# 家具开模工作总结(推荐65篇)

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2023-11-08

*家具开模工作总结1流年似水，光阴如箭，辉煌灿烂的20\_\_年弹指间就将过去，繁忙之中又迎来了新的半年。在过去的这段时间里，有辛酸也有欢笑，有汗水更有收获。回首我半年来走过的历程，公司的领导和众姐妹们给予了我足够的支持和帮助，让我充分的感受到了...*

**家具开模工作总结1**

流年似水，光阴如箭，辉煌灿烂的20\_\_年弹指间就将过去，繁忙之中又迎来了新的半年。在过去的这段时间里，有辛酸也有欢笑，有汗水更有收获。回首我半年来走过的历程，公司的领导和众姐妹们给予了我足够的支持和帮助，让我充分的感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，感受到了公司员工“不经历风雨，怎能见彩虹”的豪气。在过去的半年里，我在部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在各方面有了更进半步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

一、思想政治表现、品德素质修养及职业道德

通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论;遵纪守法，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

二、工作态度和勤奋敬业方面

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守工作纪律，保证按时出勤，出勤率高，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

三、工作质量成绩、效益和贡献

保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作业绩有了长足的提高。

四、工作中的经验

销售是一门艺术，作为珠宝销售员，讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝是应该时刻考虑的，下面是在销售时应该注意的几个方面：

1、以良好的精神状态准备迎接顾客的到来

当顾客进入或准备进入店内时立即礼貌地站起，并用微笑的眼光迎接顾客，亦可给予一定的问候，如“您好”!“欢迎光临”。

2、适时地接待顾客

当顾客走向你的柜台，你就应以微笑的目光看着顾客，应尽可能的给顾客营造一个轻松购物的环境。

3、充分展示珠宝饰品

由于多数顾客对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝首饰的展示十分重要。

4、利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识

顾客所了解的珠宝知识越多，其买后感受就会得到更多的满足。常言道;“满意的顾客是最好的广告”，“影响力最强的广告是其周围的人”。因此时机很重要，在销售的整个过程中抓住机会，利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识。

5、促进成交

由于珠宝首饰价值相对较高，对于顾客来讲是一项较大的开支，因此，往往在最后的成交前压力重重，忧郁不决，甚至会暂时放置，一句“再转转看看”而可能一去不回。这就需要营业员采取分心的方法减轻顾客的压力，比如给自己的同事或顾客的同行者谈一下有关首饰流行的话，也可拿出几种档次的首饰盒让顾客挑选。

**家具开模工作总结2**

一、认真学习，努力提高

因为我毕业就是在家具行业基层工作，所以在工作初期我也比较了解家具的机构，这样对我现在的工作有很大的帮助。我必须还要大量学习行业的相关知识，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，而我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化，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

作为一名家具销售员，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，所有这些都是销售员不可推卸的职责。要做一名合格的直销业务员，首先要熟悉业务知识，进入角色。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、针对意向客户没有做到及时跟踪与回访，所以在以后的工作中要将客户的意向度分门别类，做好标记，定期回访，以防遗忘客户资料。

二、由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。要加强认真学习销售员的规范。

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。

回首20xx，展望20xx！祝xx家具在新的一年里生意兴隆，财源滚滚！也祝我自己在新的一年里业绩飚升！

**家具开模工作总结3**

20--年上半年，业务室在我所领导的关心和支持下，紧紧围绕全年目标任务，认真落实我所年度工作会议精神，同心同德，团结奋斗，圆满完成了我所年初制定的各项工作目标。现将20--年上半年主要工作总结如下：

一、上半年工作任务目标完成情况

一是清洁指标完成情况：上半年保质保量完成了全所的清扫保洁任务，卫生质量达标。

二是安全指标完成情况。多次对所办公楼、饭堂、维修车间、停车场、门卫等安全设施进行全面检查、统计，发现安全隐患立即整改处理，确保了上半年无安全事故发生。

三是具体工作完成情况。

1、注重对已交付使用的环卫设施设备，果皮箱，维修翻新后公厕、垃圾房等项目品质的保持和提高。

2、尽力妥善安排公厕、垃圾房、办公楼、集体宿舍等门窗的维修管理工作，确保维修任务在规定时限完成。

3、加强变、配电室管理，确保全所职工宿舍用电安全，合理调配用电高峰期，做好了安全生产工作。

4、加强宣传报道工作，业务室在完成日常工作的同时，不断寻找单位的新人新事，新的工作动态和亮点，通过媒体及时报道出去，让广大职工都能看到，及时反映全所的环卫发展动态和工作有效成份。

二、主要做法

(一)抓队伍，提高员工素质

一是注重培训，提高能力。组织业务室员工培训，服务标准培训，完成各岗位系统培训，搞好了公司规章制度的培训。员工明确工作职责、标准、流程，基本掌握各岗所需基本知识和专业技能，提高了员工的实际操作能力，完善、普及各个管理流程，增强了管理团队的凝聚力和综合能力。二是抓员工素质。加强对我部门员工队伍的管理和督促，科学调整队员的年龄结构，确保队伍的稳定性，用老队员的经验带动年轻队员，用年轻队员的冲劲促进老队员，形成互相促进之势;搞好了对安保部安全防范管理强化培训，设立形象岗，在礼仪、岗位纪律、内务整理、队员思想上下功夫，努力提高这支队伍的整体水平，使其真正发挥项目形象窗口的作用;调整内部班子结构，充分发掘优秀人才，充实到关键岗位，以此搞活队伍内部的竞争氛围。

(二)精细管理，精心维护，细心防范

一是公共设施、设备的管理。为了保证全所的正常工作生活，在公共设施、设备的管理方面，我们制定了完备的维护、保养计划和应急方案，做到日常检查有登记、小型维护有记录。做好设备设施的维修，为全所良好的工作环境提供了有力保障。二是环境卫生的管理环境卫生方面，我们制定了严格的保洁程序与考核办法，并对装修垃圾实行袋装化定点堆放，集中清运管理，并加强全所卫生检查工作，保证了全所的卫生清洁美观。

(三)抓日常清洁管理，精细化管理初见成效

上半年以来，为了保质保量完成管辖路段的清扫保洁任务，我们采取了精细化管理措施，使管辖路段的清扫保洁质量得到明显提高。一是制定明确的清洁卫生标准，参照业务室颁布的清扫质量标准，要求员工对所负责的路段每天坚持清扫两遍，保持全日清洁，努力达到达到“六不”、“六净”的标准。即：不见积水、不见积土、不见杂物、不漏收堆、不乱倒垃圾和不见人畜粪;路面净、路沿净、人行道净、雨水口净、树坑墙根净、果皮箱净。二是抓好管理制度的落实。落实管理制度是搞好保洁工作的保证，在日常管理工作中，我们严格落实清洁员岗位责任制，落实劳动纪律规定、奖惩条例、清洁用具使用操作和保养细则和清洁卫生检查制度等。使员工都能够明确自己负责清扫保洁的范围、时间、任务，明确清洁卫生工作的质量要求及标准，知道自己每天应该做什么，每周做什么，每月做什么，保证清洁卫生工作按部就班的有序进行。三是坚持日常保洁工作的检查制度。在日常保洁管理工作中，由业务检查员、副主任分别负责日常路面的检查和管理工作，分工明确、责任到人，发现问题及时调度、及时处理。

