# 家具维修开年工作计划(共3篇)

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2024-03-03

*家具维修开年工作计划11、每日做好人流量统计，对有意向选购产品的客户资料进行整理与分析。2、整理和分析门店销售明细记录，做好营业额统计分析，追踪商铺滞销态势。3、建立完善，缜密的客户潜在客户信息的管理与维护。4、每周五对有意向选购产品的客户...*

**家具维修开年工作计划1**

1、每日做好人流量统计，对有意向选购产品的客户资料进行整理与分析。

2、整理和分析门店销售明细记录，做好营业额统计分析，追踪商铺滞销态势。

3、建立完善，缜密的客户潜在客户信息的管理与维护。

4、每周五对有意向选购产品的客户进行回访工作，挖掘潜在的销售市场。

5、配合本系统市场部的推广活动，进行市场一线信息收集，调研工作，宣传单页的发放，促使超额完成销售目标。

**家具维修开年工作计划2**

>【培训背景】

现今商品的日益丰富与重叠性使市场的竞争愈演愈烈，在多样化与个性化的消费导向下，单纯的商品买卖已不能满足消费者的购物要求，因此如何塑造商品和商品的附加价值以吸引更多顾客光临，以及如何提供给顾客更多有关于购物上的服务，就成为我们现代优秀导购人员所必须承担的工作使命。

导购代表面对面地直接与顾客沟通，他们的一举一动、一言一行在顾客的眼中就代表着一个企业的服务风格和精神面貌。导购代表们必须清醒的认识到自己是企业的代表者，要时时刻刻注意自己的一言一行，确保服务品质，使顾客在“依赖”的基础上乐于再次光顾。

