

# 2023年星级导购心得体会总结(精选10篇)

心得体会是指个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。优质的心得体会该怎么样去写呢？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

## 星级导购心得体会总结篇一

### 促销员工作心得

。不知不觉在伊利公司做临促员已经临近一个月了，这期间我学到了很多，成长了很多。

看过一个报道，财富榜上百分之九十的富豪都从事过促销的职业，当促销员说来人人可做，却也并不是人人都能做得好。在家润多千禧店第一天做事，怀着满腔热情，急功近利的我就做错事了，把赠品送错了出去，遭到长促的狠批，这是第一次被除家长、老师之外的人骂，心里着实不是滋味。但我知道长促周姐其实是个心地很好的人，虽然她每天都会骂我。做伊利促销真的难啊，被长促监督得丝毫不能偷懒，也担心出点差错辛苦赚的钱就给扣掉了，我也体会到什么叫管理严密了。一个好的企业，就是要员工从上到下的一条心。

第二天工作的时候，就被蒙牛的促销员给呛声了，“你站过去点”蒙牛的促销员用狠不好的口气说。我又想着做伊利的临促真艰难啊，不仅要被长促使唤，还要被蒙牛的促销员排挤。同是国内两大奶业，在超市的位置也只一米相隔，竞争是理所当然，总觉得蒙牛和伊利的促销员随时都可能吵起来。这期间也让我学会了如何做人，协调与对手的关系。

就家润多千禧店来说，我觉得蒙牛牛奶摆放的地理位置要比

我们的好，客人从楼道出来或进去第一眼看到的一定是蒙牛的牛奶堆，伊利的儿童奶旁边是日用品，也就是说通常买日用品的人会常经过，而不是专门想买食品的人买牛奶的人。这几个周末来看儿童奶的顾客不太多，可能是天气热的关系吧。

在做促销员的这些日子里，我学会了察言观色，与人沟通，遇事要常保乐观心态，冷静平和的面对。不光如此，与超市里许多同龄的大学生同事都结成了君子之交，受益匪浅。现在我做促销做得是越来越顺手了，也褪去了初有的羞涩，我想我会更努力的，让暑假过得充实，让人生活得有意！

## 星级导购心得体会总结篇二

进入xx从事导购工作已经有两年多了，在这两年时间里，通过公司的培养及自己努力的学习，使自己的销售能力有了较高的提升。现在就我自身的销售经验及销售心得与大家做个分享。

我们每一天都在面对面的与消费者沟通，我们的一言一行在消费者的眼中都代表着企业的形象，所以我们首先应该给自己的定位要高，我们是xx品牌的代言人，只有充分地了解我们所销售的产品特点、使用方法、性能等，以此为基础，适当的为顾客提供良好的服务、建议和帮助，以优质的服务来服务顾客，才能压制竞争对手。

潜在的顾客在我们的热情与微笑中诞生。同时，我们又是企业与消费者的桥梁与纽带，我们一方面要把产品信息传达给消费者，另一方面要把消费者对产品的建议和希望反馈给企业，以便更好的服务于消费者。产品固然重要，但我们肩负的责任更重要，因为产品自身是不能与消费者沟通的，只有我们才可以和消费者之间建立良好的沟通关系，把企业的信息完整、准确的传达出去，把“好房子，要配好厨电”的理念通过我们一线的销售人员更好地诠释给消费者！

就经验方面来说，我个人的总结有以下几点：

1、了解顾客的需求，熟记产品知识。我个人觉得了解顾客的需求是导购的关键，针对不同的客户，为他们提供适合的xx产品是我一直坚持的。我觉得做导购是有技巧的，首先你要观察消费者的需求是什么，然后找机会向顾客范本自己的产品，突出自己产品的特点，在此过程中要细心，耐心，不要急于求成，从心理上赢得顾客信任，让顾客接受并信赖我们的产品。因为作为导购员就是要引导消费者进行消费，我们必须对我们的产品的外观、功能、技术参数烂熟于心，让顾客在比较不同款式，不同功能的产品中选择我们的产品。作为一名导购，除了要有较强的专业知识外，还要把顾客当朋友，跟他们谈心，在融洽的氛围中完成每一笔销售。

