

导购工作总结 (合集4篇)

篇1：导购工作总结

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

一、在XXXX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XXXX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。

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(“三严三实”专题教育总结汇报)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!

篇2：导购工作总结

20xx年已经过去，新的一年又在展开，作为一名服装导购员，现将自己的工作总结及心得总结如下，希望大家能够予以指导建议。

导购员在服装销售过程中有着不可替代的作用，它不但代表着商家的外在形象，也加速了销售的进程，而导购员要做好导购工作，除了对商品非常熟悉外，还要有足够的耐心，并掌握一些服装销售技巧。一般来说，导购员只有对商品有了很好的了解，才能去介绍给顾客，而导购员在给顾客介绍产品时，一定要耐心解说，因为客户也希望买到最称心的东西，同时，导购员还需要掌握以下技巧。

导购员除了能将服装展示给顾客，并加以说明外，还要能向顾客推荐服装，以引起顾客购买的兴趣，在推荐服装时，我们可以运用以下几点：

1. 推荐时要有信心。向顾客推荐服装时，导购员本身要有信心，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，要想办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。重点销售是指销售要具有针对性。对服装的设计、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”过度到“信念”，最终销售成功，在极短的时间内让顾客具有购买的信念，是销售中非常重要的一个环节，重点销售有下列环节：

1. 从实用度上着手。从穿着时间、穿着场合、穿着对象以及穿着目的等方面做好购买参谋，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，内容易懂。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”、“这件衣服你最合适”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. 导购员要把握流行的动态、了解时尚的先锋，要向顾客说明服装符合流行的趋势。

以上是我这段时间做服装导购的总结，在以后的导购中，我将会及时做好计划及总结，以便更好地做好服装导购工作。

篇3：导购工作总结

20**年也是大丰收的一年，8月的大型特卖会圆满胜利。我们在一次又一次的业绩突破记录中充分发挥了团队能量，我们为拥有这样的团队感到骄傲和荣幸。

在过去的一年里，客户投诉时有发生。比如前几天发生的“羽绒服”顾客投诉事项。虽然事情已经圆满解决，但是作为导购的我们，不得不深入思索工作中是否存在不足。我们会在以后的工作中更加细心的提示客户认真验货，尽可能的避开类似的客户投诉，以后在处理客户投诉时更加冷静。把事情理解和解决在萌芽状态，这是我们需要改进的地方。我很荣幸能代表我们参与三字经演讲竞赛。在这次活动中我学到了许多，也发觉了人的潜力是无限的。只要你肯努力，你的付出肯定会有回报。在一次次的舞台演讲中，能够突破自己，战胜自己，也是我这一年来最大的收获。

更可喜的是，我们专柜被评为杭州年度业绩增长率最高的店，这是一种荣誉，也是对我们工作的确定。当我快乐兴奋的时候，我感受到最深的压力。我们将如何在新的一年里取得更好的成果？

将来，我们的对策将集中在以下几个方面：

a：积极协作商场的促销活动，提高销售业绩。

b:货源充分，争取货源充分，满意客户需求。

c:提高服务质量，上心服务，最大限度减削客户投诉的发生，维护品牌形象。

d:完善客户信息，着力培育新客户群体，完善客户信息，将新客户转化为忠诚客户；对老客户多付出耐烦和关爱，让他们带新客户去消费。

e:提升销售技能，定期对导购员进行专业知识培训，加强自身素养，提高个人销售业绩。

我相信在以后的工作中，我会继续努力，虽然有时候会犯纪律上的小错误。由于人无完人，犯错在所难免，所以我不会对自己太苛刻。但我相信，只要我在岗位上一天，我就会全力以赴，把全部的精力和技能投入到工作中，再接再厉，取得更好的成果。我相信我能做好！

篇4：导购工作总结

时间一晃而过，弹指之间，xx年已接近尾声，过去的一年在指导和同事们的悉心关心和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上获得了一定的成果，但也存在了诸多缺乏。回忆过去的一年，现将工作总结如下：

一、工作中获得的收获主要有：

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根本知识.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、后勤效劳和卫生、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.进展考核与监视.

3，在上级指导的指导下，负责跟进商场开业后每个活开工作.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，根据上级指导给予筹划工作，努力完成上级指导的方案内容

二、工作中存在的缺乏

当然我还有很多缺乏，处理问题的经历方面有待进步，团队协作才能也需要进一步增强，需要不断继续学习以进步自己各项才能。综合看来我觉得自己还有以下的缺点和缺乏：

1，缺乏根本的办公室工作知识，在开展详细工作中，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详细的理解，从而影响到相关工作的进展

3，对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果

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，对指导的意图领会不够到位等

三、坚持管理、效劳与效能相统一原那么

营运部不断健全管理职能，完善效劳体系，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的各类问题。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缺乏，从而去制定相应的改进进步方案并能做到及时向上级部门进展信息反响。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，防止矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深化一线现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

四、加强企业精神文明建立，努力进步效劳程度。

1，针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证效劳质量：

2，对员工强化进展效劳标准教育，从营业员的站姿站规，树立良好的效劳形象，进步效劳质量，努力改变因新工迅速增加而导致效劳标准不到位的现象

3，弘扬传统，助人为乐。广阔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缺乏，把新一年的工作做好，为公司的开展尽一份力。在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，做好上级指导给予属下的每个工作安排，虚心向其他指导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，争取在各方面获得更大的进步，一定能在xx年做出更好的工作成绩。