>【培训收益】

帮助店长、销售人员、导购人员、促销人员获得现场销售应变的灵感与策略。

为消费品行业零售终端店面培养杰出现场销售人才。学习并掌握独特的销售促成技能和沟通策略。明确导购培训目的：“成交才是硬道理”。系统培养中国式的门店销售高手。

>【培训对象】

终端店长、门店销售人员等渴望成为店面销售高手的人士

>【培训形式】

讲授、角色扮演、互动游戏、分组讨论、案例分析

>【培训大纲】

第一节：导购员每天之基本工作程序

1、每天营业前，必须注意内外及四周的工作环境是否整齐清洁。(营业时也需多加留意)；

2、从货仓领取陈列之货品，并确保展柜、落地架及花车上的货品配备齐色齐码，衣架及裤夹之向应排列整齐,方向一致；

3、检查所陈列之货品高度是否一致，挂版之货品是否摆放整齐,挂版更应经常整理、更换；

4、及时向店长或经理汇报销售情况，当发现存货有限时，应马上通知店长补货；

5、检查其它物料(如价格贴纸、胶袋、宣传品等)的消耗情况,并向店长报告；

6、检查货品的质量，若发现次货，立即交店长检阅，处理；

7、协助店长更换店内及橱窗摆设；

8、货品销售时应主动向顾客介绍及推销公司货品，为客人提供热情周到的服务；眼观八方，随时留意店内情况，大力配合其它同事；

9、协助仓管点货及盘仓。

第二节：导购员的形象

仪表、仪容是内在价值的综合象征，是给人留下良好第一印象的资本,故从事营销工作的人员必须注重自我形象的修饰，切实做到；

A你的服装要与同行业、时间、地点等因素配合，自然大方，稳重脱俗；

B不穿太潮流化(标新立异)的服装、以免引起顾客的轻视；

C保持身材、肤色与服装质料及色泽的均衡状态；

D服装要合身，切忌穿太宽或太紧的服装，以免自暴其拙；

E切记以“身体”为主，“服装”为铺，切忌让“服装”反客为主，完全覆盖了你的自我气质；

F服饰应合乎时代、场所、收入程度和生活环境的要求，不配戴太多的饰品

G经常保持服装、鞋、袜、头发的清洁、整齐。

第三节：导购水平自我提升的方法

要使自己成为一个成功的导购员，必须从以下几方面着手：

A熟悉现代营销的理念；

B培养高度责任感

主要表现在：必须忠于所在企业和产品，忠于自己的顾客，忠于自己的销售目标，即为所在企业的利益负责，也为顾客的利益负责。

C培养良好的心理素质。良好的心理素质主要表现为自信、自强和情绪稳定。只有在具备这种良好的心理素质，才能抱着坚定的信念,不怕困难挫折，一往无前地去从事营销工作。

D树立正确的`职业道德观念、必须做到敬业乐业、有仁爱之心。

E培养良好的业务素质。

A高度的市场洞察力

主要表现为对当前市场需求有敏锐的观察力和未来市场需求的发展趋势有科学的预测；对市场行情有高度职业敏感。

B丰富的产品知识

导购人员应熟知自己所销售产品的品种、型号、颜色及尺码、质料性能、洗涤方法、裁剪特点、价格及存放保养知识等。

C充分了解企业的情况

包括企业的成长发展史、规模、经营方针、特点、服务项目、交货方式、付款条件以及本企业在同行业中的地位等。

D熟知消费者的知识

掌握同类客户的市场标准、顾客有个性特征、购买心理、购买秩序、购买方式与习惯、购买时间与购买条件并且掌握顾客的年龄和身型条件等等，尤其应掌握客户购买时的主要心理障碍。

E娴熟的导购技巧。

现代导购是一个与顾客接近准备、接近面谈、处理异议、成交、直至售后服务的完整过程，因此要求导购人员娴熟地掌握接待顾客的各种方式和销售技巧。故此，除了平时要多阅读、多朗诵、多听、多看，还须重视提高自己的知识素养--------文化基础知识，俗话说：“识时务者为俊杰”,只有通晓社会知识的人、才能及时地把握有关信息，掌握社会“行情”，并将之付诸行动、转化为分析能力和解决问题的能力。

F具备良好的个性。

即要求导购人员性格外向、活泼、为人热忱、坦诚。

G具备财务知识和建立顾客档案意识。

第四节：顾客服务的管理

在现今如此激烈的市场竞争中，竞争优势将越来越多地来自于无形服务，一点微小的服务改善都能征服顾客，压倒竞争对手。所以，每一位导购代表必须牢牢记住：我是一个为顾客服务的导购代表。

>一．何为顾客

1．我们周围的人都是我们的顾客(服务对象)，没有年龄、性别或种族之分；可能是我们的朋友、亲人、同事、上司或未接触过的陌生人；

2．顾客很重要，有顾客才有机会，有生意，公司和我们才可共存和共同发展；

3．和我们一样，顾客是富有感情的人，他有权选择，顾客满意时，会再来光顾，成为我们的熟客；顾客不满意时会一走了之，并影响他人；

4帮助顾客选购心目中的货品是我们的首要任务，必须建立以客为先的服务态度。

>二．何谓服务

SERVICE------“SOMETHING DONE HELP OTHERS”服务是一种无形的商品，由商业机构为了提高产品的销量而向客人提供的。那么，顾客选购时希望得到的东西；A．无形的1．亲切的笑容2．礼貌的招呼3．有效率及适度的服务4．解答顾客的询问5．介绍特价产品(新货)6．建议配衬方式、服饰搭配方式、穿着保养方式B．有形的1．理想舒适的购物环境2．陈列整齐的货品，较多的选择3．穿着的舒适感4．主动为她量身5．换货6．清楚的价钱；折扣、贵宾卡等7．多种付款方式；-------现金--------信用卡--------外币注意：当服务达不到客人要求时，一定要以礼相待。

C．顾客的需要是多元化的、善变；所以导购员必须注意日常工作态度及接待顾客时的每一分一秒。

>三．顾客服务的重要性

服务的好与坏，在于顾客是否感到满意，而顾客对服务好坏的感受，是从个人期望而定，他们对所遇到的服务未达到理想时，就会说成是劣等服务。所以，迎合顾客的要求就是好的服务，它的重要性则充分体现在：A．对公司的影响；

1．公司声誉；2．竞争能力，市场地位；3．发展机会；B．对你个人的影响1．顾客的赞赏会令你愉快，有满足感，对自己的工作充满信心；2．你会得到上司及公司的赞赏及认同；3．深深感受工人和的趣味性；4．你的工作表现是从顾客的反应得来的。

>四．对顾客服务的宗旨；

1．真诚、热情；

2．乐于帮助顾客；

3．面常带笑容；

4．说话语气温和，有礼貌；

5．有耐性招呼顾客；

6．讲究速度及效率；总括来说，就是顾客为先，服务至上。

>五．顾客服务的全面管理，顾客服务建立在五项原则上：

1．满足顾客的需求是公司营运的基本原则；

2．了解及满足顾客的需求也是每一位员工的责任；

3．要求每一位员工都要在工作上不断改进，务求所提供的产品和服务充分满足顾客的需求；

4．我们必须使用那些经过证实可提高服务水平的方式及程序，把握机会，并付之行动；

5．店铺经理充分参与，提示重点，领导及支持服务素质的提升。

>六>．>顾客购买行动与店铺对顾客服务及销售的关系。

阶段顾客的行动

店铺服务及销售的阶段

1、注意

注意其之后反应；容易进入；

2、兴趣止步具有吸引的DISPLAY(陈列品)

