

# 最新导购员述职报告通用17篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/146805.html>

## ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。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。下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟!

### 导购员述职报告篇一

尊敬的各位领导:

我述职的题目是爱岗敬业，我的无悔追求,xx营业厅是xx公司的窗口。在xx公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。

这一年来,各方面都有了很大的进步.在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心,谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是神圣的，我热爱它。让所有人享受到快乐，是中国xx永远的追求，而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，拉近了客户与我们之间的距离。在工作中，我本着企业“红豆号”服务的理念，热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。在中国向信息化社会迈进的今天，移动电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。

爱岗敬业，爱护集体荣誉。有着很强的团队精神,跟同事关系融洽,得到了大家的信任.在公司的服务明查暗访中多次取得优秀的成绩，在市公司明列前茅为公司赢得了荣誉.积极参加公司组织的培训学习.刻苦钻研,努力提高业务水平.在公司组织的岗位知识竞赛和业务考试中也取得了优秀的成绩，收获丰硕。

在工作上，我给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。

在工作中，还存在一些不足之处需要提高。以后还要加强学习，争取更大的进步，为公司做出更大贡献。

转眼间，两年过去了。在这过去的两年中，是中国移动选择了我，也是我选择了中国移动。从进公司的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这极其充实的工作中，我即辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。我不仅对前台的业务流程有了提高，而且对前台工作人员的职责有了更全面、更深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用；营业员工作职责方面，高水平的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了中国移动需要什么样的员工。

## 二、我的感受和体会。

经过这两年充实、丰富、辛苦的工作后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的心得与体会。

1、善于总结。总结是一个很好的习惯，人的一生当中如果每天都花一点时间去总结，那就可以把生活与工作都改善得越来越好。在工作中，每天都有可能接触到新东西，因此总结显得尤为重要，每天下班回来，我都会坚持做心里思考、口头总结，希望自己的收获更多、更持久，事实证明这样做是正确的，正因为有了总结，我才让自己对移动的业务有了更多的了解，更深的感悟。

2. 结合客户的消费行为，深入发掘增值业务的发展重点。由于客户群的特点，不同年龄段的人对新业务的喜好程度、喜好内容都有所不同，因此根据消费者的消费特点制定与他们相符合的业务显得至关重要。

3. 继续加强实体渠道、电子渠道的推广，并从多方面开展体验式营销。体验式营销是提高客户对新业务认识的最重要的感性渠道，但目前大部分客户的主动性不够，那么需要我们主动采取一些加强主动体验的措施，如开展娱乐活动、设立新业务促销员等。以上工作是我孜孜不倦追求的目标，我将以此作为人生的一个新的起点。最后，感谢公司为我提供这么多学习和锻炼的机会，感谢在这期间帮助过我的领导和同事。作为一名新人，在这个精锐而充满活力的林州分公司太行路营业厅，我的人生之路才刚刚开始，只有不断地经历风雨的洗礼，紧跟前进的步伐，才能为公司明天的再创辉煌贡献自己的一份薄力。

善于总结。总结是一个很好的习惯，人的一生当中如果每天都花一点时间去总结，那就可以把生活与工作都改善得越来越好。在工作中，每天都有可能接触到新东西，因此总结显得尤为重要，每天下班回来，我都会坚持做心里思考、口头总结，希望自己的收获更多、更持久，事实证明这样做是正确的，正因为有了总结，我才让自己对移动的业务有了更多的了解，更深的感悟。.....

转眼间，20xx过去了。在这过去的两年中，是中国移动选择了我，也是我选择了中国移动。从进公司的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这极其充实的工作中，我即辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。我不仅对前台的业务流程有了提高，而且对前台工作人员的职责有了更全面、更深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用；营业员工作职责方面，高水平的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了中国移动需要什么样的员工。

## 二、我的感受和体会。

经过这两年充实、丰富、辛苦的工作后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的心得与体会。

1、善于总结。总结是一个很好的习惯，人的一生当中如果每天都花一点时间去总结，那就可以把生活与工作都改善得越来越好。在工作中，每天都有可能接触到新东西，因此总结显得尤为重要，每天下班回来，我都会坚持做心里思考、口头总结，希望自己的收获更多、更持久，事实证明这样做是正确的，正因为有了总结，我才让自己对移动的业务有了更多的了解，更深的感悟。

明年工作的展望。

2. 结合客户的消费行为，深入发掘增值业务的发展重点。由于客户群的特点，不同年龄段的人对新业务的喜好程度、喜好内容都有所不同，因此根据消费者的消费特点制定与他们相符合的业务显得至关重要。

3. 继续加强实体渠道、电子渠道的推广，并从多方面开展体验式营销。体验式营销是提高客户对新业务认识的最重要的感性渠道，但目前大部分客户的主动性不够，那么需要我们主动采取一些加强主动体验的措施，如开展娱乐活动、设立新业务促销员等。

以上工作是我孜孜不倦追求的目标，我将以此作为人生的一个新的起点。

最后，感谢公司为我提供这么多学习和锻炼的机会，感谢在这期间帮助过我的领导和同事。作为一名新人，在这个精锐而充满活力的林州分公司太行路营业厅，我的人生之路才刚刚开始，只有不断地经历风雨的洗礼，紧跟前进的步伐，才能为公司明天的再创辉煌贡献自己的力量。

时光飞逝，不经意间，已是20xx年的二月份，我心中充满着感慨，记得20xx年3月20日刚到公司来的情景，踌躇满志，激情昂扬.....转眼间，一年过去了，回顾这一年，我收获的确颇多，现在和大家简单分享下我个人的历程，我从三月二十开始做文案一直到八月一号，这期间，自我觉得没浪费时间，我学到了很多新知识，产品知识，word,excel,有的是别人了解不到的。后来当我觉得做文案没有更多知识可学，有些产品即使不参照别人的，自己也能写个大概的时候，我就向老板提出要做销售，在此感谢老板给了我这个机会。所以从八月一号到现在我一直在做销售，回顾做销售的这几个月，有曲折坎坷，更有惊喜和收获。一个业务员要得到同事和公司的肯定那就只有销售业绩，这是铁定的事实。

