# 鞋类导购的工作总结(通用37篇)

来源：网友投稿 作者：寂夜思潮 更新时间：2024-07-02

*鞋类导购的工作总结1进入xx从事导购工作已经有两年多了，在这两年时间里，透过公司的培养及自己努力的学习，使自己的销售潜力有了较高的提升。此刻就我自身的销售经验及销售心得与大家做个分享。我们每一天都在应对面的与消费者沟通，我们的一言一行在消费...*

**鞋类导购的工作总结1**

进入xx从事导购工作已经有两年多了，在这两年时间里，透过公司的培养及自己努力的学习，使自己的销售潜力有了较高的提升。此刻就我自身的销售经验及销售心得与大家做个分享。

我们每一天都在应对面的与消费者沟通，我们的一言一行在消费者的眼中都代表着企业的形象，所以我们首先就应给自己的定位要高，我们是xx品牌的代言人，只有充分地了解我们所销售的产品的特点、使用方法、性能等，以此为基础，适当的为顾客带给良好的服务、推荐和帮忙，以优质的服务来服务顾客，才能压制竞争对手。

潜在的顾客在我们的热情与微笑中诞生。同时，我们又是企业与消费者的桥梁与纽带，我们一方面要把产品信息传达给消费者，另一方面要把消费者对产品的推荐和期望反馈给企业，以便更好的服务于消费者。产品固然重要，但我们肩负的职责更重要，因为产品自身是不能与消费者沟通的，只有我们才能够和消费者之间建立良好的沟\*系，把企业的信息完整、准确的传达出去，把“好房子，要配好厨电”的理念透过我们一线的销售人员更好地诠释给消费者!

>就经验方面来说，我个人的总结有以下几点：

>1、了解顾客的需求，熟记产品知识。

我个人觉得了解顾客的需求是导购的关键，针对不同的客户，为他们带给适合的xx产品是我一向坚持的。我觉得做导购是有技巧的，首先你要观察消费者的需求是什么，然后找机会向顾客推荐自己的产品，突出自己产品的特点，在此过程中要细心，耐心，不要急于求成，从心理上赢得顾客的信任，让顾客理解并信赖我们的产品。因为作为导购员就是要引导消费者进行消费，我们务必对我们的产品的外观、功能、技术参数烂熟于心，让顾客在比较不同款式，不同功能的产品中选取我们的产品。作为一名导购，除了要有较强的专业知识外，还要把顾客当朋友，跟他们谈心，在融洽的氛围中完成每一笔销售。

>2、具备良好的学习潜力。

我们要具备良好的学习潜力，只有不断坚持学习熟悉产品知识、不断创新，并能够掌握现代营销技能，才能树立品牌形象，提升品牌服务价值，我们要珍惜每一次公司带给的培训机会。家电行业里竞争激烈，我所在的衢州普农家电卖场里，厨电品牌多达十多种，两年多的一线导购工作让我受益匪浅。我比较喜欢学习和反思，我觉得必须要多学习，多了解xx品牌理念和企业文化，对产品知识掌握的越多就能让顾客更信任你，也能使自己的工作干得更好。对于学习，我们不仅仅要学习自己品牌的产品知识、特性，同时，还需要了解行业内的所有产品，进行详细的市场分析，对核心的竞争对手做出策略性的应对方式，这样在导购过程中就能够知己知彼，开展工作。

>3、对产品和自己要有高度的自信心。

对产品及自己强大的自信心，将我与顾客之间的关系建立得更加完美。用自信及热情去感染顾客，热情、执着是我能在导购这个岗位取得一些成绩的内因。更重要的是我能依托xx这个平台来发挥自己的专长，让自己的工作成为自己的事业，是我最骄傲的地方。同时要用充满激情的心态对待每一位顾客。

>4、良好的心态是做好导购的基础。

作为导购员，持续好心态，永远用最真诚的态度去应对工作和顾客，抓住每一次机会，全力付出，努力过了，就不会后悔，同时快乐地营销!心态决定成败，时刻持续一种积极向上的心态，设定阶段性目标，并为达成目标努力

我坚信只有多点付出，才能多点收获。只有从事自己喜欢的工作才会有热情，而做导购就是我所喜欢的一份事业，我从导购工作中获得了乐趣。当我每卖出一件xx的产品时，都会有一份成就感。我会一向从事这份我热爱的工作，透过自己的努力，使xx年的销售业绩得到更好的提升，并做到“以此为乐，以此为业，以此为生”!愿与xx同成长!

**鞋类导购的工作总结2**

光阴似箭，春暖花开，不知不觉中又迎来了新的一年！回顾这一年的工作历程。作为公司的一名员工，我深深的感到公司的蓬勃发展和全体同仁热气、拼搏、向上的精神。

我作为销售部门的一名普通员工，在公司领导和同事的关心和帮助下走过了一年，在这一年中各方面没有很好地完成公司给我的各项指标，主要表现在如下几个方面没有做好：

1、我作销售部门的员工，深深地感到肩负重任，作为公司的窗口，自己的一言一行也同时代表了公司的形象，所以更要提高自身的素质，高标准的要求自己，加强自己的专业知识和技能。

2、在投标工作中，屡次失败，面对多次的教训，首先查找自身的原因，分析工程、标书细节、对比竞争对手，找出自己各方面的不足之处，在今后的工作中要不断加强业务学习，提高自身能力，在今后的投标中取得成绩。

3、在公司提供客户需求信息资源这一块中，也屡次没有取得好的成绩，错过了很多客户资源，因各方面因素导致大部分客户购买了其它品牌机组。

4、在今后的工作中，要抓住这方面的客户，争取把握分析、处理好各项工作中，加强同客户的交流、沟通。了解他们的需求，能够准确地处理好，来羸得客户。

新的一年已经开始，紧张而又忙碌的工作拉开了进程，明确公司的目标、计划。计划好自己的工作和个人目标。

在平时的各项工作中精耕细作，紧跟所有的项目：房地产、工厂、安装公司、特殊行业如（电厂、电信、银行）。及时掌握客户的需求，作出相应的计划和工作。在房地产这一块，吸取以往的教训，通过投标的首先摸清竞争对手的各方面因素，找出他们的劣势、突出我们的优势；比如品牌、质量、服务、配件资源，来羸得客户支持，同时也要做好客户关系，加强自己的服务意识，做到让客户买的放心、用的省心。建立长远的合作关系。针对工厂这一块，也要吸取以往教训，不单要了解清楚客户的所需、所想，尽量想办法满足客户的需求，多做些这方面的工作，不要轻易放过每个客户的信息，做到有客户就有接触、有了解、有做工作，包括对品质的宣传、公司和康明斯的“五心”服务，来争取成绩。

辞旧迎新，展望XX年，本人将更认真工作，刻苦学习业务知识，提高自身的能力来努力完成公司的销售任务和目标，同时希望公司和个人再上一个新的台阶。

**鞋类导购的工作总结3**

20\_年即将画上圆满的句号，这一年是我人生的一个转折点。由一名学生转型为社会人士，在机遇与挑战共存的竞争时代，我开始了自己的追梦生涯。回顾这三个月与新起点同行的点滴，颇有感触，现将工作以来的感受和工作体会总结如下。

