# 2024家具销售总结与计划

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-12-31

*20\_家具销售总结与计划（精选5篇）作为销售人员要及时关注客户反馈和投诉，倾听客户需求和意见，为产品设计、销售和服务提供改进方向。以下是小编整理的家具销售总结与计划，欢迎大家借鉴与参考!20\_家具销售总结与计划（精选篇1）加入\_\_到现在也有...*

20\_家具销售总结与计划（精选5篇）

作为销售人员要及时关注客户反馈和投诉，倾听客户需求和意见，为产品设计、销售和服务提供改进方向。以下是小编整理的家具销售总结与计划，欢迎大家借鉴与参考!

**20\_家具销售总结与计划（精选篇1）**

加入\_\_到现在也有四个月了，感觉时间过的特别快，虽然我以前有过销售成品家具的经验，但是不论是产品的专业知识还是管理与工作氛围，定制家具与成品家具都有很大区别。说实话刚来的第一个月自己没有进入状态，对产品不熟悉，找不到方向，感觉压力特别的大，一度曾想过要放弃，幸亏在赵总多次的鼓励和家人们的帮助下让我找到了方向感，慢慢融入到了这种工作环境与工作模式，后面的工作时间里我每天都过得很充实，虽然有时付出的劳动没有得到结果，但我相信，付出总会有回报的努力了就会有希望，不努力就一定不会有希望。成功是给有准备的人。

在赵总及家人们支持帮助下，我不断学习加强工作能力，本着对工作精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作任务，为今后的工作打下了良好的基础，现将我的一些销售心得与工作情况总结如下：

销售心得：

1、不要轻易反驳客户。先聆听客户的需求。就算有意见与自己不和也要委婉的反驳，对客户予以肯定态度，学会赞美客户。

2、向客户请教。虚心听取客户的要求与他们所做的工艺。

3、实事求是。针对不同的客户才能实事求是。

4、知已知彼，扬长避短。

做为一名合格的销售人员首先要对自己所售产品非常熟悉了解，了解自己产品的优点与缺点，客户群体是哪些，才能更好的向客户展示自己与产品的专业性，才能迎得客户的关注与信任。当然对竞争对手也不要忽略。要有针对性的了解对手产品的优势与劣势；才能对症下药，用我们的优势战胜对方的劣势，在与客户介绍产品时尽量多介绍自家产品的优势。缺点方面尽量少提，但是设备本身存在的缺点与不足，也就是该设备在所有同行中必不可少的缺点与不足可以适当的向客户说清楚，毕竟没有十全十美的东西。总说自己的产品有多好，别人也不会全信。同行中存在的缺点与不足也不要恶意去攻击与批判，要引导客户去分析判断，建议客户通过实际安装的顾客家考察。

5、勤奋与自信；与客户交谈时声音要清晰，注意语气，语速。

6、站在客户的角度提问题，想客户之所想，急客户之所急。

7、取得客户信任，关心客户，学会感情投资。

8、应变能力要强，反映要敏捷。

9、相互信任，销售产品先要销售自己，认同产品，先人品后产品。

11、注意仪表仪态，礼貌待人，文明用语。

12、心态平衡，不要急于求成，俗话说：心如波澜，面如湖水。

13、不在客户面前诋毁同行，揭同行的短。

14、学会“进退战略”，以退为进！

15．以上这些的重中之重就是多加微信，多发朋友圈，我一直要求自己坚持每天至少发一条有关\_\_的朋友圈，这段时间以来收获不小，现在是一个新媒体时代，我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化。

工作总结：

一、认真学习，努力提高

因为我以前就是在成品家具行业做销售，所以在工作初期我也比较了解家具的结构及尺寸，这样对我现在的工作有很大的帮助。我必须还要大量学习定制行业的相关知识，及销售人员的相关知识，才能在时代的不断发展变化中，不被淘汰，要适应工作需要，唯一的方式就是加强学习。