2、具备良好的学习能力。我们要具备良好的学习能力，只有不断坚持学习熟悉产品知识、不断创新，并能够掌握现代营销技能，才能树立品牌形象，提升品牌服务价值，我们要珍惜每一次公司提供的培训机会。家电行业里竞争激烈，我所在的衢州普农家电卖场里，厨电品牌多达十多种，两年多的一线导购工作让我受益匪浅。我比较喜欢学习和反思，我觉得一定要多学习，多了解xx品牌理念和企业文化，对产品知识掌握的越多就能让顾客更信任你，也能使自己的工作干得更好。对于学习，我们不仅要学习自己品牌的产品知识、特性，同时，还需要了解行业内的所有产品，进行详细的市场分析，对核心的竞争对手做出策略性的应对方式，这样在导购过程中就能够知己知彼，开展工作。

3、对产品和自己要有高度的自信心。对产品及自己强大的自信心，将我与顾客之间的关系建立得更加美好。用自信及热情去感染顾客，热情、执着是我能在导购这个岗位取得一些成绩的内因。更重要的是我能依托xx这个平台来发挥自己的专长，让自己的工作成为自己的事业，是我最骄傲的地方。同时要用充满激情的心态对待每一位顾客。

4、良好的心态是做好导购的基础。作为导购员，保持好心态，永远用最真诚的态度去面对工作和顾客，抓住每一次机会，全力付出，努力过了，就不会后悔，同时快乐地营销！心态决定成败，时刻保持一种积极向上的心态，设定阶段性目标，并为达成目标努力。

我坚信只有多点付出，才能多点收获。只有从事自己喜欢的工作才会有热情，而做导购就是我所喜欢的一份事业，我从导购工作中获得了乐趣。当我每卖出一件xx的产品时，都会有一份成就感。我会一直从事这份我热爱的工作，通过自己的努力，使xx年的销售业绩得到更好的提升，并做到“以此为乐，以此为业，以此为生”！愿与xx同成长！

### 星级导购心得体会总结篇三

我们在很多卖场发现，大多数企业在招聘导购人员时，都喜欢找年轻漂亮的女孩子来从事导购工作，这是不正确的，因为不同的服装类型需要不同性别的导购人员，包括年龄的选择。试想一下，如果让一个女孩去导购男式衣服。因此，企业要根据不同的服装品牌类型来选择不同的导购员。如年龄段，性别等的选择。

1、导购员的工作日报不能仅仅只记录一天卖出去多少，而是要非常细化的对卖场的人流量，服装的销量等进行记录，对来这里的人消费行为特点，风俗习惯，甚至于对消费者在购物前的心理变化的记录与分析，记录一切与销售与关联的事情，间接的与直接的都要记录，越详细越好，这不但能及时反馈到公司，帮助公司研究开发产品，制定销售政策，就是对自己今后的职业生涯的提升也有着很大的帮助，所以观察与分析对一名导购员来说至关重要。

2、一般在卖场我们看到的都是导购员对一天的'销量的统计，因为这是与导购员有着直接的效益挂钩，但是做为企业对导购员的工作日记应当进行更高的要求，导购员的统计工作它

应该包含几个方面，不光是销量的统计，笔者曾见过一本导购工作笔记，它记录着一位导购员负责的十米货架，大致是这样的，它记录着每天有多少位消费者光临这里，有多少消费者买了多少什么样的产品，有多少消费者摸过多少什么样的产品，有多少消费者来这里说过多少什么样的话，无论对产品的褒贬都统统记录下来。这些是非常珍贵的商业资料，是很有价值的。

3、理货工作对导购员来说是一门必修课，产品的陈列有横向，纵向的，水平的，垂直的排列等，在卖场有效生动的产品陈列是向消费者展示出一幅企业产品的美丽图画。所以理货工作要一丝不苟地去完成。

4、做为一名导购员一定要有敏锐的观察力，要有火眼金星，一位优秀的导购员，它能对大部分来光临卖场的消费者做出很有效的判断，她可以通过消费的衣着，年龄，说话，行为，大致猜测到此消费者的文化层次，收入水平，以及他应当适合于消费什么样档次的产品，我们试想一下，一位开着“奔驰”车来购物的消费者，你向他推销10元钱5双的打折袜子，或者是向一位穿着工作服刚下班还没来得及换衣服的消费者去推销几千块一条的名牌皮带，这样能合适吗？观察与了解，这样才能更有效地做好导购工作。

