# 机车导购员工作总结(优选38篇)

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2025-03-10

*机车导购员工作总结1时光转瞬即逝，20xx年已经结束了，下面是我个人的工作总结和感想。有时候真的觉得做导购员很辛苦，特别是做家电的导购员。在日新月异的产品更新变化中，有太多的知识需要学习，在竞争激烈的行业里，想尽一切办法达成销售，完成任务。...*

**机车导购员工作总结1**

时光转瞬即逝，20xx年已经结束了，下面是我个人的工作总结和感想。

有时候真的觉得做导购员很辛苦，特别是做家电的导购员。在日新月异的产品更新变化中，有太多的知识需要学习，在竞争激烈的行业里，想尽一切办法达成销售，完成任务。似乎记忆中没有能静下来的时间，坐下来写点什么，此时此刻我提笔回顾我20xx年整个一年的历程，一种艰辛的感觉油然而生，虽然记忆中的自己总是忙忙碌碌的身影，但在我内心深处依然充满了浓浓的幸福和感激。在严峻的考验面前，我本着不服输不放弃的个性，一步步坚持下来，努力生存。在此形势下，我想到的是：我要做得比往常更好，用更优质的服务，优良的商品，优惠的价格去打动顾客，用激情去感染顾客，用真心去温暖顾客，让他们成为我的回头客和追崇者。

作为一名导购员，我的职责就是服务好每一位顾客，在压力面前，我考虑得更多的是如何提高销量，如何能在各个卖场销售评比中立于不败之地。我常常告戒自己不要松懈，做销售最忌讳的就是心态散漫，为了让自己满怀激情，我也会尝试早上起床对着镜子微笑的方法，每次达成一笔销售，总会有一份乐趣在其中。我总是非常留意其它卖场每月的销售情况，因为我相信机会都是留给那些有准备的人，知己知彼才能百战百胜。我非常注意听培训师讲的每堂课，并做好笔记，我认为学习型的营业员更专业，更有说服力。家电行业产品换代很快，尤其是彩电，从普通显象管电视发展到数字纯平电视，再到数字高清时代，现在是平板电视逐步化，只有短短两年多时间，彩电品牌十多家，每个品牌都在想尽办法挖掘卖点，打击对手。如何能发扬自身的优势，打击对手的劣势，我也想了很多的办法，下了很多的工夫。

我一直为我们这个优秀的团队而深深自豪，从我们这个团队走出去的人，在其它卖场都是起着领军人的作用，我从她们身上学到了每台必争，不放过任何一宗生意的敬业精神。大家都自觉自愿地利用倒班休息的时间来加班提高销量，每天如此！大家想的都是同一件事情，就是想方设法达成每一笔销售，巨大的凝聚力时常感动着我。每到节假日，店堂里每位员工的嗓音都是嘶哑的，但是每个人的面貌都是激情而主动的。

对于20xx年，我算是交了一份肯定的答卷，商场如战场，在变幻莫测的家电行业里，我还要不断地学习，不断地努力，用更敬业更专业的精神完成我明年的答卷，我愿与所有从事营销的朋友们共勉。

**机车导购员工作总结2**

我是xx超市站街店一名普通的员工，从踏入xx超市那天起，我就把自己融入其中。忙碌的工作，使我的生活变得格外的充实。

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xx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缺点。这个大家庭，为xx超市明年更好的发展尽自已的全力是义不容辞的责任。

刚加入xx超市的时候，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。两年的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。

我们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，并向店内汇报……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xx超市感受到的，也是希望我能够切切实实做到的。

**机车导购员工作总结3**

看过一个报道，财富榜上百分之九十的富豪都从事过促销的职业，当促销员说来人人可做，却也并不是人人都能做得好。在家润多千禧店第一天做事，怀着满腔热情，急功近利的我就做错事了，把赠品送错了出去，遭到长促的狠批，这是第一次被除家长、老师之外的人骂，心里着实不是滋味。但我知道长促周姐其实是个心地很好的人，虽然她每天都会骂我。做伊利促销真的难啊，被长促监督得丝毫不能偷懒，也担心出点差错幸苦赚的钱就给扣掉了。我也体会到什么叫管理严密了。一个好的企业，就是要员工从上到下的一条心。