也许是心中的渴望和愿望激励着我，其实大家也应该深有体会，大家在做自己喜欢做的事情的时候，学得快做得好，我也深有体会，我一心想做销售，所以教我的同事石洪亮只花了一个星期左右，我就学会了基本的东西，虽然他现在不在这儿，但我仍然要感激他，我还想告诉大家的是，别人教给你的东西永远只是基本的，皮毛的，要做得更好，做得最好，必须自己亲身力行，自己去学习，去进步，去摸索，去体会，有的学到的东西，自己深有体会，却是用嘴说不出来的，所以勇于探索，勇往直前，才会进步，才会有所收获。做销售这行，从基本的上传产品，发催款，做滞销，写销售报表，到更深层次的开发新产品，调研市场等等，里面无不充满着技巧和方法，首先我觉得销售要做得好，至少必须懂得一个国家大多数人的爱好，生活习性等等，就像美国人喜欢户外运动，所以手电和单车灯好卖，美国人和英国人要过圣诞节，所以在圣诞前准备各种灯饰品，以及与圣诞节有关的产品，定会有市场，所以把握市场需求势在必行。还比如说就像我知道的在澳洲站有关太阳能和航模类的产品比较热销，打折就打那些价格较高的或则较低的有利润

的产品，拍卖就拍卖那些客户拿不准价格的产品等等，只有这样，才能更好的做好销售。

上述只是我对销售的愚见，我说的这些并不是要炫耀什么，我是希望大家一定要有一颗进取心，上进心，永不满足，利用有限的时间和精力，去多学习，多进步，为自己以后的发展做好充分的准备。做好销售固然重要，但是处理好人与人之间的关系也至关重要，我觉得，老板与同事之间，同事与同事之间，只有虚心请教，相互探讨，相互交流，相互学习，这样才能够共同进步，共同发展，为公司盈利，为自己谋前程。我还想说：做事速度和效率非常重要。我坚信大家每个人对自己在做的工作都富有经验，深有体会。最后：我真心祝愿各位同事20xx身体健康，工作顺心，心想事成，祝愿公司生意兴隆，财源滚滚。

## 导购员述职报告篇二

针对今年公司总部下达的经营指标，结合总经理在商务大会上的指示精神，分公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市场愈演愈烈的价格竞争，我们汉阳分公司没有一味地走入“价格战”的误区。我常说“价格是一把双刃剑”，适度的价格促销对销售是有帮助的，可是无限制的价格战却无异于自杀。对于淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢?我们摸索了一套对策:

对策一：

对策二：

细分市场，建立差异化营销、细致的市场分析。我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销；根据销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市场、零散用户等四大市场。对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。对政府采购和出租车市场，我们加大了投入力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司更是成为了出租车协会理事单位，更多地利用行业协会的宣传，来正确引导出租公司，宣传xx品牌政策。平时我们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。针对近两年xx市场出租车更新的良好契机，我们与出租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公司换车的需求，司机行为及思想动态;对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上门服务一次，了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障;与出租车公司协商，对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。针对高校消费群知识层面高的特点，我们重点开展毕加索的推荐销售，同时辅以雪铁龙的品牌介绍和文化宣传，让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。另外我们和xx市高校后勤集团强强联手，先后和理工大后勤车队联合，成立校区维修服务点，将服务带入高校，并且定期在高校组织免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。

对策三：

注重信息收集做好科学猜测当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场猜测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过天天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极组织车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性;在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在xx市场的

占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。

对于备件销售，我们重点清理了因为历史原因积压下来的部分滞销件，最大限度减少分公司资金的积压。由于今年备件商务政策的变化，经销商的利润空间进一步缩小，对于新的市场形势，分公司领导多次与备件业务部门开专题会讨论，在积极开拓周边的备件市场，尤其是大客户市场的同时，结合新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额xx万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自96年成立以来的售后维修高峰。为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作；建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表；用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范；在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆；在车间推行看板治理，接待和治理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满足度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1:00，售后俱乐部提供24小时全天候救援；通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满足度。全年售后维修接车台次，工时净收入xx万元。

## 二、强化服务意识，提升营销服务质量。

汽车市场竞争白热化的一年，面对严重的形势，在年初我们确定了全年为“服务治理年”，提出“以服务带动销售靠治理创造效益”的经营方针。我们挑选了从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在治理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。同时在内部治理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，治理部门服务一线的服务体系；在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则；在治理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的治理机制。积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。

并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程；针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送暖和”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

## 三、追踪对手动态，加强自身竞争实力。

对于内部治理，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和治理提出全新的方案和建议；组织综合部和相关业务部门，利用业余时间，对xx市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4s站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的优点，为日后工作的开展和商务政策的制定

积累了第一手的资料。

#### 四、注重团队建设。

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销治理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了熟悉，又明确了目标。

进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

\*年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，分公司经营工作取得了全面胜利，各项经营指标屡创历史新高。

在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创造性，精品服务理念的创新上，还大有潜力可挖。还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对即将到来的\*年，分公司领导团体，一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“服务治理”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保分公司\*年经营工作的顺利完成。

#### 导购员述职报告篇三

时光飞逝，不经意间，已是xx年的二月份，我心中充满着感慨，记得xx年3月xx年过去了，回顾这一年，我收获的确颇多，现在和大家简单分享下我个人的历程，我从三月二十开始做文案一直到八月一号，这期间，自我觉得没浪费时间，我学到了很多新知识，产品知识，word,excel,有的是别人了解不到的。后来当我觉得做文案没有更多知识可学，有些产品即使不参照别人的，自己也能写个大概的时候，我就向老板提出要做销售，在此感谢老板给了我这个机会。所以从八月一号到现在我一直在做销售，回顾做销售的这几个月，有曲折坎坷，更有惊喜和收获。一个业务员要得到同事和公司的肯定那就只有销售业绩，这是铁定的事实。

