# 最新作为导购员的工作总结 导购的工作总结(十五篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2025-03-07

*作为导购员的工作总结 导购的工作总结一一、在x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...*

**作为导购员的工作总结 导购的工作总结一**

一、在x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x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。人生何处不行销，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要拥有一流的口才，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(“三严三实”专题教育总结汇报)些，工作只是为了工作，从没有想到我还能为未来做些什么准备。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!

**作为导购员的工作总结 导购的工作总结二**

服装导购员，简单说来就是在卖场指导消费者购买服装的人，大部分服装导购员工作不太稳定，具备短期性，而且难以管理。

此外，服装导购员不仅是推销员，她们在卖场中不仅仅推销商品，统计销量，而且要对消费者的行为进行观察，分析，对对手的信息反馈，对客户的优质服务等。

所以，服装导购员的能力提升直接关系着服装企业的发展，但是多数企业缺乏服装导购员培训心得，企业对导购员的培训都是在摸着石头过河，今天小编为大家总结了一下服装导购员培训心得的思路，希望对服装企业店主们有一定的帮助：

心得一：培训服装导购员的职业规划

由于很多企业对通路导购存在短期性，做为企业对从事服装导购工作的朋友就应当对他们今后的工作有长远的打算进行引导，服装导购工作兼容统计，推销，陈列，市调等，是复合性销售人才，导购工作是培训市场部经理的学校，有了明确的人生目标，对导购员来说就不是一份短期的工作了，通过从事导购工作，可以学习到很多的产品知识，行业知识。此外，你还会感受到企业文化，企业的历史背景，如果你是国际品牌的导购，那样你还会学习到更多的知识，甚至于学习终端管理的科学方法，在你职业人生中会重重地写下一笔。

心得二：培训服装导购员对不同服装类型的把握

我们在很多卖场发现，大多数企业在招聘导购人员时，都喜欢找年轻飘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。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。

心得三：培训服装导购员的细心程度

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，越祥细越好，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事关重要、。

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，导购员的统记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。

**作为导购员的工作总结 导购的工作总结三**

进入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，从心理上赢得顾客的信任，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”!愿与同成长!

**作为导购员的工作总结 导购的工作总结四**

我是一名导购员，在20xx的上半年期间，我把它作为我人生的第一职业去人真的做，它不仅是我的工作还是我将来要学习和提升的职业，所以在导购员这里我将我20xx的总结如下：

一、思想政治表现、品德素质修养及职业道德

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论;遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

二、工作态度和勤奋敬业方面

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守工作纪律，保证按时出勤，出勤率高，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

三、工作质量成绩、效益和贡献

保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作业绩有了长足的提高。

四、工作中的经验

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝是应该时刻考虑的，下面是在销售时应该注意的几个方面：

1、以良好的精神状态准备迎接顾客的到来

当顾客进入或准备进入店内时立即礼貌地站起，并用微笑的眼光迎接顾客，亦可给予一定的问候，如“您好”!“欢迎光临”。

2、适时地接待顾客

当顾客走向你的柜台，你就应以微笑的目光看着顾客，应尽可能的给顾客营造一个轻松购物的环境。

3、充分展示珠宝饰品

由于多数顾客对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝首饰的展示十分重要。

4、利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识

顾客所了解的珠宝知识越多，其买后感受就会得到更多的满足。常言道;“满意的顾客是最好的广告”，“影响力最强的广告是其周围的人”。因此时机很重要，在销售的整个过程中抓住机会，利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识。

5、促进成交

由于珠宝首饰价值相对较高，对于顾客来讲是一项较大的开支，因此，往往在最后的成交前压力重重，忧郁不决，甚至会暂时放置，一句“再转转看看”而可能一去不回。这就需要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力，比如给自己的同事或顾客的同行者谈一下有关首饰流行的话，也可拿出几种档次的首饰盒让顾客挑选。

6、售后服务

当顾客决定购买并付款后营业员的工作并未结束，首先要填写售后，要详细介绍佩戴与保养知识，并同时传播一些新的珠宝知识，比如：“如果您不佩戴时，请将这件首饰单独放置，不要与其它首饰堆放在一起。”最后最好用一些祝福的话代替常用的“欢迎下次光临”，比如“愿这枚钻石给你们带去美好的未来”，“愿这枚戒指带给你们幸福一生”等等，要将“情”字融入销售的始终。

五、工作中的不足和努力方向

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度和业务知识。

1、着装要规范

工作的时候着装要规范，上装是红色t恤，下装是蓝色牛仔裤，t恤要掖在裤子里，这样才显得精干整齐工牌要别在左侧衣领上，穿上这身工作服就得按照员工的标准要求你了。

按照惯例，每天15时，理货员要召开简短的例会。在例会上，理货员总结了前一天的工作情况，并交代下午工作中的注意事项后，大家各自来到自己的岗位。

2、整理商品大有文章

理货员的工作主要是对所售商品进行整理和补货;对商品进行标价和价格标签管理;解答顾客的咨询，提供导购服务;保持超市内卫生及商品防损管理等。这些工作说起来简单，可要做好还真不容易。地堆商品是指陈列于超市主通道的促销商品，而排面商品是指挂在售货架上的商品。

整理货物的原则是先整理地堆商品，其次是排面商品，再次是一般商品。商品要摆放整齐，地堆商品更要摆放的有气势，这样才能刺激消费者的购买欲望. 整理排面商品要遵循前进原则，就是排面商品要摆放整齐，让顾客取商品的时候都感觉到商品是摆在最靠前的位置，方便易取，而不会出现因为前面的商品被取走，后面的商品不易取到的情况. 理货员的工作看似简单，里面的文章却很多。

3、细节之处一丝不苟

超市库房这里不亚于外面售货区的规模，不同的是所有的商品都装在纸盒子里摆放在高高的货架上。

穿梭在迷宫一般的货架中，我要轻车熟路地找到了我们需要的商品，从货架上取下整齐地摆放在叉车上。回到卖场时，刚才摆放整齐的商品已经售出了不少，于是我迅速拿出刚取回来的货补上。“人在货在，人走货清是理货员工作的一个重要原则，这些包装盒要及时带走，不能堆放在卖场，要随时保持卖场的整洁，为顾客营造舒适整洁的购物环境和对商品的位置了如指掌是

