

最新专柜销售工作总结 销售部门销售工作总结(优质6篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

专柜销售工作总结 销售部门销售工作总结篇一

作为一名销售业务员，自己的岗位职责是：

- 1、千方百计完成区域销售任务并及时催回货款；
- 2、努力完成销售管理办法中的各项要求；
- 3、负责严格执行产品的出库手续；
- 4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报领导；
- 5、严格遵守厂规厂纪及各项规章制度；
- 6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；
- 7、完成领导交办的其它工作。

岗位职责是职工的工作要求，也是衡量职工工作好坏的标准，自己在从事业务工作以来，始终以岗位职责为行动标准，从工作中的一点一滴做起，严格按照职责中的条款要求自己的行为，几年来，在业务工作中，首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方

案，其次自己经常同其他区域业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。在日常的事务工作中，自己在接到领导安排的任务后，积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

总之，通过几年的实践证明作为业务员业务技能和业绩至关重要，是检验业务员工作得失的标准。今年由于xx系统内电网检查验收迫使工程停止及农电系统资金不到位，加之自己业务知识欠缺、业务技能不高、市场的瞬息万变而导致业绩欠佳。

工作中自己时刻明白只存在上下级关系，无论是份内、份外工作都一视同仁，对领导安排的工作丝毫不能马虎、怠慢，在接受任务时，一方面积极了解领导意图及需要达到的标准、要求，力争在要求的期限内提前完成，另一方面要积极考虑并补充完善。

例如：

1、今年九月份□xx分厂由于承租人中止租赁协议并停产，厂内堆积硅石估计约80吨、重晶石20吨，而承租人已离开，出于安全方面的考虑，领导指示尽快运回分厂所存材料，接到任务后当天下午联系车辆并谈定运价，第二天便跟随车到蒲城分厂，按原计划三辆车分二次运输，在装车的过程中，由于估计重量不准，三辆车装车结束后，约剩10吨左右，自己及时汇报领导并征得同意后从当地雇用两辆三轮车以同等的运价将剩余材料于当日运回，这样既节约了时间，又降低了费用。

2、今年八月下旬，到xx出差□xx多种产业有限公司材料招标，此次招标涉及以后材料的采购，事关重大，自己了解详细情况后及时汇报领导并尽快寄来有关资料，自己深知，此次招投标对我厂及自己至关重要，而自己因未参加过正式的招投标会而感到无从下手，于是自己深思熟虑后便从材料采购单

位的涉及招标的相关部门入手，搜集相关投标企业的详细情况及产品供货价格以为招标铺路，通过自己的不懈努力，在招标的过程中顺利通过资质审定、商务答辩和技术答辩，终于功夫不负有心人，最后我厂生产的yh5ws-17/50型氧化锌避雷器在此次招投标中中标，这样为产品以后的销售奠定了坚实的基础。

销售是一种长期循序渐进的工作，而产品缺陷普遍存在，所以业务员应正确对待客户投诉，视客户投诉如产品销售同等重要甚至有过之而无不及，同时须慎重处理。自己在产品销售的过程中，严格按照厂制定销售服务承诺执行，在接到客户投诉时，首先应认真做好客户投诉记录并口头做出承诺，其次应及时汇报领导及相关部门，在接到领导的指示后会同相关部门人员制订应对方案，同时应及时与客户沟通使客户对处理方案感到满意。

熟悉产品知识是搞好销售工作的前提。自己在销售的过程中同样注重产品知识的学习，对厂生产的产品的用途、性能、参数基本能做到有问能答、必答，对相关部分产品基本能掌握用途、安装。

依据厂总体安排代理产品，通过自己对陕北区域的了解，代理的品种分为二类：一是技术含量高、附加值大的产品，如35kv避雷器、35熔断器及限流式熔断器等，此类产品售后服务存在问题；二是10kv线路用铁附件、金具、包弓、横担等，此类产品用量大，但附加值低、生产厂家多导致销售难度较大。

(一) 市场需求分析

xx区域虽然市场潜力巨大，但xx区域多数县局隶属省农电系统，材料采购由省招标局统一组织招标并配送[]xx供电局归省农电局管理，但材料采购归省招标局统一招标，其采购模式为由该局推荐生产厂家上报省招标局，由招标局确定入围厂

家，更深一步讲，其采购决定权在省招标局，而我厂未在省招标局投标并中标，而xx地区各县局隶属xx供电局管理，故要在xx供电局及各县局形成规模销售确有困难且须在省招标局狠下功夫。根据现在搜集的信息来看□xx供电局是否继续电网改造取决于省农电局拨款，原因在于这几年的改造所需资金由省农电局担保以资产抵押贷款，依该局现状现已无力归还贷款利息，据该局内部有关人员分析□xx地区的电网改造有可能停止。

(二) 竞争对手及价格分析

这几年通过自己对区域的了解□xx区域的电气生产厂家有二类：一类是xx(分厂)□xx等，此类企业进入xx市场较早且有较强实力，同时又是省招标局入围企业，其销售价格同我厂基本相同，所以已形成规模销售；另一类是xx等，此类企业进入xx市场晚但销售价格较低□xx型避雷器销售价格仅为80元/支□prw7-10/100销售价格为60元/支，此类企业基本占领了代销领域。

(一) 依据xx年区域销售情况和市场变化，自己计划将工作重点放在延安区域，一是主要做好各县局自购工作，挑选几个用量较大且经济条件好的县局如□xx做为重点，同时xx已改造结束三年之久，应做其所属的二县一区自购工作；二是做好xx油矿的电气材料采购，三是在xx区域采用代理的形式，让利给代理商以展开县局的销售工作。

