

导购销售年终个人总结 (合集7篇)

篇1：导购销售年终个人总结

20__年，我在门店领导的关心、关怀下，在各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，尽职履责，较好的完成了自己的本职工作和领导交付的其它工作任务。通过一年来的学习与工作，我的岗位技能有了新的提高，服务水平得到进一步提升，工作方式更加全面和完善。

一年来，本人严格做到按时上下班，从不迟到，不早退，敬岗爱业，工作积极主动，坚决服从领导安排，无论是外跑团购、单位送书，还是对工作中的加班加点，从来都是主动承担，无怨无悔。同时在与同事们相处的这一年里，得到了大家无微不至的关心、支持和帮助，我们共同塑造了门店良好的工作氛围。一年中，为完成全年销售目标我们精诚团结，共同奋斗，在这个集体中工作我感到既温暖又舒心。

在岗位工作中，我坚持以热情、周到、细致的服务对待每一位进店读者，以读者的需求作为自己的工作追求，以累为荣，以苦为乐。每一次轮馆，我总是争取在最短的时间里熟悉本馆书籍的展台布局、分类方式、上架位置等业务，同时岗位不同服务对象有学生和小孩，有老人和青年人，有农民和知识分子，有普通工人和白领，在与他们的沟通过程中我总是以诚相待、以心换心，并主动分析和掌握他们的需求动向，在为读者的服务中争得主动。我深刻认识到我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。每次看到他们满意的笑容和给予我服务的肯定，我也体会到了工作带来的快乐和成就感。

回顾20__年的工作，还存在很多不足之处，在崭新的2016年，我想我应努力做到：第一，加强营销、布展、导购技能技巧的学习，向领导学习，向同事学习，进一步丰富自身的业务技能和工作方法，积极向公司优秀员工靠拢;第二，进一步强化和提升与顾客交流沟通的能力，为顾客提供质的服务;第三，严格遵守公司规章制度，维护和发扬门店良好的工作氛围;第四，服从领导安排，与同事精诚团结，为门店再创营销佳绩作贡献。

篇2：导购销售年终个人总结

xx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，还要向顾客推荐该种产品，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。要因人而异，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。

篇3：导购销售年终个人总结

时间就像在指间漏掉的沙，轻易地溜走，抓不住，也挽不回。又是一年过去了，在上级领导的正确指挥下，同事们的协作中，我也完成了这一年的任务，为了在新的一年里更好的为顾客服务，我现在将去年的工作做一个总结：

一、拓宽知识面

作为一名化妆品导购为了更好地销售产品就要学习更多的知识，除了有关销售方面的一些技巧之外，还有就是对自己负责的商品的了解。由于生活水平的提高，人们对于生活品质就有了更高的追求，无论是什么年龄阶段的人，对于美的憧憬是永恒不变的。现在的顾客对自己喜爱的东西总是不吝花费时间去了解，所以就要从这一方面吸引顾客，这就意味着不仅要对自己负责的产品有足够的认识，还要对其他商品有所涉猎。在20**年里我为了做出更好的成果，不仅订阅各种杂志、参与公司组织的培训，还去网上查找资料充盈自己，这样使得我在这一年中有了不错的销售成果。

二、熬炼心理素养

每天在工作中都能与不同的人群打交道，这些人有不同的需求，在销售过程中就会遇到顾客挑剔的行为，在这一年中，我努力做好自己的工作，在面对顾客一些不好的行为

也保持镇静，面对销售失败时，也能保持平常心，心理素质不断提高。

三、提升口才，加强基本功

销售说究竟还是与人沟通的一个职业，如何通过语言让顾客认可，从而达到购买的目的，也让顾客满足而归。在过去的一年时间，我认真观测，分析通过什么样的言语来打动顾客，利用什么样的姿态来与顾客沟通，不断加强自己的技巧，在销售过程中取得了良好的效果。

当然在20**年的工作中还存在许多的不足等待我去弥补，要想胜利永久不能裹足不前，不管机会何时到来，我现在能做的就是不断地学习，充盈自己，提升业务技能。在新的一年里我会以更加优秀的服务、更加从容的立场面对工作中的问题，发挥自己的优点，用喜爱来回报公司的赏识，充斥激情为公司贡献我的能量。

篇4：导购销售年终个人总结

20XX年已经过去，新的一年又在绽开。作为一名服装销售导购员，我现将我的工作总结及心得呈现如下，盼望各位予以指导建议。

在服装销售过程中，营业员有着不行比拟的作用，营业员是否能把握服装销售技巧很重要，首先要留意推举购买的技巧。

营业员除了将服装展现给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推举服装，以引起顾客的购买的爱好。推举服装可运用下列方法：

1、推举时要有信念，向顾客推举服装时，营业员本身要有信念，才能让顾客对服装有信任感。

2、适合于顾客的推举。对顾客提示商品和进行说明时，应依据顾客的实际客观条件，推举适合的服装。

3、协作手势向顾客推举。

4、协作商品的特征。每类服装有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推举服装时，要着重强调服装的不同特征。

5、把话题集中在商品上。向顾客推举服装时，要想方设法把话题引到服装上，同时留意观看顾客对服装的反映，以便适时地促成销售。

6、精确地说出各类服装的优点。对顾客进行服装的说明与推举时，要比较各类服装的不同，精确地说出各类服装的优点。

其次要留意重点销售的技巧。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”，最终销售胜利。

在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售中特别重要的一个环节。重点销售有下列原则：

- 1、从4W上着手。从穿着时间When、穿着场合Where、穿着对象Who、穿着目的Why方面做好购买参谋，有利于销售胜利。
- 2、重点要简短。对顾客说明服装特性时，要做到语言简练清晰，内简单懂。服装商品最重要的特点要首先说出，如有时间再逐层绽开。
- 3、详细的表现。要依据顾客的状况，随机应变，不行千篇一律，只说：“这件衣服好”，“这件衣服你最适合”等过于简洁和笼统的推销语言。依销售对象不同而转变说话方式。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当心得，在以后的过程中，我将做好工作方案，准时总结出工作中的不足，力求将服装营业工作做到最好。