同时，建立了月考核和抽查制度，落实奖惩制度，使保洁管理工作公开、公正、公平的进行，调动了保洁员的工作积极性，保洁员普遍感到了压力，提高了员工工作的自觉性，提升了员工的整体素质。

(四)抓落实，提高办事能力

今年年初，我部门全力开展解决历史遗留问题的专项工作，并且制订了有效的工作计划。在各工作小组的配合下，业务室逐步修护了因年久而损耗的基础设施，为广大干部职工塑造了良好的工作生活环境，例如，我部门曾多次派出维修队伍，检查环卫设施设备，果皮箱，翻新后公厕、垃圾房等等，遇到问题及时妥善解决，绝不拖沓。

除此之外，业务室的工作人员秉持了坚守岗位，热情服务的优良作风，把全所干部职工的方便和安心放在工作的首位。上半年，我部门维修人员为员工解决用电事件余起，更换楼道灯泡和触摸开关多个，切实做到了随叫随到、热情服务。周到细致的服务工作赢得了广大职工的一致好评，得到了广泛的支持，各项工作也能有条不紊地陆续展开。

(五)全体人员上下一心，超额完成本职工作

在上级领导的支持和鼓励下，20--上半年我业务室的工作人员都有了新的工作面貌。大家在以往的基础上提高了工作积极性，完善了服务质量，改善了服务态度，尽可能地为我所全体干部职工着想，为他们提供良好的工作环境。在所有工作人员的共同努力下，上半年我部门没有接到一起投诉事件。

**家具开模工作总结4**

通过今年家具行业的激烈竞争便可得知销售业绩的获取是十分不容易的事情，尽管自己针对销售经验的不足做出了许多努力却也难以取得令人感到满意的成果，所幸的是有着领导的鼓励导致自己面对工作中的失意也能够尽快调整状态，但是面对当前的境况还是应该找准销售工作中努力的方向才能有所成就，因此我经过综合考虑以后根据今年家具行业的销售状况进行了以下工作总结。

弥补对家具产品信息了解程度不足的问题并获得了相应的积累，虽然自己在工作之初选择了家具销售行业却存在着对经营程度不了解的问题，这也导致自己在上半年进行销售的时候很难通过家具的专用术语回答客户的问题，这种不够专业的程度导致自己以往所学的销售技巧很难得到运用的机会，毕竟即便再怎么优秀的销售人才也不能够对家具产品的信息一无所知，所以找准自己在家具销售工作中存在的不足以后便展开了合理的学习计划，无论是传统家具的优劣还是近年来的新型家具特点都是自己在销售工作中需要学习的地方。

强化现有的`销售技巧并在工作中发掘了许多潜在客户，虽然自己在今年家具销售工作中的业绩较差却能在客户的同意下记录对方的信息，这样的话无论是出现折扣活动还是客户有所需求都能够在短时间内联系到对方，而且通过今年客户拜访量可以得知自己所记录的信息大多数都有着潜在需求，因此只需要提供契机就能够通过自身的努力将这部分潜在客户转化为实际的销售业绩，然而面对这个比较遥远的目标仍需要在明年的家具销售工作中认真对待才行。

通过客户拜访量的增加弥补自身在家具销售工作中业绩较差的窘迫，虽然是初次接触家具行业却能够通过勤能补拙的方式在销售工作中进行学习，因此我在经过年初的屡屡碰壁以后合理利用下半年的时间增加客户拜访量，尽管这种在外跑业务的方式比较辛苦却能够很好地了解客户对家具的真实需求，而且以自己的资历来说工作这么长时间仍存在销售业绩不佳的状况的确应该进行反思，所以对新老客户进行上门拜访既能体现销售工作的诚意又能起到锻炼自己的作用。

转眼即逝的一年让我明白自己需要在家具销售工作中更加努力才能获得领导的认可，至少面对当前业绩惨淡的局面需要想办法进行解决才能够体现自己对销售工作的重视，因此我在明年的工作中会加强对家具销售知识的学习并争取获得更多客户的认可。

**家具开模工作总结5**

各位领导，同事们：

大家好！

20xx年，极不平凡、十八大胜利召开，国民生产总值持续增收，我厂在此大好形势下也取得了长足的发展、在总厂的正确领导下，我们齐心协力谋发展，勤勤恳恳攀高峰，可喜的是一座分厂正式运营，更可喜的是就在我厂附近、此时此刻，我们会记起过去的点点滴滴，是感动，或者是兴奋、以下，是我对本年度工作情况的工作总结、

1、严抓质量关、质量是企业生存之本，作为管理团队的带动者，我严格跟进产品质量监督，仔细地检查产品各个环节的质量，发现问题，及时处理，对相关责任人给予处罚，让员工真正认识到质量的重要性、

2、xx年是我厂的第二个工作年，质量有所增长、我们吸取前年缺少经验的教训，定时请总厂质量部门的相关人员来交流学习，提高我们质量监督和检测方面的能力，使部门各人员都掌握多种质检技能，从而使我们在质检工作中，能及时、有效的进行判断，弥补了工作量大人力不足的缺陷，保证了部门工作的正常运转、

3、工作更加细致化、在每周的工作例会中，我都会积极的提出自己在工作中发现的问题和对质量要求的意见，并且在产品的每一个环节，我都力求做到了然于胸、平时，也会向其他同行和同事虚心的学习工作和管理方面的经验，借鉴好的工作方式，增强自己的责任意识，从而更好的提高自己完成工作的质量和标准、

4、在生产流程的控制方面，我严格地控制原材料、半成品、成品的检测标准，注重过程体系的监控，在产品检验工作的具体过程中，对流程的控制，主要采取全面的质量管理方式，包括工作质量，以及全面的过程管理和全员参与的方式、由于我们产品比较特殊，一旦做成成品之后才发现有质量问题，会给公司带来很大的损失，为避免此类情况的发生，在每天下午，我积极召集后工段和前工段的组长主管，一起看试装产品，共同研讨产品生产过程中可能存在的问题、

5、发扬民主，公开，公平的决策，及时和一线员工进行沟通，了解他们的困难，尽可能地予以解决、在例会中，都会给他们安排一定的发言时间，共同分析问题，解决问题，这有利于公司各部门的通力合作、效果很显著，员工流失现象也得到有效控制、

展望xx年，我们会继续发扬民主、公开、公平的管理经验、同时还会致力于做好以下几点：

1、继续维持生产队伍的稳定、因为员工队伍的稳定是企业开展正常生产经营活动的关键因素、

2、重视安全生产、增强员工安全生产意识，加强员工消防知识的培训工作、

3、进一步加大和总部的交流力度，实现高效、有序的发展、

最后，谢谢董事长，总监，和在座的各位领导，同事，一年来的鼎力支持、在崭新的一年里，预祝xx厂在各位的坚强带领下，会更快、更高、更强，实现新的跨越！

**家具开模工作总结6**

作为xx家具的店长，就今年店内的工作情况作如下总结：

一个优秀的店长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。

这方面的条件了店长的销售能力，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；

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

a了解家具市场的环境变化、顾客购买理满足。

b如实提供顾客所需了解的相关产品知识。

c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。

d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。

e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。

店长在与顾客交谈时，可以其购买动机、房屋居住面积、家庭风格、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。

