

2023年导购员心得体会总结 导购总结心得 体会(实用8篇)

军训总结是对自己在军事训练中的成长和进步进行一次全面回顾和总结。小编整理了一些考试总结的参考范文，供大家阅读和学习。

导购员心得体会总结篇一

导购是商场中卖场与顾客之间的桥梁，其能力的高低不仅直接影响着销售额，甚至还关系到商家的口碑和品牌形象。通过导购员的专业知识、销售技巧和服务态度，可以提高顾客的购买意愿，使消费者获得更好的购物体验。因此，好的导购员能在竞争激烈的市场中脱颖而出，成为客户喜爱的导购标杆。

第二段：提高导购技能的必要性

导购员需要具备专业的知识和良好的沟通技巧。在沟通中，导购员需要耐心地了解顾客的需求和疑虑，提供专业的建议和帮助，切实解决顾客的问题。同时，导购员还需要了解市场上的产品情况，不断学习新知识，了解新产品的特点和使用方法，以便更好地为顾客提供服务。通过不断提升自己的专业水平，导购员才能与竞争对手区别开来，成为客户的首选。

第三段：不断强化服务意识

导购员的服务意识直接关系到客户的购物体验。因此，在工作中，导购员需不断强化自己的服务意识。服务意识的提高要从自身出发，树立起服务的责任感和使命感。在工作中，导购员需要热情周到地为客户提供服务，解答他们的疑惑，耐心地听取顾客的意见和建议，并积极为他们解决问题。只

有通过这样的服务，才能赢得客户的信任和青睐。

第四段：加强自身形象的塑造

导购员是商场的形象代表之一，自身形象的塑造也是提高销售额的重要手段之一。首先，导购员应该保持良好的精神面貌，体现出自信、积极和乐观的态度。其次，导购员需要穿着整洁，仪表端庄，给顾客留下良好的第一印象。此外，导购员还需要注重个人形象和搭配，通过不同的造型和风格，打造出与众不同的形象，吸引更多的顾客。

第五段：营造和谐的工作氛围

导购员需要与同事密切合作，在工作中共同进步。在共同的工作岗位上，导购员需要互相尊重，互相支持，遵守规章制度，保持工作纪律，形成和谐的工作氛围。同时，导购员还需要积极向组织学习，争取各种培训和学习机会，增长专业知识和技能，为提高自身水平做出贡献。

总体来说，导购员需要不断提高自身的专业素质，树立服务意识，注意形象塑造，营造和谐工作氛围，从而不断提升自己的竞争力和销售业绩。只有这样，才能在商场中具有更广泛的发展空间和更光明的前景。

导购员心得体会总结篇二

导购从字面上讲，即是引导顾客促成购买的过程。消费者进入店内往往存有少疑，阻碍着购买行为的实现，而导购是解除消费者心理的种种疑虑，帮助消费者实现购买，谈谈实习心得体会分享总结。下面是本站小编为大家收集整理导购实习心得体会总结，欢迎大家阅读。

在服装店实习共计快两个月，从学校到社会，这个对我来说

全新的领域里，我感到自己在产品知识的欠缺和对这个行业的规则的陌生. 于是我从对的产品开始了解，现将我这两个月来的实习工作总结如下：

在销售过程中我的感悟是所有的销售都是相通的，只是销售的产品不同而已，所以我们在掌握产品知识的以后，如何让自己的销售技巧提高。我觉得在几天的实习中我总结出如下几条：

1、精神状态的准备。

在销售的过程中，如果导购人员有一个好的精神状态，就会给顾客一种积极的、有活力的、上进的氛围，那么这种积极的上进的情绪总会影响到客户，从而，让顾客感到自己得到一种情绪感染，那么才能顾客在我们的门店里多留些时间，总能使他挑选一款合适的衣服。精神状态的表现还从我们的仪容仪表表现出来，具备一定礼仪知识的导购人员，才能让顾客感觉到品牌的价值，因为在看一个品牌的时候，我们的导购人员就是直接体现我们品牌形象的，所以导购人员素质的提升，也是品牌提升的一个重要的标志。精神状态好的好的导购人员，成交的机率大很多。