3、进铺踏入店铺导购员与顾客打招呼，留下好印象；(微笑、眼神接触、语气柔和)

4、观察

浏览与顾客保持适当距离，观察购买反应

5、联想注视特定商品接近顾客，了解其动机

6、欲望凝视商品将商品呈现于顾客眼前；

7、比较注意价格及其他商品商量，建议

8、试身对商品表示兴趣请顾客试身量围，引领客人到试衣室；

9、信念详细了解商品强调销售重点

10、决定购买另推一些相关连系列化的商品；

11、售后付钱

清楚及快捷的收银；

12、离去离开店铺

邀请顾客再次光临

>七>．营业中之顾客服务；

1、前线位置的同事当看到顾客时，应说：“先生、小姐，早上好，请随便看看。”(正午十二时前)或“欢迎光临，XX(品牌名称)，请随便看看”。(其它时间)

2、站立中、后线的同事，可以用以下话语向顾客打招呼和提供服务a.“你好，请随便看看”。

B.“请问有什么可以帮您的吗？??，如果您有需要，可以找我帮忙，我叫小周”。

C.“这件款式挺好，不如穿上试试，看看效果” d.离去：“有时间请再来看看，谢谢光临。”

3、注：店长分配人手时，按需定位，若有店员离开岗位时，一定要知会附近同事，然后大家互相补位。

4、观察顾客购买反应：

5、离客三尺，一边整理货物，一边观察顾客需要。若顾客感兴趣时，她的行为会表现为：

A.用手势招呼导购员，b.向四周环顾，寻求协助；c.顾客将货翻开，查看质料、价钱及尺码；d.环顾四围的货品，即已看过在自己面前的产品，但希望可以环顾四周找到自己适合的货品。

6、协助顾客查询货：

7、遇到的情形时，就马上上前应答并说：“先生、小姐、太太，请问有什么可以帮你的吗？”

8、遇到的情形时，应上前耐心了解,协助客人选购所需之衣物，如：“请问要什么尺码？这件是全蕾丝的，它可以??”

9、邀请顾客量身试围-----提议：“不如穿上身，看看效果怎么样？”“如果有时间，不如穿上看看效果？”

10、附加推销其他配衬货品。

11、收银。

12、详细复述银码。

13、货品总价钱??

14、收银顾客的款项。

15、找回给客人的款项。

16、把包装好的货品交给客人时，应面带笑容及道谢。

17、离去，有礼貌的向客人道谢：“多谢惠顾，欢迎再次光临”

18、送客到门口。

19、记录顾客档案和入账。 20、附1：动作

A.用手势示意试衣室方向；

B.询问顾客现时穿着的尺码，拿适当尺码产品，走在客人前面，引领方向。

C.到试衣室门外，便停下来轻轻推门查看试衣室里是否有人，如果有人，便马上向客人解释：“不好意思，里面正好有人在试衣，请您稍等一会，很快就可以轮到你啦。”或请顾客看看其它产品，如果没有人，便可邀请顾客进入试衣间试衣。d.进入试衣间帮顾客量围试身。

21、附2：试身方法

A.导购人员双手将文胸举起，将肩带调到较适中的长度，导购与试穿者保持10――15CM距离，轻柔地将肩带挂上试穿者的双肩，b.让试穿者将上半身倾斜45度左右，将钢托的底部由试穿者的胃部向上轻柔的将乳房放入罩杯内，扣上最外一排背扣。

C.导购身体移至试穿者背后，用征询的口吻来调节背扣的合适度。d.导购左手拉住钢圈位，右手五指轻柔的托起乳房放置碗位，左手拉平下比位，右手捏住上比位，使乳房扶正到正常的位置上，以保证罩杯的正常运动的托起。或右手从背部沿试穿者的腋下，将文胸侧比位向身体后背方向，同时左手从身体侧部沿乳房的下部以向内中心的方向均匀用力托起乳房，将乳房扶正到正常位置上，以保证罩杯的正常运动的托起。

E.导购将乳罩的肩带进行调整，由于消费者的两肩的倾斜程度不一致，肩带的最佳松紧度以容一手指为宜，注意将前肩带较用力提升拉向背部，这样可保持双肩受力均匀，不会产生肩部酸痛感。f.导购此时征询试穿者对这款文胸的造型及设计的感觉，以引导性的职业方式来评价此款文胸的长处，可让试穿者进行抬手、弯腰等动作来体验文胸的舒适度。

