# 导购年终总结范文大全(热门69篇)

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2025-06-19

*导购年终总结范文大全1一、年会筹备小组总策划：陈琦总执行：陈琦/罗时勤成员：联达置高及苏蓉科技所有部门成员二、年会内容活动名称：联达置高科技有限公司20\_年新春团拜晚会活动基调：喜庆、欢快、盛大、隆重活动主题：以客户为中心，以奋斗者为本活动...*

**导购年终总结范文大全1**

一、年会筹备小组

总策划：陈琦

总执行：陈琦/罗时勤

成员：联达置高及苏蓉科技所有部门成员

二、年会内容

活动名称：联达置高科技有限公司20\_年新春团拜晚会

活动基调：喜庆、欢快、盛大、隆重

活动主题：以客户为中心，以奋斗者为本

活动目的：对20\_年公司的工作成绩进行总结，展望公司20\_年的发展愿景;同时丰富员工企业文化生活，激发员工热情，增强员工的内部凝聚力，增进员工之间的沟通、交流和团队协作意识。

活动日期：20\_年2月10日16：00-20：00

活动地点：\_\_酒店

参会人数：联达置高171人、苏蓉科技112人、厂商30人，共计313人。

参会人员：联达置高员工、苏蓉科技员工、特邀嘉宾

活动内容：总经理致辞、文艺汇演、晚宴(详细流程安排见附表一)

三、工作分工(详细分工明细见附表二)

(一)文案组(负责人：张梦花、王龙路)成员5名。

负责主持人形象设计，串词、祝酒词起草、审核;

总经理讲话稿起草、审核;

(二)会场布置组(负责人：邓霖、黄努涛)成员5名。

负责设计、联系制作年会舞台背景墙、横幅、签名板及各种材料的打印和制作;

负责鲜花或花篮的采购/租赁;

现场摄影、DV摄像、照相;

开场PPT制作，年会期间除节目音乐外所有音乐搜集。

负责与酒店工作人员配合调试功放、灯光、音响、话筒、投影、电脑，并播放年会现场所有节目伴奏带及颁奖音乐和进场PPT等;

会场安全检查(消防、电源、设备等)。

(三)节目组(负责人：陈琦、罗时勤)成员5名。

1、节目类型：唱歌、舞蹈、小品、话剧(歌舞剧)、魔术、乐器演奏、戏曲、相声、时装秀等。

2、选取节目规则：以抽签的形式，每个部门可抽取2个节目签，从中选取一个类型节目表演。

3、节目质量标准：若彩排时达不到质量要求，须重新编排直到达到要求为止。

4、节目彩排时间：1月25日—2月5日每日选抽两个部门彩排。文艺汇演节目内容的要求是“以客户为中心，以奋斗者为本”。节目组负责人具体工作如下：

负责完成对所有节目的排练、设计、筛选及后期的彩排工作;

负责节目的编排及演出的顺序和流程衔接;

负责联系租用或购买节目所需的服装道具和主持人、演职人员的化妆等;

负责小游戏的提供、抽奖奖项设置等;

负责安排文艺节目评委及奖项设置;

负责确定颁奖人员。

(四)迎宾组/礼仪组(负责人：陈珍英)成员5-6名。

年会进场入口处迎接嘉宾，并引领入座;

负责嘉宾、参会人员的签，并发放年会礼品(做好登记);

负责配合抽奖奖品、文艺表演奖品的发放;

负责年会过程中放礼炮。

(五)后勤组(负责人：樊美玲、)成员5名。

负责活动所需的礼品、奖品、纪念品、食品及其他年会所需物品的购买、准备、保管及发放;

负责与酒店工作人员的沟通、协调工作。

四、活动费用预算(具体费用分配由各项目负责人自行安排)

五、相关注意事项

(一)活动前

年会开始前，年会筹备小组成员必须确保每人持有一份“年会流程具体执行方案”。

在年会开始前30分钟，必须对所有年会所需要用到的设备进行调试、检查。

确保年会场地布置，所需物资、参会人员、表演人员全部到位。

(二)活动中

对工作人员进行明确的分工，每项工作都必须责任到人，保持手机的开通(统一设置振动)便于及时联络。

一场活动的顺利进行需要各个方面的配合，更需要对现场环节的控制及管理。对于演出的催场候场，舞台上的道具提供，对于整体活动的节奏的把握都是非常重要的。(三)活动后

年会后期的纪念视频制作、发放(由行政人事部部制作DVD，行政人事部部统一发放，每人一张)

年会照片的收集及保存;

年会总结。

**导购年终总结范文大全2**

一、活动主题：XX抽奖总动员

二、活动时间：20xx年X月X日—20xx年X月X日

三、活动地点：XX

四、活动内容：

活动期间，凡顾客在乐园一次性购币满50元即可获得抽奖券一张，满100元可获得两张，以此类推，多买多赠。另外活动期间店内所有礼品机内娃娃都要挂上抽奖券作为礼品机促销，顾客填写好抽奖券，把副券投入放置于收银台上的抽奖箱中，正券自己保留以备兑奖用，即可参与惊喜连连大抽奖活动，本次抽奖活动分为两次抽取，时间安排如下：

现场由主持人唱票三声还不出现则取消其本次中奖资格，需另外抽取这个奖项的下一个幸运玩家，直到幸运的玩家在现场为止（如不明白可查看下面详细流程）。每次抽奖的奖项设置如下：

1、20xx年X月X日14：00分所有工作人员到位。主持人不停播放抽奖时间倒计时与抽奖细节和流程。

2、20xx年X月X日下午14：30抽奖活动正式开始，主持人广播通知工作人员搬奖箱到舞台中央，当场把奖券箱的副券倒入一个大筐进行翻搅。目的为公平，公正，公开，然后再倒进抽奖箱等待抽奖开始，抽奖先从四等奖开始抽取，

如抽取到的幸运顾客不在现场，主持人唱票三次则把该券放在另一箱子里（注：不在现场奖票会在抽奖结束后重新放回抽奖箱）重新抽取四等奖名单，直至获奖的顾客在现场为止。三等奖、二等奖和一等奖也同样邀请两名顾客为我们抽取3名、2名和1名幸运的顾客。（注意；抽奖开始后得奖幸运顾客到验票台进行验票，验票奖品台要2人）。三，二，一等奖就一起排队领奖拍照留念，市场部准备好各个奖项的凭证。

3、20xx年X月X日15：00分抽奖活动结束后，主持人把抽取到不在现场的抽奖券重新投放如抽奖箱中放置于收银台上，保洁负责清理活动现场。

4、X月X日下午的抽奖活动流程与上述相同。

5、抽奖活动全部结束后，活动负责人把礼品签收表填单进行统计。

B、物料准备：

验票台一张，凳子2张。话筒音响一套，抽奖箱一个，小框一个（放不在现场奖券），三等奖凭证3份，二等奖凭证2份，一等奖凭证1份。VIP年卡2张、500元会员卡一张4张、100元贵宾券10张、30元贵宾券40张。

C、场地要求：舞台附近全部清空。

D、宣传语：亲爱的小朋友们家长们，X月X日至X月X日期间凡在本店办理会员卡即可获得抽奖券一张，参加XX抽奖总动员活动，欢乐多多！奖品多多！赶快行动起来吧！

**导购年终总结范文大全3**

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。

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。

人生何处不行销，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要拥有一流的口才，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，从没有想到我还能为未来做些什么准备。

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!