一、初入岗位

我是今年6月份毕业的，刚迈出校门就直接来到了深圳。出校门之前我还在迷茫，不知道要做什么工作，也没有给自己找到一个明确的定位。我知道自己不是那种安贫乐道的，我要给自己顶下目标，并且努力奋斗。因为在毕业之前，我也做过两份工作，一份是导购，一份是商务接待，由于各种原因没能继续坚持做下去。

直到9月份24日我有幸进入新起点这个大家庭，在公司领导和同事的帮助下，我在认识产品、熟悉产品、推广产品各方面的知识上有了很大的提高。在这里我要感谢我的领导和同事们对我的点滴帮助。

二、熟悉业务流程

在逐渐接触国际贸易的过程中，我通过阿里巴巴平台免费版，收到了很多客户的订单(阿里巴巴的平台)，可惜都是批量小的一些样品单，最终因为因现实支付方式不能通过支付宝而告终。在10月伊始，经过半个月的产品熟悉，询盘回复，终于有位瑞典客户接收我们的付款方式，转账成功。第一笔外贸订单成了，虽然只是一个小订单，缺从中学会了很多。接收款项后，随后跟单，让生产安排生产并联系国际货运快递。

在国际快递方面第一次接触了DHL/UPS/FEDE\_，其间还是出现一点小插曲，联系货运后，货物到香港了，快递公司说是地区偏远要加偏远费。因小订单，DHL运费算得过于精确，导致货物退回来，重新找了一个货运公司，改走FEDE\_。这样耽误了几天的货期。不过经过这次的教训，明白了算运费的时候要按值计算，宁愿多收一点，联系快递的时候要货代把地址查下是不是偏远地区。

三、参与展会

10月中旬，公司参与了广州第七届国际采购博览会，展会上的客户基本上都是国外的。其间因展会上同行较少，参与竞争的不是很多，这又是我们该发挥的时候了。几个同事都在给公司产品做宣传，发名片，发资料，尽量吸引更多的客户来看我们的展厅。与外国客户交流又成了一门技巧，要吸引有意向的客户，要让没有意向的客户接触和了解我们这一产品，归根结底说白了就是来者绝不放过。与外国客户的交流中，也学到了如何向客户介绍我们的产品，如何讲解剖析产品优势。一个展会办下来，临时出售了小批量产品，收到了很多外国客户的名片，也发了一些自己的名片，希望将来可以联系一些有意向的客户。

展会过后，就是分析名片，收发邮件了。有经验的同事，接到名片及时判断客户意向，联系了客户上门看厂。也做了一笔数量的订单。其间，我学会了要认真判断客户意向，了解客户需求，才能做到有求有应。四、收发邮件

把展会上的名片整理，分析，回忆一遍，把有意向的，一个一个都发邮件进行问候。在发邮件之前，产品定价又是一项很重要的事。既然是工厂，产品价格就有一定的优势。凭这个优势，价格是没有很大的问题。其次就是价格得详细程度，其间涉及MOQ，FOB等各方面，这就是考验产品熟悉程度了，报价单的一目了然也很重要。要明确自己的产品报价与市场行情差价，及如何以达到报价的正确性，让客户查到公司知道公司的主要经营产品及及产品优势与核心竞争力。

所以小小的一份报价表，看似简单，实则要经过仔细和认真的推敲。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，普通的产品不要报高。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，这说明你的诚实性不够，你根本不懂这一行，自然而然客人不会对你再理会。但是呢，一连几百份邮件发出去，没有几个人回应，石沉大海，让人觉得心灰意冷的。但是，不能放弃，就得自身找找原因了。可能价格没有设置好，图片不够吸引眼球，产品信息没有详细......等一大堆的问题，一个一个分析，解决。

五、接触阿里巴巴会员版

14月份开始接触阿里巴巴会员版的业务子账号，发布产品信息，提高产品曝光率，进而增加询盘的机会。发布产品信息又是一项繁杂的工作。首先，每一个产品的标题不能雷同，图片必须清晰。其次，最重要的是关键词要选好，而且要选关键词排名靠前的，这样才能提高产品的搜索度。关键词的设置可以三个雷同，可以5种以上产品竞争一个关键词，尽量想办法提高曝光率。最后就是产品信息的匹配了，有头有尾必不可少，不能牛头马嘴，也不能张冠李戴。不同的产品要匹配相应的信息。发布了一千多条产品信息，询盘也相应上升了，在线咨询的客户也多了起来。

买家总会货比三家，一个询盘他会发给很多的供应商，因而买家远是专业的。作为外贸工厂最主要的优势是能提供厂家直销价，和产品质量的监督。因而定价要定的合理，才能赢取更多的客户。

但，在公司提供客户需求信息资源这一块中，也屡次没有取得好的成绩，错过了很多展会客户资源，主要是因为自己不会跟进客户，不知道怎么样来跟进，在这点我以后会好好学习，耐心地请教。在平时的各项工作中精耕细作，紧跟所有客户资源，及时掌握客户的需求，作出相应的计划和工作。在今后的工作中，争取把握分析、处理好各项工作中，加强同客户的交流、沟通。知己知彼，方能百战不殆。，了解他们的需求，能够准确地处理好，来羸得客户。

六、工作失误

前段时间因为报价失误，和客户理解的不一样，导致公司流失了一个客户。客户要的是模组，我就按我们常规的报价，一个模组报给他。等客户寄来样品，要我报价，他的样品是两个模组一套的。我却没有理解好，还是按一个模组的价格报了出去。其间几天也没有沟通好，相互间理解不当。直到客户过来签合同才弄明白报价严重失误了，这一点，我觉得自己太大意了。工作时需要细心的，能想到的要尽量想到，不懂的地方一定要问。三个臭皮匠顶的上一个诸葛亮，这是个真理。提出来就总会找到解决的办法的。

七、心得体会

1.“努力不一定成功，放弃一定失败”是篮球运动员姚明曾经说过的一句话，用这句话在时刻提醒、鞭策着自己。在公司的这段时间让我意识到，一名合格的外贸业务员，要从基础做起，筑稳根部，不眼高手低，不心浮气躁，虚心求教，耐心学习。

2.专业的学习，要进行实际结合。要熟悉专业的外贸术语，特别是LED行业，要抓住客户的需求，给予客户相应的服务。与客户交流要有针对性。

3.要尽心尽责的做好本职工作。要做好手头的工作，专心工作，做好与客户的交流和联系，不懂得地方要耐心请教。

4.心态决定一切

怀疑、抱怨、无所谓、思想上的懒惰这些态度对工作是致命的。认识到工作是自己的事便不会有懒惰的思想。要长期坚持下来，不放弃，失败乃是成功之母。

八、展望20\_

辞旧迎新，展望20\_年。新的一年已经开始，紧张而又忙碌的工作拉开了进程，明确公司的目标、计划。计划好自己的工作和个人目标。本人将更认真工作，刻苦学习业务知识，提高自身的能力来努力完成公司的销售任务和目标，同时希望公司和个人再上一个新的台阶，坚持下去，好好奋斗!