我们工作的基本要求——能够为顾客购物提供引导，并向顾客介绍产品。让顾客觉得在我们这里购物是方便快捷的，我们的目标是让每位顾客的购物过程成为享受。

**作为导购员的工作总结 导购的工作总结五**

实习岗位：导购

实习所在地：

实习单位指导人：\_\_职务：人力资源部总监

实习时间：

为期3个月的实习结束了，在这三个月的实习中，贴近了社会，丰富了社会经验，使自身对社会有了初步的感性认识，并且学到了许多课本以外的知识，受益非浅。现在我就对这三个月的实习做一个工作小结。首先介绍一下我的实习单位：

一、实习单位概况

1.实习单位性质：\_\_实业股份有限公司属私营实体。创建于\_\_\_\_年\_\_月，其前身\_\_制衣实业有限公司成立于\_\_\_\_年\_\_月。

2.实习单位规模：属中型企业，现代化的工厂按国际标准设计和建造，可年产各类服装\_\_余万件。集团固定资产：\_\_亿元。员工\_\_\_\_余人。目前已拥有\_\_\_\_多家专卖店(厅，柜)

3.实习单位经营状况：经济效益良好，在\_\_同行业居龙头地位，是\_\_服装企业唯一上市企业。从\_\_年起，公司率先导入特许经营理念，全力拓展专卖计划，市场综合占有率连续五年在休闲服饰领域保持第一名。

4.实习单位主要产品：集团以服饰为主业，涉及香烟，酒，茶，皮具，房地产等多元化产业格局。服饰以生产男装系列而著名，主要为男仕茄克，西装，t恤，领带，袜，皮鞋等系列产品，其中又以\_\_茄克衫最为著名，素有“\_\_\_”美誉。

5.实习单位的主要生产或业务流程：

5.1公司销售模式为自产自销。公司拥有h。k，上海，日本三地优秀服装设计师，每年两次的服装定货会时设计出最新的款式，设计出产品后由制板师做出纸样，然后由裁片员把布料统一裁出，交由生产车间大量生产，货品亲自由各店长选购，由仓库发货到各直营专卖店和代理商。也有一部分货品是外单，全部出口。

5.2专卖店流程：营业前准备——换工作服，佩带工牌，检查仪容仪表——打扫卫生整理货品货架——参加晨会——营业开始——准备营业——陈列组合规划——接待顾客——迎接顾客——留意顾客——展示商品——介绍商品——核实开标——核对单据——包装商品——交付商品——其他配套产品介绍——送客致谢——营业后——账目稽核——环境卫生——例会组织——环境清场

6.实习单位的经营管理特点与利弊

6.1集团一直坚持“以人为本”的企业经营原则：为科研开发，市场营销，经营管理等领域的高素质人才创造宽松的环境;注重基层员工业务素质的培训，以“加强责任管理，提高品牌意识”为宗旨对员工进行培训。通过对员工的有效激励来充分发挥他们的主动性、积极性和创造性，以最大限度地挖掘员工的潜能，来更好的实现个人目标和企业目标的契合。

6.2利弊

利：品牌优势，营销网络优势，管理团队市场经验丰富优势，拥有国际化专业设计团队优势，生产设备与工艺先进优势，客服优势。

弊：一是公司资产规模较小的风险。与国内优秀的服装企业相比，资产规模相对较小，抵抗风险的能力相对较弱，造成公司在诸如资本运营，人力资源管理等方面的人才不足。二是产能过剩的风险。由于服装行业竞争激烈，如果公司的销售能力和营销策划能力不能同步提高，则未来公司部分产能不能充分发挥效用。三是假冒产品的风险。品牌知名度提高后，市场上可能会出现盗用本公司商标、品牌的违法经营活动，这将导致公司的经济利益受到严重伤害。四是消费群体单一化的风险。\_\_定位消费年龄区间为20—55岁，其中以30—40岁的男性为主要消费群体的男仕精品形象。我认为公司的消费趋势应该再扩大到女装，童装，以及与服饰相关的各种产品，形成一个相对全面的产品群，从中寻找新的增长点。同时充分利用自身的品牌优势，开设一些有特色的生活馆，引入自由服饰的理念，允许客户自行设计和搭配服装，由公司进行生产，让客户充分体验到一切由自己做主的“上帝”意识，如此一来，能够拥有相当可观的消费群体，也更有利于宣传自己的品牌形象。

二、本次实习概况

1.培训及参观公司总部和工厂

最初，我们参观了公司总部和工厂，\_\_高级休闲服工业园占地面积达\_\_万多平方米，是集服装开发生产，仓储物流，商务信息，休闲生活为一体的园林式工业园区，为中国境内一流的男装休闲服饰生产基地，绿化面积达40%，生产环境清洁环保，废气，废水，废气物，噪音的排放全部达标。在厂长的讲解下，我们了解到车间的实际生产线与大学里的课堂是两个不同的概念。利用一天的时间，我们对生产线进行了详细的观察，并与车间工作人员的进行直接交流，初步了解了服装生产的真实状况。同时在参观期间，我们明显的感受到了员工们的工作热情，这使我们迅速的融入其中，切切实实的感受到了企业人文理念对员工们工作成绩的肯定与激励。在后面的实习过程中，我们渐渐的认识到在生产管理和生产运作及沟通等方面存在的不足之处，在每半个月向公司提交的实习报告中写明了为什么不够完善，有什么解决办法。我们的思维方式在发生着变化，看问题的角度在发生着变化，分析问题的能力也逐步得到提高。

接下来的几天里，在\_\_管理学院里，我们进行了部分课程的培训：导购员的.日常工作流程，如四大模组，九大流程。营运工作实务。陈列技巧。面料知识。企业文化专题讲座。公司的规章制度。商务礼仪等等;并熟背了产品的色号和款号。初步掌握了一些工作时必备的基础知识，这更加深了我对\_\_男装企业文化的认识，增强了企业的凝聚力和向心力。看着步履匆匆的狼人，看着在不懈努力中已有所成就的榜样，看着搞实业的人无论从领导到普通工人都一样拥有的朝气蓬勃的精神面貌，我明白了“我是优秀的，我们是最优秀的，我们是最优秀的团队”是直观诠解。“诚信，求实，敬业，奉献”，“挑战人生，永不回头”这些字眼所代表的含义，企业没有把口号仅仅留在口头上，而是把它转换为企业理念，深深的根植于每一个员工的心里，让员工时刻牢记自身所代表的企业文化，并且以此来勉励自身的工作，警醒着勿忘前进的人们。