**导购年终总结范文大全4**

今年我在完成导购员工作的同时已经过去一半了，作为商场员工自然能够领会领导的指示从而认真完成自己的职责，而且集体的利益与个人的进步息息相关自然要予以重视，面对上半年已经完成的导购员工作也要做好相应的总结才行。

认真学习导购方面的技巧并在工作中得以实践，我明白导购员工作的完成需要时刻注重自身能力的提升，这便意味着学习与实践都不能够落后于人才能够取得理想的成果，所以无论是利用培训的契机还是向身边同事请教都能让我学到不少导购的技巧，再加上平时工作中也运用比较多的缘故从而让我加深了这方面的理解，至少本着对客户负责的心态对待导购工作还是能够将其圆满完成的，但是仅满足于基础任务的完成而不去思考如何提升绩效无疑是怠惰的做法，因此我通过上半年导购工作的完成为自身的成长提供了不少的经验。

整理好商场内的商品从而加深对信息的收集与了解，身为导购员却对商品信息不够熟悉的话无疑是不够称职的，所以我做好导购工作的同时也会参与到货架整理工作中去，通过对货架商品的整理从而了解这方面的信息，这样的话也能够从侧面提升自身的工作能力以便于更好地为客户服务，而且在学习上多努力些也能够有效避免以后的导购工作中吃亏，虽然能够感受到导购工作带来的压力却很少在工作中出现情绪化的状况，所以我在上半年能够朝着导购员工作中的目标而奋斗着，当感受到自己在工作能力方面得到提升的时候也让我对此感到很欣慰。

带领新员工做好以旧带新工作从而提升自己的综合能力，能够在导购工作中教导新员工也是对自身工作能力的肯定，所以我认真完成领导的嘱咐并细心教导入职时间短的新员工，尤其是工作中存在的问题应该如何进行解答才能让新员工快速掌握，而且我在教导新员工的同时未尝不是对以往所学导购技巧的复习，严格意义上我也得重视这项工作的完成并加强对导购技巧的运用才行，另外我也希望自己所教导的新员工能够尽快掌握导购工作的技巧从而得以成长。

重视导购工作的完成是我能够在上半年有所成就的原因所在，所以我得秉承这种作风并将其运用到以后的导购工作中去，相信坚持下来的话能够通过导购工作的良好表现从而促进商场的整体发展，希望届时作为导购员的我已经在综合素质方面有了极大的提升。

**导购年终总结范文大全5**

时间真快，在平淡与忙碌中，做班主任一个多学年的日子已经一晃而过。这是我与孩子们相处的第二个年头。感觉孩子们的成长真的是不经意的。不经意间，他们的个头长高了很多，不经意间，他们懂事了很多，他们学会了很多……不经意间，他们就这么一点一滴地成长起来了。他们开始正式步入小学的校门，而我也作为一位新老师步入小学的校门。可以说，我是他们的同行者。作为他们成长的见证者，的感受是：苦中有乐。

光阴似箭，日月如梭。转眼，一个学期的教育教学工作已经结束了，光阴似箭，日月如梭。转眼，一个学期的教育教学工作已经结束了现将本学期的班级工作总结如下：

一、注重学生的思想品德教育

这是班主任工作的主要任务，也是班级工作的重点。一个孩子的成长要具备德、智、体全面发展，德育放在了首位，一个品德不好的人，智和体发展的再好，对社会也没什么好处。所以我们老师要关心爱护学生，对学生进行思想品德教育是重中之重。本期我注重了对他们热爱祖国的教育，增强集体观念的教育，尊敬师长的教育……努力形成一个遵守纪律、团结向上、朝气蓬勃的集体。

二、加强学生努力学习的教育

学生的主要任务是学习，但是现在的学生有不少人对学习的态度不端正，为此本学期本人是这样做得：首先教育他们要有明确的学习目的、要端正的学习态度、遵守学习纪律，其次指导学生制定好适合自己的学习方法，再是提高他们的学习的自觉性，帮助他们养成良好的学习习惯，以争取提高学生的学习成绩。但班级中也存在不少后进生，在学习上他们总是不努力，无任你怎么教育他，他们只是做他们自己的，不太听老师的话。在次方面下学期还要加强教育，争取提高他们的学习成绩。

三、关心学生身心健康，促进学生全面发展

对学生负责，不仅要关心学生的课业学习，而且还要关心学生身心健康。本学期我积极引导他们开展有益的科技和文化活动，及社会实践活动。以培养他们的劳动观念和为人民服务的思想，养成良好习惯，增加社会知识，掌握一定的生产知识和技能，增长实际才干，促进了学生的全面发展。

四、妥善处理学生间的纠纷

孩子年龄越大，事情越杂，纠纷越多，而我班学生数多，调皮的学生也多，因此学生间的矛盾就比较多。解决学生之间的纠纷就成了家常便饭。面对他们的不懂事，我是这样做的：首先用足够的耐心倾听学生的诉说，了解事情的来龙去脉。因为学生倾吐了所受委屈，情绪容易稳定，这样问题更易解决。如果我们用粗暴的态度对待，会使事情雪上加霜。当然有时控制不住自己的情绪也有。然后引导学生认识自己的错误，反思自己的行为，培养自我教育能力，让他们凡事都换个角度想想别人，别光想自己。最后切中要害，点明事理。让他们认清这件事中互相存在哪些不对的地方，我通常会给他们列列123，这是处理纠纷的关键，也是目的。

五、注重学生的安全教育

对学生的安全教育也是班级管理工作的一个重点，特别是作为农村小学留守儿童较多，对学生的安全教育更是一个工作重点。本学期我班的安全教育配合学校工作主要表现在：安全撤离演练、路队安全教育、假期安全教育、小学生交通知识教育、课间活动安全教育。

通过一学期的教学，本人发现在班级管理工作中还有许多不足之处，有许多需要改进的地方，如：本班学生的整体学习素质不高，后进生较多;班级的纪律还有待于提高，同时班干的能力不强。在今后的班主任工作中，我一定不断地总结经验教训，在教学中成长，使班级管理工作能更上一层楼。

**导购年终总结范文大全6**

活动背景

春节是中国民间最隆重最富有特色的传统节日，在这一天人类举家团圆、共贺新春，迎禧接福、祈求丰年。也是在这一天，人类走亲访友、礼尚往来!各商家均不愿错失机会而采取一系列的促销推广手段。我们的春节促销活动就是在这样一种浓浓的节日氛围下热闹开始。

活动目的

喜迎新年，营造卖场内欢乐的节日气氛。通过促销方式来吸引消费者及客户更买更多产品，提高商品销量，扩大营业额。在吸引消费者进行消费的同时更巩固其在消费者心目中的品牌忠诚度，以维系巩固的消费群。

活动主题：年货盛宴，省钱过年

活动时间：20\_\_年1月6日至20\_\_年1月20日

活动内容 ：超市整体装饰，例如挂红灯笼，年画等春节喜庆物品，具体安排依实际情况而设。除了要围现有顾客群体展开促销外，还需要针对会员、单位团购、家庭等展开特别的促销。同时在举办各种商品促销活动的促销同时，也需要通过文化活动来吸引人气、渲染新年氛围。

