

# 最新家具厂采购年终工作总结 家具采购合同(实用7篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 家具厂采购年终工作总结篇一

甲方(需方)：

乙方(供方)：

甲、乙供需双方经协商，就乙方为甲方提供家具业务，一致达成如下协议：

一、质量要求：按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准(制造厂家企业标准不得低于国家标准或行业标准)确定，乙方保证产品所使用的所有油漆及胶水产品符合环保要求，通过国家或相关部门的检测。乙方提供的家具必须是现货、全新，符合货物要求的规格型号和技术指标。乙方对家具提供五年的保修期，保修期内非甲方的人为原因而出现质量问题的，由乙方负责包修，且甲方无需支付任何费用。

二、技术标准：以国家标准及行业标准为技术、质量标准。

三、验收标准：货到现场安装完毕后开始验收，所供应的全部家具应符合客户的验收标准，结构无松动，规格、材质符合合同约定，验收合格后甲方按本合同约定结算价款。

四、交货时间□20xx年月日

五、交货地点：

六、合同总额(5800)：伍仟捌佰元整

七、货物明细：货架20xx\*600\*20xxh

八、付款方式：货物总款为人民币5800元。先付总款30%给乙方为定金，甲方在乙方交货完毕后10个工作日内支付给乙方70%货物总款。

九、维护承诺：五年包修(备注：环保皮革坐具，麻绒坐具保修5年，真皮坐具5年保修。因家具泡水和高温、使用不当引起的开裂、鼓包、起皮与乙方无关。)

十、包装、运输费用：由乙方承担。

十一、违约责任：

1、甲方若不能按时结算货款，每逾期一日，甲方应向乙方支付未按时结算货款千分之五的违约金。

2、乙方逾期交货的，每逾期一日，乙方应向甲方支付货款总额千分之五的违约金。

十二、因货物的质量问题发生争议，由甲方或其指定的技术单位进行质量鉴定，该鉴定结论是终局的，甲乙双方应当接受。

十三、本合同发生争议，可向北京市仲裁委员会仲裁，也可向人民法院提起诉讼。

十四、合同未尽事宜，均按《中华人民共和国合同法》等法律、法规执行。

十五、合同附页、报价单与合同正本具有同等法律效力。

十六、本合同一式二份，甲乙双方各持一份。

甲方(公章)：\_\_\_\_\_ 乙方(公章)：\_\_\_\_\_

## 家具厂采购年终工作总结篇二

需方：（以下简称甲方）

供方：（以下简称乙方）

签约时间： 年 月 日

为保障甲、乙双方的合法权益，在平等互利的基础上，经双方协商一致，甲乙双方就\*\*\*\*宾馆订制家具事宜，达成如下协议：

人民币(大写)：（小写）。

1、合同一经签订，甲方向乙方预付 %合同定金即： 元。本合同立即生效。

2、产品完工后，送达甲方现场安装验收结束，支付乙方总货款 %，即： 元。

3、20xx年x月x日之前支付乙方总货款 %，即： 元。

4、余款： 元，在 年 月 日前付清。甲方不得以任何事宜拖延。

5、附注：乙方为甲方提供的所有家具产品，在甲方未付清货款之前，其家具所有权归乙方。

1、交货日期： 年 月 日(如特殊情况可双方议定)

