# 家装设计师和客户谈单技巧[五篇模版]

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-10-17

*第一篇：家装设计师和客户谈单技巧家装设计师和客户谈单技巧谈单？至于专业万面的知识是越多越好啊，你的学历和工作经验都是吸引客户的重要因素。我一般依\*以下几点： l、根据现场详细的述说装修后的利弊，利自不必说，有利花钱很值。弊是当然要解决的，...*

**第一篇：家装设计师和客户谈单技巧**

家装设计师和客户谈单技巧

谈单？至于专业万面的知识是越多越好啊，你的学历和工作经验都是吸引客户的重要因素。我一般依\*以下几点： l、根据现场详细的述说装修后的利弊，利自不必说，有利花钱很值。弊是当然要解决的，解决是要花钱的。客户自然会做好花钱的心理准备。

2、替客户打算，多罗列一些你熟知的材料、工艺和预算，总有一款是适合他的，除非他只是问问而已。

3、不急于谈成，如果你店大，你大可建议客户多去看看，转转，比较一下，不要给他你很想谈成这个单子的感觉，当然别忘了先把你自己介绍清楚。

4、如果你的店小，那只有\*热情的服务和近乎透明的底价报给他，并明确的告诉他这样的设计和造价以及施工质量在本地决不会有第二家，即使有也肯定有问题（出于竞争只能这么说了）

5、其他的硬件我想大家都明白，好的工队和你所在公司的良好运作也很重要，否则你即使谈成了单也未必拿的到提成。谈客户的方式很多,并且每个人都有自己的方式.但总的来说有几个需要注意的方面: 1博得客户的信任.这点非常主要,客户对你产生信任意味着你的话就是圣旨.接下来的沟通将会非常容易.2了解客户的意图

客户分为几种,有的有钱,不在乎多花钱,了解这点可以着重在设计/效果/风格方面沟通,不要提装修款的事.设计风格一般为豪华/富贵

有的有钱,但不想多花钱,对此可从简约设计风格入手,适当降低预算,但设计还是首要考虑的.有的不是很有钱,但又想装出好的设计效果.对此种情况要设计/预算齐头并进,但侧重点是预算.有的没有钱,但又想装修,对此着重从质量/预算沟通,设计只是其次.3推销你的公司

让客户打消对于公司的不信任感,这点可从质量/信誉/服务/售后等方面入手.4详尽仔细的讲解

要求整个沟通过程中的讲解,尤其是涉及专业知识的讲解要尽可能细致,这样客户更能够信服

你.5促成适时提出让客户交纳设计定金,如果客户拒绝,可对之前的沟通进行补充,带领客户观看施工现场等方式进一步拉近于客户的距离.根剧我做家装八年的。。我教大家一招吧。。打个比喻。设计师就是医生，业主就是病人，户型图就是病例，1，看到直说病人的要害。直点死穴。2，用刀在伤口上狠加一刀。3，再在伤口上撒盐

4。开药方。。打徉收工。。这样什莫样的业主都搞的定。。业主会很崇拜你滴。。而且还觉的和你相见恨晚。。嘿嘿。。我还有很多招啊。。要学的跟我来，拜我为师好啦。楼下的教的都是小学生。。嘿嘿。。沟通是很大的学问。。风景美不美，全\*导游一张嘴。。。1，看到直说病人的要害。直点死穴。。。了解业主所需要的，最好是你说的比他（她）早，你先说出来，他（她）所想的你都知道，给客户以相见恨晚的感觉，本人在这方面深有心得，有许多在别的公司咨询过的，而且交了定金的也被我翘过来了，谈客户说白了一点就和追女生一样，要懂的她们的心理滴。。嘿嘿

2，用刀在伤口上狠加一刀。。。说中要害，比如原户型的缺陷，哪里不好，最好把户型图改的一踏糊涂，自己最好也“看不懂”，最好承重墙也打掉，改掉，我经常这样做滴，嘿嘿。。等开工再和客户说改不了，承重墙不能打，这种方法对一些大客户很有作用滴，这样的业主对设计要求高，比如复式楼，别墅大户型。。谈客户要多动脑子。。

3，再在伤口上撒盐。。。比如原户型的缺陷不好在哪，会影响哪。。说的越糟越好，记住你是专业人士，最好各位能懂点风水学，总之让客户崇拜你的理由多一些。。我的公司都有很多人跟我学，具然有个女同事从来没做过设计，也不懂，以前做文员的。。具然跟我学了不到几天还签了一单，看她的老炼成度不象做了几天的。。看来我要去办学校了。。嘿嘿。。

4。开药方。。打徉收工。。拿出你的方案。。要和别人（别的公司）不一样，要把自己包装成和别的设计师不一样，要懂的用肢体语言，各位这个据我观察没有几个做的好的，大多

是初级的，看看我们的几位肢体语言大师，水均益。。白岩松。。嘿嘿。。让客户感动其实很简单。。能不和你签单都难。。对你给客户的“伤害”，大胆开药方吧。。嘿嘿

1、首先重要的是心理素质，要不卑不吭，你要把客户当你的朋友一样谈~无话不谈，什么题材的话题都可以拿出来和他讨论。（就是让他感觉你是博学多材，记住自己不懂的地方要尽量避开）

