# 最新导购工作心得体会(优秀17篇)

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2024-02-07

*心得体会是指一种读书、实践后所写的感受性文字。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，通过总结和反思，我们可以更清楚地了解自己的优点和不足，找到自己的定位和方向。接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看一看吧。导购工作心...*

心得体会是指一种读书、实践后所写的感受性文字。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，通过总结和反思，我们可以更清楚地了解自己的优点和不足，找到自己的定位和方向。接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看一看吧。

**导购工作心得体会篇一**

导购工作作为现代零售业中不可或缺的一环，对于店铺销售业绩的提升起着至关重要的作用。我作为一名导购员，通过近几年的工作积累，深刻体会到导购工作的重要性和技巧。以下是我从导购工作中的体会和心得，希望能给其他导购员提供一些参考。

第二段：了解产品与品牌。

作为导购员，了解产品和品牌是必不可少的基础工作。只有对所销售的产品充分了解，才能客观准确地向顾客介绍和推荐产品，并解答顾客可能提出的问题。同时，了解产品所属品牌的历史、特点和竞争优势，能够更加全面地回答顾客的疑问，提高产品的知名度和信任度。因此，我通过阅读产品手册、参与培训和深入了解各种渠道，不断学习和积累产品和品牌知识，以便能够给顾客提供专业和周到的服务。

第三段：注重顾客关系的建立。

顾客关系的建立是导购员工作中至关重要的一环。首先，我始终保持微笑，并主动与顾客建立良好的沟通和互动。例如，主动询问顾客的需求和购物目的，以便能够更好地为顾客提供适应的产品和服务。其次，我尽量避免一味推销产品，而是结合顾客的需求和喜好，进行巧妙的推荐。最后，我善于倾听顾客的意见和建议，积极回应并解决顾客的问题，以增强顾客对店铺的信任感和忠诚度。通过注重顾客关系的建立，我已经和许多顾客建立了稳定的关系，有时候一位满意的顾客也能带来更多的潜在顾客。

第四段：与团队合作相辅相成。

在导购工作中，与团队的合作是非常重要的。首先，在店铺中，每个导购员都有自己的职责和任务，而通过合理分工和紧密配合，我们能够更加高效地完成工作。其次，团队间的知识共享和经验传递是非常宝贵的。在团队中，我们相互学习和交流，分享各自的心得和经验，不断提升自己的专业水平。最后，团队合作还能够带来更好的工作氛围和互助精神，使整个店铺的销售业绩得到有效提升。因此，我注重与团队的合作，积极参与团队的讨论和活动，不断提升个人和团队的能力。

第五段：不断学习和成长。

导购工作是一个充满竞争和挑战的行业。为了在这个行业中脱颖而出，不断学习和成长是至关重要的。我通过关注行业趋势、参加相关培训和读书，不断提升自己的销售技巧和产品知识，以适应市场的需求和变化。同时，我积极参与与导购工作相关的社交活动和线上学习，扩展自己的人脉和知识网络。通过不断学习和成长，我相信我能够在导购行业获得更大的成功。

总结：

通过导购工作的努力和心得体会，我深刻认识到了了解产品和品牌、注重顾客关系的建立、与团队的合作和不断学习和成长的重要性。这些体会和心得，不仅适用于导购员这个职位，也能够在其他工作中发挥积极的作用。希望这些体会和心得，能为其他导购员和从事销售工作的人提供一点启发和帮助。

**导购工作心得体会篇二**

导购工作作为零售行业中非常重要的一部分，对于商家来说具有至关重要的意义。作为一名导购员，我在工作中积累了一些心得体会。今天，我想通过这篇文章与大家分享我的经验和看法。

首先，作为一名导购员，必须要有扎实的产品知识和专业能力。导购员要成为产品的专家，了解产品的特点、用途以及材料等方面的详细信息。只有这样，才能更好地为顾客提供准确的购买建议，并满足顾客的需求。在我实际工作中的经验告诉我，只有具备了专业知识，才能赢得顾客的信任和认可，提升销售额和客户满意度。

其次，导购员需要具备优秀的沟通与销售技巧。商家经营的产品多样，购买者也有各种各样的需求。作为导购员，我们需要善于倾听和理解顾客的需求，主动引导他们选择适合自己的产品，并提供个性化的购买建议。在我与顾客沟通的过程中，我发现直接、简洁而又亲切的语言是最有效的。此外，要学会与顾客建立良好的关系，营造轻松、舒适的购物环境，提升顾客的购物体验。

另外，导购员必须要有爱岗敬业的职业精神。导购工作需要不断学习和提升自己的技能，了解市场动态和竞争对手的情况，确保自己能够提供最优质的服务和最新的产品信息给顾客。只有对自己的职业有所追求和要求，才能不断提高自己的专业素养，为顾客提供更加满意的服务。在我的工作中，我始终坚持学习新的知识和技巧，不断完善自己的导购能力。这种职业精神不仅能够提高个人的竞争力，也能够为店铺带来更多的顾客和业绩。

此外，导购员还需要具备一定的应变能力和抗压能力。零售行业竞争激烈，工作环境复杂多变，有时候会遇到一些困难和问题。作为导购员，我们需要保持冷静的头脑，灵活应对各种情况。当遇到各种复杂的顾客情绪时，我们要学会掌握解决问题的技巧，并保持良好的服务态度。同时，我们还要调整自己的心态，保持积极的工作态度，以应对工作的压力和挑战。

最后，导购员要具备团队合作意识。在我工作的店铺，我们每个导购员都协作紧密，共同为顾客提供优质的服务。团队合作不仅能够提高效率，也能够提升我们各自的个人能力。通过与团队成员之间的交流和合作，我们可以互相学习，共同进步。作为一个团队，我们要相互支持和帮助，以达到更好的销售业绩。

总之，导购工作职责心得体会需要具备专业知识、良好的沟通与销售技巧、爱岗敬业的职业精神、应变能力和团队合作意识。希望通过我的分享，可以给其他导购员带来一些参考和启发。我相信，只有不断学习和进步，我们才能成为优秀的导购员，为顾客提供更好的服务和满足他们的购物需求。

**导购工作心得体会篇三**

唯物主义讲“实践是检验真理的唯一标准”。在课堂上，我们学习了很多的理论知识，但是如果我们在实际当中不能灵活运用，那就等于没有学习一样。实习就是将我们在课堂上学习的理论知识应用到实战当中。

实结

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。我觉得在这次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，如果销售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销售人员，才能让顾客感觉到品牌的价值，因为在看一个品牌的时候，我们的销售人员就是直接体现我们品牌形象的，所以销售人员素质的提升，也是品牌提升的一个重要的标志。精神状态好的好的销售人员，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。这几天，在商场里的站立服务，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，我不能把中号的毛衣拿给顾客，因为我不知道中号是几号，在我手忙脚乱的时候，店长把中号的毛衣拿给顾客，销售结束后，店长告诉我毛衣36号是小号，38号是中号，40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。

实习的目的

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。十天左右的实践一晃而过，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。

地融入到社会，投入到自己的工作中。

一般说来，学校的生活环境和社会的工作环境存在很大的差距，学校主要专注于培养学生的学习能力和专业技能，社会主要专注于员工的专业知识与业务能力。要适应社会的生存要求，除了要加强课堂上的理论知识外，还必须要亲自接触社会参加工作实践，通过对社会工作的了解指导课堂实习。实际体会销售人员的基本素质要求，以培养自己的适应能力、组织能力、协调能力和分析解决实际问题的工作能力。