2、交货地点：

1、所有家具款式、规格、颜色、材质均按样品为准，数量规格详见清单，无样品按图纸或按双方约定办理，经甲方经办人认可。

2、家具明细、数量详见清单。

## 七、质量承诺

1、质量保证期限：保质期从双方验收签字认可后开始计算，时间为 月。

2、保值期内，产品因乙方造成质量问题，乙方在接到通知三个工作日内，修理完善。如严重不堪使用，可限期乙方置换。

3、如产品视为甲方宾客人为损坏，乙方酌情收取相应费用。

1、逾期交货：因乙方原因，不能按期交货，造成甲方不能按期营业，每逾期一天，乙方按总货款1%赔付甲方损失。

2、乙方提供的产品，严重与先期提供的样品不符，甲方有权退货和要求乙方赔偿一切经济损失。

3、甲方根据双方约定付款方式，如逾期拖延，乙方有权要求甲方按每逾期一天，赔付约定支付款的1%给乙方。

4、如甲方未在约定最后期限支付乙方尾款，乙方有权举证向所在地人民法院起诉。

甲方(公章)： \_\_\_\_\_ 乙方(公章)： \_\_\_\_\_

# 家具厂采购年终工作总结篇三

代购方：（以下简称甲方）

供货方：（以下简称乙方）

20xx年9月1日在南充市发改委备案《南充市特殊教育学校迁建b幢招标文件》中p57注明部分装饰材料由校方代购，代购货款共计：肆拾叁万元整，在参考《国税发【1993】149号》、《财税字【1994】26号》规定“材料部分由甲方代购(此种情况甲方主要考虑对材料质量把关，因此要对工程用的材料进行监管和代购)，对委托代购，受托方甲方不垫付资金(具体到操作上，通常这部分材料款并不真正打到乙方账户，仅是做往来款项处理)，销货方将发票开具给委托方乙方，并由受托方甲方将该项发票转交给委托方乙方，受托方甲方另外收取手续费”，学校以将全部代购货款于20xx年9月15日转帐支付给施工方，其中材料招标工程量为：，招标期间经财政评审单价：，主体竣工后，经学校监审小组对市场考察后，经学校行政会决定将此单价调整为：，总造价为：，经四方协商一致，特制定本合同：

## 一、具体步骤

1、施工方对照工程量清单根据施工图，注明装饰部位和数量，报请监理单位复核并以书面形式交甲方确认，甲方接到一周内将调整意见，以书面形式交施工方和监理重新调整货品数量(偏差值按国家规定执行)，最后结算甲方只认可审计认定面积。

2、所供样板经供货方、施工方、代购方签字封样。货到后，由施工方、监理方、代购方三方组织验货，如品种、规格不符合样品规定时，供货方应负责退、换，同时供货方付给代购方货款总值的5%的违约金。并出具与合同价款相符的正规发票。

3、代购方只对货物质量签字认可，施工质量及安全责任由施工方、监理方负责。

二、付款方式及时间：

三、工程量增减解决方法：

1、工程量增加部分，增加量由审计部门确定，支付金额按施工方(投标报价)和代购方(与投标报价差价)各行支付供货方。

2、工程量减少部分，减少量由审计部门确定，退付金额由施工方按财政评审单价，支付给代购方(可在工程结算款中扣除)。

甲方(公章)：\_\_\_\_\_ 乙方(公章)：\_\_\_\_\_

## 家具厂采购年终工作总结篇四

甲方：（采购方）

乙方：（供货方）

依据《中华人民共和国合同法》及国家相关法律法规，为确保甲乙双方的合法权益，经双方友好协商，本着平等互利的原则，一致同意签订本采购合同。

1、产品名称：办公家具

2、产品标准：产品品名、图样、颜色、数量、规格、单价、等级及总价等标准要求；

3、合同实际金额：人民币\_\_\_\_元（大写：\_\_\_\_）；

4、价格条款含义：本合同的单价及总价包含装卸、包装、运

输、物流配送、安装调试、售后维修及增值税发票等费用，甲方不再承担其它任何费用。

4、乙方产品在五年保修期内，甲方家具出现任何褪色、脱皮、起泡、脱胶等质量问题的，均由乙方免费维修或更换。

1、交货时间：双方确认合同后十天内交货，并于两日内安装完毕投入使用；

2、交货地点：甲方指定的使用地点，即\_\_\_\_\_

1、在乙方货到现场并安装完毕后，由甲方组织相关人员进行验收，验收合格后乙方向甲方提供全额的增值税发票，甲方在工作日内向乙方支付合同总价款\_\_\_\_%的货款，剩余\_\_\_\_%的合同总货款作为质量保证金，一年质保期满后产品无质量问题全部付清。

