# 导购员个人年终工作总结

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2024-06-23

*导购员个人年终工作总结（精选17篇）导购员个人年终工作总结 篇1 时间在不经意中从指间划过，转瞬间又是一年，回顾过去一年的工作，在公司领导的正确指导和同事的大力配合下，我的各项工作都能够按部就班的正常开展，现就20xx年的工作情况总结如下：...*

导购员个人年终工作总结（精选17篇）

导购员个人年终工作总结 篇1

时间在不经意中从指间划过，转瞬间又是一年，回顾过去一年的工作，在公司领导的正确指导和同事的大力配合下，我的各项工作都能够按部就班的正常开展，现就20xx年的工作情况总结如下：

一、在20xx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20xx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！

导购员个人年终工作总结 篇2

年终岁末，紧张繁忙的一年即将过去，新的挑战又在眼前。沉思回顾，在超市这个大家庭里使我得到了更多的锻炼，学习了更多的知识，交了更多的朋友，积累了更多的经验，当然也通过不少深刻的教训发现了自身的种种不足。这一年是充实的一年，我的成长来自超市这个大家庭，为超市明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。现将自己作为导购员的20xx年的工作总结如下：

一、积极主动学习业务知识

我今年工作调动后，更加认真熟悉百货每种商品的功能、价格，积极向向店长、组长请教，努力提高使自己的业务能力，更好的干好本职工作。同时认真的参加超市组织的各项培训，深入领会，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。

二、端正态度认真工作，积极做好本职工作

今年刚调到日化组的时候，一切对我来说都是新鲜的，也是陌生的。许多东西都需要老员工教，我感觉自己需要学习的太多了。于是，他们做什么我都仔细的看，耐心的学，从商品的陈列到缺货的补报；从商品的促销到新品的开发……一点一滴的学，一点一滴的记。半年多年的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。

我的工作于细节处见真功，所以必须认真仔细。因此，我认真了解每种商品的功能、价格，随时检查商品的生产日期，及时了解同类商品的市场信息，并向领导汇报……我始终坚持：做什么事情，做了就一定把它作好。

对工作抱以热情，对同事抱以关心，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人这是我在超市感受到的，也是希望我能够切切实实做到的在。

日常的工作中，对工作认真负责，态度端正，积极主动多干，少说多做，说到做到，对顾客热情积极，对工作团队严谨仔细。积极善于和同事领导沟通、协调，与同事们处理好关系，团结协作，共同完成各项工作任务。注重自己在工作中存在的不足，并积极改正。

三、认真参加超市组织的各类活动

超市工作繁忙，任务重。我努力克服种种困难，协调好自己的时间，积极参加知识竞赛、舞蹈比赛等各种活动，并在各种活动中取得了较好的成绩。

明年的工作将进一步加强和改进自己的工作，更好的完成本职工作。

1、严格遵守超市的各项管理制度

不迟到、早退、旷工，上岗要做到精神饱满，站姿端正，举止大方，按规定统一着装，佩戴服务证章，严格遵守的管理制度，积极努力工作。

2、进一步端正工作态度，认真完成本职工作

工作中能够服从店长、组长的安排，不讲客观条件、不消极怠工，有问题能与领导及时勾通。尊重同志，乐于助人，努力营造和谐的工作环境。一切工作能够以大局为重、以全局利益为重，坚决贯彻个人利益服从于集体利益的原则，扎实工作。

3、努力提高业务能力进一步积极参加超市组织的培训，认真学习，细致了解每种商品的功能、价格，更加熟悉产品，提高服务质量。不懂得多向店长、组长请教，力争使自己的业务能力更是一个台阶，更好的干好本职工作。

4、团结同事，互帮互助

我始终坚持，做什么事情，做了就一定把它作好。对工作抱以热情，对同事抱以关心，超市是个大家庭，我要积极主动和同事处理好关系，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人，一同积极做好工作，为超市的发展做出应有的贡献！

导购员个人年终工作总结 篇3

首先一名合格的导购员要做到以下基本几点：

1、微笑(微笑能传达真诚，迷人的微笑是长期苦练出来的)

2、赞美顾客(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)

3、注重礼仪(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)

4、注重形象(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)

5、倾听顾客说话(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，同样顾客也很尊重那些能够认真听取自己意见的导购员)

