# 家具销售工作总结与计划范文(优选9篇)

来源：网络 作者：雨雪飘飘 更新时间：2023-12-19

*家具销售工作总结与计划范文120\_\_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。感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，接纳我的人...*

**家具销售工作总结与计划范文1**

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。感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，接纳我的人，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。

销售是一个竞争非常大的行业，也是最能锻炼人的行业。刚开始工作的前一个月真的很没有信心，业绩没有上升，我除了天天的拜访和宣传，我不知道我还能从哪方面进行努力，两个月过去的时候，我已经不能说是一名新员工，市场我已经慢慢熟悉了，跟大部分的客户应该也算是熟悉了，可是月底销售总结的时候，我傻眼了。那个时候的夜晚总是让人难以入眠，躺在床上，关着灯，眼睛睁开着，看着由外渗入的一点微弱的光，怎么也没有睡意，脑子里都在想，明天该做什么，要见什么人，跟他们聊什么，希望得到什么样的结果，每晚都在想的问题，天天都照着做。可我心里是没底的，不知道这样下去成绩是否能上升。假如三个月试用期后我达不到公司的要求，我将如何?面对眼前的市场，我也没有信心了。但我还是希望在我的努力下，希望能有稍好的成绩，能让我继续这份工作。

就这样生活还在一如既往的发生变故，而唯一不能变的就是自己对工作的态度，不管怎么样，每个工作日都容不得半点偷懒半点松懈，因为竞争无处不在，竞争者只要看见有一个空子，就一定会手插进来扰乱你的平衡，当然没有竞争就没有动力，就没有市场。

不管明天迎接的是什么，统统接招，积极应战。

本人20\_\_年的计划如下：

对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。

在拥有老客户的同时还要不断从各种媒体获得更多客户信息。

要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能向结合。

一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。

对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一直的。

要不断加强业务方面的学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。

**家具销售工作总结与计划范文2**

阴似箭，转眼已经过去了\_\_月，回顾这\_\_月来的工作，心里颇有几分感触，首先感谢x给了我机遇和发展的平台，让我的销售技巧和谈判能力的有了提高，感谢我们销售部精英团队的相互鼓励和默契配合，这些都是我知识、财富的积累。现将试用期的工作总结如下：

一、销售任务完成情况

1、在市场经济的大环境下，各家家居品牌的竞争已经越来越白热化。在产品普遍相同或类似的情况下，价格的竞争，也成为了销售上的一个大关口。同行的其他企业的产品价格压低很多，以致形成比较悬殊的价格对比这种悬殊的价格之差，同样造成了创利方面的压力。

2、个人还存在很多不足，要不断学习，提高销售业绩，加强服务意识，要有急迫感和危机感。

二、抓住重点，促成订单

1、售前准备工作

除常规工作外，熟识所售商品名称、型号规格、价格、功能、质量、用材、保养、展示位置、目标顾客及与其它同类的差异、卖点清晰，商品设计特点及组合、搭配原则，体会顾客购物心理，提高自身综合素质，为成功导购打好基础。

2、售中工作

顾客购物有8个心理阶段：引起注意、产生兴趣、联想、产生购买欲望、比较、信任、决定、购买行动。相应的总结了销售对策8个阶段：等待顾客、走近顾客、招呼顾客、向顾客推介产品、确定顾客决定购买、开订单、把收据交给顾客并送客。

3、售后服务工作

①及进送货：落实订单货源，抽出到期送货单据，落实送货时间，根据有关规定开出送货单。

②品质保证：送货前检查产品(如包装有损坏需开包检查)，如存在质量问题不得送出。

③受理售后投诉处理：与跟单人员保持日常沟涌、协调、衔接，并了解有关生产厂家的情况;热情对待，耐心倾听顾客意见，按规定售后服务流程式操作。

三、下阶段工作计划

(一)工作目标

1、尽全力超额完成销售指标;

2、做好订单的售前、售中工作，并跟踪售后服务;

3、无论多么忙碌顾客第一，没有任何工作比接待顾客更重要。

(二)提高专业知识

1、产品知识：加强熟悉办公家具产品的生产工艺和材料特点、规格型号(包括面料和产品等)、生产周期、付货时间。了解产品的使用方法、保养及维修知识;了解本行业竞争产品的有关情况;

