首过去，自我认为还算取得了一些微不足道的成绩——当然，这些成绩的取得无不包含着领导的不懈关怀和同事的鼎力协助——但同时我也深刻地认识到自己在工作中也还有很多不足之处，需要在下一阶段的工作中进一步的学习和改进。

第一、进一步加强向领导、向同事、向客户学习的力度，不断完善自己。学无止境，特别是对于我们年轻人，要时刻保持着一颗虚心上前的心。

第二、加强订单资料的整理，理顺文件夹中的订单资料。这点在过去的一直都做得不好，主要是没有从心底上彻底认识到其重要性和没有养成良好的习惯。

第三、加强生产工艺、加工过程知识上的学习。这是目前我们导购员普遍欠缺的一块儿，也是非常重要的一块儿知识。作为一名导购，如果缺乏这方面的知识，那么其知识结构是

不完整的，操作起订单来心里也不够踏实。公司如果能够组织和加强这方面知识的培训，那是再好不过。

第四、进一步规范自己的工作流程，加强工作的计划性。规范的工作流程可以大大减少出错的几率。在新的一年里要严格按照规范的流程操作订单，避免一些低级性的错误出现，减少混乱，养成良好的工作习惯。增强自己工作的计划性，这样可以避免遗忘该做的事情，减少丢三落四现象的出现，并改变自己急性子的性格。

第五、如果有机会，要多出去开发客户，在销售上增强自己的能力，进一步的发展和完善各方面的能力。

## 销售家具导购工作计划篇八

家具销售还不同于其他销售，要做好家具销售首先要调整好自己的心态，同时还要理顺好和客户的关系。不要再把客户当成上帝了，而是要把客户当成是自己的朋友。因为我们买东西是也愿意找自己熟的人买。如何让客户成为你的朋友，只有让客户信任你，这时你要体现出专家姿态，只有专业别人才会认可你，在这里给大家一条捷径：想要体现专业就要做到，数字化，名词化。只有同顾客做到“专家 朋友”两种角色完美的转变，你的成交也就在眼前了！

一、迎客——全力吸引顾客进店

二、识客——精准分析辨别顾客

三、沟通——亲近顾客赢得好感

四、探询——掌握顾客购买需求

五、推介——展示产品精准推销

六、博弈——排除顾客所有疑义

七、达成——抓住时机速战速决

八、送客——深入服务扩大战果

导购员基本知识结构

一、关于公司的（递延产品部分）

公司历史+现状+未来+形象

公司的形象、规模、实力、行业地位、声誉等都会使顾客产生联想，从而影响到顾客对产品的信任。

二，关于产品（核心产品）

导购员——产品专家

学习途径：

听——听专业人士介绍产品知识；

看——亲自观察产品；

用——亲自使用产品；

问——对疑问要找到答案；

感受——仔细体会产品的优缺点

讲——自己明白和让别人明白是两个概念

进一步熟悉：



1, 找到产品的卖点及独特卖点。

卖点——基本属性

独特卖点[usp]——产品差异力（特征+形象）

2[swot]方法

优点

缺点

考虑如何将缺点转化为优点或给顾客一个合理的解释。

机会

威胁

3, 信任产品。

进一步学习用各种心态去欣赏自己的产品

信赖 信心 说服力更强

初级的导购员能进一步的了解产品的卖点及优缺点，并制定出应对之策，高级的导购员则在了解产品的基础上信赖产品。

二、关于竞争品牌

寻找产品与竞争品牌产品的差异化

导购员要了解竞争对手（类似品、替代品）以下情况：

1, 品种。

主营产品 促销产品 主要卖点 质量、性能、特色是 价格  
新产品

2， 陈列展示。

柜台展示商品和展示特色

pop广告表现

3， 促销模式

促销内容

促销传播

4， 销售技巧。

针对卖点做的各种不同的解说技巧

5， 竞品顾客份额分析

顾客数量

顾客层次

三、终端生动化建设

售场氛围也是产品不可分割的一部分。

通过产品陈列□pop广告等创造出卖场气氛，吸引顾客购买。，  
掌握产品陈列与卖场生动化的基本知识是必须的。

1， 产品陈列。

产品陈列是促成终端销售的最后机会之一，调查表明，顾客的购买决定87%取决于该商品的显眼度。

黄金标准：

a□陈列位置最佳（容易看到、容易找到、容易拿到）

b□陈列面积最大

c□陈列高度位于视线水平高度，介于胸膛与下颌之间

d□陈列地点及位置更多

e□品种齐全，数量充足

f□品类集中，以带动连带购买

g□按固定顺序摆放，给顾客以视觉冲击

h□产品向外正面向外，以传递产品及促销信息

i□干净卫生，完整无缺

j□先进先出，保持产品新鲜

2□pop广告。

有效刺激顾客的购买欲望

调查表明，货架上有品牌标记可提升18%的销量；货架上有特价或折扣标记可提升23%的销量。

形式多样式

## 四、了解顾客

顾客是销售过程中最重要的人物，导购员必须对顾客购买心理有详细的了解。

a□利于健康

d□安全动机

e□喜爱，一种带感情色彩的购买动机

g□多样化和消遣的需要，能为生活增添乐趣

现实销售活动中，影响顾客的不只是一种购买动机，而是多种购买购买动机同时并存。一个聪明的导购员能够最大限度的掌握顾客的购买动机，并找出其中最主要的。导购员要通过察言观色和询问顾客来了解顾客的购买动机，有的放矢地进行销售工作。

顾客的类型。导购员面对的顾客可以分为三类：

已决定要买某种商品的顾客；

未决定购买某种商品的顾客；

随意浏览的顾客。

1， 已决定要买某种商品的顾客。

注意观察

2， 未决定购买某种商品的顾客。

根据观察——确定推荐所需——突出差别

3, 随意浏览的顾客。

口头语——“我只是随便看看”。

强调聊天

顾客购买心理变化。

1), 产品。

2), 兴趣。

商品 (品牌、广告、促销popo等)

导购员 (服务使顾客愉悦)。

3), 联想。

益处、解释哪些问题, 帮助

4), 欲望。

购买欲望和冲动

5) 比较。

比较——差异——所需点

6) 信任。

影响信任感的因素:

想念导购员 (导购员的优秀服务和专业素质);

相信商店 (商场信誉不佳会使顾客犹豫不决);

想信商品 / 企业（企业的品牌和信誉）。

7) 行动。顾客决定购买并付诸行动。

8) 满足。顾客对产品和导购员服务满意。

顾客在付款和过程中还可能发生一些不愉快的事情，如交款时，包装时，进客时导购员如有不周到之处，可能会引起顾客不满，甚至当场退货。因此，导购员要自始至终对顾客热情、诚恳、耐心。