## 星级导购心得体会总结篇四

进入xx从事导购工作已经有两年多了，在这两年时间里，通过公司的培养及自己努力的学习，使自己的销售能力有了较高的提升。现在就我自身的销售经验及销售心得与大家做个分享。

我们每一天都在面对面的与消费者沟通，我们的一言一行在消费者的眼中都代表着企业的形象，所以我们首先应该给自己的定位要高，我们是xx品牌的代言人，只有充分地了解我们所销售的产品的特点、使用方法、性能等，以此为基础，

适当的为顾客提供良好的服务、建议和帮助，以优质的服务来服务顾客，才能压制竞争对手。

潜在的顾客在我们的热情与微笑中诞生。同时，我们又是企业与消费者的桥梁与纽带，我们一方面要把产品信息传达给消费者，另一方面要把消费者对产品的建议和希望反馈给企业，以便更好的服务于消费者。产品固然重要，但我们肩负的责任更重要，因为产品自身是不能与消费者沟通的，只有我们才可以和消费者之间建立良好的沟通关系，把企业的信息完整、准确的传达出去，把“好房子，要配好厨电”的理念通过我们一线的销售人员更好地诠释给消费者！

就经验方面来说，我个人的总结有以下几点：

1、了解顾客的需求，熟记产品知识。我个人觉得了解顾客的需求是导购的关键，针对不同的客户，为他们提供适合的xx产品是我一直坚持的。我觉得做导购是有技巧的，首先你要观察消费者的需求是什么，然后找机会向顾客推荐自己的产品，突出自己产品的特点，在此过程中要细心，耐心，不要急于求成，从心理上赢得顾客信任，让顾客接受并信赖我们的产品。因为作为导购员就是要引导消费者进行消费，我们必须对我们的产品的外观、功能、技术参数烂熟于心，让顾客在比较不同款式，不同功能的产品中选择我们的产品。作为一名导购，除了要有较强的专业知识外，还要把顾客当朋友，跟他们谈心，在融洽的氛围中完成每一笔销售。

2、具备良好的学习能力。我们要具备良好的学习能力，只有不断坚持学习熟悉产品知识、不断创新，并能够掌握现代营销技能，才能树立品牌形象，提升品牌服务价值，我们要珍惜每一次公司提供的培训机会。家电行业里竞争激烈，我所在的衢州普农家电卖场里，厨电品牌多达十多种，两年多的一线导购工作让我受益匪浅。我比较喜欢学习和反思，我觉得一定要多学习，多了解xx品牌理念和企业文化，对产品知识掌握的越多就能让顾客更信任你，也能使自己的工作干得

更好。对于学习，我们不仅要学习自己品牌的产品知识、特性，同时，还需要了解行业内的所有产品，进行详细的市场分析，对核心的竞争对手做出策略性的应对方式，这样在导购过程中就能够知己知彼，开展工作。

3、对产品和自己要有高度的自信心。对产品及自己强大的自信心，将我与顾客之间的关系建立得更加美好。用自信及热情去感染顾客，热情、执着是我能在导购这个岗位取得一些成绩的内因。更重要的是我能依托xx这个平台来发挥自己的专长，让自己的工作成为自己的事业，是我最骄傲的地方。同时要用充满激情的心态对待每一位顾客。

4、良好的心态是做好导购的基础。作为导购员，保持好心态，永远用最真诚的态度去面对工作和顾客，抓住每一次机会，全力付出，努力过了，就不会后悔，同时快乐地营销！心态决定成败，时刻保持一种积极向上的心态，设定阶段性目标，并为达成目标努力。

