

# 导购年度总结报告(模板10篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢?下面是小编带来的优秀报告范文,希望大家能够喜欢!

## 导购年度总结报告篇一

时间飞逝,转眼间又是一个年头,回首去年年这一个年头,可以跟自己稍微安心的说句,这一年没有是一个收获颇多,让自己感觉较为踏实的一年。

去年自己有幸加入了七色纺这个大家庭,还是在自己喜欢的营运部门工作,虽然不是新毕业的大学生,毅然还是有种好奇和忐忑,因为毕竟是第一次做内衣方面的,带着一颗学习和进步的心,开始了这一年的生活。今天回首一年来的风风雨雨,有紧张,有感慨,更多的是喜悦。如果让我总结这一年的收获和进步,是闯四关。

先要分析原因,再提出解决方案。在刚进营运部时,在打造教练店,我和彭吉负责打造内江交通路店,有一次在我们中午12点多达到门店后,前面的架子已经空了许多却无人补货,而店长此时不在店里,其他的人都在聊天。我(表情有点不高兴)就比较着急,直接叫了导购和我一起把货补了,而当时差点发火。当时多亏彭吉把我拉住,叫到了店外和我沟通。告诉我首先要冷静分析导致没有补货的原因是什么,然后我们该怎么来做。店长回来后我们了解到,首先是因为职责分工不明确,大家不知道自己的工作职责,再者是因为店里只有店长,其余的都是导购,如果店长不在,没有统一管理,此后我们做了各岗位的工作职责范围,以及晋升标准等。下个礼拜再来时,这种情况就没有发生了。

我是一个北方人，在以前说话比较直接，常常只把自己的想法表达出来而忽略了别人的感受，没有达到预期的效果。在来到七色纺后，经过外训和向彭吉和陈经理还有其他同事等的学习，我学会了简单的与人沟通的技巧，首先明确我要沟通的人和同事关系以及要沟通的内容，其次知道其性格选，根据性格选择你要沟通的地点和时间。最后选择沟通的方式以及沟通的语言方式和语气。

在8月份开始有陈列小组陈列后，我一直埋头去工作，而没有把我知道的教给我的同事，导致在他来了三个多月后，我还是得在他独立工作的时候给他把好前关的沟通和后期的分析。反思后，我想我应该要把我会的东西教给他们，这时我就尝试着放手去让他做一些事情，让他承担起一些责任，而不是像以前一样庇护着。对新来的员工，我会先做好学习计划以及实践的内容，让他们明确知道自己的学习计划和目的。真正做到授之以渔，而非授之以鱼。

最后要说的是，通过近一年的学习，总结，自己认为首先要从宏观上去把握事情，从这些所有的每一步都要想好，脑子里有一个总体的框架，一定要把每一个点做好。在推动一项工作的时候，我总会去想一下，如何来做，什么时候做谁来做，通过怎样的方式来做，会达到什么预期的效果，如果错误，该怎么来改正，等等，让自己心思变得缜密，换一个角度和高度来思维。

最后希望在新的一年里，自己以全新的面貌来迎接新的挑战，希望自己能够跟同事们共同努力加油！

齐心协力，努力把做得更好。

## 导购年度总结报告篇二

时间飞逝，转眼间又是一个年头，回首去年年这一个年头，可以跟自己稍微安心的说句，这一年没有是一个收获颇多，

让自己感觉较为踏实的一年。

去年自己有幸加入了七色纺这个大家庭，还是在自己喜欢的营运部门工作，虽然不是新毕业的大学生，毅然还是有种好奇和忐忑，因为毕竟是第一次做内衣方面的，带着一颗学习和进步的心，开始了这一年的生活。今天回首一年来的风风雨雨，有紧张，有感慨，更多的是喜悦。如果让我总结这一年的收获和进步，是闯四关。

## 一、面对问题要冷静而不应该急躁

先要分析原因，再提出解决方案。在刚进营运部时，在打造教练店，我和彭吉负责打造内江交通路店，有一次在我们中午12点多达到门店后，前面的架子已经空了许多却无人补货，而店长此时不在店里，其他的人都在聊天。我(表情有点不高兴)就比较着急，直接叫了导购和我一起把货补了，而当时差点发火。当时多亏彭吉把我拉住，叫到了店外和我沟通。告诉我首先要冷静分析导致没有补货的原因是什么，然后我们该怎么来做。店长回来后我们了解到，首先是因为职责分工不明确，大家不知道自己的工作职责，再者是因为店里只有店长，其余的都是导购，如果店长不在，没有统一管理，此后我们做了各岗位的工作职责范围，以及晋升标准等。下个礼拜再来时，这种情况就没有发生了。