1、许愿树(20\_\_年1月6日至20\_\_年1月20日)

在超市卖场入口处上电梯口在原圣诞布置的地方，选择一块较为宽敞的位置，摆设一棵许愿树，稍作装饰。然后准备一些串有小绳的纸和笔。进到卖场的消费者可以将自己的新年愿望写下并挂到许愿树上，象征吉祥。这样，不仅吸引消费者，而且还会通过这样人性化，温馨的活动增加消费者对超市的好感，刺激其消费。

2、新年新意，礼尚往来(1月6-1月8日)

活动期间凡在我超市一次性购物

满68元凭电脑小票送对联或福字一对。

满88元凭电脑小票送………………

满108元凭电脑小票送………………

满128元凭电脑小票送………………

3、新年惊喜换购价

20\_\_=201+2=20\_\_+12购物满201元，加2元可换指定产品，购物满20\_\_元，加12元可换购指定产品(换购商品可为一些实用性商品，如茶杯，电饭煲，电吹风等)

4、噼哩啪啦迎新年

活动时间：20\_\_年1月6日至8日期间

顾客凡在超市购物满100元，可扎破气球一个，在气球内藏有红包。满200元扎两个，以此类推，单张小票限扎5个。本次活动为100%中奖，奖品为现金。分别为1元-15元现金不等………

具体操作说明：在商场一楼厅内圈定一个区域，在里面摆放各种颜色的气球，顾客凭购物小票进内扎气球。

5、佳节送礼，走亲访友，员工福利，商务礼品,首选利群超市购物卡!

门店多，用途广，显档次，够气派!万般如意，一种选择!

6、欢欢喜喜购年货，温馨专车送到家：

(具体内容讨论待定)

注：团购、邮报商品，烟酒，整件牛奶，奶粉，惊爆价，粮油不参加活动

**导购年终总结范文大全7**

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、工作中取得的收获主要有：

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，对领导的意图领会不够到位等

>三、坚持管理、服务与效能相统一原则：

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不足，从而去制定相应的改进提高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。坚持深入一线的现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

>四、加强企业精神文明建设，努力提高服务水平。

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

明年：

xxxx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xxxx年做出更好的工作成绩。

**导购年终总结范文大全8**

在繁忙的工作中不知不觉20\_\_年已经过去，又迎来了新的一年，回顾加入\_\_\_的这一年的工作历程，作为\_\_\_的一名员工我深深感到公司之蓬勃发展的热气和东兴人之拼搏的精神。作为企业的一个窗口，自己的一言一行也同时代表了一个企业的形象。所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己。在高素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能。

在我初入销售行业的时期，公司领导及同仁悉心帮助，顺利的参加了总公司组织的新员工培训，在我的职业规划上又添上了浓墨重彩的一笔。在此我感谢各同仁的大力配合与上级领导的支持!

20\_\_年工作总结：

从进公司以来截止20\_\_年\_\_月\_\_日，共有63个客人有潜在意向，积累C级客户27名，B级客户15名。

忙碌的20\_\_年，由于个人工作经验不足等原因，工作中出现了不少大问题。

\_\_月份，由于新进入公司，不熟悉业务的原因，导致我在\_\_月份未成交一台车。但公司同仁对我的悉心指导及帮助，让我在专业知识上得到了非常大的提高，给未来提供了坚实的理论基础。

\_\_月份，由于参加实际操作能力不强的原因，导致11月份仍未达成交易。但总公司组织的新员工培训让我结识了全国各地的销售同仁，增长了不少销售知识。在公司领导的支持及同仁的帮助指导下，接待了不少客户，并在其中发掘了不少潜在客户，对未来的销售奠定了第一块“基石”。

\_\_月份，在前两个月的理论知识及实际操作的基础上，本月成交了我进入销售行业里的第一笔交易。并且，在此基础上，又追加了两笔订单。但是，这并未达到月初公司对我所定下的目标。反思其原因，是因为自身实际操作能力不足，及中旬的心理变化，稍有懈怠，针对新客户，未积极跟踪，导致中旬成交量低。

对于20\_\_年发生的种种异常问题，使我认识到了自己各方面的不足，也使我从中深深汲取了教训，获得了宝贵的工作经验。在今后的工作中我将努力学习，以取得更多的工作经验，使得犯错的机率逐渐降低。

20\_\_年工作计划及个人要求：

1、对于老客户、固定客户和潜在客户，定期保持联系和沟通，稳定与客户关系，以取得更好的销售成绩。

2、在拥有老客户的同时还要不断发掘更多高质量的新客户。

3、发掘青云谱等区域目前还没有合作关系往来的新客户。

4、加强多方面知识学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，以提高业务水平，把销售工作与交流技能结合。

5、熟悉公司产品，以便更好的向客人介绍。

6、试着改变自己不好的处事方法以及别人沟通等问题。

随着公司和市场不断快速发展，可以预料我们今后的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加努力学习，提高文化素质和各种工作技能，为公司尽应有的贡献。

**导购年终总结范文大全9**

时间一晃而过，20\_\_年已渐渐离我们远去。过去的一年里我专柜历经了不平凡的一年，年初的人员变动。大型特卖活动。还有本人的《弟子规》演讲等等，一路数来有辛酸，有汗水，有泪水，但更多的是喜悦。

20\_\_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。

非常荣幸本人能代表我们营运二部参加公司举行的《弟子规》演讲比赛。在此活动中我学习到了很多，也发现人的潜能是无限的，只要你肯努力，肯付出一定会有回报的。在一次次的登台演讲中，能够突破了自己，战胜了自己也是我一年来取得的最大的成绩。

更值得高兴的是我专柜被评为“杭州地区业绩年增长率”最高的一家店，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\_\_年里我们将如何取得更好的成绩呢?针对未来的\_\_，我专柜将重点放在以下几个方面：

a、积极配合商场促销活动，提高销售业绩。

b、充足的货品，争取做好货品的供应，以满足顾客的需求。

c、提高服务质量，用心服务，尽量减少客诉的发生，保持品牌形象。

d、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;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。

f、提高销售技巧，定期让公司对导购进行专业知识培训，曾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，我就会付出自己最大的努力，将自己所有的精力和能力都用在工作上，再接再厉争取在\_\_年里取得更好的成绩。我相信自己一定能做好!

