

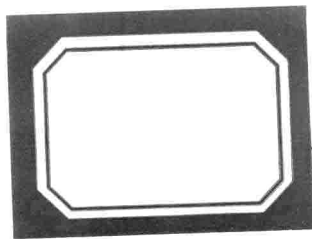
建筑装饰设计“十二五”规划系列丛书

设计师营销

总策划 徐 涵
主 编 宋爱华
副主编 张瑛男



西安电子科技大学出版社
<http://www.xduph.com>



“二五”规划系列丛书

设计师营销

总策划 徐 涵

主 编 宋爱华

副主编 张瑛男

西安电子科技大学出版社

内 容 简 介

本书重点突出装潢设计师在工作中所涉及的各个营销环节,以项目任务为导向,强调专业知识和岗位实践的结合。本书主要内容包括:入职家装公司、确定客户的家装意向、建立良好的客户关系、高效签订家装订单和分析居民小区楼盘信息,共五个任务。通过对各种任务的模拟,使读者掌握设计师应该具备的各种营销知识和技能。

本书既可以作为中等职业学校家装设计专业的教材,也可作为爱好营销的各界人士的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

设计师营销/宋爱华主编. —西安:西安电子科技大学出版社, 2014.5

(建筑装饰设计“十二五”规划系列丛书)

ISBN 978-7-5606-3374-9

I. ① 设… II. ① 宋… III. ① 室内装饰设计—高等职业教育—教材 IV. ① TU238

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 082856 号

策 划 高 樱

责任编辑 马武装 滕卫红

出版发行 西安电子科技大学出版社(西安市太白南路 2 号)

电 话 (029)88242885 88201467 邮 编 710071

网 址 www.xduph.com 电子邮箱 xdupfb001@163.com

经 销 新华书店

印刷单位 北京京华虎彩印刷有限公司

版 次 2014 年 5 月第 1 版 2014 年 5 月第 1 次印刷

开 本 787 毫米×960 毫米 1/16 印 张 7.5

字 数 142 千字

定 价 15.00 元

ISBN 978-7-5606-3374-9/TU

XDUP 3666001-1

如有印装问题可调换

序

随着全球建筑装饰设计行业的飞速发展，中国建筑装饰设计行业面临着其他国家同行的竞争和冲击。如何熟悉传统造型艺术与现代设计的关系，使其在现代设计中的应用更为广泛和深入，在“国际设计风格”潮流之后，开创多元化的设计创新潮流，是新一代设计师们所面临的课题。为此，我们根据《国务院大力发展职业教育的决定》提出的“以服务为宗旨，以就业为导向”的办学方针和教育部提出的“以全面素质为基础，以能力为本位”的教育教学指导思想，组成了以职业教育专家、企业一线专家和职业学校专业骨干教师为主的开发团队，运用基于工作过程的学习领域教学改革思想，根据工作岗位的实际工作过程，提炼出建筑装饰设计行业工作岗位的典型工作任务，形成了这套建筑装饰设计“十二五”规划系列丛书。

本套丛书包括《室内设计》、《室内装饰效果图实例教程》、《建筑效果图实例教程》、《三维初级建模》、《三维高级建模》、《建筑材料与预算》、《建筑动画》、《Photoshop 建筑装饰应用》、《网络搭建及应用》、《设计师营销》以及《产品包装设计》，共十一册。其中《室内设计》、《室内装饰效果图实例教程》、《建筑效果图实例教程》以工作过程为导向组织内容，因为这些活动体现在工作过程的每一个环节上；《三维初级建模》、《三维高级建模》、《建筑材料与预算》、《建筑动画》、《Photoshop 建筑装饰应用》、《网络搭建及应用》针对实际需要，以典型工作任务为导向组织结构，采取由近到远、由浅入深的螺旋结构设计，提供任务解决方案并介绍设计表现方法和思路。《设计师营销》采用了以问题为导向的案例设计，以提高学习者的顾客心理分析能力和灵活运用待客技巧的能力，以便实施更加贴切的服务。《产品包装设计》采用了以产品为导向的结构，因为这类职业活动是通过设计具体产品来实现的。