2、公司知识：认真贯彻执行、遵守公司的各项规章制度。

3、客户需要：了解家具购买者(包括潜在客户)的消费心理、消费层次、及产品的基本要求。

4、市场知识：了解家具市场的动向和变化、顾客购买力情况，进行不同区域市场分析

5、专业知识：进一步了解与家具有关的其他方面的工艺技术知识，方便能更好的和不同的客户达成共识和业务范畴的交流。

6、服务知识：了解接待和会客的基本礼节，细心、认真、迅速地处理单据;有效运用身体语言传递信息是获得信任的有效方式。

(三)提高自身销售修养

1、职业心态的调整，以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。不仅要单子多，服务也要做到面面周到。

2、加强自我认识，自我分析、客户分析、签单技巧等的一系列基本素质培养;韧性能力和业务技巧还有待突破，希望能够尽快的提高自己的不足，发挥自己的优势，能更好提高销售业绩。

新的一年快来到，意味着新的起点、新的机遇、新的挑战、“决心再接再厉，更上一层楼”，一定努力打开一个工作新局面。加强自身思想修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，积极和增强做好本职工作的经验与能力，以强烈的事业心，饱满的热情，高度的责任感努力工作。

**家具销售工作总结与计划范文3**

加入xx公司也有三个月时间了,回想起来时间过得还挺快的,从鑫帮来到感觉两个公司的工作模式有蛮大差异.不论是产品的专业知识还是管理与工作氛围都有很大区别.前一个月都感觉自己没有进入状态,找不到方向,每天都不知道要做些什么事,在领导的几次会议上,经过相互讨论与发言提建议,针对具体细节问题找出解决方案,.通过公司对专业知识的培训与操作, 这才让我找到了方向感,慢慢融入到了这种工作环境与工作模式,后面的工作时间里我每天都过得很充实,从打样与接待客户是陆续不断,虽然附出的劳动没有得到结果,很多次对我的打击也不小,但我相信,付出总会有回报的.努力了就会有希望,不努力就一定不会有希望.成功是给有准备的人.

在各位领导及各位同事的支持帮助下，我不断加强工作能力，本着对工作精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作任务，工作能力都取得了相当大的进步，为今后的工作和生活打下了良好的基础，现将我的一些销售心得与工作情况总结如下：

销售心得：

1、不要轻易反驳客户。先聆听客户的需求。就算有意见与自己不和也要委婉的反驳，对客户予以肯定态度，学会赞美客户。

2、向客户请教。要做到不耻下问。不要不懂装懂。虚心听取客户的要求与他们所做的工艺。

3、实事求是。针对不同的客户才能实事求是。

4、知已知彼，扬长避短。

做为一名合格的销售人员首先要对自己所售产品非常熟悉了解，了解自己产品的优点与缺点，适合哪些行业，客户群体是哪些，才能更好的向客户展示自己与产品的专业性，才能迎得客户的关注与信任。当然对竞争对手也不要忽略。要有针对性的了解对手产品的优势与劣势;才能对症下药，用我们的优势战胜客户的劣势，比如我们设备在精度与速度方面就略胜同行，这就是我们的优势所在，在与客户介绍产品时尽量多介绍自家产品的优势。缺点方面尽量少提，但是设备本身存在的缺点与不足，也就是该设备在所有同行中必不可少的缺点与不足可以适当的向客户说清楚，毕竟没有十全十美的东西。总说自己的产品有多好，别人也不会全信。同行中存在的缺点与不足也不要恶意去攻击与批判，要引导客户去分析判断，建议客户通过实地考察。

5、勤奋与自信;与客户交谈时声音要宏量，注意语气，语速。

6、站在客户的角度提问题，分别有渐进式与问候式。想客户之所想，急客户之所急。

7、取得客户信任，要从朋友做起，情感沟通。关心客户，学会感情投资。

8、应变能力要强，反映要敏捷，为了兴趣做事。

9、相互信任，销售产品先要销售自己，认同产品，先人品后产品。

10、注意仪表仪态，礼貌待人，文明用语。

11、心态平衡，不要急于求成，熟话说：心如波澜，面如湖水。

12、让客户先“痛”后“痒”。

13、不在客户面前诋毁同行，揭同行的短。

14、学会“进退战略”。

工作总结：

一、认真学习，努力提高

因为所学专业与工作不对口，工作初期遇到一些困难，但这不是理由，我必须要大量学习行业的相关知识，及销售人员的相关知识，才能在时代的不断发展变化中，不被淘汰，而我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化，要适应工作需要，唯一的方式就是加强学习。