也许是心中的渴望和愿望激励着我，其实大家也应该深有体会，大家在做自己喜欢做的事情的时候，学得快做得好，我也深有体会，我一心想做销售，所以教我的同事石洪亮只花了一个星期左右，我就学会了基本的东西，虽然他现在不在这儿，但我仍然要感激他，我还想告诉大家的是，别人教给你的东西永远只是基本的，皮毛的，要做得更好，做得最好，必须自己亲身力行，自己去学习，去进步，去摸索，去体会，有的学到的东西，自己深有体会，却是用嘴说不出来的，所以勇于探索，勇往直前，才会进步，才会有所收获。做销售这行，从基本的上传产品，发催款，做滞销，写销售报表，到更深层次的开发新产品，调研市场等等，里面无不充满着技巧和方法，首先我觉得销售要做得好，至少必须懂得一个国家大多数人的爱好，生活习性等等，就像美国人喜欢户外运动，所以手电和单车灯好卖，美国人和英国人要过圣诞节，所以在圣诞前准备各种灯饰品，以及与圣诞节有关的产品，定会有市场，所以把握市场需求势在必行。还比如说就像我知道的在澳洲站有关太阳能和航模类的产品比较热销，打折就打那些价格较高的或则较低的有利润的产品，拍卖就拍卖那些客户拿不准价格的产品等等，只有这样，才能更好的做好销售。

上述只是我对销售的愚见，我说的这些并不是要炫耀什么，我是希望大家一定要有一颗进取心，上进心，永不满足，利用有限的时间和精力，去多学习，多进步，为自己以后的发展做好充分的准备。做好销售固然重要，但是处理好人与人之间的关系也至关重要，我觉得，老板与同事之间，同事与同事之间，只有虚心请教，相互探讨，相互交流，相互学习，这样才能够共同进步，共

同发展，为公司盈利，为自己谋前程。我还想说：做事速度和效率非常重要。我坚信大家每个人对自己在做的工作都富有经验，深有体会。最后：我真心祝愿各位同事xx年月进入商场从事家具导购员工作，转眼间已经在商场工作1年6个月时间了。转眼今年上半年的工作，我收获很大，工作情况如下：

第一，将所有进店客户作为我们的亲人和朋友招待。

这是我家具导购员关于心态的工作技巧。试想一下，当自己的亲戚朋友或是朋友进来购买自己的家具，我们将如何接受他们。以这样一份亲昵的态度面对顾客，顾客也会犹然感到亲切。

第二，关注客户，真诚表扬客户。

真诚表扬客户也是重要的导购工作技巧，真诚表扬客户也能够使得销售有所增加，不仅能够提升销量，也能够使得导购、商场在客户中形成良好印象。

第三，报价过程当中计算器使用技巧。

家具导购员的报价过程需要通过反复、精确计算。在接待客户之前，要配备计算器，钢笔，纸张进行记录、计算。这些都可以证明你是一个专业的导购员。

第四，愉快的接待心情。

试图让自己成为一个热情开朗的人。在接待顾客过程当中，想一些快乐的日子，让自己的开朗心情感染给顾客，使销售达到良好效果。

第五，不断更新自己的问候方式。

很多时候，导购员一个礼貌精致的问候就有可能吸引顾客进入商店选购。最常见的问候方式是“欢迎光临，请进”，也可以适当有所改变，如“请进我们店里挑选挑选吧”，“欢迎光临，请问您有什么需要”等。

文档为doc格式。

。

#### 导购员述职报告篇四

一年来，我认真贯彻执行公司销售目标和销售政策，积极配合销售经理做好本职工作，并和其他销售员一道努力拼搏、积极开拓市场，较好地完成了年度销售目标。根据公司管理人员考核办法的通知精神，按照年终述职的有关要求和内容，现将一年来的个人工作述职如下：

在原有的销售网络的基础上，精耕细作。以各经销商为中心，从一个一个市场入手，同经销商编织xx产品的销售网络，通过我们的努力，和每个经销商细致沟通，耐心做工作，明确各家经销商经销区域范围，做到不重复，不恶意串货，逐一解决售后服务等各项问题，终于让经销商重拾了销售xx产品的信心。

积极宣传公司各项售政策及淡储旺销政策，淡储旺销政策是我们公司产品率先把经销商的库房占满，使其不能再储备其他公司的产品，旺季到来，经销商优先销售的都是我们公司的产品，大大提升了公司的销量，甚至一些品种出现断货。如果发货及时的话，今年销量还能提高一块。落实回款进度并向公司领导汇报各月完成情况，对当月的销售工作进行总结分析并根据当月的销售情况及结合全年销售任务做好下月销售计划。

每月至少一次与本区域重点客户一起分析市场销售过程中存在的问题，对这些问题及时给予解决，并与客户分析竞争对手，商讨提高市场占有率的办法，将有价值的观点和方法及时反馈给上级领导。积极参与并协助上级领导做好一些销售政策的和流程的制定，并对实施情况进行跟踪落实，做好内勤工作的协助和指导。一年下来，虽然xx市场销售工作无论是在销量还是在销售管理方面都取得了突破性的进展。

我们销售工作做得不细、对市场的了解分析不到位，面对市场的激烈竞争反映不够迅速，使我们失去一部分市场。市场串货监管不到位。由于今年销售政策的改变，各家经销商的销售压力比较大，较去年相比个别区域出现串货情况。虽然今年我们对串货问题组织讨论过，但工作还没有做到位，串货问题继续存在，这样对我们产品经销负面影响都很大，对经销商的信心打击比较大。我们销售人员在信息收集、反馈方面做得也不够全面，有的区域能提供信息协助防止串货，而有的区域搜集不到。这说明我们业务人员的业务能力还需更快更好的提高。

## 导购员述职报告篇五

针对今年公司总部下达的经营指标，结合总经理在20xx年商务大会上的指示精神，分公司将全年销售工作的重点立足在差异化营销和提升营销服务质量两个方面。面对市场愈演愈烈的价格竞争，我们汉阳分公司没有一味地走入“价格战”的误区。我常说“价格是一把双刃剑”，适度的价格促销对销售是有帮助的，可是无限制的价格战却无异于自杀。对于淡季的汽车销售该采用什么样的策略呢?我们摸索了一套对策：