2、乙方公司名称：

有限公司

开户行：

账号：

4、因客观原因或甲方使用不当而造成的产品或零配件损坏，由乙方负责提供维修服务，在合理范围内酌情收取成本费用。

1、甲方违约责任：

a  甲方临时中途变更产品订做、造成乙方损失的由甲方负责赔偿；

b  甲方中途单方面废除合同，须给乙方按5%的合同总货款给

予经济赔偿；

c□甲方无故超过合同规定期限付款，每推迟一天按合同总额的1%向乙方偿付违约金。

2、乙方违约责任：

a□乙方临时中途变更产品订做，造成甲方损失的由乙方负责赔偿；

b□乙方中途单方面废除合同，须给甲方按5%的合同总货款给予经济赔偿；

d□乙方应严格按合同规定日期交货，否则每逾期一日乙方需按总货款的1%向甲方支付违约金，该违约金甲方有权直接从货款中扣减；逾期超过15日的，甲方有权单方解除合同，乙方应按合同总货款的5%支付违约金。

1、本合同一经签定后，甲、乙双方须严格遵守，未经对方许可不得擅自更改；

4、本合同一式两份，甲、乙双方各执一份，双方签字盖章后开始生效。

甲方（印章）：\_\_\_\_\_

乙方（印章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 家具厂采购年终工作总结篇五

这几个月以来，慢慢的从最初的一无所知到渐渐了解公司一些作业流程、规章制度，慢慢融入了三立这个大家庭。一直



喜欢用家来形容公司，或许有家的感觉是比较温暖，而个人又容易对家产生依恋和赋予责任感。突然想引用一句话“三立是我家，成功靠大家”。公司是一个团队，只有依靠大家的力量，公司的各项制度才能得以实施，从而走向更高的境界。在这三个月所接触的工作中，发现了很多弊端，如：

很多人把iso当做一种应付，认为只要拿到一纸证书便万事大吉。而事实，这是一种极端的想法。iso是一个持续改进质量管理体系的有效性，以满足顾客需求。先前公司形成书面之质量手册、程序文件、作业指导书亦不少，但是大多徒于形式，并未真正执行。且大部份文件并不适宜公司目前状况，尚没有有效利用。而导致在产品追溯时无依据可查，对后续所发生之异常状况亦无相应之应急措施，造成恶性循环。针对这些现象，只有从根本上解决，才能真正实施iso。发挥iso之有效功能。首先让公司全员明白iso的精神，使公司各项作业有所依据，并能真正执行。

工作和人生一样，在执行的时候都会朝着一个方向，而最终达到一定的目标。就像管理的目标是人，管理的目的是事。在过去的一年里，每个部门针对自己部门的业绩不明确，是否达到公司所要求之境界无从查证，更谈不上改善措施。后续每一个部门所负责的工作，都应该制定一个较为合理，有效之目标，并定期以数据统计，是否达到目标，甚至超过目标，并针对未达成部份提出原因分析、处理对策及预防再措施。

由于生产原料供应中断、作业不平衡和生产计划安排不当等原因造成的无事可做的等待，被称为等待的浪费。生产线上不同品种之间的切换，事先准备工作不够充分，势必造成等待的浪费；每天的工作量变动幅度过大，有时很忙，有时造成人员、设备闲置不用；上游的工序出现问题，导致下游工序无事可做。此外，生产线劳逸不均等现象的存在，也是造成等待浪费的重要原因。