**导购年终总结范文大全10**

20xx年就要结束了工作总结，新的一年工作又要开始了，作为一个服装导购员，现将我这一年的工作经历做下总结，以更好地面对新一年的工作：

总的来讲，服装导购员在整个服装销售过程中具有不可替代的作用，导购员不仅代表了企业的外部形象，而且还起到加快销售的作用，具备良好素质的服装导购员，除了熟悉商品之外，也应该具有足够的耐心，并且能够掌握一些好的服装销售技巧。

第一，服装导购员除了能够将服装很好地展现给客户，并且还有向客户适当推荐其他服装的工作，以吸引顾客购买其感兴趣的更多服装。针对这一点工作，我总结如下:

1推荐服装时候要有信心，大方、坦诚地向顾客推荐服装，导购员就应该具备十足的耐心、细心，让客户对自己产生信任感。

2为顾客推荐适合于顾客体型、品味的服饰，为客户在挑选服装时候出谋划策，提示相关细节，帮助客户选择。

3结合不同款式服装，向顾客讲解每款服饰适合穿着的场合。

4配合服饰特点进行推荐。每种类型的服装具有不同的特征，如功能，设计，质量和其他方面，都应该适当向顾客说。

5谈话中注意技巧。向顾客推荐服装时候，语气应该有礼貌、在充分听取顾客意见的基础上，再向顾客推荐。

6观察、分析不同顾客喜好追求，心得体会结合实际向顾客推荐服装。

第二，必须注意把工作重点放在销售技巧上

销售是有针对性的营销，关键在于销售技巧的掌握。服装销售涉及方方面面知识，要对服装的功能，质量，价格，时令，面料等其他因素都做充分了解，顾客特点，运用销售技巧完成销售。主要侧重于以下几个环节：

1注重思考。了解顾客购买服装的穿着场合，购买服装的目的与想法，帮助顾客挑选相应服饰，促进销售成功。

2言辞简洁，字句达意。与顾客交流当中，言辞要简单易懂。不能说太过专业性的行内话，应该试图以通俗语言向顾客讲解。

3具体表现。要根据实际情况，随机应变地推荐服装，必要情况下，不去打扰顾客，让顾客自行挑选，当顾客咨询时候耐心倾听、细心讲解。

**导购年终总结范文大全11**

>一、美容院新年促销活动主题：

新年欢乐行，好礼大放送！

>二、美容院新年促销活动时间：

XX年1月27日——XX年2月15日;

>三、美容院新年促销活动目的：

1、利用新年优惠促销，拓展新客源;

2、刺激顾客消费金额，提升美容院销售业绩;

3、加强与顾客之间的情感交流，巩固客户的忠诚度

>四、美容院新年促销活动形式：

积分+抽奖+情感

>五、美容院新年促销活动内容：

1、开卡优惠促销：

新顾客在新年促销活动期间办卡，可享受开卡优惠政策，此外，顾客还可以获得美容院送出相应的惊喜礼品！

2、积分兑换促销：

XX新年促销活动期间，凡是美容院会员顾客均可享受2倍积分，同时，还可以获得大部分商品打折后购满1000元返400元券，该券还可以兑换相应的新年促销礼品，多买多返！

3、幸运大抽奖促销:

美容院新年促销活动期间，凡进美容院消费金额在680元以上(包含680元)的顾客均可参加“幸运大转盘”一次抽奖机会，(即转盘里划分100元、150元、200元、250元、300元、500元的区域，由顾客转动转盘，指针指向哪个区域，当场兑现获奖现金。)

>六、美容院新年促销注意事项：

1、美容院在新年促销活动之前，必须把店内及店外适当布置，给顾客营造新年的喜乐气氛，刺激鼓励的消费欲望。

2、在活动之前，美容院店长必须分配好各个岗位的工作安排，避免在活动进行中出现差错。

3、在新年促销活动结束后，要求每位参加活动的员工提交一份工作报表，总结这次活动的成功与不足，为下次成功促销奠定基础。

**导购年终总结范文大全12**

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，总结如下：

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，我们将如何理解他们。以这样一份亲昵的态度应对顾客，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，不仅仅能够提升销量，也能够使得导购、商场在客户中构成良好印象。

第三，报价过程当中的计算器使用技巧。

家具导购员的报价过程需要透过反复、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。这些都能够证明你是一个专业的导购员。

第四，愉快的接待情绪。

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，让自己的开朗情绪感染给顾客，使销售到达良好效果。

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”，也能够适当有所改变，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。

**导购年终总结范文大全13**

岗位：店长

直接上级：公司营销部/销售分公司/代理商店铺营运经理/加盟商

直接下属：督导、店员放宽特殊政策往往有较强的领导能力，语言表达能力;具有商业及销售的相关知识，热爱婴童行业，富有爱心，有严谨的敬业精种;遵守国家的有关法律法规;具有良好的职业道德，严禁外泄公司的一切商业活动

1、本职工作

①店长是店内的核心，一定要以身作则，严格执行公司的经营方针;

②遵守公司各项规定，执行上级领导，完成公司下达任务;

③负责管理专柜的日常工作，监督考核导购的工作表现，及时反映员工动态，并对导购进行培训;

④负责盘店、账本制作，商品交接的准确无误;

⑤负责店铺内的商品补货及商品陈列等;

⑥与公司主管协调和处理改善店铺运作的问题，与所在商场的沟通与协调;

⑦定时按要求提供竞争品牌在当地的公共推广活动;

⑧了解竞争品牌锖售情况，登记并提供每天店内的客流量夏相关资料

⑨激发导购工作热情，调节卖场的购物气氛;

2、主要权力

①对上级有投诉与申辩权

②店内的人事调动权;

③店内员工的奖罚权;

④公司给予的其他权利;

3、直接责任

①对店铺的日常经营管理负责;

②对上级委派的事情负责;

③对顾客的服务质量负责;

④对婴童店的员工素质提升负责

⑤对婴童店的安全负责;

孕婴店导购员的岗位职责

岗位：导购员

直接上级：店长、督导

1、素质要求

①具有育婴及销售的相关知识;

②诚实.无不良的记录;

③吃苦耐劳，有良好的敬业精种

④个人的基本条件良好;

2、本职工作

①引导顾客购物及热情接待顾客;

②努力学习业务知识，提高导购技能;

③做好店内清洁卫生，保持整齐、干净;

④协助店长做好商品陈列工作;

⑤做好每月、每日的盘点工作;

⑥对店内物品要妥善保管，不得损失或遗失;

⑦顾客抱怨与投诉的应对和汇报;

⑧认真对待每次例会和培训，不得借故不参加或不重视

⑨做好每天的交接班作业;

3、主要权力

①对督导及店长指令有投诉权和申辩权

②申请自己负责工作的裁决权;

4、直接责任

①销售;

②理货;

③清洁卫生;

④交接班工作;

⑤对顾客的服务质量负责

⑥对店内商品负责;

**导购年终总结范文大全14**

最佳答案销售这个工作做好了是会非常有成就感的，半年很快过去，你这半年的工作完成的怎么样了呢下面是我给大家整理的20\_销售 上半年 工作 总结 简短5篇，欢迎大家来阅读。

> 销售上半年工作总结1

20\_\_年已经过去一大半了，在上个月底我们公司也开了半年的销售会议，公司领导在会议上也做了半年的工作总结，给我们更深的了解了我们公司半年来的工作情况，还总结了一些 经验 供我们分享。所以在这会议之后，领导要求我们也来给自己半年的工作做个总结，希望通过总结我们能够更好的认识自己和向优秀的同事 学习经验 ，从而更好的开展下半年的工作。

现在我对我这半年来的 工作心得 和感受总结如下：

一、塌实做事，认真履行本职工作

首先自己能从产品知识入手，在了解技术知识的同时认真分析市场信息并适时制定营销方案，及时的跟进客户并对客户资料进行分析，其次自己经常同其他业务员勤沟通、勤交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