二、脚踏实地，努力工作

我深知网络销售是一个工作非常繁杂、任务比较重的工作。作为电子商务员，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面，所有这些都是电子商务不可推卸的职责。要做一名合格的网络营销员，首先要熟悉业务知识，进入角色。有一定的承受压力能力，勤奋努力，一步一个脚印，注意细节问题。其次是认真对待本职工作和领导交办的每一件事。认真对待，及时办理，不拖延、不误事、不敷衍。

三、存在问题

通过一段时间的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是：一、针对意向客户没有做到及时跟踪与回访，所以在以后的工作中要将客户的意向度分门别类，做好标记，定期回访，以防遗忘客户资料。二、由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。要加强认真学习销售员的规范。

总之，在工作中，我通过努力学习和不断摸索，收获非常大，我坚信工作只要用心努力去做，就一定能够做好。

回首20xx,展望20xx!祝在新的一年里生意兴隆，财源滚滚!也祝我自己在新的一年里业绩飚升!

**家具销售工作总结与计划范文4**

转眼间已来公司3个月了，回想3个月来的点点滴滴自己努力了不少，也进步了不少，学到了很多以前没有的东西，我想这不仅是工作，更重要的是给了我一个学习和锻炼的机会。在此十分感谢公司的领导和前辈们对我的关照。

作为公司销售助理的我，有很多的工作需要我去做。总结了自己做的工作后，我发现了自己不足之处，我想我在的工作中会努力的改正的，不过现在的情况是这样的，即使不能够全部改正，努力去改就好了。在未来的日子里，我会继续不断的努力工作，相信我会做的更好!

对于自己能力的问题。我会虚心讨教，也会加强锻炼，让自己自身的能力得到提高。素质也能够进一步提高!

现在我先说说三个月的试用总结如下：

二、整理寄货寄样，协助仓库出货出样;

三、快递单的统计与跟进;

四、接受公司安排的师傅对我进行产品知识和沟通流程的培训;

六、7月份也有自己接待客户，实际操作。

在三个月工作过程中，我深深感到加强自身学习、提高自身素质的紧迫性，一是向周围的同事学习，工作中我应始终保持谦虚谨慎、虚心求教的态度，学习他们任劳任怨、求真务实的工作作风和处理问题的方法;二是向实践学习，把所学的知识运用于实际工作中，在实践中检验所学知识，查找不足，提高自己，防止和克服浅尝辄止、一知半解的倾向。

要做好一份工作，我认为最重要的是要有责任心，有了一份责任在身上，就会努力去完成它，并且做到最好。你多么爱自己的工作，工作也会多么的爱你。避免错误，改进自己，我相信我会做得更好更加出色。未来计划我觉得主要有以下几点：

一、客户关系的维系，并不断开发新的客户。

二、努力做好每一件事情，坚持再坚持!

三、提高自己的能力跟素质。

四、摆正心态，遇事冷静处理。

五、学会忍，正所谓\"小不忍则乱大谋\"啊。

六、对自己的工作要明确，拿捏恰当。

**家具销售工作总结与计划范文5**

过去的20\_年可算是我工作上另一个转折点，更是一个新的开始。特别是自今年6月份接手营销策划工作，不知不觉，已有半年。回忆这一年的工作经历，有艰辛、有成长、有收获、更有前景。这一年既包含了太多的艰辛与不易，也取得了不错的工作业绩。成绩的取得离不开本人的勤奋努力，更与领导和同事们给与我的支持和帮助密不可分。现将今年工作总结汇报如下，请公司领导和同仁审议。

一、工作业绩完成情况

1.完成销售业绩;

2.完成销售物料的设计与制作(法排读本、法排、高层户型册、项目小册、项目楼书、预售协议、抽奖券、参观券等);

3.完成媒体推广的执行(户外、报纸、杂志、电台、公交车、网络等);

4.完成公司领导交代临时工作(法排首期开盘总结、原吉利余房组价、节庆布置等);

5.协助领导完成风铃苑排屋开盘准备工作;

6.协助领导完成排屋客户交流会的组织落实;

7.协助领导完成样板房展示的媒体交流会;