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，店长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。

在顾客已对其较喜欢的产品有所了解，但尚在考虑时，店长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店长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。

在销售工作中，经常会听到顾客的意见，一个优秀的店长是不应被顾客的不同意见所干扰的，店长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，店长应耐心地倾听，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。

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，店长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，店长还要充分履行组装、维修和服务等方面的保证，对于顾客的意见，店长应表示愉快接受，并及时采取改进。

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。店长应保存、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，店长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，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店长注意。

**家具开模工作总结7**

不知不觉，进入公司已有一年的时间了，我的主要负责的室内设计工作，在领导的关心指导下，在同事的支持帮助下，我勤奋踏实地完成了本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，现将这一年的学习、工作情况等作如下汇报：

一、加强学习，兢兢业业，提升工作业绩

扎实勤奋工作，提高工作业绩、坚持学习业务知识，提升自身业务素质

为了更好地适应人才工作的新形势要求，这一年来我还是紧抓业务学习，认真学习了与工作相关的劳动人事新政策法规，向领导前辈们学习他们好的经验，好的方法，进一步提高自身的业务知识能力水平。片面的掌握自己的工作业务是不够的，平时我也注重向其他业务往来单位学习熟悉了解各种工作流程，在多学习、多接触中提升了自己的业务水平，提高了办事效率，也使自己更好地服务企业、服务群众。

二、坚持热情细致服务，认真完成各项工作

在中心日常工作期间，我能严格遵守中心的各项规章制度，认真完成上级、领导交给的任务。也能恪守为民服务的宗旨，做到礼貌待人、热情服务，耐心细致。我主要负责的是\_\_\_\_。

“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”，在公司工作并不是那样简单的，我只好做到我能够做到的一切，我知道我的能力还是不够，但是谁也不能做到完美，我应该继续的工作下去，不是一步就能走到尽头的，在前进的道路上会有很多的荆棘和路途的。在接下来的一年中，我还是会继续努力的。

三、具备专业设计水平

那就需要加强自己的专业设计水平。那什么是专业?从一门开始，或者家装，或者餐厅，或者酒店，单选一门然后触类旁通。无论是什么样的室内设计都是空间上的设计，所以功能规划，色彩，灯光，材质，造型及工艺，是你主要掌握的核心内容。在设计上你所反复应用的就是这些。如果连一个卧室的正常照度都不知道，灯光对材质的的色彩影响都没有清晰的概念，那距离做设计还有一段距离。

辅助的而且也是必不可少的是人文历史，人体工程，视觉或者说空间心理(可以理解为风水)。做设计不是能画漂亮的效果图，能绘制标准的施工图纸就是设计了。设计就是把即将实施的事物提前规划出来。

四、每个细节皆有来源

推敲自己设计的每个细节，每个尺寸。为什么吊顶要做150高，为什么回选择砌体隔墙而不是石膏板?如果是用绘画来解释就是“意在笔先”。先笔后意这种一般是所谓的大师造的概念，非一般人能做的出来的。

用你的专业和深思熟虑来做设计。这个就是好的设计师了。功到自然成!

20\_\_年我的工作不能说是完美，但是我想说我已经尽力了，虽然我知道自己还是存在着不足之处，但是我在不断的改正中，我会做的更好的。

**家具开模工作总结8**

一、认真学习，努力提高

因为我毕业就是在家具行业基层工作，所以在工作初期我也比较了解家具的机构，这样对我现在的工作有很大的帮助。我必须还要大量学习行业的相关知识，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，而我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化，要适应工作需要，唯一的方式就是加强学习。

作为一名家具销售员，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，所有这些都是销售员不可推卸的职责。要做一名合格的直销业务员，首先要熟悉业务知识，进入角色。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。

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、针对意向客户没有做到及时跟踪与回访，所以在以后的工作中要将客户的意向度分门别类，做好标记，定期回访，以防遗忘客户资料。二、由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。要加强认真学习销售员的规范。

**家具开模工作总结9**

1）产品知识方面：加强熟悉办公家具产品的生产工艺、和材料特点、规格型号（包括面料和产品等）、生产周期、付货时间。了解产品的使用方法、保养及维修知识；了解本行业竞争产品的有关情况；

2）公司知识方面：深入了解本公司和其他家具生产厂家的合作背景、产品生产能力、生产技术水平、设备情况及服务方式、发展前景等。

3）客户需要方面：了解家具购买者（包括潜在客户）的消费心理、消费层次、及对生产产品的基本要求。

4）市场知识方面：了解家具市场的动向和变化、顾客购买力情况，进行不同区域市场分析。

5）专业知识方面：进一步了解与家具有关的其他方面的工艺技术知识，方便能更好的和不同的客户达成共识和业务范畴的交流，了解不同装饰设计公司在新的一年里的设计思维的转变，以便更好的合作。

6）服务知识方面：了解接待和会客的基本礼节（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。

**家具开模工作总结10**

弹指之间，20XX年已接近尾声，一年的工作转瞬又将成为历史，20XX年即将过去，20XX年即将来临。新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。“决心再接再厉，更上一层楼”，一定努力打开一个工作新局面，在20XX年，更好地完成工作。

机遇和挑战是我们家居人在20XX年工作的主题，也是家居行业在严峻房产调控下的主题。在xx各位领导及各位同事的支持帮助下，我不断加强工作能力，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，工作能力都取得了相当大的进步，为今后的工作打下了良好的基础。

1、产品知识方面：加强熟悉实木家具产品的生产工艺、和材料特点、规格型号（包括原材料料和产品等）、生产周期、付货时间。了解产品的使用方法、保养及维修知识；了解本行业竞争产品的有关情况。

2、公司知识方面：深入了解本公司背景、产品生产能力、生产技术水平、设备情况及服务方式、发展前景等。

3、客户需要方面：了解家具购买者（包括潜在客户）的消费心理、消费层次、及对生产产品的基本要求。

4、市场知识方面：了解家具市场的动向和变化、顾客购买力情况，进行不同区域市场分析。

5、专业知识方面：进一步了解与家具有关的其他方面的工艺技术知识，方便能更好的和不同的客户达成共识和业务范畴的交流，以便更好的合作。

1、在xx木业领导的带领下，进行加强自我认识，自我分析、客户分析、签单技巧等的一系列基本素质培养，和后背支持，为我在以后的销售中认清和面对不同客户的不同谈判技巧的培养做了个更全面的准备。是你们给了我机遇，给了我一个发展的平台，正因为在你们身上学了不少的销售技巧和谈判能力的提高，有了前期这些经验做铺垫，相信在以后的工作当中我才能更顺利的在岗位中独立成长起来。在工作过程中，xx领导的悉心培养和言传身教让我成长了很多，感谢你们在工作中的帮助。这些都是我知识财富的积累。

