

# 导购工作心得(优质5篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 导购工作心得篇一

### 服装导购员实习心得篇4

当导购员实习期间让我深深的体会到团队协作的重要性，一个人的力量十分有限，就因为凝聚和团结了所有员工的力量，才能创造出更好的业绩。

服装导购员的实习业务流程：

专卖店流程：营业前准备——换工作服，佩带工牌，检查仪容仪表——打扫卫生整理货品货架——参加晨会——营业开始——准备营业——陈列组合规划——接待顾客——迎接顾客——留意顾客——展示商品——介绍商品——核实开标——核对单据——包装商品——交付商品——其他配套产品介绍——送客致谢——营业后——账目稽核——环境卫生——例会组织——环境清场。

在销售过程中我的感悟是所有的销售都是相通的，只是销售的产品不同而已，所以我们在掌握产品知识的以后，如何让自己的销售技巧提高。我觉得在2次的实习中我总结出如下几条：

- 1、精神状态的准备。
- 2、身体的准备。
- 3、专业知识的准备。
- 4、对顾客的准备。

当导购员实习期间让我深深的体会到团队协作的重要性，一个人的力量十分有限，就因为凝聚和团结了所有员工的力量，才能创造出更好的业绩。磨练了自身的意志，得到了真正的锻炼。学到了许多为人处世的道理与方法，学会了和善待人，也学会了时刻勉励自己，使自己始终保持自强不息的良好心态！这也让我明白了许多事情，了解到生存的艰辛，工作的辛苦，端正了自己以前那种不珍惜别人劳动的不良心态，也明白了社会的复杂和多样性。为了能更加了解社会，适应社会，融入社会，我们要不断地学习新的知识，在实习中合理的将其运用，不断地提高自己的素质，锻炼自己的能力，使自己在激烈的竞争中立于不败之地。

此时此刻；即将面临毕业，最深切的感受就是，无论从何处起步，无论具体从事哪种工作，认真细致和踏实的工作态度才是成功的基础。（后面的你想写就写，没时间就把前面的写完）

导购员的职责：

把商品卖出去是导购员的天然职责，但成就一个好的导购员决不只是把商品卖出去这么简单。销售既然是涉及到买卖双方的事，因此，站在顾客与企业的角度，导购员的职责包括以下方面。

站在顾客的角度，导购员的工作就是帮助顾客在购物时作出明智的选择。因此，导购员的工作职责包括两个方面：为顾客提供服务；帮助顾客在购买商品时作出最佳的选择。

一是为顾客提供服务。由于顾客能在多个品牌中挑选到他们需要的商品，所以导购员礼貌热情地对待顾客变得非常重要了。

二是帮助顾客作出最佳的选择。顾客不是专家，对商品的优点、利益并不了解，并且顾客面对众多商品，不知道哪一个

商品最适合自己。导购员在了解顾客需求心理的基础上，使顾客相信购买某种商品能使他获得最大的利益。导购员是顾客购买商品的导师、顾问、参谋。顾客能否买到合适的商品，很大程度上取决于导购员。

导购员如何帮助顾客呢？

- (1) 询问顾客对商品的兴趣和爱好；
- (2) 帮助顾客选择最能满足他们需要的商品；
- (3) 向顾客介绍商品的特点；
- (4) 向顾客说明买到此种商品后将会给他带来的利益；
- (5) 回答顾客对商品提出的疑问；
- (6) 说服顾客下决心购买此商品；
- (7) 向顾客推荐别的商品和服务项目；

一个人的力量十分有限，当导购员实习期间让我深深的体会到团队协作的重要性。就因为凝聚和团结了所有员工的力量，才能创造出更好的业绩。

服装导购员的实习业务流程：

佩带工牌，专卖店流程：营业前准备—换工作服。检查仪容仪表—打扫卫生整理货品货架—参加晨会—营业开始—准备营业—陈列组合规划—接待顾客—迎接顾客—留意顾客—展示商品—介绍商品—核实开标—核对单据—包装商品—交付商品—其他配套产品介绍—送客致谢—营业后—账目稽核—环境卫生—例会组织—环境清场。