对策二：细分市场，建立差异化营销1、细致的市场分析。我们对以往的重点市场进行了进一步的细分，不同的细分市场，制定不同的销售策略，形成差异化营销;根据20xx年的销售形势，我们确定了出租车、集团用户、高校市场、零散用户等四大市场。对于这四大市场我们采取了相应的营销策略。对政府采购和出租车市场，我们加大了投入力度，专门成立了出租车销售组和大宗用户组，分公司更是成为了出租车协会理事单位，更多地利用行业协会的宣传，来正确引导出租公司，宣传xx品牌政策。平时我们采取主动上门，定期沟通反馈的方式，密切跟踪市场动态。针对近两年xx市场出租车更新的良好契机，我们与出租公司保持贯有的良好合作关系，主动上门，了解出租公司换车的需求，司机行为及思想动态;对出租车公司每周进行电话跟踪，每月上门服务一次，了解新出租车的使用情况，并现场解决一些常见故障;与出租车公司协商，对出租司机的使用技巧与维护知识进行现场培训。针对高校消费群知识层面高的特点，我们重点开展毕加索的推荐销售，同时辅以雪铁龙的品牌介绍和文化宣传，让他们感受雪铁龙的悠久历史和丰富的企业文化内涵。另外我们和xx市高校后勤集团强强联手，先后和理工大后勤车队联合，成立校区维修服务点，将服务带入高校，并且定期在高校组织免费义诊和保养检查，在高校范围内树立了良好的品牌形象，带动了高校市场的销售。

对策三：注重信息收集做好科学猜测当今的市场机遇转瞬即逝，残酷而激烈的竞争无时不在，科学的市场猜测成为了阶段性销售目标制定的指导和依据。在市场淡季来临之际，每一条销售信息都如至宝，从某种程度上来讲，需求信息就是销售额的代名词。结合这个特点，我们确定了人人收集、及时沟通、专人负责的制度，通过天天上班前的销售晨会上销售人员反馈的资料和信息，

制定以往同期销售对比分析报表，确定下一步销售任务的细化和具体销售方式、方法的制定，一有需求立即做反应。同时和品牌部相关部门保持密切沟通，积极组织车源。增加工作的计划性，避免了工作的盲目性；在注重销售的绝对数量的同时，我们强化对市场占有率。我们把分公司在x市场的占有率作为销售部门主要考核目标。今年完成任务，顺利完成总部下达的全年销售目标。

新的商务政策，出台了一系列备件促销活动，取得了较好的效果。备件销售营业额xx万元，在门市销售受到市场低价倾销冲击影响较大的情况下，利用售后服务带动车间备件销售，不仅扭转了不利局面，也带动了车间的工时销售。售后服务是窗口，是我们整车销售的后盾和保障，今年分公司又迎来了自96年成立以来的售后维修高峰。为此，我们对售后服务部门，提出了更高的要求，在售后全员中，展开了广泛的服务意识宣传活动，以及各班组之间的自查互查工作；建立了每周五由各部门经理参加的的车间现场巡检制度，对于售后维修现场发现的问题，现场提出整改意见和时间进度表；用户进站专人接待，接车、试车、交车等重要环节强调语言行为规范；在维修过程中，强调使用“三垫一罩”，规范行为和用语，做到尊重用户和爱护车辆；在车间推行看板治理，接待和治理人员照片、姓名上墙，接受用户监督。为了进一步提高用户满足度，缩短用户排队等待时间，从6月份起，售后每晚延长服务时间至凌晨1:00，售后俱乐部提供24小时全天候救援；通过改善售后维修现场硬件、软件环境，为客户提供全面、优质的服务，从而提高了客户的满足度。全年售后维修接车台次，工时净收入xx万元。

## 二、强化服务意识，提升营销服务质量。

从事多年服务工作的员工成立了客户服务部，建立了分公司自身的客户回访制度和用户投诉受理制度。每周各业务部门召开服务例会，每季度结合商务代表处的服务要求和服务评分的反馈，召开部门经理级的服务例会，在治理层强化服务意识，将服务工作视为重中之重。同时在内部治理上建立和完善了一线业务部门服务于客户，治理部门服务一线的治理服务体系；在业务部门中重点强调树立服务于客户，客户就是上帝的原则；在治理部门中，重点强调服务销售售后一线的意识。形成二线为一线服务，一线为客户服务这样层层服务的治理机制。积极响应总部要求，进行服务质量改进，强化员工的服务意识，每周召开一次服务质量例会，对上周服务质量改进行动进行总结，制订本周计划，为用户提供高质量、高品质的服务。

并设立服务质量角对服务质量进行跟踪及时发现存在的不足，提出下一步改进计划。分公司在商务代表处辖区的各网点中一直居于服务评分的前列，售后服务更是数次荣获全国网点第一名。在加强软件健身的同时，我们先后对分公司的硬件设施进行了一系列的整改，陆续建立了保养用户休息区，率先在保养实施了“交钥匙”工程；针对出租车销量激增的局面，及时地成立了出租车销售服务小组，建立了专门的出租车销售办公室，完善了用户休息区。根据当期市场特点和品牌部要求，我们开展了“三月微笑服务”、“五一微笑送大礼”、“夏季送清凉”、“金秋高校校区免费检查”、小区免费义诊、“冬季送暖和”等一系列活动，在客户中取得很大的反响，分公司的服务意识和服务质量也有了明显的提高。

## 三、追踪对手动态加强自身竞争实力。

对于内部治理，作到请进来，走出去。固步自封和闭门造车，已早已不能适应目前激烈的轿车市场竞争。我们通过委托相关专业公司，对分公司的展厅现场布局和治理提出全新的方案和建议；组织综合部和相关业务部门，利用业余时间，对xx市内具有一定规模的服务站，尤其是竞争对手的4s站，进行实地摸底调查。从中学习、利用对方的优点，为日后工作的开展和商务政策的制定积累了第一手的资料。

#### 四、注重团队建设。

分公司是个整体，只有充分发挥每个成员的积极性，才能。年初以来，我们建立健全了每周经理例会，每月的经营分析会等一系列例会制度。营销治理方面出现的问题，大家在例会上广泛讨论，既统一了熟悉，又明确了目标。