2、你的眼神是主要的武器，要用你的眼神去打动客户~让他在你的眼神中看到真诚~谈话的时候要尽量的盯着对方的眼神。

3、说话的语气，要和气有感染力和亲和力，声调要温柔，声音不要太高~可以让你对面的人听到就OK。最好你能做到抑扬顿挫。

4、笑容，时刻要记着你的笑，要浅浅的笑，千万不要把你的大牙齿全暴露光了（男女一样）。

5、你的谈话要有适当的手势配合~（这个就是个人的习惯了，不要太夸张，要有度，不太清楚的可以去看看礼仪方面的书籍）个人观点，只做参考。

在下一点个人经验：

第一次谈方案！主要注意的是不要冷场！一般的人也是不善于谈客户的人，可能只是简单的和客户介绍一下你的设计。比如：（李先生您好，这是您的客厅，我们根据您的想法，这为您包了垭口，这给您做了电视背景墙，我们的电视背景墙是用XXXXXXX做的！将来做出来绝对漂亮！等等）然后就没话了！客户他也不懂，碰上不爱说话的！哥们你悬了哦！我们谈客户不是一定非要把你的设计或者什么灌输到他的脑子里面！我们重要的是做到让他记住你这个人你这个公司，因为现在的客户选择公司一般会选择1~3家，有的可能会更多。在怎么多同行业的竞争中，而且你的优势不是很突出的情况下，你只能让他记住你！对你信任！要是他能把你当朋友了，其他公司报的什么价钱你都可以知道的！呵！一般情况下你的单成功率已经达到80%（他信任你，把你当朋友）

话题远了！

具体说怎么去谈客户不要冷场！我们谈完设计（也没什么可谈的，北京市场就是这样），就应该把话题引到其他方面了，比如实在不好找和客户适合的话题，就先拿你设计的沙发开始，你可以和他说将来施工完毕后可以设计师陪着你选择沙发，这样就开始谈你这个设计中，将来配置什么样子的沙发比较好（这样就开始在沙发的质量，色泽，款式，生产厂家，大谈特谈了）沙发完了！开始谈电视，窗帘，灯具！谈吧兄弟们！这样下来没2个小时也难呀！

注意这个时候把你的什么什么先生或者女士，统统换成姐或者哥！这样叫会把距离拉的很近的！如果是在建材城工作的兄弟，呵~陪着他（她）去你的建材超市开始狂逛吧！给他们当导游，帮她们参考！最后谈的差不多了！

差点忘记：

最关键的时刻来了！这时候你应该适当提醒客户对方案以及报价满意吗？（不满意也没关系，再约他一次）这时候你应该试探性的问问客户，您看什么时候咱们能定？什么时候咱们能签？如果他说不急，你就告诉他说比如现在的情况，你应该说，马上雨季要来了！能早点装修！木材不容易受潮，不容易变形等等！这个你们就的具体发挥了！

在谈单前先要给自己定位

我们也许没有他们那样得生活但我们是可以拥有他们得那种想法

大体上可以分成以下几种只要了解了他们得生活习惯这样子谈单时才会得心应手

1.白领工层：他们一般是存钱买房子装修房子（钱来得不易）多数会选择现代简约分格(可以告诉他们这种分格是最省钱最接近于社会得装修，大家爱怎么吹就怎么吹)2.爆发户：他们一般是一下子就有钱得（钱来得易）多数会选择富丽堂皇得装修这样才能体现他们得有钱（可以告诉他们欧式得装修是在欧美等地最有钱人们生活得空间这样才能体现出他们得富豪.大家多看些欧式得书再谈）3.豪门事家：他们是一直生活在有钱得世界里（是很有资金）几本上是经过高等教育只有艺术才能体现他得学识(这类人是高学历高思维得你最好能把他得房子说些缺点然后你再说上用什么方法能补救，再告诉他这样得设计最适合他这样做出得效果富有什么样得艺术感等待大家自己吹捧)