(二) 针对xx地区县局无权力采购的状况，计划对xx供电局继续工作不能松懈，在及时得到确切消息后做到有的放矢，同进应及时向领导汇报该局情况以便做省招标局工作。同时计划在xx寻找有实力、关系的代理商，主要做xx有限公司的工作，以扩大销售渠道。

(三) 对xx已形成销售的xx电力局□xx电力局因xx年农网改造暂

停基本无用量□xx年计划积极搜集市场信息并及时联系，力争参加招标形成规模销售。

(四)为积极配合代理销售，自己计划在确定产品品种后努力学习代理产品知识及性能、用途，以利代理产品迅速走入市场并形成销售。

(五)自己在搞好业务的同时计划认真学习业务知识、技能及销售实战来完善自己的理论知识，力求不断提高自己的综合素质，为企业的再发展奠定人力资源基础。

(六)为确保完成全年销售任务，自己平时就积极搜集信息并及时汇总，力争在新区域开发市场，以扩大产品市场占有率。

(一)20xx年销售管理办法应条款明确、言简意赅，明确业务员的区域、任务、费用、考核、奖励，对模凌两可的条款予以删除，年底对业务员考核后按办法如数兑现。

(二)20xx年应在厂、业务员共同协商并感到满意的前提下认真修订规范统一的销售管理办法，使其适应范围广且因地制宜，每年根据市场变化只需调整出厂价格。

(三)20xx年应在情况允许的前提下对业务员松散管理，解除固定八小时工作制，采用定期汇报总结的形式，业务员可每周到厂1-2天办理其他事务，如出差应向领导汇报目的地及返回时间，在接领导通知后按时到厂，以便让业务员有充足的时间进行销售策划。

(四)由于区域市场萎缩、同行竞争激烈且价格下滑□xx年领导应认真考察并综合市场行情及业务员的信息反馈，制定出合乎厂情、市场行情的出厂价格，以激发业务员的销售热情。

专柜销售工作总结 销售部门销售工作总结篇二

7月份已经过去了、八月即将展开、我们要以全新的形象积极的态度、面对即将来临的八月。

我现将我的工作总结及心得呈现如下，希望各位予以指导建议。

- 1、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感。
- 2、给顾客推荐合适的鞋服。
- 3、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。
- 4、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。
- 5、服务决定一切、我们要把服务工作做到位。

作为一名营业员来说，我觉的对工作应该是认真仔细。对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为营业员必需需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

虽然这只是简简单单的一个营业员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。

不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个营业员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

专柜销售工作总结 销售部门销售工作总结篇三

__年的第一季度已经过去了，在这三个月的时间中我经过努力的工作，也有了一点收获，我感觉有必要对今年销售工作的开局做一下总结。目的在于吸取教训，提高自我，以至于把工作做的更好，自我有信心也有决心在金融危机中把下季度的工作做的更好。下头我对本季度的工作进行简要的总结。

我是去年十一月份到公司工作的，十二月份开始组建综合事业部，在没有负责综合事业部工作以前，我负责了一个月的商务9部。在来公司之前本人在家休息了一年多，为了迅速融入到这个行业中来，到公司之后，一切从零开始，一边学习产品知识，一边摸索市场，遇到销售和产品方面的难点和问题，我经常请教公司领导和其他有经验的同事和经理。一齐寻求解决问题的方案和对一些比较难缠的客户研究针对性策略，取得了良好的效果。经过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，此刻对盐城市场有了一个大体的认识和了解。此刻我逐渐能够清晰、流利的分析客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，指导同事和客户进行良好的沟通，所以经过三个月的努力，也取得了必须的业绩，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自我的本事，业务水平都比以前有了一个大体的提高，可是本职工作做得不好，感觉自我还停留在一个销售人员的位置上，对销售人员的培训，指导力度不够，影响了综合事业部的整体销售业绩。

在将近五个月的时间中，经过综合事业部全体同事共同的努力，使我们综合事业部的业绩渐渐被公司所认识，同时也取得了宝贵的销售经验。这是我认为我们做的比较好的方面，

但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

下头是综合事业部第一季度的销售情景：

1月总业绩：166700

2月总业绩：241800

3月总业绩：252300

1) 销售工作最基本的客户访问量太少。综合事业部是去年12月月开始工作的，在开始工作倒此刻有记载的客户访问记录有313个，加上没有记录的概括为46个，三个月的时间，总体计算销售人员一个月拜访的客户量平均为9个。从上头的数字上看我们基本的客户拜访工作没有做好。

3) 工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

4) 市场的开拓本事不够，业绩增长小，个别销售同事的工作职责心和工作计划性不强，业务本事还有待提高。

专柜销售工作总结 销售部门销售工作总结篇四

在20xx上半年的时间里，对于各行各业都是一个大的总结，对于各门店的店长而言又有哪些收获的，以下是一位店长半年工作总结，请参考。

时光转瞬即逝，不知不觉的度过了20xx年前半年，但是，我依然清晰的记得，当初刚上任的时候，经历了多么艰辛的过程，压力空前的大，克服很过问题，需要付出比以前更过的劳动和努力，公司安排我接任围场宽广xx销售专柜店长一职，

而面对激烈挑战。

我有些彷徨，自己是否有能力挑起这副重担，看到专柜品牌齐全，知名度响亮，人员团结，心想既来之则安知，放下包袱，一心投入工作中，尽自己所能，完成公司所交给的任务，就这样拼搏完成x个月，又接着挑战新的一个月，半年后看到更多的顾客认可我们的品牌，使我们特别开心也很欣慰，让我们看到了xx会有更好的发展前景，使我对未来有了更大的目标。