进一步强化了全体员工的服务意识和理念。

20xx年是不平凡的一年，通过全体员工的共同努力，分公司经营工作取得了全面胜利，各项经营指标屡创历史新高。

在面对成绩欢欣鼓舞的同时，我们也清醒地看到我们在营销工作及售后服务工作中的诸多不足，尤其在市场开拓的创造性，精品服务理念的创新上，还大有潜力可挖。还要提高我们对市场变化的快速反应能力。为此，面对即将到来的20xx年，分公司领导团体，一定会充分发挥团队合作精神，群策群力，紧紧围绕“服务治理”这个主旨，将“品牌营销”、“服务营销”和“文化营销”三者紧密结合，确保分公司20xx年经营工作的顺利完成。

#### 导购员述职报告篇六

\*\*\*年已经过去，新的一年又在展开，作为一名服装营业员，现将我的工作归纳及心得呈现如下，期望各位给予指导推荐。

在服装销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握服装销售技巧很重要，营业员除了将服装展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐服装，以引起顾客的购买的兴趣。营业窗口每一天应对众多的客户，对每一位客户都应态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。

营业员，是企业最普通、最平凡的岗位，作为企业的最前沿，代表着移动的企业形象，持续本企业在市场竞争中的优势，与咱们营业员工作岗位息息相关。这就要求咱们在与客户直接接触的过程中以真情沟通客户，热情服务客户。咱们每个员工都是公司形象的传达者，是企业期望与活力的象征。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨。在过去的工作中，我接触过无数的客户，经历过无数次主动与被动的服务方式，真正体会到什么才是客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。

“急客户之所急，想客户之所想”是我的服务宗旨。

今年二月的一天下午已经下班了，我正准备回家，一位用户来到营业厅试探的问我：“我的手机不能上网了，你能不能帮我看看？”我立即放下手里的东西，拿过用户的手机帮用户看了起来，原来是用户不会使用，我就向用户说怎样使用以及上网的资费。讲解一遍后，我看用户的神色好象还不太明白又不好意思再问的样貌，就立刻说：“我可能讲的不太明白，我再给您讲一遍好吗？”我又一点一点的向用户讲解起来，边讲边指导用户操作，直到用户完全掌握了使用方法为止。

我不仅仅在营业厅认真工作，以热情、耐心的服务接待每一位用户，而且在业余时刻，甚至有时走在下班路上还有人拦住我，向我咨询业务，每当这个时候，我都会停下脚步，耐心的向用户讲解，直到用户明白为止。真诚的服务赢得了用户的信任，一次休息，我和同学在街上遇到了一位

经常到营业厅办业务的用户，他见到我就着急的说：“我此刻有点急事，你能去帮我交50元话费吗？”说完，把钱给我就走了，我二话没说立刻到营业厅为用户交了50元话费，从这以后，这位用户每次到营业厅办理业务，都要专门到我所在的柜台，跟我打个招呼。

我钟爱营业这项工作，在工作中，我品尝了酸甜苦辣的人生百味，体会到了它给我带来的愉悦与悲伤，感悟到了人与人之间的真情与明白。哪怕客户的一句“多谢”，都给我带来无尽的欢乐，然而在工作中并非都是愉悦的。有的客户会因情绪所致，破口大骂，正因对业务的不了解，误认为是你的无能，试想一下，有谁能在挨骂的同时，情绪愉快的起来呢？要说不难过那是假话，但是换个位置为客户想一下，他们正因手机不能使用，给自我带来不便，故而脾气急躁，咱们是就应明白的。这就要求咱们用良好的心理素质，熟练的业务知识，与客户进行沟通，让他了解咱们的业务，避免不必要的误解。记的咱们领导以前说过这样一句话：“微笑是上帝送给人们最好的礼物，它能敲开每扇紧闭的心门，人们的笑容将是解决问题最好的方法。”这句话我一向铭记在心，它给我的工作带来巨大的动力。

## 导购员述职报告篇七

我的述职题目是：爱岗敬业，我无悔的追求。

营业厅是信息产业处的窗口。在营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询等也发挥着重要作用。

这一年来，各方面都有了很大的进步。在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验，能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己，保持很强的责任心，谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习，努力提高业务水平和协调能力。工作中，热情服务，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。热情的、真诚的接待每一位客户，让客户高兴而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。

爱岗敬业，爱护集体荣誉。我注重与同事的团结合作，相互尊重，互帮互助，共同努力。我有着很强的团队精神，跟同事关系融洽，得到了大家的信任。

在工作上，我给自己制定了一个目标，那就是：无论做什么，干，就要干好，就要做到比别人优秀，我相信自己的能力，我也自信，经过努力，我一定能成功。

在工作中，还存在一些不足之处需要提高。以后还要加强学习，争取更大的进步，为公司做出更大贡献。

最后，感谢公司为我提供这么多学习和锻炼的机会，感谢在这期间帮助过我的领导和同事。我的人生之路才刚刚开始，只有不断地经历风雨的洗礼，紧跟前进的步伐，才能为公司明天的再创辉煌贡献自己的一份薄力。

## 导购员述职报告篇八

我从20xx年x月进入商场从事家具导购员工作，转眼间已经在商场工作1年6个月时间了。转眼今年上半年的工作，我收获很大，工作情况如下：

这是我家具导购员关于心态的工作技巧。试想一下，当自己的亲戚朋友或是朋友进来购买自己的家具，我们将如何接受他们。以这样一份亲昵的态度面对顾客，顾客也会犹然感到亲切。

真诚表扬客户也是重要的导购工作技巧，真诚表扬客户也能够使得销售有所增加，不仅能够提升销量，也能够使得导购、商场在客户中形成良好印象。

家具导购员的报价过程需要通过反复、精确计算。在接待客户之前，要配备计算器，钢笔，纸张进行记录、计算。这些都可以证明你是一个专业的导购员。

试图让自己成为一个热情开朗的人。在接待顾客过程当中，想一些快乐的日子，让自己的开朗心情感染给顾客，使销售达到良好效果。

很多时候，导购员一个礼貌精致的问候就有可能吸引顾客进入商店选购。最常见的问候方式是“欢迎光临，请进”，也可以适当有所改变，如“请进我们店里挑选挑选吧”，“欢迎光临，请问您有什么需要”等。