要经常开发新客户同时要不断的对手中的客户进行归类，把最有可能用到我们产品的客户作为重要的客户，把近期有项目的客户作为重点跟进客户，并根据他们的需求量来分配 拜访 次数。力求把单子促成，从而达到销售的目的。

分析客户的同时，必须建立自己的客户群。根据我们产品的特点来找对客户群体是成功的关键。在这半年来我手中所成交的客户里面，有好几个都是对该行业不是很了解，也就是在这个行业上刚刚起步，技术比较薄弱，单子也比较小，但是成功率比较高，价格也可以做得高些。像这样的客户就可以列入主要客户群体里。他们一般都是从别的相关行业转行的或者是新成立接监控项目的部门的，因为他们有这方面的客户资源，有发展的前景，所以如果能维护好这部分客户，往后他们走的量也是比较可观的。

二、主动积极，力求按时按量完成任务。

每天主动积极的拜访客户，并确保拜访质量，回来后要认真分析信息和总结工作情况，并做好第二天的 工作计划 。拜访客户是销售的基础，没有拜访就没有销售，而且因为人与人都是有感情的，只有跟客户之间建立了感情基础，提高客户对我们的信任度之后方有机会销售产品给他们。

主动协助客户做工作，比如帮忙查找资料，帮忙做方案，做预算，这都是让客户对我们增加信任度的方式之一，也是推我们产品给他们的机会。即使当时没有能立刻成交，但是他们会一直记得你的功劳的，往后有用到的都会主动找到我们的。

三、做好售后服务

不管是多好的产品都会有次品，都会有各种各样的问题出现，如此售后就显得尤其重要，做好售后是维护客情的重要手段，是形成再次销售的关键。当客户反应一个问题到我们这里来的时候，我们要第一时间向客户详细了解情况，并尽量找出问题的所在，如果找不出原因的，也不要着急，先稳定客户的情绪，安慰客户，然后再承诺一定能帮他解决问题，让他放心，再把问题跟公司的技术人员反应，然后再找出解决的.方案。

在我成交的客户里，有反应出现问题的也不少，但是经过协调和帮忙解决以后，大多客户都对我们的服务感到很满意。很多都立刻表示要继续合作，有项目有需要采购的都立刻跟我们联系。

四、坚持学习

人要不断的学习才能进步。首先要学习我们的新产品，我们的产品知识要过关;其次是学习沟通技巧来提高自身的业务能力;再有时间还可以学习一些同行的产品特点，并跟我们的作个比较，从而能了解到我们产品的优势，从而做到在客户面前扬长避短。

五、多了解行业信息

了解我们的竞争对手我们的同行，了解现在市场上做得比较好的产品，了解行业里的相关政策，这些都是一个优秀的业务员必须时刻都要关心的问题。只有了解了外面的世界才不会成为坐井观天的青蛙，才能对手中掌握的信息做出正确的判断，遇到问题才能随机应变。

> 销售上半年工作总结2

转眼20\_\_年上半年已经结束，为了更好的开展下半年的工作，我就上半年的工作做一个全面而详实的总结，目的在于吸取教训、提高自己，以至于把下半年的工作做的更好，完成公司下达的销售任务和各项工作。

一、上半年完成的工作

1、销售指标的完成情况

上半年在公司各级领导的亲切关怀和正确领导下，及经销商的共同努力下，\_市场完成销售额\_万元，完成年计划\_万元的\_%，比去年同期增长\_%，回款率为\_\_%;低档酒占总销售额的\_\_%，比去年同期降低\_个百分点;中档酒占总销售额的\_\_%，比去年同期增加2个百分点;高档酒占总销售额的\_\_%，比去年同期增加\_个百分点。

2、市场管理、市场维护

根据公司规定的销售区域和市场批发价，对经销商的发货区域和发货价格进行管控和监督，督促其执行统一批发价，杜绝了低价倾销和倒窜货行为的发生。

通过对各个销售终端长时间的交流和引导，并结合公司的柜中柜营销策略，在各终端摆放了统一的价格标签，使产品的销售价格符合公司指导价。按照公司对商超、酒店及零店产品陈列的要求进行产品陈列，并动员和协助店方使产品保持干净整洁。在店面和柜台干净整齐、陈列产品多的终端粘贴了专柜标签，使其达到利用终端货架资源进行品牌宣传的目的。

3、市场开发情况

上半年开发商超1家，酒店\_家，终端\_\_家。新开发的1家商超是成县规模的\_购物广场，所上产品为\_\_°系列的全部产品;\_家酒店是分别是\_大酒店和\_大酒店，其中\_大酒店所上产品为\_\_的四星、五星、\_\_年，\_大酒店所上产品为\_\_系列的二到五星及原浆。新开发零售终端城区4家，乡镇\_家，所上产品主要集中在中低档产品区，并大部分是\_系列产品。

4、品牌宣传、推广

为了提高消费者对\_酒的认知度，树立品牌形象，进一步建立消费者的品牌忠诚度，根据公司规定的统一宣传标示，在人流量大、收视率高的地段及生意比较好的门市部，联系并协助 广告 公司制作各式广告宣传牌\_个，其中烟酒门市部及餐馆门头29个， 其它 形式的广告牌6个。

5、销售数据管理

根据公司年初的统一要求完善了各类销售数据管理工作，建立了经销商拉货台帐及经销商销售统计表，并及时报送销售周报表、销售月报表和每月要货计划，各类销售数据档案都采用纸质和电子版两种形式保存。对20\_\_年的销售情况按照经销商、各个单品分别进行汇总分析，使得的每月的要货计划更加客观、准确。在每月月底对本月及累计的销售情况分别从经销商、单品、产品结构等几个方面进行汇总分析，以便于更加准确客观地反映市场情况，指导以后的销售工作。

二、下半年工作打算

尽管在上半年做了大量的工作，但由于我从事销售工作时间较短，缺乏营销工作的知识、经验和技巧，使得有些方面的工作做的不到位。鉴于此，我准备在下半年的工作中从以下几个方面入手，尽快提高自身业务能力，做好各项工作，确保\_万元销售任务的完成，并向\_万元奋斗。

1、努力学习，提高业务水品

其一是抽时间通过各种 渠道 去学习营销方面(尤其是白酒营销方面)的知识，学习一些成功营销案例和前沿的营销 方法 ，使自己的营销工作有一定的知识支撑。其二是经常向公司领导、各区域业务以及市场上其他各行业营销人员请教、交流和学习，使自己从业务水平、市场运作和把握到 人际交往 等各个方面都有一个大幅度的提升。

2、进一步拓展销售渠道

\_市场的销售渠道比较单一，大部分产品都是通过流通渠道进行销售的。下半年在做好流通渠道的前提下，要进一步向商超渠道、餐饮渠道、酒店渠道及团购渠道拓展。在团购渠道的拓展上，下半年主要对系统人数和接待任务比较多的工商、 教育 和林业三个系统多做工作，并慢慢向其他企事业单位渗透。

3、做好市场调研工作

对市场个进一步的调研和摸索，详细记录各种数据，完善各种档案数据，让一些分析和对策有更强的数据作为支撑，使其更具科学性，来弥补经验和感官认识的不足。了解和掌握公司产品和其他白酒品牌产品的销售情况以及整个白酒市场的走向，以便应对各种市场情况，并及时调整营销策略。

