# 导购员工作总结(四篇)

来源：网络 作者：流年似水 更新时间：2024-06-21

*导购员工作总结经验 导购员工作总结一导购员在服装销售过程中有着不可代替的作用，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，除了对商品十分熟悉外，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...*

**导购员工作总结经验 导购员工作总结一**

导购员在服装销售过程中有着不可代替的作用，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，除了对商品十分熟悉外，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，而导购员在给客户介绍产品时，必须要耐心解说，因为客户也期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，我们能够运用以下几点：

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.适合于顾客饿推荐。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，要因人而宜，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，是销售中十分重要的一个环节，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，资料易懂。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。要根据顾客的状况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这件衣服好”、“这件衣服你最适宜”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资料，做到因人而宜。

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

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。

<

**导购员工作总结经验 导购员工作总结二**

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\_\_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\_\_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。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\_\_的产品时，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\_\_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!

**导购员工作总结经验 导购员工作总结三**

一、工作概述

我在苏宁公司各位领导引领下，在 近 2 个月内，我经历了 重装 活动、 五一 等活动，我学会了 销售分析 、市调报告的制作， sap 系统、 soa 系统、 e-learning 系统等，商品退换货流程、以旧换新流程、家电下乡操作流程 。

二、工作体会

营业员这个岗位属于作业类岗位，上级主管是督导，岗位的目标是通过热情、规范和高效的专家型销售服务，追求顾客满意。

营业员 岗位的理念是我的微笑就是苏宁的微笑，我的优秀体现在每一个工作细节上。 营业员 热情服务对于我们苏宁来说就是最大的资本，也是企业的 “ 运行之本 ” 。

营业员岗位应具备的素质，五种销售能力，销售技巧，销售态度，热爱产品，销售热情，销售感受。良好的心态，建立良好的人际关系，包括与公司内部人员的关系和与顾客之间的关系;认同自己所从事的职业，就是营业员是推动企业发展的力量，是顾客的导购专家。 其次，营业员要熟练操作相关流程，正确引导消费，熟悉产品类型，完成销售计划，熟悉产品知识和性能，促销活动的宣传，市场调研。服务方面：认真执行 “ 三米原则 ” 、 “ 阳光服务原则 ” ，严格执行 “ 首位负责制 ”。

三、 缺点与不足

我也很清楚自己还存在很多的不足与缺点，自我的总结和领导同志们的批评和指导，对我今后的提高是十分必要的，具体表现：( 1 )与同事们的联系不够，缺乏交流;( 2 )工作中对同事们的关心不够。我这方面的缺点，...

**导购员工作总结经验 导购员工作总结四**

总结是在某一时期、某一项目或某些工作告一段落或者全部完成后进行回顾检查、分析评价，从而得出教训和一些规律性认识的一种书面材料，它可以提升我们发现问题的能力，让我们抽出时间写写总结吧。那么你知道总结如何写吗?下面是i乐德范文网小编帮大家整理的《导购员工作总结(四篇)》，供大家参考，希望通过我们的整理，大家能学到更多实用的知识。

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，我们将如何理解他们。以这样一份亲昵的态度应对顾客，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，不仅仅能够提升销量，也能够使得导购、商场在客户中构成良好印象。

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透过反复、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。这些都能够证明你是一个专业的导购员。

第四，愉快的接待情绪。

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，让自己的开朗情绪感染给顾客，使销售到达良好效果。

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”，也能够适当有所改变，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。

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\_\_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\_\_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。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\_\_的产品时，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\_\_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!

20\_\_年，我在门店领导的关心、关怀下，在各位同事的支持与帮忙下，严格要求自己，尽职履责，较好的完成了自己的本职工作和领导交付的其它工作任务。透过一年来的学习与工作，我的岗位技能有了新的提高，服务水平得到进一步提升，工作方式更加全面和完善。

一年来，本人严格做到按时上下班，从不迟到，不早退，敬岗爱业，工作用心主动，坚决服从领导安排，无论是外跑团购、单位送书，还是对工作中的加班加点，从来都是主动承担，无怨无悔。同时在与同事们相处的这一年里，得到了大家无微不至的关心、支持和帮忙，我们共同塑造了门店良好的工作氛围。一年中，为完成全年销售目标我们精诚团结，共同奋斗，在这个群众中工作我感到既温暖又舒心。