## 二、学会了与人沟通

我是一个北方人，在以前说话比较直接，常常只把自己的想法表达出来而忽略了别人的感受，没有达到预期的效果。在来到七色纺后，经过外训和向彭吉和陈经理还有其他同事等的学习，我学会了简单的与人沟通的技巧，首先明确我要沟通的人和同事关系以及要沟通的内容，其次知道其性格选，根据性格选择你要沟通的地点和时间。最后选择沟通的方式以及沟通的语言方式和语气。

### 三、授之以渔，而非授之以鱼

在8月份开始有陈列小组陈列后，我一直埋头去工作，而没有把我所知道的教给我的同事，导致在他来了三个多月后，我还是得在他独立工作的时候给他把好前关的沟通和后期的分析。反思后，我想我应该要把我会的东西教给他们，这时我就尝试着放手去让他做一些事情，让他承担起一些责任，而不是像以前一样庇护着。对新来的员工，我会先做好学习计划以及实践的内容，让他们明确知道自己的学习计划和目的。真正做到授之以渔，而非授之以鱼。

### 四、宏观把握问题的能力

最后要说的是，通过近一年的学习，总结，自己认为首先要从宏观上去把握事情，从这些所有的每一步都要想好，脑子里有一个总体的框架，一定要把每一个点做好。在推动一项工作的时候，我总会去想一下，如何来做，什么时候做谁来做，通过怎样的方式来做，会达到什么预期的效果，如果错误，该怎么来改正，等等，让自己心思变得缜密，换一个角度和高度来思维。

最后希望在新的一年里，自己以全新的面貌来迎接新的挑战，希望自己能够跟同事们共同努力加油！

齐心协力，努力把工作做得更好。

## 导购年度总结报告篇三

20\_\_年，在以罗经理为核心的新的领导班子的带领下，\_\_分公司在秉承前任领导优良工作作风的同时，根据分公司所处地理、人文环境及文化市场现状等因素，合理制订公司经营原则和策略，集思广义、各方联络、物尽其用，在图书市场不景气的情况下，战胜和克服重重困难，使教材教辅的销售在稳定增长的前提下，努力占有一般书销售市场，并且不断

研究和发现新的经济增长点，为未来几年工作的更好开展夯实了基础，赢得了人气。

一、圆满完成教材、教辅的征订发放工作，并且教辅销售又有新突破。

教材、教辅的发行销售历来是我们的“饭碗子工程”，是公司一切经济发展的前提和基石。教材、教辅的征订工作一直以来是我们\_\_分公司的首要工作，对此，领导重视，职工上心，促进了该项工作每年保质保量的完成。20\_\_年，在公司所属地区高中学校领导班子人事大变动及相关部门的征订协调工作困难重重的情况下，虽然我们暂时丢失了部分高中教辅的征订品种，但在罗经理和分管教材的刘副经理与教育部门的多方联络、协调和沟通下，增加了幼儿、小学和中学教辅新品种(语文读本、小学作文、小学英语试卷、初中各科试卷、高中英语写作等)的征订，使教辅的销售工作不降反增，实际完成教辅征订码洋967万元，比省店下达的736万任务指标超额了231万元，成功地变被动为主动，化不利为有利;继续加强和深化服务意识，在教材、教辅的征订和发放工作中，尽量做到对对方的要求有求必应、服务到位，建立起了店校团结融洽的合作氛围，不断地增进着彼此之间的友谊，为以后工作的持续性发展和良性运作奠定了良好的基础;另外，针对往年教材、教辅的结算拖沓、繁冗的弊端，20\_\_年教材科通过与各乡镇教委相关领导进行沟通，最终达成了由原先的以学校为单位进行结算改为以乡镇教委代收后统一交给书店的一致决定，并由此提前了分公司回收书款的时间，加大了各项书款的清收力度，使教材、教辅的结算逐步摆脱了往日的困境;此外，更加重视安全生产和灾情防范工作，实实在在地把每一项安全措施落到实处：在仓库安装了全方位监控装置，制作和张贴了大幅安全警示标语，对仓库每个角落随时清理彻查，坚决不留安全隐患，制定了仓库人员轮流值班制度等，切实把安全工作做到了抓紧、抓细、抓实，并且长抓不懈。

## 二、一般书、音像、电子产品的销售情况

20\_\_年，由于受销售市场萎缩和考核指标受利润限制等因素的影响，分公司的一般书、音像和电子产品的销售码洋比去年略有下降，但却获得了一定的经营经验，对来年工作的开展有一定的借鉴。