## 星级导购心得体会总结篇五

一、在xxxx年的工作中努力拓展自己知识面。

我认为做导购就好象在读免费的mba课程，它让我学到了许多无法在大学校园里学到的知识与技能。现在的顾客越来越理智，越来越精明，所以我们要更好的销售产品，更好的说服客户，必须学习更多，更专业的产品知识，所以久而久之，就成了某个领域的专家，之前我连化妆品方面一些基本的问题都回答不出来，更不要说成为什么专家了。我认为问题出现在两个方面：一方面公司培训不到位；另一方面自我学习成长的意识太差。我想如果这样继续干下去，十年以后我依然还是一名平凡的小人物，成功永远与我无缘。在xxxx年我参加了好几次公司组织的专业培训，在平时闲暇时也自己去网上查找各种化妆品及美容方面的知识来充实自己，现在我

已经可以自信的说自己是美容保养、皮肤护理的专家了。

作为一名导购除了学习专业的商品知识外，还要学习一系列与商品相关的外围知识，这样才能让我表现得更自信，更有专家水准，成交率更高。于是，我利用业余时间，大量参与公司其它部门的工作，向同事学习。就这样一个不经意的行为让我的业务越做越顺，让我成为公司销售业绩最好的导购之一。做得比别人多一点，学得比别人多一点，于是经验就会比别人多一点，这样我的成长速度也就会比别人快一点，收入就会比别人多一点。学习是为自己、为财富、为成功、为快乐、所以作为一名优秀的导购不但是某些产品的专家，他的知识也应是全方位的。

## 二、在工作中培养自己的心理素质。

在工作中每天都与行行色色的人打交道，他们来自不同的行业、不同的层次，他们有不同的需求、不同的心态，如果我们想把每一位顾客服务好，无论买不买东西，都能让顾客满意而归，那就需要当我们面对失败、面对别人说“no”时表现一流的心理素质。所以我要感谢工作，让我在工作中学会了察颜观色、眼观六路、耳听八方的本领，让我的心理素质在工作中得到了良好的锻炼。

## 三、用心锻炼自己的销售基本功。

人生何处不营销，我觉得任何工作都与销售有关，就连美国竞选总统，总统们都要四处演讲，销售自己。优秀的导购不但要拥有良好销售及服务的心理素质，更是一位优秀的销售心理学家，在日常工作中我学会了通过顾客每一个细小动作，每个细微的面部表情，分析出顾客的心理变化及需求。

## 四、口才方面有了大幅提升。

要做一个优秀的导购就必须要有拥有一流的口才，通过语言



才能表达出自己的思想，在日常的工作中，我每天都要与不同的顾客沟通、交流、介绍产品、久而久之，口才及沟通技巧都有了大幅的提升。

五、培养人脉，增加顾客回头率。

在销售过程中我们每天都在与人打交道，所以是学习如何与人沟通、如何建立信赖、如何赢得他人认同的最好机会。而我，充分把握住了这个机会，通过优质的服务把一个陌生的顾客变成一个知心的朋友，让各种各样的顾客都能喜欢我，为未来的成功做好的充分的准备。而之前我从来都没有意识到这些，工作只是为了工作，从没有想到我还能未来做些什么准备。

当然，我在工作中还存在许多不足和困难，因此在这些收获面前我不会骄傲，我将不断提高业务素质，加强业务训练和学习，不断改进工作中的不足，以更加热情，优质的工作服务于公司，服务好顾客。我们一天的大部分时间都是在工作岗位上度过的，只有使工作真正的快乐起来，我们的生活才能真正的快乐。很庆幸我找到了一份能使我快乐和充实的工作，我非常热爱自己的工作。新的一年里，我会以更加饱满的热情投入到工作当中，为公司贡献出我的光和热！

## 星级导购心得体会总结篇六

经过多个时日的历练，我终于再次充分意识到了社会这个话题的含义，从前呢，就已经觉得活着是一件很难的事情了，可现在却觉得之前遇到的事简直是九牛一毛，虽然人生未免太过艰难，可也依然要勉为其难的走下去，生活的挑战无所不在，如果不能与之抗衡，那就连自己的主人都做不了，被生活牵着鼻子走。就是因为这份不甘心才成为了勇气，成为了动力，更成为了一个故事！

里的服务员，也许是巧合吧，从一楼卖衣服，一直到去二楼

卖化妆品，每个经过都出乎意料，但是为了赚钱只能听从安排，卖货是我的强项，于是被领导安排当导购，其感觉就像如鱼得水，开始还兴奋的很，然而好景不长，困难像海狼一样接踵而至，然而我做的就是解决困难，与之抗衡。