篇5：导购销售年终个人总结

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。

更值得高兴的是我专柜被评为“杭州地区业绩年增长率”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：

- 1、积极配合商场促销活动，提高销售业绩。
- 2、充足的货品，争取做好货品的供应，以满足顾客的需求。
- 3、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。
- 4、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。

5、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。

6、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。

篇6：导购销售年终个人总结

时间一晃而过，弹指之间，20xx年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足。回顾过去的一年，现将工作总结如下：

一、工作内容

1,在商场开业前夕,跟进商场开荒工作,并初步熟悉商场物业管理基本知识.努力为商场开业做前期工作.

2,配合办公室其他同事开展日常工作、后勤服务和卫生、纪律方面的检查工作，并实行每日跟进商场,办公室等卫生情况.进行考核与监督.

3,在上级领导的指导下,负责跟进商场开业后每个活动工作.令活动顺利完成.

4,与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置

5,根据上级领导给予策划工作,努力完成上级领导的计划内容

二.工作中存在的不足

当然我还有很多不足，处理问题的经验方面有待提高，团队协作能力也需要进一步增强，需要不断继续学习以提高自己各项能力。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和不足：

1,缺乏基本的办公室工作知识，在开展具体工作中，常常表现生涩，甚至有时还觉得不知所措

2,对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行

3,对管理商场物业还不够成熟,这直接影响工作效率

4,工作细心度不够,经常在小问题上出现错漏

5,办事效率不够快,对领导的意图领会不够到位等

营运部不断健全管理职能,完善服务体系,现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场各类问题。在走动中去发现问题,在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察,去掌握工作中存在的问题和不足,从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正,避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线现场走动式管理,使管理工作更具针对性和时效性。

1,针对商场新开业,新员工大批增加的情况,为保证服务质量:

2,对员工强化进行服务规范教育,从营业员的站姿站规,树立良好的服务形象,提高服务质量,努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象

3,弘扬传统,助人为乐。广大员工发扬顾客至上的精神,给顾客一个舒适的购物环境

XX年,是全新的一年,也是自我挑战的一年,我将努力改正过去一年工作中的不足,把新一年的工作做好,为公司的发展尽一份力。在今后的工作和学习中,我会进一步严格要求自己,做好上级领导给予属下的每个工作安排,虚心向其他领导、同事学习,我相信凭着自己高度的责任心和自信心,争取在各方面取得更大的进步,一定能在XX年做出更好的工作成绩。

篇7：导购销售年终个人总结

时间从我指间溜走,又是一年。回顾过去20XX年的工作,在公司领导的正确指导和同事们的大力配合下,我的各项工作都进行得很正常。现将我在过去20XX年的工作总结如下:

作为一名导购,除了学习专业的商品知识,还需要学习一系列与商品相关的周边知识,这样才能更自信,更专业,有更高的成交率。因此,在工作之余,我积极参与公司其他部门的工作,向同事学习。这种随意的行为让我的生意越来越顺利,也让我成为了公司的销售向导之一。做的比别人多,学的比别人多,这样我就会比别人有更多的经验,这样我就会比别人成长得更快,赚得更多。学习是为了自我、财富、成功和幸福。作为一名优秀的导购,他不仅精通某些产品,而且知识全面。

首先,在工作中培养自己的心理素质

在我们的工作中,我们每天都要和来自各行各业的人打交道。他们来自不同行业、不同层次。他们有不同的需求和不同的态度。为了服务好每一个客户,无论你买不买,都

能让客户满意。所以当你面对失败对别人说“不”的时候，你需要表现出一流的心理素质。因此，我要感谢我的工作，它让我学会了观察美，观察一切，全方位倾听的技巧，使我的心理素质在工作中得到了很好的锻炼。

第二，专注于训练你的基本销售技能

生活中没有出售的余地。我认为任何工作都与销售有关。即使美国正在竞选总统，总统也会发表演讲推销自己。一名优秀的导购不仅要有良好的销售和服务心理素质，而且要做一名优秀的销售心理学家。在日常工作中，我学会了通过客户的每一个微小动作和面部表情来分析客户的心理变化和需求。

第三，口才有了很大的提高

要成为一名优秀的导购，你必须有一流的口才，用语言表达自己的想法。在我的日常工作中，我每天都要和不同的客户沟通，交流和介绍产品。随着时间的推移，我的口才和沟通能力有了很大的提高。

第四，培养人脉，提高客户流动率

在销售过程中，我们每天都要和人打交道，所以这是一个学习如何与人沟通，如何建立信任，如何赢得别人的认可的机会。我充分抓住这个机会，通过优质的服务，把一个陌生的客户变成亲密的朋友，让各类客户喜欢上我，为未来的成功做好充分的准备。我以前从未意识到这一点。我只为工作而工作，从未想过我可以为未来做准备。

当然，我在工作中还有很多不足和困难，我不会为这些成绩感到骄傲。我会不断提高自己的专业素质，加强专业培训和学习，不断改进工作中的不足，以更大的热情和更好的工作为公司和客户服务。我们大部分时间都在工作。只有使我们的工作真正快乐，我们的生活才能真正快乐。我很高兴我找到了一份让我快乐和充实的工作。我非常热爱我的工作。在新的一年里，我将以更大的热情投入到工作中，为公司贡献我的光和热!