所以我掌握产品知识的以后，销售过程中我感悟是所有的销

售都是相通的只是销售的产品不同而已。如何让自己的销售技巧提高。觉得在2次的实习中我总结出如下几条：

1精神状态的准备。2身体的准备。3专业知识的准备。4对顾客的准备。

一个人的力量十分有限，当导购员实习期间让我深深的体会到团队协作的重要性。就因为凝聚和团结了所有员工的力量，才能创造出更好的业绩。磨练了自身的意志，得到真正的锻炼。学到许多为人处世的道理与方法，学会了和善待人，也学会了时刻勉励自己，使自己始终保持自强不息的良好心态！这也让我明白了许多事情，解到生存的艰辛，工作的辛苦，端正了自己以前那种不珍惜别人劳动的不良心态，也明白了社会的复杂和多样性。为了能更加了解社会，适应社会，融入社会，要不断地学习新的知识，实践中合理的将其运用，不断地提高自己的素质，锻炼自己的能力，使自己在激烈的竞争中立于不败之地。

最深切的感受就是无论从何处起步，此时此刻；即将面临毕业。无论具体从事哪种工作，认真细致和踏实的工作态度才是成功的基础。后面的想写就写，没时间就把前面的写完)

导购员的职责：

但成就一个好的导购员决不只是把商品卖出去这么简单。销售既然是涉及到买卖双方的事，把商品卖出去是导购员的天然职责。因此，站在顾客与企业的角度，导购员的职责包括以下方面。

导购员的工作就是帮助顾客在购物时作出明智的选择。因此，站在顾客的角度。导购员的工作职责包括两个方面：为顾客提供服务；帮助顾客在购买商品时作出最佳的选择。

所以导购员礼貌热情地对待顾客变得非常重要了一是为顾客

提供服务。由于顾客能在多个品牌中挑选到需要的商品。

对商品的优点、利益并不了解，二是帮助顾客作出最佳的选择。顾客不是专家。并且顾客面对众多商品，不知道哪一个商品最适合自己。导购员在解顾客需求心理的基础上，使顾客相信购买某种商品能使他获得最大的利益。导购员是顾客购买商品的导师、顾问、参谋。顾客能否买到合适的商品，很大程度上取决于导购员。

导购员如何帮助顾客呢？

- 1) 询问顾客对商品的兴趣和爱好；
- 2) 帮助顾客选择最能满足他需要的商品；
- 3) 向顾客介绍商品的特点；
- 4) 向顾客说明买到此种商品后将会给他带来的利益；
- 5) 回答顾客对商品提出的疑问；
- 6) 说服顾客下决心购买此商品；
- 7) 向顾客推荐别的商品和服务项目；
- 8) 让顾客相信购买此种商品是一个明智的选择。

想着顾客的需要，作为一个导购员在销售商品时要想着顾客。想着顾客的利益，而不是单纯地推销商品。不要“为卖出商品而销售”而要“为顾客服务而销售”

共2页，当前第2页12

## 导购工作心得篇二

从学校回来以后，我在县城找了份工作，在一家衣服专卖店做导购员，虽然我学的是\_\_专业，可能用不上，但总觉得多尝试一些，多实践一些，多些经验总是对以后会有帮助的。

记得第一天上班，出于对初次工作的羞涩，总觉得无所适从，当看到其他的同事忙得不亦乐乎的时候，自己却帮不上什么忙，真的恨不得找个地洞钻进去心中无数次给自己打气说，有什么好怕的呢，但自己始终放不开，只好在门口招呼客人，以前逛街的时候，无数次经过专卖店，从来没注意那些站在门口的店员们是如何做好她们的工作的，可如今自己站在这个岗位上，亲身体会工作的滋味，后悔自己的当初，幸运的是，同事们对我挺照顾的，店长是一个充满活力的小伙子，他给我讲解了许多招呼顾客的办法，有什么应付不了的，他总是和我配合，把工作做好，还有\_\_她们，详细地给我介绍了各种款式适合哪些人穿等等。中间我学到了许多经验，譬如要有耐性，要学会随机应变，顾客是我们的上帝，顺随他们的脾气，像还价等不合理要求要婉言拒绝，作为一个小店员还要勤快，要始终面带微笑等等。其实作为一个护理人员也需要有这样的素质。