2.三个月的终端实习(即我的实习经历)。

为了能够让我们了解整个服装销售市场和相关的流程，熟悉本品牌的最新款式与设计：我们每2个月调配一次店，前2个月我被分在\_\_店;第3个月被分在\_\_店——两个差距最大的店。

现在分别介绍一下这两个店的基本状况：

①\_\_店很小，店堂陈列简单，店堂货品也较少，但是处于在十字路口，地理位置十分便利。周围有中国银行，中旅，商业街等……我认为\_\_店业绩辉煌和下面几点有关：一\_\_人比较讲究衣着和自身身份、地位的搭配，并且十分推崇本地品牌，本地品牌意识强烈，一般都会购买本地的品牌，充分把握住了当地消费者的消费心理，\_\_作为全国知名品牌，自然是购买者众。二把握“客流”就是“钱流”的基本商业原则：在车水马龙，人流熙攘的热闹地带开店，川流不息的人潮就是潜在的客源，只要你所销售的商品或者提供的服务能够满足消费者的需求，就一定会有良好的业绩。

②\_\_店的面积是\_\_店的3倍多，商品相对\_\_店也要丰富许多。

虽然\_\_店属黄金口岸，但是在业绩上却基本处于中下游水平。因为消费的主要群体是白领阶层，普遍属于高消费群。在这种开放型城市，国际知名品牌云集，白领们大多对国内品牌不屑一顾，只会去选择世界名牌;而收入比较低的消费群体则认为\_\_是国内品牌，但是价格却偏贵，最便宜的一件衣服也要花上200多，所以大多数也不会购买;偌大的一个店，象个概念店，人流量极少，客人看见店堂里面一个人也没有，就更不会进来光顾了，加之在\_\_此品牌又缺乏广告效应，没有足够的号召力去同世界品牌竞争，所以，我认为没有很好的去研究消费者的消费心理是导致\_\_店的业绩很低的原因。在\_\_店的时候新年刚刚过完，年后\_\_全面推行“绿色卖场”及“百分百顾客满意服务”活动。在终端卖场中推广健康，休闲，回归自然，绿色环保的空间和服务理念。这个活动很重视陈列：从匹配的产品，店堂的装潢，道具的配置，光线的颜色，再到店堂产品的搭配，音乐气氛的营造，优质的服务，到位的信息反馈系统，店堂里大家的气氛非常活跃，服装也比\_\_店齐全，款式新颖。但是这一活动并没有拉动销售额的增长，\_\_店还是处于销售难的困惑中。。。。。。恰好是年后淡季，生意更冷淡。所以在\_\_店的日子较空闲，我充分利用了空闲的时间学会了收银和仓管，能够熟练操作收银的两个电脑系统，填写《营运概况日报表》。

比如：收银员每天必须打3t电话回访，做历史性消费记录;导购要求必须做客户记录，认真填写客户资料卡，利于发展vip客户;仓管每天要作明细3本账目，每天值日生记录ma7异动比(指最近7天内平均每天的销售业绩和当天的销售业绩之比)分析，通过对ma7异动比的分析可以看出周一至周五的ma7异动比明显地低于周末假日。在\_\_店组长给了我充分锻炼的机会，让我每天独自一个人负责一个区域的点数与作帐。到后来，每个区域一千多件货品，还有经常性的调货、补货、退仓，这给作帐增加了难度，我也能够做到准确完成。\_\_店每天都在更换陈列。经过一段时间的锻炼，我也能够独自为模特道具搭配并穿上整套服装。\_\_店的店员都很年轻，大家相处得比较融洽，在销售淡季时，向有经验的导购学习知识来充实自己。在得到公司允许后，\_\_店每天可以在店里开设临时学习班培训课程及早班军训，提高了导购素质也振奋了员工的工作热情。在\_\_店给我印象最深刻的一件事情：我在给一名顾客导购，他要求买衬衣，我看他体形很高但是偏瘦，不适合竖条纹的衬衣，那样就更显得他体形单薄。最后我选了三种款式，一件横条纹的、另一件显得品位一点、还有一件是淡雅的感觉，颜色都很阳光、清爽。他试后都非常中意，于是跟我聊了起来，说他逛\_\_很多地方，都没看中一件衣服。开始进\_\_时认为很土，也就是逛逛而已，没打算真买，结果我却给他选到了他中意的服装，让他感到很满意，本来他只打算买一件，最后买了3件衬衣，还多买了套西服，我选了一件比较年轻化有品位的咖啡色条纹套西给他。领带是搭配他买的西服互补的颜色。

在导购的过程中，我发现他腿有些残疾，所以就选了宽松式的裤子，尽量弥补视觉效果;最后他夸我眼光不错，搭配的服装很合理，还让我给他身上的服装搭配提供意见，并且办理了消费金卡，最后他主动给我留了名片，居然还是3届世界残奥跳高冠军，这是实习当导购以来办的最有意义的一张金卡了。从这件卖衣服的小事中，可以看出，只要能真诚地贴心地对待顾客，为顾客着想，就是一种快乐。在店里也遇到很多外国顾客，我用甜美的笑容和热诚的服务来迎接他们，他们都会伸出大拇指对我说，“verygood!”这些都是对我工作的肯定，我为此感到自豪!