二、脚踏实地，努力工作

作为一名家具顾问，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面，有一定的承受压力能力，勤奋努力，一步一个脚印，注意细节问题。其次是认真对待本职工作和领导交办的每一件事。认真对待，及时办理，不拖延、不误事、不敷衍。

三、存在问题通过一段时间的工作，我也清醒地看到自己还存在许多不足，主要是：

一、对已定货客户没有做到及时跟踪与回访，在今后的工作中必须改变；

二，对已订货却未下订单的设计师没有及时催促下单，以至于延误装货时间，既对顾客无法交代，又影响品牌形象，这点在明年一定不允许出现；

三、由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。要加强认真学习。

总之，在工作中，我通过努力学习和不断摸索，收获非常大，但是也有一点的小遗憾，我坚信工作只要用心努力去做，就一定能够做好。

**20\_家具销售总结与计划（精选篇2）**

加入\_\_家具公司也有一年时间了，回想起来时间过得还挺快的，从\_\_公司到现在本公司感觉两个公司的工作模式有蛮大差异。现对这一年工作总结如下。

一、工作不足

不论是产品的专业知识还是管理与工作氛围都有很大区别。来本公司的前三个月都感觉自己没有进入状态，找不到方向，但是我每天都会拿着公司的产品画册去拜访陌生的客户，拜访的客户多了总有需要我们的＇产品，一开始做了不少的方案总是一次次的失败，不过在领导的多次单独谈话和会议中，经过相互讨论与仔细的听取讲解，针对具体细节问题找出解决方案。

二、培训与操作

通过公司对专业知识的培训与操作，这才让我找到了方向感，慢慢融入到了这种工作环境与工作模式，后面的工作时间里我每天都过得很充实，几乎每天拜访客户是陆续不断，虽然有时附出的劳动没有得到结果，很多次对我的打击也不小，但我相信，付出总会有回报的，努力了就会有希望，不努力就一定不会有希望，成功是给有准备的人。

三、建立工作中的优势

做为一名合格的销售人员首先要对自己所售产品非常熟悉了解，了解自己产品的优点与缺点，适合哪些行业，客户群体是哪些，才能更好的向客户展示自己与产品的专业性，才能迎得客户的关注与信任。当然对竞争对手也不要忽略。要有针对性的了解对手产品的优势与劣势；才能对症下药，用我们的优势战胜客户的劣势，比如我们设备在精度与速度方面就略胜同行，这就是我们的优势所在，在与客户介绍产品时尽量多介绍自家产品的优势。

缺点方面尽量少提，但是设备本身存在的缺点与不足，也就是该设备在所有同行中必不可少的缺点与不足可以适当的向客户说清楚，毕竟没有十全十美的东西。总说自己的产品有多好，别人也不会全信。同行中存在的缺点与不足也不要恶意去攻击与批判，要引导客户去分析判断，建议客户通过实地考察。

四、工作心得

勤奋与自信；与客户交谈时声音要宏量，注意语气，语速。在客户的角度提问题，分别有渐进式与问候式。想客户之所想，急客户之所急。取得客户信任，要从朋友做起，情感沟通。关心客户，学会感情投资。应变能力要强，反映要敏捷，为了兴趣做事。相互信任，销售产品先要销售自己，认同产品，先人品后产品。意仪表仪态，礼貌待人，文明用语。心态平衡，不要急于求成，熟话说：心如波澜，面如湖水。不在客户面前诋毁同行，揭同行的短。学会“进退战略”。

**20\_家具销售总结与计划（精选篇3）**

今年的销售任务从年初的\_\_亿销售目标下达下来，就觉得确实是一个重担压了下来，为了去实现这一个目标，我全力以赴的去配合公司的每一个销售节点。我把自己的销售业绩放到了一边，重点放在了整个销售团队的销售业绩上面，我们把每一天都当成了开盘日，庆幸的是今年公司的策划部门为我们销售做出了强有力的销售宣传，保证每天我们的销售中心的人气都非常的旺。