本套丛书的特点：

(1) 体系的确立上，依据职业教育美术设计与制作专业能力分析图表，围绕典型工作任务，分析形成课程设置的完整体系，从而确立书稿体系，实现了从学科体系的专业教育向行动体系的专业教育的转变，落实了“以全面素质为基础，以能力为本位”的教育教学指导思想。

(2) 内容的筛选上，以典型工作任务为基础，同时考虑国家职业资格技能鉴定标准，设计学习任务。在保证教学质量的前提下，对学生的就业能力有很大提升，充分体现了“以服务为宗旨，以就业为导向”的办学方针。

(3) 结构的设计上,以工作过程为导向,以典型任务为驱动,以多个项目为具体实践,采用了情景学习方式,不但符合职业教育以实践为导向的教学指导思想,还将能力的培养渗透到专业教学当中。

(4) 素材筛选上,力求选择建筑装饰设计行业的最新素材、成功案例,并充分考虑学习的趣味性、难易度和迁移度,以激发学生的职业兴趣,拓展其职业能力,使学生能够很快适应社会需求,获得更大的发展。

本套丛书的编写得到了多家知名企业如大连鲁班装饰公司、大连瑞家装饰公司、大连业之峰装饰公司的大力支持,也倾注了多位职业教育专家、企业一线专家和西安电子科技大学出版社各位编辑的心血,是适应目前职业教育改革和发展的有益尝试。

希望本套丛书能为职业教育的发展,为培养具有综合能力的技术型、技能型的建筑装饰设计专业人才做出贡献。

沈阳师范大学职业教育研究所 徐涵

2014 年 1 月

编审专家委员会名单

总策划 徐 涵

主 任 安如磐

副主任 邓国民

委 员(排名不分先后)

李文东 张 岩 山 崴 王 平 满长林 王璟泓 丛日东

刘 胤 任芳芳 李 丽 张广波 魏 云 仝红伟 杜鸿涛

宋爱华 张瑛男 宋晓雨 陈 晶 韩基龙 吴振东 张茹茵

徐荣兰 刘锡凤 李 森 刘 君

前 言

作者在对家装市场做了充分了解的基础上，结合装潢设计师的工作流程和要求，通过对设计师营销流程进行深刻分析，以任务活动为导向，并考虑职业学校学生的认知特点编写了本书。

本书重点突出以下四个特色：

1. 内容实用

本书重点突出设计师营销中的各个流程，以项目任务为导向，强化专业知识和技能在工作领域中的结合，读者可通过各个工作流程掌握营销的知识和技能。

2. 结构新颖

以新入职的设计师的工作开展为主线，明确不同工作阶段和流程中的营销任务，并通过各种模拟训练掌握完成这些任务的方法。

3. 问题突出

本书列举了大量的实际问题和案例，通俗易懂，逻辑性强。通过对这些问题和案例的分析、解决，加深对设计师营销任务的理解，能够更有针对性、更有效地掌握营销的方法和技巧。

4. 应用广泛

本书既可以作为职业学校家装设计专业的教材，也可作为其他行业营销人士的辅助用书。

本书由宋爱华编写，张瑛男负责案例收集与整理工作。

由于时间仓促和编者水平有限，本书的不当之处在所难免，敬请广大读者批评指正。

编 者

2013 年 12 月

目 录

任务一 入职家装公司	1
一、任务描述	1
二、任务分析	2
三、任务实施	2
四、相关知识	9
五、拓展训练	14
六、反馈评价	15
任务二 确定客户的家装意向	16
一、任务描述	16
二、任务分析	17
三、任务实施	17
四、相关知识	40
五、拓展训练	49
六、反馈评价	50
任务三 建立良好的客户关系	51
一、任务描述	51
二、任务分析	52
三、任务实施	52
四、相关知识	62
五、拓展训练	68
六、反馈评价	68
任务四 高效签订家装订单	70
一、任务描述	70
二、任务分析	71
三、任务实施	71
四、相关知识	83
五、拓展训练	89
六、反馈评价	90