有助于更好的适应社会与工作。

实习的内容

一实习单位的简介

大商电器，大商电器是中国三大电器零售商之一，是继国美、苏宁后迅速崛起的跨区域电器连锁公司，依托大商百货连锁经营高端电器，现在已开业近百家，是家电商品在东北地区销售的“主渠道”和“宽带网”，被评为“中国消费电子最具影响力零售商”。大商电器强化诚信经营、低价营销，是消费者公认的“一辈子放心的选择”。

大商电器的员工是一个团结的集体，大商电器每天早晨例行早会结束时的口号就是他们团结的体现。这句“我是大商电器忠实的一员，我有信心做到让顾客因我而来，因我而买，因我而依赖信任大商，让我们为美好的明天一起努力加油吧!”的口号，不仅十大商电器的员工喊出来他们也每天正为实现这一目标而努力加油的精神深深的打动了我。我为我能在这里实习而感到无比的骄傲与自豪。

二、具体的实习内容

在大商电器我进行了为期十天的营业员工作实习，在这个全新的行业，我感到自己在电器知识和电器行业规则方面学到了很多东西。

工作的第一天，正式的业务员都穿着统一深蓝色带有品牌标志的工作服上班，从管理的知识来看，这显然是强调销售的团队合作性以及给予客户视觉上的冲击。因为销售员是直接面对零售顾客，精神面貌和外表着装是第一重要环节。做人也一样，外表和精神面貌是与人接触的第一印象，俗话说“先敬来衣，后敬人”指的就是这个意思，因此，我们无论在何种场合都要注意自我形象——外表、谈吐、举止，给人留下好的深刻印象是为以后自我发展奠定了良好的人际关系基础。

大商电器电视、冰箱、洗衣机、音响，厨具、小家电等等，相反在一楼的主要是手机、三楼主营it电子产品。大商为什么要这样的`布局呢?后我发现二楼的卖场，空间够大可以比方体积大的电器类。而且手机等是普遍的个人用品，放在底层容易吸引游离顾客的目光，电视机、空调、冰箱、洗衣机、厨具等大型的家电一般都是家庭类消费品，是带有目的性购物的家庭消费。

生的价值。

可以说我在此次的实习中学到了很多的知识同时也让我懂得了很多的道理让我觉得每个人在社会中只要努力的去做一件事就会从中得到一份喜悦同时也让自己融入到了社会这个大家庭中，体现了自己的人生价值。为我以后的人生道路做好了初级阶段的准备，也让我有信心我的未来会因为此次的实习而做的铺垫变得更加的美好。

、引言

唯物主义讲实践是检验真理的唯一标准。在课堂上，我们学习了很多的理论知识，但是如果我们在实际当中不能灵活运用，那就等于没有学习一样。实习就是将我们在课堂上学习的理论知识应用到实战当中。

实结

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。我觉得在这次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，如果销售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销售人员，才能让顾客感觉到品牌的价值，因为在看一个品牌的时候，我们的销售人员就是直接体现我们品牌形象的，所以销售人员素质的提升，也是品牌提升的一个重要的标志。精神状态好的好的销售人员，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。这几天，在商场里的站立服务，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，我不能把中号的毛衣拿给顾客，因为我不知道中号是几号，在我手忙脚乱的时候，店长把中号的毛衣拿给顾客，销售结束后，店长告诉我毛衣36号是小号，38号是中号，40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。

实习的目的

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。十天左右的实践一晃而过，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。

本次实习的目的在于通过理论与实际的结合、个人与社会的沟通，进一步培养自己的业务水平、与人相处的技巧、团队协作精神、待人处事的能力等，尤其是观察、分析和解决问题的实际工作能力，以便提高自己的实战能力和综合素质，希望能帮助自己以后能更加顺利地融入到社会，投入到自己的工作中。

一般说来，学校的生活环境和社会的工作环境存在很大的差距，学校主要专注于培养学生的学习能力和专业技能，社会主要专注于员工的专业知识与业务能力。要适应社会的生存要求，除了要加强课堂上的理论知识外，还必须要亲自接触社会参加工作实践，通过对社会工作的了解指导课堂实习。实际体会销售人员的基本素质要求，以培养自己的适应能力、组织能力、协调能力和分析解决实际问题的工作能力。

实习在帮助在大学生从校园走向社会起到了非常重要的作用，因此要给予高度的重视。通过实习，让自己找出自身状况与社会实际需要的差距，并在以后的学习期间及时补充相关知识，为求职与正式工作做好充分的知识、能力准备、从而缩短从校园走向社会的心理适应期， 有助于更好的适应社会与工作。

实习的内容

一实习单位的简介

大商电器，大商电器是中国三大电器零售商之一，是继国美、苏宁后迅速崛起的跨区域电器连锁公司，依托大商百货连锁经营高端电器，现在已开业近百家，是家电商品在东北地区销售的主渠道和宽带网，被评为中国消费电子最具影响力零售商。大商电器强化诚信经营、低价营销，是消费者公认的一辈子放心的选择。

大商电器的员工是一个团结的集体，大商电器每天早晨例行早会结束时的口号就是他们团结的体现。这句我是大商电器忠实的一员，我有信心做到让顾客因我而来，因我而买，因我而依赖信任大商，让我们为美好的明天一起努力加油吧！的口号，不仅十大商电器的员工喊出来他们也每天正为实现这一目标而努力加油的精神深深的打动了我。我为我能在这里实习而感到无比的骄傲与自豪。

二、具体的实习内容

在大商电器我进行了为期十天的营业员工作实习，在这个全新的行业，我感到自己在电器知识和电器行业规则方面学到了很多东西。

工作的第一天，正式的业务员都穿着统一深蓝色带有品牌标志的工作服上班，从管理的知识来看，这显然是强调销售的团队合作性以及给予客户视觉上的冲击。因为销售员是直接面对零售顾客，精神面貌和外表着装是第一重要环节。做人也一样，外表和精神面貌是与人接触的第一印象，俗话说先敬来衣，后敬人指的就是这个意思，因此，我们无论在何种场合都要注意自我形象外表、谈吐、举止，给人留下好的深刻印象是为以后自我发展奠定了良好的人际关系基础。

大商电器电视、冰箱、洗衣机、音响，厨具、小家电等等，相反在一楼的主要是手机、三楼主营it电子产品。大商为什么要这样的布局呢？后我发现二楼的卖场，空间够大可以比方体积大的电器类。而且手机等是普遍的个人用品，放在底层容易吸引游离顾客的目光，电视机、空调、冰箱、洗衣机、厨具等大型的家电一般都是家庭类消费品，是带有目的性购物的家庭消费。

应的差价单和参加活动的单据而且有些单据和证件还要顾客去复印很麻烦。虽然和麻烦但是也让我从中体会到了一种作为劳动者的光荣和那种忙碌生活的快乐。同时也体会到了人生的价值。

可以说我在此次的实习中学到了很多的知识同时也让我懂得了很多的道理让我觉得每个人在社会中只要努力的去做一件事就会从中得到一份喜悦同时也让自己融入到了社会这个大家庭中，体现了自己的人生价值。为我以后的人生道路做好了初级阶段的准备，也让我有信心我的未来会因为此次的实习而做的铺垫变得更加的美好。

**导购工作心得体会篇四**

作为一名在白云边从事推销工作多年的推销人员，一直以来，我认为在推销中都要具备：灵敏的反应能力、懂得拿捏揣测客户心理变化、对产品的认知与诠释、语言表达技巧、良好的心理素质。经过这几年的努力与奋斗也得到了一些体会。

