

2023年服装导购工作心得体会 服装导购员工作心得(精选8篇)

培训心得的撰写可以促使我们思考，在实践中发现问题、解决问题，提升自身的能力素质。通过工作心得的总结，我认识到自己在项目管理方面还存在一些不足。因此，我决定学习项目管理知识，提高自己的项目管理能力。

服装导购工作心得体会篇一

时间匆匆，转眼已快4个月，回顾过去的3个月，真是百感交集。要总结的实在太多了，现简单述职如下：

偶然的机会我干了服装导购这个工作，不知不觉已有三个月了，服装销售这个工作对我来说并不是很陌生，在此之前，我于1996年在新千年春天箭牌服装专卖店实习了一个月，从刚开始准备货品，上架，陈列，介绍产品，到最后销售，得到了相当的学习和积累了经验。有了上面的经历，干起服装导购员这个职业就显得轻车熟路了很多。

我总结了一下，用简单的几个字开头：

一、基本工作

作为服装导购员，我们的工作偷不得马虎，来不得半点虚假，顾客永远是对的，我们作为导购员，只有面带微笑的耐心解释才能得到客户的认可。

二、销售技巧

最基本的销售技巧莫过于掌握购物的流行趋势，了解认识衣服的材质，颜色，款式，价格，还要了解进货渠道，只有知己知彼，才能百战百胜。

在零售行业，与客户的关系通常只是买卖关系，单纯的付钱买货。但卖衣服则不同，做好衣服，特别是高档服装，往往需要与顾客建立良好的关系，才能真正的达到销售。这个关系除了在购买过程中建立起来，还可以提前预约，赢得客户的信赖，才能让客户更放心的下单，帮助我们赚更多的钱。

三、售后服务

我也遇到少部分“高素质”的客户，他们的“圆滑”让我们倍感压力。对于这样的客户，我们“很抱歉”拒绝为他们服务。当面对不在“约定”时间提出异议时，如果顾客出乎意料的说：“这是最后一双了”，或者“这是最后一件了”，这时，我们不能说“不是卖完就没有了”，因为这样会“暗示”顾客这里没有他想要的尺码，而且这双鞋也不会有了。我们能说“很抱歉，这双已经被别人买走了”或“非常抱歉，我们已经售完。”

当顾客对某件产品表示疑虑时，我们不能说：“这质量不行，我卖了那么多年，从来都没有人拿来退换。”或“这衣服不流行了”等，这样会给顾客造成一种“好像”和“几乎”的错觉。我们应该很专业，很“从容”的告诉顾客：“这材料是麻的，所以穿着非常舒适。”或“这是毛料，穿在身上非常暖和。”等等。

三个月的实习，我学会了很多，但我知道还有很多的学问要学，没有了绿叶的衬托那可怕的果实也将失去光彩。再见了，我的顾客们，再见了，我的同事们，再见了，我的顾客们，谢谢你们让我学到了那么多。

服装导购工作心得体会篇二

我是一位服装店的导购员，这份工作不仅需要我了解潮流趋势和品牌信息，还需要我与客户建立良好的关系。通过这段时间的工作，我获得了不少心得和体验。

首先，作为导购员，我们不仅要懂得如何去推销我们的产品，还要懂得如何去了解客户的需求。只有了解客户的需求，我们才能更好地为他们推荐适合他们的产品。而这需要我们去用心观察，特别是在客户浏览商品时的一些微动作和表情。

其次，与客户建立良好的关系也是非常重要的。我们需要真诚、热情地对待每一位客户，无论他们是否购买我们的商品。有时候，客户需要的不仅仅是一件衣服，更是一种被尊重、被关心的感觉。

此外，作为导购员，我们还需要不断学习和更新我们的知识库。潮流趋势是不断变化的，我们需要时刻保持敏锐的洞察力，才能更好地为客户提供服务。

最后，我认为在导购员的工作中，最重要的是要保持自信和积极的态度。我们不仅要对自己销售的产品有信心，更要对我们的品牌和服务有信心。只有自信才能吸引客户，才能让客户信任我们。

在这个竞争激烈的市场中，作为导购员，我们需要不断提升自己的专业技能和服务水平，才能更好地为客户服务，让我们的店铺更具有竞争力。

服装导购工作心得体会篇三

自从我大学毕业后，我就开始进入服装导购员领域，这是一个完全不同的世界，充满了挑战和机遇。在这篇文章中，我将分享我的工作经验、学习心得，以及对未来的展望。

首先，我的导购员工作经历始于一个相对小的服装店。在这个环境中，我学会了如何与顾客建立联系，了解他们的需求，并帮助他们找到最适合他们的服装。我了解到，导购员不仅需要了解产品，还需要了解客户，以便提供个性化的服务。