以上是对导购员来讲十分重要也是最基本的注意事项，是必须做到的。

针对货品销售方面，我们导购人员还必须注意以下几点：

1、熟悉自己店内的货品，能清醒的知道哪件衣服适合什么样的顾客，估到每件衣服都能记在心里，做到客人进厅能推荐对衣服，吃的准衣服类型风格。

2、掌握顾客心理，这一点是最难的，通过顾客进店时的穿着和进店后的浏览，判断出顾客想要什么样的衣服，从而有助于自己的推荐。

3、专业度的撑握，做到专业的建议和搭配，让顾客选到不仅自己满意，包括周围朋友都要满意的服装。我们不仅要做他的生意，还要做他身边朋友的生意，不仅做他今天的生意，还要做他永久的生意，如果抱着这种心态去服务，那样我们的品牌只会越做越好。

4、增加自己的知识面，多掌握与自己工作有关或与顾群相对有关的知识，和顾客聊天的时候能找到共同话题，顾客有形形色色，想和他们能融入到一起，聊到一起，因此这方面也是相当的重要，否则对于和他们之间的沟通就有了阻碍，从而也影响了销售。

5、建立顾客档案，留下顾客的资料，最好能记住顾客的姓名，记得他买过的衣服，也体现了我们这个品牌对他的重视，这样子他也感到很有面子很开心，他有了面子，我们就有了票子，票子的来源是顾客，因此在我们心中每位顾客都是美丽的天使，即便有时天使也有不开心无理取闹，也许是我们的服务没有到位，也许是我们的沟通出现了问题，总之多从自身方面找原因，多问自己几个为什么，我相信世界上每个天使的心灵原本都是美丽的。

导购员个人年终工作总结 篇4

第一，在工作中努力拓展自己知识面。

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。

导购员个人年终工作总结 篇5

xx年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为百货大楼的一名专柜导购员，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。

我来百货大楼工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自己的头脑来开扩自己语言的不足。还有就是懂得了，作为一名营业员，要想提高自己的销售能力，就得比别人多努力。以下就是我在工作中学到的。

在销售过程中，导购员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握销售技巧很重要。首先要注意推荐购买技巧。营业员除了将产品展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐该种产品，以引起顾客的购买兴趣。

作为导购员，不能只是随意推荐产品，推荐时更要有信心。因为只有自己本身有信心，才能让顾客对他所需要的产品有信任感。也让我懂得了，不是光推荐那么简单。还要学会配合商品的特征，每类产品有不同的特征，价格也不同。如功能，设计，品质等方面的特征。向顾客推荐时更要着重强调它的不同特征。推荐的同时，还要注意观察对方对产品的反映，以便适时促成销售。

不同的顾客购买的心理也不同。同样的价格比质量，同样的质量比价格。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，是销售过程中非常重要的一个环节。

时刻要保持着导购员该有的素质。要以顾客为中心，因为只有顾客满意了，东西才能卖的出去，素质及态度也决定了你会不会拉到回头客的重要因素。谁都想买的开心，用的放心。你得让顾客高兴，愿意买你的产品才行。

以上便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，及时总结工作中的不足，力求将艾酷专柜营业工作做到。

作为百货大楼专柜的一名导购员，我深切感到百货大楼的蓬勃的态势。百货大楼人的拼搏向上的精神。

最后，祝愿百货大楼在新的一年更上一层楼，更加兴旺。

导购员个人年终工作总结 篇6

作为一个服装导购员，现将过去一年的工作经历以下总结，以便于更好地面对新一年的工作：

总的来讲，服装导购员在整个服装销售过程中具有不可替代的作用，导购员不仅代表了企业的外部形象，而且还起到加快销售的作用，具备良好素质的服装导购员，除了熟悉商品之外，也应该具有足够的耐心，并且能够掌握一些好的服装销售技巧。

第一，服装导购员除了能够将服装很好地展现给客户，并且还有向客户适当推荐其他服装的工作，以吸引顾客购买其感兴趣的更多服装。

针对这一点工作，我总结如下：

1、推荐服装时候要有信心，大方、坦诚地向顾客推荐服装，导购员就应该具备十足的耐心、细心，让客户对自己产生信任感。

2、为顾客推荐适合于顾客体型、品味的服饰，为客户在挑选服装时候出谋划策，提示相关细节，帮助客户选择。

3、结合不同款式服装，向顾客讲解每款服饰适合穿着的场合。

4、配合服饰特点进行推荐。每种类型的服装具有不同的特征，如功能，设计，质量和其他方面，都应该适当向顾客说。

5、谈话中注意技巧。向顾客推荐服装时候，语气应该有礼貌、在充分听取顾客意见的基础上，再向顾客推荐。

6、观察、分析不同顾客喜好追求，结合实际向顾客推荐服装。

第二，必须注意把工作重点放在销售技巧上。

销售是有针对性的营销，关键在于销售技巧的掌握。服装销售涉及方方面面知识，要对服装的功能，质量，价格，时令，面料等其他因素都做充分了解，顾客特点，运用销售技巧完成销售。主要侧重于以下几个环节：

