2025 年导购员的岗位职责

2025 年导购员的岗位职责 1

一、用心接待顾客，与店长同事共同完成销售目标；

二、为每一位顾客提供高品质服务；

三、定期电话跟踪目标顾客，并说服顾客购买产品；

四、做好顾客的售前、售中和售后服务；

五、准时电话回访已成交的顾客，时间为一周内；

六、耐心处理顾客的投诉、抱怨，并做好投诉记录；

七、获取并反馈竞争对手的信息，顾客信息及其他信息；

八、随时维护店内形象，确保店内形象良好；

九、认真填好各项资料记录表格；

十、积极向店长提出建设性建议；

十一、有保护现场商品安全的责任；

十二、严格遵守专卖店行为规范；

十三、按期完成商品的盘点工作，提供准确无误的数据资料；

十四、不断学习，掌握产品知识和销售技巧，提高销售能力；

十五、必要时协助同事接待顾客；

十六、服从上级领导的工作安排 。

导购员需要做好的七步

一、销售前的准备工作

1、熟悉自己店内的货品;能清醒的知道哪件产品适合什么样的顾客，做到每件产品都能记在心里。

2、掌握顾客心理;这一点是最难的，通过顾客进店时的穿着和进店后的浏览，判断出顾客想要什么样的产品。

3、专业度的撑握;做到专业的建议和搭配，让顾客选到不仅自己满意，包括周围朋友都要满意的产品。

4、增加自己的知识面;多掌握与自己工作有关或与顾客群相对有关的报道，和顾客聊天的时候能找到共同话题。

5、顾客档案;留下顾客的资料，便于为顾客更好的服务。

二、了解顾客的条件

在推广自己的产品时，潜在的用户往往会出现各种心理变化，如果推销人员不仔细揣摩用户的心理，不拿出“看家功夫”，就很难摸透对方的真正意图。

如何对不同的用户进行产品推广，看其属于哪种类型的人，就可以对不同类型的用户采取不同措施，做到“有的放矢”，从而能起到事半功倍的效果。

1、自命不凡型

这类型人无论对什么产品，总表现出一副很懂的样子，总用一种不以为然的神情对待，这类型人一般经济条件优越，以知识分子居多。

对策：这类人喜欢听恭维的话，你得多多赞美他(她)，迎合其自尊心，千万别嘲笑或批评他(她)。

2、脾气暴躁，唱反调型

脾气暴燥，怀疑一切，耐心特别差，喜欢教训人，常常旁无道理地发脾气，有时喜欢跟你“唱反调”。

对策：面带微笑，博其好感，先承认对方有道理，并多倾听，不要受对方的“威胁”而再“拍马屁”，宜以不卑不亢的言语去感动他(她)，博其好感。当对方在你面前自觉有优越感，又了解了产品的好处时，通常会购买。

3、犹豫不决型

有购买的意思，态度有时热情，有时冷淡，情绪多变，很难预料。

对策：首先要取得对方的信赖，这类型的人在冷静思考时，脑中会出现“否定的意念”，宜采用诱导的方法。

4、小心谨慎型

这种类型的人有经济实力，在现场有时保持沉默观察，有时有问不完的问题，说话语气或动作都较为缓慢小心，一般在现场呆的时间比较长。

对策：要迎合他(她)的速度，说话尽量慢下来，才能使他(她)感到可信，并且在解说产品的功能时，最好用专家的话或真实的事实，并同时强调产品的安全性和优越性。

5、贪小便宜型

希望你给他(她)多多的优惠，才想购买，喜欢讨价还价。

对策：多谈产品的独到之处，给他(她)赠产品或开免费检查单，突出售后服务，让他(她)觉得接受这种产品是合算的。以女性多见。

6、来去匆匆型

检查时匆匆而过，总说他(她)时间有限，这类型人其实最关心质量与价格。

对策：称赞他(她)是一个活的很充实的人，并直接说出产品的好处，要抓重点，不必拐弯抹角，只要他(她)信任你，这种类型人做事通常很爽快。

7、经济不足型

这种类型的人想购买，但没有多余的钱，找一大堆理由，就是不想买。

对策:只要能够确定他(她)对产品感兴趣,又拿不出现钱,要想法刺激他(她)的购买欲望，同其他人做比较，使其产生不平衡的心理，也可以让他(她)分批购买。

三、产品相关知识(流行的特点)