2、身体的准备，

如果我们有一个好的身体，我们才能保持旺盛的精力，才能更好的工作。这段时间，在卖场里的站立服务，让我感觉到很疲惫，所以我才更能体会到有一个好的身体，才能让我们更好的全力以赴的工作。所以强健的体魄还是一个有活力有朝气的团队所必备的。

3、专业知识的准备。

在接待顾客的时候，由于我对产品的知识的不熟悉，在顾客要一件中号的毛衣的时候，我不能把中号的衣服拿给顾客，

因为我不知道中号是几号，在我手忙脚乱的时候，店长把中号的衣服拿给顾客，销售结束后，店长告诉我毛衣32号是小号，34号是中号，36号是大号就是这么一点小小的产品知识，体现的就是你是一个新手，你不懂，顾客就不会和你购买。因为你不能把适合他的产品提供给他。所以产品知识在销售中是很关键的。

4、对顾客的准备。

当我们了解了相关的产品知识的时候，就是我们掌握销售的第一部，让自己的销售业绩提升还需要我们对顾客的性格，穿衣风格等的了解，只有我们对顾客掌握的越多，我们就能更能把握顾客的心理，和顾客建立一种和谐的关系，创造一种轻松休闲的购物环境，善于倾听顾客的每一句话，然后分析顾客是否有购买的意向，推荐适合他的衣服。

在实习中店长的一次销售，让我感觉到对顾客了解才是轻松销售的关键，一位顾客在试穿一件衣服后，店长为顾客把穿在身上的衣服整理好来，让顾客感觉到他很受尊重，一种亲切的感觉，让顾客对店长产生好感，这就是先作好人，才能做好销售的的销售技巧。然后店长对穿在顾客身上的衣服做出了一个很中肯的评价，然后将这件衣服如何搭配告诉顾客，如果这样穿出来，这件衣服所体现的感觉是什么样的效果告诉顾客，然后顾客同样感觉很合适，然后给顾客一个购买的理由，于是顾客毫不犹豫的就把这件皮衣购买了。

销售看起来是如此的轻松，其实在这里运用了很多销售技巧。所以销售是有方法有技巧的，只要用心去做，我们的销售业绩一定会有所提高的。两个月的店堂生活，让我学到了很多的东西，充实了自己；专卖店的工作人员流失量很大。但是我发现最优秀的专卖店都具有5个最基本的坚实支柱，在5个环环相扣的领域里为顾客创造了价值。提供解决方案。比如，作为店长，只是保证销售的服装质量良好是不够的。你必须雇佣能够帮助顾客找到合身，得体衣服的导购人员，他们需具

备丰富的专业知识，并提供专业知识；如雇佣专业的裁缝随时候命，为顾客提供送货服务，并且乐于接受特殊的订单。当然，必须让导购通过每期的培训；确定培训目标。如□a.服务技能培训□b.商品知识与管理培训□c.店务作业技能培训□d.思想观念培训。这样，导购综合素质才有提高，销售业绩或服务水平才有更大的提升，更能利于培养团队精神。真正尊重顾客。要有积极的工作态度，商品整齐，摆放合理，有商品标价单。明码实价。和顾客建立情感联系。给顾客接近，喜欢和信任的感觉。熟记接近顾客的一些基本技巧：“三米原则”就是说在顾客距离自己还有三米远的时候就可以和顾客打招呼，微笑，目光接触。主动与顾客打招呼。导购员也应注意□a.顾客的表情和反应，察言观色□b.提问要谨慎，切忌涉及到个人隐私□c.与顾客交流的距离，不宜过近也不宜过远。