**第二篇：家装设计师和客户谈单技巧**

家装设计师和客户谈单技巧！

设计吧廊

http:// 〖室内装饰设计交流〗

http:// 〖原创效果图方案交流〗

http:// 〖经典室内外效果图展示〗

http:// 〖手绘效果图技术与表现〗

http:// 〖室内色彩运用与案例分析〗

http:// 〖装修施工及材料预算报价〗

http:// 〖建筑风水知识讨论〗

http:// 〖3DMAX,CAD,PS,VR,LS,sketchup设计软件教程〗 http:// 〖家庭装修知识〗

更多精彩内容见:http://www.feisuxs/

**第三篇：家装设计师谈单技巧 如何把握客户心理**

客户消费时一般都会比较冷静地思索，沉着地观察设计师。他们能从设计师的言行举止

中发现端倪和真诚，他们就像一个有才能的观众在看戏一样，演员稍有一丝错误都逃不过他

们的眼睛。他们的眼里看起来空荡荡的，有时能发出一种冷光，这种顾客总给设计师一种压

抑感。

有些顾客讨厌虚伪和做作，他们希望有人能够了解他们，这就是设计师所应攻击的目标。

他们大都很冷漠、严肃，虽然与设计师见面后也寒暄，打招呼，但看起来都冷冰冰的，没有

一丝热气，没有一丝春风。

部分客户对设计师持一种怀疑的态度。当设计师进行方案说明时，他看起来好像心不在焉，其实他们在认真地听，认真地观察设计师的举动，在思索这些说明的可信度。同时他们

也在思考设计师是否是真诚、热心的，有没有对他捣鬼，这个设计师值不值得信任。

这些顾客对他们自己的判断都比较自信，他们一旦确定设计师的可信度后，也就确定了

交易的成败，也就是说，推销给这些顾客的不是装修本身而是设计师自己。如果顾客认为你

对他真诚，可以与他交朋友，他们就会把整个心都给你，这交易也就成功了；但如果他们确

认你有做作，他们就会看不起你，会立即打断你，并且转身离去，没有丝毫的商量余地。

这类顾客大都判断正确，即使有些设计师有些胆怯，但很诚恳、热心，他们也会与你成交的。

所以研究客户心理是使你了解工作中应该怎么做的必要方法，下面进行分析，看看我们

是否做到和了解。

1．客户并不是专家

我们在洽谈时要有十足的底气—自信，你的自信带给客户的感觉是你行，当你自己都没

什么把握或者犹豫不决时，你的印象分会大打折扣！这是防止被客户否决的必要条件，当你

说错的时候，要么主动承认口误，要么坚持错误。不要让客户发现你的错误，反之他就是专

家，你什么都不是了„„，客户需要从你身上得到东西。

在客户进行咨询时，我们的工作人员往往是在随着客户的不断发问而进行着机械性回答，这常常是我们设计人员丢失客户的最佳途径。

我们所面对的绝大部分客户，几乎都是对家装行业一无所知的纯外行。设计人员要想尽

快地说服客户，就必须详细了解客户的消费心理，善于引导客户的消费心理，从而利用客户

尚不成熟的消费心理，达到良好的营销目的。

了解客户的消费心理，认为，首先应该了解客户前来咨询的目的。那么，什么是客户前

来咨询的目的呢？如果你是外行，你所了解的家装知识一定少之又少，那么，当你面对设计

人员的时候，你只能把一些道听途说得来的问题以及你所能想到的问题提出来；如果设计人

员采用一问一答的方式，机械地回答这些问题（这是一个非常严重的错误！），那么，当你提

不出来更多的问题时，咨询时刻也就结束了。几乎所有快速结束的咨询都是这个原因，所有

因为这个原因结束的咨询几乎都是以失败而告终的。如果我们的设计人员能够做到“问一答

十甚至问一答二十，乃至三十”，那么，这名设计人员也就塑造了成功的咨询模式。文章来自装修资料下载 http:///down/

请记住并深刻理解这样一句话：“你是一名专业的设计人员，不要让客户把你给设计了！” 这是设计人员在回答客户咨询时必须遵循的原则。

总之，如果你在回答客户咨询时遵循了“时时掌握主动”的基本原则，就一定能够在瞬息万变的家装市场上，创建出一块独属自己的领地。

2．客户需要什么样的服务

客户来到公司就需要服务，需要怎样的服务？我们要在客户角度去考虑问题，了解客户需要的侧重点，设计，还是施工，还是价格。然后就客户的角度展开工作。

如果你是一名纯属外行的家庭装修消费者，那么，你将会怎样进行家庭装修消费呢？

仔细想想，你很有可能会象客户一样，先把设计人员问个底，然后去挨家挨户地不停地咨询；当感到疲惫不堪，再也没有精力去进行更深层次地询问时，你的消费心理又如何呢？

换位思考所带来的绝妙之处就在于角色互换，它能够使人们设身处地地为他（她）人进行缜思。如果你是准备进行家庭装修的消费者，首先要考虑的是资金使用问题，然后，你会考虑工程质量能否得到保证，再往后，还会考虑到设计问题；这是一个家庭装修消费者标准的思维方式。因为客户的财力是有限的，所以，客户很注重设计人员给他的工程预算报价单的总金额，但是，他同样注重施工质量；这就引发了一个矛盾：在家装行业中投资金额完全制约着施工质量的现实条件下，如何才能既不增加资金投入，又能保质保量地完成家庭装修工程呢？

如果你是一名设计人员，将把客户的全部需求按照其重要性进行顺序排列，即：

1、服务

2、质量；

3、价格；

4、设计效果。

了解了客户的真正消费需求，设计人员也就应该有了相对应的营销策略。

3． 怎样去给予客户

客户越想要的东西，我们应该了解，但是不是把你所有的东西都给予他，这样太透明，让客户得到太容易，认为你的工作很简单，没有价值，但又不能怎么都不给。所以通过不同的客户把握火候。对待女朋友和老婆也要这样。