一、推销产品要有信心。

我觉得一名合格的推销员首先要具备充分的自信，只有对自己充满信心，才能消除面对客户的恐惧，才能给自己一个清晰地思路，把产品通过流畅的语言推销给客户。

一是在自身形象上要有自信，只有对自己自信了，才能有足够地勇气去面对形形色色的客户。任何人不可能一生就天生丽质，而且我们所面对的每一个客户的审美观点不一样，俗话说三分长相，七分打扮，因此在工作中或面对客户时，我们要注重仪表，在着装打扮上结合自身形象扬长避短，让自己在精神、气质展示最佳。二是对所推销的产品要自信，要相信白云边系列酒无论是品牌、口感、销量、客户的认可度，在同类产品中永远都是最好的，同时除全面掌握了解白云边系列产品外，我们也要选择了解1—2中卖场中竞争较为激烈的同类产品的相关信息，找准切入点，进一步增强推销产品的信心，做到能够游刃有余去觖决推销过程可能出现的各种问题，满足不同客户和不同需求。

不为推销失败找借口，不为拜访失败而抱怨，我坚信只要对自己有信心、对产品有信心，那我们已经成功了一半。

二、确定对象有目标。

虽然中国有着无酒不成宴习俗，但随着人们生活物质水平的不断提高，各类富贵疾病的相继出现，客户待客的酒文化也发生微秒的变化，人们饮食习惯由过去的物资满足型向现在的健康舒适型逐步在转变，单一的酒店卖场推销已不适应该形势发展的需要，因此我们需求转变推销策略，在保障客户卖场面对面推销的同时，确定一些重点客户向团购型推进，来确保我们的市场占有份额。

。

**导购工作心得体会篇五**

xx年11月14日，我进入了xx的第一家xx，也就是现在的cqo店。进入公司从事导购工作已经有5年了，5年的时间说长不长，说短不短，每天重复一样的工作，接待不一样的顾客。在这5年的时间里，经过公司的培养及自己的努力学习，我的导购能力不断的得到提升，同时公司的变化更是翻天覆地。随着公司的日益壮大，流程的不断完善，为跟上公司发展的步伐，作为公司的一员，提升自我的专业技能及职业素养是我必须要去做的事情。

刚进入公司做导购时候，我并不觉得导购的工作有什么难度，感觉和其他私人店面没有什么区别，认为只要把东西卖出去就行了，那时的我初出茅庐，什么都不懂，专业性知识对于我来说就是两个字“陌生”，以致当时的我从来不会主动向顾客介绍内衣，只有顾客询问才会进行推荐，可当顾客询问到专业性的问题时，自己的回复也是仅凭自己对内衣的大概了解，由于自身专业知识的缺乏，流失了很多顾客；值得庆幸的是公司在xx年试行了“31专职项目”，cqo店成为了“31”方案的试行店，作为内衣部的我通过门店的考核筛选后，很荣幸的成为本店内衣部的第一个专职导购。从“31”方案推行开始，公司下发了专业性的知识并给予了专业的培训，作为专职导购的我有机会得到了专业知识的学习和导购技能的提升。

一开始接收这样多的专业知识培训对记忆不好的我来说并不容易，但正因为这样让我觉得更加要通过这些专业知识来提升自我能力，这样才能使自己在激励的竞争中立于不败之地，不然公司在进步而自己原地踏步，早晚会被淘汰。经过一段时间的学习以及公司的悉心培养，让我成为了一名合格的内衣专职导购。从担任专职导购到现在快2年的时间了，现在的我有绝对的信心用专业的知识给顾客讲解内衣的穿戴、洗涤以及保养，并且让顾客挑选到适合自己且满意的内衣，久而久之我也拥有了自己的老顾客，每次到店来购买内衣都会来找我，在我看来，这是对我工作最好的认可。从刚担任专职导购到现在，这一路走来，更让我坚信只有多点付出，才能多点收获，我从专职导购工作中获得了乐趣、自信，当我每卖出一件内衣时，都会有一份成就感，我会一直从事这份能给我带来快乐以及成就感的工作，我会做到“以此为乐，以此为业，以此为生”，我愿与我爱的工作共同进步，更愿意与给我带来快乐的xx共同成长。

伴随着新年钟声的临近，我们依依惜别了忙碌又充实的xx年，转眼xx年已到，我加入xx这个大家庭已经有一年时间，在这一年的时光里，岁月和386所有的伙伴们见证了我的从无到有，见证了我在xx的成长，对我来说，过去的这一年是我快乐工作的一年，是我不断成长的一年，是充满美好回忆的一年。从xx年12月，我进入了xx这个大家庭，我从一名普通导购员逐渐成长为一名合格专职导购，我很感谢有一群可爱的小伙伴和xx这样一个平台，帮助我快速的适应工作并一步步走向成熟，回顾过去的一年，一切都还历历在目，仿佛还是昨天。也非常荣幸能在此分享我做专职导购的带给我的收获和感想：

因为以前的工作和现在基本不相关，所以当接触到服务这个行业我完全就是一张白纸。从头开始，刚到三福内衣区时我很不习惯，我觉得贴身内衣这些都比较私密，不知道怎么与顾客去做介绍和探讨。刚开始更不会主动去给顾客做指引，通过带训师傅以及门店管理团队的协助，我从开始的不知道、不主动到现在的我拥有了专业扎实的知识和技能。同时也明白导购员的真正含义就是一定要做好引导顾客购买到称心如意的商品。专职导购就是要有专业的基础知识和技能。

目前我们承接的单品也比较多，如主推品、新品、畅销品，到现在的爆款。我们每天都会承接到销售助理下达的指标，在指标的完成过程中我们做到相互跟踪、主动咨询且达成一致的目标。不但提高了工作的效率，也促使了我养成有计划有目标的做事风格。

这是去年的一次经历，现在回想起依然记忆犹新。我记得当时这位女顾客是需要我们家的睡衣，我都把我们家符合她要求的睡衣都推荐了，她就是各种挑剔，最后她却告诉我说去我们的另一个店看看，我当时有些失落。后来隔了没多久，她又回来主动找到我说：“你还是把之前我喜欢的那款给我吧，她们家的服务没你们好，我还是到你们店来买”。就这样，我知道热情服务很重要，从小事做起，一定会有不一样的结果。

内衣专职的我和伙伴们是分款式开单的，当我忙不过来，每每看到伙伴们在工作上的相互配合和相互协作，以及在有顾客需要服务时都能做到为顾客热切的导购和推荐。我由衷的感谢伙伴们的帮助和支持。在每次商品部的买手巡店指导工作时她总是很亲切很耐心的给我做指导和培训。正因为有她们的帮忙以及协助我才会做得更好。

**导购工作心得体会篇六**

导购工作是一项非常具有挑战性的职业，需要导购员掌握各种技巧来吸引顾客并完成销售任务。在我进行导购工作的过程中，我积累了一些心得体会，这对我的个人成长和职业发展非常有帮助。

第一段：认真理解产品和服务。

作为一名导购员，理解产品和服务是非常重要的。只有真正了解产品的特点、优势和用途，才能准确地向顾客介绍并推荐。因此，我始终认真学习并了解产品的细节信息，包括成分、功能、用途、使用方法等。这样我可以给顾客提供专业和准确的建议和意见。在了解产品的过程中，我发现有时候产品的实际效果可能与网上的宣传不一致，因此我也会根据顾客的需求和反馈，提供个性化的解决方案。