1、注重思考。了解顾客购买服装的穿着场合，购买服装的目的与想法，帮助顾客挑选相应服饰，促进销售成功。

2、言辞简洁，字句达意。与顾客交流当中，言辞要简单易懂。不能说太过专业性的行内话，应该试图以通俗语言向顾客讲解。

3、具体表现。要根据实际情况，随机应变地推荐服装，必要情况下，不去打扰顾客，让顾客自行挑选，当顾客咨询时候耐心倾听、细心讲解。

以上就是我做服装导购员这一年的工作总结，在新的一年里，我将继续努力工作，不断学习，吸取工作经验，不断改进自己的工作方法，为公司销售更加辉煌业绩而奋斗。

导购员个人年终工作总结 篇7

20\_\_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《三字经》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，年度工作总结《导购员年度工作总结》。

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，在新的一年里我们将如何取得更好的成绩呢?针对未来，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，再接再厉争取取得更好的成绩。我相信自己一定能做好!

导购员个人年终工作总结 篇8

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。

导购员个人年终工作总结 篇9

20\_\_年快结束了，回首20\_\_年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅。时间过得飞快，不知不觉中，充满梦想和激情的20\_\_年随着新年伊始即将临近，本人自加入到西安银泰店，做了一名导购，融为这个集体的一份之以来，本着对工作的热爱，抱以积极，认真学习的态度，用心做好每件事，干好这个导购工作，充分利用这一平台提升自身的各方面能力，回顾历程，收获和感触颇多，主要有一下几方面:

第一、认认真真，做好本职工作。

1、要么不做，做就做好。每个人的经历和知识水平都不相同，这决定了每个人在做事情的能力上也会存在差别，但很多时候，工作能否做好，起决定作用的并不是能力。在实际工作中，有相当大的一部份工作不是靠能力来完成来做好的，而是靠对公司对部门对自己的一种强烈的责任心来完成来做好的。奉献源自责任，一个没有责任心的人，就不可能是一个有奉献精神的人。可以说，强烈的责任感和责任心是做好导购工作的第一要求，也是导购员应该具备的最基本的素质

2、勤快，团结互助。导购工作是一件很琐碎和繁琐的工作，辅件多，工序烦，稍微偷懒就可能给错误的出现留下隐患。一个订单往往是由很多部门来共同完成，一个人的力量在整个工作中显得非常渺小，只有大家团结互助精心合作才能保证订单的顺利完成。

3、认真细心，做事用心。这样才能避免自己犯错误，才能发现客户可能存在的错误，把一些错误杜绝在源头上，减少人工和财物的浪费。如果这些错误能及时发现并处理的话，就不会造成什么样的严重后果。可想而知。我觉得作为我们导购只有从内心深处清醒的认识到：任何人都可能犯错误，但只要你认真工作，对每个细节都特别注意就会避免这些错误的发生。

4、吃苦精神。

做导购员一定要有吃苦精神，销售是一件容易的事更是一件困难的事，想做好它就是一件不容易的事。所以我们要做的不仅是接待客户学好产品知识这么简单。要根据客户的要求和自己的经验为客户做出完美的计划和完美的产品，如果有可能的话，我们应该去厂里参观学习，了解生产过程，便于自己工作更好的开展。

第二、处理好跟客户和外部协作单位的关系。

学会做人，处理好关系，做好事情。就像国家跟国家之间的关系一样：没有永久的朋友和敌人，只有永久的利益。从本质上来讲，跟客户和外部协作单位的关系也是如此。正是由于合作能够跟双方带来各自需要的利益，才会产生双方的合作关系。作为商人，追求的最直接的东西就是利益，没有钱可以赚的话，你对他再好也没有用。如果有钱赚的话，其他方面要求可以适当降低。认清了这一点，在处理与相关主体的时候，就可以以拿捏好分寸，嬉笑怒骂，收放自如。

回首过去，自我认为还算取得了一些微不足道的成绩——当然，这些成绩的取得无不包含着领导的不懈关怀和同事的鼎力协助——但同时我也深刻地认识到自己在工作中也还有很多不足之处，需要在下一阶段的工作中进一步的学习和改进。