4．客户喜欢跟什么样的设计师打交道

形象、技能、口才都很重要，但是，坦诚是每个有血肉的人都期待的，让客户能感受到你的坦诚比什么都重要。成功的方法不是你做得有多好，而是客户相信你。就算你有一些失误。

每个人都需要知心朋友，某一方面与之产生共鸣是成为朋友的要素。

5．客户与你签约的条件

不是我们满足了客户的期望值，而是我们满足客户的期望值大于所有对手的付出。所以，在服务、沟通、设计能力、施工等方面要尽最大的能力作到最好，失败就是技不如人。我们在付出劳动和时间得时候，我们的对手也再用一切方式去征服客户，我们要再付出服务的时候考虑一下人家是怎么做的，再进一步加强自己的服务，这就是我们设计师最难做的但是是必须做的。我们设计师很累，但这就是我们的工作，当你满腹牢\*的时候，别人正在创新。

6． 客户需要的沟通时间是什么时候

接待客户后用最快的速度拿出方案，最好是越快越好，当你在客户心中还有比较深的印象时，当你的对手还没有和他见面时，我们可以在客户心中留下更深的印象，反之，等几天时间当客户已经和若干家对手接触，他已经对你失去印象，你将失去这个客户。虽然你可能在谈的时候约定了一个时间，但在你用心设计的同时，还是越快越好。

7．客户迟到意味什么

假如你约定客户上午10：30公司见，可是上午没来，电话过去后说有点别的事忙下午再来。首先我们设计师是任何情况下都不能迟到，特别是未定合同的客户，而客户迟到对于他来说是正常的，因为你有求于他。„„所以我们谈客户是尽量发挥自己的沟通水平，多多吸引，耗时耗力，朋友是沟通出来的，用沟女的心态去面对客户。

8． 客户是否真的满意

当客户说你什么都好时，说价格没什么问题时，说肯定找你签时，我们要警惕，他可能已经认定不会跟你合作，只不过找个台阶下罢了。或许他的心中已经有了选择，不过通过一些言语来从你这里得到更多的创意或其他，这样我们就要注意自己哪里不到位，争取挽回，不要飘飘然，客户没有签约交款，一切还是0。

9． 客户较真注意问题

当客户当面说你的设计要怎么怎么改，讨价还价时就证明对我们有兴趣，要好好把握了。他不是说对你不满意，而是在定之前看能否得到一些好处，比如折头等，反过来看看你自己买东西时的心态。

10．客户的语言

当你约定客户时对方说在出差，对方说没空，或者开会，说考虑考虑时，说价格高时，其实他很大可能是在对手公司出差，可能他想得到你所不能给到的东西，或者对你不是很满意，如果客户对你没有什么兴趣了，你就要反省自己在接待工作中的漏洞及错误。不过货比3家是正常的。

11．客户需要反驳

客户有很多想法，有来自自身生活的，也有其他装饰公司或朋友的建议，一定要引导客户顺从你的思维方式进行思考，切忌对客户的盲从；这证明你没有足够的掌控局面的能力，要善于打断客户的提问，打断的时间应掌握在你已经洞悉客户即将提出的问题的时候；礼貌地反驳客户的建议，有助于在客户心目中树立你的专家形象。

12．报价的表面性

市场行情是必定有些公司在故意漏报少报，客户首先看到的是报价的尾数，毕竟客户不是很懂其中的猫腻，在他心中他有故意漏报少报，你也必定有，所以我们要跟客户解释清楚，同时还要有一些技巧。但绝对没有一个客户说你便宜。

13．面对客户的无理要求

经常有设计师面对客户拿走图纸报价，或者要求每天去一次工地，或者出全房效果图，或者折头都会答应，其实这只能证明你功底不深厚，要知道自己做不到的事别人也做不到。自己不愿做的事，别人也不原做，学会适当的保护自己。经常这是客户试探性的要求。比如

设计方面，有一句话：因为是，所以不做。一般越是得不到的越想得到，想看设计，就必须办“手续”。真正的大牌是有所保留的，你要在客户面前装成大牌！

14．依赖的惯性

很多东西都有惯性，不要让客户或者其他人员感觉你做的超出工作范围的事情是应该的。你做的不是职责范围内的事情将拖累你正常的工作。客户在装修过程中需要一个全程的向导，一般是项目经理或队长，希望这个角色不是设计师。

15．客户需要恭维

任何人都有虚荣，谁都有。所以我们要给客户一种成就感，比如在设计中让他感觉是自己的功劳，但逃不出你的五指山。漂亮的话都会讲，但要把握的是时间和方式。

16．如何处理客户提出的设计变更

在施工中，经常会有设计的更改，一般我们要耐心，但是有时候会给我们带来麻烦，比如已经做好的东西再改，其实客户首先是试探性的问你是否能改，其实他也拿不定主义，我们的设计师需要肯定的语气说明设计是可行和美观的，如果摸棱两可，他对你的语言回失去信心，你将在该问题上费时费米。

17．如何处理对客户的承诺

在客户面前我们需要承诺，这些承诺在已签客户看来都可以兑现，所以我们要将自己的嘴巴把住，不要为了能签一个单造成市场的口碑下降。

18．客户离开时，请不要忘记对客户说：“装修一次不容易，为了不留下遗憾，您最好多咨询几家公司。”