第二天工作的时候，就被蒙牛的促销员给呛声了，“你站过去点”蒙牛的促销员用狠不好的口气说。我又想着做伊利的临促真艰难啊，不仅要被长促使唤，还要被蒙牛的促销员排挤。同是国内两大奶业，在超市的位置也只一米相隔，竞争是理所当然，总觉得蒙牛和伊利的促销员随时都可能吵起来。这期间也让我学会了如何做人，协调与对手的关系。

就家润多千禧店来说，我觉得蒙牛牛奶摆放的地理位置要比我们的好，客人从楼道出来或进去第一眼看到的一定是蒙牛的牛奶堆，伊利的儿童奶旁边是日用品，也就是说通常买日用品的人会常经过，而不是专门想买食品的人买牛奶的人。这几个周末来看儿童奶的顾客不太多，可能是天气热的关系吧。

在做促销员的这些日子里，我学会了察言观色，与人沟通，遇事要常保乐观心态，冷静平和的面对。不光如此，与超市里许多同龄的大学生同事都结成了君子之交，受益匪浅。现在我做促销做得是越来越顺手了，也褪去了初有的羞涩，我想我会更努力的，让暑假过得充实，让人生活得有意！

**机车导购员工作总结4**

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。

**机车导购员工作总结5**

20\_\_年就快结束，新的一年工作又要开始了，作为一个服装导购员，现将我这一年的工作经历做下总结，以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。

**机车导购员工作总结6**

20xx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，而导购员在给客户介绍产品时，一定要耐心解说，因为客户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，还要能向顾客范本服装，以引起顾客购买的兴趣，在范本服装时，我们可以运用以下几点：

1、范本时要有信心。向顾客范本服装时，导购员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。

2、适合于顾客饿范本。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范本适合的服装。

3、配合手势向顾客范本。

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，向顾客范本时，要着重强调服装的不同特征。

5、把话题集中在商品上。向顾客范本服装时，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范本时，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、重点要简洁。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1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。

**机车导购员工作总结7**

十二月份即将过去，在这一个月的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把以后的工作做的更好。下面我对这一个月的工作进行简要的总结。我是今年x月x号来到xxx男装专卖店工作的，在进入贵店之前我有过女装的销售经验，仅凭对销售工作的热情，而缺乏男装行业销售经验和行业知识。为了迅速融入到xxx男装这个销售团队中来，到店之后，一切从零开始，一边学x男装品牌的知识，一边摸索市场，遇到销售和服装方面的难点和问题，我经常请教店长和其他有经验的同事，一起寻求解决问题的方案，在对一些比较难缠的客人研究针对性策略，取得了良好的效果。现在我逐渐可以清晰、流利的应对客人所提到的各种问题，准确的把握客人的需要，良好的与客人沟通，因此对市场的认识也有一个比较透明的掌握。

在不断的学x男装品牌知识和积累经验的同时，自己的能力，销售水平都比以前有了一个较大幅度的提高。同时也存在不少的缺点：对于男装市场销售了解的还不够深入，对xxxx男装的技术问题掌握的过度薄弱(如：质地，如何清洗熨烫等)，不能十分清晰的向客户解释，对于一些大的问题不能快速拿出一个很好的解决方法。在与客人的沟通过程中，过分的依赖和相信客人。

在下月工作计划中下面的几项工作作为主要的工作重点：

> 1、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xxx，具有杀伤力的团队是我和我们所有的导购员的主要目标。

>2、严格遵守销售制度：

完善的销售管理制度是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。这是我们在下个月完成xx万营业额的前提。我坚决服从店内的各项规章制度。

>3、养成发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯：

养成发现问题，总结问题目的在于提高我自身的综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，把我的销售能力提高到一个新的档次。