而这个时候我的工作就放到总控上面，做好现场的销售氛围，而自己确实在今年也没有赚到钱，有的时候心里确实感觉到不平衡，拿不到钱，有时候确实想放弃这个工作岗位，说实在话干销售就是吃的青春饭，拿高工资，别的同行也觉得今年我们卖这么好，我应该赚好多钱，但事实我根本没有，而幸运的是x总、x经理真的也很理解我，对我关怀和帮助，同事们也非常配合我的工作，我应该感谢他们。20\_\_年的主要工作内容总结如下：

一、销售部日常管理工作

销售部门是公司对外展示的形象窗口，代表的是一个公司外表，也是公司最赚钱的一个部门，是一个先锋部队。销售部工作也是最直接的，拿业绩说话。天天跟形形色色的人打交道也是最难的一件事情，特别有些客户不讲道理，死缠烂打。面对这些工作，为了完成任务目标，自我强化工作意识，提高工作效率，细化工作内容，冷静处理客户问题，力求达到客户的满意度，创造良好的客户口碑，力求各项工作准确，避免疏漏和差错，至今基本做的还是比较完善。

1、认真做好市场调研工作。对市场的信息掌握，对竞争对手的产品细致分析，每周调研做好记录，及时和团队分享，给公司产品定价提供依据，做到知己知彼百战不殆。

2、营造火爆的销售氛围促进销售。配合策划部门的活动作出应对调整，在销售现场做好总控，盯紧销售案场的每一组客户做出调整，应对突发情况，核对房源、价格、优惠等确保准确，避免疏漏和差错。

3、做好客户问题的处理。客户多了什么样的情况都有，要退货的、要优惠的、有对合同条款不满意的等等。在保证公司的利益不被侵犯的前提下，与客户周旋，洽谈，不但要完成签约，还需要客户满意，提高公司的美誉度，提升老客户推介率。

4、做好与其他部门的工作协调。加强与公司各个部门的沟通，向行政部申请办公用具，车辆使用计划等；与客服部做好合同备案，贷款政策信息等相关信息的及时掌握；请工程部工程师为销售人员解答专业知识等工作，提高工作效率，掌握更全面的知识。

二、加强自我学习，提高自身素养

在20\_\_年里，公司加大了推广力度，更新了推广方式，不同新异的推广方式让我目不暇接，在这一年里我不断加强自身的学习，专业、非专业知识不停地学习，在这一年里我看完了5本畅销书，为自己充电。向周围的领导、同事进行学习，尤其是\_\_老总和\_\_经理的循循善诱、孜孜教诲下，感觉到了今年自己还是有点进步。

经过不断地学习充电，不断地积累，我在日常的管理能力、问题客户的处理能力、销售案场的销售氛围营造能力等等，在这一年里又有了新的提高，保证了本部门各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、工作中存在的问题

在这一年来，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，脾气太急躁，个人心理承受能力不是很好，对某些事情个人感观较浓，说话的尺度把握有所欠缺，办事的分寸掌握的不够完美。这中性格会造成本部门和其他部门的同事造成误解，亟待改之；第二，不细心，考虑问题太少不够精细，该考虑的问题没考虑到，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位；第三，管理方式有些“粗犷”，不够细腻，管理制度的严密性与连续性没有监管到位。

四、今后努力的方向

新的一年开始了，又是一个新的纪元，20\_\_年的任务目标\_\_亿也已经下达，又是一个挑战，一个新的开始。自己决心认真提高业务、工作水平，为公司跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我应努力做到：

1、加强学习，拓宽知识面。努力学习房产专业知识和相关法律常识。加强对房地产发展脉络、走向的了解，加强周围环境、同行业发展的了解、学习，要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数。