三个月的店堂生活，让我学到了很多东西，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。

a.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，得体衣服的销售人员，他们需具备丰富的专业知识，并提供专业知识性服务;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。

b.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。

c.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。正确的距离是一米五左右，也是我们常说的社交距离。

d.制定公平合理的价格，而不是最低的价格。

要懂得价值等于顾客的全方位体验。适当开展促销，对销售的产品提供保障。

e.为顾客提供便利。

现代人惜时如金，因此专卖店必须能让顾客方便地找到他们想要的商品，快速地结账和离开。通过整洁有序的店铺陈列，灵活的结账通道设置等多种手段，给顾客带来实实在在的便利。

三、我的实习心得

通过这次实习，使我认识到企业文化对于企业生命的重要性。企业文化是企业将从来没有过的人文理念以人性的方式融入经营体系，从而快速提升企业的凝聚力，并且增强了经营体系不断创新的能力。而创新又不仅是企业家或员工个人价值的体现，也是企业的一种超越传统的经济行为更是一种生命力更强的、创造价值更高的经营要素。

3个月的实习生活，十分感谢公司对我提供的帮助。能够拥有这样的经历，无论是对现在的自己还是将来的自己都是有所裨益的，感觉自己真的是很幸运。在这里，我能够有机会通过实践来加深自己的服装专业知识，学会了如何合理的把所学的知识运用于实际操作中，让我充分的体会到团队协作的必要性，磨练了自身的意志，得到了真正的锻炼。学到了许多为人处世的道理与方法，学会了和善待人，也学会了时刻勉励自己，使自己始终保持自强不息的良好心态!这也让我明白了许多事情，了解到生存的艰辛，工作的辛苦，端正了自己以前那种不珍惜别人劳动的不良心态，也明白了社会的复杂和多样性。为了能更加了解社会，适应社会，融入社会，我们要不断地学习新的知识，在实践中合理的将其运用，不断地提高自己的素质，锻炼自己的能力，使自己在激烈的竞争中立于不败之地。

此时此刻;即将面临毕业，最深切的感受就是，无论从何处起步，无论具体从事哪种工作，认真细致和踏实的工作态度才是成功的基础。

**作为导购员的工作总结 导购的工作总结六**

1、\"精通\"产品卖点：

这是作为一名导购员的基本技能，首先务必要精通掌握产品的卖点，挖掘所卖产品的与众不同之处(只要用心去找总能找到)，然后\"以长比短\"(就是\"以己之长，比人之短\"，这是个不能回避的现实，只是要充分掌握技巧，不能恶意攻击竞争品牌)，只有这样，才能在林立的品牌中脱颖而出，创造良好的销售业绩，我们很难想象，自身对产品都不熟悉的导购员怎样去说服顾客购买

2、抓住现场\"机会\"：

作为一名导购员，每一天面临的竞争是很激烈的，在一些品牌众多的大卖场更是如此。所以，如何在过客匆匆的卖场中\"慧眼识真金\"--迅速识别哪些人这天必须要买，哪些是潜在顾客，哪些只是随便看看，哪些是其他厂家或经销商的\"卧底线人\"，都需要导购员日积月累，练就一身好功夫，然后果断地抓住机会，雷霆出击，针对不同的\"顾客\"(广义的，来的都是客)采取不同的应对措施，最终实现\"既卖了货，又做了宣传，还打发了\'卧底\'\"的有效销售。

3、找准顾客\"需求\"：

抓住了恰当的机会之后，接下来就是，针对真正的顾客，如何尽快地摸清他们的需求。同样是一种商品，就拿电饭煲来说吧，有人喜欢方便、图省事，就可能要电脑模糊控制的;有人喜欢实惠耐用、操作简单的，可能就要普通机械型的;还有人干脆就觉得大一点好，蒸馒头方便，于是就选取直筒锅;更有人追求时尚、享受生活，则选用液晶显示的。所以，电饭煲尚且有这么多种选取，事实上不论任何商品，只要导购员用心挖掘都能把它分出个abc，这样，在找准了顾客的真正需求之后，就能够做到\"看菜吃饭，量体裁衣\"，保证每位顾客都能满意而归。

4、触动心灵\"情感\"：

找准了顾客的真正需求之后，下一步要对顾客\"动之以情，晓之以理\"。一般来讲，除非是某个品牌的\"拥戴者\"或\"回头客\"，普通的顾客在刚刚接触一个品牌的时候往往会不自觉地带着一种\"批判性的怀疑\"，这时候如果导购员\"不识时宜\"或\"不知趣\"地走到跟前\"胡吹海喝\"，极有可能会遭遇顾客立马表示\"没什么，我只是随便看看\"的搪塞，这恐怕是我们每个人都不期望出现的结局。因此，我们不妨先从简单的问候入手，逐步深入，循序渐进，用最为有效的方式首先博得顾客的认同。只要他认可你了，下面就好办了，这时候你如果再把他逐步引导到产品上来，他就会不知不觉地上了你善意的\"圈套\"，顺从地跟着你的描述进入那美妙的产品世界。\"柳暗花明之际，正是水到渠成之时\"，这时候他要是再不买，他就会总感觉对不住你，你说，他能不买吗

5、将心比心，想想\"自己\"：

常言道：\"要想公道，打个颠倒\"，兵法有云：\"知己知彼，百战不殆\"。当今社会物质的极大丰富使我们这天是一种产品的导购员而明天或许就是另一种产品的顾客。鉴于此类现象的广泛性，我们导购员在商品导购的过程中，将心比心，在内心中设想自己就是顾客，自己如果来买，会有什么样的问题，会关心哪些方面，会在乎哪些服务，真正做到这样的话，那么导购技巧必然会在潜移默化中提升，对顾客的亲和力会在不知不觉中增强，服务意识会漂亮地再上一个水准，销售业绩便耀眼地迈上新的台阶。

另外，也能够很自私\"自私\"认为\"一切为了自己\"，事实上也的确如此，导购技巧提高了，服务意识也增强了，从而销售业绩也提升了，收入也就自然增多了，像这种\"利人利己\"的美事，又何乐而不为呢

**作为导购员的工作总结 导购的工作总结七**

寒假一转眼就过去了，在这短短的一个多月里我体会到很多，感受也很深。通过这个寒假的社会实践使我从内心体会到劳动的快乐和光荣。本人姓名，年龄22，籍贯河北省xx市xx县，社会实践职业：导购员。

由于经济原因我家在xx年在本村开了一家商店。由于我校放假较早，我本打算参加一些有关自己专业的社会实践，可看到父母忙碌的身影，我心想春节快到了，那时岂不更忙。于是我还是决定帮父母分担一些，自己做起了销售员，并且帮爸爸去集市上进货。

由于上学的原因，我不经常在家，对商品的价格还知知甚少，所以还要接受爸爸的培训。几天后，对商品的价格已有所了解。但是通过几天的实践我发现我在说话和接待顾客方面还有所欠缺，同样是买东西，我爸在时销售量就高，而我则不行通过实践我总结出几点：