第一、进一步加强向领导、向同事、向客户学习的力度，不断完善自己。学无止境，特别是对于我们年轻人，要时刻保持着一颗虚心上前的心。

第二、加强订单资料的整理，理顺文件夹中的订单资料。这点在过去的一直都做得不好，主要是没有从心底上彻底认识到其重要性和没有养成良好的习惯。

第三、加强生产工艺、加工过程知识上的学习。这是目前我们导购员普遍欠缺的`一块儿，也是非常重要的一块儿知识。作为一名导购，如果缺乏这方面的知识，那么其知识结构是不完整的，操作起订单来心里也不够踏实。公司如果能够组织和加强这方面知识的培训，那是再好不过。

第四、进一步规范自己的工作流程，加强工作的计划性。规范的工作流程可以大大减少出错的几率。在新的一年里要严格按照规范的流程操作订单，避免一些低级性的错误出现，减少混乱，养成良好的工作习惯。增强自己工作的计划性，这样可以避免遗忘该做的事情，减少丢三落四现象的出现，并改变自己急性子的性格。

第五、如果有机会，要多出去开发客户，在销售上增强自己的能力，进一步的发展和完善各方面的能力。

第六、争取更多的机会，发挥更大的作用，为公司各方面的发展做出自己应有的贡献。总之，我要从自身的实际情况出发，发挥自身优势，有针对性的采取各种措施弥补自身存在的不足，不断完善自己各方面的能力，抓住我们部门阔步大发展的大好机遇，努力工作，积极进取，与部门同事团队作战，通力合作，尽我自己的努力做好本职工作，为我们公司业务目标的完成和飞速发展作出自己应有的贡献.

导购员个人年终工作总结 篇10

一、在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。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!

导购员个人年终工作总结 篇11

一年的时间很快又过去了,在这个季节温差不大的城市,似乎觉得一年的时间过得更快,让人有点不愿意去相信.

20\_\_年对于我来讲是成长的一年、奋斗的一年、学习的一年、是感恩的一年;谢接纳我工作的公司,感谢敦敦教诲的领导,感谢团结上进的同事帮助鼓励,感谢在我沮丧时鼓励我给我打气相信我的朋友,感谢那些给我微笑,接纳我和我的产品的合作者,因为是他们的帮助、认可、信任、鼓励才能使我更加乐衷于我的工作，更加热爱我的工作。

下面是我这一年就自己的工作经历做的年终工作总结：

一、一名合格的导购员首先要做到以下基本几点：

1.微笑(微笑能传达真诚，迷人的微笑是长期苦练出来的)

2.赞美顾客(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)

3.注重礼仪(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)

4.注重形象(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)

5.倾听顾客说话(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，同样顾客也很尊重那些能够认真听取自己意见的导购员)

以上是对导购员来讲十分重要也是最基本的注意事项，是必须做到的。

二、针对货品销售方面，我们导购人员还必须注意以下几点：

1，熟悉自己店内的货品，能清醒的知道哪件衣服适合什么样的顾客，估到每件衣服都能记在心里，做到客人进厅能推荐对衣服，吃的准衣服类型风格。

2，掌握顾客心理，这一点是最难的，通过顾客进店时的穿着和进店后的浏览，判断出顾客想要什么样的衣服，从而有助于自己的推荐。

3，专业度的撑握，做到专业的建议和搭配，让顾客选到不仅自己满意，包括周围朋友都要满意的服装。我们不仅要做他的生意，还要做他身边朋友的生意，不仅做他今天的生意，还要做他永久的生意，如果抱着这种心态去服务，那样我们的品牌只会越做越好。

4，增加自己的知识面，多掌握与自己工作有关或与顾群相对有关的知识，和顾客聊天的时候能找到共同话题，顾客有形形色色，想和他们能融入到一起，聊到一起，因此这方面也是相当的重要，否则对于和他们之间的沟通就有了阻碍，从而也影响了销售。

5，建立顾客档案，留下顾客的资料，最好能记住顾客的姓名，记得他买过的衣服，也体现了我们这个品牌对他的重视，这样子他也感到很有面子很开心，他有了面子，我们就有了票子，票子的来源是顾客，因此在我们心中每位顾客都是美丽的天使，即便有时天使也有不开心无理取闹，也许是我们的服务没有到位，也许是我们的沟通出现了问题，总之多从自身方面找原因，多问自己几个为什么，我相信世界上每个天使的心灵原本都是美丽的。

我们遐逸品牌衣服款式相当多，颜色也相当丰富，目前库存有约3000件，虽然货品让我们眼花缭乱，但是我们都要求自己尽量记得衣服的货号、色号和价格，在客人指向一款衣服的时候，我们以最快的速度从仓库拿出他所需要穿的号码，并引领到试衣间试穿，这也涉及到导购员的三厚之一，“脚皮厚”，不厌其烦的很客人试穿，当顾客定下几件要购买的衣服时，要以最快的速度把票开好，而不是将客人穿在身上的衣服吊牌从里面拉出来，这样对客人也很不礼貌，因此熟悉货品是非常重要的。

