

2023年导购员的工作总结心得 导购员工作总结(大全10篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

导购员的工作总结心得篇一

1、要么不做，做就做好。

2、勤快，团结合作。

导购工作是一件很琐碎和繁琐的工作，辅件多，工序烦，稍微偷懒就可能给差错的呈现留下隐患。一个订单往往是由许多部门来配合完成，一个人的力量在整个工作中显得异常渺小，只有人人团结合作精心互助能力包管订单的顺利完成。

3、认真细心，服务居心。

这样能力避免本身犯差错，能力发明客户可能存在的差错，把一些差错杜绝在源头上，削减人工和财物的挥霍。如果这些差错能实时发明并处置惩罚的话，就不会造成什么样的严重效果。可想而知。我感觉作为我们导购只有从内心深处清醒的认识到：任何人都可能犯差错，但只要你认真工作，对每个细节都分外注意就会避免这些差错的发生。

4、吃苦精神。

做导购员必然要有吃苦精神，贩卖是一件容易的事更是一件

艰苦的事，想做好它便是一件不容易的事。所以我们要做的不仅是款待客户学好产品知识这么简单。要依据客户的要求和本身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，我们应该去厂里参看学习，了解生产历程，便于本身工作更好的开展。

学会做人，处置惩罚好关系，做好事情。就像国家跟国家之间的关系一样：没有永久的朋友和对头，只有永久的利益。从本色上来讲，跟客户和外部协作单位的关系也是如此。正是由于互助可以或许跟两边带来各自必要的利益，才会产生两边的互助关系。作为贩子，追求的最直接的器械便是利益，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低落。认清了这一点，在处置惩罚与相关主体的时候，就可以以拿捏好分寸，嬉笑怒骂，收放自如。

回想曩昔，自我觉得还算取得了一些微不够道的造诣，当然，这些造诣的取得无不包孕着领导的不懈关心和同事的鼎力大举帮忙，但同时我也深刻地认识到本身在工作中也还有许多不够之处，必要在下一阶段的工作中进一步的学习和改进。

第一、进一步增强向领导、向同事、向客户学习的力度，赓续完善本身。学无止境，分外是对付我们年轻人，要时刻保持着一颗客气上前的心。

第二、增强订单材料的整理，理顺文件夹中的订单材料。这点在曩昔的不停都做得欠好，主要是没有从心底上彻底认识到其紧张性和没有养成优越的习惯。

第三、增强生产工艺、加工历程知识上的学习。这是目前我们导购员广泛欠缺的一块儿，也是异常紧张的一块儿知识。作为一名导购，如果短缺这方面的知识，那么其知识布局是不完整的，操作起订单来心里也不敷踏实。公司如果可以或许组织和增强这方面知识的培训，那是再好不过。

第四、进一步规范本身的工作流程，增强工作的计划性。规范的工作流程可以大大削减失足的几率。在新的一年里要严格依照规范的流程操作订单，避免一些初级性的差错呈现，削减凌乱，养成优越的工作习惯。加强本身工作的计划性，这样可以避免遗忘该做的事情，削减丢三落四现象的呈现，并转变本身急性子的性格。

第五、如果有机会，要多出去开拓客户，在贩卖上加强本身的才能，进一步的成长和完善各方面的才能。

第六、争取更多的机会，施展更大的作用，为公司各方面的成长做出本身应有的供献。

总之，我要从自身的实际环境出发，施展自身优势，有针对性的采取各类步伐补充自身存在的不够，赓续完善本身各方面的才能，抓住我们部门阔步大成长的大好机遇，尽力工作，积极朝上提高，与部门同事团队作战，共同尽力，尽我本身最大的尽力做好本职工作，为我们公司业务目标的完成和飞速成长作出本身应有的供献。

导购员的工作总结心得篇二

文中就四点对工作总结做了具体介绍，详细内容请看下文导购范文。

时间在不经意中从指间划过，转瞬间又是一年，回顾x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x年的工作情况总结如下：

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x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。

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。

人生何处不营销，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。

要做一个优秀的导购就必须要有拥有一流的口才，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。

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！

导购员的工作总结心得篇三

在服装店的一年时间里，感悟到了太多，也学到了太多。从开始的销售员到现在的店长，其中也经历了各种各样的事情，有欢声笑语，也有彷徨迷茫。我们怀疑过，畏缩过，但庆幸的是现在的我们坚持了下来。以下是我今年的工作总结。

一个店就如同是一个家，而店长就是这个家的一家之长。家长要管理和解决这个家的所有问题，人员、货品、卫生、陈列、设备、安全……各个方面都要照顾周到，任何一个小的细节考虑不周全，就有可能给工作带来不良影响。店长也是

一个店的纽带，是服装店策略的执行者和具体操作者；是企业产品的代言人，是店铺的核心。

因此，店长需要站在经营者的立场上，综合的、科学的分析店铺运营情况，全力贯彻执行服装店做作为一名店长不只是需要理解上级下达任务和目标。还要为了达到这一目标需要做什么，怎么做才能达到的效果。每一位顾客的资料都不应该一成不变，而是要不断丰富，要注意对每一个顾客细节资料点点滴滴地积累，这样，在与顾客沟通中才能让顾客真正感受到关怀。此外，通过对同一顾客消费资料的连续分析，将为对该顾客制订有针对性的服务与销售策略提供最直接的依据。