>4、>销售目标：

我的销售目标最基本的是做到天天有售货的单子。根据店内下达的销售任务，坚决完成店内下达的xx万的营业额任务，打好年底的硬仗，和大家把任务根据具体情况分解到每周，每日。以每周，每日的销售目标分解到我们每个导购员身上，完成各个时间段的销售任务。并争取在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

我认为我们xxx男装专卖店的发展是与全体员工综合素质，店长的指导方针，团队的建设是分不开的。建立一支良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。

**机车导购员工作总结8**

20xx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xxxx年的工作，还存在很多不足之处，在崭新的20xx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。

**机车导购员工作总结9**

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的特点、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）为其提供最适合的服装，赢得顾客的信任度。

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。篇二：导购心得

**机车导购员工作总结10**

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。

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最好的学校，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。

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xxx。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。

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名牌皮带，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。

**机车导购员工作总结11**

20\_\_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。

一、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。

二、自我剖析

在心态方面，我存在两个问题：一是急躁心理、二是责任分散。我还需要进一步去调整和改变。

在紧张的工作中会经常产生急躁的心理状态，我曾尝试着去缓解这种状态，但是效果并不好。心理学解释导致急躁的心理有许多因素：工作环境、自身素质、生活习惯、工作方法等等，而我认为调整急躁的心理状态还需要从自己的生活习惯和工作方法做起，因为工作环境是客观的，而提高自身素质特别是心理方面的素质更不是一朝一夕的事情，现在我能把握的就是调整自己的工作方法和自己的生活习惯。

责任分散是为了提高工作效率的一种重要手段，但是工作分散心理却有着它消极的一面，当一件事情的责任被多个人分担后，没有人认为这件事是自己的事情，久而久之便没有人会去刻意关注这件事，在我身边我能感受到它是存在的。我想克服这种心理的最佳方法就是培养和加强自身的团队合作精神。时刻都要把自己摆在一个团体的位置里，因为这里没有我只有我们。

三、下月规划

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保森马巴拉的大货能够准时出厂。做好森马巴拉秋季打样工作。

2、做好货款回笼，上个月我在这一方面做地不好，被人敷衍的感受实在不好受，从现在开始要多长一个心眼，俗话说：口说无凭，什么事情都要确认才行。

3、对于新客户，一定要完全按照合同上的规范行事。尽快地获得新客户对我们的信任和支持。

4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通和交流，真正了解客户需要什么产品。

**机车导购员工作总结12**

在xxx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。

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。

**机车导购员工作总结13**

20年已经结束，新的一年工作开始了，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。

**机车导购员工作总结14**

20xx年也是大丰收的一年，在x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x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。

更值得高兴的是我专柜被评为xx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，在之后的20xx年里我们将如何取得更好的成绩呢？针对未来的20xx，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，增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20xx年里取得更好的成绩。我相信自己一定能做好！

**机车导购员工作总结15**

20xx年快结束了，回首20xx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20xx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，尽我自己最大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。

**机车导购员工作总结16**

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。

记得第一天上班，出于对初次工作的羞涩，总觉得无所适从，当看到其他的同事忙得不亦乐乎的时候，自己却帮不上什么忙，真的恨不得找个地洞钻进去心中无数次给自己打气说，有什么好怕的呢，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oniy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。

**机车导购员工作总结17**

转瞬即逝的一年时光让我在导购员岗位上成长了许多，为了服装店的经营自然明白做好导购工作是多么重要的事情，因此在我入职以后便不敢在工作中有丝毫懈怠并以严格的要求约束自己，现对这段时间内完成的导购员工作进行以下总结。

做好顾客接待工作并按照对方要求挑选合适的服装，我在工作中能够秉承导购员的职责来热情接待每位进入店内的顾客，根据顾客的年龄以及需求来为对方推荐较为合适的服装，在销售的过程中也能够通过相互交流的方式来发掘顾客的潜在需求，了解对方是为自己还是为家人购买服装，在展开顾客接待的同时做好信息的收集往往能够为接下来的工作做好铺垫，而我也能够在交流的同时获得顾客的认可并有效维护了服装店的信誉，毕竟我在销售的同时也会采取折扣上的让利以及说奉承话的方式来获得顾客的好感，再加上这也属于导购员的基本工作技巧自然不能够出现差错。