实习是每一个学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会、在实践中巩固知识；实习又是对每一位毕业生专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，既开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，也是我们走向工作岗位的第一步。

通过这几个月的实习，做到了锻炼和提高自己，尤其开拓自己的眼界，了解一个不曾了解的环境，这让我受益匪浅。与此同时，也更加明确和肯定今后学习的方向和目标，也许我，一个不谙世事、涉世不深的大学生离成熟还有距离，这更激励我要不断地学习，锻炼自己。

时间一晃而过□x年已渐渐离我们远去。过去的一年里我专柜历经了不平凡的一年，年初的人员变动.大型特卖活动.还有本人的《弟子规》演讲等等，一路数来有辛酸，有汗水，有泪水，但更多的是喜悦。

x年也是大丰收的一年，在8月份的大型特卖活动取得了圆满成功，在一次次的业绩突破记录中是充分发挥着我们的团队

力量，很骄傲也很荣幸有这么个团队。

在过去的一年里客诉也时有发生，如前几天发生的“羽绒服”客诉事件，虽然事情已经圆满解决，但做为导购的我们也得深思，在工作中是否有不足的地方，将在以后的工作中更加细心多提醒顾客仔细检查货品，尽可能的少发生类似客诉，也要在以后的客诉处理上多一些冷静.理解，将事情解决在萌芽中，这也是我们需要改进的。

非常荣幸本人能代表我们营运二部参加公司举行的《弟子规》演讲比赛。在此活动中我学习到了很多，也发现人的潜能是无限的，只要你肯努力，肯付出一定会有回报的。在一次次的登台演讲中，能够突破了自己，战胜了自己也是我一年来取得的最大的成绩。

更值得高兴的是我专柜被评为“杭州地区业绩年增长率”最高的一家店，是荣誉，是对我们工作的一个肯定。在高兴和兴奋之余我感受最深的是压力，在xx年里我们将如何取得更好的成绩呢?针对未来的xx□我专柜将重点放在以下几个方面：

a:积极配合商场促销活动，提高销售业绩。

b:充足的货品，争取做好货品的供应，以满足顾客的需求。

c:提高服务质量，用心服务，尽量减少客诉的发生，保持品牌形象。

d:完善顾客资料，重点培养新的顾客群，完善顾客资料，让新的顾客转变为忠实顾客;针对老顾客要付出更多的耐心和细心，并让其带新的顾客进行消费。

f:提高销售技巧,定期让公司对导购进行专业知识培训，曾强自身素质并提升个人销售业绩。

我相信在今后的工作中，我会继续不断的努力下去，虽然有时也会在纪律中偶犯小错误，因人无完人，出错在所难免的，所以我不会过分的苛求自己。不过我相信只要我在岗位上一天，我就会付出自己最大的努力，将自己所有的精力和能力都用在工作上，再接再厉争取在xx年里取得更好的成绩。我相信自己一定能做好!!!

从学校回来以后，我在县城找了份工作，在一家衣服专卖店做导购员，虽然我学的是护理专业，可能用不上，但总觉得多尝试一些，多实践一些，多些经验总是对以后会有帮助的。

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。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only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.

导购员心得体会总结篇三

导购作为商家与消费者之间的桥梁,具有至关重要的地位.导购的好坏直接影响到消费者的购买体验和商家的销售业绩.在日常工作中,我们需要不断总结经验,提高自身的专业知识和技能,才能更好地发挥自己的作用,实现“双赢”的局面.