8.协助领导完成样板房通道的布置展示。

二、成长感悟

这一年，伴随着公司的不断壮大，我也不断得到成长。回首自己的成长经历，感悟颇多。

(一)勤奋学习是做好工作的基础。人可以不会不懂，但不能恐惧和无奈，越是不会越要笨鸟先飞，更加勤奋努力的学习。特别是我今年6月份接手营销策划工作后，由一知半解到现在对销售流程有一定的了解，背后其实下了不少功夫，也用了不少时间，当然也少不了同事之间的帮助。接触营销策划工作之后，才清楚明白到，工作量虽不大，却要学的是无比的多，销售知识永远是个无底深渊，但正因如此，我乐此不疲，越来越喜欢这份工作。我想作为一个置业顾问，不仅要精通卖房业务，对周边的一些知识也必须详细了解，这样才能更好的为客户服务，让客户感觉我们无论是从企业品牌、社区环境、物业质量以及员工素质各方面都比其它楼盘有优势，坚定客户购买的信心。针对这个问题，我在日常销售工作中，充分发挥善于思考的优点，通过对同事的观察学习以及对经验的归纳，总结出许多新的销售技巧和客户维护方式，并在随后的工作中通过实践加以修改和完善。事实证明，知识和创意永远是无穷无尽的。

(二)热情服务是做好工作的关键。作为置业顾问这个职业和客户打交道，光有勤奋是不够的，必须还要有热情的服务态度，笑迎八方客，凝聚万家财，服务于客户，使他们能够体会到我们绿城周到热情的服务态度，我自己对这一点有着深深的体会和感受。我想相对于不同收入群体的购房心态及个人气质各方面肯定也有所不同，因此对于不同客户的销售方式也必须有相应的变化。比如面对不同文化水平和不同购房心态的客户，我们都应该有相对的谈判技巧和语气口吻来接待，让其买得开心，日后还想再买。在实践工作我还发现，一个真正成功的销售员除了必须有能够感染客户的个性外，更应该具备能够随时适应不同消费者心态的应变能力，同时牢记，专业、礼貌、主动服务、给予客户比他想象的更多，并坚持公司利益至上的职业操守。所以，为了做好销售工作，我急待提高自身修养，无论从个人气质和专业能力方面都要把自己打造成一个合格的置业顾问。

(三)敬业爱岗是做好工作的前提。只有敬业爱岗，忠于职守，尽职尽责，一丝不苟，虚心学习业务知识，培养严谨的品格，全力以赴，才能在平凡的岗位上做出不平凡的成绩，才能获得价值的提升。这一年，我经历了无数次收获与失落，过程充满酸甜苦辣，行业文化使我体会良多，为人处事都让我不断成长与成熟，让我随时都保持一颗感恩的心去面对人和事。我喜欢超越对手挑战自己，这个行业很适合我，我在工作中享受与狼共舞的生存状态，这是一条不断超越，适者生存的道路，是靠知识智慧立世的生存状态，我找到了适合自己的人生道路，我热爱这份工作。更重要的是我发现了自己的不足，不断完善自己，不断前进，坚持不懈，满腔热情的工作。热忱是工作的灵魂，热忱是战胜所有困难的力量，从工作的每一个环节，找到热忱，找到坚韧，也就找到了自信。

(四)感恩忠诚是做好工作的根本。这一年里，我在这家公司获得的实在太多了，说也说不完，要多谢的不单只是一两个人，更不是一句“谢谢”就能简单了事。我要感谢主管，当我刚进入营销策划部时，自身有着太多的缺陷和不足，是她包容和教导我，很多次的利用下班时间跟我谈心沟通，改正了我很多积重难返的毛病。同时在工作中适时的给我压力和激励，让我时而如履薄冰，时而又充满信心，从不敢轻易有所松懈，逐渐成长为一名合格的置业顾问。让我更幸运的是我们拥有一个成熟和谐的销售团队，同事之间既有竞争更有帮助，每次分歧总能在沟通中消除，每次难题也常常在集思广益中化解。正因为有这样一群同事，我才能在销售部门迅速提升自己。俗话说，近朱者赤近墨者黑，因为有这样浓厚的企业氛围和团队精神，才给了我成长所需的养份。忠诚对我的工作来讲，首先，我的感受是我们对公司是否付出了全部的精力和智慧，对待每天的工作是否完全满意。我深信每位老板都希望自己的员工保持忠诚，每一位员工也希望有各个完善的老板。自从绿城那天起，我就记住了“今天工作不努力，明天努力找工作”作为自己的座右铭。

三、20\_年工作计划

20\_年，既是新的一年，又是我一个全新的开始。对于即将到来的一年，对生活，对工作，我有着太多的希望和梦想。我打算在新的一年里，重点做好以下几项工作：

一是做好销售服务工作。在工作中，我要认真细心地为客户着想，通过自身良好品质的展现和坦诚、礼貌、周到、用心的服务，赢得市场和客户的信任，在潜在客户和老客户的心中树立良好的个人形象和公司形象，从而提高企业知名度和企业房产产品以及自己的信誉，为公司房产产品现在及未来的营销成功奠定良好的基础，也为自己未来的发展积攒了广泛的客户资源。