**第四篇：家装设计师谈单技巧25招**

家装设计师谈单技巧25招 家装设计师谈单技巧1，当客户只讲出大概要做什么东西，询问笼统报价时，应该怎样回答？

回答：家庭装修的费用，需要确定三个方面的内容才能概算：（1）大概的设计方案；（2）所选择的价位，主要是根据材料等级、工艺标准以及施工队伍的等级来划分的，还可根据家庭的经济承受能力进行初步的选择，当然，我们每一级的价位都会给您一个很高的质量价格比；（3）装修的工程量：如果您以上三个方面都不确定的情况下就笼统的报价，带有很大的欺骗性，是我们公司严厉禁止的，请客户提供平面图和各房间的尺寸，我们在短时间内就能为您做出基本的概算。如果没有平面图和尺寸，我们可以安排为您登门测绘，并免费设计平面布置图。

家装设计师谈单技巧

2、当客户觉得我们所在公司的报价比其他公司高时，应该怎样回答？

答：家庭装修的费用划不划算，不能简单地以价格的高低来衡量，比较准确的衡量标准应该是质量价格比。这里所说的质量包括三个方面的内容：（1）材料的等级；（2）工艺标准；（3）工程质量；在三个方面内容都不确定的情况下谈价格高低，或在这三个方面内容都不对等的情况下比较两家公司的价格，都是不科学，也容易是客户上当受骗、蒙受损失。比如，做一樘门的油漆，甲公司用一个40元日工刷了一天，那么这樘门的油漆工费是40元，而乙公司用一个70元的日工做磨退工艺，共用了两天，那么这樘门的油漆工费是140元，且不说乙公司多用了多少油漆，单是油漆工费就是甲公司的好几倍。这樘门的价格和油漆质量也可想而知。因此，在家装行业中常常会出现这样的情况，装修项目叫同一个名称，价格却是有高有低。总的来说，我公司的质量价格比是目前家装市场内最划算的公司之一。

家装设计师谈单技巧

3、当客户提到为什么某一装修项目中主材价格并不高，而我公司的报价却很高时，应该怎样回答？

答：您看到的价格只是主材的价格，您可能忽略了该项目中所包含的辅料、工费、运费、二次搬运费、机具磨损费、管理费、税收、公司的合理利润等诸多因素。有些项目中的工费比材料价格高许多，这样把所有的费用加起来，报价自然显得比主材价格高许多。如果单纯比材料价格，由于我公司与许多名牌建材厂商有着长期固定的合作关系，进的货恐怕比您个人购买的还要便宜一些。

家装设计师谈单技巧

4、当客户问能否将地板的购买安装包括在整个工程项目中时，如何回答？

答：我们与地板生产厂商有长期的合作，可以为您推荐并享受厂家对我们的优惠价格，但品种选择、安装、付款等均由您直接与地板商约定。

家装设计师谈单技巧

5、当客户询问公司两级价位有何区别时，应该怎样回答？

答：我公司的报价主要是根据客户不同的需要制定的，它们的主要区别是：依据材料的等级、工艺标准和施工队伍的等级三个方面的不同而产生不同的价格，但是无论您选择了哪个等级的报价，我们都会为您提供同样热情和完善的服务，同时，它的质量价格比也高于其他的公司。

家装设计师谈单技巧

6、当客户询问为什么在不同级别的报价中，有时某一施工项目（如铺墙地砖）使用的主材、辅料都相同，但工程报价却不相同时，应该怎样回答？

答：有时不同级别报价中的某一装修项目虽然都使用的是同样的材料，但由于工人的等级不同或者施工工艺的不同，往往在报价上会产生一些区别。我们固定的7个施工队伍，通过严格考核分为甲乙两个级别，分别享有不同的取费标准。如中档乳胶漆工艺，甲级施工取费9元/㎡，乙级6元/㎡。

家装设计师谈单技巧

7、当顾客询问“你们公司广告做的那么多，是不是把费用都摊在我们身上”时，应该怎样回答？

答：这方面请您完全放心，我公司走的是“品牌化、规模化”的经营道路，我们的广告虽多，但由于我们公司的规模大，广告费摊销下来所占的比例却比小公司低，这就是规模化的优势之一。另外，鉴于我公司的家装行业的知名度和影响力，许多媒体对我们的宣传报道都是免费或极其优惠的，因此，您不必担心承担了我们的广告费用。

家装设计师谈单技巧

8、当客户询问报价中材料、人工和利润的比例时，应该怎样回答？

答：直接材料费和直接人工费大概要占到总造价的80%左右，房租、设计人员、助理人员，其他管理人员的工资、税资等各种费用大约占到15%左右，公司利润一般在5%左右。

家装设计师谈单技巧

9、当客户询问我们是否能提供更多的价格优惠时，应该怎样回答？

答：装饰公司也遵循了“市场”的普遍规律，即：由于多家公司在一起激烈地竞争，价格越来越低，服务及质量越来越高，各家公司的利润越来越低并且趋向一致。我们公司的价格也一样，目前的利润已经相当低。但是随家装市场的竞争加剧，一些不规范的公司为了承揽工程纷纷降价，甚至进行大幅度的优惠、促销活动，业内人士都很清楚，其实质并非是让利，而是在施工过程中偷工减料，以及与其相伴随的质量低劣，而我们公司有相当品牌知名度，连续两年获“某某市家装十佳企业”等称号，我们坚持为客户提供优质的工程服务，并制订了规范的质量保障体系进行层层把关，坚决杜绝通过降低工艺标准、质量标准进行低价竞销的事情发生，因此，我们在目前利润较低的情况下很难再进行优惠。