任务五 分析居民小区楼盘信息	91
一、任务描述.....	91
二、任务分析.....	92
三、任务实施.....	92
四、相关知识.....	96
五、拓展训练.....	108
六、反馈评价.....	109
参考文献	110



任务一 入职家装公司

很多人在从学生到职场人员的角色转换中，会产生很多不适应，需要很长时间才能找到自己的角色定位，有的甚至产生了对职场的恐惧心理。

其实，只要了解入职公司的管理制度、岗位职责等基本情况，熟悉自己要从事的岗位要求和 workflows，掌握在职场中需要具备的基本素质，在工作之前做好充分的准备，提高专业技能的同时，注重职业素养的培养，增强适应环境的能力，调整好自己的心态，就能缩短适应期，消除恐惧心理，很快融入到职场中。

快速融入到入职公司，为自己的职场生涯奠定良好的基础，是每个新参加工作的人员必须上好的第一堂课。你准备好了吗？

本任务以一个实习设计师的视觉带领大家走进家装公司。



能力目标

- ◇ 能够快速了解入职公司的基本情况
- ◇ 能够认同家装公司的企业文化
- ◇ 能够了解设计师的工作职责
- ◇ 能够掌握设计师的工作流程

一、任务描述

王磊是某家装公司大连分公司的一名实习设计师，和他同期入职的还有另外五名实习生。在公司的会议室里，他们接受了新员工为期三天的入职培训。通过人力资源经理的培训，他们对公司的发展、组织结构、企业文化、工作流程，以及作为一名设计师的工作职责和职业素养等内容有了一定的了解，对设计师的职业有了强烈的渴望。



二、任务分析

理清思路，由浅入深，化难为易。大事是由小事累积的，别人能做到的，我们一定也会做到。

（一）掌握家装公司的发展状况和组织结构设置

人力资源经理要求实习生们第二天就能够通过 PPT 熟练讲解公司的基本资料，第三天可不借助任何辅助资料，准确流畅地向客户介绍公司的基本情况。

（二）认同家装公司的企业文化、经营理念

通过对装修公司的企业精神、经营理念、经营策略、工作作风等方面的了解，认同公司的企业文化，与企业价值观达成一致，融入到公司的企业文化和工作氛围中。

（三）掌握设计师的工作流程

通过学习参观，实习生能够借助宣传手册、PPT 等辅助资料，向客户熟练介绍家装设计流程。一周后，能够不借助参考资料，向客户熟练讲解家装设计流程。

（四）明确设计师的工作职责及应具备的职业素养

掌握设计师的工作目的、工作要点、工作要求、工作职责、评价标准、工作难点、工作禁忌、职业发展方向等多方面工作要求，明确职业生涯的努力方向。

三、任务实施

只有全心融入到企业中，身临其境，你才能真正成为其中的一员。



(一) 了解家装公司的发展

1. 识别企业 logo

了解、识别企业 logo，明确企业 logo 的深刻内涵。

2. 登录企业网站

借助企业网站的内容，进一步了解入职公司的基本情况。

3. 了解家装公司的发展历程

通过公司的新员工培训，参考公司宣传资料，浏览公司网站，了解了公司从成立、起步到成熟的过程，以及公司的规模、业绩和未来发展战略目标等多方面的信息。作为一个新人，王磊感到能加入到这样优秀的企业，成为其中一员很自豪，也坚定了自己的工作选择，决心要在这里干出一番事业来。