## 导购员述职报告篇九

尊敬的领导：

一年来，我认真贯彻执行公司销售目标和销售政策，积极配合销售经理做好本职工作，并和其他销售员一道努力拼搏、积极开拓市场，较好地完成了年度销售目标。根据公司管理人员考核办法的通知精神，按照年终述职的有关要求和内容，现将一年来的个人工作述职如下：

积极宣传公司各项售政策及淡储旺销政策，淡储旺销政策是我们公司产品率先把经销商的库房占满，使其不能再储备其他公司的产品，旺季到来，经销商优先销售的都是我们公司的产品，大大提升了公司的销量，甚至一些品种出现断货。如果发货及时的话，今年销量还能提高一块。落实回款进度并向公司领导汇报各月完成情况，对当月的销售工作进行总结分析并根据当月的销售情况及结合全年销售任务做好下月销售计划。

每月至少一次与本区域重点客户一起分析市场销售过程中存在的问题，对这些问题及时给予解决，并与客户分析竞争对手，商讨提高市场占有率的办法，将有价值的观点和方法及时反馈给上级领导。积极参与并协助上级领导做好一些销售政策的和流程的制定，并对实施情况进行跟踪落实，做好内勤工作的协助和指导。一年下来，虽然xx市场销售工作无论是在销量还是在销售管理方面都取得了突破性的进展。

我们销售工作做得不细、对市场的了解分析不到位，面对市场的激烈竞争反映不够迅速，使我们失去一部分市场。市场串货监管不到位。由于今年销售政策的改变，各家经销商的销售压力比较大，较去年相比个别区域出现串货情况。虽然今年我们对串货问题组织讨论过，但工作还没有做到位，串货问题继续存在，这样对我们产品经销负面影响都很大，对经销商的信心打击比较大。我们销售人员在信息收集、反馈方面做得也不够全面，有的区域能提供信息协助防止串货，而有的区域搜集不到。这说明我们业务人员的业务能力还需更快更好的提高。

此致

敬礼！

述职人：xxx。

xx年xx月xx日。

### 导购员述职报告篇十

我从年月进入商场从事家具导购员工作，转眼间已经在商场工作1年6个月时间了。转眼今年上半年的工作，我收获很大，工作情况如下：

第一，将所有进店客户作为我们的亲人和朋友招待。

这是我家具导购员关于心态的工作技巧。试想一下，当自己的亲戚朋友或是朋友进来购买自己的家具，我们将如何接受他们。以这样一份亲昵的态度面对顾客，顾客也会犹然感到亲切。

第二，关注客户，真诚表扬客户。

真诚表扬客户也是重要的导购工作技巧，真诚表扬客户也能够使得销售有所增加，不仅能够提升销量，也能够使得导购、商场在客户中形成良好印象。

第三，报价过程当中计算器使用技巧。

家具导购员的报价过程需要通过反复、精确计算。在接待客户之前，要配备计算器，钢笔，纸张进行记录、计算。这些都可以证明你是一个专业的导购员。

第四，愉快的接待心情。

试图让自己成为一个热情开朗的人。在接待顾客过程当中，想一些快乐的日子，让自己的开朗心情感染给顾客，使销售达到良好效果。

第五，不断更新自己的问候方式。

很多时候，导购员一个礼貌精致的问候就有可能吸引顾客进入商店选购。最常见的问候方式是“欢迎光临，请进”，也可以适当有所改变，如“请进我们店里挑选挑选吧”，“欢迎光临，请问您有什么需要”等。

### 导购员述职报告篇十一

xxxx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胜利，在一次次的业绩突破记录中是充分发挥着我们的团队力气，很傲慢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”客诉事务，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示顾客细致检查货品，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，这也是我们须要改进的。

特别荣幸本人能代表我们营运二部参与公司实行的《三字经》演讲竞赛。在此活动中我学习到了

许多，也发觉人的潜能是无限的，只要你肯努力，肯付出肯定会有回报的。在一次次登台演讲中，能够突破了自己，战胜了自己也是我一年来取得的'的成果。

更值得兴奋的是我专柜被评为“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确定。在兴奋和兴奋之余我感受最深的是压力，在xxxx年里我们将如何取得更好的成果呢？针对将来的xxxx，我专柜将重点放在以下几个方面：

- a、主动协作商场促销活动，提高销售业绩。
- b、足够的货品，争取做好货品的供应，以满足顾客的需求。
- c、提高服务质量，专心服务，尽量削减客诉的发生，保持品牌形象。
- d、完善顾客资料，重点培育新的顾客群，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性和细心，并让其带新的顾客进行消费。
- e、提高销售技巧，定期让公司对导购进行专业学问培训，曾强自身素养并提升个人销售业绩。

我信任在今后的工作中，我会接着不断的努力下去，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。不过我信任只要我在岗位上一天，我就会付出自己的努力，将自己全部的精力和实力都用在工作上，再接再厉争取在xxxx年里取得更好的成果。我信任自己肯定能做好！

## 导购员述职报告篇十二

自xx年12月进入宏源，我一直在阳光店负责海尔空调销售的工作。一年中，我认真履行职责，切实做好销售工作，取得了一定的成绩。下面，就一年来工作述职如下：

工作上我严格按照考勤制度上下班，不迟到、早退，在旺季或节假日主动加班，曾经连续工作三个月不休息。工作中，我认真学习产品知识，了解产品政策，销售上既要保证“量”，也要保证“质”；熟知公司的各项流程，从安装配送到维修保养，都能为顾客一一详解，并做到提前告知，省去了许多不必要的麻烦；对待顾客上，除了细心讲解还要用心倾听，将最合适的产品推荐给顾客，这些年来，我秉承着“顾客永远是对的”原则，即使遇到再无理的顾客，我也耐心接待，微笑服务，从未与顾客发生过争执。我深知我不只是海尔空调的导购员，更是xx公司的'导购员，所以即使顾客没有购买我的产品，我仍会热情推荐其他品牌，为xx公司的销售尽一份力，也将xx公司优质的服务带给每一位顾客。对待同事我热情团结，乐于助人，对待领导安排的其他工作总是努力完成，从不推诿。

在思想上，不断总结销售经验，提高自己解决问题的能力。作为xx家电卖场的龙头老大，我为能成为其中一员感到非常荣幸。总之为了使公司蒸蒸日上，势必以顾客满意为目标，用主人翁的意识真正做到“顾客至上，服务第一”！