实际完成x□完成任务的x%这半年经过坚持不懈的努力工作，成绩突出的有两个月□x月份和x月份。完成任务的同时超额x%□其他几个月均在xx左右□x月份柜组导购离职x人，但并没有因此影响销售，虽然没有完成任务，但我们还是坚持了下来□x月份，二线品牌完成了销售任务的x%□因x月份x撤柜，对销售有一部分的影响，回头客来找留下了一部分顾客群，但有一部分还是丢失了。

x月份x举行大型促销活动□x连续x天，总体任务x但我们只完成了x多，任务完成的不是很理想，从中我吸取了很多的教训。

- 1、派单不积极，有些顾客都不知道宽广欧诗漫在做活动。
- 2、卖场播音不频繁。
- 3、赠品供应不及时。
- 4、因一人在职盯岗有些力不从心，流失一部分顾客。
- 5、连续几天阴雨天气客流较少，以上因素属人为影响的，在以后的工作中会加以改正。

关系到保底与超保底的问题，因从未接触过这类账目，所以到现在还不是很懂，但我知道，努力完成超市下达的促销任务

（任务完成不超额）来减少公司财务损失，对于不懂的问题，我会努力学习，学会为止。

对于半年的工作，我知道要做好化妆品导购，要做到以下几点。

1、始终保持良好的工作心态，比如工作中会碰到顾客流失，或一连几个顾客介绍产品都没有成功，我们很容易泄气，情绪不够好，光想着是今天运气不好，这样注意力会不集中，在看到顾客也会没有积极性，信心不足，更会影响以后的销售。

2、察颜观色，因人而异，对于不同的顾客使用不同的销售技巧，比如学生，我发现这类顾客比较喜欢潮流与广告性强的品牌产品，当介绍二线品牌是比较吃力，所以更需要耐心，可先简单介绍一下产品，然后对他讲学生为什么会脸上起痘，黑头，平常护理应注意些什么问题等等，讲这些他会觉得我们比较专业，可以增强他对我们的信任度，最后再针对于他的问题推荐产品，如此成功率会比较高。

3、当你面对顾客时切忌，不要一味的说产品，现在的品牌种类多，促销员更多，促销的语言大同小异，所以介绍产品时一味的说产品好容易让顾客觉得我们只是为了推销自己的产品，使我们不能很快被顾客信任，事实上顾客只有信任你才会听你的话，从而接受你的产品，我们可以问问他平时怎么护理来拉近关系，再针对性介绍产品。

日常工作中，我们会遇到很多问题，对于联营专柜来说，可能问题会更多。x月份因超市过分的管理，我想过离职，每天上班压力很大，无论自己怎么努力还是得不到认可，但xx的一番话给了我信心，她告诉我有问题不能逃避，能自己解决的自己解决，不能自己解决的我帮你解决，我不能解决的公司会出面帮你们解决，给了我很大的鼓励，我知道我不是一个人，我们是一家人，他们会帮助我，使我更有信心努力走

下去，我记得有一条短信，对我激励很大，我与大家分享一下，职场必备。

- 1、勤快不懒惰。
- 2、找问题不找借口。
- 3、积极向上的心态。
- 4、遇事不退缩。

以上是我对20xx年上半年的工作总结！

新的半年对我们来说是一个充满挑战、机遇、希望与压力开始的半年，也是我非常重要的半年。家庭、生活和工作压力驱使我要努力工作和认真学习。在此，我订立了下半年度工作计划，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

- 1、作为化妆品的美导，必须以身作责，在遵守公司规定的同时全力开展业务工作。
- 2、学习计划。学习，对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。化妆品的美导专业知识、综合能力、都是我要掌握的内容。
- 3、增强责任感、增强服务意识、增强团队意识。积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。
- 4、我柜组缺少价位在20—50之间的护肤产品，有一部分低消费顾客群流失，申请上一品牌填补此价位空缺。

曾经在自己的工作中经历了太多的酸甜苦辣，让我成长着，

学习着，12下半年即将来临，我希望在以后的工作中，快乐着工作。在工作中找到快乐，同时，学到更多的东西，全身心的投入工作，迎接下半年的挑战，做出更好的成绩！

专柜销售工作总结 销售部门销售工作总结篇五

微笑能传达真诚，迷人的微笑是长期苦练出来的。

一句赞美的话可能留住一位顾客，可能会促成一笔销售，也可能改变顾客的坏心情。

礼仪是对顾客的尊重，顾客选择那些能令他们喜欢的导购员。

导购员以专业的形象出现在顾客面前，不但可以改进工作气氛，更可以获得顾客信赖。所谓专业形象是指导购员的服饰、举止姿态、精神状态、个人卫生等外观表现，能给顾客带来良好的感觉。

缺乏经验的导购员常犯的一个毛病就是，一接触顾客就滔滔不绝地做商品介绍（来自：业务员网：），直到顾客厌倦。认真倾听顾客意见，是导购员同顾客建立信任关系的最重要方法之一。顾客尊重那些能够认真听取自己意见的导购员。

下面是服装导购员接近客户的方法

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，这是我公司最新上市的产品。

看到顾客对某件商品有兴趣时上前介绍产品。

产品介绍：

- 1、特性（品牌、款式、面料、颜色）
- 2、优点（大方、庄重、时尚）
- 3、好处（舒适、吸汗、凉爽）

互动环节：介绍自己身上穿的衣服；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。

即以“赞美”的方式对顾客的外表、气质等进行赞美，接近顾客。

如：您的包很特别，在哪里买的？

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。

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。最好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。

- 1、主动为顾客解开试穿服饰的扣子、拉链、鞋子等。
- 2、引导顾客到试衣间外静候。
- 3、顾客走出试衣间时，为其整理。
- 4、评价试穿效果要诚恳，可略带夸张之辞，赞美之辞。