二是做好营销策划工作。积极培养市场意识，经常调查市场，及时了解到有关房产销售的各种信息，以及竞争对手及同类项目的发展动向。尤其是在与客户或准客户的频繁接触中，了解市场的最新资料，把握市场行情和发展变化趋势，认真听取客户对房地产产品的议论评价和一些合理化的改进意见或者建议，从而为制定正确的房产开发计划和市场营销策略服务。

三是认真学习企业文化。积极参加企业文化的学习和培训工作，深刻了解企业文化的内容，理解企业文化建设的重要性，进一步提高自己的敬业奉献精神，更好地服务客户推动各项业务的发展。

四是提升自身综合素质。我将进一步加强学习，了解房产开发的整个流程，从产品研发到工程管理，再到营销策划等各个方面我都要有所认识。这样，在销售过程中，才能把客户提出的问题很好地反馈给上级领导，以便改进产品，提高居住品质。

五是完成领导交代的临时工作。

总之，在这充满希望的新一年里，我将全力服务公司，热爱岗位，勤奋工作，继续学习，用使命般的激情面对客户，用认真严谨的态度面对我的职业，为客户制造感动，为公司创造利润!

**家具销售工作总结与计划范文6**

(一)不做作，以诚相待，客户分辩的出真心假意。得到客户信任，客户听你的，反之，你所说的一切，都将起到反效果。

(二)了解客户需求。第一时间了解客户所需要的，做针对性讲解，否则，所说的一切都是白费时间。

(三)推荐房源要有把握，了解所有的房子，包括它的优劣势，做到对客户的所有问题都有合理解释，但对于明显硬伤，则不要强词夺理，任何东西没有完美的，要使客户了解，如果你看到了完美的，那必定存在谎言。

(四)保持客户关系，每个客户都有各种人脉，只要保证他们对项目的喜爱，他们会将喜爱传递，资源无穷无尽。

(五) 确定自己的身份，我们不是在卖房子，而是顾问，以我们的专业来帮助客户。多与客户讲讲专业知识，中立的评价其它楼盘，都可以增加客户的信任度。

**家具销售工作总结与计划范文7**

一年以来，\_\_的营销工作取得了必须的成绩，基本上完成了两家公司的既定目标，但也存在不少的问题，为了更好的完成项目的营销工作、实现双赢，双方结成真正意义上的战略合作伙伴关系，特对阶段性的工作进行总结。

针对以前的工作，现将六月份个人工作总结报告如下：

一、\_\_公司\_\_项目的成员组成：

\_\_营销部销售人员比较年青，工作上虽然充满干劲、有活力和必须的亲和力，但在经验上存在不足，尤其在处理突发事件和一些新问题上存在着较大的欠缺。经过前期的项目运作，销售人员从本事和对项目的理解上都有了很大的提高，今后会经过对销售人员的培训和内部的人员的调整来解决这一问题。

由于对甲方在企业品牌和楼盘品牌的运作思路上存在磨合，导致营销部的资源配置未能充分到位，经过前段工作紧锣密鼓的开展和双方不断的沟通和交流，这一问题已得到了解决。

二、营销部的工作协调和责权明确

由于协调不畅，营销部的很多工作都存在着拖沓、扯皮的现象，这一方面作为\_\_公司的领导，我有很大的职责。协调不畅或沟通不畅都会存在工作方向上大小不一致，久而久之双方会在思路和工作目标上产生很大的分歧，颇有些积重难返的感觉，好在明白了问题的严重性，我们正在进取着手这方面的工作，力求目标一致、简洁高效。

但在营销部工作的责、权方面仍存在着不明确的问题，我认为营销部的工作要有必须的权限，只履行销售程序，问题无论大小都要请示甲方，势必会造成效率低，对一些问题的把控上也会对销售带来负面影响，这样营销部工作就会很被动，建立一种责权明确、工作程序清晰的制度，是我们下一步工作的重中之重。

三、关于会议

会议是一项很重要的工作环节和资料，可是无论我们公司内部的会议还是与开发公司的会议效果都不是很梦想，这与我们公司在会议资料和会议的形式以及参加人员的安排上不明确是有关系的。此刻我们想经过专题会议、领导层会议和大会议等不一样的组织形式，有针对性的解决这一问题，另外能够不在会上提议的问题，我们会进取与开发公司在下头沟通好，这样会更有利于问题的解决。