第二段：传递专业知识是导购的基础

导购需要具备一定的专业知识，以便能够为消费者解答疑惑，提供合适的产品或服务。只有了解产品的功能特点、使用方法等细节，才能更好地向消费者介绍和推荐，同时充分展现自身的专业能力。因此，对于导购而言，不断学习、积累知识十分必要。

第三段：良好的服务态度能够吸引消费者

除了专业知识，导购在服务中的态度也是非常重要的。亲切的问候、真诚的微笑、耐心的解答问题，这些温馨而体贴的服务不能不让消费者感到亲切，被吸引，进而更愿意听从导购的推荐，从而完成商品的购买。

第四段：沟通能力是导购服务的核心技能

导购要想做好工作，就需要具备出色的沟通能力。导购不仅需要针对不同消费者的特点，采取不同的沟通方式，还需要有足够的语言表达能力，让消费者了解商品的优点，并帮助消费者解决各种疑惑。好的沟通能力，不仅能够提升消费者的满意度，还能有效地促进销售的有效完成。

第五段：总结与展望

总的来说，导购不仅需要具备专业知识，还需要有优秀的沟通能力、丰富的服务理念以及亲和的服务态度。在日常工作中，我们不断总结自己的经验，努力提升个人能力水平，竭力为消费者提供更好的服务和购物体验。未来，随着消费者对服务质量的要求越来越高，**excellent**导购仍将继续在服务中发扬光大，为消费者创造更好的消费体验。

导购员心得体会总结篇四

自从进入电商行业，我一直在从事线上导购的工作，对于不同品类的商品，我从未停止学习和摸索。如今，我从遇到种种问题到逐渐消除困惑，再到从中获取经验，收获颇丰。在此，我将以此为主题，与读者分享我的导购总结心得体会。

第二段：了解商品知识和消费者需求

作为一名优秀的导购，第一件事情就是了解商品知识。在学习不同商品的特点、优点和缺点的同时，单个商品的市场价值也需要了解到。除此之外，深刻理解消费者需求，对于个人品味、实用性和功能等方面有充分的考虑和预判。有了这两点基础，才能在引导消费者做出购买决策时，以更专业、更专注的态度进行服务。

第三段：培养合适的沟通技巧

沟通技巧是导购工作中的一个重要环节。需要善于倾听，根据消费者的反馈，了解他们的需求和疑虑，并提供一些专业的建议和意见。此外，在进行交流和沟通时，比较重要的一个环节是语言表达能力。因此，一个优秀的导购需要通过各种途径，提高语言表达能力和表情交流能力，以更好地展示自身的专业素质和形象。

第四段：建立信任和信誉

作为导购人员，建立客户信任和积极的口碑是很重要的。要想达到这一点，就需要在服务上下功夫。如要始终保证产品的质量和服务的质量，即便在出现困难和问题时，也要尽一切努力解决问题。同时，与客户保持沟通的良好习惯，对于客户的反馈和意见及时跟进、回应，都是建立客户信任和口碑的重要方式。

第五段：总结

最后，导购总结是非常重要的。要及时记录经验、经历及自我感受，并对已知的问题进行逐一解决。除了自身总结，还要关注行业发展和趋势，了解相应的业内新闻和知识，以便更好地服务客户。良好的导购服务不仅能够提高自身的业绩和口碑，更重要的是可以为客户带来便利和参考，满足客户的消费需求。

导购员心得体会总结篇五

自进入恩施广场来已经有半年多时间，此次培训是入公司来的第一次培训，虽然时间不长，但也让我受益匪浅。

从中学到了很多在实践中很有用的知识，如导购员的定位、价值认知、素质素养要求；导购员的销售技巧，如何应对形形色色不同的顾客；以及在如何处理好售后等相关方面都学到许多不同的技巧和技能。

首先，我们每一天都在第一线与消费者打交道，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，我们是这个品牌的代言人，只有充分地了解我们所销售的产品特点、性能等，并适当的为顾客提供良好的服务，而有优质的服务才能赢得长期顾客。

其次，我们面对的是不同的客户，作为美特斯邦威来说虽然之前的定位大部分是学生群体，但是随着现在不同风格的产品也相应有更多不同层面的顾客，男女老少，学生，职业化以及成熟年龄群体等等都有。

