

最新导购的总结报告 导购员工作总结 (优秀7篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

导购的总结报告 导购员工作总结篇一

- 1、审核采购需求
- 2、决定合适的采购方式
- 3、分配、选择和维护潜在供应资源
- 4、负责供应商的调查和实地勘察评估供应商的生产能力
- 5、采购合约与订单的起草签发以及管理
- 6、根据采购需要采取相应的应急行动或进行后续跟踪
- 7、解决与供应商在合约上产生的分歧以及支付货款问题

采购经理的工作重点

- 1、制定采购谈判的策略和方案并加以实施
- 2、处理质量问题以及退货方案的实施
- 3、同公司内部其它各功能部门建立并维持良好的关系
- 4、对公司采购管理的政策和程序进行有益的宣传并提出建设性的改良建议

- 6、处理供应商的问讯异议及要求
- 7、实施对新供应商的开发和扶植工程
- 9、配合财务在整体上用的付款策略

现将一年以来的工作情况作以下总：

- 1、较好完成采购部日常管理和采购计划。
- 2、督促本部门人员经常与供应商保持联络及时了解所采购商品市场行情。
- 3、经常在网上了解相关商品的行情，同时和多个供应商联系，使供应商之间有竞争，我们就有多的选择渠道，在同等质量下选择了价格最低的商品供应商。
- 4、及时与营运部门人员沟通，了解商品的需求情况，合理控制库存，使资金最有效的利用。
- 5、督促本部门人员时刻保持清醒头脑，廉洁奉公、不谋私利，在供应商眼里、心里树立公司的良好形象。
- 6、做好购货合同的跟踪制度，其中包括何时汇款、何时到货、何时到票，做到心中有数。
- 7、建立了新的供应商，并保持了良好的关系，有稳定的采购来源，保持超市的正常营业。
- 8、建立了比完善的供应商管理制度，加强了供应商的管理，了解每个供应商的资质并索要资质证明。以合同为凭，不在出现与供应商在财务上的不愉快，并且解决了xx超市与几家供应商之间的财务问题。

二、强化了团队精神，搞好部门内彼此配合及与其他部门的相互合作

团队精神是以少胜多的博弈，是众志成城的攻势.是群策群力的双赢.是“我为人人，人人为我”的生存智慧.是“团结就是力量”的强强联合。所以我们大伙抱着同一个思想和目标，那就是为超市争光，共同为着目标努力拼搏，充分发挥团队堡垒作用，互相取长补短，相互鼓励，发挥出自身最大的团队精神力量，力求取得优异的成绩，所以团队精神是强大的，是力量的，是智慧的象征。部门内适时提出强化团队精神是必要的，加强员工团队精神的教育，培育员工团队意识与合作精神，团队精神融入整个员工队伍将发挥出巨大能动作用，为公司发展做出巨大贡献。在与其他部门间我们秉承没有积极的态度就没有积极的行为，所以要搞好与其他部门的相互合作，首先应该端正态度，还要脚踏实地、积极认真的做好每一项工作，其次要真诚相待，只有这样才能做好每一项工作。

三、采购员密切沟通随时应付紧急采购任务，改进采购工作中的相关问题。沉着应对各种计划外情况，更有效的对采购工作进行管理规划。与各个部门联系更加紧密，更好满足订单的需求，努力做到采购的最优，为超市节省采购成本。

四、工作中的不足

- 1、工作经验不足。
- 2、工作细致度不够。
- 3、与各部门的沟通还有待提高。

五、下一步的工作目标

- 1、细化采购管理流程。企业管理水平的差异最明显的体现在

流程管理上的差异流程管理成熟度是衡量企业是否进入规范化的主要标志。超市从规范化进入精细化管理阶段最重要的前提是建立强大的流程管理体系。细化采购管理流程,从而全面提高超市采购管理水平。