但是就是因为这些苦练，才让我进一步体会了人情冷暖，赚钱的不易，世态的炎凉，以后步入社会才能更勇敢更坚强的走下去，压力会变成动力和勇气，不断的激励着我前进go go 加油！

## 星级导购心得体会总结篇七

在实习的第二个月，我轮到了导购的岗位，起初并没有觉得这个岗位对我有什么挑战性，就是与顾客接触，介绍商品，然后努力成交。但当我切身的在导购这个岗位上的时候我才深切的领悟到导购的工作并没有我想象的那么简单。导购员在销售过程中有着不可替代的作用，其在一线与顾客直接接触，能够导向顾客的消费趋向。导购员在卖场里扮演的是个推销员的角色，但不仅仅是推销商品、统计销量，还要对消费者的行为进行观察、分析，对竞争对手进行信息反馈，给顾客优质服务等。而导购员的身份也不仅仅是一名导购，那是我们整个品牌的形象和代表。

作为一名导购，必须对商品有了很好的了解，才能去介绍给顾客，进一步才能察觉到顾客的购买欲望，最后达成销售；同样对作为一名商场的管理者来说，只有对商品知识有了熟悉的了解，才能有形成更为敏锐的市场嗅觉，才能在与供应商谈判的时候更有底气。商品的基本知识包括很多方面，如商品的价格、款式，商品的功能、设计、品质的特征，商品的面料以及商品的保养等。例如，姬龙雪专柜，箱包风格以时尚休闲为主，加上各种不同的皮革加工工艺，达到质量与外在的完美融合；针对皮革的保养，用专业的清洁膏清洁，并涂上适当的专业保护油，切忌储存前要将包用填充物撑好然后放入防潮袋保存。

专柜内优秀的商品陈列，能够第一眼吸引到顾客，将商品的最佳效果展现给顾客，使消费者对商品产生印象，引导顾客消费，并让顾客顺利随意的观察到他所想要的商品；一个好的商品陈列也能让顾客清楚的看出店铺的风格主题，。同时还有装饰店面，美化卖场的作用。

通过这段时间的实习，我学习到很多臆想外的知识，也认识到什么工作都不是那么简单的，都需要有相印的专业知识，任何工作都容不得我们怠慢，我们要时刻有一颗谦虚求知的心才能不断取得进步！

## 星级导购心得体会总结篇八

么好怕的呢，但自己始终放不开，只好在门口招呼客人，以前逛街的时候，无数次经过专卖店，从来没注意那些站在门口的店员们是如何做好她们的工作的，可如今自己站在这个岗位上，亲身体会工作的滋味，后悔自己的当初，幸运的是，同事们对我挺照顾的，店长是一个充满活力的小伙子，他给我讲解了许多招呼顾客的办法，有什么应付不了的，他总是和我配合，把工作做好，还有小贝她们，详细地给我介绍了各种款式适合哪些人穿等等。中间我学到了许多经验，譬如要有耐性，要学会随机应变，顾客是我们的上帝，顺随他们的脾气，像还价等不合理要求要婉言拒绝，作为一个小店员还要勤快，要始终面带微笑等等。其实作为一个护理人员也需要有这样的素质。

虽然我只是大一，但离真正参加工作也不远了，从我进大学以后，觉得时间过得真快，恐怕自己还趁早学就再也没有机会了，我的很多的同学有的已经踏入社会，有的结婚生子，有的还在复读，苦苦的熬。我深感到，我进入大学并不是人生的终点，只有多吃苦，才知道生活的艰辛，不易。虽然只是两个星期的短短的时间，我却觉得像经历数年，自己长大了许多。

店里各式各样式顾客，有有钱的，穿得很气派，也有一些贫寒的，进来看。看到心仪的衣服，却苦于囊中羞涩，专卖店里的衣服一般价格不菲，像一般的人很难接受，但还是经常看到一些穿着简朴的父母带着孩子来买件新衣过年。曾看到一位贫穷的母亲在门前徘徊半天，在特卖的衣服堆中翻出一件处理的童装牛仔上衣欣喜的付了钱，只为上面也有oniy的品牌，看了很让人心酸。