22、给顾客留下好印象的秘诀

A.仪容――自然，整洁的打扮；也可艳丽但不失端庄b.头发――整齐清洁，不可乱发、不可遮盖面孔；c.涂唇――涂上与唇色相近或自然色彩的唇膏，不可太夸张d.制服――统

一、整齐、干净、无褶折e.站立姿势――挺直站立，双手放在背后，表现精神奕奕，不可倚靠货架层板或收银台；f.专业导购形象――有健康的体魄，有专业知识，对企业对自己充满信心，有胆大心细的敬业精神；

G.与顾客打招呼时――注意你的笑容、语气及态度，切实注意礼貌用语的使用；早晨，你好，请，谢谢，对不起，麻烦你等等（说话时语气温和和自然，切忌自言自语）。

第五节：销售技巧

销售是商品经济的伴生物，它是随着商品生产的形成而出现，是一种社会经济现象，是商品经济的重要组成部分。

销售活动基本组成要素――销售人员、销售对象产品。销售的实质就是销售主体双方在销售过程中所形成的销售关系，也就是销售产品由销售员向销售对象运动的过程。从事销售工作的人员主要是依靠积极发挥一个人的主观能动性，通过辨别顾客的需要，观察顾客的心理，回答顾客的问题，运用各种销售技巧，使顾客接受销售的产品，以促成交易。

现代的导购是销售人员咨询口才的巧妙发挥，是导购中销售对象传递信息，沟通思想的过程，是具有一定技巧性的。所以，导购员在推荐介绍时，注意以下几面方；

一、洞察顾客来访的目的：

1、有目的而来的顾客

因这类顾客要买的产品已心中有数，故导购无需再作详细商品介绍，应直截了当地向顾客了解他需要的货品种类，从而提供恰当的服务

2、处于选择段心理的顾客

由于他想买某货品，但具体要买什么样货品还没有拿定主意，故他们对商品比较关心，对货品观察得比较细，并反复揣摩，因此，导购员应根据他的需求，主动为他推荐有关产品，并作详细的介绍,以增加顾客的购买决心，你也不要不耐烦，仍须以礼相待。这样，顾客才有可能再次光临。

3、抱着“浏览”心理的顾客

这类的顾客，给他们推荐一些款式新颖、独特、质量可靠的货品，从而刺激他们的购买欲望或让顾客随便的浏览每一件货品，而我们提供服务。但不要目不转睛地盯着顾客，这样会使他们感到心理压力而不自在。

二、说话技巧的七项原则

尽量避免命令式语气，多采用请求语句。命令语句是说话者单方面的意见，没有征求别人意见就勉强别人去做。请求式的语气是尊重对方，以协商的态度，请别人去做。

少用否定语句，多采用请求式语句。例如：顾客问“这样的货品没有红色的吗？”导购员答：“没有”。这就是否定句，顾客听后反应自然是既然没了，那我就不买了。但若导购员回答：“目前只有蓝色和黄色的了，这两样颜色都很好看，您先试试看。”这是一种肯定的回答，但给人一种温和的感觉。

要用请求式的肯定语句说拒绝的话。例如：顾客提出“降价”要求时，导购员说：“办不到”，那么便会立即挫伤顾客的心境而打消购买欲望;若导购员向顾客说：“对不起，我们的质量保证，价钱是很实实在在的，您试穿看看，很漂亮的”。这实际上是用肯定的语气请求顾客体谅，这就是技巧。

1、要一边说话，一边看顾客的反应。

导购员切忌演说式的独白，而应一边说一边看顾客的反应，提一些问题，了解顾客需求以确定自己的说话方式。

要用负正法讲话。先把商品的缺点说出，然后再加以肯定它的优点。

例如：“我们的货品价格虽然高了点，但款式、面料及质量都是一流的。”

言词生动、声音悦耳。

A、言词符合时代，时代在进步，导购员必须跟上时代，以现代的言词与顾客讲话，才能打动顾客；

B、注意说话中的停顿和重点；

C、声音应温和悦耳，讲究抑扬顿挫，这样才不至于使人感到枯燥乏味；

2、重视讲解艺术，把握针对性；

对一般普通的顾客，讲解语言要通俗易懂、符合顾客的胃口，切忌专业和学术化；面对专业人员和技术人员，由于他们学有所长，懂行、善于分析，所以，讲解语言自然不能通俗化，应突出专业知识。