有效掌握服装产品的信息以便于快速地为客户找出所需要的类型，作为服装导购员若是不能够根据顾客所需的尺码找出对应的服装自然是不称职的，所以我入职以后能够在短时间内熟悉店内的布局以及服装尺码方面的信息，而且还能够根据顾客的需求提供量尺码方面的服务，毕竟也有部分顾客对所需衣服的尺码也是不太了解的，除此之外店内也会提供服装试穿的服务从而让顾客进行体验，只不过当店内比较忙碌的时候还是难以照顾到所有顾客感受的，所以根据这类问题还是希望今后店内能够加强管理。

定期展开服装促销活动并认真做好宣传方面的工作，由于服装市场竞争较为激烈的缘故导致需要改进现有的工作方式才行，无论是宣传手段还是服务水平都要认真对待才能够获得顾客的认可，所以我在利用现有渠道的同时也在积极探索新的宣传方式，在店内开展促销活动的时候也会认真接待店内的每个顾客，让他们在服装店有着良好的体验才能够使得宣传效果得到提升，但由于这项工作的完成对导购员的综合素质也是项考验自然要认真对待。

对以往导购工作的总结也是希望服装店在今后能够得到更好的发展，所以我得努力做好自身工作并在职业道路上不断鞭策自己，总之我会严格遵守店内的制度并认真按照店长的安排做好导购工作，也希望在以后的导购员工作中能够再接再厉从而创造更多的成就。

**机车导购员工作总结18**

时间一晃而过，\_\_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》等等，一路数来有辛酸，有汗水，有泪水，但更多的是喜悦。

\_\_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》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20\_\_年里我们将如何取得更好的成绩呢?针对未来的20\_\_，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20\_\_年里取得更好的成绩。我相信自己一定能做好!!!

**机车导购员工作总结19**

说起工作，在学这专业之前，我就有做过关于服装的工作，也在超市做过两个月的导购，不过现在用一些专业的知识去考虑以前做过的，当时还真是一无所知，站没站相不说，一天下来就起到防小偷的作用，直到接触到这课程才明白，做好这工作，不仅得知道消费者心理，还要查颜悦色，知道消费者喜欢什么等等…...为了更加能够了解服装营销行业，星期五下午，我跟豆豆就去了益阳繁华的桃花仑商业街，寻找服装导购的工作。

第一次问的是《秋水伊人》，她们说人以经招满了，再往前面走走，看到一家小个体私营店招营业员，进去看了下，买衣服的人还真多，挤啊，我们在里面呆了会，那老板也实在是忙不来，跟她搭不上话，就出来了，之后就看到森马的店门口写有招导购员的启示，我们就进去直接跟导购员说我们要找店长，营业员把我们带到店长面前，店我问我们住在哪的，毕业没有，还说我们招的是长期工，豆豆跟老板就说我们是快毕业了的毕业生，在学校没事就出来找工作，我们还可住学校的，工作的主要原因是积累经验，如果可以是考虑做长期工的，豆豆这么一说，我也自然应和着，配和豆豆，店长把我们留下了，说是三天试用期，正试录用后一个月就会有工资，工资是底薪加提成，但我当时脑袋就在想，如果干脆坦白跟店长讲，我们就是做的监时工，目地就是给我们一个实践的机会，我们现在学的就是导购，学关于导购的很多知识，就差没实践经验了，我们不要工资，会积极工作，有干劲，如有机会，以后有时间也可来免费帮忙…...那又会是什么样的结果类?店长会留下我们吗?又会以一个什么样的心态来看待我们呢?