1、新颖性

这是流行最为显著的特点。流行的产生基于消费者寻求变化的心理和追求“新”的表达。人们希望对传统的突破，期待对新生的肯定。这一点在产品上主要表现为款式、材质、色彩的三个变化上。因此，企业要把握住人们的“善变”心理，以迎合消费“求异”需要。

2、短时性

“产品”一定不会长期流行;一种款式如果为众人接受，便否定了原有的“新颖性”特点，这样，人们便会开始新的“猎奇”。如果流行的款式被大多数人放弃的话，那么该款式便进入了衰退期。

3、普及性

一种款式只有为大多数目标顾客接受了，才能形成真正的流行。追随、模仿是流行的两个行为特点。只有少数人采用，无论如何是掀不起流行趋势的。

4、周期性

一般来说，一种款式从流行到消失，过去若干年后还会以新的面目出现。这样，流行就呈现出周期特点。

四、向顾客推销自己

在销售活动中，人和产品同等重要。据美国纽约销售联谊会的统计，71%的人之所以从你那里购买，因为他们喜欢你、信任你。所以导购员要赢得顾客的信任和好感。

导购员需要做到以下几点：

1、微笑

微笑能传达真诚，迷人的微笑是长期苦练出来的。

2、赞美顾客

一句赞美的话可能留住一位顾客，可能会促成一笔销售，也可能改变顾客的坏心情。

3、注重礼仪

礼仪是对顾客的尊重，顾客选择那些能令他们喜欢的导购员。

4、注重形象

导购员以专业的形象出现在顾客面前，不但可以改进工作气氛，更可以获得顾客信赖。所谓专业形象是指导购员的服饰、举止姿态、精神状态、个人卫生等外观表现，能给顾客带来良好的感觉。

5、倾听顾客说话

缺乏经验的导购员常犯的一个毛病就是，一接触顾客就滔滔不绝地做商品介绍，直到顾客厌倦。认真倾听顾客意见，是导购员同顾客建立信任关系的最重要方法之一。顾客尊重那些能够认真听取自己意见的导购员。

五、向顾客推销利益

导购员常犯的错误是特征推销——他们向顾客介绍产品的材料、质量、特性等等，而恰恰没有告诉顾客，这些特征能带来什么利益和好处。导购员一定要记住：我们卖的不是产品，而是产品带给顾客的利益——产品能够满足顾客什么样的需要，为顾客带来什么好处。

导购员可分为三个层次：低级的导购员讲产品特点，中级的导购员讲产品优点，高级的导购员讲产品利益点。

导购员如何向顾客推销利益?

1、利益分类

(1)产品利益，即产品带给顾客的利益。

(2)企业利益，由企业的技术、实力、信誉、服务等带给顾客的利益。

(3)差别利益，即竞争对手所不能提供的利益，也就是产品的独特卖点。

2、强调推销要点

一个产品所包含的利益是多方面的，导购员在介绍利益时不能面面俱到，而应抓住顾客最感兴趣、最关心之处重点介绍。

推销的一个基本原则是，“与其对一个产品的全部特点进行冗长的讨论，不如把介绍的目标集中到顾客最关心的问题上”。

推销要点，就是把产品的用法，以及在设计、性能、质量、价格中最能激发顾客购买欲望的部分，用简短的话直截了当地表达出来。

3、FABE 推销法

F 代表特征;

A 代表由这一特征所产生的优点;

B 代表这一优点能带给顾客的利益;

E 代表证据(技术报告、顾客来信、报刊__、照片、)。

FABE 法简单地说，就是导购员在找出顾客最感兴趣的各种特征后，分析这一特征所产生的优点，找出这一优点能够带给顾客的利益，最后提出证据，证实该产品确能给顾客带来这些利益。

六、销售者的销售方式

1、推荐时要有信心。向顾客推荐产品时，营业员本身要有信心，才能让顾客对产品有信任感。

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。

3、配合手势向顾客推荐。

4、配合商品的特征。每类产品有不同的特征，如功能、设计、品质等方面的特征，向顾客推荐时，要着重强调产品的不同特征。

5、把话题集中在商品上。向顾客推荐时，要想方设法把话题引到产品上，同时注意观察顾客对产品的反映，以便适时地促成销售。

6、准确地说出各类产品的优点。对顾客进行产品的说明与推荐时，要比较各类产品的不同，准确地说出各类产品的优点。

7、从 4W 上着手。从适用时间 When、适用场合 Where、适用对象 Who、适用目的 Why 方面做好购买参谋，有利于销售成功。

8、重点要简短。对顾客说明特性时，要做到语言简练清楚，内容易懂。产品最重要的特点要首先说出，如有时间再逐层展开。

其身正，不令而行；其身不正，虽令不从。——《论语》

9、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：“这产品好”，“这件产品你最适合”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。