外出派单是获得新顾客资料的最直接有效的手段，特别是应该在客流不够充足时，将此作为一项日常工作，一方面可以将人力资源利用得更加充分，同时也可以通过这一工作更加的了解客户。电话跟进客户则是向外延伸服务的有效手段，对服务情况进行售后追踪，将大大有利于新顾客和有流失迹象的顾客关系的巩固。总之，要做一名合格的店长，必须要做到顾全大局，里外兼顾，宣传是带动店面发展的命脉，只有有了足够的新客户店面才能活起来。同时，服务质量和对客户了解也是不容忽视的，否则之前的一切将会白费，将是毫无意义的。

建立逐级管理制度，岗位职责分工细化，自上而下。使工作事事有人管，件件能落实，防止死角现象的出现。注重店内人员的培训工作，培养员工、销售人员的集体荣誉感和主人翁意识，以店为荣，让每位员工、销售人员充分发挥各自的潜能，使之具有爱岗敬业、服务热情周到、懂业务、会管理的高素质人才。建立分明的奖惩制度，以激励和约束员工、销售人员的工作，使全店成为一支团结协作的集体，在竞争中立于不败之地。创造良好的外围环境，协调好与政府部门的合作关系，以减少不必要的麻烦。一句话，市场是良好的，形势是严峻的。假如在短期内没有把市场做好，没有抓住这

个机遇，我们很可能失去这个机会，永远没有机会在做这个市场。

我会认真执行服装店的品牌策略，全力发挥店长的职能。在以后的工作中要努力改进，在新的一年里我会更好的做好自己的本职工作，用责任心做事，用感恩的心做人，让服装店的生意做的更大。

导购员的工作总结心得篇四

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

我们每一天都在应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，所以我们首先就应给自己的定位要高，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，适当的为顾客带给良好的服务、推荐和帮忙，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推荐和期望反馈给企业，以便更好的服务于消费者。产品固然重要，但我们肩负的职责更重要，因为产品自身是不能与消费者沟通的，只有我们才能够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”的理念透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，为他们带给适合的产品是我一向坚持的。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，让顾客理解并信赖我们的产品。因为作为导购员就是要引导消费者进行消费，我们务必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取我们的产品。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、具备良好的学习潜力。我们要具备良好的学习潜力，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带给的培训机会。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，我觉得必须要多学习，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完美。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20xx年导购员工作总结5篇工作总结。同时要用充满激情的心态对待每一位顾客。

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。我会一向从事这份我热爱的工作，透过自己的努力，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！

导购员的工作总结心得篇五

20xx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，希望各位予以指导建议。

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，以引起顾客的购买兴趣。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。

其次要注意重点销售的技巧

重点销售就是指要有针对性。对于服装的设计、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，是销售中非常重要的一个环节。重点销售有下列原则：

1、从4w上着手。从穿着时间wen□穿着场合were□穿着对象wo□穿着目的wy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，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”，“这件衣服你最适合”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、营业员把握流行的动态、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，及时总结出工作中的不足，力求将服装营业工作做到。

导购员的工作总结心得篇六

20xx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。

20xx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《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!

导购员的工作总结心得篇七

时间在不经意中从指间划过，转瞬间又是一年，回顾20xx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：

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。

导购员的工作总结心得篇八

我于2015年10月24日进入xxx集团旗下品牌之一的xx门店，做一名导购员。在进入贵店之前我从未接触过服装之类的事，所以就缺乏服装行业销售技巧，不过我相信在接下来的时间内我一定会学到更多的销售技巧，掌握更多的销售经验，争取做好销售。

起初我对xx集团并不是很了解，我只知道xx也是xx集团的品牌之一，经这次由公司组织去总部培训了之后我才知道我们的xx集团规模是如此的庞大，公司的实力与地位都是遥遥领先。虽说xx是个新打出来的牌子，但在不久的将来我们xx的牌子定会打的更加响亮，让更多人熟知。让我们拭目以待吧。

首先我为我自己能进入xx门店工作而感动骄傲，这份工作我很喜欢，因为它会改变我以后的人生，让生活更加充实，同时也让我的世界充满了更多快乐，而且更大的惊喜就是有这么多人，我们一起销售，一起学习，还在一起娱乐。尽管我不知道为什么每次提起这我都会情不自禁的笑。但我相信在我们大家共同的努力之下，我们的销售业绩定会铸造辉煌，因为我们是相亲相爱的一家人，相互团结，所谓团结就是力

量，那我们的业绩还会差吗。

要想做一名优秀的导购员就必须拥有一流的口才，在日常生活中，我们每天都会与形形色色的人打交道，他们来自不同的行业，不同的层次，有不同的需求和不同的心态，如果我们让他们满足了，在这种交流和介绍产品中久而久之我们的口才和技巧会有很大幅度的提升。正是因为这样，我才选择这个行业，它会不断的锻炼我的口才以及提升能力，引领我走向成功之路。

然而在服装行业里我们每一天都在面对面的与消费者进行沟通，我们的一言一行在消费者的眼中都代表着企业的形象，所以我们应该给自己定位要高，我们自己就是品牌的代言人。不过潜在的顾客在我们的热情和微笑中诞生，同时我们又是企业与消费者之间的桥梁和纽带。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，以便于更好的服务与消费者。

转眼间一个月的试用期到了，听店长说要给我们转正了，可以成为xx的正式员工了。我就特别期待，希望可以在这个店继续做下去，学习自己渴望的东西，端正心态，努力工作，积极向上！

最后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。当我每卖出一件衣服时，就会有一种成就感。我会一直从事这份我热爱的工作。做到“以此为乐，以此为业，以此为生。”

导购员的工作总结心得篇九

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。

导购员的工作总结心得篇十

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！