全体员工是三班倒制的，一天八个小时，我们当时去也就以经有差不多两点多了，当天就从下午二点半上到九点半，而且上班第一件事就是必须得画眼影，浓艳色彩的那种，这也算是统一员工的一种策略吧，就好像有些工司必须得穿制服一样的道理，工司的形像，不过后面我发现这样很好认人，初次见面难免不点不认识人，但只要一看到眼影就知道，哦，你也是导购，再来给顾客的映像也很直观。说实在的，自己做了那么多衣服，这还是我第一次来卖衣服，老师讲的那些也都很受用，只要是把老师讲到的那些做到了，做导购也就成功了，可真正做起来难啊，就算脑袋里装的全是老师讲的那一套，可一到关健时刻，面对顾客，就不知道如何自如的跟顾客搭讪了，面对不同性格的人，又要如何灵活运用才能得体，让顾客淘钱买，微笑是很重要，可这次我也还真遇到这样一个顾客，对顾客以礼貌的微笑，他说一句，笑什么笑，很好笑吗，不过后面我觉得是出当时笑的不是时候的原因，就是当时情况那位顾客是位先生，大概三十几岁，有一定的社会经历，很拽的那种人，男的试衣服也没在意那么多，拿起衣服当场脱了就试，当时我还看着人家微笑，别人肯定是以为自己有什么不对劲，在笑他无礼的试衣方式咯，明明只是单纯的想要讨好顾客，确弄巧成拙咯。

一开始，我一站在那就不知道该从哪里开始做起，什么都不懂一样的，货也不知道放哪里。豆豆不愧是做过服装生意的，一开始就有模有样的做起来了，第一件事就是把服装摆放在什么位置，该记什么的都以最快的速度记起来，一下就卖了几件，我确还在琢磨着怎么做才好，开始试着以什么样的方式很好的跟不同的顾客交流，也真正体会到赞美的神奇效果，一开始吧，顾客跟同伴直接挑了件衣服在看，我就说喜欢可以试试的，带她去试试之后，跟她同伴打了声招乎，知道她们是表姐妹，还夸了她表姐皮肤很白，之后她穿着衣服在镜子面前又很实在的说她穿的还挺显瘦的，前面的假马甲背心还挡肉肉，之后她又挑了一条裙子，我在一旁微笑的说了句，挑衣服很有品味，挑的都是符合自己气质的。明显感觉她好开心哈，挑了件衣服还直接穿起，付款的时候，还说要去看看男装，得知是想给男朋友买一件衣服时，我又顺势给她推荐了一件颜色跟她买的那件一样的衣服，跟她讲简，这样两人走在一起可以穿出情侣装的味道，平常还可单穿的很洋气，个性，怎么喜欢就怎么搭。一下成功卖了两件，还有一次，在顾客在试穿衣服的时候，趋顾客要求换一种颜色试试的时候，根据她的年龄身高，思考她穿什么样的衣服能更好的体现她的气质，她会喜欢什么样风格的衣服，顺手拿了一件价格跟她挑的差不多，但要时尚些的衣服，说还可以试试这件，你穿了应该很漂亮，结果，她试了之后，还真很喜欢，一下也买了两件。也有碰到一些特冷的顾客，不理人不说，还有点轻视，不过也应该有对付这种人方法。

这一天站下来，确实脚酸的很，也学到了很多，感悟了很多，感觉这里面的管理人力方面还不怎么好，店里的人难免为了争夺业绩而暗地里勾心斗角，店长应该要知情，引导员工以正确的态度积极向上。我也相信有一天，在不断努力的奋斗下，付出的会有所回报，梦想终会在有一天开花结果。

**机车导购员工作总结20**

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。

**机车导购员工作总结21**

>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。

**机车导购员工作总结22**

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！

>20xx导购员个人年终工作总结

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最好。

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。

**机车导购员工作总结23**

岗位：店长

直接上级：公司营销部/销售分公司/代理商店铺营运经理/加盟商

直接下属：督导、店员放宽特殊政策往往有较强的领导能力，语言表达能力;具有商业及销售的相关知识，热爱婴童行业，富有爱心，有严谨的敬业精种;遵守国家的有关法律法规;具有良好的职业道德，严禁外泄公司的一切商业活动