以后的路还要怎么走，我也不知道，但是我知道，只要自己不断的努力，那么迎来的就一定是很好的前景，所以我只有自己不断的努力了，因为自己是要生活的。生活和工作中有很多的事情来做，需要不断的努力。

**鞋类导购的工作总结4**

20xx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，希望大家能够予以指导建议。

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，除了对商品非常熟悉外，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，一定要耐心解说，因为客户也希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，我们可以运用以下几点：

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，是销售中非常重要的一个环节，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，内容易懂。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。要根据顾客的情况，随机应变，不可千篇一律，只说：“这件衣服好”、“这件衣服你最合适”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内容，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，要向顾客说明服装符合流行的趋势。

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。

**鞋类导购的工作总结5**

转眼间，20xx年就要挥手告别了，在这新年来临之际，回想自己半年多所走过的路，所经历的事，没有太多的感慨，没有太多的惊喜，没有太多的业绩，多了一份镇定，从容的心态。

在这x个月多的时间里有失败，也有成功，遗憾的是;欣慰的是;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生活环境，有那么好的，有经验的老板给我指导，带着我前进;他们的实战经验让我们终生受益，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。

从2月开始进入公司，不知不觉中，一年的时间一晃就过了，在这段时间里，我从一个对产品知识一无所知的新人转变到一个能独立操作业务的业务员，完成了职业的角色转换，并且适应了这份工作。业绩没什么突出，以下是一年的工作业务明细：

进入一个新的行业，每个人都要熟悉该行业产品的知识，熟悉公司的操作模式和建立客户关系群。在市场开发和实际工作中，如何定位市场方向和产品方向，抓重点客户和跟踪客户，如何在淡旺季里的时间安排以及产品有那些，当然这点是远远不够的，应该不断的学习，积累，与时俱进。

在工作中，我虽有过虚度，有过浪费上班时间，但对工作我是认真负责的。经过时间的洗礼，我相信我会更好，俗话说：只有经历才能成长。世界没有完美的事情，每个人都有其优缺点，一旦遇到工作比较多的时候，容易急噪，或者不会花时间去检查，也会粗心。工作多的时候，想得多的是自己把他搞定，每个环节都自己去跑，、我要改正这种心态，再发挥自身的优势：贸易知识，学习接受。

不断总结和改进，提高素质。自我剖析：以目前的行为状况来看，我还不是一个合格业务员，或者只是一个刚入门的业务员，本身谈吐，口才还不行，表达能力不够突出。根源：没有突破自身的缺点，脸皮还不够厚，心理素质不过关，这根本不象是我自己，还远没有发掘自身的潜力，个性的飞跃。在我的内心中，我一直相信自己能成为一个优秀的业务员，这股动力;这份信念一直储藏在胸中，随时准备着爆发，内心一直渴望成功。我要像个真正的男人一样去战斗，超越自己。

20xx年工作设想：

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，20xx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20xx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。

**鞋类导购的工作总结6**

一、促销方案前期分析

1、20\_年自10月起下半年的节日：

A、国庆节；B、感恩节；C、圣诞节；D、元旦节；E、贺岁等

本促销方案关键在于承启，为建立其它节假日的顾客忠诚与品牌人气作基础，作呼应。

二、本次促销流程如下：

（一）活动背景

如今的鞋业市场竞争，强者愈强，弱者愈弱，能在市场占住脚的，也算是洗牌留下来的行业精英，但细分一下，店铺还是有区别的，有些店铺除了死撑面子之外，亏多赚少，有些把店改小或者改位置或者撤下商场的厅柜，也有几个知名的鞋业品牌通过不同定位的“店群”拉动消费，即在县市中心商圈建立据点，展开营销上的攻势，树立一城领先优势，气势逼人，单店业绩也不错。如果不主动采取促销拉动，市场份额将会被竞争对手夺走。

（二）、国庆促销主题

促销口号：

备用一：迎国庆，健康有礼（你）。。。。。。

备用二：迎国庆，某某皮鞋，与你（礼）同行。。。。。。

主题说明：现在同质化竞争，人们的消费需求不是简单地停留在同样的款式同样的价格上，更体现在人文关怀、品牌感恩上，我们诚然知道，消费者购物是非常现实的，我们不能忽悠我们的上帝，我们在大方地送礼和快乐地卖产品的同时，也要给我们的消费者最真诚的一句关怀，我们的主题口号就是这样感出的！

（三）、时间

准备阶段：20\_-09-16至20\_-09-28，共9天，促销活动期间的仓库盘存、货源、礼品，广告宣传品、报表、信誉单据、人员安排等；还有媒体选择、室内平面广告、店堂望闻听的综合体验气氛塑造等。

执行阶段：20\_-09-28至20\_-10-07，共9天，促销执行阶段，带动新品畅销，甩掉不良积品。

总结阶段：20\_-09-08以后3天内，评估，对于浅色单鞋、部分半凉鞋、过季鞋、滞销处理鞋等原则上坚决不留尾货，彻底消灭干净！通过依次的促销活动（A、国庆节；B、感恩节；C、圣诞节；D、元旦节；E、贺岁等

），按照正常的产品生命周期顺利过冬，挺过难关。

（四）、活动地点

XXX省指定专卖店

（五）、促销内容

方案一：

促销内容：

凡一次购买正价产品满198元：

送精品皮具（皮带或皮夹）+精美雨伞（各一）

凡一次购买正价产品满388元：

送精美皮具+健康礼品（根据市场选择）（各一）

说明：具体礼品根据库存礼品安排

注：活动仅限正价皮鞋，特价鞋除外。

**鞋类导购的工作总结7**

随着一年来商场导购工作的完成让我收获不少经验，作为商场员工的我能够在工作中严格遵从领导的指示，积极接待每个前来商场的顾客并体现出自身的良好服务，而且我也始终围绕着商场的经营目标来展开自身的工作，随着工作成就的获得让我明白以往的付出都是有价值的，现对一年来在商场导购员工作中的表现进行简要总结。

认真遵从商场的制度从而在工作中严格要求自己，我明白工作中的成就需要自己去积极争取才能够获得，因此我认真做好本职工作并严格遵守商场的制度，工作中的做法也是基于商场的发展看来考虑，因此我总能认真做好商场的各项工作并以此来提升自身的能力，每次接待顾客也能够展现出商场工作人员的良好服务，在结束当天的工作以后则会反思自己在导购流程中是否存在不足之处，有着这份热爱导购工作的决心让我取得了不少进展，我也应当继续严格要求自己并以此来提升自己的工作能力。

积极引导顾客进行消费从而为商场创造更多的效益，这项工作的完成需要深入挖掘顾客的潜在需求并推销相应的商品，因此对导购工作的展开需要多进行思考才行，至少我能够根据顾客购买的商品类型来分析对方的潜在需求，而且在推销过程中也能够展现出热情的服务，事实上这方面的努力是每个商场导购员都应当在工作中具备的基本素质，而且我在工作中也能够熟练运用推销方面的技巧，这样的话也能够引导顾客在商场产生更多的消费，对于自身业绩与商场效益的提升而言这是很重要的。