那么，在服务中更需要灵活运用销售技巧，面对不同的人了解其不同的心理和需求，并准确的作出判断(比如顾客所需尺码，尽可能一眼看出适合顾客的尺寸并提供给他)为其提供最合适的服装，赢得顾客信任度。

再次，售后处理在销售过程中也是很重要的一个环节，如何“化干戈为玉帛”也是导购员能力体现的一部分。

对于售后除了自身需熟知国家“三包”规定相关政策外，如何有技巧的与客户沟通，以及处理问题的态度与方式方法也非常得重要。

总之，一定要给顾客尽量留下一个良好的印象。

以上，是我个人的一点初略感想，更多的知识和技巧最重要还是要在实践中不断摸索和运用，才能做得更好。

导购销售培训心得体会【2】

八月二十六日下午，对新导购首次进行色彩搭配的培训，因为人数不足三十人，便采取了互动式学习的方法，每两人为一组发放了色彩搭配工具，大家边听课边练习学习的积极性也因此高很多。

上课前崇文专卖的导购小范说：“张老师，我们家的窗帘和沙发的颜色配的总觉得不舒服，你帮我参谋一下！”我开玩笑说：“你先听课，听完课你就找到不舒服的原因，找不到算我笨，没把你教会。”课程一结束，小范乐了：“我终于知道为什么别扭啦！我家的沙发是艳橙色，窗帘是浅粉色。

黄绿桔配咖啡、粉蓝紫配灰。

(色彩搭配口诀之一)，一冷一暖那么亮的颜色在一起，能不打架嘛！”我建议她可以买一个象牙白的窗帘，配桔色的沙发；再做一套浅灰色的沙发套和浅蓝、浅粉、浅紫三个颜色的靠垫，来配那浅粉色的窗帘。

秋冬用暖暖的桔色，春夏用清爽的粉色。

做女人嘛，要烧出美食管住老公的胃，搭出美色迷住老公的眼，要知道会用色彩的女人最受老公疼！

搭配小贴士：无论是家居还是服饰，面积大的尽量用基础色，如黑白灰或深深浅浅的咖啡色系，小面积的用艳色，否则颜色之间协调不好会发生战争。

如果象小范一般选择了艳色的沙发，那您的. 窗帘不妨用白色，如果想个性一点也可以用如斑点狗、奶牛般的黑白色。

在为导购做培训时，要注重可操作性。

内容不能太复杂、太学院派，要将培训的内容“化繁为简、化简为易、化易为趣、化趣为道”。

每次在给导购做培训时，都会费尽心思总结几句朗朗上口的口诀，尽可能的达到“即学即用”的目的。

每每听到导购能将这些口诀用到实际案例上，心里总是美美的，颇有几分成就感。

导购员心得体会总结篇六

5月10号我孤身一人坐着摇摇晃晃的火车来到了美丽的鹏城——深圳。

刚下火车我一下子就蒙了，因为这里的天气很遭连下了几天暴雨，这会儿就想起老爸经常给我说的一句话“干任何事情一定要有计划性和预见性，不要整天像个没头的苍蝇一样。”说实话这句话我真的不爱听，觉得老爸有一些唠叨。

但是，今天就验证了“不听老人言，吃亏在眼前”。

哎，没办法只好硬着头皮往出走。

因为任何困难都阻挡不了我学知识的欲望和决心。

到泉来净水器总部还要一个小时的时间，我坐在大巴上静静的履了一下思路。

脑海中蹦出了几个问题，1我为什么要到这个城市来?2到这各城市干什么?3具体想解决什么问题?一路上我都在思考这个问题。

车到了我提上行李走进了“华丰留学生产业园”的大门，一边走一边看，隔着透明的玻璃看去每个厂房里的工人都在忙碌着，而且是井井有条一点都不乱。

还没看够泉来总部就到了“”。

导购员心得体会总结篇七

第一段：引言（总结导购心得体会的重要性）

在如今竞争激烈的鞋业市场中，为顾客提供准确、全面的导购服务对于销售额的增长至关重要。作为一名鞋业导购员，我深刻理解到从顾客的需求出发，为他们提供最佳的购物体验的重要性。通过总结自己的经验和体会，我得出了一些关于鞋业导购的心得体会，希望能够与大家分享。