原材料未能得到良好的控制，经常性的无单领料、补料或未经办理入库便直接领用，导致库存帐物卡不符，物料确认不准确，该申购的材料未申购，不该用的材料申购一大堆，恶性循环。造成库存积压，生产断线。严重影响生产进度，增加太多呆滞产品，给库存管理带来极大的`困扰。但在近一两个月内，已严格要求所有领料、补料必须凭领(补)料单方可发料，且遵循《产品交付管理程序》办理。并严格按照陈总所要求之以销定产执行材料申购、生产排产。以上改善，十一月份在销售状况未减少的情况下，采购金额已明显降低100万人民币。由此可见，控制库存材料对公司资金的流动起着决定性的作用。

制造过多，过早，提前用掉了生产费用，失去了持续改善的机会。因五金部门间断性空闲，为了不浪费生产能力而不中断生产，增加了在制品，使得制品周期变短、空间变大，还增加了搬运、堆积的浪费，带来庞大的库存量。

常常问题发生以后，管理人员才采取相应的对策来进行补救而产生的额外浪费。这些问题由于事先管理不到位而造，科学的管理应该是具有相当的预见性，有合理的规划，并在事情的推进过程当中加强管理、控制和反馈，这样就可以在很大程度上减少管理浪费现象的发生。

1. 采购部工作计划
2. 采购部工作计划
3. 采购部门工作计划
4. 采购部工作计划
5. 公司采购部采购工作计划
6. 2020年采购部工作计划

7. 15年采购部门工作计划

8. 2019年采购部工作计划

## 家具厂采购年终工作总结篇六

20xx年是我省推进辽宁老工业基地全面振兴的关键一年，也是中心全方位拓展政府集中采购业务的重要一年。全面落实科学发展观，认真贯彻省直政府采购工作会议精神，按照“巩固、完善、提高”的总体要求，继续以“规模与规范”为工作重点，着力扩大政府集中采购规模，着力夯实各项工作基础，着力发挥政府采购的政策功能，着力加强自身建设，着力构建和谐政府采购环境，进一步推动省直政府采购事业的全面协调发展。

围绕上述指导思想，中心要重点做好以下几个方面的工作：

（一）继续扩大政府集中采购覆盖面，做大政府集中采购规模。一是积极配合省财政厅编好省直政府采购预算和政府采购计划，确保纳入政府采购预算和政府采购计划的通用政府采购项目均通过中心依法规范组织实施，实现应采尽采，力争采购规模比上年增长20%以上；二是积极配合省财政厅适时调整政府集中采购目录，扩大政府集中采购项目范围，增加品种，强化政府集中采购目录的可操作性和执行的严肃性。

（二）扩大货物类协议供货采购和服务类定点采购的范围。一是完善现行有关协议供货管理办法，将货物类协议供货采购范围扩大到部分公务用车、办公家具等；组织实施好第二期货物类协议供货采购工作。二是会同省财政厅将服务类定点采购范围扩大到因公出差住宿、会议、培训等项目；探索实施工程监理和信息系统集成监理等定点服务采购工作。三是推动与沈阳市和周边各市共同打造统一的协议供货市场和定点服务采购市场，实现区域采购成果共享，提高政府集中采购的规模效益。

（一）制订和完善各类标准化范本基本格式，强化内部管理制度健全和落实工作。一是建立定期检查考核制度，强化中心内部各项管理制度的落实；结合中心运行实际情况，适时制定和完善相关管理制度。二是制发《辽宁xx采购中心采购文件范本基本格式》、《辽宁xx采购中心货物类采购项目需求落实情况范本基本格式》、《辽宁xx采购中心工程类采购项目采购单位需报送的材料范本基本格式》、《辽宁xx采购中心开标、评审所需文件范本基本格式》和《辽宁xx采购中心开标、评审所需表格范本基本格式》。三是配合省财政厅制发货物、工程和服务政府集中采购项目合同范本基本格式。四是组织编写《政府采购知识问答》、编印《辽宁xx采购中心内部制度汇编》（二）和《政府采购法规制度汇编》（二），进一步提升中心制度化建设水平。