4、与经销商密切配合，做好销售工

**导购年终总结范文大全15**

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20xx年的工作情况总结如下：

>一、在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。

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。

人生何处不行销，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要拥有一流的口才，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，从没有想到我还能为未来做些什么准备。

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！

**导购年终总结范文大全16**

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。

非常荣幸本人能代表我们营运二部参加公司举行的《三字经》演讲比赛。在此活动中我学习到了很多，也发现人的潜能是无限的，只要你肯努力，肯付出一定会有回报的。在一次次的登台演讲中，能够突破了自己，战胜了自己也是我一年来取得的最大的成绩。

更值得高兴的是我专柜被评为杭州地区业绩年增长率最高的一家店，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：

A：积极配合商场促销活动，提高销售业绩。

B：充足的货品，争取做好货品的供应，以满足顾客的需求。

C：提高服务质量，用心服务，尽量减少客诉的发生，保持品牌形象。

D：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；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。

F：提高销售技巧，定期让公司对导购进行专业知识培训，曾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，我就会付出自己最大的努力，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！

**导购年终总结范文大全17**

时间一晃而过，\_\_年已渐渐离我们远去。过去的一年里我专柜历经了不平凡的一年，年初的人员变动.大型特卖活动.还有本人的《弟子规》等等，一路数来有辛酸，有汗水，有泪水，但更多的是喜悦。

\_\_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。

非常荣幸本人能代表我们营运二部参加公司举行的《弟子规》比赛。在此活动中我学习到了很多，也发现人的潜能是无限的，只要你肯努力，肯付出一定会有回报的。在一次次的登台中，能够突破了自己，战胜了自己也是我一年来取得的最大的成绩。

更值得高兴的是我专柜被评为“杭州地区业绩年增长率”最高的一家店，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20\_\_年里我们将如何取得更好的成绩呢?针对未来的20\_\_，我专柜将重点放在以下几个方面：

A:积极配合商场促销活动，提高销售业绩。

B:充足的货品，争取做好货品的供应，以满足顾客的需求。

C:提高服务质量，用心服务，尽量减少客诉的发生，保持品牌形象。

D: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;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。

F:提高销售技巧,定期让公司对导购进行专业知识培训，曾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，我就会付出自己最大的努力，将自己所有的精力和能力都用在工作上，再接再厉争取在20\_\_年里取得更好的成绩。我相信自己一定能做好!!!

**导购年终总结范文大全18**

一、目的：为丰富员工的生活，提升公司的企业文化形象和员工的`凝聚力，营造节日氛围，让员工度过一个愉快的春节。

二、参加人员：全体工会会员

三、地点：雒容厂区食堂门前

四、时间：2月1日下午3点30分 奖项设置：

本次抽奖设“一等奖”50名，“二等奖”112名，“三等奖”240名。

奖品设置：

一等奖奖品价值320元

二等奖奖品价值220元

三等奖奖品价值150元

奖券设置：

1、抽奖券当天有效，奖券上印制的号码为奖券号码，取得奖券后请即写上本人姓名，遗失或被冒领，概不负责。

2、兑奖时，奖券必须盖有公司有效公章并保持完好，奖券号码及本人姓名清晰可辨。凡奖券损坏无法识别的和丢失奖券的均作无效奖券不予奖券。

有关抽奖券的发放说明：

1、抽奖券于年1月27日发放，20\_年1月29日截止。工会会员到各分会主席处签名领取。

2、抽奖实行现场开奖、兑奖、领奖制。抽奖从最低奖项开始抽。奖券设置号码为百位以内的三位阿拉伯数字。三位数全中为一等奖，三位数中后两位数为二等奖，三位数中后一位数为三等奖。

3、抽奖当日未到现场的，其奖品在抽奖结束后由其本人凭中奖券到办公室领取

XXXXXXXXXXX股份有限公司工会

20xx年1月21日

**导购年终总结范文大全19**

最佳答案> > 20\_销售年终总结个人总结十一

春华秋实，夏去冬来。在上级领导的正确带领下，我按照年初制定的总体部署和工作要求，以客户至上这一服务理念为主线，坚持高标准、严要求，在直接面对客户，为客户提供服务时，用真诚对待客户群众，热情周到，文明礼貌，规范操作，快捷高效，忠实履行 岗位职责 ;回首过去、展望未来。不管从事前台、行政，还是销售工作，都让我学会了以求真务实的态度对待工作，以豁达宽容的心境对待平凡的工作岗位，在日复一日的迎来送往中领略到了服务的魅力，体会到了以客户为中心的真正。

一、夯实基础工作

作为一名销售人员，在工作中，我能尽力发挥我管理就是服务，创新就是超越，工作就是奉献的人生宗旨，用积极阳光的心态，在自己的岗位上认真履行自己的职责，为我们\_\_汽车的发展做出了应有的贡献。

(一)不断学习，增强责任心。在工作之余，我认真学习了有关汽车销售方面的知识，通过学习，我深刻认识到了工作无小事，我明白任何一个细节都可能影响到工作的质量和效果。

(二)关注动态，把握行业信息。随着汽车行业之间日趋严酷的市场竞争局面，我知道，信息就是效益。因此，我密切关注行业动态信息，并把市场调研和信息的收集、分析、整理工作制度化、规范化、经常化。通过 市场调查 、业务洽谈等方式与途径建立了稳定可靠的信息渠道。

(三)调整策略，适应市场变化的销售模式。销售的命脉在于市场，而市场的命脉是变化。在工作中，把握市场命脉，就是能有应对市场变化的策略和 措施 。我在上级领导和同事们的支持帮助下，能适时根据市场变化调整销售策略，个别情况个别对待，只要是有利于我们利益的，不论大小，我坚决运作，尽全力使它能化为有效的订单。

二、爱岗敬业，以大局为重

作为一名汽车销售人员，我深切地明白客户至上的道理，尤其对我们面对的客户来说，规范而细致的态度不但可以促进客户消费，还可以有效提升我们的品牌。我在工作中时刻严格要求自己，规范每一个细节，用细心、耐心、用心，做到了腿勤、手勤、口勤。

三、狠抓服务，提升形象

细节决定成败。因此，我注重服务态度、服务技巧和服务水平，充分发扬了优质服务的的专业精神，用专业礼貌用语、服务态度，调动和激起顾客的购买欲，有一句话说：服务源自真诚.做到这一点，才能够达到以我真诚心，赢得客户情.我用真诚去赢得更多的空间和商机，通过这一系列地规范和统一服务，从而提升了我们的形象。

四、务实进取，团结协作

勤勉敬业是对一名工作人员的起码要求。在工作中，我以正确的态度对待各项工作任务。同时我也一直都非常注重与同事们之间的关系，善于调动和发挥大家积极性和创新性，努力营造一个和谐高效的工作环境。因为我相信团结就是力量.只有团结，我们才能凝心聚力，整合力量，做好事情。