2、职业心态的调整。每天早上我都会以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。

3、签单技巧的培养。“拿到客户→跟踪客户→业务谈判→方案设计→成功签单→售后安装→售后维护→人际维护”等这一系列的流程。

4、自己工作中的不足。业务经验不够丰富，业务技巧有待突破，希望能够尽快的提高自己的不足，发挥自己的优势，能更好的为自己以后的销售业务和开展打好基础，提高自己的自信心和业务销售技巧。我想在以后的工作中不断实践和总结，并积极学习、尽快提高自己的销售技能。

20XX年时间转瞬已经过去了，在公司的领导和同事们的支持和帮助下，我坚持不断地学习家具知识、总结工作经验，加强自身思想修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自己岗位的各项工作。20XX年是质量超越年，我将迎接挑战；众人划桨开大船，万众一心成大业！

**家具开模工作总结11**

为了创造一支以公司利益至高无上准则,建立高素质、高水平的团队,更好地服务于每一 位客户,公司制定了以下严格的管理规章制度,望各位员工配合遵守！

首先，我们要遵循三个核心：即沟通、团结、礼貌！把三个核心运用起来，我们的团队 就是一支优秀的团队！

一、 上班时间整理着装,必须做到整洁干净；女员工需画淡妆,精力充沛着；不能披头散发，头发最好统一盘在脑后，刘海不能遮眼。

二、 遵守公司的上下班时间，不得迟到、早退；违者十分钟以内按十元处理，旷工者一天按三天处理。

三、 不得在上班时间高声喧哗、嬉戏打闹、睡觉、赌博喝酒等影响公司形象，违者一次按二十元处理。

四、 不得在商场和仓库内吸烟，违者一次按五十元处理。

五、 上班时间手机一律静音或震动，跟单期间不得接听私人电话，违者一次十元。

六、 工作期间面带微笑，不可因个人情绪影响工作。

七、 上班时间未经允许不得擅自离开岗位。

八、 区域商品完整度检查，破损或缺少配件的及时上报处理。

九、 上班时间不做与工作无关的事情。

十、 责任到人，区域划分，管理好自己区域商品的卫生，开单工具放在抽屉，保持店内商品的整洁。

以上制度为暂时实施制度，希望各位能够鼎立配合，如有不足之处请各位同事谅解和指点。

**家具开模工作总结12**

弹指之间，一年的工作转瞬又将成为历史，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。“决心再接再厉，更上一层楼”，一定努力打开一个工作新局面，更好地完成工作。机遇和挑战是家居行业在严峻房产调控下的主题。在xx各位领导及各位同事的支持帮助下，我不断加强工作能力，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，工作能力都取得了相当大的进步，为今后的工作打下了良好的基础。现对这一年家具销售工作总结如下。

1、产品知识方面：加强熟悉实木家具产品的生产工艺、和材料特点、规格型号（包括原材料料和产品等）、生产周期、付货时间。了解产品的使用方法、保养及维修知识；了解本行业竞争产品的有关情况。

2、公司知识方面：深入了解本公司背景、产品生产能力、生产技术水平、设备情况及服务方式、发展前景等。

3、客户需要方面：了解家具购买者（包括潜在客户）的消费心理、消费层次、及对生产产品的基本要求。

4、市场知识方面：了解家具市场的`动向和变化、顾客购买力情况，进行不同区域市场分析。

5、专业知识方面：进一步了解与家具有关的其他方面的工艺技术知识，方便能更好的和不同的客户达成共识和业务范畴的交流，以便更好的合作。

1、在xx木业领导的带领下，进行加强自我认识，自我分析、客户分析、签单技巧等的一系列基本素质培养，和后背支持，为我在以后的销售中认清和面对不同客户的不同谈判技巧的培养做了个更全面的准备。是你们给了我机遇，给了我一个发展的平台，正因为在你们身上学了不少的销售技巧和谈判能力的提高，有了前期这些经验做铺垫，相信在以后的工作当中我才能更顺利的在岗位中独立成长起来。在工作过程中，xx领导的悉心培养和言传身教让我成长了很多，感谢你们在工作中的帮助。这些都是我知识财富的积累。

2、职业心态的调整。每天早上我都会以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。

3、签单技巧的培养。“拿到客户→跟踪客户→业务谈判→方案设计→成功签单→售后安装→售后维护→人际维护”等这一系列的流程。

4、自己工作中的不足。业务经验不够丰富，业务技巧有待突破，希望能够尽快的提高自己的不足，发挥自己的优势，能更好的为自己以后的销售业务和开展打好基础，提高自己的自信心和业务销售技巧。我想在以后的工作中不断实践和总结，并积极学习、尽快提高自己的销售技能。

在公司的领导和同事们的支持和帮助下，我坚持不断地学习家具知识、总结工作经验，加强自身思想修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自己岗位的各项工作。将迎接挑战；众人划桨开大船，万众一心成大业！

**家具开模工作总结13**

在\_\_家具各位领导及各位同事的支持帮助下，我不断加强工作能力，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，工作能力都取得了相当大的进步，为今后的工作和生活打下了良好的基础，现将我的一些销售心得与工作情况总结如下：

一、认真学习，努力提高职业素养

因为我毕业就是在\_\_家具行业基层工作，所以在工作初期我也比较了解家具的机构，这样对我现在的工作有很大的帮助。我必须还要大量学习行业的相关知识，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，而我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化，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

作为一名家具销售员，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，所有这些都是销售员不可推卸的职责。要做一名合格的直销业务员，首先要熟悉业务知识，进入角色。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：

1、针对意向客户没有做到及时跟踪与回访，所以在以后的工作中要将客户的意向度分门别类，做好标记，定期回访，以防遗忘客户资料。

2、由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。要加强认真学习销售员的规范。

四、个人感受及心得

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。要做到不耻下问。不要不懂装懂。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。

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。

回首20\_\_，展望20\_\_!祝\_\_家具在新的一年里生意兴隆，财源滚滚!也祝我自己在新的一年里业绩飚升!