在这个岗位上，我遇到了许多挑战。例如，有时候顾客会非常挑剔，这让我感到压力。但是，我学会了如何处理这种情况，通过积极的沟通，最终都能达成一个双方都满意的解决方案。

在这个过程中，我也学到了很多关于人际交往和沟通的技巧。我开始明白，良好的沟通不仅仅是信息的传递，更是情感的交流。我开始关注每个顾客的需求和情感需求，尽力为他们提供最好的服务。

在学习和成长的过程中，我也发现了一些有用的工具和技巧。例如，使用数据化管理工具可以帮助我们更好地跟踪销售情况，预测趋势，以便更好地调整商品策略。此外，了解基本的销售技巧，如如何处理客户的异议，如何给出合理的价格，也是非常重要的。

回顾我的工作经验，我深刻地意识到，良好的服务态度和专业的产品知识是赢得客户信任的关键。同时，持续学习和适应变化也是成功的关键。

展望未来，我希望能够在服装导购员的领域继续发展，提高自己的技能和能力。我也希望能够探索更多的销售技巧，更好地服务于我的客户。同时，我也希望能够学习更多的产品知识，更好地理解我的产品，以便更好地推销它们。

总的来说，我的服装导购员工作经历是一次宝贵的经历。它让我学会了如何与客户建立联系，如何满足他们的需求，如何处理挑战，以及如何持续学习。我相信，这些经验将对我未来的职业生涯产生积极的影响。

服装导购工作心得体会篇四

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。

服装导购工作心得体会篇五

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.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.

服装导购工作心得体会篇六

编者语：导购员在服装销售过程中有着不可替代的作用，他代表着商家的外在形象，更是加速着销售的过程，因此想成

为一名合格导购员需要具备更多良好的素质！要怎么才可以做好一名合格的导购员呢？请您阅读本站为您归纳的总结：

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。

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。

我们不仅要去做他的生意，还要去做他身边朋友的生意，不仅做他今天的生意，还要去做他永久的生意，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客相对有关的知识，和顾客聊天的时候能找到共同话题，顾客形形色色，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”。下面可以提供一些我们在销售过程中总结的一些接近客人的方法：

一、提问接近法

您好，有什么可以帮您的吗？

这件衣服很适合您！

请问您穿多大号的？

您的眼光真好，这是我公司最新上市的产品。

服装导购工作心得体会篇七

我在培训之前，只要有时间，我就会在商场里观察店员销售，时间久了，我发现，很多商场的店员在销售的时候，都很容易犯两个错误：1. 顾客看哪个功能就讲哪个功能，没有自己的思路，反而让顾客引导导购的思路。2. 顾客刚拿起手机，就迫不及待的讲产品的功能，忽略了顾客的需求。很明显，犯这样错误的导购，肯定不是销量很好的导购，那么作为培训讲师的我们，有责任帮助导购改正这样的错误，但要改正这样的错误，像上面所说的只讲公司企业文化和简单的产品知识，肯定是不行的。其实，要解决这两个问题，只要找出顾客做关心的卖点，就能避免这样的错误。

要找出顾客关心的卖点也不难，店员只要问问顾客就可以了。我们现在假如遇到了一个年轻的顾客，对于年轻的顾客，买手机现在关注的无非就是上网，听音乐，拍照，游戏等这些卖点，我们只要让顾客做个选择题，就可以把顾客的关注点问出来的。例如：“美女，你平时用手机除了接打电话发短信，上网聊天的时间比较多还是听音乐的时间比较多呢？”像这样的问题，顾客能给你的也就四个答案，我喜欢上网，我

喜欢听音乐，我这两个功能都经常用，我这两个功能都不用，但不管顾客怎么回答，店员接下来的讲解都会有针对性，即使得到的答案是两个功能都不用，那就讲打电话和发短信的优势好了。

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，对客户优质服务等。

所以，服装导购员的能力提升直接关系到服装企业的发展，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：

由于很多企业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，都喜欢找年轻漂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。

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,越详细越好,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至关重要.

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,导购员的统计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.

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.

服装销售行业的培训可谓是五花八门,而每一个门店的导购员也是去了又来,员工流动频率平均在3到5个月。又因为每一个品牌的管理者的个性与能力差异,很多终端导购的培训经常是不培训很贵、培训更贵、没有绩效考核的培训更是贵上加贵的现象!