现在的生意真的都很难做，相对以前，现在的款式越来越多，品牌也越来越多，竞争十分的激烈，因此抓住每一位客人是相当重要的。顾客形形色色，有的客人性格比较开朗，也很容易接近，这些客人每个导购员都很喜欢做他们的生意，但是一旦遇到比较“闷”的客人，主动招呼后看没什么反应就自动放弃或者是干脆直接放弃沟通的，有很多很多，这又涉及到另外三个字“脸皮厚”。

导购员个人年终工作总结 篇12

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。

导购员个人年终工作总结 篇13

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。

导购员个人年终工作总结 篇14

一、做到让顾客满意

顾客满意的形成主要由四个地方影响：顾客期望值、顾客感知的产品价值、顾客感知的服务价值、顾客购买成本。

经历、经验、人际口传、销售者承诺、竞争者信息等构成顾客的期望值，顾客感知的产品价值及服务价值高于预期价值，就会产生满意的感受，并会出现重复购买的行为。可见，在产品价值不可改变的情况下，导购员体现的服务价值对顾客满意度的增高是何等首要。

服务质量主要包含技术质量即产出质量(产品，赠品)，是客观的，及功能质量即进程质量(态度、穿着、言行)，具有主观性，是导购员个人素质的体现。

顾客对服务质量的评价依据五个地方产生：可靠性、响应性、安全性、移情性、有形性。

顾客如果在上述五个地方都非常满意，那么这个导购员为顾客提供的便是我们所说的 优质服务 。优质服务是顾客感觉上述五个地方为评价标准的服务质量大于他所预期的服务质量。这样一种心理活动的进程是动态的。对所见所闻的感知是顾客的不断积累。优质服务是顾客满意的首要来源，对优质服务的追求永无止境。

二、导购员应具备的知识结构及导购技巧

一个成功的导购员所要求具备的知识结构：①企业知识：产品线及其长度、深度和宽度;企业文化、历史和愿景。②产品知识：对每一种产品的性能、特点、操作演示和维护十分熟悉;对公司与产品相关的商业政策应啦解和控制。③营销知识：怎么样做品牌推广活动。④心理学知识：啦解顾客购买心理。⑤公关礼仪知识：怎么样与人沟通，怎么样展示自身形象。

导购员在顾客购买进程中的角色定位非常首要：首先他是一个服务专家、营销代表(组织使者)，能指导顾客购物。其次他应是顾客立场的代表、使者，为顾客的需要着想，让顾客从其一言一行感知产品是最适合他的。角色定位是导购技能中很首要的一环，成功导购员还应该求控制产品演示、操作技能、沟通技能等一系列基本技能。

因为优质服务的标准是永无止境的，因此导购技能的增高和每个导购员息息有关，今天的优质服务也许明天就不是啦。怎么样增高导购技能?这可能是导购员包含成功的导购员最关心的问题。

第一，要做导购前的准备。购买的发起人、影响者、决策者、购买者、使用者我们一定在顾客的一言一行中啦解，以此寻找突破点。第二，需要彻底啦解顾客的购买进程。

需要认识、信息收集、可供选择，方案评估、购买决策、购后行为，这是增高技能的基础。只有真正啦解啦顾客购买的进程，才干随着顾客购买进程的进展，提供不同的服务。第三，将几个基本的导购进程程序化。

导购的三步曲：

第一步：招呼和接待顾客热情周到，尽快与顾客交流、表现专业形象(制服整洁，使用普通话，自我介绍)、礼貌待客(微笑，注视，礼貌用语)、保持一定距离(给顾客留一定空间和时间)、兼顾顾客的同行者;

第二步：与顾客沟通(商谈)十心十意，与顾客接触有信心、观察顾客要留心、关心顾客要真心、利益让顾客动心、产品演示要细心、与顾客沟通有耐心、把握顾客的好奇心、善用顾客从众心理、对待异议要用心、对顾客的购买决策有平常心;

第三步：促成购买。看准成交时机、巧妙促成购买、测试和检查商品、开单并协助付款、欢送顾客、做好客户回访。

坚韧的性格、丰富的知识及服务为先的精神理念是成功导购员必备的三个基本素质。

导购员个人年终工作总结 篇15

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。

导购员个人年终工作总结 篇16

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!

导购员个人年终工作总结 篇17

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。

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！