**家具开模工作总结14**

转眼间，20xx年就要挥手告别了，在这新年来临之际，回想自己这半年多在居然之家所走过的路，所经历的事，有太多的感慨，有太多的惊喜，虽然没有太多的业绩，但多了一份镇定、从容的心态。

在这7个月多的时间里有失败，也有成功，自身业务知识和能力有了提高。首先得感谢公司给我提供了那么好的工作条件和工作环境，有经验的领导前辈给我指导，带着我前进；他们的实战经验让我们受益匪浅，从他们身上学到的不仅是做事的方法，更重要的是做人的道理，做人是做事的前提。回顾历程,收获和感触颇多,主要有一下几个方面:

1.只有摆正自己的位置才能更好的适应工作岗位。在每天的工作中不断学习日常管理事务,通过学习管理员工作流程,了解到一名合格的管理员所要具备的各项基础工作能力。在居然之家工作,首先要明确的是自己是一个居然人,我们工作过程代表的是居然之家的形象,我们的工作结果代表的是居然之家的利益。时刻铭记要做一名合格的管理人员,在这里我要感谢那些在我工作中给我快乐和鼓励的人。

2.只有公平处理每件事才能搞好各方关系。商场是一个人员很复杂的交际地点,而我的工作就是要在这样一个地方管好经营秩序,要求每个商户做到不准在卖场吸烟、吃东西、导购员串岗聊天等，对于管理不能有特殊，只有公平处理每件事才能让所有人都信服。

3.只有坚持原则落实制度才能提高业绩。在平时的日常工作中，经常会遇到比较棘手的商户或者顾客，刚开始由于自己是新手，做事有点缩手缩脚，但是在与领导沟通后，领导告诉我只要按照居然之家各项工作规定办，手段强硬点就没问题，所以在后来的工作中，我秉承工作中居然之家利益为先，售后中向顾客倾斜为原则，认真处理各项事务，效果突出。在会后认真阅读会议纪要，领会领导的会议精髓，在工作中将领导的各项指示落实到实处，才能提高自己的工作业绩。

4.只有保持良好的工作状态才能更好的完成工作。每天上班我都会提前15分钟到办公室，做好一天的工作计划，调整好自己的心情，不会把一些负面的情绪带到一天的工作中，我的工作理念就是快乐工作，面对每一个人都是面带笑容，有商户说：“为什么每天看到你都是那么高兴？”我说：“我开心的工作，就可以带动你开心的工作！”每天保持好良好的工作状态才能有高的工作效率，才能更好的完成各项工作。

业务部是一个充满激情的团队，在这个团队中，我会全心全意做好自己工作，我会和大家一起并肩作战，最后一起分享完成任务的喜悦。我要积极的学习，努力总结问题，为今后的挑战做好准备。以下就是我在工作中遇到的问题及解决方案：

1.管理手法比较生硬，管理力度不够到位。在平时的工作中，有的商户滑腻，违反卖场规定时喜欢找理由，有时我处理问题硬搬工作规程，这样既达不到处理问题效果，也会被商户埋怨，所以有些问题要学会软硬兼施，将问题给商户解释清楚，以罚款不是目的为原则，

不能死套规定，能解决问题的手段才是好手段，能达到效果的管理才是有力度的管理。

2.表达方式过于简单,表达不能完全达到效果。 当我表达一个问题时，只是把问题阐述清楚，将要达到的效果告诉商户，但是商户有时不会重视，所以当说明一个问题时，要举例子，讲道理，比如顾客投诉xx品牌，当时店面于顾客已经协商好了时间去解决，但是到了约定时间还未处理，导致顾客再次投诉，但是在2次投诉之前积极与顾客沟通就不会产生顾客的2次投诉，既不会引起顾客发火，也有利于问题的处理。这样的表达更能让商户明白如何避免2次，才能达到避免投诉升级的`效果。

3.缺乏计划，缺少保安排。

4.对客户的任何信息要及时响应并回复；对客户的回复不能简单的一问一答，要尽可能全面、周到，但不可啰嗦。语言尽显专业性与针对性，否则失去继续交谈的机会。

5.报价表，报价应报得恰如其分，不能过低，也不能过高；好东西不能贱卖，普通的产品不能报高。因为客户往往会从你的报价来判断你的诚实性，并同时判断你对产品的熟悉程度；如果一个非常简单普通的产品你报一个远离市场的价位，甚至几天都报不出来，这说明诚实性不够，根本不懂这一行，自然而然客人不会再理会。

总结一年来的工作，自己的工作仍存在很多问题和不足，在工作方法和技巧上有待于向其他业务员和同行学习，11年自己计划在去年工作得失的基础上取长补短，重点做好以下几个方面的工作：

依据xx年销售情况和市场变化，自己计划将工作重点划分区域，一是；对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间有条件的情况下，送一些小礼物或宴请客户，好稳定与客户关系。二；在拥有老客户的同时还要不断从老客户获得更多的客户信息。三；要有好业绩就得加强业务学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把学业务与交流技能相结合。

1、每月要增加1个以上的新客户，还要有几个潜在客户。

2、见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作才有可能不会丢失这个客户。

**家具开模工作总结15**

1）工作中的心里感言。在庞总和耿乐二位领导的带领下，进行加强自我认识，自我分析、客户分析、签单技巧等的一系列基本素质培养，和后背支持，为我在以后的销售中认清和面对不同客户的不同谈判技巧的培养做了个更全面的准备。思想汇报专题在我拿高薪的时候我肯定会想到你们，我一定会用行动感谢你们。都是你们给了我机遇，给了我一个发展的平台，正因为在你们身上学了不少的销售技巧和谈判能力的提高，有了前期这些经验做铺垫，相信在以后的工作当中我才能更顺利的

在岗位中独立成长起来。在工作过程中，二位领导的悉心培养和言传身教让我成长了很多，感谢你们在工作中的帮助。这些都是我知识财富的积累。

2）职业心态的调整。销售员的一天应该从清晨睁开第一眼开始，每天早上我都会从自己定的欢快激进的闹铃声中醒来，然后以精神充沛、快乐的心态迎接一天的工作。如果我没有别人经验多，那么我和别人比诚信；如果我没有别人单子多，那么我和别人比服务。

3）重点客户的开展。我在这里想说一下：我把客户都已分类；有a b等客户，我要把b类的客户当成a类来接待，就这样我们才比其他人多一个a类，多一个a类就多一个机会。拜访，对客户做到每周至少三次的拜访。我认为攻客户和制定目标是一样的，首先要集中精力去做一个客户，只有这样才能有收效，等重点客户认可了，我再将精力转移到第二重点客户上。

4）签单技巧的培养。“怎么拿到客户→跟踪客户→业务谈判→方案设计→成功签单→售后安装→售后维护→人际维护”等这一系列的流程，虽然来了公司三个月了，但很遗憾的没有签过一单。对这样的一个流程需要加强认知。

5）自己工作中的不足。业务经验不够丰富，业务员的韧性能力和业务技巧有待突破，希望能够尽快的提高自己的不足，发挥自己的优势，能更好的为自己以后的销售业务和开展打好基础，提高自己的自信心和业务销售技巧。我想在以后的工作中不断实践和总结，并积极学习、请教老销售员业务知识，尽快提高自己的销售技能。

**家具开模工作总结16**

销售是一个过程，得到一个客户联系方式，意味着客户愿意把你纳入到他的选择计划之中，这样就增加了销售的可能。卖场是客户信息最重要的单位，要加强卖场信息的收集工作。现总结

1)产品知识方面：加强熟悉办公家具产品的生产工艺、和材料特点、规格型号(包括面料和产品等)、生产周期、付货时间。了解产品的、保养及维修知识;了解本行业竞争产品的有关情况;