三、总结―――销售时应做的事情。

1、销售时应做的事情；

（1）应采取主动及热诚的态度去招呼顾客；

（2）应一心一意，全力协助顾客；

（3）应清楚了解店铺存原资料；

（4）应注意推销附加物品――新到货品，减价货品，存货较多的货品，与顾客购买之货品有关的物品；

（5）易地而处，满足顾客的需求；

（6）无论顾客有否购物，者应一视同仁，热情有礼的进行接待和道别；

（7）应切实注意说话的技巧，以免伤及顾客自尊心。

（8）应注意个人的仪容，仪表及站立姿势；

2、不应做的事情；

（1）不应催促顾客或向他表示不耐烦；

（2）不应与顾客发生冲突；

（3）不应用货品做发泄工具，以向顾客表示不满；

（4）不应借故“扮盲”、“扮忙”而忽略顾客；

（5）不应以貌取人，不以服饰来鉴定顾客的购买力；

（6）不应粗言秽语，恶言相向。

四、购买心理七阶段/销售过程五阶段/导购员的职责

**家具维修开年工作计划3**

伴随着新年钟声的临近，我们依依惜别了紧张、忙碌的xx年，满怀热情和期待的迎来了光明灿烂、充满希望和激情的xx年。

一转眼，一年马上就过去了，在今年的工作中，付出了很多努力，在自己的工作岗位上也取得过好成绩。像6店的断码销量条数一直都是几个店当中最好的，22店的断码销量条数也在不断的上升，对与每个月的断品种更是非常的关注，每个月都能完成任务。对与店面的一日工作流程及公司基本规章制度都在严格的执行中，店面的员工稳定性也比较强，平均都在公司工作了一年以上了，对公司也是比较认可的。

但还是没有用100%的心去工作，所以感到非常惭愧，今年整体来说店面业绩没有完成30%，销售单价虽然比去年是上升了40%，但整体条数只上升了16%。

回顾这一年以来所做的工作，心里颇有几份感触。在过去的时间里，首先感谢公司给予我这样一个发展的平台，和用心培养;感谢领导给予工作上的.鼓励和督促。让我学到了很多的销售和沟通管理技巧，并顺利的为下一步的公司发展迈出了第一步。其次感谢我的这个团队，感谢同事们在工作上的相互鼓励和配合。他们所有人都有值得我去学习地方，我从他/她们身上学到了不少知识，让自己更加的成熟。

通过今年来不断与公司销售管理模式进行磨合，我也更加的认识到了，一个做销售店长的知识面、社交能力和熟悉产品知识技巧决定了一个店长及销售人员的销售能力。为此，通过这么久的工作积累。我认识到自己现有的不足和长处。现将全年来的工作和感受计划如下：

客观上的一些因素虽然存在，在工作中其他的一些做法也有很大的问题，主要表现在：

1)销售工作最基本的顾客维护量太少。记载的贵宾顾客有626个，其中有389个老贵宾今年一年没消费过，加上办过贵宾就来消费一次的概括为100个，从上面的数字上看我们基本的维护工作没有做好。没能及时的了解贵宾不来的原因。导致销售量也不是太理想。

2)沟通不够深入。员工销售在与顾客沟通的过程中，没能把我们产品的价值十分清晰的介绍给顾客，只是意味的在纠结价位提升，没能说出产品的价值。也没了解顾客的真正想法和购买意图;对顾客提出的疑义没能及时给予完美的解答。

3)工作每天/每月没有一个明确的目标和详细的计划。没有养成一个写工作计划和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

4)对店面要求也不严格，特别是门岗这块，站岗不及时，在员工面前缺少说服力，没有起到号召力的作用。工作责任心和工作计划性不强，这些问题都是下一步需要尽快改进的。

5)因为个人不够勤快、没有严格要求自己，所以没有好好的关注库存销量。22店从开业---9月份女裤一直占比都比较高73%男裤只占27%后来意味的要求提高男裤比例，这样想着同样也在提高销量，结果在这后来的几个月男裤是提上去了女裤却在一直下降，这是自己不关注库存销售导致的，现在就开始改进这一系列的问题。以上是自己做的好的及不好的和需要改进的问题，望领导给予监督，帮助和提宝贵意见。

>xx年工作计划：

1)销售目标： 今年的销售目标最基本的是做到月月完成去年的同期实际完成条数。然后把任务分解到每月，每周，每日;以每月，每周，每日的销售目标分解到每个员工身上，要求店长要统计完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

2)提高团队团结和配合：

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！