七、向顾客推销产品

1、语言介绍

(1)讲故事。

通过故事来介绍商品，是说服顾客的最好方法之一。一个精彩的故事能给顾客留下深刻的印象。故事可以是产品研发的细节、生产过程对产品质量关注的一件事，也可以是产品带给顾客满意度。

(2)引用例证。

用事实证实一个道理比用道理去论述一件事情更能吸引人，生动的例证更易说服顾客。可引为证据的有荣誉证书、质量认证证书、数据统计资料、专家评论、广告宣传情况、报刊报道、顾客来信等。

(3)用数字说话。

应具体地计算出产品带给顾客的利益是多大、有多少。

(4)比喻。

用顾客熟悉的东西与你销售的产品进行类比，来说明产品优点。

(5)富兰克林说服法。

即把顾客购买产品后所能得到的好处和不购买产品的不利之处一一列出，用列举事实的方法增强说服力。

(6)形象描绘产品利益。

要把产品带来给顾客的利益，通过有声有色的描述，使顾客在脑海中想象自己享用产品的情景。

(7)ABCD 介绍法。

A(Authority，权威性)，利用权威机构对企业和产品的评价;

B(Better，更好的质量)，展示更好的质量;

C(Convenience，便利性)，使消费者认识到购买、使用和服务的便利性;

D(Difference，差异性)，大力宣传自身的特色优势。

2、演示示范

导购员只用语言的方法介绍产品，面临两个问题：一是产品的许多特点无法用语言介绍清楚;二是顾客对导购员的介绍半信半疑。这时，导购员进行演示示范和使用推销工具就很重要。

所谓示范，就是通过某种方式将产品的性能、优点、特色展示出来，使顾客对产品有一个直观了解和切身感受。导购员可以结合产品情况，通过刺激顾客的触觉、听觉、视觉、嗅觉、味觉来进行示范。一个设计巧妙的示范方法，能够创造出销售奇迹。

3、销售工具

销售工具是指各种有助于介绍产品的资料、用具、器具，如顾客来信、图片、像册、产品宣传资料、说明书、POP、数据统计资料、市场调查报告、专家内行证词、权威机构评价、生产许可证、获奖证书、经营部门的专营证书、鉴定书、报纸剪贴等。导购员可以根据自己的情况来设计和制作销售工具。一个准备好了销售工具的导购员，一定能对顾客提出的各种问题给予满意的回答，顾客也会因此而信任并放心购买。

2023 年导购员的岗位职责 2

服装导购员岗位职责是对服装导购员的工作职责介绍，意在协助服装导购员根据服装导购员岗位职责的要求很好地开展工作。同时，服装导购员岗位职责有利于服装导购员对自身工作的定位。

服装导购员岗位职责一：通过在货场与消费者交流向消费者宣传货品和服装专卖店形象，提高品牌知名度。

服装导购员岗位职责二：做好货场、货品的陈列以及安全维护工作，保持货品与助销用品的摆放整齐、清洁、有序。

服装导购员岗位职责三：时刻保持货在场良好的服务心态，创造舒适的购物环境，积极向消费者推介，帮助其正确选择满足他们需求的商品。

服装导购员岗位职责四：利用各种销售技巧，营造货场顾客参与气氛，提高顾客购买愿望，增加服装专卖店的营业额。

服装导购员岗位职责五：收集顾客对货品和服装专卖店意见、建议与期望，及时妥善的处理顾客投诉，并向主管汇报。

服装导购员岗位职责六：收集竞争对手的产品、价格、市场活动等信息，并向主管汇报。

服装导购员岗位职责七：完成日、周、月(如销售、补货、盘点)报表等工作，并向主管汇报。

服装导购员岗位职责八：完成上级主管交办的各项工作，并坚定实行服装专卖店的各项零售政策。

2023 年导购员的岗位职责 3

金大福黄金珠宝导购员（凯德茂店）乔迪金控（北京）资产管理公司北京鸿诚祥兆投资担保有限公司，乔迪金控（北京）资产管理公司，北京鸿诚祥兆，鸿诚担保，鸿诚祥兆，鸿诚祥兆投资，鸿诚祥兆投资担保，鸿诚祥兆担保，鸿诚祥兆岗位职责：