无论采取何种方式接近顾客和介绍产品，导购员必须注意以下几点：

一、顾客的表情和反应，察言观色。

二、提问要谨慎，切忌涉及到个人隐私。

三、与顾客交流的距离，不宜过近也不宜过远。正确的距离是一米五左右，也是我们平常所说的社交距离。

上面只是简单介绍了一些服装导购员销售技巧，导购人员要想获得更多的销售技巧就需要不断的从实践当中学习，总结，才能不断的进步。

女装销售技巧现在很流行，因为女装在服装类商品中销售最为活跃，而爱美是女人的天性，所以就注定女装销售市场，技巧竞赛会不断的飙升。女装市场，人群特定，市场容量很大，而因为类别不同，品牌不同，销售人群也就良莠不齐，要想在这块市场上夺得一杯羹，只靠大嗓门是不行的，要学会四两拨千斤的技巧，以静致动。这里面最主要的就是心态，销售人员的，客户的，还有你帮客户形成的。

态度决定一切，态度是一个人对待事物的一种驱动力，好的态度产生好的驱动力，注定会得到好的结果。

1、积极的心态

首先我们需要具备积极的心态。积极的心态就是把好的，正确的方面扩张开来，同时第一时间投入进去。积极的心态不但使自己充满奋斗的阳光，也会给你身边的人带来阳光。从而影响每一位进门的客户。

2、主动的心态

主动是什么？主动就是“没有人告诉你而你正做着恰当的事情”。在竞争异常激烈的时代，被动就会挨打，主动就可以占据优势地位。主动是为了给自己增加机会。

3、空杯的心态

人无完人。任何人都有自己的缺陷，自己相对较弱的地方。你需要用空杯的心态重新去整理自己的智慧，去吸收现在的、别人的正确的、优秀的东西。

4、双赢的心态

杀头的事情有人干，但亏本的买卖没人做，这是商业规则。

5、包容的心态

水至清则无鱼，海纳百川有容乃大。我们需要锻炼同情心，我们需要去接纳差异，我们需要包容差异。

6、自信的心态

自信是一切行动的源动力，没有了自信就没有的行动。如果你充满了自信，你也就会充满了干劲，你开始感觉到这些事情是我们可以完成的，是我们应该完成的。

要研究出一套接待客人，提供优质服务的标准流程和技巧，就有必要了解客人由其是女性客户购买我们服装时的心理流程。在不同阶段我们针对性的提供服务。

1、观察浏览两种客人：

没有明确的购买目的，遇上感兴趣的衣服也会购买；

闲逛为目的，消磨时间，漫步商场欣赏各色服装。

2、引起注意

客人发现自己要找的服装，或者某服装的款式、色彩等吸引了客人。

3、诱发联想

联想这件衣服穿在自己身上的感觉，马上会产生兴奋的感觉。

“明天我穿上这条裙子去公司，同事一定会对我大加赞赏，太棒了，我非试试不可！”客人将眼前服装和自己的生活联系在一起，非常重要。决定她是否会进一步行动。在客人对我们某款衣服产生兴趣的时候，我们给她展示、触摸等都是最好的促使她联想更好、更多的手段！

4、产生欲望

美好的联想之后，就会产生有占有的欲望。相反也是经常。我们能成功鼓励她试穿，是最好的激发她占有欲望的手段。

5、对比评价

产生了占有的欲望，不代表立刻产生购买行为。客人会运用经验、知识等对不同品牌同类的衣服进行比较，对个人的需要和服装的款式、色彩、质量、价格等进行思考和分析。思考和分析不一定是理性的，也有非理性的。

这个阶段我们会处理她说出来的些对衣服的反反对问题和疑义。

6、决定购买

对比评价之后，客人对我们的某款衣服产生信心，随即就会产生购买的行动；也会丧失信心，放弃购买的意愿。

客人产生信心有三个方面的原因：

a□相信导购的介绍

b□相信商场或品牌

c□相信衣服本身的款式、色彩等

客人失去信心的原因：

a□不是她真正想要的衣服

b□导购不了解货品知识

c□对质量、售后感到没有保证

d□同购买计划冲突

客人对某款衣服失去信心时，我们要求导购不勉强客人，马上转移到客人别的感兴趣的衣服上去，力求挽留，继续推荐。

1、从4w上着手。

从穿着时间when□穿着场合where□穿着对象who□穿着目的why方面做好购买参谋，有利于销售成功。

2、重点要简短。

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

3、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。

专柜销售工作总结 销售部门销售工作总结篇六

一、专卖店人员配备

1、店长1名

2、储备店长1名

3、店面营业员若干名（根据店面规模而定）

二、专卖店店面管理：

c□经常与员工沟通，协调人际关系，努力创造积极、愉快的工作氛围。

b□账目管理——做到帐目清晰，钱账相符；

1

d□安全管理——对门窗、电器开关进行检查后关店，消除安全隐患；

e□每日工作做到日清日结，日结日高。

a□根据店面新老员工的实际情况制定有针对性的培训计划；

b□培训计划应充分考虑：公司企业文化、专业知识、产品知识、服务礼仪、销售技巧、顾客反对意见及疑议等。

员促销活动；

a□根据店面实际情况，制定合理的月、周、日销售计划及制定销售目标；

c□根据方案，实施销售计划及促销方案，结束后对以上两种方案进行最终总结，根据员工表现情况进行奖励。

2、储备店长：储备店长作为连锁店的储备人才，在公司及店长的领导下开展工作，协助店长做好店面的各项管理工作。

(1) 严格遵守连锁店员工日常工作规范；

(2) 努力学习专业及产品知识，全面提高专业技能及 3

娴熟应用销售技巧；

(5) 做好店内产品的整理及监控工作，防止偷盗，避免店内产品丢失破损。

ii□专卖店店面工作流程

一、店长一日工作流程

(一) 营业前

1) 组织晨会的召开：

a□人员状况确认（出勤、休假、轮班、服装、仪容仪表及精神状况）；

b□传达公司重要文件及通知；

c□昨日营业状况确认、分析；

d□针对营业问题，指示有关人员改善；

e□分配当日工作计划。

2) 店内状况确认：

a□店面、展柜、试用装及试妆用品的卫生清洁情况□ b□店内货品的陈列、补货、促销、订货等□ c□电器、灯光、音乐、宣传资料等准备情况□ d□畅销货品的储备及展示确认。