2、注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，形成良好的部门工作氛围。

3、不断改进销售部团队成员工作积极性，团队凝聚力，做好部门任务分解，并全力以赴去完成年度任务指标。

4、遵守公司内部规章制度，维护公司利益，积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

“人生伟业的建立，不在能知，乃在能行。”我也深信不疑，在此提出与大家共勉，共同进步！

**20\_家具销售总结与计划（精选篇4）**

现代企业的销售人员是开拓市场的先锋力量，是企业形象的重要代表，必须具备良好的素质。家具销售人员应具备的素质概括起来包括以下四个方面：

1、精神

一个优秀的销售人员必须具备强烈的敬业精神，热爱本职工作、精力充沛、勇于开拓。

2、知识

这方面的条件决定了销售人员的销售能力，是做好销售工作的基础。包括以下几个方面：

（1）商品知识

要熟悉商场所有商品的生产工艺、质量特点（包括面料、材料、油漆等）功能（适合在何种环境和条件下使用）、规格型号（包括面料和产品等）、生产周期、付货时间、库存情况：了解商品的使用方法、保养及维修知识；了解本行业竞争产品的有关情况；

（2）企业知识

要掌握本公司的历史背景、经营理念、生产能力、产品结构、品种系列、技术水平、设备情况及服务方式、发展前景等。了解公司的销售情况及在各地区的销售网络。

（3）用户知识

了解家具购买者（包括潜在客户）的消费心理、消费层次、及对其家居环境布置的基本要求。

（4）市场知识

了解家具市场的环境变化、顾客购买力情况，根据销售过程中所搜集的信息及顾客反馈信息进行市场分析。

（5）专业知识

了解与家具有关的工艺技术知识；懂得家居文化、家具流行趋势，以根据与顾客交流中获得的信息了解其文化修养和审美情趣，有针对性介绍商品。

（6）服务知识

了解接待的基本礼节（注意国外客人的忌讳和有关民族、宗教等社会知识）细心、认真、迅速地处理单据；有效运用身体语言（包括姿态、语言、动作等）传递信息是获得信任的有效方式。

3、修养

由于销售人员直接与顾客接触，只有首先赢得顾客的信任，才能成功地开展工作，所以销售人员必须具备良好的修养：仪表大方、衣着得体、举止端庄、态度谦恭、谈吐有理、不卑不亢、使顾客乐于与之交流。

4、技巧

销售人员要根据本商场家具的特点，熟练运用各种技巧。要熟知顾客的购买动机，善于掌握展示与介绍产品的时机以接近和说服顾客，创造成交机会，甚至与客户成为朋友，促进潜在客户的形成。

销售人员对销售手段的运用和技巧的把握，是提高成交率、树立公司良好形象的关键。销售技巧包括以下几个方面：

1、引发兴趣

向预计购买者说明本商场商品能够满足他们的需要以及满足的程度使唤起注意。引发兴趣的主要方法；对商场的货品经常性地作一些调整并不断的补充的货品，使顾客每次进店都有鲜感；营造颖、有品味的小环境吸引顾客；当店内顾客较多时，选择其中的一位作为重点工作对象，并对其提问进行耐心、细致地解说，以引发店内其他客户的兴趣。

2、获取信任

对企业的产品和信任可进一步导致购买者作出购买的决策，销售人员为限得顾客的信任，应从以下几方面入手：

（1）尊重顾客；把握其消费心理，运用良好的服务知识和专业使顾客在尽短的时间内获得作为消费者的心理满足。

（2）如实提供顾客所需了解的相关产品知识。

（3）在与顾客交流时，有效运用身体语言（如眼神、表情等）传递你的诚意。

（4）介绍商品时，以攻击其他同类产品的方式获取顾客对我们商品的信任，其结果只会适得其反，甚至使顾客产生反感的情绪。

（5）谈问题时，尽量站在其他人的角度设身处地考虑具有很强的说服力。

3、了解顾客

销售人员在与顾客交谈时，可以其购买动机、房屋居住面积、家庭装修风格、个人颜色喜好、大概经济情况等方面着手了解客人的选择意向，从而有针对性的介绍商品。

4、抓住时机

根据顾客不同的来意，采取不同的接待方式，对于目的性极强的顾客，接待要主动、迅速，利用对方的提问，不失时机地动手认真演示商品；对于踌躇不定、正在“货比三家”的顾客，销售人员要耐心地为他们讲解本商品的特点，不要急于求成，容顾客比较、考虑再作决定；对于已成为商品购买者的顾客，要继续与客人保持交往，可以重点介绍公司的服务和其他配套商品，以不致其产生被冷落的感觉。