第二段：注重服务质量。

服务质量直接关系到顾客的满意度和忠诚度。在导购工作中，我始终注重提供高质量的服务。首先，我尽力主动帮助顾客解决问题和困扰，确保他们在购物过程中的顺利进行。其次，我注重细节，如礼貌、微笑、交流和沟通，以确保与顾客的互动愉快和顺畅。最后，我会主动询问顾客的反馈和意见，以不断改进和优化我的服务。

第三段：善于倾听和理解顾客需求。

作为导购员，善于倾听和理解顾客的需求是非常重要的。每个顾客都有不同的需求和期望，因此我要通过细致的倾听和问询，了解他们的需求，并为其提供满意的解决方案。有时候，顾客可能对产品或服务表示疑虑或抱怨，我会耐心倾听并表达理解，并及时采取合适的行动来解决问题，以保持并恢复顾客的满意。

第四段：掌握销售技巧。

导购工作的核心是完成销售任务。而为了完成销售任务，导购员需要掌握一系列的销售技巧。例如，我会通过积极主动地与顾客互动，引导他们关注和了解产品的特点和优势。我还会通过提供额外的价值，如赠品、折扣、积分等方式，增加顾客的购买欲望。此外，我还会学习与顾客进行有效的沟通和谈判，了解他们的购买意向和能力，以帮助他们做出明智的购买决策。

第五段：不断学习和提高自己。

导购工作需要不断学习和提高自己来适应市场的需求和变化。在工作中，我会积极参加培训课程和学习活动，提升自己的产品知识、销售技巧和服务质量。此外，我还会关注市场信息和竞争对手的动态，了解行业趋势和顾客需求的变化，以调整自己的工作策略和方法，并不断提升自己的竞争力。

总结：

导购工作职责心得体会的关键在于理解产品和服务、注重服务质量、善于倾听和理解顾客需求、掌握销售技巧和不断学习和提高自己。通过这些经验和实践，我相信我会在导购工作中不断发展和进步，并取得更好的成果。导购员不仅仅是向顾客推销产品，更是一种协助顾客找到合适产品的职业。只有用真诚和专业的态度服务顾客，才能够在激烈的市场竞争中脱颖而出。

**导购工作心得体会篇七**

瓷砖导购员，作为这个行业中不可或缺的一份子，需要具备专业的知识和敬业的工作态度。随着市场上越来越多的瓷砖品牌和类型，导购员必须不断学习，不断进步，才能为消费者提供更好的服务。我是一名瓷砖导购员，通过实际工作和学习，我对这份工作有了更深入的体会和心得。

一、要了解瓷砖市场趋势。

在瓷砖导购员的工作中，了解市场趋势是非常必要的。随时掌握市场上新瓷砖品牌和类型，知道各个品牌的特点和优势，可以更好地向消费者进行推荐和引导。除了日常的市场调研，还需要去参加一些展会和学习交流会，了解国际和国内瓷砖市场的最新变化和趋势。这些对于导购员的工作非常有帮助。

二、要提高个人业务素质。

当然，作为一名瓷砖导购员，最基本的要求是要有专业的知识和技能。导购员需要了解各种瓷砖的材质、色彩、规格、特点等基本知识，并将这些知识应用到实际工作中。随着市场的不断变化和消费者需求的不断提高，导购员还需要不断提高个人业务素质。比如沟通技巧、销售技巧、服务技巧等等，提高自己的工作能力，给消费者更好的满意度和购物体验。

三、要对产品进行全面的了解。

瓷砖导购员需要对所卖的瓷砖产品进行全面的了解，包括产品的质量、价格、款式、特点等等。在介绍产品时，导购员也需要全面、客观地介绍产品的各种信息，不能隐瞒不利信息。同时，导购员对于消费者提出的问题也需要给予详尽的回答，对于产品的特点和质量也需要进行解释和说明。这样才能给消费者提供真正的信息和建议。

四、要注重售后服务。

售后服务是消费者购买产品后最关心的问题之一。瓷砖导购员需要在销售前告知消费者相关售后服务条款并在售后服务方面落实相关承诺。导购员要对消费者提出的售后服务问题进行及时解决，提供专业的帮助和建议，使得消费者对于购买的产品感到满意。同时，也要注意客户的意见和建议，及时反馈公司和厂家，为公司的改进和提高提供有益信息。

五、要保持良好的工作态度。

作为瓷砖导购员，我们的工作需要与各种类型的客户打交道。有的客户热情大方，有的客户持怀疑态度，有的客户难以取悦等等。在这样的情况下，我们应保持良好的工作态度，客观诚恳，不露面孔，始终保持耐心和专业的态度。这样才能让客户感到信任和满意，也才能为自己的公司和产品树立良好的品牌形象。

总之，作为一名瓷砖导购员，需要学习专业知识，掌握市场趋势，提高个人业务素质，全面了解产品，注重售后服务，保持良好的工作态度等等。只有这样，才能为消费者提供更好的服务和建议，以及为自己的公司和产品打造良好的品牌形象。

**导购工作心得体会篇八**

在货品管理的过程中，我觉得最主要的是对销售环节的分析，做到细致，再以第一手的销售数据反馈设计及生产，先说销售：由于我服务的品牌的市场占有率不是强者姿态，所以，在销售过程中，要极力争抢同一层次的竞争品牌的市场份额，要竭尽全力的苛刻。

以我西单xx店的运动100店铺为分析对象，整个商场是以运动鞋为销售主体，并且整个商场的客流以运动年轻人为主，随着奥运会08年的北京召开，以及非典、禽流感对人们的警惕重用，人们对运动类的消费势必会大力发展。我在配货的时候，就要充分的加以搭配如：运动鞋+牛仔裤+休闲运动上衣组合。我周边的品牌，我确立的竞争品牌为牛仔裤jive、休闲上衣bossini。

之所以选择他们为我们的主要竞争品牌，而不选择levi’s，lee，是因为我觉得竞争品牌为在一个战略发展进程中我们能够超越或被超越的品牌。在竞争过程中，在能够理解的利润范围内竭尽全力克制竞争品牌的发展。在竞争的过程中，主要运用的是概念战和价格战。可是，要灵活运用战术，不可鸡蛋碰石头，要避实就虚，灵活运用。

比如，jive陈列的时候，推出一款牛仔裤，我就要用有较强价格优势和款式优势的牛仔裤和你对着干，他出什么，我克什么，如果，对方的竞争优势太强，我的利润不允许我做出盲目的行为，那么我就从他的软处进攻，可是，在双方交战的过程中，还要注意别的品牌的市场份额的抢占，以免别人坐守渔翁之利。

在销售的过程中，货品的库存配比，及陈列必须要以整个货场的销售配比相适应，可是，还是全盘掌握一个气势的问题，比如，如果我的男t恤的销售份额占到了40%，女t恤的销售份额只占到20%，那么我切不能够将库存调整为男t恤40%，女t恤20%，因为如果这样调整，我的女装的气势将减弱，其销售轨迹必然会向50%和10%推进，如果，一旦，我的女t恤失去了气势，我的整个货场的销售必然会大幅下降。因为品牌的完整性极其重要，或者说是丰富性。

在货品陈列方面，我觉得货场的入口必须要是一个开阔的容易进入的。因为整个销售的决定因素无非就是客流量和顾客在店的驻足时间。店铺的管理者必须要明白自我店铺的最畅销款是什么以及最出钱的货架是什么，店铺的发展不一样阶段，所采取的陈列思想也是不一样的，如果在求生存阶段，那么就要用最畅销的款陈列在最出钱的货架上头，如果是奔小康阶段，就要采取畅销款和滞销款的不一样组合已到达四面开花的景象。