家装设计师谈单技巧

10、客户询问“你们做出的工程预算，今后是否会有大的变动”时，应该怎样回答？ 答：当您确定的装修项目今后没有变动时，我们的报价一般是不会变的。但有时通过图纸做出的工程预算，会与实际情况存在一定偏差，这需根据实际工程量进行最后决算，多退少补。当然如果您的工程施工过程中对原设计进行修改或增减，我们会以变更的形式把价格变化报给您认可、签字后通知施工。

家装设计师谈单技巧

11、当客户对“首期付60%，中期付35%”的付款方式持有异议时，应该怎样回答？ 答：现在所有正规家装公司使用的合同均是室内装饰协会统一制订的范本，我们无权改动其中的任何一项规定。付款方式也是一样，室内装饰协会之所以这样要求，正是为了通过规范化管理，确保家装消费者的利益，因此依照这个方式付款，对您将来依靠法律手段保护自己的合法权益最为有利。如果更改了，我们得不到市场质检部的认可，您也将失去第三公正方的保障。款项付清后，在室内装饰协会存押我们10万元质保金，用于对您工程质量的保证。

家装设计师谈单技巧

12、当客户询问“为什么物业管理部门已经收取垃圾消运费，你们还要收取垃圾清运费”时，应该怎样回答？

答：我们公司收取的垃圾清运费，是指从您的家中运至小区内由物业管理部门指定的垃圾堆放点的费用，其中包括人工和垃圾包装袋费用，而物业管理部门收取的垃圾清运费，则是指将已运至小区内堆放点的垃圾再运至城外指定垃圾倾倒场的费用。

家装设计师签单技巧

13、当客户询问为什么物业管理费和物业管理押金一定要由客户承担时，应该怎样回答？

答：在我们为您做的预算中，并没有含物业管理费和物业管理押金，因此尽管有些物业公司借口保护客户

利益强调物业管理费和物业管理押金应该由装饰公司来交，但是我公司没有义务（大部分属于不合理收费或乱收费）也没有能力（我们的利润很薄）交纳这两种费用。我公司是非常正规的家装公司，我们不可能像其他公司那样从客户的装修费中挤压出这这部分费用交给物业，而作为业主，您在与物业公司打交道时是占上风的，因此还是由您交纳这部分费用为好。

家装设计师谈单技巧

14、当客户询问为什么在总部交款开发票，还要另交3.3%税金时，应该怎样回答？ 答：作为进入家装市场的企业，我们已向管理部门统一交纳了固定税，如果再开发票，就更要重复交税，因此需要另收3.3%的税金。

家装设计师谈单技巧

15、当客户询问雨季施工会影响施工质量时，应该怎样回答？

答：严格的来讲，雨季施工对施工质量是有影响的，板材吸收水分，容易产生变形，油漆层易起雾，但这些影响只是微不足道的。装修的质量不是靠季节来决定的。决定因素是管理和工艺，我们公司在多年的工程实战中积累了许多丰富的施工与管理经验，并有一套行之有效的办法，能够保证施工质量不受气候变化的影响。无论是雨季还是非雨季施工，我们都会为您提供同样高质量的家装服务。

家装设计师谈单技巧

16、当客户询问公司如何保证在施工中使用真材实料时，应该怎样回答？

答：关于材料质量方面，可以请您放心。我公司作为正规家装公司，几年来已具有良好的品牌形象，决不会为这一点点的小利，而伤害企业好不容易建立起来的品牌形象和长远利益。因为一旦出现此类现象，我们公司的品牌形象和经济效益将会受到严重损害，因此我们比客户更重视材料的质量问题。我们在施工材料上十分慎重，材料都是由本公司的工程监理负责采购的，材料进场后，还要由客户认可，在工程的进行中，本公司的巡检员要对材料和工艺进行全面检查，工程部主管还要进行抽查，以确保材料的质量。家装设计师谈单技巧

17、当客户问我们只包清工可以吗？如何回答?

答：可以。包工包料、包清工、部分包工包料三种方式都可以。建议您与正规的公司合作采用包工包料方式完全可以放心。因为我们的材料采购部与正规的材料厂商合作，无论是优惠的价格还是质量的保证都是经得起考验的。您甚至可以跟随我们进货。而包清工则会给您增加很多麻烦，首先，您自己买料，不一定买到货真价实的材料，还要自付运费，再有，工程出现问题无法追究是材料还是施工质量的问题。

家装设计师谈单技巧

18、当客户询问“我们已存有少量材料，想用在工程中，你们愿意为我装修”时，应该怎样回答？

答：可以。但我公司有统一、规范的报价系统，为了确保每一位客户的利益，必须严格按照统一、规范的程序来报价，因此在前期报价时，还应该按照公司的有关程序统一报价，中期预决算时，则可按照相应价格抵加。