## 家具厂采购年终工作总结篇七

现今商品的日益丰富与重叠性使市场的竞争愈演愈烈，在多样化与个性化的消费导向下，单纯的商品买卖已不能满足消费者的购物要求，因此如何塑造商品和商品的附加价值以吸引更多顾客光临，以及如何提供给顾客更多有关于购物上的服务，就成为我们现代优秀导购人员所必须承担的工作使命。

导购代表面对面地直接与顾客沟通，他们的一举一动、一言一行在顾客的眼中就代表着一个企业的服务风格和精神面貌。导购代表们必须清醒的认识到自己是企业的代表者，要时时刻刻注意自己的一言一行，确保服务品质，使顾客在“依赖”的基础上乐于再次光顾。

帮助店长、销售人员、导购人员、促销人员获得现场销售应变的灵感与策略。

为消费品行业零售终端店面培养杰出现场销售人才。学习并掌握独特的销售促成技能和沟通策略。明确导购培训目

的：“成交才是硬道理”。系统培养中国式的门店销售高手。  
终端店长、门店销售人员等渴望成为店面销售高手的人士  
讲授、角色扮演、互动游戏、分组讨论、案例分析

### 第一节：导购员每天之基本工作程序

- 4、及时向店长或经理汇报销售情况，当发现存货有限时，应马上通知店长补货；
- 5、检查其它物料(如价格贴纸、胶袋、宣传品等)的消耗情况，并向店长报告；
- 6、检查货品的质量，若发现次货，立即交店长检阅，处理；
- 7、协助店长更换店内及橱窗摆设；
- 9、协助仓管点货及盘仓。

### 第二节：导购员的形象

- a你的服装要与同行业、时间、地点等因素配合，自然大方，稳重脱俗；
- b不穿太潮流化(标新立异)的服装、以免引起顾客的轻视；
- c保持身材、肤色与服装质料及色泽的均衡状态；
- d服装要合身，切忌穿太宽或太紧的服装，以免自暴其拙；
- f服饰应合乎时代、场所、收入程度和生活环境的要求，不配戴太多的饰品

**g**经常保持服装、鞋、袜、头发的清洁、整齐。

### 第三节：导购水平自我提升的方法

要使自己成为一个成功的导购员，必须从以下几方面着手：

**a**熟悉现代营销的理念；

**b**培养高度责任感

主要表现在：必须忠于所在企业和产品，忠于自己的顾客，忠于自己的销售目标，即为所在企业的利益负责，也为顾客的利益负责。

**c**培养良好的心理素质。良好的心理素质主要表现为自信、自强和情绪稳定。只有在具备这种良好的心理素质，才能抱着坚定的信念，不怕困难挫折，一往无前地去从事营销工作。

**d**树立正确的`职业道德观念、必须做到敬业乐业、有仁爱之心。

**e**培养良好的业务素质。

**a**高度的市场洞察力

主要表现为对当前市场需求有敏锐的观察力和未来市场需求的发展趋势有科学的预测；对市场行情有高度职业敏感。

**b**丰富的产品知识

导购人员应熟知自己所销售产品的品种、型号、颜色及尺码、质料性能、洗涤方法、裁剪特点、价格及存放保养知识等。

**c**充分了解企业的情况

包括企业的成长发展史、规模、经营方针、特点、服务项目、交货方式、付款条件以及本企业在同行业中的地位等。

#### d熟知消费者的知识

掌握同类客户的市场标准、顾客有个性特征、购买心理、购买秩序、购买方式与习惯、购买时间与购买条件并且掌握顾客的年龄和身型条件等等，尤其应掌握客户购买时的主要心理障碍。