1、接待顾客的咨询，了解顾客的需求并达成销售；

2、负责做好货品销售记录、盘点、账目核对等工作，按规定完成各项销售统计工作；

3、完成货品的来货验收、上架陈列摆放、补货、退货、防损等日常营业工作；

4、做好所负责区域的卫生清洁工作；

5、态度诚恳、有责任感，维护客户关系；

6、有较强的团队协作精神，能承受一定工作压力；

7、负责柜台商品的销售，商品的清点、统计工作，并做好交接班；

8、负责货品的陈列及退换补货工作，并将商品信息及时反馈至相关人员；

9、学习和熟练掌握本岗位所必须具备的各类专业知识；

6、接待客人主动、热情、礼貌、耐心、周到，为客人提供最佳服务，使客人有宾至如归之感；

7、积极参加培训，不断提高服务技能；

8、领导交办的其他工作。

任职资格：

1、年龄 22—35 岁，身体健康；

2、品行端正，能吃苦耐劳，中专以上文化程度；

3、女身高 162 以上，男身高 175 以上，形象气质佳，语言表达清晰；

4、1 年以上工作经验或有星级酒店、高端商品导购工作及珠宝销售经验者优先。

2023 年导购员的岗位职责 4

1. 导购员负责店内的销售工作，应按照公司规定积极完成销售计划。

2. 宣传品牌文化，宣导店内活动及促销商品。

3. 建立顾客档案，定期做客户回访，开发品牌会员，节假日向会员宣导会员优惠活动。

4. 负责店内的卫生清洁、货品安全和设备的日常维护。

5. 每天做好交接工作，每月底进行店内盘点，做到库存、实货无差异。

6. 保持店内商品陈列整洁美观。

7. 早班员工每天到店后开启店内照明及办公设施，并按要求认真做好卫生清扫工作。

8. 晚班员工下班前要管好电源及电器开关，锁好仓库及店铺门。

9. 认真填写销售日报表，每天早上开业后上传前一天的报表。

10. 按照公司要求为顾客购买的商品打好包装，包装要美观、结实、方便携带。

11. 直营店铺要根据公司规定开展收银工作，认真开具收银小票，做到账目清晰无差异。

12.负责商品入库、出库，入库商品要码放整齐，避免破损，轻拿轻放，库房内禁止堆放其他物品及私人物品。

营业纪律：

1.上班时间不允许在营业区域接打私人电话，工作时电话要调至震动或静音。（1 分）

2.在营业区域内禁止吃东西、嚼口香糖、及存放食品。（2 分）

3.不允许倚靠货架及采取其他影响观瞻的站姿。（1）

4.禁止闲聊、嬉笑、打闹及其他影响店内销售秩序的行为。（2 分）

5.营业时间禁止出现空岗、串岗现象，如外出应向店长说明情况及外出时间，经店长允许方可离开。（3 分）

6.禁止与顾客打架、发生争执。（开除）

7.上班时间禁止吸烟。（开除）

以上惩罚办法累计扣满三分罚款 50 元。

2023 年导购员的岗位职责 5

一、 工作职责

1、 遵守专卖店的各项规章制度和物流管理。

2、 必须服从店长的工作安排及调配。

3、 做好每天卖场的清洁工作，整理陈列货品。

4、 了解所有货品的知识，销售技巧娴熟。

5、 仪表端正，礼貌待客，正确使用文明语言。

6、 主动向顾客推荐货品，百问不厌，百试不烦。

二、 日常工作流程

1、 营业前

① 检查自我仪容仪表是否符合专卖店要求。

② 清洁卖场的卫生，按要求整理货品的陈列，做到丰满整洁，规格齐全。 ③ 检查价格牌、展示牌、特价标志、宣传广告等是否按要求摆放，是否做到美观整齐，货价相符。所有褪色，破损或折弯的标签必须更换。 ④ 整理仓库，检查是否需要补货等。

2、 营业中

① 有顾客光临，按照（销售作业流程）操作。

② 自觉维护店内环境卫生，经常进行清洁，及时整理好顾客弄乱的货品。 ③ 工作中遇到问题，及时向店长反映汇报。

④ 淡场时，在店长的安排下，参加专业知识学习与销售技巧的训练。 ⑤ 交接班时，两班人员要做好交接盘点与交接工作。 ⑥ 发现丢失货品，要立即报告店长处理。

3、 营业后

① 晚上下班时间到，若还是有顾客在挑选，要拖延下班时间。 ② 做好交接班书面工作。

③ 关闭所有电器设备，锁好门窗。

④ 主动接受店长检查随身物品。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/876111034144011024