天行健，君子以自强不息;地势坤，君子以厚德载物。我理解这是为人做事的准则和真谛。思想有多远，脚步就能走多远，再好的规划贵在付之行动，形式代表不了实质，说到不如做到，今后，我要继续加强学习，掌握做好汽车销售工作必备的知识与技能，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚破难，把各项工作提高到一个新的水平，为\_\_汽车的发展，做出我应有的贡献。

> > 20\_销售年终总结个人总结十二

面对今年的挑战，抢抓机遇，销售部全体人员团结拼搏，齐心协力完成了本年度的销售工作任务，现将本年度 工作总结 ：

一、20\_年销售情况

20\_年我们公司在\_\_、\_\_等展览会和\_\_、\_\_等专业杂志推广后，我公司的\_\_牌产品已有一定的知名度，国内外的客户对我们的产品都有了一定的认识和了解。20\_年度老板给销售部定下\_\_万元的销售额，我们销售部完成了全年累计销售总额\_\_万元，产销率95%，货款回收率98%。

二、加强业务培训，提高综合素质

**导购年终总结范文大全20**

公司年会抽奖活动方案

20\_公司年会要展示文化底蕴，凸现经济水平。下面是20\_公司年会抽奖活动方案，为大家提供参考。

一、年会主题

XXX公司20\_度年终总结会

二、年会时间

xx月xx日下午14点00分至21点30分

会议时间：14：00——17：30

晚宴时间：18：00——21：30

年会地点：xx酒店一层多功能宴会厅

年会参会人员：公司全体员工（41人）

三、年会流程与安排

本次年会的流程与安排包括以下两部分：

年终大会议程安排

13：50→全体参会员工提前到达指定会堂，按指定排座就位，等待员工大会开始。

14：00—15：30→大会进行第一项，各部门及各项目负责人上台分别做年终述职报告。

15：30—15：45→大会进行第二项，由行政人事部负责人上台宣读公司各部门及项目主要负责人人事任命决定书。

15：45—16：00→大会进行第三项，副总经理宣读优秀员工获得者名单；优秀员工上台领奖，总经理为优秀员工颁发荣誉证书及奖金；优秀员工与总经理合影留念；优秀员工代表发表获奖感言。

16：00—17：30→大会进行第四项，总经理做总结性发言。

17：30→大会结束，员工散会休息，酒店布置晚宴会场。

晚宴安排

18：00→晚宴正式开始，晚宴主持人引导大家共同举杯，祝福大家新年快乐，祝愿公司的明天更加美好。（背景音乐）

18：00—19：00→用餐时段：公司领导及员工到各桌敬酒，同事间交流沟通，拉近彼此距离。

19：00—21：00→娱乐时段。

四、年会抽奖游戏

1、摘红包

把个人的电话号码写于纸上放在红包里，年会上领导随机摘取一个，然后打电话给获奖人。悬念十足，气氛紧张。

2、电脑随机

安装了一个抽奖软件，需要将全体员工的名字清单导入到软件系统里，播放随机闪烁，抽奖时投影在大屏幕上，领导喊停，有人在电脑上操作按暂停，屏幕上显示的名字为中奖者。还可以优化一下，将员工的照片和名字一起投到大屏幕上，这样方便大家认识。这个软件还有一个好处是，已中奖的名字会自动在系统中删除，并且还可以查到中奖名单。

3、手机号码抢夺

现场公布一个手机号码，主持人含开始以后大家同时拨打，看谁先打通即可获奖。

4、气球

将一，二，三，四，五等奖和其他的奖项分别放入气球内并充上气，使之吊在或者悬浮在空中，然后每人选择一个气球并扎破取出里面的奖券，幸运者中奖。为了增加现场观赏气氛，可在里面增加一些彩纸片，另外为了增加获奖难度，可在系气球的线上挂一些谜语、灯谜、一些要求抽奖人做的动作等。

5、飞镖

飞镖制作成飞机的模样，没人的号码用黄色标签做成云朵模样黏贴在背景板上，年会背景板缓缓移动，扎中的名字得奖寓意“飞黄腾达”。

6、摇奖机摇奖

摇奖机使箱内号码球转动，电控模块按照时间设置定时开启出球阀，依次选出规定数量的摇奖球，摇奖结束后电源自动关闭。使用选号机开奖，是当今世界公认最公平公正的方式，该设备全透明的设计，开奖时一目了然，不怕被怀疑黑箱操作，体现出绝对的公平公正摇奖开奖方式。

7、藏宝图

在开party前将具有奖品的小纸粘在杯碟椅子等地方上，一张藏宝图分2份对开的，上边写着礼品的号码（分2份的就是个号码有2分的，其中一分是真的，一分是假的）当他们找好藏宝图后必然要找另一半藏宝图才可以对奖的，在找藏宝图时就可以互动作用了，不过号码里的礼品一定要放点好玩的东西的.（奶瓶，尿不湿），也要放点大奖，当同一张小纸合起来，就可以上换奖了，也可以拿了藏宝图的一对人交换藏宝图的。那时就会闹出很多笑话，例如有人的藏宝图只找到半张纸时，他就只能会看领导的杯杯碟碟了。强调团队合作的重要性。

8、砸金蛋

定制金蛋时事先放入需要的奖项，将其吊在空中，然后每人选择一个金蛋砸碎，幸运者中奖。

9、福利机

年会入场嘉宾人手一张自制，模仿一场现场开奖的紧张刺激。福彩—有福又有才。

10、转盘抽奖

数字，转动三次构成一组百位数，号码对应者获奖。随着号码的逐一产生，现场配合音响效果能创造处激人心的效果。

五、年会抽奖活动

幸运抽奖活动：用具：抽奖箱、卡片49张、乒乓球49个

每个人手里有一张带数字的卡片，将乒乓球上写上相应的数字，放进抽奖箱，指派专人分别来抽一至四等奖。

六、年会结束

最后主持人邀请全体员工上台合影留念。

**导购年终总结范文大全21**

20\_\_年我的工作是在前台做导诊护士，前台导诊是一项非常有挑战性在过去的几年里，本人以务实、开拓、进娶创新的精神，在领导和同事们的关心、支持下，坚持学习，完善自我，在各方面严格要求自己，爱岗敬业、廉洁奉公，努力工作，争创佳绩。较好地完成了各项工作任务。现就过去一年中的思想和工作情况汇报如下：

本人自觉提高学习积极性，以积极的态度参加“深入学习实践科学发展观”的教育活动;认真学习和领会中央的路线和各项方针政策，及时把思想认识统一到中央的精神上来，并以此指导个人的言行。树立了“讲工作、讲团结、讲奉献”，“只为成功找方法，不为失败找理由”的个人工作信念，成为自己“基础工作做牢、创新工作突破”的动力，不仅自己能认真学习、深刻领会，而且还利用多种渠道和途径，经常向工作对象作宣传引导工作。在学习中，能联系思想工作实际，努力做到围绕主题、把握灵魂、领会精髓。对全面建设小康社会的目标更加充满信心，同时增强了深入学习实践科学发展观活动，推进我县农业产业化纵深发展的主人翁责任感。