#### e娴熟的导购技巧。

现代导购是一个与顾客接近准备、接近面谈、处理异议、成交、直至售后服务的完整过程，因此要求导购人员娴熟地掌握接待顾客的各种方式和销售技巧。故此，除了平时要多阅读、多朗诵、多听、多看，还须重视提高自己的知识素养——文化基础知识，俗话说：“识时务者为俊杰”，只有通晓社会知识的人、才能及时地把握有关信息，掌握社会“行情”，并将之付诸行动、转化为分析能力和解决问题的能力。

#### f具备良好的个性。

即要求导购人员性格外向、活泼、为人热忱、坦诚。

#### g具备财务知识和建立顾客档案意识。

### 第四节：顾客服务的管理

在现今如此激烈的市场竞争中，竞争优势将越来越多地来自于无形服务，一点微小的服务改善都能征服顾客，压倒竞争对手。所以，每一位导购代表必须牢牢记住：我是一个为顾客服务的导购代表。

2. 顾客很重要，有顾客才有机会，有生意，公司和我们才可

共存和共同发展；

4帮助顾客选购心目中的货品是我们的首要任务，必须建立以客为先的服务态度。

service-----“something done help others”服务是一种无形的商品，由商业机构为了提高产品的销量而向客人提供的。那么，顾客选购时希望得到的东西□a□无形的1. 亲切的笑容2. 礼貌的招呼3. 有效率及适度的服务4. 解答顾客的询问5. 介绍特价产品(新货)6. 建议配衬方式、服饰搭配方式、穿着保养方式b□有形的1. 理想舒适的购物环境2. 陈列整齐的货品，较多的选择3. 穿着的舒适感4. 主动为她量身5. 换货6. 清楚的价钱；折扣、贵宾卡等7. 多种付款方式；-----  
---现金-----信用卡-----外币注意：当服务达不到客人要求时，一定要以礼相待。

c□顾客的需要是多元化的、善变；所以导购员必须注意日常工作态度及接待顾客时的每一分一秒。

1. 公司声誉；2. 竞争能力，市场地位；3. 发展机会□b□对你个人的影响1. 顾客的赞赏会令你愉快，有满足感，对自己的工作充满信心；2. 你会得到上司及公司的赞赏及认同；3. 深深感受工人和的趣味性；4. 你的工作表现是从顾客的反应得来的。

1. 真诚、热情；
2. 乐于帮助顾客；
3. 面常带笑容；
4. 说话语气温和，有礼貌；
5. 有耐性招呼顾客；



6. 讲究速度及效率；总括来说，就是顾客为先，服务至上。

1. 满足顾客的需求是公司营运的基本原则；

2. 了解及满足顾客的需求也是每一位员工的责任；

4. 我们必须使用那些经过证实可提高服务水平的方式及程序，把握机会，并付之行动；

5. 店铺经理充分参与，提示重点，领导及支持服务素质的提升。

阶段顾客的行动

店铺服务及销售的阶段

1、注意

注意其之后反应；容易进入；

2、兴趣止步具有吸引的display(陈列品)

3、进铺踏入店铺导购员与顾客打招呼，留下好印象；（微笑、眼神接触、语气柔和）

4、观察

浏览与顾客保持适当距离，观察购买反应

5、联想注视特定商品接近顾客，了解其动机

6、欲望凝视商品将商品呈现于顾客眼前；

7、比较注意价格及其他商品商量，建议

8、试身对商品表示兴趣请顾客试身量围，引领客人到试衣室；

9、信念详细了解商品强调销售重点

10、决定购买另推一些相关连系列化的商品；

11、售后付钱

清楚及快捷的收银；

12、离去离开店铺

邀请顾客再次光临

1、前线位置的同事当看到顾客时，应说：“先生、小姐，早上好，请随便看看。”（正午十二时前）或“欢迎光临□xx(品牌名称)，请随便看看”。（其它时间）

2、站立中、后线的同事，可以用以下话语向顾客打招呼 and 提供服务a.“你好，请随便看看”。

b.“请问有什么可以帮您的吗？??，如果您有需要，可以找我帮忙，我叫小周”。

c.“这件款式挺好，不如穿上试试，看看效果” d.离去：“有时间请再来看看，谢谢光临。”