(二) 营业期间

4

a□无顾客时的工作（有序的安排好员工的工作及其他准备工作，时刻为销售做好准备！）

1) 记录当天晨会日志；

2) 顾客资料的整理、录入及pos系统会员的分析管理；

3) 时刻检查货架上有无空缺商品及试用产品是否短缺，提醒店员补上；

4) 监督店员的工作情况，错误地方及时纠正；

5) 监督促销活动的实施和进展，提醒店员及时向顾客做好宣传和介绍；

6) 对新员工作出相应的指导和培训；

7) 安排老员工对专业知识的巩固学习；

9) 赠品的合理赠送，时刻维护顾客服务；

10) 接收货品，准备清点并及时入库，与电脑pos核对；

11) 时刻维持店内的卫生状况;

12) 合理安排员工轮流用餐。

b) 有顾客时的工作 (时刻围绕销售, 做好细节工作, 提高业绩!)

1) 准备记录进专卖店的每一位女性顾客, 提供店面到店人数水平值;

力;

3) 激励和跟踪所有员工对自己销售目标的完成, 及时调整销售计划;

6) 处理营业中顾客投诉;

7) 服务礼仪规范时刻监督提醒。

8) 空缺商品再次检查并补货, 提醒店员, 严格防范产品丢失;

(三) 营业结束

3) 安排卫生的打扫;

4) 收回店外物品;

5) 关闭照明、灯箱、电器;

6) 签退, 离开卖场。

iii) 专卖店薪金及晋级制度

一、薪金制度

3、各级别员工的薪金标准样本：（可供参考）

4、需要说明的问题：

（2）**补贴：可根据本店实际情况设置。

二、员工晋级制度

每个专卖店内的员工都根据工作能力及工作经验分为四个级别，分别为学员、美容顾问、储备店长和店长，公司将给制定合理的晋级制度，提供员工合理的发展空间。晋级考核为三个月，符合条件即可晋级。

1、学员上岗条件为：

（1）培训期间无旷课，无迟到早退情况；

（2）通过公司的相关培训考核，掌握基本的产品知识和销售服务流程。

2、实习顾问转为正式美容顾问的条件为：

（1）工作满三个月，工作期间累计迟到、早退不超过2次；

（2）工作期满通过公司相关的专业知识及产品考核；

（3）熟练应用服务礼仪，无顾客投诉；

（4）每月完成个人销售任务的80%以上。

3、美容顾问晋升储备店长：

（1）每月均能超额完成销售任务，个人销售能力较强；

（2）工作满半年时间，工作期间累计迟到、早退不超过3次

以上；

(5) 对相关的专业知识及产品能够熟练应用；

(6) 具有很强的顾客服务意识，新顾客成交率高。

4、储备店长晋升店长：

(1) 成为储备店长必须工作达到6月以上；

(2) 熟悉连锁店店面的工作管理流程，在店长不在时能够独立管理店面；

(5) 具备卓越的销售能力，个人销售成绩卓越，对待不同顾客都能通过自己的专业及服务达到销售目的；

(6) 能够协助店长做好新员工的基本培训工作，帮助老员工提高专业技能和提高服务、销售技巧。

iv□专卖店店面基本管理制度

一、专卖店员工管理行为准则

为规范专卖店管理，体现专卖店品牌形象，特别制定本管理制度：

1、导购需按店规穿着导购服装。

2、每天两次大扫除，早晚各一次，营业时间内保持店里、店外干净卫生。

3、每星期二、六模特衣服更换一次，每星期一高柜货物调换一次。

4、待客须热情、仔细、认真。

5、请节约用电，白天开室内“外孔灯”、“壁图灯”，阴天时加开“灯光模特”。每天傍晚开室内“内、外孔灯”、“灯光模特”、“室外孔灯”；20:00至22:00开“招牌射灯”。请节约用水。

6、节约电话费，每次打电话不可超过5分钟。每月电话费最高限额100元/月，超过部分由导购共同承担。

7、每天须盘点货物，若出现货品及促销品缺欠，由导购共同负担，货品按零售价赔偿，导购移交货时需检查金额及真假，若发现欠缺及假币，由导购承担。

8、若导购辞职，须提前一个月告知，同意后方可辞职。

（二）、行为规范、工作积分（10分为满分）

五、店铺管理和导购培训：

终端的销售工作最终是靠导购来完成的，经过培训的导购和没经过培训的导购。

1、打扫卫生不干净扣1分。

2、无礼貌用语扣1分。

3、收银单书写不全扣1分。

4、迟到、早退扣1分。

5、摆货不整齐扣1分。

6、模特三天换一次内衣，没执行扣1分。

- 7、高柜货物一星期调换一次，没执行扣1分。
- 8、钱币出现缺欠情况，假-币情况扣1分。
- 9、不节约用电、用水、用电话扣1分。
- 10、在营业时间谈论私事、嘻戏、聊天、无执行轮流休息扣1分。
- 11、待客不认真、不热情扣1分。
- 12、每月请假次数超过3次扣1分。