在店铺海报方面，必须要突现品牌的主题文化，设计来自于生活，反馈于生活，在概念营销方面，要告诉顾客我们的衣服是在什么样的场合穿的，以寻找与顾客生活态度上的共鸣。在销售方面收集销售的方面的数据，必须要各店铺分开对待，做到一家店铺一份资料，这样才能够最准确地反馈设计及生产。

在销售过程中碰到的挫折要进行下一季计划的弥补。比如说，这一个星期，男t恤的销售仅有10%的市场份额，要研究为什么是10%，能够在下一季的.销售过程中提升多少，15%或者其他这个推断必须要有根据和战略的眼光。促销方面：促销要有计划的制定，而不应当盲目，在全季开季之前，就要制定好全年的促销计划，而不是盲目的跟随竞争品牌，被竞争品牌牵着鼻子走。

促销的构成有三点：

一、节假日的促销。

二、完不成商场保底的促销。

三、季末库存的促销。

促销的优点：提高销售，降低库存。促销的缺点：品牌形象的顾客印象折扣。为了降低促销而给顾客带来的品评印象折扣，每一次的促销多要尽可能的给顾客一个降价的理由。促销的时候，还能够加入其他文化的介入，比如，与一个其他行业的强势品牌联合。每次促销之后，要进行及时地检讨和总结，把握接下来的货品流向问题。买货方面：

一、以细节反推大围，再以大围推敲细节。

二、上一季的优点必须要遗传下来，在微量的融合一些潮流变化的元素，以不变应万变。

三、了解货品的销售周期，所有的销售应当是一个抛物线的形式，尽量提升抛物线峰值的高度和横向座标的长度。

四、保证货品的完整性，但要尽量避免重复性。因为重复就会在自我的场子里面构成竞争。

五、要纵观潮流的趋向性，比如现行的超女浪潮和奥运会的浪潮。

六、对于货品尺码比例、颜色比例的确定要根据抛物线最峰值的上下一段周期内推算。而不应当是整季销售的比例。可是，又要注意完整性。

七、对于新产品的投放，要试验性的投放，不能对新产品进行大规模的生产。只能对优秀的产品进行大规模的生产。代理商方面：要尽量的教导和辅助，换位思考，多为代理商研究一点。在专业知识上头要尽量的与代理商共享。在数据分析方面要尽量完善的供给给代理商。要让代理商构成长远的目光。

让代理商看得到盈利的期望。在服装品质方面：要尽量的精益求精，最大程度的开发回头客。在团队合作方面要尽量的谦虚，对于下属要毫无保留的指导。以上是我对服装商品管理上头的一点点经验总结。由于文字的局限性，很多方面，还为能够全面展开。

**导购工作心得体会篇九**

xx年11月14日，我进入了xx的第一家xx，也就是现在的cqo店。

进入公司从事导购工作已经有5年了，5年的时间说长不长，说短不短，每天重复一样的工作，接待不一样的顾客。在这5年的时间里，经过公司的培养及自己的努力学习，我的导购能力不断的得到提升，同时公司的变化更是翻天覆地。

随着公司的日益壮大，流程的不断完善，为跟上公司发展的步伐，作为公司的一员，提升自我的专业技能及职业素养是我必须要去做的事情。

刚进入公司做导购时候，我并不觉得导购的工作有什么难度，感觉和其他私人店面没有什么区别，认为只要把东西卖出去就行了，那时的我初出茅庐，什么都不懂，专业性知识对于我来说就是两个字“陌生”，以致当时的我从来不会主动向顾客介绍内衣，只有顾客询问才会进行推荐，可当顾客询问到专业性的问题时，自己的回复也是仅凭自己对内衣的大概了解，由于自身专业知识的缺乏，流失了很多顾客；值得庆幸的是公司在xx年试行了“31专职项目”，cqo店成为了“31”方案的试行店，作为内衣部的我通过门店的考核筛选后，很荣幸的成为本店内衣部的第一个专职导购。

从“31”方案推行开始，公司下发了专业性的知识并给予了专业的培训，作为专职导购的我有机会得到了专业知识的学习和导购技能的提升。一开始接收这样多的专业知识培训对记忆不好的我来说并不容易，但正因为这样让我觉得更加要通过这些专业知识来提升自我能力，这样才能使自己在激励的竞争中立于不败之地，不然公司在进步而自己原地踏步，早晚会被淘汰。经过一段时间的学习以及公司的悉心培养，让我成为了一名合格的内衣专职导购。

从担任专职导购到现在快2年的时间了，现在的我有绝对的信心用专业的知识给顾客讲解内衣的穿戴、洗涤以及保养，并且让顾客挑选到适合自己且满意的内衣，久而久之我也拥有了自己的老顾客，每次到店来购买内衣都会来找我，在我看来，这是对我工作最好的认可。

从刚担任专职导购到现在，这一路走来，更让我坚信只有多点付出，才能多点收获，我从专职导购工作中获得了乐趣、自信，当我每卖出一件内衣时，都会有一份成就感，我会一直从事这份能给我带来快乐以及成就感的工作，我会做到“以此为乐，以此为业，以此为生”，我愿与我爱的工作共同进步，更愿意与给我带来快乐的xx共同成长。

伴随着新年钟声的临近，我们依依惜别了忙碌又充实的xx年，转眼xx年已到，我加入xx这个大家庭已经有一年时间，在这一年的时光里，岁月和386所有的伙伴们见证了我的从无到有，见证了我在xx的成长，对我来说，过去的这一年是我快乐工作的一年，是我不断成长的一年，是充满美好回忆的一年。

从xx年12月，我进入了xx这个大家庭，我从一名普通导购员逐渐成长为一名合格专职导购，我很感谢有一群可爱的小伙伴和xx这样一个平台，帮助我快速的适应工作并一步步走向成熟，回顾过去的一年，一切都还历历在目，仿佛还是昨天。也非常荣幸能在此分享我做专职导购的带给我的收获和感想：

（1）性格转变：因为以前的工作和现在基本不相关，所以当接触到服务这个行业我完全就是一张白纸。从头开始，刚到三福内衣区时我很不习惯，我觉得贴身内衣这些都比较私密，不知道怎么与顾客去做介绍和探讨。刚开始更不会主动去给顾客做指引，通过带训师傅以及门店管理团队的协助，我从开始的不知道、不主动到现在的我拥有了专业扎实的知识和技能。同时也明白导购员的真正含义就是一定要做好引导顾客购买到称心如意的商品。专职导购就是要有专业的基础知识和技能。

（2）有目标的做事：目前我们承接的单品也比较多，如主推品、新品、畅销品，到现在的爆款。我们每天都会承接到销售助理下达的指标，在指标的完成过程中我们做到相互跟踪、主动咨询且达成一致的目标。不但提高了工作的效率，也促使了我养成有计划有目标的做事风格。

(3)勿以事小而不为：这是去年的一次经历，现在回想起依然记忆犹新。我记得当时这位女顾客是需要我们家的睡衣，我都把我们家符合她要求的睡衣都推荐了，她就是各种挑剔，最后她却告诉我说去我们的另一个店看看，我当时有些失落。后来隔了没多久，她又回来主动找到我说：“你还是把之前我喜欢的那款给我吧，她们家的服务没你们好，我还是到你们店来买”。就这样，我知道热情服务很重要，从小事做起，一定会有不一样的结果。

由衷的感谢伙伴们的帮助和支持。在每次商品部的买手巡店指导工作时她总是很亲切很耐心的给我做指导和培训。正因为有她们的帮忙以及协助我才会做得更好。

同时，希望能用我的绵薄之力为xxx店做点贡献，目前我也知道自身还有很多需要学习和成长的地方。我会在以后的工作中努力学习：譬如在我的专业知识和导购技巧上多专研，认真的服务好每一位顾客。认真学习的同时多总结和分析自己的不足，努力成为一名优秀的专职导购！同时作为内衣部带训师的我，我会做好带训师工作，带训出更多合格且优秀的导购以及储干人员。