店里的的士高音乐很大，年前的生意也特别好，整天送往迎来，推销自己的产品，口才，待客态度，还有热情的招呼都让顾客享受到了专卖店里专业的服务。店长曾经说，专卖店里不只是专门卖衣服，顾客来这是花钱买服务，买我们的信誉。我铭记在心，看到许多回头客最终在我们手中买走我们品牌的衣服时，心中的无限的欣喜，骄傲，成功的喜悦难以言表，我很庆幸自己选择了一个好的锻炼空间，谢谢店长他们给了我这个机会让我学到了很多学校里学不到的东西，谢谢！

社会实践的时间并不长，可它使我认识到：人的一生中，校园并不是永远的学校，真正的学校只有一个，那就是社会。一周的实践一晃而过，却让我从中悟到了很多东西，而这些东西也将让我终身受用。社会实践加深了我与社会各阶层人的情感，拉近了我与社会的距离，也让自己在社会实践中开拓了视野，增长了才干，进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命。社会是学习和受教育的大课堂，在那片广阔的天地里，我们的人生价值得到体现，为将来打下坚实基础。我会不断实践，在实践中锻炼，在实践中得真知。在今后的学习生活中会更加努力，端正思想，明确方向，在不断完善中求发展。

## 星级导购心得体会总结篇九

第一个问题：语速过快、吐词不清 在实际观察中我发现，面对顾客的时候，很多导购员说话的速度比平时快了三分之一

多。我曾经和顾客站在一起听促销员讲解，在她讲完后，以我对公司产品的熟悉程度，尚不能完全明白她说的什么。可以想象，顾客一定是如坠云端、不知所云。当你讲完的时候，他对产品的基本概念都没有形成，更不要奢望在他的脑海里留下什么深刻的印象了。在一个顾客对你的产品还没有基本了解的时候，你希望他决定购买你的产品，这无疑是不可能的。其实，平时导购员说话或训练时，她们的语速并不是显得特别快，说话也很清楚。出现这种现象的原因可能是她们面对顾客时有些紧张。这正如有些学生一样，平时的成绩很好，但是一到考试就要砸锅。说到底这还是一个心理素质的问题。所以一个好的导购员首先要培养良好的心理素质。在任何情况下都要稳住心神，不能急躁。给顾客作介绍的时候，语速应该比平时说话慢一点，说不同方面的问题时要做短暂停顿，重要的地方要重复强调几次，力求让顾客听得清楚明白，另一方面也可以让他在你的展柜前多站几分钟，这样推销成功的几率就会更大一些。

第二个问题：抓不住重点 不同的顾客，对家具关心的重点有所不同。有的最关心价格，他希望你能够在价格方面多介绍一些，看看是否有合适他需求的价位，是否可以在标价上面有所折扣，是否有什么促销礼品等；有的人对价格并不敏感，他最关心的是家具的性能，他希望得到更多有关产品性能的信息，希望你告诉他你的家具有些什么独特之处，希望了解这套家具在质量款式等方面有什么突破等等；有的最关心质量，他希望你能够多说说质量的问题；有的最关心服务，他希望知道公司在送货、安装、维修等售后服务方面的政策。导购员如果抓不住顾客关心的重点，只是按照自己的想法给顾客讲解，就很难得到顾客的认可，很难让顾客满意，也不可能激发顾客购买的欲望。那么，怎么辨别顾客关注的重点呢？这可能是他问的第一个问题；可能是他反复追问的问题；可能是他主动要求你介绍的问题；可能他会说“某品牌家具怎么怎么好”，也许这一点正是他最关心的。总之，要从顾客的言语中发现他关心的重点所在。然后对症下药，在这一点上做详细的讲解，充分展示公司产品的优点。