注：6分为及格，若连续2个月不及格，则自动辞退。

（三）、导购用语

- 1、顾客临近店里，首先致问候语“欢迎光临，请随便看看（普通话）！”
- 2、当顾客的`目光停留在某一款式时，对产品的功能及款式卖点进行介绍，并建议其试用“大姐/小姐，这个款式是今年最流行的款式，具有某某优点，某某人已购买了，穿起来后特别合适，您试穿一下。”并主动询问其码数，并将货物取下来，交到顾客手中。
- 6、交收现金，应唱收唱付：“共收您100元，找您12元，多谢！”
- 7、交接产品时。“请收好，多谢惠顾！”
- 11、顾客要走时，双目平视对方，送到店门口，点头，“请慢走！”

为了更好地促进专卖店管理，提高店员素质，提升专卖店形

象和效益，结合实际，特制订本制度。

一、准时上下班，不得迟到；不得早退；不得旷工。进店互相问候。准时参加每日例会，接受当日任务。

二、按规定着装，佩戴工作牌，有特殊情况应提前提出申请，获得批准后方可视情况改变着装。

三、做好营业前准备。打扫卫生，做到三洁三无一净，（商品、柜台、货架及仓库整洁，屋顶无蜘蛛网、无灰尘、地面无杂物、窗明几净）。检查产品品种、充实补充品种。检查价签，做到货签对位，标价准确无误。准备好接待顾客时所需的发票、收据、顾客档案记录表、个人名票、签单用笔等。

四、保持良好的工作状态，微笑服务，不得因个人情绪影响工作。

五、勤于专研业务，参加学习时必须携带笔记本并认真做好记录。熟练掌握每款产品的价格、特性、卖点、使用方法和注意事项等。

六、上班时不得大声嬉笑、打闹、赌博喝酒、睡觉而影响专卖店形象。不得将私人物品排放在店内办公桌、产品架等醒目位置。

七、上班时间，未经店长允许不得无故外出办私事或吃早餐等。

上班时在不影响工作的前提下接待来访亲友不得超过20分钟。

八、接待顾客时不得接听私人电话。不得与顾客发生争吵。

九、尊重上级，服从管理和安排，能及时有效地完成上级交

代的任务。

十、不得损毁公司形象、透露公司销售额等商业机密。

十一、做好顾客服务，做到迎有问候声，接待有亲切声、送有道别声。规范填写销售产品清单、顾客资料等。收找货款时要唱收唱付，交待清楚，递到顾客手中。

十二、如实做好电话记录，超出个人解决范围的，必须尽快上报并切实跟踪问题的解决。

十三、不得与专、兼职业务员抢顾客。

十四、在不影响营业的情况下，下班前半小时开始清点货款、票据、下帐、结帐，做到日结日清。

十五、闭店后，主动清理售货现场和专卖店卫生，注意四防（防火、防水、防电、防盗）安全，要对电源，火源及电器设备及所出售的商品进行认真检查，确定安全后，方可离店。

专卖店长岗位职责

一、经总经理授权，全面负责专卖店日常事务。

二、合理制定周、月工作目标，并就如何达成目标组织员工，集思广益，向公司总经理提出合理化建议。

三、负责每天召开晨会和日常考勤，并做好晨会记录。

四、以身作则，在业务学习、销售、团队精神、服从安排等方面切实起到模范带头作用，严格遵守专卖店的一切制度，日常工作中无条件接受上级督导。

五、负责上班纪律的监督和执行。

六、做好与上级的沟通，主动和市场部、售后服务人员的衔接与配合工作，主动配合专卖店员的店内销售活动。

七、负责店内产品补齐，商品合理陈列等。

八、及时反映员工动态，协同总经理做好店员的思想工作，在总经理的批准下，定期或不定期组织团队活动，培育积极向上的团队精神。

九、坚持每周汇报一次店内销售情况，并以书面形式撰写销售状况分析报告上交总经理。

十、店长负责对专卖店员、售后服务人员、市场部人员的日常考核工作。在考核中，应本着认真负责的态度进行，不得弄虚作假和包庇行为，一旦发现有上述行为，将按处罚事项的双倍处罚。

市场部人员职责与管理制度的

一、注重个人形象，仪表仪容，举止言谈，维护好公司的形象。

二、认真学习，融会贯通，切实提高自己。

三、必须按时参加每周日的业务分析会。有特殊情况请假的，需

提供书面请假报告，经总经理批准方可。

四、不得向公司顾客推销与公司同类型产品。

五、认真填写每日工作表，每天必须回公司一次向市场部负责人或总经理汇报工作情况。

九、及时将顾客资料提交公司总经理，做好客户原始档案建

立工作，以便公司售后服务的开展。

十、搞好所负责区域市场调查工作，了解当地同类产品消费特点，同类产品的销售形式及经销竞争品牌的经销商状况。每月5日前向市场部负责人或总经理提出本月市场拓展计划或促销方案。