5、引导消费

在顾客已对其较喜欢的产品有所了解，但尚在考虑时，销售人员可根据了解的家居装饰知识帮助客人进行选择，告知此商品可以达到怎样的效果，还可以无意的谈起此类商品的消费群体的层次都比较高，以有效促成最终的成交。引导消费最重要的一点是销售人员以较深的专业知识对产品进行介绍，给顾客消费提供专业水平的建议。

6、处理意见

在销售工作中，经常会听到顾客的意见，一个优秀的销售人员是不应被顾客的不同意见所干扰的，销售人员首先要尽力为购买者提供他们中意的商品，避免反对意见的出现或反对意见降低至最小程度，对于已出现的反对意见，销售人员应耐心地倾听，如顾客所提出的意见不正确，应有礼貌的解释；反之，应有诚恳的态度表示感谢。

7、抓好售后

售后服务是一个比售货还重要环节，是企业与顾客处理好买家关系的很重要一环，他能建立消费者对企业的信任感，不但可以加强商家与已购买物品的顾客间的联系，促使他们成为“回头客”，同时老顾客也能影响到顾客，开拓更广市场，抓好售后服务可从以下几方面着手：

（1）联系客户、保证服务。产品售出后，并不意味着买卖关系的中断，销售人员应继续定期与顾客接触，保持联系并为其服务。如果顾客对产品表示满意，销售人员还要充分履行组装、维修和服务等方面的保证，对于顾客的意见，销售人员应表示愉快接受，并及时采取改进措施。

（2）记录、保存信息资料。企业销售部门通过建立客户档案，做工作记录来了解产品销售市场的变化，为分析和开拓市场提供有益的借鉴和参考，为完善售后服务提供宝贵的资料。销售人员应保存、记录的信息包括：客户的姓名、住址、联系方式、所购买的产品的名称、型号、规格、购买量、成交金额及顾客交谈的过程中其他有价值的信息（竞争对手投放市场的产品及其市场营销特点等），销售过程中顾客购买和不购买和原因，对企业的产品提出了何种意见。

（3）分析、管理关键客户。关键客户是所有顾客的核心部分，是那些在商场全部销售利润中占较大比例，在一定社会层面中具有代表性和影响力，在家居选择方面具有品味、崇尚潮流的客户，这些客户可从工作记录和客户档案中选出，销售人员在售后工作中将这类客户作为重点公共关系对象，是一种重要的营销手段；根据经验，有些在将来某一时间可能成为的客户，且具有关键客户的特征，可认为是潜在关键客户，这类客户也必须引起销售人员注意。

（4）产品售后问题的处理。企业应尽量保证产品质量，避免发生售后的质量问题，但如有此类问题出现，销售人员接到投诉后，首先应诚恳的向顾客表示歉意，在最短的时间内至顾客家中了解情况后，及时与有关部门联系协商解决问题，并征求客户意见，直至客户满意，最后应对客户的投诉表示感谢。处理这类问题也应做详细的工作记录，以作为改善产品、提高质量的重要资料；同时妥善处理售后问题也是开拓市场、开发群体客户、树立企业良好形象的难得机会。

8、家具销售的10种开场白

推销员与顾客交涉之前，需要适当的开场白，开场白的好坏，可以决定这一次销售的成败。推销高手常用以下几种创造性的开场白：

（1）金钱

几乎所有的人都对钱感兴趣，省钱和赚钱的方法很容易引起客户的兴趣，如推荐特价、促销产品和参与活动。

（2）真诚的赞美

每个人都喜欢听到好听的话，客户也不例外，因此，赞美不失为接近顾客的好方法。赞美顾客必须要找出别人可能忽略的特点，而且要让顾客感觉你的话是真诚的，赞美的话若不真诚，就成为虚伪逢迎的拍马屁，这样效果当然不会好。