1、本职工作

①店长是店内的核心，一定要以身作则，严格执行公司的经营方针;

②遵守公司各项规定，执行上级领导，完成公司下达任务;

③负责管理专柜的日常工作，监督考核导购的工作表现，及时反映员工动态，并对导购进行培训;

④负责盘店、账本制作，商品交接的准确无误;

⑤负责店铺内的商品补货及商品陈列等;

⑥与公司主管协调和处理改善店铺运作的问题，与所在商场的沟通与协调;

⑦定时按要求提供竞争品牌在当地的公共推广活动;

⑧了解竞争品牌锖售情况，登记并提供每天店内的客流量夏相关资料

⑨激发导购工作热情，调节卖场的购物气氛;

2、主要权力

①对上级有投诉与申辩权

②店内的人事调动权;

③店内员工的奖罚权;

④公司给予的其他权利;

3、直接责任

①对店铺的日常经营管理负责;

②对上级委派的事情负责;

③对顾客的服务质量负责;

④对婴童店的员工素质提升负责

⑤对婴童店的安全负责;

孕婴店导购员的岗位职责

岗位：导购员

直接上级：店长、督导

1、素质要求

①具有育婴及销售的相关知识;

②诚实.无不良的记录;

③吃苦耐劳，有良好的敬业精种

④个人的基本条件良好;

2、本职工作

①引导顾客购物及热情接待顾客;

②努力学习业务知识，提高导购技能;

③做好店内清洁卫生，保持整齐、干净;

④协助店长做好商品陈列工作;

⑤做好每月、每日的盘点工作;

⑥对店内物品要妥善保管，不得损失或遗失;

⑦顾客抱怨与投诉的应对和汇报;

⑧认真对待每次例会和培训，不得借故不参加或不重视

⑨做好每天的交接班作业;

3、主要权力

①对督导及店长指令有投诉权和申辩权

②申请自己负责工作的裁决权;

4、直接责任

①销售;

②理货;

③清洁卫生;

④交接班工作;

⑤对顾客的服务质量负责

⑥对店内商品负责;

**机车导购员工作总结24**

昨天我在xx市的超市当了一天的促销人员，销售娃哈哈hello-c的新口味“凤梨椰香”。星期六超市人流量是很大的，所以我还是蛮满意自己的销售业绩的。

具体说说我兼职的感受吧！

第一，白吃的人实在是太多了，但是他们总是在为自己的不要脸找藉口。当时我们有免费品尝的试品，很多小孩直奔赠饮品来的，大多数小孩都是很腼腆的，接过杯子乖乖的喝着，喝完就告诉家长喜欢，并要求买。但是有那么一些小孩一个人端走了桌上所有的杯子，一边喝还一边嘴里叨念着“好难喝”，我当时就想，难喝的话为什么你还欲罢不能啊?

第二，小孩姑且不论，他们还小，能够理解他们本能的贪欲。但是某些大人的行为就让人很无语。这些大人也以女人居多，并且总是一大群女人，因为她们才好为自己“开脱”。印象最深的是进来5个女人，我看他们穿着时髦，就把她们定位潜在的消费群体，向她们介绍我们的产品，但是她们似乎是直奔赠饮来的，很傲慢的叫我给她们倒上，并且还一喝就是几大杯，一瓶赠品就被她们喝完了，她们中有些人先是不好意思要来品尝，因为她们明确自己不会买，但是其中的两个女人就怂恿她们“不要钱的为什么不喝啊?她们就是要让我们喝的，有啥不好意思的嘛。”然后又转向我“倒满，倒满，别人喊我喝我还不喝勒，我今天是给你面子你都不给我倒满点”当时已经是第三杯了。喝完后，她们扔下杯子，转身就走，还一边说“不好喝”。她们总是一边喝一边为自己的不道德行为找藉口，不停的叨念，把不好意思通过一嘴的“想挨打的话”到处放肆！

这就是我昨天的感受，虽然都是不好的一面，这仅仅只是我的个人感受，也行作为消费者的我说不定也不会购买，因为太贵了，但是我会当一个文明的消费者，不会做的像她们一样的过！

**机车导购员工作总结25**

时间在不经意中从指间划过，转瞬间又是一年，回顾20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20年的工作情况总结如下：

一、在20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。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!