第二段：善于与顾客沟通

鞋业导购员与顾客接触的机会非常多，因此善于与顾客沟通是至关重要的技能。我发现，与顾客建立良好的沟通关系，可以使他们更愿意向我倾诉他们的需求和关注点。这样，我就能更好地理解他们的需求，并能够提供更准确的导购建议。此外，与顾客的良好沟通还能够帮助建立信任关系，从而增加他们对我的购物建议的接受度。

第三段：了解产品知识

作为一名鞋业导购员，了解产品知识是必不可少的。只有对各种鞋子的材质、设计、功能等有着全面的了解，才能够给顾客提供准确详细的购买建议。而且，对于顾客来说，一个能够对产品有深入了解的导购员更容易赢得他们的信任，从而提高销售转化率。因此，我时常通过学习和与同事交流，不断提升自己对鞋业产品的了解水平，以更好地服务顾客。

第四段：适应不同顾客需求

不同的顾客对鞋子的需求差异巨大，有的追求时尚款式，有的看重舒适度，还有一些注重功能性。作为鞋业导购员，我要能够灵活应对不同顾客的需求，倾听他们的意见，并根据他们的需求给出合适的建议。我会问顾客他们的用途、喜好、尺码以及预算等方面的信息，然后根据这些信息为他们推荐最适合的鞋子。通过理解和满足顾客需求，我能够给他们带来更好的购物体验，并提高销售额。

第五段：维护良好的售后服务

售后服务是提高顾客满意度的重要环节，也是客户留存率的关键。作为鞋业导购员，我会在售出产品后询问顾客是否满意，有什么问题或需要帮助的地方。如果顾客遇到任何问题，我会积极帮助他们解决，理解他们的需求，对所有的反馈表示认真并及时回应。通过积极维护良好的售后服务，我能够更好地与顾客建立长期关系，并提升店铺的口碑和信誉。

结束语：总结心得体会的重要性

通过总结自己在鞋业导购工作中的心得体会，我不断提高了自己的专业知识和服务态度。善于与顾客沟通，了解产品知识，适应不同顾客需求，并提供良好的售后服务，这些都是提高顾客满意度和销售业绩的关键。我相信，只要不断总结、

学习和提高自己，我就能够在竞争激烈的鞋业市场中脱颖而出，为顾客提供更好的购物体验。

导购员心得体会总结篇八

我从年月进入商场从事家具导购员工作，转眼间已经在商场工作1年6个月时间了。转眼今年上半年的工作，我收获很大，总结如下：

第一，将所有进店客户作为我们的亲人和朋友招待。

这是我家具导购员关于心态的工作技巧。试想一下，当自己的亲戚朋友或是朋友进来购买自己的家具，我们将如何接受他们。以这样一份亲昵的态度面对顾客，顾客也会犹然感到亲切。

第二，关注客户，真诚表扬客户。

真诚表扬客户也是重要的导购工作技巧，真诚表扬客户也能够使得销售有所增加，不仅能够提升销量，也能够使得导购、商场在客户中形成良好印象。

第三，报价过程当中的计算器使用技巧。

家具导购员的报价过程需要通过反复、精确计算。在接待客户之前，要配备计算器，钢笔，纸张进行记录、计算。这些都可以证明你是一个专业的导购员。

第四，愉快的接待心情。

试图让自己成为一个热情开朗的人。在接待顾客过程当中，想一些快乐的日子，让自己的开朗心情感染给顾客，使销售达到良好效果。

第五，不断更新自己的问候方式。

很多时候，导购员一个礼貌精致的问候就有可能吸引顾客进入商店选购。最常见的问候方式是“欢迎光临，请进”，也可以适当有所改变，如“请进我们店里挑选挑选吧”，“欢迎光临，请问您有什么需要”等。