对货架进行整理从而补充相应的商品，丰富多样的商品类型是商场用来吸引顾客的优势之一，因此要保证货架上有着充足的货物提供顾客进行选购，因此我会对商场各处进行巡视并查看是否有商品空缺的状况，实际上我在补充商品的过程中也能够强化对这方面知识的学习，通过对价格的分析来了解商品在销售过程中能够产生的利润，而且在各个货架之间巡视也能够查看是否有顾客需要提供帮助，发现顾客在左顾右盼的时候则会询问对方需要购买的商品类型。

导购工作的完成着实让我在这一年积累了不少经验，我也明白工作量的完成与自身的发展息息相关，总之我会认真做好本职工作并为商场的发展而努力，期待在下一年度的导购工作中能够创造更多效益。

**鞋类导购的工作总结8**

工作时间：20\_-07到至今

公司名称：xxx有限公司 | 所在部门：xx部 | 所在岗位：xxx

工作描述：

工作职责：

1.负责欧莱雅产品的市场渠道开拓与销售工作，完成公司下发的月度、季度及年度销售目标；

2.根据市场制定相应的销售策略、销售计划并确保执行；

3.搜集与寻找客户资料，建立客户档案，并按计划拜访客户和开发新客户；

4.负责理货员团队的建设、培训及管理工作；

5.协助活动部策划并执行各项线上线下促销活动，提高产品知名率和市场占有率。

负责范围：

1独立负责红旗连锁、老邻居、舞东风、哦哦、全家、711等连锁客户。

个人业绩：

1所分管客户年产业绩超千万；

2.全年12月，期间有10个月超额完成100%的销售指标，2个月完成80%销售指标；

3.获得《登峰计划》销售比赛银奖；

4.在众多负责欧莱雅西南区的销售人员中，是为数不多所分管客户为业绩增长的销售代表。

**鞋类导购的工作总结9**

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年的工作情况总结如下：

>一、在20xx年的工作中努力拓展自己知识面。

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！

**鞋类导购的工作总结10**

鞋店销售工作总结

鞋店销售工作总结范文一:

在鞋柜工作差不多快一个多月了.在这将近两个月里我从中学会了很多的东西.以前我对鞋店没有什么了解的,连鞋子的型体都不知道在那里的.在着一个月中我学会了很多很多的东西,虽然开始我们的业绩不是很理想还经常出错浪费了很多时间和精力,我们只能在错误中成长不段的学习,不段的培养自己在各方面的知识和技能尽快的让我们的销售提升上去.我虽然不是最好的但一定会做得更好.相信通过我们大家共同的努力一定会做到.在鞋柜工作让我感受大家庭的温暖,同事之间的团结.店与店之间的互助.同时也让明白买鞋子也是那样的有意义,让我从中学到了销售的方法.了解顾客心理所需求的从而来销售鞋子.销售鞋子首先从鞋的优点说起,这款鞋的优点不同于其它鞋的优点.用我们鞋子所在的优点来吸引顾客.在工作中我学会了管理,一个门店要注意的问题,比如说,店面的清洁卫生,员工的仪容仪表,卖场和仓库的陈列,还有销售的口语.POS和DPOS我们都会操作了一些店面的事情我们现在都会了.大家都很积极的工作.在这上班作为一名新的成员,我还要努力的学习,积累工作经验.这段时间的工作虽然可以看到有一点进步但是还不能达到一个专业销售人员的程度.从中让我明白了这样的一个道理;对于一个销售好的零店来说是要有一个专业的管理者,要有良好的管理制度,用心去观察用心去与顾客交流.严格遵守公司的规章制度.做事首先从公司的利益出发.,及时将公司的信息传达给每一位员工.随时保持着一个良好的心态,不能把情绪带到工作中来.团结好店内员工,充分调动和发挥自己和大家的积极性,发挥特长,搞好团结发挥出强大的团体力量.了解同行的销售信息,了解顾客购物的心里.做到细而快.使工作具有针对性从而增加我们的销售.销售靠周到细致的服务去吸引顾客,主动,热情,耐心,周到,店面每天的清洁卫生很重要,能,为顾客营造一个良好的购物环境.积极主动的为顾客服务;尽可能的满足顾客的需求.并发自内心的微笑和礼貌用语.让顾客满意的离开本店.欢迎下次在光临.我在工作中许多不足之处会加强改善,努力学习各方面的专业知识.与店面的团结协作创造一个良好的工作环境.抛开不愉快的发挥最大的工作热情,让我们成为一个最优秀的团队.鞋店销售工作总结范文二:

回首20xx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,做员工的表帅。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华东店。

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,发挥员工最大的工作热情,逐步成为一个最优秀的团队。

鞋店销售工作总结范文三:

首先,运动鞋主要面对的消费群体是年轻与时尚群体,这一群体主要是青少年群体。

任何公司都不可能为市场上所有的顾客提供服务,只有通过有效的市场细分进而选择适合自身的目标市场,企业才能在市场上站稳脚跟。尤其是在现今需求日益多样化的国内外市场上,企业更需要根据顾客的不同需求将他们划分为不同的目标消费群体或者切割成若干的细分子市场,才能结合自身的优势资源为其中的一个或者数个细分市场提供有效而可盈利的营销服务。

很多运动鞋品牌厂家已经发现它们所面临的实际消费者与目标人群有一定的差距,整体用户群偏大。体育用品的核心消费群是14岁到45岁,而对体育用品企业来说,14—25岁的年轻人群是更为理想的消费者群体。而这一年龄段群体基本都是青少年,且青少年群体又是运动鞋消费中不可小视的一支生力军,相关数据显示,购买名牌体育用品的学生中,高中生占52%,初中生占44%,而大学生和小学生仅占不到4%。由此可见,13—18岁的中学生是运动鞋消费市场上最具活力的群体。

其次,这些消费群体的主要特征可以归纳为以下几点:

（1）、“自主决策”的一代。

13岁到18岁的人群,他们都是出生在80年代末和90年代初的这一代青少年,他们无论在产品消费上,还是在媒体接触上,以及他们的一些日常生活当中,青少年的自主决策力都表现得相当突出。

（2）、视野广阔、富有进取心的一代。

新经济时代的一个核心特征就是科技信息不断快速的发展,媒介形式是越来越多样化。而对新鲜事物的快速接受和掌握,使当代青少年走在了时代前沿,令他们成为见多识广、视野开阔的全新一代。

（3）、具有庞大的消费空间的一代。

随着城市发展水平和居民生活质量的提高,中国青少年凭借他们作为独生子女的优越地位,创造出庞大的消费空间。这首先从他们的零用钱可以看出来,有数据显示,青少年每个月的零用钱超过了200块钱,比较高的是广州,达到了289元。

（4）、交际需求旺盛的一代。

这一代青少年大多是独生子女,他们希望在感情上有一些寄托。从他们对零花钱的用途可以发现,有数据显示,20%左右的青少年,会把礼物作为自己零用钱的主要用途之一。买礼物、交手机话费等等,已经是他们日常开支当中很重要的部分。52%的青少年拥有手机。而且他们每个月的手机话费平均超过70元,从对手机的消费来看,他们在通讯上面也有很高的一个消费需求。说明他们通过手机已经建立起了自己的一个社交圈子。