服装产品销售不同于其他产品销售，不是学会了和顾客周旋、记住了价格、记住了性能面料那么简单的就能把衣服卖掉。假如你还在使用这样的方法还能销售业绩做得好，那说明你是幸运的(这种现象通常是超市或大卖场的做法)。因为你的顾客对服装的需要还停留在原始的着装功能需求上！

还有一些老板希望既然培训,那么马上就要见到效果，否则说明你的培训不专业。培训可以马上见到效果往往会有两种现象：1培训多是激励和简单的话术培训，受训者当时的激情较高，用当前学的几句可以套用的语言，提升了销售信心，可以马上见到效果。2培训时采用实地带教的方式，有培训老师带领公司原来被提拔起来的销售骨干，学习教练技术，由于销售骨干本来都是销售高手，加上马上现学现练的授课方式，往往可以带动店铺几天的业绩。而培训师走后，由于服装公司内部缺乏对所培养的中层的执行管理，培训过后店铺销售就会恢复原样。

大部分老板忽略了员工职业乐趣的培训，认为服装销售是一个简单的职业。会不会销售全凭个人爱好和兴趣。又因为降低了人员成本，通常舍不得花学费给导购员送出去培训。而较低的工资，通常可以招聘到适合做导购的人选很难。面对为了赚钱吃饭找来的导购人员，培训第一步首先应该是职业乐趣的培养！

职业乐趣主要是引导导购如何在销售过程中发现销售乐趣点，以及导购未来的职业成长梦想启发。销售乐趣点有自然产生的销售成交的成就感，还有通过销售沟通帮助每一个顾客达成自己的愿望，以及通过服装搭配改善顾客形象的造型作品的成就感受等。这些乐趣的培养需要一些专业知识的启发，让导购发现原来没有发现的职业乐趣，改变原来机械的上班下班的工作印象，让导购学会享受销售工作过程。这样的引导有助于导购员自己在工作中主动寻找成交方法，也让导购感觉到这份工作的充实；而导购职业的未来规划和梦想启发，可以为导购提供职业发展方向引导推荐，让导购员在日后的

工作中感觉到为自己职业生存与发展的重要性。只有让导购感觉到是为了自己工作才能从心里愿意最大程度的配合老板完成一些共同的工作目标。

因为大部分的服装导购员的成长经历中对服装消费形态的理解比较基础，认为服装需求就是商品购买需求，对服装商品背后的心理寻求、着装需求的动因了解很少。这也就不难理解为什么很多顾客都不相信导购员的推荐和语言了。

消费文化包括，目标顾客年龄与服装消费需求、目标顾客职业与服装需求、目标顾客气质风格与消费需求、目标顾客生活方式与消费需求等种.种目标消费群购买形态分析。让导购员从根本上看懂理解顾客的差异消费动机，更得体的把控销售过程中的沟通重点。而这样的销售会逐渐建立起顾客对导购人员的信任。导购也因此更加体会到职业带给的满足。

商品基本知识可以通过日积月累、死记硬背、严格考试来完成。很多导购员对商品的基础知识了解很少，顾客问起来还需要再去寻找资料，时间的耽搁会错失销售机会。

商品基本知识包括，各种面料洗护和特点、服装板型特点、价格、尺码选择等。

在销售过程中快速的反映应对顾客的种.种疑问，并能创造融洽的气氛来促进顾客购买，这样的顾客关系心理类的培训在当前算是最被重视的。因为这一部分是每一个人感触最明显的，在卖场工作第一天就可以让导购感受到。所以这部分内容的培训和书籍也是最多的。

在服装销售过程中，客户关系应对是不能单独存在的！也就是我们会看到一个导购在跟顾客销售沟通时，很圆融，可以用伶牙俐齿来形容，但是最终顾客还是没有购买。很多导购跟我说，“现在的顾客不知道怎么了，试了好几套也不买，任凭我怎么说不买，真搞不懂现在的顾客在想什么”。这是

典型的所谓从业5年以上的资深导购嘴里说出来的。销售过程中的客户关系处理是在了解顾客的需求上建立的，一个不关注顾客需求的关系处理是无效的。因此顾客关系处理的种种变化应该建立在真实的顾客需求上才会有效。

服装搭配技术如今也已经被很多服装经营者重视，只是苦于搭配能力一般，又不能总结出实用、简单又专业的搭配理论来，因此目前的很多搭配销售通常是仁者见仁、智者见智的。大部分导购都是凭着自己对搭配的理解来为顾客搭配衣服。一个适合顾客的搭配可以促进顾客连带购买，而不适合的搭配顾客会一件都不买。如今的顾客个性化审美现象越来越突出，尤其高端的服装品牌更是明显。

服装导购工作心得体会篇八

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，越详细越好，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至关重要。

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，导购员的统计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。

4. 作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. 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.