2)公司知识方面：深入了解本公司和其他家具生产厂家的合作背景、产品生产能力、生产技术水平、设备情况及服务方式、发展前景等。

3)客户需要方面：了解家具购买者(包括潜在客户)的消费心理、消费层次、及对生产产品的基本要求。

4)市场知识方面：了解家具市场的.动向和变化、顾客购买力情况，进行不同区域市场分析。

5)专业知识方面：进一步了解与家具有关的其他方面的工艺技术知识，方便能更好的和不同的客户达成共识和业务范畴的交流，了解不同装饰设计公司在新的一年里的设计思维的转变，以便更好的合作。

6)服务知识方面：了解接待和会客的基本礼节(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。

**家具开模工作总结17**

光阴似箭，日月如梭，转瞬间一年的时间已经过去，20\_年在公司领导的领导下，我们公司的“量、价、款”，三项基本考核指标都达到了预期目标。回顾一年的时间，我在公司各级领导的指点及同事的真诚帮助下，较好地完成了自己的本职，有收货也有遗憾，总结自我一年里工作的优与缺，计划明年的工作思路，为20\_年做一个初步的规划。

一、迎着公司的发展而学习

通过这两年的工作，我感同身受，看到了公司所发生的变化。与去年相比我们的团队办公环境好了，生活等方面也都到了很大改善，当然生活方面不是最重要的。最重要的是经过两年的发展与进步，我们的销售业务“流程化”了，让我们每一个业务员在日常的业务服务过程中知道：做什么、如何做、做的对与错。“销售管理制度化”了，从业务出车的台账登记到销售费用记录都从根本控制了我们的销售成本。同时，今年以来，轮休时间合理化的规定让每位员工“不打疲劳战”，提高了我们工作的\_，保证了每天每个角色都有人站岗执勤。销售业务的流程化和管理的制度化又评判工作中的失误和进步。如此以来，平时的工作有条理了，感到工作更轻松了，这是公司的进步，也让我在流程的指引中，制度的规定下学到了更多，进步更快。

二、自身的不足

(1)业务员的日常工作基本上包括，记录台账、催收货款、协调发货、月底对账、市场调研等。在这过程中，由于个人不细心，不操心，台账记录不及时，致使预付款合同客户欠款，违反公司“先款后货”的制度，也使公司领导在与客户催款方面处于被动地位。

(2)过程决定结果，细节决定成败。两年以来，自我记录习惯没有养成，在日常业务中，台账记录不清楚，对于业务中的改派车辆部没有重点记录和标记，尤其是三角贸易，调账不及时。在这些看似细小的事情由于没有做到位，造成月底对账、结算困难，给公司的整体管理拖后腿。

(3)今年年初，在公司领导的指导下成立了重点工程部，其目的是保证做好的一个重点项目服务工作，作为重点工程部的一员，我没有尽到应尽义务。第一、三角贸易采购基地水泥运费财务挂账不及时，错误频出，重点项目发票送达没有及时督促，影响当月货款回收。第二、没有和我们团队相互帮助，共同努力，个别客户个别月，对账数字三方账务不清楚。第三、服务重点项目的业务员工作量不平衡，没有做到及时向领导汇报调整，造成后期重点项目出现了更大问题。第四、作为重点工程部的一名小小负责人。一年来一致处于懵懂状态，深感压力重重，无所适从，对自己没有信心，瞻前顾后，有没利用这样的机会去锻炼自我。在重点工程业务中没有做好公司领到与项目经理沟通的中间人，是我工作中的的失误，失去这样的业务学习和锻炼机会也是我遗憾。

三、明年的工作思路

(1)从今年的日常工作中发现我们的业务员经济责任意识淡薄，对账单模糊，运输发票挂账错乱，建议针对具体业务，列举业务中经常或者有可能发生的错误培训指导，增强团队业务能力，培养业务员在工作中的责任心。

(2)今年前期个别标段代理商自行开具运输发票，运费没能及时挂账，造成后期运费付款困难，给公司带来不好影响，建议明年凡属于我们公司商配送工地，运费必须每月挂账。如果客户要求自行开具运输发票(自提)，签订合同时需补充简洁的自提运输协议书，从管理上避免公司责任。

(3)明年和政海螺水泥将于6月份前后投产，面对强大的竞争对手，我们既要保证完成销量又要取得好的价格，掌握市场信息，建立销售渠道是工作的重中之重。去年到今年销售人员把主要精力集中在高速公路上，为应对明年海螺水泥对市场的冲击，建议从新整合人力，针对两个区域每个区域至少有一个人去调研市场，收集市场信息，储存潜在客户，以应对明年下半年及以后强大的竞争对手。

(4)两年的工作经历，发现货款要控制记录台账，安排的事情做笔记，是一件很重要的事情，对有效控制货款和日常工作的执行结果方面都起到了非常重要的作用。两年以来，业务陋习凸显，日常工作中“爱忘记”，效率低。为了提高我们的工作效率，加强执行力，我个人认为，从明年起每个区域建立工作日志，每天记录工作中要做的事情，如对调研市场、对账、挂账等方面的执行都应该有简洁的记录，说明执行结果。可以由公司领导下达任务，区域经理监督，做到出车有名，到厂有收获，避免在工作中没有计划的盲跑、乱跑，没有效率。

我害怕失败，但我更渴望进步，一年以来，深刻的认识到自己的不足，工作中出现的错误不止上面罗列的几点。20\_年希望自己能够突破、完善自己，不给公司拖后腿。感谢公司领导的引导和公司同事的热心帮助。纸上谈的终觉浅，凡事一定得躬行，20\_年已经来临，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，希望我们的团队在领导的带领下能更进一步

**家具开模工作总结18**

今年的销售任务从年初的xx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。20xx年的主要工作内容总结如下：

**家具开模工作总结19**

20XX年快结束了，回首20XX年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时的惆怅。时间过得飞快，不知不觉中，充满梦想和激情的20xx年随着新年伊始即将临近，本人自加入到xxx，做了一名销售，融为这个集体的一份之以来，本着对工作的热爱，抱以积极，认真学习的`态度，用心做好每件事，干好这个工作，充分利用这一平台提升自身的各方面能力，回顾历程，收获和感触颇多，主要有一下几方面：

1、要么不做，做就做好。每个人的经历和知识水平都不相同，这决定了每个人在做事情的能力上也会存在差别，但很多时候，工作能否做好，起决定作用的并不是能力。在实际工作中，有相当大的一部份工作不是靠能力来完成来做好的，而是靠对公司对部门对自己的一种强烈的责任心来完成来做好的。奉献源自责任，一个没有责任心的人，就不可能是一个有奉献精神的人。可以说，强烈的责任感和责任心是做好工作的第一要求，也是销售应该具备的最基本的素质。

2、勤快，团结互助。工作是一件很琐碎和繁琐的工作，辅件多，工序烦，稍微偷懒就可能给错误的出现留下隐患。一个订单往往是由很多部门来共同完成，一个人的力量在整个工作中显得非常渺小，只有大家团结互助精心合作才能保证订单的顺利完成。

3、认真细心，做事用心。这样才能避免自己犯错误，才能发现客户可能存在的错误，把一些错误杜绝在源头上，减少人工和财物的浪费。如果这些错误能及时发现并处理的话，就不会造成什么样的严重后果。可想而知。我觉得作为我们只有从内心深处清醒的认识到：任何人都可能犯错误，但只要你认真工作，对每个细节都特别注意就会避免这些错误的发生。