3、注：店长分配人手时，按需定位，若有店员离开岗位时，一定要知会附近同事，然后大家互相补位。

4、观察顾客购买反应：

5、离客三尺，一边整理货物，一边观察顾客需要。若顾客感兴趣时，她的行为会表现为：

a.用手势招呼导购员□b.向四周环顾，寻求协助□c.顾客将货翻开，查看质料、价钱及尺码□d.环顾四围的货品，即已看过在自己面前的产品，但希望可以环顾四周找到自己适合的货品。

6、协助顾客查询货：

7、遇到的情形时，就马上上前应答并说：“先生、小姐、太太，请问有什么可以帮你的吗？”

8、遇到的情形时，应上前耐心了解，协助客人选购所需之衣物，如：“请问要什么尺码？这件是全蕾丝的，它可以??”

9、邀请顾客量身试围-----提议：“不如穿上身，看看效果怎么样？”“如果有时间，不如穿上看看效果？”

10、附加推销其他配衬货品。

11、收银。

12、详细复述银码。

13、货品总价钱??

14、收银顾客的款项。

15、找回给客人的款项。

16、把包装好的货品交给客人时，应面带笑容及道谢。

17、离去，有礼貌的向客人道谢：“多谢惠顾，欢迎再次光临”

18、送客到门口。

19、记录顾客档案和入账。 20、附1：动作

a.用手势示意试衣室方向；

b.询问顾客现时穿着的尺码，拿适当尺码产品，走在客人前面，引领方向。

c.到试衣室门外，便停下来轻轻推门查看试衣室里是否有人，如果有人，便马上向客人解释：“不好意思，里面正好有人在试衣，请您稍等一会，很快就可以轮到你啦。”或请顾客看看其它产品，如果没有人，便可邀请顾客进入试衣间试衣

d.进入试衣间帮顾客量围试身。

## 21、附2：试身方法

a.导购人员双手将文胸举起，将肩带调到较适中的长度，导购与试穿者保持10——15cm距离，轻柔地将肩带挂上试穿者的双肩

b.让试穿者将上半身倾斜45度左右，将钢托的底部由试穿者的胃部向上轻柔的将乳房放入罩杯内，扣上最外一排背扣。

c.导购身体移至试穿者背后，用征询的口吻来调节背扣的合适度

d.导购左手拉住钢圈位，右手五指轻柔的托起乳房放置碗位，左手拉平下比位，右手捏住上比位，使乳房扶正到正常的位置上，以保证罩杯的正常运动的托起。或右手从背部沿试穿者的腋下，将文胸侧比位向身体后背方向，同时左手从身体侧部沿乳房的下部以向内中心的方向均匀用力托起乳房，将乳房扶正到正常位置上，以保证罩杯的正常运动的托起。

e.导购将乳罩的肩带进行调整，由于消费者的两肩的倾斜程度不一致，肩带的最佳松紧度以容一手指为宜，注意将前肩带较用力提升拉向背部，这样可保持双肩受力均匀，不会产生肩部酸痛感

f.导购此时征询试穿者对这款文胸的造型及设计的感受，以引导性的职业方式来评价此款文胸的长处，可

让试穿者进行抬手、弯腰等动作来体验文胸的舒适度。

## 22、给顾客留下好印象的秘诀

g.与顾客打招呼时——注意你的笑容、语气及态度，切实注意礼貌用语的使用；早晨，你好，请，谢谢，对不起，麻烦你等等（说话时语气温和和自然，切忌自言自语）。

## 第五节：销售技巧

销售是商品经济的伴生物，它是随着商品生产的形成而出现，是一种社会经济现象，是商品经济的重要组成部分。

销售活动基本组成要素——销售人员、销售对象产品。销售的实质就是销售主体双方在销售过程中所形成的销售关系，也就是销售产品由销售员向销售对象运动的过程。从事销售工作的人员主要是依靠积极发挥一个人的主观能动性，通过辨别顾客的需要，观察顾客的心理，回答顾客的问题，运用各种销售技巧，使顾客接受销售的产品，以促成交易。