（5）、个性与理性的矛盾体。

青少年心理发展尚未完全成熟,一方面,他们独立自主的能力在不断增强;但另一方面,他们对社会的认识能力还不是很强。所以很多时候他们做决策,更容易凭直观感受来下判断。这也是他们为什么会特别的喜欢一些新奇和有趣的事物,只要在表面上能吸引他们,他们就认为这是好的（6）、渴望关爱。

随着社会的快速发展和进步,青少年的压力也是相当大的,压力不仅仅是来自于社会,还有父母,包括自己给自己的一些很高的期望所带来的压力。

最后,一件产品一定要针对其目标群体的特征而开发与设计。因此针对目标群体主要是青少年这一类的运动鞋产品在设计时应该体现高端化、年轻化;必要时还要重新设计自己的Logol而且设计思路要顺应年轻消费群体,特别是“90后”不断求变的心理;要寻求文化与情感溢价;体现激情、勇敢、锐气、向上、拼搏、勇敢、梦想、成就、超越等特质（李宁品牌的运动鞋便是体现个性化的一代产品,许多运动鞋厂家可以学习“李宁”成功的经验）。这只是针对运动鞋“个性”特征方面而言的,但若想在运动鞋这一市场上取得成功,注重产品质量、讲求正确的营销策略、注重品牌、形象的创建与维护是其开展业务的前提。

三、问题及解决方案

（一）、问题

**鞋类导购的工作总结11**

回首20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，做员工的表帅。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华东店。

面对明年的工作，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，发挥员工最大的工作热情，逐步成为一个最优秀的团队。

**鞋类导购的工作总结12**

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

**鞋类导购的工作总结13**

暑期社会实践总结：鞋店导

时光似水静静流淌，转眼迎来七月的骄阳，迎来大学以来的第一个假期。这个假期我将一改以往假期的懒散与无所事事，找一份兼职，丰富自己的生活，增加自己的阅历，提升自己的能力。作为新闻专业的学生，怎样与人更好、更有效的沟通是一门必修课。因此，我选择在暑假中找一份导购员的工作，以接触更多的人，提升沟通交流能力。

虽然现在导购员的缺口还是很大的，但是因为只能在暑假工作不足两个月，因此工作并不好找。翻阅无数招聘报纸，在商业街挨家店铺的咨询，终于找到了一份导购的工作。这是一家位于市中心的店铺，主要经营某品牌女鞋，我起初在这里做忙时兼职。在店里忙的时候，店长会打电话通知我去上班。后来由于有一个长期员工离职了，我就成为全职暑期工。以前逛街买东西的时候，不可避免会遇到许多的导购，刚开始觉得导购做起来并不困难，但是真正当自己成为导购的时候，却发现做好一名导购并不是一件容易的事。早上，在开店之前，导购需要提前布置店面，打扫卫生，打开销售系统等。这些工作完成后就要开门迎宾了，以甜美的微笑迎来每一位顾客。“您好，欢迎光临”“您好，我能为你做些什么吗？”“您好，这是您选购的商品。”

在工作工程中，也经常会遇到困难，也会遇到不好接待的顾客，我在处理这些困难时，慢慢调整自己的心态、提升自己的能力。在这次社会实践中掌握了很多东西，最重要的就是使我在待人接物、如何处理好人际关系这方面有了很大的进步。同时在这次实践中使我深深体会到我们必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，也可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰。

在注重素质教育的今天，大学生假期社会实践活动作为促进学生素质教育,加强和改进青年学生思想政治工作，引导学生健康成长成才的重要举措，作为培养和提高学生实践、创新和创业能力的重要途径，一直以来深受学校的高度重视。同时，社会实践活动一直被视为学校培养德、智、体、美、劳全面发展的优秀人才的重要途径。寒暑假期间社会实践活动是学校教育向课堂外的一种延伸，也是推进素质教育进程的重要手段。有助于当代大学生接触社会，了解社会。除此之外，社会实践也是学生学习知识、锻炼才干的有效途径，更是学生接触社会、服务社会、回报社会的一种良好形式。

在社会经济快速发展的今天，作为当代大学生的我们不能再做象牙塔里不能受风吹雨打的花朵，通过社会实践的磨练，我们深深地认识到社会实践是一笔财富。社会是一所更能锻炼人的综合性大学，只有正确的引导我们深入社会，了解社会，服务于社会，投身到社会实践中去，才能使我们发现自身的不足，为今后走出校门，踏进社会创造良好的条件；才能使我们学有所用，在实践中成才，在服务中成长，并有效的为社会服务，体现大学生的自身价值。今后的工作，是在过去社会实践活动经验的基础上，不断拓展社会实践活动范围，挖掘实践活动培养人才的潜力，坚持社会实践与了解社会，服务社会相结合，不仅强调自身的全面发展，更要有积极投身国家与社会的全面发展的热潮中。

**鞋类导购的工作总结14**

20xx年已经过去，新的一年又在展开。作为一名服装营业员，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。

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，首先要注意推荐购买的技巧。

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。

>一、推荐服装可运用下列方法：

1、推荐时要有信心，向顾客推荐服装时，营业员本身要有信心，才能让顾客对服装有信任感。

2、适合于顾客的推荐。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，向顾客推荐服装时，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。

>二、自我剖析

在心态方面，我存在两个问题：一是急躁心理、二是责任分散。我还需要进一步去调整和改变。

在紧张的工作中会经常产生急躁的心理状态，我曾尝试着去缓解这种状态，但是效果并不好。心理学解释导致急躁的心理有许多因素：工作环境、自身素质、生活习惯、工作方法等等，而我认为调整急躁的心理状态还需要从自己的生活习惯和工作方法做起，因为工作环境是客观的，而提高自身素质特别是心理方面的素质更不是一朝一夕的事情，现在我能把握的就是调整自己的工作方法和自己的生活习惯。

责任分散是为了提高工作效率的一种重要手段，但是工作分散心理却有着它消极的一面，当一件事情的责任被多个人分担后，没有人认为这件事是自己的事情，久而久之便没有人会去刻意关注这件事，在我身边我能感受到它是存在的。我想克服这种心理的最佳方法就是培养和加强自身的团队合作精神。时刻都要把自己摆在一个团体的位置里，因为这里没有我只有我们。

>三、下月规划

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保森马巴拉的大货能够准时出厂。做好森马巴拉秋季打样工作。

2、做好货款回笼，上个月我在这一方面做地不好，被人敷衍的感受实在不好受，从现在开始要多长一个心眼，俗话说：口说无凭，什么事情都要确认才行。

3、对于新客户，一定要完全按照合同上的规范行事。尽快地获得新客户对我们的信任和支持。

4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通和交流，真正了解客户需要什么产品。

**鞋类导购的工作总结15**

加入\_\_公司也有一年时间了，回想起来时间过得还挺快的，在\_\_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，现将我的一些营销心得与工作情况总结如下：

一、营销心得

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。

做为一名合格的营销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。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。

二、认真学习，努力提高

因为所学专业与工作不对口，工作初期遇到一些困难，但这不是理由，我必须要大量学习行业的相关知识，及营销人员的相关知识，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。