最后，我很感谢xxx所有伙伴，我的收获离不开你们的帮助和支持，希望在xx我们一起努力，一起突破，创下新高！同时也祝愿公司的业绩蒸蒸日上,在新的一年里迈上新的台阶！

**导购工作心得体会篇十**

瓷砖导购员是一个兼具销售和服务的职业，我在这个职业上已经工作了三年。在多次的接待客户和处理售后服务中，我有许多感悟和体会。在这篇文章中，我想向大家分享我在这个职业上的心得和体会。

二、了解客户需求和提供专业建议。

与客户沟通是一个导购员最重要的工作。在接待顾客时，我们不仅要了解他们的需求，还要有足够的专业知识，为客户提供最佳建议。我经常询问客户的装修风格、预算和使用环境等，从而帮助他们选择最适合的瓷砖。同时，我也提供一些瓷砖的技术知识，比如瓷砖的抗压性、吸水性和颜色搭配等，以便客户能够更好地了解选购瓷砖。

三、提供优质服务和售后服务。

提供优质的服务和售后服务是导购员的另外一个重要任务。我们的工作不仅仅是选择瓷砖，还要帮助客户解决可能出现的问题。这通常需要我们在装修过程中经常主动与客户保持联系，了解他们的瓷砖使用情况，并给予相应的建议和帮助。当瓷砖出现问题时，我们也需要及时跟进和解决问题，让客户能够得到及时的回应和售后支持。

四、保持自我学习和提高。

由于市场竞争激烈，作为瓷砖导购员，我们需要对市场趋势和发展趋势进行不断了解和学习。这包括对新型瓷砖的了解及其使用情况，对各种优质品牌的熟悉和了解，以及对不同工艺和技术的了解和实践。此外，我们还应该开发实用的销售技巧和方法，使我们能够更加成功地完成销售和服务任务。

五、总结。

总的来说，作为一名瓷砖导购员，我们需要与客户保持良好的沟通，并尽可能为他们提供最佳的瓷砖和最优质的服务。为此，我们应该不断学习和提高，使我们更加熟悉市场，更好地满足客户需要，更广泛地实现我们的职业价值。我非常庆幸自己能够从事这样一项有挑战性的工作，并愿意在未来继续为客户提供更好的服务。

**导购工作心得体会篇十一**

加盟公司前，要做好代理品牌的市调，否则就是方向不对，努力白费。

因为在化妆品行业，你拿着一款陌生品牌，想大规模引导当地消费习惯，开单难上加难，咱们只能顺应消费习惯，做锦上添花的事情，根本做不了雪中送炭的推介!

2、只做优质产品。

公司选产品五个原则：a、中高端品牌;b、产品在当地知名度高;c、有大量用户群;d、质量可靠效果好;e、当地有一定使用历史。

3、岗位是跑渠道招商和加盟;。

一线城市攻略：一线城市北上广深，多以厂家和大批发商为主;。

4、公司支持力度大，重视服务，信誉度高。

做好准备，以大牌厂家的业务目标来切进行业。

5、进军化妆品行业，要做到四个积累。

结交行业牛人，几个牛人抱团一起做事。

a、积累人脉资源：

主动结交线上线下各路销售渠道;行业牛人;厂家oem代加工等人脉。前期特别要交往各省市数一数二的日化店、美容院老板和店长以及有影响力的ba老师等。尤其应该单爆一个省的渠道人脉，后期代理产品能很快铺货，创收。

b积累行业经验：

·有打造“爆款”的能力，一个应季爆款，能带来几十万利润;。

·成长为店面销售、招商和在线销售三合一高手。

c、积累投资：

化妆品行业创业，要有投资，白手起家不太现实。

d、积累行业技能优势：

行业最重要的是服务，特别是受电商冲击后，拓展和留住客户更加需要;。

自学或请教高手，学习化妆品美容保养技法，无论是打工还是创业，都能在销售过程中为客户提供增值服务。

6、注意：提防拿我们的努力当炮灰。

不论是代理境外还是国内化妆品牌，要提防厂家取消我们代理资格，或每年都有新厂家冒出来，我们代理新品猛打猛冲，然而开拓一个市场很难，没打开市场，则赔钱陪时间;打开市场，就怕厂家见钱眼开，舍掉一个商，招来100个商，当炮灰不值当。

a如果没有厂家的人脉，尽量不要做代理商，除非有赚快钱的机会。

b如果想加盟美容连锁店创业。

c如果自身没有优势，请不要投资作美容院或养生馆;。

d如果没有数量级的粉丝群，在“淘宝”开化妆品店铺，赚钱难，因为电商消灭了暴利，销售模式又不起量，长此以往，非“创业”上策。

**导购工作心得体会篇十二**

谈起内衣店导购员（也称为促销员或者店内顾问等），所有的销售人员都不陌生，因为绝大部分企业/厂家/公司在销售终端都安置有相应的导购员，尤其是在ka卖场/超市更能体现出来，一个ka卖场/超市的导购员的数量远远超过该卖场/超市的正式员工，很多卖场的理货工作基本上就是各个厂家的导购员来完成的，而作为厂家的导购员，是厂家终端销售的一线销售人员，是直接代表厂家的，各厂家对导购员的培训也是很重视，导购员的重要性就不言而喻了，做销售的人员人人皆知。而就是这样一个目前比较庞大的且很重要的导购员队伍，她们/他们的工作现状让人担心让人忧。

现在的导购员大部分都是女性，结过婚的可能相对会好一些，而更多没有结婚的女性，在其工作的过程中，难免要结婚，生子，而一旦她们结婚，就会很容易辞退工作，跟着老公回其老公的家乡工作或者生活；而有些结婚后很快就要生小孩子，这样的情况下，导购员就会辞退工作，这些女性生理上的特征导致了导购员这个群体工作的不稳定型，所以很多公司也很无奈，不得不面临这样的状况。

大部分导购员的学历只有高中学历，相当一部分只有初中甚至小学学历，这种情况，只能靠自己更多的体力来获取薪酬，当然了，这里讲的都是相对的，不是绝对的，也不是说低学历的导购员就没有前途，只是机会很小，且只有很少一部分人。这里谈的都是相对来讲的多数。

这部分导购员的特点就是学习能力差，公司对其培训的效果会大大折扣，这些人基本上对工作方面的文字总结能力较差，相当一部分人都不会对工作进行文字总结，这样就限制了其自身的发展。当然了若是能靠自己后天的努力勤奋刻苦的学习，善于总结，善于思考，还是很有机会的，但是这样的导购员少之又少。基于以上现状，导购员的薪酬一般都会偏低，拿不到好的薪酬，工作自然没有激情，没有激情就会陷入消极的工作状态，这样就导致了其工作的局限性。

有一个厂家的促销员学历低，但是也在公司工作了3年多了，自己也没有什么追求，反正每个月都拿这样的工资，自己就慢慢的学会了耍“油条”，没事的时候就找很多理由向公司请假，甚至有时候欺骗公司（自己根本没有到卖场上班，而等公司打电话或者到卖场走店时问其他促销员时，其他人都会说该导购员去洗手间了等等诸如此类的借口），而该厂家的销售人员又很少到该门店去巡查，所以该导购员到现在还是这样情况，经常不来上班，欺骗公司。