2、加强采购知识的学习努力提高自身的业务知识。质量与价格永远是采购工作的主题。采购人员的技术能力与业务水平直接影响到采购工作的质量和效率。

3、加强与各部门的沟通协调工作积极主动的向其他部门请教,更好更准确的掌握所需商品的性能,更好的服务于超市。总结今年得失指导明年的工作。在以后的工作中我们要虚心向其它部门学习工作和管理经验,借鉴好的工作方法努力学习业务理论知识,不断提高自身的业务素质和管理能力。使本部门工作再上一个新的台阶。要进一步强化敬业精神加强责任感,对待工作高标准,严要求。同时我部门将不断搞好阶段性总结;开展批评与自我批评找差距,评不足以推动工作。尽最大力量的去降低成本提高效率。集中大家的智慧和力量团结一致克服困难。为公司在新的一年投产创效益贡献力量。

相信采购部工作将会有更大的突破和改善xx超市更上一层楼!

2、努力经营和谐的同事关系,认真向领导学习,善待每一位同事,做好自己在店内的职业生涯发展。同时认真的计划、学习知识、提高销售技能,用工作的实战来完善自己的理论知识,力求不断提高自己的综合素质。

感谢公司给予我机会与信任,我一定会积极主动,从满热情。用更加积极的心态去工作。

导购的总结报告 导购员工作总结篇二

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潜力,

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，所以务必认真仔细。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，做了就必须把它作好。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，也是期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。

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群众利益的原则，扎实工作。

3、努力提高业务潜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，力争使自己的业务潜力更是一个台阶，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，做了就必须把它作好。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！

导购的总结报告 导购员工作总结篇三

我非常荣幸的加入xxx来到了公众客户中心，在此期间我的主要工作是在营业厅里学习业务和ibss系统的操作，并熟悉营业厅的运作流程，现对我的工作进行简单的回顾和总结。

在业务的学习方面，对各种优惠套餐进行了比较系统的学习，并规范了自己的解释口径。流动咨询是我经常做的一项工作，这对我的业务熟练程度提出了较高的要求。在工作的前期有时会遇到无法解答顾客提问的情况，需要找其他同事帮忙。后来在同事的帮助下，已经可以较好的完成流动咨询员和业务导航员的工作。在前台办理业务时，也能够做到详细的向顾客解释业务，消除可能产生的误解。在学习业务的同时，服务规范也是我学习的一个重要内容，现在已经对此有了较深的了解。

ibss系统的学习是我的一项重要工作。在我老师的悉心指导下，我已经可以比较熟练的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他营业员相比操作速度还是偏慢，这一点还需要我通过自己的努力进行改进。

对营业厅运作流程我也做了比较详细的了解。包括营业员的业务学习，顾客投诉处理，营业厅的布置，宣传品的摆放，不同岗位同事的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单管理，营收款的处理，促销礼品和卡类的管理等，为我以后开展工作创造了比较好的条件。

在12月的时候，我在营业厅陈主任的安排下来到东山分局大客户中心，协助两位营业员进行大客户的业务受理。由于大客户业务数量较大，而且通常在月底比较赶时间，这给受理工作带来了很大的压力。不过我还是在同事的鼓励和支持下，克服了时间紧任务重的困难，较好的完成了自己的任务。同时，也锻炼了自己在任务较多的情况下工作的能力。

在这个月中，中山二路营业厅的各位领导同事过硬的业务水平和良好的敬业精神给了我深刻的印象，也时时刻刻影响着我。作为新人，刚开始工作时也许在能力上存在着不足，这就需要自己用良好的工作态度去弥补，对于领导交给我的任务，我做到了尽心尽力的去完成。也感谢中山二路营业厅的领导和同事，他们给我起了很好的表率作用。在工作中我还和营业厅的领导和同事形成了较好的关系，为今后工作中的合作打下了好的基础。