虽然我只是大一，但离真正参加工作也不远了，从我进大学以后，觉得时间过得真快，恐怕自己还趁早学就再也没有机会了，我的很多的同学有的已经踏入社会，有的结婚生子，有的还在复读，苦苦的熬。我深感到，我进入大学并不是人生的终点，只有多吃苦，才知道生活的艰辛，不易。虽然只是两个星期的短短的时间，我却觉得像经历数年，自己长大了许多。

店里各式各样式顾客，有有钱的，穿得很气派，也有一些贫寒的，进来看看。看到心仪的衣服，却苦于囊中羞涩，专卖店里的衣服一般价格不菲，像一般的人很难接受，但还是经常看到一些穿着简朴的父母带着孩子来买件新衣过年。曾看

到一位贫穷的母亲在门前徘徊半天，在特卖的衣服堆中翻出一件处理的童装牛仔上衣欣喜的付了钱，只为上面也有\_\_的品牌，看了很让人心酸。

店里的\_\_音乐很大，年前的生意也特别好，整天送往迎来，推销自己的产品，口才，待客态度，还有热情的招呼都让顾客享受到了专卖店里专业的服务。店长曾经说，专卖店里不只是专门卖衣服，顾客来这是花钱买服务，买我们的信誉。我铭记在心，看到许多回头客最终在我们手中买走我们品牌的衣服时，心中的无限的欣喜，骄傲，成功的喜悦难以言表，我很庆幸自己选择了一个好的锻炼空间，谢谢店长他们给了我这个机会让我学到了很多学校里学不到的东西，谢谢！

## 导购工作心得篇三

时间在不经意中从指间划过，转瞬间又是一年，回顾过去一年的工作，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20\_\_年的工作情况总结如下：

一、在20\_\_年的工作中努力拓展自己知识面。

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的意识太差。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20\_\_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。

## 二、在工作中培养自己的心理素质。

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。

## 三、用心锻炼自己的销售基本功。

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。

四、口才方面有了大幅提升。

要做一个优秀的导购就必须拥有一流的口才，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。

五、培养人脉，增加顾客回头率。

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！

\_\_年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为百货大楼的一名专柜导购员，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。

我来百货大楼工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自己的头脑来开扩自己语言的不足。还有就是懂得了，作为一名营业员，要想提高自己的销售能力，就得比别人多努力。以下就是我在工作中学到的。

在销售过程中，导购员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握销售技巧很重要。首先要注意推荐购买技巧。营业员除了将产品展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐该产品，以引起顾客的购买兴趣。

作为导购员，不能只是随意推荐产品，推荐时更要有信心。因为只有自己本身有信心，才能让顾客对他所需要的产品有信任感。也让我懂得了，不是光推荐那么简单。还要学会配合商品的特征，每类产品有不同的特征，价格也不同。如功能，设计，品质等方面的特征。向顾客推荐时更要着重强调它的不同特征。推荐的同时，还要注意观察对方对产品的反映，以便适时促成销售。

不同的顾客购买的心理也不同。同样的价格比质量，同样的质量比价格。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，是销售过程中非常重要的一个环节。

时刻要保持着导购员该有的素质。要以顾客为中心，因为只有顾客满意了，东西才能卖的出去，素质及态度也决定了你会不会拉到回头客的重要因素。谁都想买的开心，用的放心。你得让顾客高兴，愿意买你的产品才行。

以上便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，及时总结工作中的不足，力求将艾酷专柜营业员工作做到最好。

作为百货大楼专柜的一名导购员，我深切感到百货大楼的蓬勃的态势。百货大楼人的拼搏向上的精神。

最后，祝愿百货大楼在新的一年里更上一层楼，更加兴旺。

## 导购工作心得篇四

高考结束后，我毫不犹豫的选择了营销与策划这个专业，我觉得这可以锻炼自己的水平。在大二即将结束的时候，系主任把我们班分配到内蒙古活力奥特莱斯商场做实习导购，这对我们来说又是一个严峻的考验。记得第一天上班，商场领导给我们每个人分配了柜组，我是被分配到了d&g这是一个意大利品牌。