十一、任何业务人员不得以各种手段贪污公司财产，一经发现，无论金额大小，均扣除当月工资和提成，并保留追究其它相关责任的权利。

市场部负责人岗位职责

一、经总经理授权，负责市场部工作。以身作则，维护公司形象和利益，日常工作中无条件接受总经理督导。

二、在总经理的领导下，负责市场部的组建和人员培训工作。及时反映市场部人员动态，协助总经理做好团队思想工作。

三、负责市场区域的划分与管理工作。

四、负责制订市场部年、月、周销售目标和工作计划，并组织执行。

五、负责听取每日市场人员的工作汇报和日常那个考核工作。

六、负责组织每周日的业务分析会，并向总经理提供书面分析材料。

七、负责与专卖店长、售后人员等的沟通与协调。

八、负责公司促销活动方案起草，参与公司年度计划的制订。

八、起草市场部奖励制度，在总经理批准下贯彻实施。

售后安装人员管理制度

一、售后人员上门服务时，必须佩带工作牌。

二、维护公司形象，不得留长发，着装整洁，上门服务时不得穿背心、裤衩和拖鞋，不得在安装和维修时抽烟、嚼槟榔等。

三、不得接受房主的槟榔、烟等物品，未经房主同意不得随意动用房主物品。

四、未事先征得房主同意，打破水、电等线管，自行负责修复好。

五、客户如需购买其它辅助配件，按照专卖店提供价格表结算，不得乱收费。

六、针对顾客疑义，要耐心解答，并及时与专卖店人员联系沟通，妥善处理好相关问题。

七、配合专卖店做好客户回访工作，如有客户投诉，要求电话或上门亲自道歉，消除负面影响。

八、售后安装人员有及时、按量完成由专卖店委托收取相关费用

的义务。同时，应在当日将回款上缴，不得以任何借口擅自挪用。

九、做完售后服务或安装任务，回专卖店后，必须如是做好记录交店长签字处理。

十、售后安装人员暂归属专卖店长管理。

专卖店现金及货物管理人员管理制度

一、专卖店现金及货物管理人员由总经理直接指定，并对其负责。

二、专卖店营业额必须按照总经理的要求及时、足额上缴。

三、专卖店现金管理人员可对100元以下的日常开支进行支配，但一次性超过100元以上的开支，必须提前以书面形式申报，总经理签字后方可执行。店内购买任何工作必需品需付现金的，必须有收据或发票，由现金管理人员签字确认后方可报销。

四、有需要刷卡的，不得以当天营业额支付刷卡款。同时，每天刷卡不得超过二次。

五、货物管理中必须实行入库出库登记制度，入库产品需货物管理人员和店长签字，出库产品必须由提货人员、货物管理人员和店长签字，否则不得提货。

六、货物管理人员应配合店长及时补齐店内产品，同时及时将货物库存情况向总经理汇报，保证货物库存的合理性。

集成家居有限公司 终端运营管理文件

第一章 运营流程

营业时间：

1. 营业前

- (1) 人员出勤、仪容仪表，清洁店内卫生；
- (2) 检查货品是否完好，整理货品、货架；
- (3) 检查店内设施，如有异样及时解决；

(4) 备好当日各类票据，如小票、发票、收据等；

(5) 预备一定量的所需零钱，所需数量、面值、总金额根据实际情况定；

(6) 了解当天是否有新产品上架，及其性能价格卖点等；

2. 营业中

(2) 巡视区域内产品摆放状态，了解销售情况是否需要补货；

(3) 是否有工作人员聊天，或无所事事，卖场中是否有破损品、不良品；

(4) 价格卡和商品陈列是否一致；

(5) 协助顾客做好服务，解答顾客咨询，接受顾客建议；

(6) 关注卖场内顾客的行为，有礼貌的制止顾客的不良行为；

(7) 为顾客结算及产品包装服务以及一些注意事项的叮嘱嘱咐；

(8) 欢送顾客出卖场，使其感受服务周到和被尊重；

(10) 正确的待机姿势：是自己不容易疲劳，并且举止大方；

(14) 不正确的待机行为（包含但不限于如下情况）：

躲在产品背面看杂志、化妆、玩手机、听耳机；

聚集在一起聊天，喧哗嬉笑；

动作慵懒、无神、傲慢；

背靠着墙壁或者货架、样板间无精打采打哈欠、发呆、闭目养神；

边吃零食边整理商品，无暇注意客户；

3. 营业后

(1) 是否仍有顾客滞留，有无顾客物品遗留店铺；

(2) 店铺、卖场射灯、招牌灯、空调等是否关闭；

(3) 当日营业款(现金、票据)是否保藏好(锁好)；

(4) 整理好各类票据和当日销售赠(或促销)品；

(5) 进行当日盘点，填写销售日报表；

(6) 打扫卫生，整理现场、收银台等；

(7) 关店。由店长召开晚会，总结当天工作，并做好关店安全工作。

第二章 岗位职责

一、店长岗位职责：

1. 直接上级：店铺所有者 直接下级：导购及其他店员；

3. 严格控制店铺各类费用；

5. 负责盘店、账本制作、商品收发的准确性；

6. 全面负责所辖店铺人员的绩效和评优工作；

7. 全面负责对外公关事务以及处置突发事宜；

8. 全面负责店面管理，主持每日早晚会例会，并及时跟进例会内容；
9. 每月3号及时上报上月的工作总结；
11. 建立团队精神，创造、带动、活跃店铺、卖场气氛增加店铺销售额；
13. 分配并监督团队其它成员的工作及表现；
15. 对不能解决的事宜及突发事件，及时报告店铺所有者或相关政府部门。
2. 用心接待顾客，与店长同事共同完成销售目标；
3. 为每一位顾客提供高品质服务；
4. 掌握货品知识，遵守店铺、卖场内一切规章制度；
5. 定期电话跟踪目标顾客，并说服顾客购买产品；
6. 做好顾客的售前、售中和售后服务；
7. 准时电话回访已成交的顾客；
8. 耐心处理顾客的投诉、抱怨，并做好投诉记录；
9. 获取并反馈竞争对手的信息，顾客信息及其他信息；
10. 随时维护店内形象，确保店内形象良好；
11. 认真填好各项资料记录表格；
12. 积极向店长提出建设性建议；

13. 有保护现场商品安全的责任；
14. 按期完成商品的盘点工作，提供准确无误的数据资料；
15. 不断学习，掌握产品知识和销售技巧，提高销售能力；
16. 必要时协助同事接待顾客；
17. 服从上级领导的工作安排。

三、渠道推广岗位职责：

2. 执行销售和市场推广方案；
3. 制定渠道策略，提供渠道服务支持；
4. 及时沟通客户，反馈市场信息，做出处理意见；
5. 在厂家区域经理的协助支持下开拓、沟通和管理各区域的重要客户。