（3）利用好奇心

推销员制造神秘的气氛，引起对方的好奇，然后，在解答疑问时，很巧妙地把产品介绍给顾客。

（4）举著名的公司或人为例

人们的购买行为常常受到他人的影响。推销员若能把握住顾客的这层心理，一定会收到很好的效果。

（5）提出问题

推销员直接向顾客提出问题，利用所提出的问题来引起顾客的注意和兴趣。

（6）向顾客提供信息

推销员向顾客提供一些对顾客有帮助的信息，往往会引起顾客的注意。关心顾客的利益，也获得了顾客的尊敬与好感。

（7）表演展示

利用各种戏剧性的动作来展示产品的特点，是最能引起顾客的注意的。

（8）向顾客请教

现在是个专业社会，推销员可以有意就顾客职业方面一些自己不懂的问题去向顾客请教，一般顾客不是会拒绝虚心讨教的推销员的。而在讨教与传授之间，融洽的气氛自然容易建立。

（9）换位方式

站在客户的角度，向顾客提出申请中出肯的建议能得到意想不到的效果。

（10）利用赠品

很少人会拒绝免费的东西，用赠品作敲门砖，既新鲜，又实用。

**20\_家具销售总结与计划（精选篇5）**

一、抓住客户的心

来到我们家具市场查看家具的客人都是有购买欲望的，他们对于家具的渴求是非常强烈的，这需要我们去找到他们的雪球，把我他们的心理，客户想要什么样的家具需要怎样的价位我们都要了解，我们今年的为了完成业绩都做足了功课，我们研究心理学，试着在沟通的过程中了解客户的需要，在沟通过程中不但要把客户的心里抓住，还要让可会对我们产生好感，作为一个销售人员我们总是穿着，总是语言，更重视礼貌，很多时候礼貌能够很好的给我们提供帮助让我们可以可以快速的与客户建立信任，因为一个高素质的人，很容易受到客户的欢迎，在接待客户的时候我们着装得体，语气和善，并且察言观色，做好充足的准备，让客户心理留下好印象，毕竟我们要赚他的钱，就要把自己的实力提升上来，做好自己的工作。

二、了解客户的情况

在与客户沟通的时候我们最终要的一件事情就是要做好沟通，就是要把客户的基本情况给他们介绍相应的产品，在工作中对于客户的基本情况我们要了解清楚，我们在工作中得到经理的指点，从客户的穿着，从客户的谈吐上面来看，充分了解清楚客户的基本情况，让后更具客户的需要和客户的购买能力来为他们介绍相应的产品。如果我们在个客户介绍高端产品可是客户又买不起，虽然喜欢，但是没有购买能力也是白搭，这样只会让我们的工作陷入窘境，看着是意向客户就是无法成交，看着没有问题，但是就是无法完成这就让我们的工作白费，更本没有价值，当然客户有需要我们不会拒绝，但是如果客户没有任何来要求就会根据客户情况而定，我们的目的是成交，因此我们主要的目的就是了解情况，完成交易。

三、了解家具

对于家居作为销售人员如果不了解，在客户询问的时候答不上来，这就显得我们非常不专业，这也会让客户对我们的产品和我们的服务产生怀疑，对我们不信任，因为连我们自己人都不了解产品又怎么能够给客户推荐好产品呢？我们在销售家具的时候都会对家具做一个了解掌握其基本信息，比如用什么材料做的，有什么优点我们都明确掌握只要客户询问我们就能及时给出回应，保证没有任何问题，这样大大的提升了我们的成交率让我们的工作得到回报。

四、与同事合作

合作经常会遇到，比如我负责的区域内客户没有满意的家具，我就会推荐客户都另一个同事那里去让他继续参观选择，同时把客户的基本信息传达给客户做好信息的传递，保证能够成交。

销售非常具有挑战性，让我的工作充实快乐，我从不放弃更不会有丝毫怠慢始终坚定的向前走。

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