“奥特莱斯”是英文outlets的中文直译。其英文原意是“出口、出路、排出口”的意思，在零售商业中专指由销售名牌过季、下架、断码商品的商店组成的购物中心，因此也被称为“品牌直销购物中心”。在内蒙古活力奥特莱斯中有巴宝莉、杜嘉班纳、芬迪、古琦、普拉达、阿玛尼、范思哲、杰尼亚等奢侈品牌。

我一开始认为，这个商场里市区很远，不会有太大的发展。后面通过企业的培训以及上班实践才发现这家公司真的很不错，特别是它的企业文化和团队合作深深吸引了我，让我决定以后留在这家公司继续发展。

实习内容：主要是销售服装，学习公司的企业文化、销售技巧、团队协作精神、礼仪等各方面的知识。凭着对本公司产品的了解和与其它公司产品的对比，突出本公司产品的优点和公司的良好信誉，积极开拓客户源，向顾客推销产品，并尽量推销系列产品，完成公司分配的任务。

对公司销售策略的理解：

在销售的过程中，如果销售人员有一个好的精神状态，就会给顾客一种积极的、有活力的、上进的氛围，那么这种积极

的上进的情绪总会影响到客户，从而，让顾客感到自己得到一种情绪感染，那么才能顾客在我们的门店里多留些时间，总能他挑选一款合适的衣服。精神状态的表现还从我们的仪容仪表表现出来，具备一定礼仪知识的销售人员，才能让顾客感觉到品牌的价值，因为在看一个品牌的时候，我们的销售人员就是直接体现我们品牌形象的，所以销售人员素质的提升，也是品牌提升的一个重要的标志。精神状态好的好的销售人员，成交的机率大很多。

如果我们有一个好的身体，我们才能保持旺盛的精力，才能更好的工作。这几个月，在商场里的站立服务，让我感觉到很疲惫，所以我才更能体会到有一个好的身体，才能让我们更好的全力以赴的工作。所以强健的体魄还是一个有活力有朝气的团队所必备的。

在接待顾客的时候，由于我对产品的知识的不熟悉，在顾客要一件中号的毛衣的时候，我不能把中号的毛衣拿给顾客，因为我不知道中号是几号，在我手忙脚乱的时候，老员工把中号的毛衣拿给顾客，销售结束后，老员工告诉我毛衣36号是小号，38号是中号，40号是大号就是这么一点小小的产品知识，体现的就是你是一个新手，你不懂，顾客就不会和你购买。因为你不能把适合他的产品提供给他。所以产品知识在销售中是很关键的。

当我们了解了相关的产品知识的时候，就是我们掌握销售的第一部，让自己的销售业绩提升还需要我们对顾客的性格，穿衣风格等的了解，只有我们对顾客掌握的越多，我们就能更能把握顾客的心理，和顾客建立一种和谐的关系，创造一种轻松休闲的购物环境，善于倾听顾客的每一句话，然后分析顾客是否有购买的意向，推荐适合他性格的和穿衣风格的服装。

在实习中老员工的一次销售，让我感觉到对顾客了解才是轻松销售的关键，一位顾客在试穿一件衣服后，老员工为顾客

把穿在身上的衣服整理平整，让顾客感觉到他很受尊重，一种亲切的感觉，让顾客对店长产生好感，这就是先作好人，才能做好销售的的销售技巧。然后老员工对穿在顾客身上的衣服做出了一个很中听的评价，然后将这款服装如何搭配告诉顾客，如果这样穿出来，这件衣服所体现的感觉是什么样的效果告诉顾客，然后顾客同样感觉很合适，然后给顾客一个购买的理由。我们的夏装打七五折，现在购买很合适，于是顾客毫不犹豫的就把这件皮衣购买了。销售看起来是如此的轻松，其实在这里运用了很多销售技巧。

在公司里也学到了很多销售技巧处理顾客拒绝技巧：

客人很快的反应说“不”的时候：这是一个正常的反应，不仅不是意味着被他拒绝，而是说明他回答其实没有针对性，是一个条件反射，这正在暗示着一个机会，他有较大的空间去塑造，能培养成忠实顾客。