(一)在分公司所属十二个销售部门中，结合利润任务基数，共有书城、大客户一部、三部、四部及四个乡镇网点等八个部门超额完成了20\_\_年销售任务，其中韩庄网点拔得头筹，以完成比例124.62%的任务指标居于各部门之首，该部门负责人善于长期与该网点周边学校搞好关系，在完成教材、教辅销售工作的同时，积极向校方进行一般产品的销售。

(二)鲁桥镇网点在面对市场一般书销售低迷的情况下，积极向学校推销小学各年级口算题卡2999本，完成销售码洋37087.70元，最终超额完成了年度任务。

(三)书城在装修期间不能正常营业的情况下，与光明日报出版社在县城文化广场联合举办了\_\_县第一届光明书香节，实际销售时间为7天，销售图书额1573333.00元，从中获得销售分成15万元，最终完成了书城既定的销售任务。

(四)重点书的完成情况：中国通史系列多媒体光盘，全店销售88套，销售额161940.00元；《森林年票》单价99元，销售100套；配合县委宣传部开展国学教育，《弟子规》销售7267册，码洋567975.00元；新华字典56030册，码洋1114997.00元；十八届三中全会学习文件销售码洋为47272.10元；装备\_\_县妇联留守儿童站图书六千余册，销售额9.80万元；《走复兴之路，圆中国梦》销售码洋：280000.00元。

## 三、积极抓好员工素质培训，努力提高员工队伍的整体能力和水平

通过以上种种活动，使员工们无论从思想上还是业务技能以及文化水平上，都得到了极大的提升，增强了职工面对困难时的挑战决心和勇气，认识到在其位谋其事的责任感，增强了爱岗敬业的情感，使整个团队呈现出更强的凝聚力，干事创业的氛围更加浓厚了。

四、继续开源节流，厉行节约，坚持和发扬勤俭办企业的优良传统。

勤俭办企业历来是我们新华书店集团的光荣传统，近年来，在中央精神和习号召的指引下，分公司更加注重这一方针的贯彻和执行：加强本公司的财务管理，加大对财务人员素质的提高力度；继续执行公章管理制度、招待费管理制度、车辆使用管理制度、差旅费管理制度、办公用品管理制度以及水电费管理制度等，按照先申请，再审核，后批示的流程进行严格监督和制约，杜绝一切占公家便宜或浪费现象的滋生，使可变费用得以有效调控，把公家的每一分钱都花在实处，办出实事，体现了节约也是赢得企业效益的一种方法的精神实质。

五、对20\_\_年的预期和展望。

1、更好地完成省、市店下达的教材、教辅各项工作指标和任务，积极与教育部门沟通，建立友谊，增强合作，面对随时有可能变化的新形势新政策，全力以赴、积极面对，使教材发行工作始终能够平稳有序进行。

2、利用书城装修后整体环境的提升以及人员调整后员工队伍素质、协作能力的提高等有利条件，进一步加强一般书和其他商品的营销力度，努力争取到比去年更好的销售业绩。

3、调动大客户、业务科及各乡镇网点的工作热情，坚持多元化发展的营销策略，努力寻找新的经济增长点。

4、调整各部门人员结构，合理安排用工岗位，使每位员工能够做到在其位，谋其职，为公司发挥出最大的效应，做到人尽其才，物尽其用，钱尽其力，事尽其功，建立起一套科学完善的内部管理机制，做到人才的合理使用，为企业谋得最大效益。

5、继续坚持三下乡活动，增进分公司与地方政府的联系，增强新华书店这个金字招牌在人民群众心目中的影响力。

6、加强党风廉政建设，使党员干部时刻做到廉洁自律，保持整体队伍的纯洁性和先进性。

## 导购年度总结报告篇四

我从20xx年x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年的时间了。

转眼20xx年的工作，我收获很大，总结如下：

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，我们将如何接受他们。

以这样一份亲昵的态度面对顾客，顾客也会犹然感到亲切。

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，不仅能够提升销量，也能够使得导购、商场在客户中形成良好印象。

家具导购员的报价过程需要通过反复、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。

这些都可以证明你是一个专业的导购员。

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，让自己的开朗心情感染给顾客，使销售达到良好效果。

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 "，也可以适当有所改变，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。

## 导购年度总结报告篇五

我今年工作调动后，更加认真熟悉百货每种商品的功能、价格，积极向向店长、组长请教，努力提高使自己的业务能力，更好的干好本职工作。同时认真的参加超市组织的各项培训，深入领会，真正把所需的知识消化贯通再运用到工作中。

今年刚调到日化组的时候，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。半年多年的工作，使我得到了锻炼，日常工作逐渐得心应手。