大部分公司对优秀导购员最多也是给予适当的物质奖励或者精神奖励，但是很少给予导购员一个发展或者提升的机会，这就会造成了导购员在一定程度上不思进取，做一天和尚撞一天钟—得过且过。导购员说的好听些是企业/公司在终端一线的销售人员，但是很多企业/公司根本就没有把导购员当成是自己公司的正式在职员工，基本上都是委托第三方进行管理和考核的，这一点就注定了导购员的职业发展没有太大的机会，而作为导购员，其实她们也很清楚公司都没有把她们当成是公司的正式员工，或者至少和负责她们的公司销售人员的隶属性质一样（都属于公司的正式员工），所以她们从一进入该公司就没有考虑过自己的长远发展规划，而是能做就做，毕竟自己的学历，自己的家庭出身（相当一部分来自农村，都是出来短暂打工的）也注定了公司不会给自己太多的机会和发展空间。

无三金保障（养老/医疗/失业），大部分企业/公司都是委托第三方或者自己的经销商进行导购员考核和管理，根本不会给导购员缴纳相应的三金（社保等），这样对于导购员来讲就没有相应的保障。

无用的培训。说这句话的时候我也是讲的相对，而不是绝对，因为大部分导购员对于公司各种各样的形式的培训不感兴趣，即使有一部分导购员培训时挺感兴趣的，过后也起不到相应的作用，非常简单，自己再怎么努力，再怎么进取，自己在公司没有发展前途，很少听说哪个公司给促销员设定了一个职业发展规划（如：导购员—理货员—销售代表—城市主管—城市经理—区域经理—大区经理—营销from总监），至少作为笔者来讲，很少听说，讲的悲观一点，就从没有真正见到哪个公司有这样对导购员的职业发展规划。在这种情况下，导购员也都有自知自明，你公司再对我们进行培训，其目的也无非就是想让我们工作进取一些，销售多提升一些，即使有些培训对其人生态度/生活的启发进行专题培训，其实结合到她们自己现实的实际生活和工作，意义也不大，因为她们的很多自身因素和社会因素注定了她们不可能如培训师想象中的那样。

为什么这样说，因为笔者四年前也是这样认为：只要对导购员进行一系列的，系统的专业/专题培训（工作技能/产品知识/人生哲理/为人处世/生活态度等等），导购员一定会发挥巨大的效应，而经过近1年的无数次的，各种各样的培训，其效果还是不大，老的导购员按部就班，该怎样还怎样，新促销员可能会相对好一点，但是时间一长也和老的导购员一样。唯一的办法，就是让各企业/公司对导购员从本质上重视起来，给予其一个发展机会和合理的发展空间，再加上各种培训，可能才会有一定的效果。

当然了，也不是任何培训一点用途也没有，只是没有公司/培训师们想象中的那么好而已。对于导购员的考核和管理更多的也需要一个合理的制度来完善。

很多新上岗的促销员，往往工作不到3天就因无法忍受巨大的工作压力而提出离职，这也是导致其频频跳槽的主要原因之一。

工作强度过大，因为自己的学历低等客观原因，自己也愿意忍受，可是有些导购员就是无法忍受商场那些正式员工对她们的那种态度，在很多商场里面，商场的正式员工往往不把导购员当人看，把导购员唤来唤去的，稍不顺从就破口大骂，甚至有些会被投诉到厂家，或者要求你离职……在这种情况下导购员也会选择从事其他行业。而这样一来就造成了现在导购员频频跳槽，工作极其不稳定的现状。

以上几点仅仅是导购员的工作现状的掠影，其实还有很多很多，而导购员的工作现状不容乐观，这也就造成了很多企业/公司挖空心思寻找对导购员的培训方法/方式，，而这些都不能治本，要想真正的实现导购员的个人价值，要从每个人销售人员开始，人人来关注导购员，人人来关心导购员，公司来关心导购员，把导购员的发展纳入到公司的体系中来，真正的为导购员的职业发展给予一定的规划，让这个群体看到希望的曙光，看到自己的价值被公司/销售负责人所认可，所肯定。真诚的来关怀我们的这些终端的一线销售人员；另外那些商场/商场负责任/商场正式员工也要真心来关怀导购员这个群体，没有她们，你们的人员成本就会大幅提升，没有她们的辛苦工作，哪有你们的轻松，不要不把她们当人看，而是要真正当成自己的兄弟姐妹来看待，人人平等，相互尊重，和厂家一起谋划导购员的职业发展，对导购员的贡献给予肯定，只有我们解决了“本”的问题，才能真正的起到治本的作用。

最后笔者再次呼吁广大企业/厂家/商场和销售负责人，我们所有的人一起来关注导购员，关心导购员，真正的为导购员的利益去考虑，让她们的人生价值得到认可和肯定，我们一起携手，共创美好的未来。向工作在一线的导购员表示衷心的感谢，也再次祝愿所有导购员今后的工作会越来越好。

**导购工作心得体会篇十三**

我十分珍惜电白县百乐门歌会这个机会，在工作中，克服自己胆怯的心态，并积极配和客户达成最后的交易。

在百乐门工作的时间虽然只有短短的几个月，也暴露出我的很多问题。首先，我对服装的了解程度不够，对服装材料、颜色、款式、等等方面没有足够多的耐心去深入了解和研究，导致在对顾客介绍服装时不能做到尽兴详细，客户满意度有待提高；其次，缺乏自信，没有足够的气场，言语表达能力欠缺。

这两个月的时间，让我深深体会到，工作中没有完善，做就要做好，马虎不得。

从不懂到懂，从从迷惑不解到豁然开朗，我会有更多的领悟和体会。我感谢公司，感谢我的师傅，感谢我的客户，感谢身边的好同事，正是他们使我从一个对服装行业一无所知的人逐渐成长。

机遇不等人，时间不等人，金钱不等人。而作为电白九隆的百乐门，有着一批优秀团队和不懈努力的个人，他们是我们学习的榜样。在新的半年里，我会以新的更饱满的热情投入到工作中去，在五月的阳光里收获成功，收获希望。

**导购工作心得体会篇十四**

进入\_\_从事导购工作已经有两年多了，在这两年时间里，通过公司的培养及自己努力的学习，使自己的销售能力有了较高的提升。现在就我自身的销售经验及销售心得与大家做个分享。

我们每一天都在面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，所以我们首先应该给自己的定位要高，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，适当的为顾客提供良好的服务、建议和帮助，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建议和希望反馈给企业，以便更好的服务于消费者。产品固然重要，但我们肩负的责任更重要，因为产品自身是不能与消费者沟通的，只有我们才可以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”的理念通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，为他们提供适合的\_\_产品是我一直坚持的。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，让顾客接受并信赖我们的产品。因为作为导购员就是要引导消费者进行消费，我们必须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择我们的产品。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、具备良好的学习能力。我们要具备良好的学习能力，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提供的培训机会。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，我觉得一定要多学习，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美好。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，保持好心态，永远用最真诚的态度去面对工作和顾客，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，时刻保持一种积极向上的心态，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。我会一直从事这份我热爱的工作，通过自己的努力，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，还要能向顾客推荐服装，以引起顾客购买的兴趣，在推荐服装时，我们可以运用以下几点：

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.重点要简短。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，不可千篇一律，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。

**导购工作心得体会篇十五**

20xx年已经过去，新的一年又在展开，作为一名服装导购员，现将自己的工作心得及心得心得如下，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，还要能向顾客推荐服装，以引起顾客购买的兴趣，在推荐服装时，我们可以运用以下几点：