四、设计师岗位职责：

1. 店面接洽客户来访；
2. 现场测量待装修房屋；
4. 代表店铺、卖场对客户设计方案的定案；
5. 对施工现场进行技术支持；
6. 跟踪施工过程，提供施工中相关设计问题的解决方案；
7. 负责施工中设计方案可能发生的临时变更；

8. 融洽客情关系；

9. 在设计时对施工中可能出现的问题向客户提出合理化建议，并协同解决。

第三章 服务礼仪

一、语言：

1. 接待顾客一律使用普通话；

2. 吐字口齿清楚、流利、洪亮、亲切、自然；

3. 措辞运用及时、准确得体；

4. 称谓使用“女士”、“小姐”、“先生”、“您”等；

5. 使用标准服务用语，如“您好”、“欢迎光临”等。

二、介绍：

1. 主动介绍公司和店铺、卖场的主打产品；

2. 介绍产品特性，突出卖点；

3. 介绍产品时要合情合理，禁止浮夸乱吹；

4. 介绍时最好给顾客留下选择的空间；

5. 介绍时要给以顾客思考的时间，避免滔滔不绝使顾客产生厌烦心理；

6. 介绍时禁用负面语言，多用引导性的魔术语言，灵活运用，进退自如；

7. 禁止通过贬低同行（或竞争对手）来抬高自己的商品；
8. 目前暂时没有（或缺货）的商品，可以推荐类似的产品，并告知顾客；
9. 严禁胡乱承诺，超出店铺、卖场、厂房达不到的折扣、服务、交期等承诺。

三、推荐与引导：

1. 在顾客尚未做出决定时要主动推荐产品；
2. 在顾客对自己的选择不满意时，要主动推荐其它款式；
3. 引导顾客欣赏所推荐的产品，但避免强加给顾客；
4. 推荐产品给顾客，要符合顾客的年龄、身份、喜好、房屋装修风格等；
5. 顾客体验时，及时给予赞美。

四、动作行为：

1. 走了姿势得体、大方、起身及时；
2. 接待顾客眼睛要直视对方，眼神真诚并面带微笑；
3. 接待顾客或与顾客交流时要同顾客保持一定距离，一般为0.5米；
4. 为顾客取样品时要及时，轻拿轻放；
6. 站立时双腿并拢，挺胸抬头，双手交叉于腹前。

五、服务态度：

1. 所以顾客同等对待；
2. 主动、热情、耐心、周到；
3. 亲切、真诚、微笑；
4. 严禁和顾客争吵，耐心、关怀服务；
5. 交款前要主动讲清价格、折扣、相关服务承诺；
6. 收款完毕，目送顾客离开，并说“欢迎下次光临”。

第四章 卫生管理

一、门、橱窗、门楣、形象墙、的清洁：

1. 每天营业前拭擦一次，确保干净明亮、不能留有污渍、水印；
3. 展示模块要随时拭擦，时刻保持干净和清洁。

二、地板的清洁：

1. 每天营业前或营业结束后要把地板拖拭干净；
2. 时刻保持地板清洁、干燥；
4. 清洁地面时以不妨碍顾客参观、选样为原则；
5. 风沙较大的地区要适当增加拖拭次数。

三、收银台和宣传资料的清洁：

1. 每天营业前拭擦干净；

2. 桌面宣传品、画册、计算器、票据等摆放整齐；
3. 柜台内物品井然有序、摆放整齐、方便取拿；
4. 宣传资料干净整洁、无褶皱、折角、破损；
、装饰物等时刻保持整洁。

四、商品（样板）清洁：

1. 陈列样品保持清洁、光亮；
2. 货架商品完好、摆放整齐、方便取拿；
3. 样板根据厂家要求定期进行更换，推陈出新。

第五章 财务管理

- 一、每日及时填写并上交日报表；
- 二、每日预留店铺所有者规定数额的预留款；
- 三、每日10:30前上交前一日的销售货款；
- 四、建立销售台账；
- 五、每周一或周日15:00前填写并上交商品库存表；
- 六、每月28号店铺、卖场进行月度盘点，次月2日前上交盘点表；
- 七、每周的一、三、五的14点前上交补货单；
- 八、每周二上交上周的进、销、存周报表；

九、每月15号上交办公用品申请单；

十、每月25号上交相关票据、单证。

第六节 货品管理

一、来货入库：

1. 根据所附的产品清单清点来货，核实无误后签字入库；

3. 登记收货台账，注明来货日期、数量、品类(系列、款式等)及订单号。

二、日常管理：

1. 每周一、五清点货物库存，上交货物库存表；

2. 所售货物及时销账；

3. 商品包装要保持完好、按品类摆放、整齐有序、方便查找；

三、退换货

1. 退换货物出库一律填开具出库单；

2. 所退货物必须包装妥善；

3. 退货后立即销账并及时通知厂家相关部门。

第七章 商品陈列

一、陈列原则：整齐、美观、大方、充实、符合美学；

1. 整齐——体现规范；

2. 美观——意味专长；
3. 大方——表达气度；
4. 充实——象征完美；
5. 美学——诠释品位。

二、陈列惯式：

1. 三分春色
2. 锦上添花

俏销的品类要放在好的区域，且款式和数量要多；

3. 顺水推舟
4. 四两拨千斤

好销商品目前存货很少，但仍有补货在继，直接出样（卖样）；

5. 千姿百态
6. 行云流水

根据店铺、卖场的人流情况，将货物分主次、按照顺时、逆时针方向有序陈列，用以表达强调店铺管理、陈列的人性化。

集成家居有限公司

市场部

2011年11月

起草：王 f 审核：