在岗位工作中，我坚持以热情、周到、细致的服务对待每一位进店读者，以读者的需求作为自己的工作追求，以累为荣，以苦为乐。每一次轮馆，我总是争取在最短的时间里熟悉本馆书籍的展台布局、分类方式、上架位置等业务，同时岗位不同服务对象有学生和小孩，有老人和青年人，有农民和知识分子，有普通工人和白领，在与他们的沟透过程中我总是以诚相待、以心换心，并主动分析和掌握他们的需求动向，在为读者的服务中争得主动。我深刻认识到我的岗位不仅仅仅是我履行自己职责的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。每次看到他们满意的笑容和给予我服务的肯定，我也体会到了工作带来的最大快乐和成就感。

回顾\_\_\_\_年的工作，还存在很多不足之处，在崭新的20\_\_年，我想我应努力做到：第一，加强营销、布展、导购技能技巧的学习，向领导学习，向同事学习，进一步丰富自身的业务技能和工作方法，用心向公司优秀员工靠拢;第二，进一步强化和提升与顾客交流沟通的潜力，为顾客带给最优质的服务;第三，严格遵守公司规章制度，维护和发扬门店良好的工作氛围;第四，服从领导安排，与同事精诚团结，为门店再创营销佳绩作贡献。

一、工作概述

我在苏宁公司各位领导引领下，在 近 2 个月内，我经历了 重装 活动、 五一 等活动，我学会了 销售分析 、市调报告的制作， sap 系统、 soa 系统、 e-learning 系统等，商品退换货流程、以旧换新流程、家电下乡操作流程 。

二、工作体会

营业员这个岗位属于作业类岗位，上级主管是督导，岗位的目标是通过热情、规范和高效的专家型销售服务，追求顾客满意。

营业员 岗位的理念是我的微笑就是苏宁的微笑，我的优秀体现在每一个工作细节上。 营业员 热情服务对于我们苏宁来说就是最大的资本，也是企业的 “ 运行之本 ” 。

营业员岗位应具备的素质，五种销售能力，销售技巧，销售态度，热爱产品，销售热情，销售感受。良好的心态，建立良好的人际关系，包括与公司内部人员的关系和与顾客之间的关系;认同自己所从事的职业，就是营业员是推动企业发展的力量，是顾客的导购专家。 其次，营业员要熟练操作相关流程，正确引导消费，熟悉产品类型，完成销售计划，熟悉产品知识和性能，促销活动的宣传，市场调研。服务方面：认真执行 “ 三米原则 ” 、 “ 阳光服务原则 ” ，严格执行 “ 首位负责制 ”。

三、 缺点与不足

我也很清楚自己还存在很多的不足与缺点，自我的总结和领导同志们的批评和指导，对我今后的提高是十分必要的，具体表现：( 1 )与同事们的联系不够，缺乏交流;( 2 )工作中对同事们的关心不够。我这方面的缺点，...

20\_\_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，期望大家能够予以指导推荐。

导购员在服装销售过程中有着不可代替的作用，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，除了对商品十分熟悉外，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，而导购员在给客户介绍产品时，必须要耐心解说，因为客户也期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，我们能够运用以下几点：

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.适合于顾客饿推荐。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，要因人而宜，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，是销售中十分重要的一个环节，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，资料易懂。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。要根据顾客的状况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这件衣服好”、“这件衣服你最适宜”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资料，做到因人而宜。

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

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。

<

★ 简短的销售员每日工作总结范文5篇</span

★ 20\_年员工个人半年工作总结范文</span

★ 20\_工作总结范文|格式|模板</span

★ 房地产工作月总结报告与自我工作评价</span

★ 关于员工个人半年总结工作汇报</span

★ 房地产公司个人工作总结与计划</span

★ 销售月工作总结感悟及心得体会范文5篇</span

★ 市场部年终工作自我总结汇报20\_</span

★ 房地产公司工作年终总结与评价</span

★ 20\_工作总结范文|格式|模板</span

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！