我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，并向领导汇报……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在。

日常的工作中，对工作认真负责，态度端正，积极主动多干，少说多做，说到做到，对顾客热情积极，对工作团队严谨仔细。积极善于和同事领导沟通、协调，与同事们处理好关系，团结协作，共同完成各项工作任务。注重自己在工作中存在的不足，并积极改正。

超市工作繁忙，任务重。我努力克服种种困难，协调好自己的时间，积极参加知识竞赛、舞蹈比赛等各种活动，并在各种活动中取得了较好的成绩。

明年的工作将进一步加强和改进自己的工作，更好的完成本职工作。

### 1、严格遵守超市的各项管理制度

不迟到、早退、旷工，上岗要做到精神饱满，站姿端正，举止大方，按规定统一着装，佩戴服务证章，严格遵守的管理制度，积极努力工作。

### 2、进一步端正工作态度，认真完成本职工作

工作中能够服从店长、组长的安排，不讲客观条件、不消极怠工，有问题能与领导及时沟通。尊重同志，乐于助人，努力营造和谐的工作环境。一切工作能够以大局为重、以全局利益为重，坚决贯彻个人利益服从于集体利益的原则，扎实工作。

### 3、努力提高业务能力进一步积极参加超市组织的培训，认真学习，细致了解每种商品的功能、价格，更加熟悉产品，提高服务质量。不懂得多向店长、组长请教，力争使自己的业务能力更是一个台阶，更好的干好本职工作。

#### 4、团结同事，互帮互助

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，超市是个大家庭，我要积极主动和同事处理好关系，用积极的行动来感染周围的人，带动周围的人，一同积极做好工作，为超市的发展做出应有的贡献！

### 导购年度总结报告篇六

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。

- 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。
- 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。

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二部参加公司举行的《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成绩。

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。

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。

e□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！

第一， 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和谐，具有杀伤力的团队是我和我们所有的导购员的主要目标。

第二，热忱服务。要以饱满的热情面对每位顾客。注意与客户的沟通技巧，抓住客户的购买心理，全心全意为顾客服务。

第三，熟悉服装。了解我们商店每款服饰的特点，对于衣服的款型，模型，颜色，价格，面料，适合人群做充分了解。

第四，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。

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xx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。

## 导购年度总结报告篇七

在繁忙的工作中不知不觉xx月份就要过去了，回顾这一月来的学习和工作历程，作为xx百货公司的一名员工，我深深感到xx百货公司之蓬勃发展的热气。现将本人十月份工作作总结。

营业八部是与其他部门不同，主要是以餐饮为主。我是营业八部的营管，作为最基层的一名管理者，我深感自己更是一名最终端的经营者。我的主要职责是：维护整个餐饮部现场经营秩序的有序运行。

在xx月份，我在公司领导的关心爱护、各位同事的支持配合和餐饮部全体员工的通力协作下，本着xx管理理念"xx就把事情做好"这样一个目标，依靠营业八部"默契、激情、出活"的职业化团队，较好地履行了自己的工作职责，积极圆满的完成了领导交给的各项工作任务。

1、提高自身素质，适应岗位要求。俗话说：百货无大事，营管的工作大部门比较具体、琐碎，但为了做好工作，我不断学习，充实自我，以尽力适应岗位要求。一方面，我努力看书，如有关餐饮、食品安全、管理等方面的专业报纸、书籍。另一方面，我虚心向领导、向同事、向员工学习，学习他们的专业知识、工作方法、对人处事艺术等。

通过学习与实践的有效结合，自身素质逐步得到提高，基本适应了本岗位的需要。

## 2、注重规范管理，提升工作质量。具体工作。

(1) 协助经理做好了员工考勤监督，员工培训，员工入职的登记和每月星级服务员评选等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便。

(2) 做好了节假日活动卖场布置，新专柜进场的施工管理。

(3) 参与公司各部门间的配合，如上报企划部一周信息，联系工务科维修损坏的硬件，上交每周一篇广播稿至广播室，领用行政部物品，协助保卫科维持卖场秩序等工作。

(4) 协助经理做好员工的管理工作。管理工作是公司的一项重要工作，需要认真负责，态度端正，并按照公司制度管理每一位员工，体现人性化管理。

(5) 认真、按时、高效率地做好公司领导交办的其它工作。

(6) 为了部门工作的顺利进行及其他部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

## 3、加强现场巡视，维持经营秩序。营管的工作场所就是八部的整个卖场，工作内容非常具体、琐碎，这就要求本人必须具备较强的责任心，保证在经营现场对各种具体、琐碎的工作当场进行解决，使营业秩序良好的运行，给顾客提供一个方便、舒适的购物环境。在这一年中，通过本人和餐饮部所有员工及时的信息反馈及后勤各部门的及时配合，基本实现了这一目标。