## 导购员述职报告篇十三

导购的述职报告1时间在不经意中从指间划过，转瞬间又是一年，回顾20xx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20xx年的工

作状况总结如下：

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透过客户每一个细小动作，每个细微的面部表情，分析出客户的心理变化及需求。

在工作中每一天都与形形色色的人打交道，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客户服务好，无论买不买东西，都能让客户满意而归，那就需要当我们应对失败、应对别人说“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。

要做一个优秀的导购就务必要拥有一流的口才，透过语言才能表达出自己的思想，在日常的工作中，我每一天都要与不同的客户沟通、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。

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。此刻的客户越来越理智，越来越精明，所以我们要更好的销售产品，更好的说服客户，务必学习更多，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。

我认为问题出此刻两个方面：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，此刻我已经能够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，超多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。

在销售过程中我们每一天都在与人打交道，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，透过优质的服务把一个陌生的'客户变成一个知心的朋友，让各种各样的客户都能喜欢我，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，我将不断提升业务素质，加强业务训练和学习，不断改善工作中的不足，以更加热情，优质的工作服务于公司，服务好客户。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，我十分热爱自己的工作。新的一年，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！

导购员述职报告篇十四

时光飞逝，不经意间，已是xx年的二月份，我心中充满着感慨，记得xx年3月xx年过去了，回顾这一年，我收获的确颇多，现在和大家简单分享下我个人的历程，我从三月二十开始做文案一直到八月一号，这期间，自我觉得没浪费时间，我学到了很多新知识，产品知识，word,excel,有的是别人了解不到的。后来当我觉得做文案没有更多知识可学，有些产品即使不参照别人的，自己也能写个大概的时候，我就向老板提出要做销售，在此感谢老板给了我这个机会。所以从八月一号到现在我一直在做销售，回顾做销售的这几个月，有曲折坎坷，更有惊喜和收获。一个业务员要得到同事和公司的肯定那就只有销售业绩，这是铁定的事实。

也许是心中的渴望和愿望激励着我，其实大家也应该深有体会，大家在做自己喜欢做的事情的时候，学得快做得好，我也深有体会，我一心想做销售，所以教我的同事石洪亮只花了一个星期左右，我就学会了基本的东西，虽然他不在这儿，但我仍然要感激他，我还想告诉大家的是，别人教给你的东西永远只是基本的，皮毛的，要做得更好，做得最好，必须自己亲身力行，自己去学习，去进步，去摸索，去体会，有的学到的东西，自己深有体会，却是用嘴说不出来的，所以勇于探索，勇往直前，才会进步，才会有所收获。做销售这行，从基本的上传产品，发催款，做滞销，写销售报表，到更深层次的开发新产品，调研市场等等，里面无不充满着技巧和方法，首先我觉得销售要做得好，至少必须懂得一个国家大多数人的爱好，生活习性等等，就像美国人喜欢户外运动，所以手电和单车灯好卖，美国人和英国人要过圣诞节，所以在圣诞前准备各种灯饰品，以及与圣诞节有关的产品，定会有市场，所以把握市场需求势在必行。还比如说就像我知道的在澳洲站有关太阳能和航模类的产品比较热销，打折就打那些价格较高的或则较低的有利润的产品，拍卖就拍卖那些客户拿不准价格的产品等等，只有这样，才能更好的做好销售。

上述只是我对销售的愚见，我说的这些并不是要炫耀什么，我是希望大家一定要有一颗进取心，上进心，永不满足，利用有限的时间和精力，去多学习，多进步，为自己以后的发展做好充分的准备。做好销售固然重要，但是处理好人与人之间的关系也至关重要，我觉得，老板与同事之间，同事与同事之间，只有虚心请教，相互探讨，相互交流，相互学习，这样才能够共同进步，共同发展，为公司盈利，为自己谋前程。我还想说：做事速度和效率非常重要。我坚信每个人对自己在做的工作都富有经验，深有体会。最后：我真心祝愿各位同事xx年月进入商场从事家具导购员工作，转眼间已经在商场工作1年6个月时间了。转眼今年上半年的工作，我收获很大，工作情况如下：

第一，将所有进店客户作为我们的亲人和朋友招待。

这是我家具导购员关于心态的工作技巧。试想一下，当自己的亲戚朋友或是朋友进来购买自己的家具，我们将如何接受他们。以这样一份亲昵的态度面对顾客，顾客也会犹然感到亲切。

第二，关注客户，真诚表扬客户。

真诚表扬客户也是重要的导购工作技巧，真诚表扬客户也能够使得销售有所增加，不仅能够提升销量，也能够使得导购、商场在客户中形成良好印象。

第三，报价过程当中计算器使用技巧。

家具导购员的报价过程需要通过反复、精确计算。在接待客户之前，要配备计算器，钢笔，纸张进行记录、计算。这些都可以证明你是一个专业的导购员。

第四，愉快的接待心情。

试图让自己成为一个热情开朗的人。在接待顾客过程当中，想一些快乐的日子，让自己的开朗心情感染给顾客，使销售达到良好效果。

第五，不断更新自己的问候方式。

很多时候，导购员一个礼貌精致的问候就有可能吸引顾客进入商店选购。最常见的问候方式是“欢迎光临，请进”，也可以适当有所改变，如“请进我们店里挑选挑选吧”，“欢迎光临，请问您有什么需要”等。

## 导购员述职报告篇十五

xx营业厅是xx公司的窗口。在xx公司营业厅前台工作，接触客户多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务等工作外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用。

这一年来,各方面都有了很大的进步.在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验,能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己,保持很强的责任心,谨慎的工作态度和良好的心态。不断加强业务学习,努力提高业务水平和协调能力。工作中,热情服务,做到以诚相待、以心换心;靠一点一滴的细致工作赢得客户信赖。