在取得一定成绩的同时，我也存在一些不足之处，主要有如下几点：

一. 业务学习和ibss操作上手都比较慢

与其他营业员相比，我的学习速度确实偏慢。这其中虽然有客观上的困难，但更多的还是自己主观上的原因。在今后的

工作中要学习的东西还有很多，应对自己高标准，严要求，尽快尽好的掌握新的知识和技能。

二. 对于广州方言应进一步加强掌握

虽然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来广州话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲广州话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中广州话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

三. 有些服务规范做的还不到位

比如唱收唱付，微笑待客等，虽然看似只是一些细节问题，但实际上关系着营业厅的服务质量和企业形象。有时这些服务规范我并没有完全做到，在领导和同事的帮助下。我也认识到了这些规范的重要性，并进行了改进。

四. 工作的条理性还应加强

在有时顾客比较多的情况下，我容易出现手忙脚乱的现象，影响了我的服务质量。在今后的工作中，应当学会对工作进行合理的安排。

这些不足之处应当引起我的重视，及时吸取教训，在今后的工作中加以避免。

在营业厅的工作已经结束了，回顾几个月来的工作，可以说成绩与不足并存。在今后的我会改正不足，尽努力搞好自己的工作。我的总结就到这里，请各位领导予以指正。

导购的总结报告 导购员工作总结篇四

入xxx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xxx□

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xxx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、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xxx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xxx的心态对待每一位顾客。

2、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。

3、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。

4、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。

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xx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xx同成长！

导购的总结报告 导购员工作总结篇五

时间一晃而过，x年已渐渐离我们远去。过去的一年里我专柜历经了不平凡的一年，年初的人员变动。大型特卖活动。还有本人的《弟子规》演讲等等，一路数来有辛酸，有汗水，有泪水，但更多的是喜悦。

x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《弟子规》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。

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xx年里取得更好的成绩。我相信自己一定能做好！

导购的总结报告 导购员工作总结篇六

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，对客户的优质服务等。

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xx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。

导购的总结报告 导购员工作总结篇七

- 1、继续阅读公司的各类文件和操作规程，对公司的企业文化、组织架构、规章制度、运营管理等进行及领会；并对本职工作的工作范围、操作流程等进行深入了解。
- 2、在短时间内溶入本部门团队中，并的参与了本部门各类促销活动的策划、监督及执行工作，如：创维以旧换新；家家乐颂师恩、贺活动；贺司庆、庆活动；新塘店新装启航；国美重开应对活动等。
- 3、在活动执行期间，深入各分店了解活动进程及效果，对区域竞争对手进行，针对对手同期内的促销策略，及时反馈信息；并参与了汤总为首的部、采购部、分店负责人的应对，提出个人建议。

售后服务标准，商品质量三包的细则等高难度业务。但我个人认为，学得虽然不少，但真正能用得到的并不是很多，因为所有的事情都是看人看事看情况而定，要做到真正服务于顾客，服务于供货商，并不仅仅是靠背会制度就能办到的。这就需要我们从中去学习制度，去水晶理念，去处理所遇到的事情，需要我们不间断的学习，提高自身的素质，才能成为一名合格的水晶管理人员。

在水晶工作的这几天，因为鞋区是商场所有区域里售后最多的区域，所以除了现场工作和业务的学习外，看到最多的就

是处理售后。而这些售后的处理又让我不止一次的感叹：顾客在水晶就绝对是上帝！所有的售后服务都是以顾客为中心，站在顾客的立场上去理解顾客，去处理问题，尽量的让顾客满意。由于水晶的售后服务好，也就同时给那些蛮不讲理的顾客带来了机会，强词夺理，但我们的售后人员并不与其强争，而是温和的给他们讲解三包的规定范围，用自己的态度和服务去这些难缠的上帝。我作为一个新的管理人员，我一定要取其精华，努力学习，真正领会企业服务理念，并在日常工作细节上认真对待，争取成为一名管理人员，还希望各位前辈和领导能给予更多的指导。