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、重点要简短。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，不可千篇一律，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心得，在以后的导购中，我将会及时做好计划及心得，以便更好地做好服装导购工作。

**导购工作心得体会篇十六**

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，下面总结一下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

销售珠宝相对于其他商品人流量较少，珠宝营业员经常在很枯燥的等待。如果是专业店就应给营业员一个好的环境和气氛，如放些轻音乐及一些专业杂志。在顾客未进入店内时，无须长时间地笔直站立。而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”。如果是综合商场，营业员就应时刻准备接待顾客，当有顾客步行于珠宝工艺部时要尽可能地采取措施引起顾客对你柜台的注意，如做出拿放大镜观察钻石的动作，拿出某件商品试戴等等，这样就可能会使顾客产生对你柜台的兴趣，实际上就是一个小小的广告。

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，亦可问候一下，但不宜过早地逼近顾客，应尽可能的给顾客营造一个轻松购物的环境。当顾客停留在某节柜台并注意去看某件饰品时，你应轻步靠近顾客，建议不要站在顾客的正前方，好的位置是顾客的前侧方，这样既减轻了面对面时可能造成的压力，也便于顾客交谈，因为侧脸讲话要比面对面时顾客抬头给你讲话省力的多，而且也尊重顾客。另外，营业员还可以劝顾客试戴，这就要求给顾客一个不戴难以挑选合适首饰的信息，同时还要打消顾客怕试戴后不买可能遭到白眼的顾虑，从而毫无顾虑地让你拿出首饰来。

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。许多营业员当顾客提出拿某件首饰时，便机械地打开柜台，拿出后便递交顾客，个别的夸一下款式。其实当你开始拿出钻石首饰时，首先应描述钻石的切工，而且要用手不停地摆动钻饰，手动口也动，把该描述的话基本说完在递给顾客，这样顾客很可能会模仿你的动作去观察钻石，并且会问什么是“比利时切工”，什么是“火”…….营业员便可进行解答。这样的一问一答，是营业员展示珠宝饰品的技巧，不要只是局限在自己的描述中，这样容易产生枯燥五味的感觉。在顾客挑选款式出现挑花眼的情况时，营业员应及时推荐两件款式反差较大，且顾客选择观察时间较长的饰品，应重新描述二者款式所代表的风格。这样容易锁定和缩小顾客选择的风格和范围。

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。当一位女士戴上新买的一枚钻戒去上班，总是希望引起同事们的注意。当别人看到这枚钻戒后，她便会把所知道的有关钻石知识滔滔不绝地讲一遍，充分得到拥有一颗钻石的精神享受，同时她也在为你做广告。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”。但如果你不管顾客是否愿意听，不分时机的讲解珠宝知识，也会招来顾客的厌烦。因此时机很重要，在销售的整个过程中抓住机会，尤其是当顾客提出质疑时。

5、引导消费者走出购买误区，扬长避短巧妙地解释钻石品质

由于有些营销单位的误导，使许多消费者购买钻石时要求产地是南非的，且净度是vvs级的，评价是极好的等等。遇到此类问题营业员既不可简单地说没有，也不应毫不负责地说有。比如当顾客问有无南非钻时，我们可以先肯定说有（否则顾客可能扭头就走），随后再告诉消费者实际上钻石的好坏是以4c标准来衡量的，南非产量大，并非所有钻石都好，而且世界上大部分钻石均由戴比尔斯进行统配，倒不如说我们的钻石均来自戴比尔斯。对于钻石的品级，营业员在给顾客拿证书时，应首先掌握主动权，即在递给顾客前先看一下，并根据品级扬长避短地先对钻石做一肯定，这犹如给人介绍对象，假设把净度当作身材，白度当作长相为顾客去推荐，结合钻石分级原则和条件以及价格比说服顾客。

6、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。

7、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。”此话立即引起顾客注意：“为什么？”“这是因为钻石的硬度非常硬，比红蓝宝石硬140倍，比水晶硬1000倍（这可能又是她办公室的话题），如果堆放在一起就会损坏其他宝石”。……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”，“愿这枚钻石带给你们幸福一生”等等，要讲“情”字融入销售的始终。

8、总结销售过程和经验

对于顾客进行分析归类，对于特别问题及时向上反映。与同事进行交流，寻找不足，互相帮助，共同提高。

最后要谈的是职业道德，那就是要诚信，严禁欺诈、以假充真、以次充好的恶劣行经。要视顾客为亲人，只有这样才能诚心诚意地对待顾客。其次是同行间不搞不正当竞争，相互诋毁，有些营业员靠贬低别人拉生意，殊不知是在贬低自己。首先你可能会同样遭到众多同行的贬低，其次也可能会遭到顾客的贬低。所以讲，诚信有利于别人，更有利于自己。

[]进入xx从事导购工作已经有两年多了，在这两年时间里，通过公司的培养及自己努力的学习，使自己的销售能力有了较高的提升，。现在就我自身的销售经验及销售心得与大家做个分享。

我们每一天都在面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，所以我们首先应该给自己的定位要高，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，适当的为顾客提供良好的服务、建议和帮助，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，心得体会《》。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建议和希望反馈给企业，以便更好的服务于消费者。产品固然重要，但我们肩负的责任更重要，因为产品自身是不能与消费者沟通的，只有我们才可以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”的理念通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，为他们提供适合的xx产品是我一直坚持的。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，让顾客接受并信赖我们的产品。因为作为导购员就是要引导消费者进行消费，我们必须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择我们的产品。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、具备良好的学习能力。我们要具备良好的学习能力

**导购工作心得体会篇十七**

从之前的实习四个月到毕业后工作，十个月时间，回顾这十个月来的工作情况，扪心自问，从懵懂无知到对公司、产品和行业的了解，还有对工作职责的认识，对客户的了解，在领导和同事的大力帮助和支持下，自己立足本职工作，恪尽职守，兢兢业业，任劳任怨。对客户的基本情况，如结构体系、决策权等等，有了大致的了解，现将毕业以来从事销售工作中的目标和职责总结如下：：

第四、严格遵守公司的各项规章制度，完成领导交办的所有工作;。

第五、积极广泛收集市场信息并总结，发掘新的销售机会;。

第六、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，牢记三项要务：客户、公司、自己。

明确了自己的职责，就能很好的衡量工作好坏。自己在从事业务以来，从工作中一点一滴做起，严格按照职责中的要求来执行。

首先，从商务礼仪方面入手，在拜访客户的过程中需注意和具备的基本素质，如电话礼仪，怎么去约见客户，怎么给客户送礼，在客户拒绝时怎么平和的去交流，还有在和客户见面的过程中注意的礼仪和说话方式方法，怎么快速了解客户的基本情况和我们所需要的项目信息等等。

其次，着手公司的产品，只有对产品了解了，才有坚实的后盾去和客户交流，有共同的话题，能很好的切入进去，产生共鸣。对于我司主要是风电变流器和光伏逆变器，对其结构和原理了解情况，当然还包括一些零部件情况，目前很多业主关心器件的选型这块。另外还有就是一些拓扑图，如我司在低压穿越、三相不平衡方面具有一定的优势，那么我们是怎么实现的呢?诸如类似较为深入的问题在后续都要加紧学习。

再次，分析客户信息并适时制定方案，针对该客户如何获得其支持。和领导及同事勤沟通、勤交流，请教遇到的困难，目前存在问题及应对方案，以求提高。

最后，在日常的事务工作中，自己在接到领导安排的任务后，积极着手，在确保工作质量的前提下按时完成任务。

总之，通过十个月来的实践让我认清楚了作为销售员获得客户的认可和拿下订单至关重要。

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！