第三个问题：术语（名词）过多 一般而言，大多数导购员还是比较了解和熟悉自己公司的产品，但正是她们的了解使得她们在为顾客做介绍的时候往往会犯一个错误，这就是：假设顾客和自己一样对专业术语（名词）比较清楚。例如：“进口红橡木经过高温真空缓慢处理”是公司的一项技术，本技术使材料干湿度达到国际标准，具有不变形、不虫蛀、耐腐蚀等优势，一些导购员在给顾客介绍的时候喜欢说：我们的进口红橡木经过高温真空缓慢处理。事实上，促销员自己觉得很清楚，但是顾客却是很陌生的，他并不知道那个“高温真空缓慢处理”是什么东西，感觉十分模糊，很多人甚至并没有听清楚你说的是哪几个字。他常常会追问：什么？所以促销员在给顾客做介绍的时候，要用顾客很容易听懂的话来说，要用生活中的语言来说，要把抽象的名词用具体的功能来解释，要告诉他可以得到的实实在在的好处是什么。

第四个问题：没有条理 在向一个顾客介绍家具的时候要涉及到很多方面的问题，包括品牌、价格、设计风格、性能、质量、附属功能、售后服务等。那么，先说什么，后说什么就很值得探讨了。很多导购员在讲解时是没有章法的，显得很混乱，甚至该说的没有说到，不重要的却在那里反复地说。介绍家具时，一般应该按照下面的程序讲解：设计风格、质量（材质）、特点以及带来的好处、服务、价格。对该套家具的卖点要突出介绍，并且在说每一个不同方面时要加上“第一”、“第二”的序列号，序列号要重复两遍，再接着说下面的内容。这样让顾客感到条理清楚，很容易明白整体情况。如果发现顾客有特别关心的问题，则要把这个问题放在第一位详细讲解。

第五个问题：分不清楚谁是购买决策的关键人物 就我国的消费水平和消费习惯看，家具属于大的耐用消费品。对很多家庭来说，购买家具的决定也是一个较大的决策。因此，在实际购买家具的顾客中，一个人来的很少，多是一家几口，或者是一个买主和若干个参谋。面对几个甚至是一群人，导购

员首要的任务就是辨别谁是要买的人，以及谁是对决策影响最大的人。如果不先搞清楚进攻的目标就在那里乱说一气，很可能你费尽心机去说服的人根本就是来看热闹的，真正对决策有影响力的人反而被你冷落了，这样的结果必然是事倍功半。那么如何知道谁是关键人物呢？如果是一家人来的，虽然可能女主人问话多一些，但是真正决策的多是男主人。在来的一群中找到买主还算比较容易，通过简单的观察就可以知道。其实，我们很难找到一种辨别影响决策的关键人物的万能方法，最重要的还是靠促销员的经验和感悟。

第六个问题：不知道如何和别的品牌做比较 出于某种心理，很多顾客喜欢说“某某牌子的家具是如何如何好”。这就有一个怎么样打击别人，宣扬自己的问题。我曾经听有的导购员这样贬低别的品牌：那是个杂牌子；他们的质量很差。这样类似人身攻击的话语实在是不恰当的。其实贬低别人并不能抬高自己，唯一的结果只能贬低了自己。须知一个品牌的存在必然有它存在的理由，必然会有它的过人之处。而且，一个明智的顾客一定会对这样的说法十分反感。但是出于商业竞争的需要，我们不可避免的要打击对手。那么，什么样的说法既不引起顾客的反感，又达到攻击对手的目的呢？最重要的是突出自己的独特卖点，拿自己的特长和对手的短处比较。比较的时候要有理有据，要有较大的说服力。此外，要勇于承认对手的长处。当顾客说别的牌子的家具有何优点，如果公认是这样的，那就没有必要去争什么，可以大度地表示赞同，还可以说“这一点是我们学习的榜样”。如果事实上并非如此，也可以给顾客一个合理的解释。

第七个问题：过度服务我发现这样一个现象：一个顾客在某套家具前观看，可是导购员一走上去他就离开了。我曾经问过一个顾客，他说自己是被吓跑的。对此我做了一个不完全的统计，发现被“吓跑”的顾客多有以下特点：外表文弱，青年男性。这种现象给导购员出了一个难题，那就是：是主动地上前和顾客搭话，还是被动地等顾客的询问？怎么判别喜欢自己单独观看的顾客？事实上，我们根本不可能找到一