在学习方面，做学习型职工。一年来，不但学习政治理论，还学习征费业务知识和相关的法律法规。向先进人物学习，向身边的好人好事学习，提高自己解决实际问题的能力。在人力资源和社会劳动保障所(合医办)的这几年工作中，我认真学习各项惠农政策，收费政策，法律法规，坚决保证群众的各项优惠能切实得到落实。把业务理论学习作为搞好本职工作的立足点和突破口，做到在学习中提高，以实际需求增强学习的自觉性，不断提高业务理论水平，增强业务处理能力。认真学习中央、全省经济工作会议精神及相关的业务知识，进一步增强了做好本职工作的责任感和紧迫感。经过一年来的不懈努力，业务理论知识更加全面，业务能力有了进一步的提高。

在服务态度方面，我知道这个工作是与基层群众打交道最多的岗位，所以每次都按照要求着装整齐的上岗，工作时我时刻注意自己的服务态度，使用礼貌用语，这个岗位接触到的都是各型各色的群众，每次我都以最热情的心情去接待他们，为他们答疑解惑，遇到这些出口不逊群众，我都忍住，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使他们能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，因为我们这个岗位是需要与他们好好沟通，让他们知道自己应该交那些费用，应该享受那些优惠政策的最直接的岗位。群众的为难和工作的难处我们都能理解，只要群众能享受到他们该享受的优惠政策，这是我们的收获。在工作的这段时间里，虽然发生有群众不理解的时候，也有群众不了解政策、规章制度的时候，但是我们都能做到细心为群众解释，请求他们对我们工作的理解，从来没有发生争吵的现象。

第四、自觉履行岗位工作职责，努力完成本职工作任务。在工作中，注意认真收集各项信息资料，全面、准确地了解和掌握各基层单位工作的开展情况，分析工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最近工作的实际情况，为解决问题作出科学的、正确的决策。

有强烈的事业心和责任感，注重提高工作质量和办事效率，模范遵守劳动纪律和各项规章制度，按时上下班，从没请假和迟到早退现象，加班加点，从不计较报酬，有奉献精神，在加强机关作风建设方面能做出表率。在工作中严格要求自己低调做人，高调做事，求真务实，善于与人共事，团结合作，分工不分家，能主动配合有关部门负责人完成工作，服从领导和组织的安排，有大局意识和全局观念。

对领导交办的每一项工作，能够按时完成任务。在收费工作方面，在收费工作中我就勤学苦练，不懂就问，能熟练掌握操作规程。首先向领导和同事认真学习，熟悉我们的工作流程，其次认真学习各项政策、各项规章制度，将这些收费标准，收费表格熟记于心，认真做好分类和归档，例如每年新农村合作医疗费用的收取和发放，农村享受低保人员的名单核对汇总和低保金的发放，以及各项惠农政策中各项收费的规章、制度。

第五、在日常生活方面，在单位里大家都喊我一声“老大姐”，作为大姐姐的我时时刻刻的关心着弟弟妹妹们，在他们面前无论在工作中还是在生活中，我都严格要求自己，多干活少计较，做出表率，而且热心帮助同志。办公室新来的同志们我带着他们了解我们的各项工作流程，以及帮助他们熟悉各种规章制度，各种涉农资金的群众人员名单的收集、核对和资金的发放，表册的制作和分类、核对上报等。如为了我们能有一个干净整洁的工作环境，每次清扫卫生我都不顾疲劳困倦，带头去做，认认真真地清扫卫生。

我知道，无论在哪个方面我离领导要求都有很大差距。今后，我将继续听从领导安排，积极配合领导同事的工作，通过不断学习来提高自己业务水平和业务能力，提高自身素质。本人决心，在今后的工作中，更加刻苦地学习，加倍努力地工作，力争取得更大的进步，取得更好的成绩。做一名领导放心，群众满意，爱岗敬业的优秀收费员。

**导购年终总结范文大全22**

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。希望各位予在指导建议。

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更上一层楼，更加兴旺。

**导购年终总结范文大全23**

随着经济社会的纵深发展，作为大学生的我们仍无法超然物外。没有物质的消费，我们无法生存，我们是一群地地道道的消费者。而通过对大学生超市消费情况的调查及分析表明，大学生群体有着不可小视的潜在商机。

而每年寒暑假过后，各大高校学生纷纷返校，并且会购买一系列的日常生活用品，高校园区各大超市如果针对大学生返校期间进行一些促销活动?

>一、促销目的

为迎接各高校学生返校，本超市特实施此次促销优惠活动，给大学生提供最物美价廉的各类商品，让同学们有一个愉快的新学期。

>二、促销主题

^v^新学期，新梦想^v^

>三、促销时间

20xx年9月1号-20xx年9月7号

>四、促销地点

乐天玛特芜湖高校园区店

>六、促销策略

(一)价格促销

1.特价促销商品，助^v^学^v^在行动

(1)特价商品范围

本项活动针对寒暑假返校后的大学生开展，各类生活用品及学习用品学生本人持身份证及学生证均有优惠，具体商品有以下数种：

①洗漱用品：毛巾、牙刷、漱口杯、洗发水、洗面奶等。

②纸类商品：卫生纸、面纸等。

③食品：泡面、饼干、火腿肠等。

④小型电器：台灯、插座等。

⑤学习用品：笔、笔记本、文件夹。

(2)特价幅度

本次活动特价商品数量多达上百种左右，降价力度达到原销售价格的5-7折。

(3)注意事项

本次活动特价商品的准备要^v^高要求、严标准^v^，禁止出现^v^特价不特^v^的情况。

(二)趣味促销

促销期间，双重好礼等你拿

1、第一重好礼

凡于活动期间每天前来购物的前二十位(按结账时的先后计)同学，每人可获赠新学期大礼包(含牙膏一盒、漱口杯一个、价值10元购物卡1张)一份。

2、第二重好礼

(1)活动对象

凡于活动第一天来我超市购物的学生，单张小票满50元，即可到我超市指定地点参与本活动。

(2)活动时间

活动第一天全天8:00-22:00，随到随抽

(3)活动规则

顾客凭结账小票参与抽奖活动，在预先准备好的抽奖箱内放置了代表不同礼品的乒乓球，球上印有10-60等50各不同的数字，特定不同的数字可以兑换相应金额的奖品。

(4)活动流程：顾客购物满额→工作人员确认小票金额满额→顾客抓取乒乓球→按乒乓球的号数发放价值相应的礼品→工作人员盖^v^已兑奖^v^的章。

**导购年终总结范文大全24**

20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，期望大家能够予以指导推荐。

导购员在服装销售过程中有着不可代替的作用，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，除了对商品十分熟悉外，还要具有足够的耐心，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，而导购员在给客户介绍产品时，必须要耐心解说，因为客户也期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，我们能够运用以下几点：

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.适合于顾客饿推荐。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，要想方设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，是销售中十分重要的一个环节，重点销售有下列环节：

1.从4W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，资料易懂。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。要根据顾客的状况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这件衣服好”、“这件衣服你最适宜”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资料，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，要向顾客说明服装贴合流行的趋势。

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。

**导购年终总结范文大全25**

根据《自治区商务厅运行处关于进一步落实20xx年年末大促销活动的通知》要求，在全市营造良好的的促消费环境和消费氛围，不断增强消费对经济的拉动作用，促进我市消费市场快速健康发展，努力实现全市社会消费品零售总额目标任务，结合实际，特制定20xx年年末促销活动及宣传方案。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找