三、脚踏实地，努力工作

四、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。要加强认真学习营销员的规范。

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

**鞋类导购的工作总结16**

一、努力提高政治素养和思想道德水平

用心参加上级公司和支公司、本部门组织的各种政治学习、主题教育、职业教育活动以及各项组织活动和文娱活动，没有无故缺席现象;能够坚持正确的政治方向，认真学习xxx理论和“三个代表”重要思想等，从各方面主动努力提高自身政治素养和思想道德水平，在思想上政治上都有所进步。

二、努力提高业务素质和服务水平

用心参加上级公司和支公司、本部门组织的各种业务学习培训和考试考核，勤于学习，善于创造，不断加强自身业务素质的训练，不断提高业务操作技能和为客户服务的基本功，掌握了应有的专业业务技能和服务技巧，能够熟练办理各种业务，知晓本公司经营的各项业务产品并能有针对性地开展宣传和促销。

三、严格执行各项规章制度

一年来，无论在办理业务还是其它的工作中，都能严格执行上级公司和支公司的各项规章制度、内控规定和服务规定，坚持使用礼貌用语，不越权办事，不以权谋私，没有出现被客户投诉的行为以及其它违规违章行为。业余生活检点，不参与赌博、购买xxx等不良行为。

四、较好地完成支公司和本部门下达的各项工作任务

一年来，能一向做到兢兢业业、勤勤恳恳地努力工作，上班早来晚走，立足岗位，默默奉献，用心完成支公司和本部门下达的各项工作任务。能够用心主支动关心本部门的各项营销工作和任务，用心营销电子银行业务和各种银行卡等及其它中介业务等。凭着对保险事业的热爱，竭尽全力来履行自己的工作和岗位职责，努力按上级领导的要求做好各方面工作，取得了必须的成绩，也取得领导和同志们的好评。回首一年过来，在对取得成绩欣慰的同时，也发现自己与最优秀的员工比还存在必须的差距和不足。但我有信心和决心在今后的工作中努力查找差距，勇敢地克服缺点和不足，进一步提高自身综合素质，把该做的工作做实、做好。

**鞋类导购的工作总结17**

今年七月，我非常荣幸的加入xx，至今已有一年多，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、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。

>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、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。

>四、在20xx年的工作中努力拓展自己知识面。

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。

>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！

**鞋类导购的工作总结18**

转眼之间一年又将要过去，回顾起来这一年来的工作，在领导和同事们的无私的帮助和悉心的指导下，经过这段时间的学习和实际的操作较好地完成了各项的工作的任务。以下是本人在20xx年度个人工作总结报告：

一、工作回顾

(一)不畏艰辛、克服困难，全力做好本职工作

我是20xx年09月10日进入公司，这也是我踏入社会工作的第一天。面对这陌生的环境，陌生的工作，当时是觉得无从下手，不知道应该是要从哪里做起，眼里和心里都充满了迷茫，对业务操作是一窍不通，连一些最简单的工作术语都不懂。在公司领导合理安排岗位和同事的帮助下，很快便对工作业务有了一定掌握，较好地熟悉了入库操作、在库管理、出库操作等。现任马士基系统操作组长和参与三运仓库管理，至今顺利完成马士基仓库100票入仓的系统操作;完成马士基仓库出入库流程图绘制;组织员工进行马士基系统培训;完成核查、修改马士基系统历史遗留尺寸差异;绘制三运仓库平面草图;参与新秀丽审计盘点等。能准确、及时地与客户协调处理异常情况，能较好地处理各种工作细节和服从上级、公司的工作安排和管理制度。

(二)对本职工作的认识

1、对仓库的认识：熟悉马士基、三运仓库基本情况，包括库房库区、货架、货品摆放等;

2、对流程的认识：熟悉马士基仓库的进出库操作流程和系统流程、三运仓库的操作流程和系统流程;qc流程;增值服务操作流程;异常处理流程;盘点流程等;

3、对管理的认识：较好地熟悉了5s管理;仓库安全管理;库区规划;货品摆放;成本节约;人员安排等;

4、对职责的认识：明白了团队的重要性;工作合理安排、保障效率的重要性;较好地协调本组人员的工作和保障准确性;对工作能够负责和能够按时顺利完成。

二、几点粗浅体会

(一)高效服务，全力做好客户服务工作

我们的工作本职是服务，服务客户是我们赖以生存的主旋律，只有做好了客户服务，得到了客户的认可。客户才会真正地认同我们。能做到高效服务，对于客户的电话咨询，我都耐心解释并给予解决，客户提到的问题和需要，都能及时解答和解决。

(二)专业学习是做好工作的动力源泉

我们的工作价值是什么?是在工作中，得到不断地提升，不断地去学习得到进步。假如我们甘于落后，那么我们的价值将会一降再降，直到自己都不能认可自己。专业的学习，使自己的实际操作得到理论的支持，理论知识得到实际操作的验证，不断地提升不断地进步，才真正是我们的工作价值。点的精通，线的发展，交织成面的扩张，使自己能够覆盖更大的领域，才能在各方面不断地提升自己。

(三)因势而变，顺势而为，全力做好自己

在各种突发情况和紧急中，我迅速转变思路，找准自己的工作定位，积极和同事讨论改进方法。讨论在工作过程中的问题，有一些专业上不懂的地方我虚心向其他有经验的同事请教，根本点还是做好自己的本职工作。 “天下难事，必始于易;天下大事，必先于细”， 从简单的事做起从细节入手。在精细化管理时代已经悄然而至的今天，成大业若烹小鲜，做大事必重细节。只有从基层做起，筑稳根部，不眼高手低，不心浮气躁，只有当浮躁被扎实所代替，冲动被理智所折服，成功才可能和我们不期而遇。(四)认真负责是做好工作的有力保障

你手上的每一份工作，都是为自己而做，在服务别人的时候，你所得到的并不仅仅是工作的报酬，还有技术的锻炼，品质的提升与名誉的提高。生活总是会给每个人回报的，无论是荣誉还是财富，条件是你必须转变自己的思想和认识，努力培养自己尽职尽责的工作精神。自己地不负责任往往导致他人的损失和不满，我们要明白到每月手上所拿到的工资，其实不是公司给的，也不是客户给的，而是我们身边每一位尽心尽责的同事在为你创造的财富。

(五)心态决定一切

对环境和自我的判断决定我们的行为。我认为所有的工作改变首先来自于思想上的转变。怀疑、抱怨、无所谓、思想上的懒惰这些态度对工作是致命的。认识到工作是自己的事便不会有懒惰的思想。

三、存在问题及个人工作计划

在过去的工作中，在公司领导和同事的帮助下，经过自己的努力，较快熟悉和顺利完成岗位规定的工作，也使客户对自己有了较高地评价。但仅仅限制于目前工作岗位，对公司其他业务和流程几乎一片空白，公司lms系统也没有较深入地了解和认认识，对物流专业知识也有很大的不足。

为了适应新形势、谋划新发展，我决心在今后的工作中，发扬成绩、克服不足、加强学习、努力工作，为新的一年做好营销工作。决心做好以下几方面：

(一) 虚心学习，力争在提高自身专业素质上取得新突破;