(二) 家装公司的组织结构

某家装公司分公司的组织结构设置，如图 1.1 所示。

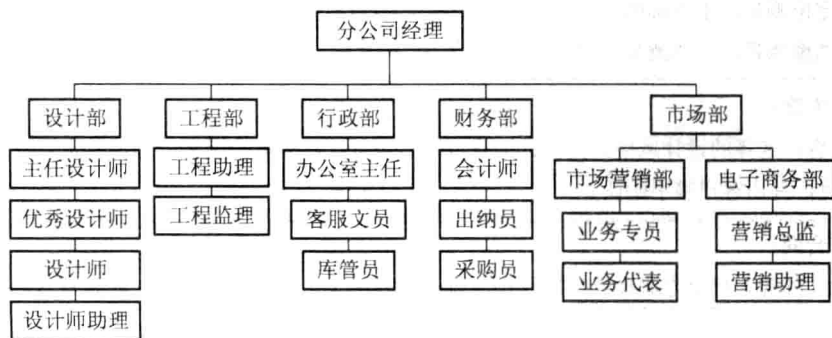


图 1.1 分公司的组织结构图

从组织结构图中可以看出，设计部是装饰装修公司的核心部门，主要负责制订装修方案，计算装修预算，来作为工程施工的依据，他们的工作质量直接影响着客户的满意度。

(三) 家装公司的企业文化

王磊学习和了解了公司企业文化的各个方面，包括“员工与企业双赢、企业与客户双赢”的企业精神，“从家装到公装的专业化、多元化”的领域观念，“知本运营、资本运营、信息运营及创新+速度战略”的非线性发展观念，以及“宽厚、专业、创新、高效”的工作



作风和从工艺到服务的完美流程。

从这些企业文化内涵中,王磊深刻认识到只有严格管理、规范流程,并具有发展、创新的思维,才能满足客户的要求,使企业具有核心竞争力。在良好的企业文化氛围的熏陶中,员工也会更快地成长。

(四) 家装公司的业务流程

王磊在初步了解了有关公司的组织结构和企业文化后,对公司有了基本的认识,下一步打算深入了解和熟悉有关设计师的业务流程,明确自己今后的工作领域和任务。

家装公司的业务流程如图 1.2 所示。

① 家装咨询:

客户向设计师咨询家装设计风格、费用、周期等。

② 现场量房:

由设计师到客户拟装修的居室作现场勘测,并通过综合考察,更加科学、合理地进行家装设计。

测量内容包括:

(1) 定量测量:测量室内的长、宽,计算出每个用途不同的房间面积。

(2) 定位测量:主要标明门、窗、暖气罩的位置(窗户要标明数量)。

(3) 高度测量:主要测量各房间的高度。

③ 设计方案:

根据客户选择的设计风格,由设计师进行家装设计,再经客户反馈,最终确定设计方案、图纸及相关预算,并由客户签字确认。

④ 签订合同:

在设计师与客户双方对设计方案及预算确认的前提下,签订装修合同,明确双方的权利与义务。

⑤ 前期付款:

客户按照合同约定交付工程首期款项。

⑥ 完整家居:

根据客户选定的装饰装修材料,由公司代为购买,包括主材、家居、配饰等。客户也可以选择由家装公司自行生产的家居产品。

⑦ 材料验收:

由客户、质检对施工的材料进行现场验收,签字确认。

⑧ 现场包装:



家装公司对施工现场内的门窗、水表、电表等物品做相应的保护包装。

⑨ 进场施工：

经过前期洽谈和准备后，工程班组即可进入工地开始施工。

⑩ 中期验收：

对隐藏工程及各单项工程，如木工、水电等的验收。

⑪ 交中期款：

客户交纳合同约定中期款项及工程变更款项。

⑫ 竣工验收：

客户与家装公司共同按照装修工程合同及工程变更签证单上所列的装修项目，进行逐项清点。
未彻底完工的项目则不予验收。

⑬ 工程结算：

客户按照工程及服务实际发生，交纳全部剩余款项。

⑭ 家装保修：

按合同约定，由公司负责定期的家装工程的维修工作。

图 1.2 家装公司的业务流程

虽然公司制定的这些流程条理清晰，一目了然，但是人力资源经理仍强调每一个环节都不能掉以轻心，一个小小的失误和马虎就可以带来意想不到的后果，可能会造成客户和公司的损失。作为设计师，不仅在业务上要出类拔萃，还要做一个细心、耐心、精心的人，要从各个方面考虑客户的要求，从而使客户满意。