四、营销部的管理

前一阶段由于工作集中、紧迫，营销部在管理上也是就事论事，太多靠大家的自觉性来完成的，没有过多的靠规定制度来进行管理，这潜伏了很大的危机，有些人在思想上和行动上都存在了问题。以后我们会经过加强内部管理、完善管理制度和思想上多交流，做好个人工作计划，了解真实想法来避免不利于双方合作和项目运作的事情发生。

以上只是粗略的工作总结，由于时间仓促会有很多不是之处，期望贵公司能给于指正，我们会予以极大的重视，并会及时解决，最终祝双方合作愉快、项目圆满成功。

**家具销售工作总结与计划范文8**

现代企业的销售人员是开拓市场的先锋力量，是企业形象的重要代表，必须具备良好的素质。家具销售人员应具备的素质概括起来包括以下四个方面：

1、精神

一个优秀的销售人员必须具备强烈的敬业精神，热爱本职工作、精力充沛、勇于开拓。

2、知识

这方面的条件决定了销售人员的销售能力，是做好销售工作的基础。包括以下几个方面：

1)商品知识 要熟悉商场所有商品的生产工艺、质量特点(包括面料、材料、油漆等)功能(适合在何种环境和条件下使用)、规格型号(包括面料和产品等)、生产周期、付货时间、库存情况：了解商品的使用方法、保养及维修知识;了解本行业竞争产品的有关情况;

2)企业知识 要掌握本公司的历史背景、经营理念、生产能力、产品结构、品种系列、技术水平、设备情况及服务方式、发展前景等。了解公司的销售情况及在各地区的销售网络。

3)用户知识 了解家具购买者(包括潜在客户)的消费心理、消费层次、及对其家居环境布置的基本要求。

4)市场知识 了解家具市场的环境变化、顾客购买力情况，根据销售过程中所搜集的信息及顾客反馈信息进行市场分析。

5)专业知识 了解与家具有关的工艺技术知识;懂得家居文化、家具流行趋势，以根据与顾客交流中获得的信息了解其文化修养和审美情趣，有针对性介绍商品。

6)服务知识 了解接待的基本礼节(注意国外客人的忌讳和有关民族、宗教等社会知识)细心、认真、迅速地处理单据;有效运用身体语言(包括姿态、语言、动作等)传递信息是获得信任的有效方式。

3、修养

由于销售人员直接与顾客接触，只有首先赢得顾客的信任，才能成功地开展工作，所以销售人员必须具备良好的修养：仪表大方、衣着得体、举止端庄、态度谦恭、谈吐有理、不卑不亢、使顾客乐于与之交流。

4、技巧

销售人员要根据本商场家具的特点，熟练运用各种技巧。要熟知顾客的购买动机，善于掌握展示与介绍产品的时机以接近和说服顾客，创造成交机会，甚至与客户成为朋友，促进潜在客户的形成。

销售人员对销售手段的运用和技巧的把握，是提高成交率、树立公司良好形象的关键。销售技巧包括以下几个方面：

1、引发兴趣

向预计购买者说明本商场商品能够满足他们的需要以及满足的程度使唤起注意。引发兴趣的主要方法;对商场的货品经常性地作一些调整并不断的补充的货品，使顾客每次进店都有鲜感;营造颖、有品味的小环境吸引顾客;当店内顾客较多时，选择其中的一位作为重点工作对象，并对其提问进行耐心、细致地解说，以引发店内其他客户的兴趣。

2、获取信任

对企业的产品和信任可进一步导致购买者作出购买的决策，销售人员为限得顾客的信任，应从以下几方面入手：

1)尊重顾客;把握其消费心理，运用良好的服务知识和专业使顾客在尽短的时间内获得作为消费者的心理满足。

2)如实提供顾客所需了解的相关产品知识。

3)在与顾客交流时，有效运用身体语言(如眼神、表情等)传递你的诚意。

4)介绍商品时，以攻击其他同类产品的方式获取顾客对我们商品的信任，其结果只会适得其反，甚至使顾客产生反感的情绪。

5)谈问题时，尽量站在其他人的角度设身处地考虑具有很强的说服力。

3、了解顾客

销售人员在与顾客交谈时，可以其购买动机、房屋居住面积、家庭装修风格、个人颜色喜好、大概经济情况等方面着手了解客人的选择意向，从而有针对性的介绍商品。

4、抓住时机

根据顾客不同的来意，采取不同的接待方式，对于目的性极强的顾客，接待要主动、迅速，利用对方的提问，不失时机地动手认真演示商品;对于踌躇不定、正在“货比三家”的顾客，销售人员要耐心地为他们讲解本商品的特点，不要急于求成，容顾客比较、考虑再作决定;对于已成为商品购买者的顾客，要继续与客人保持交往，可以重点介绍公司的服务和其他配套商品，以不致其产生被冷落的感觉。