1、工作中，对一些日常管理方面出现的问题尚未进行及时的总结和归类，特别是在投诉管理方面做得还很不够，仍需向领导与主任学习。

2、创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。

3、对员工思想的了解、对专业知识的了解仍有待深入、细致，自身管理水平有待进一步提高。

总结十月份的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但今后更需要努力改进工作中存在的不足，认真学习各项规章制度，不断加强个人修养，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，力求把工作做得更好，为部门的发展做出更大的贡献。

## 导购年度总结报告篇八

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）

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。

3, 专业度的撑握, 做到专业的建议和搭配, 让顾客选到不仅自己满意, 包括周围朋友都要满意的服装。我们不仅要去做他的生意, 还要做他身边朋友的生意, 不仅做他今天的生意, 还要做他永久的生意, 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群相对有关的知识, 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xx衣服款式相当多, 颜色也相当丰富, 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, 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。

1. 顾客的表情和反应, 察言观色。

2. 提问要谨慎，切忌涉及到个人隐私。

3. 与顾客交流的距离，不宜过近也不宜过远。正确的距离是一米五左右，也是我们平常所说的社交距离。

如果我们每个导购员都严格要求自己，不放弃，永远充满热情，那我们也会得到更多，世界上各行各业都很辛苦，个人简历包括现在做老板也不是那么容易的事情，我们导购员也不例外，但是辛苦过后那种成就感是用什么都换取不来的，不是吗？当然销售上面的知识很多很多，有些是我们经常遇到的，有些是我们还未遇到过的，因此在新一年的工作中不断学习和总结对我来讲是十分重要的，也希望我能和同事们能够互相学习，相互分享过程中的喜怒哀乐！

## 导购年度总结报告篇九

这应该是每一名迈向的门市人员最重要的特质。即使本人因为其它的事件或情况，导致情绪不佳，但每次与顾客进行接触时，都应表现出笑容、热情与以及易于沟通。乐意使前来店咨询的人从你传授的知识和建议中获益。

### 2、抓住一切机会吸引你的顾客

销售地点不应仅仅局限在灯具门市的接待大厅，销售的机会也不会单单出现在上班的时候，应该在更为广阔的时间和空间从事你的工作，比如餐宴、酒吧、俱乐部等一切遇到机会的场合。

### 3、做自己的时间的主人

灯具门市人员提包要经常随身携带，里面名片、本店的灯具宣传材料、预约单等齐全接待材料。更要做到今日事今日毕，尽量充分的利用晚上或午餐时间做一些对销售有补充的工作。

#### 4、将自己当成顾客的顾问

灯具门市人员的目的让顾客接受我们的产品，作到这些最好的手段就是使自己成为顾客的顾问。因此你应该努力掌握灯具产品的最新资讯和流行趋势，使自己逐渐在业务方面变得更专业，和受到顾客更大的尊敬和信任，这样一来，你得到的成功的机会也将更多，可以引导客户的需求方向，才能更好的把自己店里的灯具推销出去。

#### 5、不作空头承诺，要真诚地倾听顾客的声音

在不了解顾客的真实想法和顾客对我们产品的疑虑时，千万要克制自己不要多说，也不要做出任何说明与解释。应该耐心而真诚向顾客提出利于引导顾客表明自己的需求，并且对顾客的表现出真诚倾听的愿望和百问不厌的热情。

#### 6、相信自己的服务总有顾客中意的理由

要对我们的产品充满信心，在明白顾客的需要或问题之后，应该始终站在顾客的立场说明我们产品满足顾客的理由，并且所做出的断言应与服务的情况保持一致。

#### 7、成为所灯具门市服务的真正内行

这样的话，门市人员就能够对疑问和异见做出适当的回答，将不同的看法和猜疑转移到服务对顾客的切实利益点上来，并成功定单。

#### 8、千万不要催促顾客的定单行为

切记千万不要力图尽快完成销售而催促顾客做出。一旦顾客愿意坐下来跟你谈或者乐于向你咨询，这就已经表明顾客对你的产品产生了，但是，从兴趣到行为是需要一个过程的，要充分给予顾客思考和选择的时间，并在这段时间内通过自

己的专业和努力促成顾客的定单。

## 9、顾客的最大满意要比销售合同来得重要

### 导购年度总结报告篇十

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xx品牌的代言人，只有充分地了解我们所销售的产品特点、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xx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xx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！