顾客常用的拒绝理由：不需要，不适合，没有时间等等。

不需要：当顾客说不需要时，正是说明他还没有购买此类商品的经验，所以要抓住机会，顾客需要提供一个购买的理由。导购员要根据其需求，介绍时应该更为专业。

不适合：此时顾客需要被告之其适合的理由，首先分析其现有的需求，然后再有针对性的突出商品的特点能满足其现有需求。

没有时间：当顾客表示没有时间的时候，这不是真实的理由，但也许其确实有客观的'理由：例如：这件衣服太贵，或者只是单纯性的逛逛街，这时需要表示理解，并保持良好的服务姿势，给顾客一个好的印象，并欢迎其再次的光临。

多多聆听：更多的去倾听顾客的需求和意见，这样你能更快的掌握顾客的真实购买心理，在聆听的同时，针对性的对

顾客进行提问，引导其谈出真实的想法，同时也示出你的专业（这也是有助于收集市场信息的好方法）。

赞同以及赞许：在与顾客交谈中，应注意一些语言技巧，对于顾客一些正确观点应该及时表示赞同，同时对于顾客的衣着，或者其他的优点可以表示适度的赞许，这样能拉进与顾客之间的关系，更容易沟通。（当顾客带着孩子来购物时，也可以与小朋友亲切的招呼并给予赞许，这样能使与顾客的心情更加放松和愉悦）。

诚恳：对待顾客要象对待你的家人一样，只有真心的为顾客着想才能获得顾客的信赖，真心真意才会使你拥有更多的回头客。

微笑：没有任何的语言能代替微笑，一个善意的表情能使你受到更多的欢迎，所以在面对你的顾客时，忘记掉你所有的情绪，记得一点：那就是微笑！

## 导购工作心得篇五

导购员是顾客能接触到的唯一一个厂家人员，导购员体现着公司形象，顾客在未深入了解产品前，他对公司的感知直接来自于导购员给他的感觉和印象。导购员良好的导购服务可以为公司培养大批忠诚的顾客和提高品牌知名度，并且可以培育潜在的市场，下面给大家分享一些关于做导购实习心得体会，供大家参考。

在经历这几个月的导购实践，认为自己变了很多。无论是从心思仍旧对劳动的主动和畴昔有了很大的分歧。固然在这段实践的日子里很专注的学习，很全力的劳动。但也存在不敷之处，为了更好的适宜新的处境，更好的完成实践职分。进步自己的本事，填充自己的不敷。现将实践时期做一，期盼能在陆续的和反思之后能有更大的前进。希望这篇导购员实

习报告可以供大家作为参考范文。

在实践中，我学习到了很多在学校的书籍里学不到的用具，格外是我的店长(李婷婷)教会了很多做人的原理，对劳动的态度等等。结果谈一谈我对美特斯邦威的企业文化知识的懂得，美特斯邦威的企业文化是一个进步的企业文化，能影响到公司每一个员工为配合的目的去斗争，这是我进公司后的感想。

美特斯邦威的意思便是俊美特殊聚合在此扬国邦之威固国邦之威，团体的主题代价观是诚信正直、一心专注、活力时尚、拥抱转变、追求完备，主题竞争力是品牌力、商品力、终端力、信息物流力、人力，这些都是进步的企业文化的展现。美特斯邦威的职责与愿景是成为环球成衣，为环球花费者提供新时尚的生存体验。企业理念是不走普通路，做大众不想做的事，耐得住寂寞，耐得住勾引；做大众未做过的事，勇于创新，陆续超过。

杰出的企业文化吸引着很多的结业大门生前来成长，在这个品牌走向光辉的历程中进献自己一份气力，也为成绩个体的人生代价而全力拼搏。在公司实践的历程中我还学习了产物知识、店肆任事礼节、陈设知识、任事十步曲、色彩基本知识、基本面料知识、打扮工艺等，这些天感想自己每天都过得很充足，由于学习到那么多的知识，也因此发生对衣饰的喜好，感想自己对这方面仍旧有一些天资的，因此要掌握住时机去实现自己的志愿，成绩我自己的职业企业。