家装设计师谈单技巧

19、当客户询问实木与实芯有何区别时，应该怎样回答？

答：实木是实实在在的木头，实木的内外均是同一种材质（但不一定是一整块木头）；而实芯则是以多层板或实木结合在一起的木制品，内外并非同一种材质。目前家庭装修一般以多层板为主，其优点在于可以减少因实木内在的互应力而导致的变形，且成品外观与实木大致相同。

家装设计师谈单技巧20、当客户询问是铺实木地板好还是铺复合地板好时，应怎样回答？

答：实木地板脚感好，纹理色彩自然，硬度稍差，淋漆的实木地板用的是进口uv漆，无须保养；但实木地板由于是自然的、纹理、色彩差别较大，铺装时需打木龙骨，价格相对较高；强化复合木地板吸取了实木

地板脚感好，纹理色彩自然的优点，以及高强化复合木地板安装容易的优点，价格介乎实木地板和高强化复合地板之间，但硬度是三者之间最差的。

家装设计师谈单技巧

22、当客户询问是做清油的好还是做混油的好时，应该怎样回答？

答：清油与混油的主要区别在于二者的表现力不同。清油主要善于表现木材的纹理，而硬木的纹理大多比较美观，因此清油大多使用在硬木上；混油主要表现的是油漆本身的色彩及木做本身的阴影变化，对于木质要求不高，夹板、软木、密度板均可。

家装设计师谈单技巧

23、当客户询问是安装塑钢窗还是安装铝合金窗、木格窗好时，应该怎样回答？ 答：铝合金窗的气密性、水密性、隔声、保湿、隔热等性能低于塑钢窗；木格窗的优点主要在于它的装饰性，但不宜单独使用。

家装设计师谈单技巧

24、当客户咨询买家具与装修中现场制作的家具有何优缺点时，应怎样回答？

答：购买的家具主要优点：（1）是机器加工；（2）是在无尘车间内油漆，其外观精度和表面亮度较高；（3）由于是工业化生产，价格稍低一些。现场制作的家具主要特点：A、是个性化较强，并与整个装修的风格协调、统一，特别是设计师常常运用家具设计来营造整个装修格调；、是空间利用率高、尺度、尺寸宜于把握；C、不适合改变摆放位置；D、不易于搬运调整。

家装设计师谈单技巧

25、当客户询问暖气能不能改动时，应该怎样回答？

答：原则是不能改动的。因为改动后无法进行打压实验，无法得知改动后是否存在问题，物业管理部门一般不允许改动，否则他们将不负责维修。

**第五篇：室内设计师和客户谈单技巧**

家装设计师和客户谈单技巧！

谈单？至于专业方面的知识是越多越好啊，你的学历和工作经验都是吸引客户的重要因素。我一般依照以下几点：

l、根据现场详细的述说装修后的利弊，利自不必说，有利花钱很值。弊是当然要解决的，解决是要花钱的。客户自然会做好花钱的心理准备。

2、替客户打算，多罗列一些你熟知的材料、工艺和预算，总有一款是适合他的，除非他只是问问已。

3、不急于谈成，如果你店大，你大可建议客户多去看看，转转，比较一下，不要给他你很想谈成这个单子的感觉，当然别忘了先把你自己介绍清楚。

4、如果你的店小，那只有热情的服务和近乎透明的底价报给他，并明确的告诉他这样的设计和造价以及施工质量在本地决不会有第二家，即使有也肯定有问题（出于竞争只能这么说了）

5、其他的硬件我想大家都明白，好的工队和你所在公司的良好运作也很重要，否则你即使谈成了单也未必拿的到提成。谈客户的方式很多,并且每个人都有自己的方式.但总的来说有几个需要注意的方面:

1.博得客户的信任.这点非常主要,客户对你产生信任意味着你的话就是圣旨.接下来的沟通将会非常容易.2.了解客户的意图

客户分为几种,有的有钱,不在乎多花钱,了解这点可以着重在设计/效果/风格方面沟通,不要提装修款的事.设计风格一般为豪华/富贵

有的有钱,但不想多花钱,对此可从简约设计风格入手,适当降低预算,但设计还是首要考虑的.有的不是很有钱,但又想装出好的设计效果.对此种情况要设计/预算齐头并进,但侧重点是预算.有的没有钱,但又想装修,对此着重从质量/预算沟通,设计只是其次.3.推销你的公司

让客户打消对于公司的不信任感,这点可从质量/信誉/服务/售后等方面入手.4.详尽仔细的讲解

要求整个沟通过程中的讲解,尤其是涉及专业知识的讲解要尽可能细致,这样客户更能够信服你.5.促成适时提出让客户交纳设计定金,如果客户拒绝,可对之前的沟通进行补充,带领客户观看施工现场等方式进一步拉近于客户的距离.1、首先重要的是心理素质，要不卑不吭，你要把客户当你的朋友一样谈无话不谈，什么题材的话题都可以拿出来和他讨论。（就是让他感觉你是博学多材，记住自己不懂的地方要尽量避开）