5、引导消费

在顾客已对其较喜欢的产品有所了解，但尚在考虑时，销售人员可根据了解的家居装饰知识帮助客人进行选择，告知此商品可以达到怎样的效果，还可以无意的谈起此类商品的消费群体的层次都比较高，以有效促成最终的成交。引导消费最重要的一点是销售人员以较深的专业知识对产品进行介绍，给顾客消费提供专业水平的建议。

6、处理意见

在销售工作中，经常会听到顾客的意见，一个优秀的销售人员是不应被顾客的不同意见所干扰的，销售人员首先要尽力为购买者提供他们中意的商品，避免反对意见的出现或反对意见降低至最小程度，对于已出现的反对意见，销售人员应耐心地倾听，如顾客所提出的意见不正确，应有礼貌的解释;反之，应有诚恳的态度表示感谢。

7、抓好售后

售后服务是一个比售货还重要环节，是企业与顾客处理好买家关系的很重要一环，他能建立消费者对企业的信任感，不但可以加强商家与已购买物品的顾客间的联系，促使他们成为“回头客”，同时老顾客也能影响到顾客，开拓更广市场，抓好售后服务可从以下几方面着手;

1)联系客户、保证服务。产品售出后，并不意味着买卖关系的中断，销售人员应继续定期与顾客接触，保持联系并为其服务。如果顾客对产品表示满意，销售人员还要充分履行组装、维修和服务等方面的保证，对于顾客的意见，销售人员应表示愉快接受，并及时采取改进措施。

2)记录、保存信息资料。企业销售部门通过建立客户档案，做工作记录来了解产品销售市场的变化，为分析和开拓市场提供有益的借鉴和参考，为完善售后服务提供宝贵的资料。销售人员应保存、记录的信息包括：客户的姓名、住址、联系方式、所购买的产品的名称、型号、规格、购买量、成交金额及顾客交谈的过程中其他有价值的信息(竞争对手投放市场的产品及其市场营销特点等)，销售过程中顾客购买和不购买和原因，对企业的产品提出了何种意见。

3)分析、管理关键客户。关键客户是所有顾客的核心部分，是那些在商场全部销售利润中占较大比例，在一定社会层面中具有代表性和影响力，在家居选择方面具有品味、崇尚潮流的客户，这些客户可从工作记录和客户档案中选出，销售人员在售后工作中将这类客户作为重点公共关系对象，是一种重要的营销手段;根据经验，有些在将来某一时间可能成为的客户，且具有关键客户的特征，可认为是潜在关键客户，这类客户也必须引起销售人员注意。

4)产品售后问题的处理。企业应尽量保证产品质量，避免发生售后的质量问题，但如有此类问题出现，销售人员接到投诉后，首先应诚恳的向顾客表示歉意，在最短的时间内至顾客家中了解情况后，及时与有关部门联系协商解决问题，并征求客户意见，直至客户满意，最后应对客户的投诉表示感谢。处理这类问题也应做详细的工作记录，以作为改善产品、提高质量的重要资料;同时妥善处理售后问题也是开拓市场、开发群体客户、树立企业良好形象的难得机会。

8、家具销售的10种开场白

推销员与顾客交涉之前，需要适当的开场白，开场白的好坏，可以决定这一次销售的成败。推销高手常用以下几种创造性的开场白：

1)金钱 几乎所有的人都对钱感兴趣，省钱和赚钱的方法很容易引起客户的兴趣，如推荐特价、促销产品和参与活动。

2)真诚的赞美 每个人都喜欢听到好听的话，客户也不例外，因此，赞美不失为接近顾客的好方法。赞美顾客必须要找出别人可能忽略的特点，而且要让顾客感觉你的话是真诚的，赞美的话若不真诚，就成为虚伪逢迎的拍马屁，这样效果当然不会好。