第一，服务态度至关重要。

做为一个服务行业，顾客就是上帝良好的服务态度是必须的，要想获得更多的利润就必须提高销售量。这就要求我们想顾客之所想，急顾客之所急，提高服务质量语言要礼貌文明，待客要热情周到，要尽可能满足顾客的要求。

第二，创新注入新活力。

创新是个比较流行的词语，经商同样需要创新。根据不同层次的消费者提供不同的商品。去年过年，家里的商品比今年少多了，但今年推出了涮羊肉，虾，带鱼等等。这些年货是去年所没有的。现在生活水平提高了，消费水平也会提高，所以今年要备足年货，档次也要高些，不能停留在以前了，思想也要跟的上时代。父亲确实有经商头脑。

第三，诚信是成功的根本。

今年对联是，上联：您的光临是我最大的荣幸。下联：您的满意是我最大的愿望。横批：诚信为本。成信对于经商者来说无疑是生存的根本，如果没有诚信，倒闭是迟早的，诚信，我的理解就是人对人要诚实，真诚才能得到很好的信誉。我认为我父亲就是这样一个人，他为人稳重，待认真诚，办事周到，所以他得人缘很好，我认为这是开店成功最重要的一点。

第四，付出才有收获。

虽然生意还不错，他的背后是父母亲辛勤的工作。他们每天六点种起床，十一点才休息，冬天父亲每天五点起床，开着三马车去30里外的县城进货，无论寒风刺骨，还是风雪严寒，依旧如故，这是为了什么呢?我知道，不就是为了多赚些钱，供我们兄弟三个上大学吗!我在家几天就感到很累，父母亲几年如一日。他们的辛苦可想而知。有很多商品要早上搬出，傍晚再般回去，仅次一项就会很辛苦了，而且家中还有六亩田地，到了夏秋季节更是忙的不可开交，看着父母亲脸上一天天增多的皱纹，看着父母亲劳累的背影，心中有一种说不出的滋味。我还有什么理由不去好好读书，还有什么理由不去努力呢!我只有拿优异的成绩来回报我的父母，这样我才能问心无愧。

通过一个多月的实践使我增长了见识，也懂得了许多做人的道理，也使我更清楚地认识到自己的不足和缺点，所以我要在今后的学习和生活中严格要求自己，提高自己的素质，努力学好自己的专业技能，将来回报父母，回报一切关心我的人。

**作为导购员的工作总结 导购的工作总结八**

服装导购员，简单说来就是在卖场指导消费者购买服装的人，大部分服装导购员工作不太稳定，具备短期性，而且难以管理。

此外，服装导购员不仅是推销员，她们在卖场中不仅仅推销商品，统计销量，而且要对消费者的行为进行观察，分析，对对手的信息反馈，对客户的优质服务等。

所以，服装导购员的能力提升直接关系着服装企业的发展，但是多数企业缺乏服装导购员培训心得，企业对导购员的培训都是在摸着石头过河，今天小编为大家总结了一下服装导购员培训心得的思路，希望对服装企业店主们有一定的帮助：

心得一：培训服装导购员的职业规划

由于很多企业对通路导购存在短期性，做为企业对从事服装导购工作的朋友就应当对他们今后的工作有长远的打算进行引导，服装导购工作兼容统计，推销，陈列，市调等，是复合性销售人才，导购工作是培训市场部经理的学校，有了明确的人生目标，对导购员来说就不是一份短期的工作了，通过从事导购工作，可以学习到很多的产品知识，行业知识。此外，你还会感受到企业文化，企业的历史背景，如果你是国际品牌的导购，那样你还会学习到更多的知识，甚至于学习终端管理的科学方法，在你职业人生中会重重地写下一笔。

心得二：培训服装导购员对不同服装类型的把握

我们在很多卖场发现，大多数企业在招聘导购人员时，都喜欢找年轻飘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。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。

心得三：培训服装导购员的细心程度

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，越祥细越好，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事关重要、。

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，导购员的统记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。

**作为导购员的工作总结 导购的工作总结九**

我是一名导购员，在20\_\_的上半年期间，我把它作为我人生的第一职业去人真的做，它不仅是我的工作还是我将来要学习和提升的职业，所以在导购员这里我将我20\_\_的总结如下：

一、思想政治表现、品德素质修养及职业道德

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论;遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

二、工作态度和勤奋敬业方面

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守工作纪律，保证按时出勤，出勤率高，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

三、工作质量成绩、效益和贡献

保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作业绩有了长足的提高。

四、工作中的经验

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝是应该时刻考虑的，下面是在销售时应该注意的几个方面：

1、以良好的精神状态准备迎接顾客的到来

当顾客进入或准备进入店内时立即礼貌地站起，并用微笑的眼光迎接顾客，亦可给予一定的问候，如“您好”!“欢迎光临”。

2、适时地接待顾客

当顾客走向你的柜台，你就应以微笑的目光看着顾客，应尽可能的给顾客营造一个轻松购物的环境。

3、充分展示珠宝饰品

由于多数顾客对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝首饰的展示十分重要。

4、利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识

顾客所了解的珠宝知识越多，其买后感受就会得到更多的满足。常言道;“满意的顾客是最好的广告”，“影响力最强的广告是其周围的人”。因此时机很重要，在销售的整个过程中抓住机会，利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识。

5、促进成交

由于珠宝首饰价值相对较高，对于顾客来讲是一项较大的开支，因此，往往在最后的成交前压力重重，忧郁不决，甚至会暂时放置，一句“再转转看看”而可能一去不回。这就需要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力，比如给自己的同事或顾客的同行者谈一下有关首饰流行的话，也可拿出几种档次的首饰盒让顾客挑选。

6、售后服务

当顾客决定购买并付款后营业员的工作并未结束，首先要填写售后，要详细介绍佩戴与保养知识，并同时传播一些新的珠宝知识，比如：“如果您不佩戴时，请将这件首饰单独放置，不要与其它首饰堆放在一起。”最后最好用一些祝福的话代替常用的“欢迎下次光临”，比如“愿这枚钻石给你们带去美好的未来”，“愿这枚戒指带给你们幸福一生”等等，要将“情”字融入销售的始终。