2、你的眼神是主要的武器，要用你的眼神去打动客户，让他在你的眼神中看到真诚，谈话的时候要尽量的盯着对方的眼神。

3、说话的语气，要和气有感染力和亲和力，声调要温柔，声音不要太高，可以让你对面的人听到就OK。最好你能做到抑扬顿挫。

4、笑容，时刻要记着你的笑，要浅浅的笑，千万不要把你的大牙齿全暴露光了（男女一样）。

5、你的谈话要有适当的手势配合（这个就是个人的习惯了，不要太夸张，要有度，不太清楚的可以去看看礼仪方面的书籍）个人观点，只做参考。

下面说一点个人经验：

第一次谈方案，主要注意的是不要冷场！一般的人也是不善于谈客户的人，可能只是简单的和客户介绍一下你的设计。比如：（李先生您好，这是您的客厅，我们根据您的想法，这为您包了垭口，这给您做了电视背景墙，我们的电视背景墙是用XXXXXXX做的！将来做出来绝对漂亮！等等）然后就没话了！客户他也不懂，碰上不爱说话的！哥们你悬了哦！我们谈客户不是一定非要把你的设计或者什么灌输到他的脑子里面！我们重要的是做到让他记住你这个人你这个公司，因为现在的客户选择公司一般会选择1~3家，有的可能会更多。在怎么多同行业的竞争中，而且你的优势不是很突出的情况下，你只能让他记住你！对你信任！要是他能把你当朋友了，其他公司报的什么价钱你都可以知道的！呵！一般情况下你的单成功率已经达到80%（他信任你，把你当朋友）

话题远了！

具体说怎么去谈客户不要冷场！我们谈完设计（也没什么可谈的，北京市场就是这样），就应该把话题引到其他方面了，比如实在不好找和客户适合的话题，就先拿你设计的沙发开始，你可以和他说将来施工完毕后可以设计师陪着你选择沙发，这样就开始谈你这个设计中，将来配置什么样子的沙发比较好（这样就开始在沙发的质量，色泽，款式，生产厂家，大谈特谈了）沙发完了！开始谈电视，窗帘，灯具！谈吧兄弟们！这样下来没2个小时也难呀！

注意这个时候把你的什么什么先生或者女士，统统换成姐或者哥！这样叫会把距离拉的很近的！如果是在建材城工作的兄弟，呵~陪着他（她）去你的建材超市开始狂逛吧！给他们当导游，帮她们参考！最后谈的差不多了！

差点忘记：

最关键的时刻来了！这时候你应该适当提醒客户对方案以及报价满意吗？（不满意也没关系，再约他一次）这时候你应该试探性的问问客户，您看什么时候咱们能定？什么时候咱们能签？如果他说不急，你就告诉他说比如现在的情况，你应该说，马上雨季要来了！能早点装修！木材不容易受潮，不容易变形等等！这个你们就的具体发挥了！

1、了解业主所需要的，最好是你说的比他（她）早，你先说出来，他（她）所想的你都知道，给客户以相见恨晚的感觉，本人在这方面深有心得，有许多在别的公司咨询过的，而且交了定金的也被我翘过来了，谈客户说白了一点就和追女生一样，要懂的她们的心理滴，嘿嘿！

2、比如原户型的缺陷，哪里不好，最好把户型图改的一踏糊涂，自己最好也“看不懂”，最好承重墙也打掉，改掉，我经常这样做滴，嘿嘿。。等开工再和客户说改不了，承重墙不能打，这种方法对一些大客户很有作用滴，这样的业主对设

计要求高，比如复式楼，别墅大户型，谈客户要多动脑子。

3、比如原户型的缺陷不好在哪，会影响哪？说的越糟越好，记住你是专业人士，最好各位能懂点风水学，总之让客户崇拜你的理由多一些。

4、拿出你的方案，要和别人（别的公司）不一样，要把自己包装成和别的设计师不一样，要懂的用肢体语言，各位这个据我观察没有几个做的好的，大多是初级的，看看我们的几位肢体语言大师，水均益、白岩松...嘿嘿，让客户感动其实很简单，想不和你签单都难。对你给客户的“伤害”，大胆开药方吧。

在谈单前先要给自己定位，我们也许没有他们那样得生活但我们是可以拥有他们得那种想法。

大体上可以分成以下几种只要了解了他们得生活习惯这样子谈单时才会得心应手；

1.白领工层：他们一般是存钱买房子装修房子（钱来得不易）多数会选择现代简约分格(可以告诉他们这种分格是最省钱最接近于社会得装修，大家爱怎么吹就怎么吹）

2.爆发户：他们一般是一下子就有钱得（钱来得易）多数会选择富丽堂皇得装修这样才能体现他们得有钱（可以告诉他们欧式得装修是在欧美等地最有钱人们生活得空间这样才能体现出他们得富豪.大家多看些欧式的书再谈）

3.豪门世家：他们是一直生活在有钱得世界里（是很有资金）几本上是经过高等教育只有艺术才能体现他得学识(这类人是高学历高思维得你最好能把他得房子说些缺点然后你再说上用什么方法能补救，再告诉他这样得设计最适合他这样做出得效果富有什么样得艺术感等待大家自己吹捧）

了解上述做法，你是否已初步理解了如何迎合客户的消费心理，从而加大签单量了呢？

结束语：

请记住：市场上没有绝对的小单也没有绝对的大单；小单是设计人员在咨询过程中回答客户疑问时未能深入了解客户消费心理的必然，大单是你营销成功的标志。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找