### 一、洞察顾客来访的目的：

#### 1、有目的而来的顾客

#### 2、处于选择段心理的顾客

由于他想买某货品，但具体要买什么样货品还没有拿定主意，故他们对商品比较关心，对货品观察得比较细，并反复揣摩，因此，导购员应根据他的需求，主动为他推荐有关产品，并作详细的介绍，以增加顾客的购买决心，你也不要不耐烦，仍须以礼相待。这样，顾客才有可能再次光临。

#### 3、抱着“浏览”心理的顾客

这类的顾客，给他们推荐一些款式新颖、独特、质量可靠的货品，从而刺激他们的购买欲望或让顾客随便的浏览每一件货品，而我们提供服务。但不要目不转睛地盯着顾客，这样会使他们感到心理压力而不自在。

## 二、说话技巧的七项原则

尽量避免命令式语气，多采用请求语句。命令语句是说话者单方面的意见，没有征求别人意见就勉强别人去做。请求式的语气是尊重对方，以协商的态度，请别人去做。

少用否定语句，多采用请求式语句。例如：顾客问“这样的货品没有红色的吗？”导购员答：“没有”。这就是否定句，顾客听后反应自然是既然没了，那我也不买了。但若导购员回答：“目前只有蓝色和黄色的了，这两样颜色都很好看，您先试试看。”这是一种肯定的回答，但给人一种温和的感觉。

要用请求式的肯定语句说拒绝的话。例如：顾客提出“降价”要求时，导购员说：“办不到”，那么便会立即挫伤顾客的心境而打消购买欲望；若导购员向顾客说：“对不起，我们的质量保证，价钱是很实实在在的，您试穿看看，很漂亮的”。这实际上是用肯定的语气请求顾客体谅，这就是技巧。

### 1、要一边说话，一边看顾客的反应。

导购员切忌演说式的独白，而应一边说一边看顾客的反应，提一些问题，了解顾客需求以确定自己的说话方式。

要用负正法讲话。先把商品的缺点说出，然后再加以肯定它的优点。

例如：“我们的货品价格虽然高了点，但款式、面料及质量都是一流的。”

言词生动、声音悦耳。

b□注意说话中的停顿和重点；

c□声音应温和悦耳，讲究抑扬顿挫，这样才不至于使人感到枯燥乏味；

2、重视讲解艺术，把握针对性；

对一般普通的顾客，讲解语言要通俗易懂、符合顾客的胃口，切忌专业和学术化；面对专业人员和技术人员，由于他们学有所长，懂行、善于分析，所以，讲解语言自然不能通俗化，应突出专业知识。

三、总结——销售时应做的事情。

1、销售时应做的事情；

(1) 应采取主动及热诚的态度去招呼顾客；

(2) 应一心一意，全力协助顾客；

(3) 应清楚了解店铺存原资料；

(5) 易地而处，满足顾客的需求；

(6) 无论顾客有否购物，者应一视同仁，热情有礼的进行接待和道别；

(7) 应切实注意说话的技巧，以免伤及顾客自尊心。

(8) 应注意个人的仪容，仪表及站立姿势；

2、不应做的事情；

- (1) 不应催促顾客或向他表示不耐烦；
- (2) 不应与顾客发生冲突；
- (3) 不应用货品做发泄工具，以向顾客表示不满；
- (4) 不应借故“扮盲”、“扮忙”而忽略顾客；
- (5) 不应以貌取人，不以服饰来鉴定顾客的购买力；
- (6) 不应粗言秽语，恶言相向。

#### 四、购买心理七阶段/销售过程五阶段/导购员的职责