五、工作中的不足和努力方向

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度和业务知识。

1、着装要规范

工作的时候着装要规范，上装是红色t恤，下装是蓝色牛仔裤，t恤要掖在裤子里，这样才显得精干整齐工牌要别在左侧衣领上，穿上这身工作服就得按照员工的标准要求你了。

按照惯例，每天15时，理货员要召开简短的例会。在例会上，理货员总结了前一天的工作情况，并交代下午工作中的注意事项后，大家各自来到自己的岗位。

2、整理商品大有文章

理货员的工作主要是对所售商品进行整理和补货;对商品进行标价和价格标签管理;解答顾客的咨询，提供导购服务;保持超市内卫生及商品防损管理等。这些工作说起来简单，可要做好还真不容易。地堆商品是指陈列于超市主通道的促销商品，而排面商品是指挂在售货架上的商品。

整理货物的原则是先整理地堆商品，其次是排面商品，再次是一般商品。商品要摆放整齐，地堆商品更要摆放的有气势，这样才能刺激消费者的购买欲望. 整理排面商品要遵循前进原则，就是排面商品要摆放整齐，让顾客取商品的时候都感觉到商品是摆在最靠前的位置，方便易取，而不会出现因为前面的商品被取走，后面的商品不易取到的情况. 理货员的工作看似简单，里面的文章却很多。

3、细节之处一丝不苟

超市库房这里不亚于外面售货区的规模，不同的是所有的商品都装在纸盒子里摆放在高高的货架上。

穿梭在迷宫一般的货架中，我要轻车熟路地找到了我们需要的商品，从货架上取下整齐地摆放在叉车上。回到卖场时，刚才摆放整齐的商品已经售出了不少，于是我迅速拿出刚取回来的货补上。“人在货在，人走货清是理货员工作的一个重要原则，这些包装盒要及时带走，不能堆放在卖场，要随时保持卖场的整洁，为顾客营造舒适整洁的购物环境和对商品的位置了如指掌是

我们工作的基本要求——能够为顾客购物提供引导，并向顾客介绍产品。让顾客觉得在我们这里购物是方便快捷的，我们的目标是让每位顾客的购物过程成为享受。

**作为导购员的工作总结 导购的工作总结篇十**

营业员是店铺的形象，是“品牌大使”，直接面临面的与终端客户接触，是销售的重要环节，对品牌企业而言更是整体营销体系的末梢神经。营业员的整体素质直接影响着市场及消费者对企业品牌的认知度和美誉度，也是影响市场销售额的枢纽因素，所以营业员的销售技巧水平是品牌决胜市场的条件。

3月，我到了济南市槐荫区“居然之家”做了一名箭牌卫浴导购员。经过不到一个月的锻炼，我总结了自己作为一名导购员，经验如下：

1m——master——“精通”产品卖点;这是作为一名导购员的基本技能，首先必须要精通掌握产品的卖点，挖掘所卖产品的与众不同之处(只要用心去找总能找到)，然后“以长比短”(就是“以己之长，比人之短”，这是个不能回避的现实，只是要充分掌握技巧，不能恶意攻击竞争品牌)，只有这样，才能在淋漓的品牌中脱颖而出，创造良好的销售业绩。我们很难想象，自身对产品都不熟悉的导购员怎样去说服顾客购买?

2。0——opportunity——抓住现场“机会”：作为一名导购员，每天面临的竞争是很激烈的，在一些品牌众多的大卖场更是如此。所以，如何在过客匆匆的卖场中“慧眼识真金”——迅速识别哪些人今天一定要买，哪些是潜在顾客，那些只是随便看看，哪些是其他厂家或经销商的“卧底线人”，都需要导购员日积月累，练就一身好功夫，然后果断的抓住机会，雷霆出击，针对不同的\"顾客”(广义的，来的都是客)采取不同的应对措施，最终实现“既卖了货，又做了宣传，还打发了\"卧底’”的有效销售。

3.n——need——找准顾客“需要”：抓住了恰当的机会之后，接下来就是，针对真正的顾客，如何尽快的摸清他们的需求。同样是一种商品，就拿电饭煲来说吧，有人喜欢方便，图省事，就可能要电脑模糊控制的;有人喜欢实惠耐用，操作简单的，可能就要普通机械型的;还有人干脆就觉得大一点好，蒸馒头方便，于是就选择直筒锅;更有人追求时尚，享受生活，则选用液晶显示的。所以，电饭煲尚且有这么多种选择，事实上不论任何商品，只要导购员用心abc，这样，在找准了顾客的真正需求之后，就能够做到“看菜吃饭，量体裁衣”，保证每位顾客都能满意而归。

4。e——emotion——触动心灵“情感”:找准了顾客的真正需求之后，下一步要对顾客“动之以情，晓之以理”。一般来讲，除非是某个品牌的“拥戴者”或“回头客”，普通的顾客在刚刚接触一个品牌的时候往往会不自觉地带着一种“批判性的怀疑”，这时候如果导购员“不识时宜”或“不知趣”地走到跟前“胡吹海喝”，极有可能会遭遇顾客立马表示“没什么，我只是随便看看”的搪塞，这恐怕是我们每个人都不希望出现的结局。因此，我们不妨先从简单的问候入手，逐步深入，循序渐进，用最为有效的方式手纤薄的顾客的认同。只要他认可你了，下面就好办了，这时候你如果再把它逐步引导到产品上来，他就会不知不觉地上了你善意的“圈套\",顺从的跟着你的描述进入那美妙的产品世界。“柳暗花明之际，正是水到渠成之时”，这时候他要是再不买，他就会感觉对不住你，你说，你能不买吗?

5。y——yourself——将心比心，想想“自己”：常言道：“要想公道，打个颠倒”，兵法有云：“知己知彼，百战不殆”。当今社会物质的极大丰富使我们今天是一种产品的导购员而明天或许就是另一种产品的顾客。鉴于此类现象的广泛性，我们导购员在商品导购的过程中，将心比心，在内心中设想自己就是顾客，自己如果来买，会有什么样的问题，会关心哪些方面，会在乎那些服务，真正做到这样的话，那么导购技巧必然会在潜移默化中提升，对顾客的亲和力会在不知不觉中增强，服务意识会漂亮的再上一个水准，销售业绩便耀眼地迈上新的台阶。

另外，这里的yourself还可以“自私”地理解为“一切为了自己”，事实上也的确如此，导购技巧提高了，服务意识也增强了，从而销售业绩也提升了，收入也就自然增多了，像这种“利人利己”的没事，又何乐而不为哪?