【二】

时间一晃而过，弹指之间□xxxx9年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一. 工作中取得的收获主要有：

- 1, 在商场开业前夕, 跟进商场开荒工作, 并初步熟悉商场物业管理基本知识. 努力为商场开业做前期工作.
- 2, 配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场, 办公室等卫生情况. 进行考核与监督.
- 3, 在上级领导的指导下, 负责跟进商场开业后每个活动工作. 令活动顺利完成.
- 4, 与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置
- 5, 根据上级领导给予策划工作, 努力完成上级领导的内容

二. 工作中存在的不足当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己各项能力。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

2, 对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解, 从而影响到相关工作的进行

3, 对管理商场物业还不够成熟, 这直接影响工作效果

4, 工作细心度不够, 经常在小问题上出现错漏

5, 办事效率不够快, 对领导的意图领会不够到位等

三. 坚持管理、服务与效能相统一原则:

营运部不断健全管理职能, 完善服务体系, 现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题, 在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察, 去掌握工作中存在的问题和不足, 从而去制定相应的改进提高并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正, 避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线到现场走动式管理, 使管理工作更具针对性和时效性。

四, 加强企业精神文明建设, 努力提高服务水平。

1, 针对商场新开业, 新员工大批增加的情况, 为保证服务质量:

3, 弘扬传统, 助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神, 给顾客一个舒适的购物环境

明年:

XXXX年, 是全新的一年, 也是自我挑战的一年, 我将努力改正过去一年工作中的不足, 把新一年的工作做好, 为公司的发展尽一份力。在今后的工作和学习中, 我会进一步严格要求自己, 做好上级领导给予属下的每个工作安排, 虚心向其

他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，争取在各方面取得更大的进步，一定能在xxxx年做出更好的工作成绩。

【三】

xx年已经过去，新的一年又在展开，作为一名服装导购员，现将自己的工作总结及心得总结如下，希望大家能够予以指导建议。

导购员在服装销售过程中有着不可替代的作用，它不但代表着商家的外在形象，也加速了销售的进程，而导购员要做好导购工作，除了对商品非常熟悉外，还要具有足够的耐心，并掌握一些服装销售技巧。一般来说，导购员只有对商品有了很好的了解，才能去介绍给顾客，而导购员在给顾客介绍产品时，一定要耐心解说，因为顾客也希望买到最称心的东西，同时，导购员还需要掌握以下技巧。

导购员除了能将服装展示给顾客，并加以说明外，还要能向顾客推荐服装，以引起顾客购买的兴趣，在推荐服装时，我们可以运用以下几点：

1. 推荐时要有信心。向顾客推荐服装时，导购员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。
2. 适合于顾客推荐。对顾客提示商品和进行说明时，应根据顾客的实际客观条件推荐适合的服装。
3. 配合手势向顾客推荐。
4. 配合商品的特征。每类服装有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐时，要着重强调服装的不同特征。

5. 把话题集中在商品上。向顾客推荐服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时注意观察顾客对服装的反映，以便适时地促成销售。

6. 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。

其次，要注意重点销售的技巧。重点销售是指销售要具有针对性。对服装的设计、功能、质量、价格等因素，要因人而异，真正使顾客的心理由“比较”过度到“信念”，最终销售成功，在极短的时间内让顾客具有购买的信念，是销售中非常重要的一个环节，重点销售有下列环节：

1. 从4w上着手。从穿着时间、穿着场合、穿着对象以及穿着目的等方面做好购买参谋，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”、“这件衣服你最合适”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，做到因人而异。

4. 导购员要把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向顾客说明服装符合流行的趋势。

以上是我这段时间做服装导购的总结，在以后的导购中，我将会及时做好计划及总结，以便更好地做好服装导购工作。