个绝对的判别方法，只能靠促销员的个人经验和感悟能力。

第八个问题：不先搞清楚顾客的需求不同的顾客有不同的需求，有的需要高档豪华的家具，有的需要经济实用型的，有的喜欢敦实厚重的，有的喜欢时尚简约的，还有的人甚至根本不知道自己需要的家具是什么样子。假如顾客想要轻巧简约的，而你在那里拼命向他推荐敦实笨拙的，你说他会购买吗？假如顾客想买一套经济型的家具，而你却在那里跟他说某套豪华家具怎样怎样性能优越，这会让他十分尴尬。导购员面对顾客的时候，首先要搞清楚对方的需求。这可以通过观察、倾听和询问得知。通过观察顾客的年龄、性别、衣着、气质、谈吐，还有购买的用途，比如是公司的还是私家的，民营和还是国有的，老板自己买还是办事人员买等等可以猜测他需求的层次；倾听就是让顾客自己说出来需要什么样的产品；询问是最需要技巧的，特别是在档次（价格）的询问上，是一个敏感和容易让顾客受伤的问题。

要搞清楚的第一个问题应该是“您需要什么类别的家具？”“房间的空间有多大？”。再搞清楚他需要的价格，接着介绍相应类别、款式、价格的家具。

第九个问题：身份问题 我还发现一个有趣的现象：销售量大的导购员多是30岁以上的已婚女性，年轻的未婚导购员业绩不如她们。可能的原因是已婚女性比较善解人意，比较容易沟通，给人的亲切感和信任感较强。而且她们也比较敬业。这或许可以为我们的聘用促销员提供一点参考。

第十个问题：和顾客做无谓的争执 这是一个偶发的现象，不是出现的特别多，但是造成的影响很坏。我在家具市场发现过这个问题。有一次，一个顾客说两套家具的材质不一样，但是一个导购员坚持说它们是一样的，结果是不欢而散。其实，我们的目的只是想顾客推介产品而达成购买，当顾客说到一些无关紧要的事情时，我们实在没有必要去做无谓的争执。如果你不同意顾客的说法，一笑了之就可以了。



# 星级导购心得体会总结篇十

## 一、努力学习，完善自我：

随着社会的发展，经济的增长，我们公司也更上一层楼。服装行业也越来越庞大。相对的，关于服装的要求也更高。为了更好的完成工作，我不仅温故了在校期间所学的服装设计专业的相关知识还看了一些关于销售方面的书籍。在网上查看如何做好一个导购、顾客心理、导购技巧等资料。并且有把那些了解到的理论知识应用到卖场的实践中。在刚开始的一段时间存在不适应是必然的，但是通过店长和同事们的友好帮助我很快的适应过来，也开始渐渐地真正的接触到服装销售这一行业。

## 二、工作内容与体会：

我的工作主要是引导顾客购买我们的服装和学习相关的店铺制度、基本服务流程、熟悉卖场、店铺构架及岗位职责。

在这一周的学习中我从校园的小型社会正式的进入真正的社会。其中的心情和感触是这样的一个过程：兴奋--期待--紧张--激动--真实--淡定--目标。这个过程时快时慢，时好时坏，但是总体来说好的。因为我学到了很多，也有了经验。我不是第一次卖衣服，但是是第一次在专卖店卖衣服。两者的区别很大，例如公司的企业文化、店铺制度上的上下班制度、岗位要求、职业道德等等。接触第一个客人的时候很紧张不知道怎么向客人介绍和引导，担心自己的介绍客人不满意从而把客人“赶走”。就算是说话的语调都不像平时。其实现在说话的语调还不似平时。我想这还需要时间让我更进一步的学习和实践。想想开始一两天的自己我用4个字形容“无头苍蝇”。不过现在好多了，而且我有信心以后会做得更好。给自己和公司创造更多的价值。

## 三、工作态度

我对销售有一种说不出的热衷。我觉得销售人员很值得敬重。他们可以让人改变初衷，把不想买变为很想买。销售是一份很有成就感的工作。所以我会本着一百二十分的热情去工作，努力做好一个导购员。

这一周的时间里尽管有了一些进步和成就，但在很多方面都存在不足。比如人际关系的处理，服装的理货，和客人之间的相处，导购技巧，卖场里的布置内涵和意义等等。与之同时我会虚心的向资深的老员工学习和请教。在今后的时间里我将认真的遵守店铺制度，努力学习相关知识，争取做一名优秀的导购员，为公司的发展贡献出自己的一份力。