**作为导购员的工作总结 导购的工作总结篇十一**

任何新鲜食物对我都有致命的吸引力。在超市工作，让我感到很新奇。能在工作之余，看到琳琅满目的食物或生活用品，的确是件很大的享受。但是，工作就是工作，即使是在银行国库上班，你也必须对工作负责，而不是对钱。超市的前辈对我说，上班要多做事，少说话!认认真真，顾客就是上帝。话虽简单，但真正做起来就不简单了，我还真遇到了挺多笑困难。

超市随小，但是不论是管理体系，员工班制，商品销售，都有其策略，谋划。万事周全，这是超市经营的不二理念，也是一个超市经营成功与否的关键。

正所谓“不以规矩不能成方圆”。超市作为一个经营单位，自然有自己的规矩。例如不许篡位，不许随意换岗，不许随意闲逸聊天等等，这都是我来上班第一天听长辈教训的最多的话。像我，是负责在食品区的饼干区站岗的，就不能跑去生活用品区，更不能与同岗位的同事无视客人而侃侃而谈。在超市工作，必须有一个严谨的心与一份严谨的态度。首先，这就表现在严格固定的上班时间。我的上班时间是早上8点到中午12点半，晚上是7点到10点半。超市服务员的工作看似简简单单地站站就可以了，但是，只有真正从事这份工作后才知其艰辛。早上必须一早起床，睡眼惺忪地就要开始到达上班地点站岗了，而且一站就是几个小时，从小虽并不娇惯，但这几个小时下来，脚都有点颤抖了，发软了。休息的时间，也就是上厕所的时间。而且，作为一个合格的超市服务员，不能只是呆呆地站着，还必须适当的补货。货架上的货物被顾客买走了，货架就有空位置了，这是，我们就得从仓库把同样的产品拿来补到原来的位子上去。如果超市的顾客很多的话，不能只顾着补货，要看着点的，防止小偷的偷窃行为。当然，不是每时每刻都有货上的。有时，货架上的货物都补齐了，人就比较闲，但是这个闲不能表现出来，必须找别的事情做。超市是不允许养一个懒惰的员工的。所以，这个时候还得负责所在位置的清洁工作，要货架与食物看起来时刻都那么地光鲜亮丽，所以我还要不时的情节货架地板等，来保持超市的清洁，这样客人才有购买欲。除此之外，员工还必须掌握所负责区域的相关知识。比如我负责的是饼干区，那么我就必须掌握饼干的相关知识，包括热量，价格，味道等等。顾客就是上帝，当顾客问到相关问题时，我们就能答得上话，尽忠尽职了，做到一切服务号顾客这一标准。

在超市工作，不要以为超市就是卖一堆商品，偶尔做做促销的集聚地。其实，超市是个很好的校外课堂，在自己的亲身实践中，体会到许许多多隐藏在其中的经济学道理，方便以后运用到社会中去。

平时，大家都很喜欢看到超市中某个商品大特价，然后就疯狂地进超市买自己想要的特价商品，这样，顾客就觉得自己赚到了。但其实，真的是这样么?超市把商品降价了就没利润了?答案很明了，即使降价了，超市依然是赚钱的，试想超市要是不赚钱拿来那么大的利润呢。而这种商家通过折扣等优惠手段吸引顾客的手段，就是经济学上名为合理化烟雾的手段，这也是广大商家最爱用的手段之一，既吸引了顾客，又促销产品。理化对于的是顾客，顾客觉得商品价格和质量的合理，而烟幕就是商家对消费者产生的烟幕!用简单的话来说，就是商家用一些看似“亏本”的手段，让消费者认为划算而去购买，从而盈利!实际上卖家通过大量销售获得的利润远比之前的多得多，可以从中大捞一把。举个例子，本来100块的电饭锅，商家提升到200块，然后打出“7折大减价”的口号，然后令商品上架。其实合理化烟幕是一种很常见的营销手法。它就存在与我们身边，多多留意你就会发现了!

再说说超市为什么会经常招工，甚至整年都挂出个招正式员工或假期员工的牌子呢?难道超市真的需要这么多人手?还是说总有一些员工爱玩跳槽?的确，超市的员工流动量比一般其他企业要大，虽然会有跳槽等行为发生，但这并不是超市经常招工的主要理由。这里，就又要引出另一个隐藏在超市的经济学道理了，也是我的最新发现，这就是鲶鱼效应。先解释一下鲶鱼，他一种生性好动的鱼类，并没有什么十分特别的地方。然而自从有渔夫将它用作保证长途运输沙丁鱼成活的工具后，鲶鱼的作用便日益受到重视。沙丁鱼，生性喜欢安静，追求平稳。对面临的危险没有清醒的认识，只是一味地安逸于现有的日子。

渔夫，聪明地运用鲶鱼好动的作用来保证沙丁鱼活着，在这个过程中，他也获得了的利益。鲶鱼效应对于“渔夫”来说，在于激励手段的应用。渔夫采用鲶鱼来作为激励手段，促使沙丁鱼不断游动，以保证沙丁鱼活着，以此来获得利益。同样在经营中，企业管理中，管理者要实现管理的目标，同样需要引入鲶鱼型人才，以此来改变企业相对一潭死水的状况。当一个组织的工作达到较稳定的状态时，常常意味着员工工作积极性的降低，“一团和气”的集体不一定是一个高效率的集体，这时候“鲶鱼效应”将起到很好的“医疗”作用，这真是一个有用的办法。一个组织中，如果始终有一位“鲶鱼式”的人物，无疑会激活员工队伍，提高工作业绩。鲶鱼效应”是企业领导层激发员工活力的有效措施之一。主要表现在企业要不断补充新鲜血液，把那些富有朝气、思维敏捷的年轻生力军引入职工队伍，给原先因循守旧的老员工带来竞争压力。这正是为什么超市经常招工的原因。而在招新员工时，超市高层管理人员偏爱在读大学生或刚毕业的大学生。因为这个时候的大学生们最有朝气，对新鲜事物持有新鲜感，而且雄心勃勃，工作态度严谨。这无疑给那些在超市工作比较久的“老油条”们一份无形的压力，从而刺激了整个超市员工团队，提高工作效率与素质，这些都是经验了，我在超市学到的还挺多，尤其是这些经营之道。

除了上述隐藏在超市的经济学道理外，还有更多的生活经济学等着我去探索与学习。这个暑假在超市打工，对于我来说是一个小小的成功，也让我学到了理论与实习联系的学习方式，使我受益匪浅。作为大学生，不能一味把自己锁在温室般的象牙塔里，要开始学会走进社会，融入社会。因为，社会是现实的，不会因为一个人而改变，而我们，则要去学会适应社会，奋斗出自己的一条路!