(五) 设计师的工作职责、职业素养

设计师岗位说明书如下：

《设计师岗位说明书》

部门：设计部

职位名称：设计师

直接上级职务：设计小组长

工作内容：

一、工作目的

(1) 按照客户需求设计装修方案，代表公司促成装修合同的签订。



(2) 在施工阶段与客户沟通, 促进装修工程顺利进行。

二、工作要点

(1) 贯彻执行设计师的各项制度及工作流程。

(2) 及时掌握装修新工艺、新材料及新的设计理念。

三、工作要求

(1) 认同、理解公司文化并运用于实际工作中。

(2) 仪表端正, 服务热情周到, 设计严谨细致, 图纸准确全面(设计图纸中包括效果图、平面布置图、吊顶布置图、开关电路图、插座插板电路图、电话及闭路电视网络线路图、装修施工图; 装修施工图应有详细接点图, 应标注基、面层材质, 混油工艺设计图纸中应标注油漆颜色; 应附有设计说明, 预算书中备注栏要准确全面)。

(3) 设计工作能按工作计划进行, 条理清楚, 快速完成设计任务, 讲究工作效率。

(4) 爱护公司财物, 按时上班, 工作时间不做与工作无关的事。(上班时间不准吃东西, 不准看报纸、玩游戏, 不准打瞌睡, 不准在公司规定范围内抽烟。)

(5) 与同事及上级多沟通, 不准利用公司名义私自接单(一旦确认, 将被开除, 且一切后果自负), 不准向外泄露公司机密资料(包括公司的各种文件、各分公司内部函件、报价单等)。

(6) 在施工过程中, 由设计引起的问题(如设计师与客户口头承诺, 施工过程中与客户交流不够, 在签合同时对客户介绍不明确, 设计方案错误, 图纸不全、不准确, 图纸标注不清等引起的问题)要勇于承担责任。

(7) 礼貌待人, 用公司的标准语言“您好, ××公司”接听电话。(在接听客户电话时必须做电话记录, 有重要情况需向组长报告。)

四、工作责任

(1) 执行设计部各项制度, 负责接待客户, 与客户谈判, 提供咨询。

(2) 负责效果图、施工图的制作及按公司报价单要求编制预算书。

(3) 负责向客户说明设计思想, 设计意图及设计图纸的说明解释工作, 并得到客户明确态度——对设计意图、图纸及预算完全了解明白。

(4) 负责一次交底和现场交底的说明, 使施工人员完全明白设计意图, 准确看懂施工图纸。(一次交底的图纸, 预算必须全面、完整、准确, 必须有现场交底过程。)

(5) 在施工过程中, 全程跟踪施工情况, 执行《客户交流记录表》的全部内容。

(6) 负责施工过程中的增项设计预算工作。(此项要求与工作要求中第(2)条相同。)

(7) 施工过程中如果出现问题, 协助施工人员对客户作好解释工作, 如果需要修改设计, 要及时进行修改并向客户解释说明。(此项要求与工作要求中第(2)条相同。)

(8) 施工过程中如因设计师引起的投诉, 视情节轻重由设计师赔付公司诉讼工本费



的 20%~25%。

五、工作流程

设计师工作流程详细说明：

1. 店面接待来访客户

- (1) 主动迎接、致意。
- (2) 寻问装修意向；登记客户信息(《客户登记表》)；介绍公司优势；展示宣传图片。
- (3) 如客户装修意向明确，即根据客户要求，到现场量房，给出装修概算(2 日内)，或根据沟通情况给出(最多)一张效果图。