通过制定学习计划，做到与时俱进，每天晨会认真学习、总结。当然不仅要学习书上的东西，而且要学习做人的道理，处世的方法，不断增强服务客户的能力，增强与客户沟通的能力，增强解决客户问题的能力，使自己成为一个综合素质比较好的员工。加强思想认识，做到学以致用。

(二)加强物流管理、供应链管理知识方面的学习，并在工作中不断应用这些知识，做到理论实际相结合，不断发现工作的问题，使自己和公司能够共同进步。

(三)确立目标，不折扣行动;

(四)大胆思考，小心求证，力求做得更好;

在xx年，我会努力改进，做好xx年个人工作计划，争取做出更好成绩。为了进一步做好工作，为我们向行业先进水平迈进打好基础，积极参加部门培训，从目前情况看培训取得了比较良好的效果。这些培训在提高技能的同时，也促进了大家学习的热情。而把培训的技能应用到工作中去时，工作变得不再枯燥。

随着公司不断扩大，规范，完善，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也将更高，需掌握的知识需更广，为此，我将更加勤奋学习，提高自身各项素质和技能，适应公司发展要求。

以上是我的年度个人工作总结，请领导监督和指正!

**鞋类导购的工作总结19**

阳光倾斜灿烂的七月，我们又相聚在一起。看着每一位同事的笑脸，我的心久久不能平静。端午已过，农田里。新一季如翡翠般的秧苗不停地摇摆美丽的身姿，像多情的少女抵挡不住微风的甜言蜜语。公司里。紧张而又团结的工作氛围让每一位同仁拼搏奋进，犹如八仙过海、各显神通。

这使我看到了明媚的阳光，体验到了夏日的激情，这半年多值得回忆的东西太多太多了，酸甜苦辣，回味无穷。今年上半年已悄悄过去，作为销售人员的我值得一提的是，合同定单量比去年同期要多出一些，善于总结以往的失败经验，吸取教训，不再犯同样的错误，与客沟通的技巧逐渐成熟起来，在领导英明的带领下，心态也比以前好多了，由衷的感谢吕总、任经理。在下半年争取能做出更好的成绩。

在表扬自己的过程中同时也存在很多不足的地方，这些无一不是随时敲响的警钟。因没有太多时间的，整理的有些七零八乱，做的不足的地方总结出以下几点：

>一、学习勤奋度不够

具体表现在，看书不认真，一拖再拖，不看书或看书少，以至考试成绩不理想。考试，思考，考试，确实考试能考出自己不懂的东西来。自己思想懒惰，缺乏创新，专业方面的知识仍然欠缺，所以加强学习是关键。

>二、跟单不及时，不仔细，不勇敢

原则是觉得能跟的客户全力以赴永往直前的跟。觉得拿不下来的单子却弃而远之，漠不关心。大单的“恐惧症”一如既往的逃之夭夭。主观意识强烈，结果顾了东边忽略了西边，丢单的现象屡见不鲜，俨然孤军奋战，损失惨重！

>三、感性，固执，不热诚

凭借父母给我的一双手，目的虽然谈不上拯救地球，也许能支撑整个家庭那也算幸运的了，我却大刀阔斧的干了些傻事。我是一个敏感的人，也是一个明白人，这性格要说改一时半会儿还真改不了，因为我尝试过n遍了，结果以失败而告终。凭感觉做事、牛气、自惭、尤为被动这些都可以说是缺点，都是对工作发展极为不利的因素，可这方面我总是知错改错但不认错。

>四、承上启下的作用没发挥出来

自本年度XX月XX日任XXXX公司主管以来，经理对我恩重如山，大爱无疆，或许因为我有了安逸的上班环境，工作中非但没做出成绩，团队合作的力量丝毫没有体现出来，对同事的关心也不够，这是我的失职。我不太喜欢故做表面的工作，实事求是，勤奋塌实的走好每一步，摔跤的几率自然减少。任经理曾对我说：“工作只要善始善终的去做，必有回报。”我一直很懊悔今天的我，这也许才是工作的刚刚开始，我一定加倍努力向前进，我也想说：只要积极，必能大胜。

>五、沟通从“心”开始

“沟通从心开始”是中国移动公司的广告宣传词，我非常喜欢这句话，因此，我也时刻记住并把这句话带到我的工作中去。希望我能积极做好每一件不平常的事。

在今后的工作中，我希望更多的得到吕总、任经理的指导与点拨，并且谨遵教诲。有几点不知当讲否？

1、如果我犯了错希望任经理当面对我直说无妨，多批评，因为现在压力很重，不能为任经理撑起半壁江山，我心里极度难受，食不下，睡不眠。

2、来XXXX已经两个月了，没做出成绩，也没做好表率，但是我不甘落后，望领导多支持。

3、我相信一时运气差不代表永远都这样，我也相信我一定能够做的更好，我的成绩离不开公司的大力支持，在这里感谢我的上级领导，深深的鞠一躬。相信公司发展明天更美好！

说这些不是为了壮大士气，我现在还算不上一介匹夫，正因为我们的团队年轻，还不具备做战的能力，也因为我们正年轻，年轻无极限，年轻有朝气有活力，年轻就应该奋斗。而我们最多现在也只是处于练兵阶段，目前完成量离全年任务还差一大截，我们力争有市场的地方，就有斯可络！在今年剩下的半年中加快步伐，勇敢超越。早日完成今年的目标。

**鞋类导购的工作总结20**

俗话说：淡季磨枪，旺季不慌。一般上半年的3月到5月，以及下半年的9月到12月，是销售旺季，剩余的时间则一般生意冷清，尤其是6、7、8月份，处于两个旺季的过渡期，生意很淡。旺季是全年的销售黄金(，，)阶段，如果把握的好，销售额可达到全年销售额的80%以上。正因为如此，很多卖家在淡季便刀枪入库，马放南山，彻底放松了。

在淡季的时候，我们可以做些什么？我们如何度过淡季？来看看下面的十四条建议。

1、产品可以有淡旺季，但一个企业不能有淡旺季

有些产品的淡旺季是很难避免的，但是，淡旺季的产生却是有根源的，譬如：夏季凉鞋的销路就好，这是因气候而产生的淡旺季；又如抗旱时水泵的销路就好；饭馆里的菜咸了，茶水的需求就多了……避免公司的淡旺季是靠“多产品”还是“多品种”，还是两者均靠？应该根据本企业的具体情况来定！比如在6、7、8这三个月的淡季时期，我们既有夏款凉鞋的季末销售，又有秋季单鞋的新品上市，这样可以有效的弥补淡季所带来的销量的骤减。

2、淡季其实也是旺季

多数企业在旺季会剑拔弩张，对市场拼死相争，到了淡季就悄无声息，因为他们觉得，市场的销量锐减，即使投入大量人力、财力，最终对于销量也是无济于事，甚至是徒劳，而且在财务上看也是非常不经济的，通常会解聘大量临时人员。但淡季是电商运营部门厉兵秣马，休养生息的大好时机，将淡季视作为电商人员培训学习的最佳时节，未尝不是一个较好的选择。