还有一点值得说的就是如何与顾客交流，让他们购买超市的商品，先做了一系列的努力去引发顾客的兴趣，下一步就是激发顾客的购买欲望。在这一阶段，总体来说是销售人员和顾客进行的是一场心里战。开动脑筋，迅速而准确地把握住顾客的心理，在适当的时机点破顾客的疑虑是相当重要的，顾客没有疑虑后自然就会购买商品，经营利润就是这么一点一滴提升上来的。

这次事件真让我有很多体会和感想，人生就在于这么一点点积累，笑的溪流方能汇集成大海的浩瀚。

①、市场营销活动体现的是人与人之间的沟通艺术。企业开展营销活动都是为了得到消费者的承认和接受，只有这样才能达到生产的目的。

②、作为零售企业，营业人员接触消费者的机会非常多，各个消费者的个性不尽相同，营业人员需要更多的耐心来对待顾客，尽量做到百问不厌。

③、企业一旦给自己有了定位确定了自己的目标市场，就要尽可能地满足目标消费者的需求。尤其重要的是企业应该积极“跟踪”研究目标顾客的消费特征及其变化。面对消费者个性的变化，企业应及时的更新产品，进一步满足更高的需求。

其实在这7天的工作里，在我脑海中始终盘旋着“责任”两个字工作一定要认真负责。企业要为顾客负责任，我们也承担着对自己的责任。这次实习是一次难得的检验我们理论基础知识是否扎实的大好机会。实践是检验真理的标准。所以我们应该尽可能地抓住这样的机会，主要为的是对自己负责任，让自己不至于在以后的实践中慌了手脚，暑假后的大二，我也会在课余不断充实自己的生活，工作局势。

**作为导购员的工作总结 导购的工作总结篇十二**

20xx年在店长的带领下，团结店友，和大家建立一个相对稳定的销售团队。销售人才是最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是我们店的根本。在以后的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队是我和我们所有的导购员的主要工作目标。下面是我个人20xx年工作总结：

进入公司从事导购工作已经有一年了，在这一年时间里，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！

1、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。

2、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，从心理上赢得顾客的信任，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。

3、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。

4、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。

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，使明年的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”！愿与公司同成长！

**作为导购员的工作总结 导购的工作总结篇十三**

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

我们每一天都在应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，所以我们首先就应给自己的定位要高，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，适当的为顾客带给良好的服务、推荐和帮忙，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推荐和期望反馈给企业，以便更好的服务于消费者。产品固然重要，但我们肩负的职责更重要，因为产品自身是不能与消费者沟通的，只有我们才能够和消费者之间建立良好的沟\*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”的理念透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，为他们带给适合的产品是我一向坚持的。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，从心理上赢得顾客的信任，让顾客理解并信赖我们的产品。因为作为导购员就是要引导消费者进行消费，我们务必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取我们的产品。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、具备良好的学习潜力。我们要具备良好的学习潜力，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带给的培训机会。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，我觉得必须要多学习，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完美。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20xx年导购员工作总结5篇工作总结。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，持续好心态，永远用最真诚的态度去应对工作和顾客，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，时刻持续一种用心向上的心态，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。当我每卖出一件产品时，都会有一份成就感。我会一向从事这份我热爱的工作，透过自己的努力，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”!愿与同成长!

**作为导购员的工作总结 导购的工作总结篇十四**

20xx年已经过去，新的一年又在展开。作为一名服装营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下，希望各位予在指导建议。

在服装销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握服装销售技巧很重要，首先要注意推荐购买的技巧。

营业员除了将服装展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐服装，以引起顾客的购买的兴趣。推荐服装可运用下列方法：

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、适合于顾客的推荐。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，向顾客推荐服装时，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

重点销售就是指要有针对性。对于服装的设计、功能、质量、价格等因素，要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售中非常重要的一个环节。重点销售有下列原则：

1、从4w上着手。从穿着时间wen、穿着场合were、穿着对象wo、穿着目的wy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。

4、营业员把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向顾客说明服装符合流行的趋势

以上是我在工作中的小小心得，在以后的过程中，我将做好工作计划，及时总结出工作中的不足，力求将服装营业工作做到。

**作为导购员的工作总结 导购的工作总结篇十五**

服装导购员，简单说来就是在卖场指导消费者购买服装的人，大部分服装导购员工作不太稳定，具备短期性，而且难以管理。

此外，服装导购员不仅是推销员，她们在卖场中不仅仅推销商品，统计销量，而且要对消费者的行为进行观察，分析，对对手的信息反馈，对客户的优质服务等。

所以，服装导购员的能力提升直接关系着服装企业的发展，但是多数企业缺乏服装导购员培训心得，企业对导购员的培训都是在摸着石头过河，今天小编为大家总结了一下服装导购员培训心得的思路，希望对服装企业店主们有一定的帮助：

心得一：培训服装导购员的职业规划

由于很多企业对通路导购存在短期性，做为企业对从事服装导购工作的朋友就应当对他们今后的工作有长远的打算进行引导，服装导购工作兼容统计，推销，陈列，市调等，是复合性销售人才，导购工作是培训市场部经理的学校，有了明确的人生目标，对导购员来说就不是一份短期的工作了，通过从事导购工作，可以学习到很多的产品知识，行业知识。此外，你还会感受到企业文化，企业的历史背景，如果你是国际品牌的导购，那样你还会学习到更多的知识，甚至于学习终端管理的科学方法，在你职业人生中会重重地写下一笔。

心得二：培训服装导购员对不同服装类型的把握

我们在很多卖场发现，大多数企业在招聘导购人员时，都喜欢找年轻飘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。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。

心得三：培训服装导购员的细心程度

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，越祥细越好，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事关重要、。

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，导购员的统记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。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！