4、吃苦精神。

做销售一定要有吃苦精神，销售是一件容易的事更是一件困难的事，想做好它就是一件不容易的事。所以我们要做的不仅是接待客户学好产品知识这么简单。要根据客户的要求和自己的经验为客户做出完美的计划和完美的产品，如果有可能的话，我们应该去厂里参观学习，了解生产过程，便于自己工作更好的开展。

学会做人，处理好关系，做好事情。就像国家跟国家之间的关系一样：没有永久的朋友和敌人，只有永久的利益。从本质上来讲，跟客户和外部协作单位的关系也是如此。正是由于合作能够跟双方带来各自需要的利益，才会产生双方的合作关系。作为商人，追求的最直接的东西就是利益，没有钱可以赚的话，你对他再好也没有用。如果有钱赚的话，其他方面要求可以适当降低。认清了这一点，在处理与相关主体的时候，就可以以拿捏好分寸，嬉笑怒骂，收放自如。

回首过去，自我认为还算取得了一些微不足道的成绩——当然，这些成绩的取得无不包含着领导的不懈关怀和同事的鼎力协助——但同时我也深刻地认识到自己在工作中也还有很多不足之处，需要在下一阶段的工作中进一步的学习和改进。

第一、进一步加强向领导、向同事、向客户学习的力度，不断完善自己。学无止境，特别是对于我们年轻人，要时刻保持着一颗虚心上前的心。

第二、加强订单资料的整理，理顺文件夹中的订单资料。这点在过去的一直都做得不好，主要是没有从心底上彻底认识到其重要性和没有养成良好的习惯。

第三、加强生产工艺、加工过程知识上的学习。这是目前我们普遍欠缺的一块儿，也是非常重要的一块儿知识。作为一名销售，如果缺乏这方面的知识，那么其知识结构是不完整的，操作起订单来心里也不够踏实。公司如果能够组织和加强这方面知识的培训，那是再好不过。

第四、进一步规范自己的工作流程，加强工作的计划性。规范的工作流程可以大大减少出错的几率。在新的一年里要严格按照规范的流程操作订单，避免一些低级性的错误出现，减少混乱，养成良好的工作习惯。增强自己工作的计划性，这样可以避免遗忘该做的事情，减少丢三落四现象的出现，并改变自己急性子的性格。

第五、如果有机会，要多出去开发客户，在销售上增强自己的能力，进一步的发展和完善各方面的能力。

第六、争取更多的机会，发挥更大的作用，为公司各方面的发展做出自己应有的贡献。总之，我要从自身的实际情况出发，发挥自身优势，有针对性的采取各种措施弥补自身存在的不足，不断完善自己各方面的能力，抓住我们部门阔步大发展的大好机遇，努力工作，积极进取，与部门同事团队作战，通力合作，尽我自己的努力做好本职工作，为我们公司业务目标的完成和飞速发展作出自己应有的贡献。

**家具开模工作总结20**

自今年4月加入xx文化，我主要从事平面设计，在这阶段的工作中，我从实践中不断成长,不断学习，我与公司一起成长，我和同事一起工作生活，让我融入了这个群体也融入这个社会，实现个人价值。在这里，我得到了同事的很多帮助和照顾，尤其是来自本同事的关怀和支持，在此我寄予最诚恳的谢。在这断时间，我主要负责公司的基础性的建设与宣传，从名片到展架和公司的装饰，说实话，我刚毕业，我在学校其实只是做设计，对于实际应用开始还是难以独立完成公司的任务决策，为了公司利益，节约公司成本，我多次请示领导，或许可能会让领导觉得我做事拖泥带水，但是我相信，随着我的成长，我会尽自己的能力与经验，用最少的成本创造更高的价值。

作为设计，虽然到目前为止，我还没有真正接过一个策划案，但是从这一阶段的磨练中，我也充分理解了我的职责，从策划给出任务开始，然后开展我的工作搜集素材、整理素材、创意表现、初稿、分析讨论、做出早起方案、研究决策、确定样稿，成品样稿打印、批量制作、印刷校色到最后送到客户以及最后的安装执行。作为一个平面设计应该有以下的意识：平面设计的过程是有计划，有步骤的渐进式不断完善的过程，设计的成功与否很大程度上取决于理念是否准确，考虑是否完善。设计之美永无止境，完善取决于态度。

1、调查，调查是了解事物的过程，设计需要的`是有目的和完整的调查。背景、市场调查、行业调查(关于品牌、受众、产品??)、关于定位、表现手法、调查是设计的开始和基础(背景知识)。

2、内容，内容分为主题和具体内容两部分，这是设计师在进行设计前的基本材料。

3、理念，构思立意是设计的第一步，在设计中思路比一切更重要。理念一向独立于设计之上。也许在你的视觉作品中传达出理念是最难的一件事。

4、调动视觉元素，在设计中基本元素相当于你作品的构件，每一个元素都要有传递和加强传递信息的目的。真正优秀的设计师往往很“吝啬”，每动用一种元素，都会从整体需要出发去考虑。在一个版面之中，构成元素可以根据类别来进行划分，如可以分为：标题、内文、背景、色调、主体图形、留白、视觉中心等等。平面设计版面就是把不同元素进行有机结合的过程。例如在版式当中常常借助框架(也叫骨骼)，就有很多种形式，规律框架和非规律框架，可见框架和隐性框架;还有在字体元素当中，对于字体和字型的选择和搭配的好坏就是一个非常有讲究的。选择字体风格的过程就是一个美学判断的过程，还有在色彩这一元素的使用上，能体现出一个设计师对色彩的理解和修养。色彩是一种语言(信息)，色彩具有感情，能让人产生联想，能让人感到冷暖、前后、轻重、大小等等。善于调动视觉元素是设计师必备的能力之一。

5、选择表现手法，手法即是技巧，在视觉产品泛滥的今天要想把受众打动以并非易事，更多的视觉作品已被人们的眼睛自动的忽略掉了。要把你的信息传递出去有几种方法呢?一种是完整完美的以传统美学去表现的设计方式，会被受众欣赏阅读并记住。二种是用新奇的或出奇不意的方式可以达到(包括在材料上)三种是疯狂的广告投放量，进行地毯式的强行轰炸。而我们更需要那一种呢?虽然三种方法都能达到目的，但我们清楚他们的回报是不同的。我们在三大构成中学过很多种图形的处理和表现手法，如对比、类比、夸张、对称、主次、明暗、变异、重复、矛盾、放射、节奏、粗细、冷暖、面积等形式。另外还有从图形处理的效果上又有手绘类效果，如油画、铅笔、水彩、版画、蜡笔、涂鸦还有其他的如摄影、老照片、等等。那么你要选择那一种呢?这取决于你的目的和目标群体，以及你的设计水平。

6、平衡，平衡能带来视觉及心理的满足，设计师要解决画面当中力场的平衡，前后衔接的平衡，平衡感也是设计师构图所需要的能力，平衡与不平衡是相对的，以是否达到主题要求为标准。平衡分为对称平衡和不对称平衡，包括点、线、面、色、空间的平衡。

7、出彩，记住，你要创造出视觉兴奋点来升华你的作品。

8、关于风格，作为设计师有时是反对风格的，固定风格的形成意味着自我的僵死，但风格同时有是一个设计师性格、喜好、阅历、修养的反映，也是设计师成熟的标志，以为“了解大同，才能独走边缘”。

9、制作，检查项目包括：图形、字体、内文、色彩、编排、比例、出血??要求：视觉的想象力和效果要赏心悦目，而更重要的是被受众理解!