有人说,营业员的工作是枯燥的,但我说,营业员的工作是神圣的,我热爱它。让所有人享受到快乐,是中国xx永远的追求,而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。一声亲切的问候,一个甜甜的微笑,拉近了客户与我们之间的距离。在工作中,我本着企业“红豆号”服务的理念,热情的、真诚的接待每一位客户,让客户高兴而来,满意而归,让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的服务。在中国向信息化社会迈进的今天,移动电话已经成为人们越来越重要的通信工具,它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求,还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底,还要了解客户的需求,及时的向公司反馈信息,根据客户的需求,满足他们更高层次的需要。

爱岗敬业,爱护集体荣誉。有着很强的团队精神,跟同事关系融洽,得到了大家的信任.在公司的服务明查暗访中多次取得优秀的成绩,在市公司明列前茅为公司赢得了荣誉.积极参加公司组织的培训学习.刻苦钻研,努力提高业务水平.在公司组织的岗位知识竞赛和业务考试中也取得了优秀的成绩,收获丰硕。

在工作上,我给自己制定了一个目标,那就是:无论做什么,干,就要干好,就要做到比别人优秀,我相信自己的能力,我也自信,经过努力,我一定能成功。

在工作中,还存在一些不足之处需要提高.以后还要加强学习,争取更大的进步,为公司做出更大贡献。

转眼间,两年过去了。在这过去的两年中,是中国移动选择了我,也是我选择了中国移动。从进公司的那一天起,我就不断地告诫自己,对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明,在这极其充实的工作中,我即辛苦又开心,收获很大,感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。

我不仅对前台的业务流程有了提高，而且对前台工作人员的职责有了更全面、更深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用；营业员工作职责方面，高水平的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。这些都体现了中国移动需要什么样的员工。

## 一、我的感受和体会。

经过这两年充实、丰富、辛苦的工作后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的心得与体会。

1、善于总结。总结是一个很好的习惯，人的一生当中如果每天都花一点时间去总结，那就可以把生活与工作都改善得越来越好。在工作中，每天都有可能接触到新东西，因此总结显得尤为重要，每天下班回来，我都会坚持做心里思考、口头总结，希望自己的收获更多、更持久，事实证明这样做是正确的，正因为有了总结，我才让自己对移动的业务有了更多的了解，更深的感悟。

2、结合客户的消费行为，深入发掘增值业务的发展重点。由于客户群的特点，不同年龄段的人对新业务的喜好程度、喜好内容都有所不同，因此根据消费者的消费特点制定与他们相符合的业务显得至关重要。

3、继续加强实体渠道、电子渠道的推广，并从多方面开展体验式营销。体验式营销是提高客户对新业务认识的最重要的感性渠道，但目前大部分客户的主动性不够，那么需要我们主动采取一些加强主动体验的措施，如开展娱乐活动、设立新业务促销员等。

以上工作是我孜孜不倦追求的目标，我将以此作为人生的一个新的起点，。

## 导购员述职报告篇十六

尊敬的领导：

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：

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。

在工作中每天都与形形色色的人打交道，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。

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。

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。

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！

## 导购员述职报告篇十七

敬爱的各位领导：

我是今年六月份正式到营业岗位工作的，在穿上这身蓝色标志服的一刹那，我深感骄傲的同时，也感到了肩上责任的重大：由于，我虽是一名一般的营业员，但我深知，我的一举一动、一言一行，代表着企业的形象。营业是公司对外效劳的窗口，是企业形象的代表。从走上岗位的那一时刻起，我就下定决心：肯定要做一名合格的、优秀的营业员。

说起来，做一名营业员简单，但要做一名优秀的营业员就难了。虽然我有做营业的根底，但毕竟原来的工作量小、所办的业务种类单一，跟营业岗位繁重的工作量比起来，真是相差太多了。我明白，娴熟的业务学问、业务技能是衡量一个营业员是否合格的根底。为了尽快的熟识业务，我虚心的向老营业员请教，也从不放过任何可以利用的休息时间去学习。功夫不负有心人，在很短的时间内，我熟知了业务，看着客户满意的目光，我也欣慰的笑了。

有人说，营业员的工作是枯燥的，但我说，营业员的工作是崇高的，我热爱它。制造无限通信世界，提供崭新的生活方式，让全部人享受到欢乐，是中国移动永远的追求，而营业窗口效劳是

联系客户的桥梁和纽带。一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，拉近了客户与我们之间的距离。在工作中，我本着企业“沟通从心开头”的效劳理念，热忱的、真诚的接待每一位客户，让客户快乐而来，满意而归，让他们真正的、实实在在的享受我们优质、高效的效劳。

伴着通信业突飞猛进的进展，市场竞争也越来越剧烈，一些客户着眼于眼前的利益，频繁地销号、换卡。我看在眼里，急在心里，要明白我们的每一张卡都是有本钱的呀，而且，失去一个客户就失去一笔收入，失去一份信任。为了尽可能的保住用户，我耐烦的讲解我们##的品牌优势、网络优势、信誉优势，主动的推销新业务。有一些客户在我耐烦、细致的解释下，保存了原号码，满意的走了。但有一些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，满口脏话，我委屈的泪水在眼睛里打转，但我忍住了，不让眼泪掉下来。我想，我委屈一点儿不算什么，只要我们公司的利益不受损害，用户发泄一下又何妨呢。每天周而复始的工作，这样的事情常常会发生，但我一直牢记我们企业的效劳宗旨：“追求客户满意效劳”，我用真心、真诚与客户筑起了心与心之间的桥梁。

在中国向信息化社会迈进的今日，移动电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们消遣、休闲、商务、学习等更多层次的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要了解客户的需求，按时的向公司反应信息，依据客户的需求，满意他们更高层次的需要。为此，我常常看有关##方面的信息，了解新形势，把握新动向，在业务不忙的时分，也和客户沟通，征求他们的看法和建议，按时反应给公司。

我明白，我到营业工作的时间短，虽然我努力了，但还有许多缺乏。假如这次我竞聘胜利了，在今后的工作中，我会更加努力，由于我热爱这项工作，爱岗敬业，是我一生无悔的追求；假如我竞聘失利了，只能说离一个优秀的营业员还有差距。即使我离开公司，我仍然会关怀##事业的进展，由于这片蓝色的天空带给我无限的幻想。

我的述职报告结束了，希望领导们能给我一个时机。谢谢!

更多 范文大全 请访问 <https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发