我刚到美邦时做的是打扮导购，为什么我而今做的是堆栈治理那是由于当导购可以学到很多用具治理知识，而不是由于当导购有压力也许其他什么，实在当导购有压力，由于每月要完成指定的职分和目的。原来不管做哪行都离不开对劳动的认真认真和对劳动小心谨慎。

要做好每一件事是很困难的，固然我现在做的是导购，但是

对其他导购来说我或者回从容一点，但是在从容中我也感觉到劳动的压力，劳动使我每天都得到了充足，也使我更快的懂得到出来社会劳动基础分歧于畴昔的想象，出来劳动是不或者偷懒，不或者给你时机犯大谬误的。也知道了劳动里不克由于太辛劳就粗心完成，也不克企图舒服，把辛劳的劳动留给别人，也许徐徐来完成。

应该不怕困难，主动加入劳动，在劳动中充足、锤炼自己并全力进步劳动效果，主要是在最短的时间里，适宜美特斯邦威这种气氛。这使我领会到了日后踏入社会对人对劳动的态度。

我的职位是导购，因此这是一个不简单的差事，由于店肆导购要做的服务是每一个人都要做好的事我们不仅要完成每一天的指标还要做好自己的业绩.美斯邦威实践的过程中，很多的事变让我深刻记，也让我觉得踏入社会的艰难与穷苦，白到了劳动的重要性，我的目的是当一位好的治理员，既然有机缘，我们就要掌握住，因此在以后的劳动中我会陆续全力去斗争，让以后的每一天活的更精美！

在\_\_服装店实习共计快两个月，从学校到社会，这个对我来说全新的领域里，我感到自己在产品知识的欠缺和对这个行业的规则的陌生.于是我从对的产品开始了解，现将我这两个月来的实习工作总结如下：

在销售过程中我的感悟是所有的销售都是相通的，只是销售的产品不同而已，所以我们在掌握产品知识的以后，如何让自己的销售技巧提高。我觉得在几天的实习中我总结出如下几条：

### 1、精神状态的准备。

在销售的过程中，如果导购人员有一个好的精神状态，就会给顾客一种积极的、有活力的、上进的氛围，那么这种积极



的上进的情绪总会影响到客户，从而，让顾客感到自己得到一种情绪感染，那么才能顾客在我们的门店里多留些时间，总能他挑选一款合适的衣服。精神状态的表现还从我们的仪容仪表表现出来，具备一定礼仪知识的导购人员，才能让顾客感觉到品牌的价值，因为在看一个品牌的时候，我们的导购人员就是直接体现我们品牌形象的，所以导购人员素质的提升，也是品牌提升的一个重要的标志。精神状态好的好的导购人员，成交的机率大很多。

## 2、身体的准备，

如果我们有一个好的身体，我们才能保持旺盛的精力，才能更好的工作。这段时间，在卖场里的站立服务，让我感觉到很疲惫，所以我才更能体会到有一个好的身体，才能让我们更好的全力以赴的工作。所以强健的体魄还是一个有活力有朝气的团队所必备的。

## 3、专业知识的准备。

在接待顾客的时候，由于我对产品的知识的不熟悉，在顾客要一件中号的毛衣的时候，我不能把中号的衣服拿给顾客，因为我不知道中号是几号，在我手忙脚乱的时候，店长把中号的衣服拿给顾客，销售结束后，店长告诉我毛衣32号是小号，34号是中号，36号是大号就是这么一点小小的产品知识，体现的就是你是一个新手，你不懂，顾客就不会和你购买。因为你不能把适合他的产品提供给他。所以产品知识在销售中是很关键的。

## 4、对顾客的准备。

当我们了解了相关的产品知识的时候，就是我们掌握销售的第一部，让自己的销售业绩提升还需要我们对顾客的性格，穿衣风格等的了解，只有我们对顾客掌握的越多，我们就能更能把握顾客的心理，和顾客建立一种和谐的关系，创造一