我觉得，我是一个性格很直的人，有事情我要是做就尽自己能力去做，认真负责，能吃苦耐劳，在做设计方面，我在工作中实践，在实践中学习，我主要负责配合设计策划，做出策划和客户满意的作品，要学会与同事沟通，在做策划时候，要不断地进行讨论，做出完美的策划方案。我热爱设计的职业，对于设计，要不断地学习积累，丰富自己的设计手法，让自己成熟，在设计时候要充分理解客户的需求，尽自己努力给客户最满意的设计方案，在这段时间，我很期待能做一个成功的设计策划方案，在工作不断成长。

**家具开模工作总结21**

作为xx家具的店长，就今年店内的工作情况作如下总结：

一个优秀的店长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。

这方面的条件决定了店长的销售能力，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；

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、顾客购买理满足。因为你在与顾客交流时，有效运用身体语言（如眼神、表情等）传递你的诚意。而且在介绍商品时，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。最后在谈问题时，尽量站在其他人的角度设身处地考虑具有很强的说服力。

店长在与顾客交谈时，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。

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，店长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。

在顾客已对其较喜欢的产品有所了解，但尚在考虑时，店长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店长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。

在销售工作中，经常会听到顾客的意见，一个优秀的店长是不应被顾客的不同意见所干扰的，店长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，店长应耐心地倾听，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。

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，店长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，店长还要充分履行组装、维修和服务等方面的保证，对于顾客的意见，店长应表示愉快接受，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。店长应保存、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，店长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店长注意。

这就是我在20XX年学习到的家具销售方面的知识、心得，包括一些销售技巧。希望在明年，家具行业能迎来一个新的春天。

**家具开模工作总结22**

加入xx家具公司也有一年时间了，回想起来时间过得还挺快的，从xx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。

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。

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。

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。

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”。

**家具开模工作总结23**

回首今年，是播种希望的一年，也是收获硕果的一年，在上级领导的正确指导下，在公司各部门的通力配合下，在我们xxX全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。

作为一名店长我深感到责任的重大，多年来的工作经验，让我明白了这样一个道理：对于一个经济效益好的零售店来说，一是要有一个专业的管理者;二是要有良好的专业知识做后盾;三是要有一套良好的管理制度。用心去观察，用心去与顾客交流，你就可以做好。

具体归纳为以下几点：

1、认真贯彻公司的经营方针，同时将公司的经营策略正确并及时的传达给每个员工，起好承上启下的桥梁作用。

2、做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的.凝聚力，使之成为一个团结的集体。

3、通过各种渠道了解同业信息，了解顾客的购物心理，做到知己知彼，心中有数，有的放矢，使我们的工作更具针对性，从而避免因此而带来的不必要的损失。

4、以身作则，做员工的表率。不断的向员工灌输企业文化，教育员工有全局意识，做事情要从公司整体利益出发。

5、靠周到而细致的服务去吸引顾客。发挥所有员工的主动性和创作性，使员工从被动的“让我干”到积极的“我要干”。为了给顾客创造一个良好的购物环境，为公司创作更多的销售业绩，带领员工在以下几方面做好本职工作。

首先，做好每天的清洁工作，为顾客营造一个舒心的购物环境;

其次，积极主动的为顾客服务，尽可能的满足消费者需求;要不断强化服务意识，并以发自内心的微笑和礼貌的文明用语，使顾客满意的离开本店。

6、处理好部门间的合作、上下级之间的工作协作，少一些牢骚，多一些热情，客观的去看待工作中的问题，并以积极的态度去解决。

现在，门店的管理正在逐步走向数据化、科学化，管理手段的提升，对店长提出了新的工作要求，熟练的业务将帮助我们实现各项营运指标。新的一年开始了，成绩只能代表过去。我将以更精湛熟练的业务治理好我们xx店。

面对明年的工作，我深感责任重大。要随时保持清醒的头脑，理清明年的工作思路，重点要在以下几个方面狠下功夫：

1、加强日常管理，特别是抓好基础工作的管理;

2、对内加大员工的培训力度，全面提高员工的整体素质;

3、树立对公司高度忠诚，爱岗敬业，顾全大局，一切为公司着想，为公司全面提升经济效益增砖添瓦。

4、加强和各部门、各兄弟公司的团结协作，创造最良好、无间的工作环境，去掉不和谐的音符，发挥员工的工作热情，逐步成为一个秀的团队。

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。

在xx家具各位领导及各位同事的支持帮助下，我不断加强工作能力，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，工作能力都取得了相当大的进步，为今后的工作和生活打下了良好的基础，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。要做到不耻下问。不要不懂装懂。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，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。

5、勤奋与自信;与客户交谈时声音要宏量，注意语气，语速。

6、站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。

7、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。

8、应变能力要强，反映要敏捷，为了兴趣做事。

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，熟话说：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”。

**家具开模工作总结24**

在xx家具各位领导及各位同事的支持帮助下，我不断加强工作能力，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，工作能力都取得了相当大的进步，为今后的工作和生活打下了良好的基础，现将我在这一年的工作情况总结如下：

因为我毕业就是在xx家具行业基层工作，所以在工作初期我也比较了解家具的机构，这样对我现在的`工作有很大的帮助。我必须还要大量学习行业的相关知识，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，而我们所做的工作也在随时代的不断变化而变化，要适应工作需要，的方式就是加强学习。

作为一名家具销售员，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，所有这些都是销售员不可推卸的职责。要做一名合格的直销业务员，首先要熟悉业务知识，进入角色。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。

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：

针对意向客户没有做到及时跟踪与回访，所以在以后的工作中要将客户的意向度分门别类，做好标记，定期回访，以防遗忘客户资料。由于能力有限，对一些事情的处理还不太妥当。要加强认真学习销售员的规范。

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。向客户请教。要做到不耻下问。不要不懂装懂。虚心听取客户的要求与他们所做的工艺。实事求是。针对不同的客户才能实事求是。知已知彼，扬长避短。

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。

祝xx家具在新的一年里生意兴隆，财源滚滚！也祝我自己在新的一年里业绩飚升！

**家具开模工作总结25**

作为xx家具的店长，就今年店内的工作情况作如下总结：

1、精神

一个优秀的店长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店长的销售能力，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；

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 1。了解家具市场的环境变化、顾客购买理满足。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

店长在与顾客交谈时，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，店长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，店长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店长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，一个优秀的店长是不应被顾客的不同意见所干扰的，店长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，店长应耐心地倾听，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

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