(4) 客户确认装修概算后，如进一步要求继续设计，应向客户收取设计定金，填写《收款收据》并向客户做出明确解释。

(5) 客户交纳设计定金后，与客户约好看方案时间，全面展开设计。

2. 现场量房

- (1) 详细填写《量房登记表》。
- (2) 按约定时间提前到达量房现场。如果是业务员发展的客户，应先与业务员接洽，交接客户登记信息(任务交接单)，了解客户的基本情况，共同量房。
- (3) 现场了解、记录客户要求，交流设计构思，全面测量房间实际尺寸。
- (4) 约定看方案时间(2 日内)。

3. 完成设计方案

- (1) 向设计部主管登记设计任务。
- (2) 填写《客户分析表》，根据客户分析，进行方案设计和预算报价。
- (3) 根据客户要求，在限定时间内完成相应的设计效果图，工程预算，工程施工图。
- (4) 设计方案与客户见面前先送交设计部主管审核。
- (5) 主动与客户联系，约定时间，请客户来公司设计部洽谈设计方案。
- (6) 送走客户后，4 小时内向设计部主管汇报洽谈结果。

4. 签订装修合同

- (1) 设计方案送交设计部主管审核合格后，与客户约定签合同时间。
- (2) 合同签订地点为公司设计部。
- (3) 合同签订时务必与客户明确开工日期(一般控制在三日后，七日内)；告知客户开工前应做的准备工作；督促客户于材料进场前必须交纳工程首期款。
- (4) 签订合同同时，应让客户在效果图、施工图、预算报价、合同附加条款上签字。并将合同文本交财务部存档，将效果图、施工图、预算报价按实际需要数量，填写《**工程开工通知单》，一并交到工程部。
- (5) 准备现场展板。



5. 主持施工的现场交底、放线(施工监理组织)

与施工监理(或工长)约定时间到施工现场交底、放线。设计师应跟工长明确如下事项:

- (1) 讲明设计意图和重点部位的设计要求。
- (2) 讲明色彩、风格和装饰效果要求。
- (3) 讲明对材料的具体使用要求, 包括对甲方提供的材料。
- (4) 交底完成后在《现场交底纪录》签字确认。

6. 跟踪施工过程

(1) 对施工人员反映的影响到施工的设计问题 4 小时内做出反应, 24 小时到达现场协助解决, 填写《施工跟踪单》。跟踪单 24 小时内上交设计部主管。

(2) 主持施工中的设计变更, 与甲方确认变更后的图纸、报价、工期(变更部分须有甲方签字为有效)。

(3) 协调客户关系, 协助施工监理向客户催缴工程中期款和尾款。

六、评价标准

- (1) 每月累积订单量。
- (2) 图纸的完整性, 设计理念的先进性, 制作手段的先进性, 预算的准确性。
- (3) 公司及其设计部各项制度的执行情况。

七、工作难点

- (1) 如何做好与客户的交流工作。
- (2) 如何准确表达设计意图。
- (3) 如何准确理解公司报价单的内容

八、工作禁忌

- (1) 工作粗心, 不理解报价原则, 丢项、漏项、少算施工量。
- (2) 对工艺不了解, 造成设计方案在实际施工中无法实施。
- (3) 与客户口头承诺造成公司损失。

九、职业发展方向

设计主管、设计部经理、首席设计师、技术尖子。

在家装过程中, 消费者将自己的想法告诉设计师, 设计师利用自己的专业知识, 将消费者的梦想变成现实。户主的一切要求, 都要通过设计来实现。而预算的制订、家装材料的购买、工程队的进场施工, 以及后续的家具和装饰品购置, 也都要依照设计师的设计来实施。由此可见设计师工作的重要程度。

很显然, 按照工作流程认真执行, 只是做好工作的基础。要想成为出色的设计师, 还需要掌握多方面的能力, 也要对我国目前室内设计的状况有所了解。