种轻松休闲的购物环境，善于倾听顾客的每一句话，然后分析顾客是否有购买的意向，推荐适合他的衣服。

在实习中店长的一次销售，让我感觉到对顾客了解才是轻松销售的关键，一位顾客在试穿一件衣服后，店长为顾客把穿在身上的衣服整理好来，让顾客感觉到他很受尊重，一种亲切的感觉，让顾客对店长产生好感，这就是先作好人，才能做好销售的的销售技巧。然后店长对穿在顾客身上的衣服做出了一个很中肯的评价，然后将这件衣服如何搭配告诉顾客，如果这样穿出来，这件衣服所体现的感觉是什么样的效果告诉顾客，然后顾客同样感觉很合适，然后给顾客一个购买的理由，于是顾客毫不犹豫的就把这件皮衣购买了。

销售看起来是如此的轻松，其实在这里运用了很多销售技巧。所以销售是有方法有技巧的，只要用心去做，我们的销售业绩一定会有所提高的。两个月的店堂生活，让我学到了很多东西，充实了自己；专卖店的工作人员流失量很大。但是我发现最优秀的专卖店都具有5个最基本的坚实支柱，在5个环环相扣的领域里为顾客创造了价值。提供解决方案。比如，作为店长，只是保证销售的服装质量良好是不够的。你必须雇佣能够帮助顾客找到合身，得体衣服的导购人员，他们需具备丰富的专业知识，并提供专业知识；如雇佣专业的裁缝随时候命，为顾客提供送货服务，并且乐于接受特殊的订单。当然，必须让导购通过每期的培训；确定培训目标。如□a.服务技能培训□b.商品知识与管理培训□c.店务作业技能培训□d.思想观念培训。这样，导购综合素质才有提高，销售业绩或服务水平才有更大的提升，更能利于培养团队精神。真正尊重顾客。要有积极的工作态度，商品整齐，摆放合理，有商品标价单。明码实价。和顾客建立情感联系。给顾客接近，喜欢和信任的感觉。熟记接近顾客的一些基本技巧：“三米原则”就是说在顾客距离自己还有三米远的时候就可以和顾客打招呼，微笑，目光接触。主动与顾客打招呼。导购员也应注意□a.顾客的表情和反应，察言观色□b.提问要谨慎，切忌涉

及到个人隐私□c.与顾客交流的距离，不宜过近也不宜过远。

实习是每一个学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会、在实践中巩固知识；实习又是对每一位毕业生专业知识的一种检验，它让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，既开阔了视野，又增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，也是我们走向工作岗位的第一步。

通过这几个月的实习，做到了锻炼和提高自己，尤其开拓自己的眼界，了解一个不曾了解的环境，这让我受益匪浅。与此同时，也更加明确和肯定今后学习的方向和目标，也许我，一个不谙世事、涉世不深的大学生离成熟还有距离，这更激励我要不断地学习，锻炼自己。

从学校回来以后，我在县城找了份工作，在一家衣服专卖店做导购员，虽然我学的是护理专业，可能用不上，但总觉得多尝试一些，多实践一些，多些经验总是对以后会有帮助的。

么好怕的呢，但自己始终放不开，只好在门口招呼客人，以前逛街的时候，无数次经过专卖店，从来没注意那些站在门口的店员们是如何做好她们的工作的，可如今自己站在这个岗位上，亲身体会工作的滋味，后悔自己的当初，幸运的是，同事们对我挺照顾的，店长是一个充满活力的小伙子，他给我讲解了许多招呼顾客的办法，有什么应付不了的，他总是和我配合，把工作做好，还有小贝她们，详细地给我介绍了各种款式适合哪些人穿等等。中间我学到了许多经验，譬如要有耐性，要学会随机应变，顾客是我们的上帝，顺随他们的脾气，像还价等不合理要求要婉言拒绝，作为一个小店员还要勤快，要始终面带微笑等等。其实作为一个护理人员也需要有这样的素质。

虽然我只是大一，但离真正参加工作也不远了，从我进大学以后，觉得时间过得真快，恐怕自己还趁早学就再也没有机会了，我的很多的同学有的已经踏入社会，有的结婚生子，有的还在复读，苦苦的熬。我深感到，我进入大学并不是人生的终点，只

有多吃苦,才知道生活的艰辛,不易.虽然只是两个星期的短短的时间,我却觉得像经历数年,自己长大了许多.