3)利用好奇心 推销员制造神秘的气氛，引起对方的好奇，然后，在解答疑问时，很巧妙地把产品介绍给顾客。

4)举著名的公司或人为例 人们的购买行为常常受到他人的影响。推销员若能把握住顾客的这层心理，一定会收到很好的效果。

5)提出问题 推销员直接向顾客提出问题，利用所提出的问题来引起顾客的注意和兴趣。

6)向顾客提供信息 推销员向顾客提供一些对顾客有帮助的信息，往往会引起顾客的注意。关心顾客的利益，也获得了顾客的尊敬与好感。

7)表演展示 利用各种戏剧性的动作来展示产品的特点，是最能引起顾客的注意的。

8)向顾客请教 现在是个专业社会，推销员可以有意就顾客职业方面一些自己不懂的问题去向顾客请教，一般顾客不是会拒绝虚心讨教的推销员的。而在讨教与传授之间，融洽的气氛自然容易建立。

9)换位方式 站在客户的角度，向顾客提出申请中出肯的建议能得到意想不到的效果。

10)利用赠品 很少人会拒绝免费的东西，用赠品作敲门砖，既新鲜，又实用

**家具销售工作总结与计划范文9**

在公司工作已经有几个月了，从进公司时的一无所知到现在，我学到了也领悟到了很多东西，在销售过程中我经常会遇到很多问题，每一次问题出现，都看作是提升自己的一次考验，在这样的过程中也在不断的提升自己的技能。以下是我在这几个月中所学到的：

(一)心态方面：

做任何工作，都要全身心的投入才能做好，作为一名销售人员，我始终认为，勤奋和一个稳定积极的心态是成功的关键。

不放走任何一个从你柜台经过的顾客，把握住每一次机会，热情的接待每一位顾客，尽可能的促进成交。

没有淡的市场，只有淡的心。

卖得好的时候，把之后的每个客户当今天的最后一个客户来对待;卖的不好的时候，把每个客户都当第一个客户来对待。决不让上一个单子影响到自己的心情。

时刻感恩，每个顾客都能帮助自己成长;时刻自省，每个细节都能让自己提升。

自律很重要，保持良好的饮食和作息，让自己保持健康才有更充沛的精力去做好工作。

坚持不懈，持之以恒。对自己的工作和顾客保持好刚开始的热情。

加强团队合作意识，和同事互帮互助。

(二)销售技巧方面：

接待客人的时候，首先要让顾客接受你这个人，他才会有兴趣听你的介绍;搞清楚客人最重要的是用什么功能我们再重点介绍他需要的功能，在给客人演示的时候一定要熟练的操作，而且在介绍产品时切忌夸大其词，说话真诚、实在，顾客才会相信你，觉得你不仅专业，而且诚信，为他着想。在得到客人信任的同时就要趁热打铁，促成交易。

从接到顾客到推荐机型的过程中，要迅速了解顾客今天是否买、顾客的需求、顾客的预算。基于这些整理自己的思路，推荐自己想卖的顾客觉得物有所值的机型。

谈单过程中要把公司的标准、产品标准以及个人标准带给顾客，并熟练运用FABE法则：

F：(Features)指的是本项产品的特质、特性等方面的功能。产品名称?产地，材料?工艺?定位?特性?深刻去挖掘这个产品的内在属性，找到差异点。

A：(Advantages)优势。列出这个产品独特的地方来。可以直接，间接去称述。例如：更管用、更高档、更温馨、更保险、更……

B：(Benefits)能给消费者带来什么好处。这个实际上是右脑销售法则时候特别强调的，用众多的形象词语来帮助消费者虚拟体验这个产品。

E：(Evidence)佐证。通过现场演示，相关证明文件，品牌效应来印证刚才的一系列介绍。所有材料应该具有足够的客观性、权威性、可靠性、可证实性。

认真倾听顾客的每一句话以及他们的神态，来判断顾客的性格以及购买意向，以及分析顾客的购买点和抗拒点。

任何时候，先稳住客户再说，不管客户说什么观点，都先去认同他，在帮他分析并引出自己的意见，帮顾客分析时将其往自己想卖的机型特点去引导，要转型时一定要提前去做相关各方面优势上的铺垫，让顾客容易接受。

熟悉自己产品的卖点，并找出不同品牌和不同机型各方面的差异性。

客户信息要及时跟进，做好客户关系

(三)转正后计划

努力完成公司下达的销售任务，认认真真做好自己的本职工作，不断的学习和提升自己的销售技巧，从各方面来提升自己的能力，争取达到五星销售顾问的标准。

每月争取帮助店面达成任务，遵循公司的规章制度。绝不放弃和公司共同成长的机会。

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！