**机车导购员工作总结26**

转眼间我已经在xx商场担任导购员一年多的时间了，虽然时间并不长却通过在导购员岗位上的努力实现了自身的价值，对我来说这段时间的变化也意味着自己在工作中没有存在任何懈怠的状况，除了做好导购员的本职工作以外还会按时完成商场领导额外安排的任务，虽然在工作中也会存在些许不足却比入职初期有了很大的进步，现对这段时间完成商场导购员工作的状况进行以下总结。

重视对销售技巧的学习以便于更好地展开导购工作，对于导购工作的完成来说销售技巧的运用是不可忽视的，正因为有着对顾客购买需求的积极探索才能够有效提升商场的营业额，所以我在平时也会与同事一同营造商场良好的购物氛围，在与顾客进行交流的时候也会根据对方的类型进行潜在需求挖掘，再加上我在服务方面做得不错从而能够展现出商场的良好形象，热情接待每位前来购物的顾客并为对方推荐商品是我的职责所在，所以我能够保持良好的服务态度从而积极投入到商场的各项工作之中。

认真收集顾客对商场的意见并通过及时反馈来改善整体的服务水平，作为商场工作人员自然明白顾客意见对改良自身服务是十分重要的，了解客户的期望并对现有的经营策略进行分析是每个商场员工都需要重视的，不能够因为岗位的不同便认为这方面的职责与自己无关，在明白商场利益与自身发展息息相关的情况下自然很重视这项工作的完成，通过各项信息的收集与整理来改善现有的工作方式也让我得到了很大的进步，另外在交接班的过程中也会对当天的工作状况进行了解并清点好货架上的商品。

做好对其他商场信息的收集与分析以便于改进自身的服务水平，想要在市场竞争中占据优势自然要懂得学习对手的长处才行，所以我也会参与到对其他商场的产品与价格方面信息的收集，通过对数据的分析以及及时反馈从而改善目前的经营策略，而且我也能够定期完成工作报表从而确保商品的销售量与账单相符合，另外我在商场领导的栽培下意识到提升对工作责任心的重要性，所以我会细心查看货架上的商品从而防止商品被盗窃的情况发生。

虽然商场的各项工作我都有积极参与其中却也能够明白自身职责的重要性，所以我会继续做好导购工作并在领导的建议下不断改进，我在往后的工作中也会认真对待每个顾客并为对方推荐合适的商品，希望能够再接再厉从而让商场的营业额再次获得较大的提升。

**机车导购员工作总结27**

在xx品牌彩电担任导购员工作已两年多了，能拥有“五星级导购员”这个称号，与xx经营部对我的培养是分不开的。在日常生活中，我常常以xx的各种制度约束自己，磨练自己，让自己溶入xx，希望能成为一名全方位优秀的xx人。

也是这一点，让我时时刻刻做事情都注意每一个细节，认真遵照xx的管理制度，去布置我们的现场，努力做到让顾客进我的展台就有一种心旷神怡的感觉。下面针对个人工作情况，总结一名优秀的导购员首先要做到以下基本几点：

1、\"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，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。

总之，导购员的.工作，本身是一个接触工作，每天面对不同的顾客，但不是每一个顾客都能接受促销员提出的参考，顾客购物都为自己的利益着想，应该说他们的愿望是正当的更是正确的，我们要做到用户永远是对的，把他们当成自己的朋友，真心对待他们。

在xx公司今天能够取得这样的成绩，第一就是靠人的素质，靠自己拼搏精神，靠自己的创新精神，在xx年里，我打算如下：

1、保持每个月销量在卖场占比

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！