店里各式各样式顾客,有有钱的,穿得很气派,也有一些贫寒的,进来看看.看到心仪的衣服,却苦于囊中羞涩,专卖店里衣服一般价格不菲,像一般的人很难接受,但还是经常看到一些穿着简朴的父母带着孩子来买件新衣过年.曾看到一位贫穷的母亲在门前徘徊半天,在特卖的衣服堆中翻出一件处理的童装牛仔上衣欣喜的付了钱,只为上面也有oniy的品牌,看了很让人心酸.

店里的的士高音乐很大,年前的生意也特别好,整天送往迎来,推销自己的产品,口才,待客态度,还有热情的招呼都让顾客享受到了专卖店里专业的服务.店长曾经说,专卖店里不只是专门卖衣服,顾客来这是花钱买服务,买我们的信誉.我铭记在心,看到许多回头客最终在我们手中买走我们品牌的衣服时,心中的无限的欣喜,骄傲,成功的喜悦难以言表,我很庆幸自己选择了一个好的锻炼空间,谢谢店长他们给了我这个机会让我学到了很多学校里学不到的东西,谢谢!

社会实践的时间并不长,可它使我认识到:人的一生中,校园并不是永远的学校,真正的学校只有一个,那就是社会.一周的实践一晃而过,却让我从中悟到了很多东西,而这些东西也将让我终身受用.社会实践加深了我与社会各阶层人的情感,拉近了我与社会的距离,也让自己在社会实践中开拓了视野,增长了才干,进一步明确了我们青年学生的成材之路与肩负的历史使命.社会是学习和受教育的大课堂,在那片广阔的天地里,我们的人生价值得到体现,为将来打下坚实基础.我会不断实践,在实践中锻炼,在实践中得真知.在今后的学习生活中会更加努力,端正思想,明确方向,在不断完善中求发展.

在新百实习的第二个月,我轮到了导购的岗位,起初并没有觉得这个岗位对我有什么挑战性,就是与顾客接触,介绍商

品，然后努力成交。但当我切身的在导购这个岗位上的时候我才深切的领悟到导购的工作并没有我想象的那么简单。导购员在销售过程中有着不可替代的作用，其在一线与顾客直接接触，能够导向顾客的消费趋向。导购员在卖场里扮演的是个推销员的角色，但不仅仅是推销商品、统计销量，还要对消费者的行为进行观察、分析，对竞争对手进行信息反馈，给顾客优质服务等。而导购员的身份也不仅仅是一名导购，那是我们整个品牌的形象和代表。

在姬龙雪专柜近一个月的实习，基本熟悉了导购员的工作流程和店铺的运营流程。我所学习并感悟到的包括以下几个方面：

一，商品的基本知识。作为一名导购，必须对商品有了很好的了解，才能去介绍给顾客，进一步才能察觉到顾客的购买欲望，最后达成销售；同样对作为一名商场的管理者来说，只有对商品知识有了熟悉的了解，才能有形成更为敏锐的市场嗅觉，才能在与供应商谈判的时候更有底气。商品的基本知识包括很多方面，如商品的价格、款式，商品的功能、设计、品质的特征，商品的面料以及商品的保养等。

例如，姬龙雪专柜，箱包风格以时尚休闲为主，加上各种不同的皮革加工工艺，达到质量与外在的完美融合；针对皮革的保养，用专业的清洁膏清洁，并涂上适当的专业保护油，切忌储存前要将包用填充物撑好然后放入防潮袋保存。二，商品的陈列技巧。专柜内优秀的商品陈列，能够第一眼吸引到顾客，将商品的最佳效果展现给顾客，使消费者对商品产生印象，引导顾客消费，并让顾客顺利随意的观察到他所想要的商品；一个好的商品陈列也能让顾客清楚的看出店铺的风格主题，. 同时还有装饰店面，美化卖场的作用。

通过这段时间的实习，我学习到很多臆想外的知识，也认识到什么工作都不是那么简单的，都需要有相印的专业知识，任何工作都容不得我们怠慢，我们要时刻有一颗谦虚求知的

心才能不断取得进步!