淡季恰恰就是企业抢占市场的最好时机。比如要上线秋冬的单鞋，大多数卖家会在9月份开始正式上线秋冬单鞋，但是一些比较先进的卖家开始在7月份上市单鞋；淡季往往是竞争对手懈怠的时候，此时的一些宣传举措，反而能给在淡季购买的消费者以深刻的印象，也会强化消费者的品牌记忆。反过来，如果等到9月份旺季来临时，再上市单鞋，那个时候大多数卖家已开始启动市场，新上市的产品很容易在众多成熟品牌的激烈竞争中被淹没。

产品品牌效应是品牌商决胜市场的“利器”，市场淡季应该成为品牌商的品牌推广旺季。

由此可见一斑，如果我们能在淡季的时候，依旧用旺季的决心去做市场，虽然绝对数量(销量指标)不能够有所突破，但是在销量上哪怕是小小的提高，在相对数量上(市场占有率指标)一定会将对手甩得更远。因为经过对渠道通路的挤占，只要相对对手取得一点优势，而且一路保持优势，也就是保持了淡季时的市场占有率，到了旺季，消费者对自己品牌的信心会因为铺市率和曝光率的优势而促进形成对品牌的偏好，这对于在旺季跟对手拉开差距，形成市场马太效应有直接推动作用。这就如同上半年沙滩鞋一样，等4月份销售旺季开始的时候，部分卖家月销量已经达到2万多件了，其他刚上市的沙滩鞋很难再追上，排名靠前的卖家已经牢牢占据有利的市场地位。形象地说，在淡季播种，到了旺季，自然就会丰收。

3、进行产品结构的调整和优化

组织技术人员、运营人员研究细分市场，根据消费者需求的差异，找出最有利的潜在机会，有针对性地调整和优化配置产品结构，争取在旺季到来时使销售有重大突破。通过上半年的运营销售，掌握了一大批销售数据和客户资料以及有价值的市场反馈，我们可以根据这些反馈资料进行分析、总结，找出自身产品所存在的一些问题，然后对现有的产品结构进行调整和优化。

比如上半年我们的鞋子都比较秀气，属于偏瘦版型，但我们的消费者更青睐于宽松、粗犷的版型，更青睐于沉着、稳重的深色调，喜欢简洁的产品配饰，那么，这些市场信息反馈，能够有效帮助我们对秋冬单品的款式进行选择。

4、加强电商渠道建设

我们可以利用淡季时间，开拓一些新的电商渠道，除天猫、淘宝以外的其他独立B2C平台，做好平台入驻、人员招募、店铺装修、产品规划等方面的工作，为淡季的销售铺就市场渠道。

5、做好总结与规划，起到承上启下作用

在上一个旺季当中，肯定会有一些遗留问题，当时没来得及解决的，我们需要在淡季时认真来解决；同时，还需要做好对上一个旺季的经验总结。为下一个旺季提供可借鉴的经验。在淡季，正好有时间、有精力，对之前的业务流程、管理流程、沟通机制等进行调整与优化，让后续的工作开展更加顺畅有序。同时，我们在总结的同时，还需对下半年的运营工作作出详细规划，把握营销节点，抢占市场有利地位。

6、加强对电商人员的培训

夏则资车，水则资舟。

进入淡季，团队的士气也开始降低，开始出现松懈情绪，同时很多人想希望借助淡季来休养生息。但这种想法和行为对团队的发展非常不利的。这时我们需要利用淡季时光，加强对电商从业人员的培训，使其更深层次对电商渠道进行认识，在讨论中发现问题、相互交流、群策群力。

7、做好市场基础工作

在淡季，市场上的竞争相对而言，不是那么激烈，运营人员不必整日在市场上为了应对和打击对手疲于奔命，也就有空腾出手来，做好市场的基础工作，比如最终用户调查、运营方案探究，淡季的购买者通常是产品的忠诚消费者，前期和消费者建立良好的关系，抓住这些消费者会使品牌维护得以进行，并对实现最终的旺季销售非常有价值。

运营人员可以利用这个时间对店铺视觉、运营策略、仓储规划等方面进行盘点、改进，有更多的时间和精力把这些细节方面做得更加完善。

8、做好CRM维护

淡季是盘点自己的客户的大好机会，运营人员最重要的一份任务就是整理客户资料、建立客户档案，研究适合自己店铺的CRM营销方案。对现有的老客户进行针对性回访，搜集客户的意见和建议，为下一步做好客户服务做好准备。

9、适时推出新品

在淡季适时推出一些新产品，可以有效地切割对手的市场份额。从取势的角度来看，能强化企业品牌在消费者心智中的地位。对于营销预算有限的企业，以有限度的广告宣传和适量的新品推出可以取得不错的影响力。在6、7月份市场淡季，适时推出一部分秋款产品，也是对消费者一种有力的消费引导与刺激。

10、发现产品新的消费方式和新的消费用途

发现和引导新的消费习惯是淡季挖掘销量的有力途径。对于夏季卖的比较好短袖、镂空皮鞋，在7月份可以在已有链接中添加长袖款、秋季单鞋来弥补淡季所带来的销量的递减。淡季的营销更强调竞争导向，旺季强调需求导向。淡季需求不旺。电商的营销应更强调竞争导向，把更多的精力放在观注和分析竞争对手上。比如，分析竞争对手的产品、款式、价格、布局、营销策略、客户服务等；相对而言，旺季则应强调需求导向，顺应消费者需求的功能创新对于“取利”更有现实意义。

11、坚持适度促销

一些电商企业本着“投入和产出成正比“的原则，在淡季大幅压缩费用。这样做，只会使销售压力更大，淡季更淡。相反，在淡季保持适度的促销，特别是形成对竞争者强大的促销压力，往往能取得事半功倍的效果。淡季将有限的资金投资在能够刺激消费者的促销活动上是比较明智的营销方法。

值得注意的是，淡季的促销切勿过分依赖于单纯的降价打折上。为了减轻库存压力、增加现金流而进行的大幅度打折，会破坏企业的品牌形象，影响后续的销售。替代性的策略是，可以考虑提高产品的附加值和增加一些服务，这样在增加短期销量的同时，不会对已经购买了产品的消费者造成太大的负面影响。比如店铺由之前的“满300-20”提高到“满300-40”，或者“买新款送沙滩鞋”、“买2送1”等。

12、强化和开发淡季渠道

进入淡季，通常的旺季主力渠道都会大幅度萎缩，但另外一些销售渠道则开始展现其价值，这就是淡季渠道。比如一些站外的清仓渠道等，小型的团购平台等。淡季的渠道策略无非两方面：一方面，在淡季，销售波动较小的渠道应该得到强化；另一方面，针对产品特点，开发新的渠道，适应产品的淡季销售。

13、市场转移

淡季除了有时间限制外，还有区域限制。也就是说，在同一时间内，在不同的区域市场，淡旺季是不同的，至少程度上是不同的。例如，有的产品就存在”南淡北旺”和”南旺北淡”更替的特点，比如羽绒服、凉鞋等产品。在城市出现淡季时，在农村或城乡结合部可能

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