

居住建筑装饰设计

Juzhu Jianzhu Zhuangshi Sheji

黄金凤 杨洁 主编

东南大学出版社

居住建筑装饰设计

主 编 黄金凤 杨 洁



东南大学出版社

·南京·

内 容 提 要

本书根据《居住建筑装饰设计教学大纲》编写,内容设置以居住建筑装饰设计师的岗位需求以及工作过程为主线,系统性强,概念新;在选材上以大量新颖的居住建筑装饰设计实际案例为主;注重理论与实践相结合,教材和教学相结合,适合本专科层次的教学要求。

本书共分为七章,介绍了目前居住建筑装饰设计的行业要求以及相关的岗位能力要求、沟通技巧、量房技巧、整体设计技巧、深入设计技巧、开关插座设计技巧等内容,并编写居住建筑装饰施工过程案例分析,着重表达了居住建筑装饰设计师岗位能力要点,配以清晰的、新颖的图片介绍,可读性强。

本书可作为专科、应用型本科学校的室内设计、建筑装饰工程技术等相关专业的教材,同时也可供从事本专业的工程技术人员以及自学者使用。

图书在版编目(CIP)数据

居住建筑装饰设计/黄金凤,杨洁主编. —南京:
东南大学出版社,2011.6

ISBN 978-7-5641-2623-0

I. ①居… II. ①黄…②杨… III. ①居住建筑—建筑
装饰—建筑设计—高等学校:技术学校—教材 IV. ①TU238

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 019761 号

居住建筑装饰设计

出版发行	东南大学出版社
出 版 人	江建中
责任编辑	马 伟
电 话	(025)83791797
社 址	南京市四牌楼 2 号
邮 编	210096
电 话	025-83793191(发行) 025-57711295(传真)
经 销	全国各地新华书店
印 刷	南京玉河印刷厂
开 本	787 mm×1092 mm 1/16
印 张	12.75
彩 插	16 页
字 数	343 千字
版 次	2011 年 6 月第 1 版
印 次	2011 年 6 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5641-2623-0
印 数	1~3000 册
定 价	32.00 元

* 本社图书若有印装质量问题,请直接与读者服务部联系。电话(传真):025-83792328。

前言

高等职业教育的主要任务是培养具有综合职业能力的高技能人才。培养“职业能力”是我国职教界的共识,以工作过程为导向,以联系实际为改革重点。居住建筑装饰设计是建筑装饰工程技术专业的一门重要的专业课程,为此,我们根据高职高专人才培养目标和社会岗位群的需求,依据社会岗位需求目标,以居住建筑装饰设计师的工作过程为主线编写了《居住建筑装饰设计》一书。

本教材共分七章:第1章概述,主要讲述了居住建筑装饰设计行业的现状以及居住建筑装饰设计的相关概念;第2章沟通技巧,主要讲述了设计师在不同的阶段与客户沟通的技巧;第3章量房技巧,主要讲述了量房的方法、内容、步骤;第4章整体设计技巧,主要讲述了设计前的资料收集、设计要素分析以及居住建筑装饰空间整体设计的方法与内容;第5章深入设计技巧,主要讲述了居住建筑装饰空间中每个空间的深入设计技巧,依次为玄关、客厅、餐厅、卧室、厨房、卫生间等;第6章开关插座的设计技巧,主要讲述了居住建筑空间中的强弱电的相关术语、相关的开关插座的图例符号以及各空间中强弱电的开关插座的设置;第7章居住建筑装饰设计施工过程案例分析,主要讲述了居住建筑装饰设计施工全过程的各要点,包括工程案例概况和图纸分析,以及工程开工、隐蔽工程、瓦工工程、木工工程、墙面漆工程、水电五金安装工程等。

另外,本书在编写的过程中采用了大量的彩色图例,形象生动,具有新颖性、生动性、典型性。全书内容信息量大,学习指导性强,每章开篇有内容提要 and 教学目标,每章结束配有知识拓展和实训提纲,为老师教学和学生自学提供了方便。最后在附录里提供了《住宅装饰装修工程施工规范》和《家庭居室装饰装修工程施工合同》。

《居住建筑装饰设计》一书,凝聚了编者从事高职建筑装饰工程技术专业教学十余年的经验积累与教学体会。本书在编写的过程中,得到有关领导和许多教师的真诚鼓励和大力支持,例如,王睿老师(徐州建筑职业技术学院)为第4章的内容提供了部分资料,另外,还参阅了不少相关文献和案例资料。在此我们向相关的领导和教师以及研究资料被参阅的有关作者表示诚挚的谢意。

本书在编写的过程中选用了部分手绘和图片作品,由于时间仓促无法和作者取得联系,特致歉意,并希望这些作者及时与编者联系,以便领取稿酬。

本书由黄金凤、杨洁主编。在本书编写过程,得到有关领导和同事的帮助,例如,王睿老师、杨宁宁老师提供了部分资料,室设班朱璐、王浩浩、张晨、鲁安琪、冯培欣、尚肖肖、付迅等同学的配合与帮助,在此表示诚挚的谢意。

囿于编者学识,加之时间仓促,书中的错误与缺陷在所难免,恳请同行和读者批评指正。

编者
2010年9月

目 录

1 概 述	1
1.1 目前居住建筑装饰行业分析	1
1.1.1 行业背景	1
1.1.2 专业人才的需求	1
1.1.3 存在的问题	1
1.1.4 居住建筑装饰设计师的日常工作	2
1.1.5 设计师需具备的能力	2
1.1.6 高职建筑装饰行业培养目标分析	2
1.2 居住建筑装饰设计的基本概念	3
1.2.1 居住建筑装饰设计的含义	3
1.2.2 建筑装饰设计的程序与方法	3
1.2.3 居住建筑装饰设计的基本原则	6
2 沟通技巧	8
2.1 不同阶段设计师与客户沟通的技巧	8
2.1.1 首次与客户沟通的技巧	8
2.1.2 现场与客户沟通的技巧	10
2.1.3 设计方案阶段与客户沟通的技巧	11
2.2 特殊情况下与客户沟通的技巧	13
3 量房技巧	15
3.1 概述	15
3.1.1 量房的概念、意义以及标准	15
3.1.2 量房工具及步骤	15
3.2 量房的内容	16
3.2.1 量房的方法以及相关内容	16
3.2.2 注意事项	17
4 整体设计技巧	19
4.1 资料收集	19
4.2 设计要素分析	22
4.2.1 室内风格定位	22
4.2.2 色彩定位	24
4.2.3 材料的定位和选用	33
4.2.4 灯饰的定位与选择	36
4.2.5 绿化的定位与选择	41
4.3 整体设计	52

5 深入设计技巧	57
5.1 玄关	57
5.2 客厅	63
5.3 餐厅	70
5.4 卧室	77
5.4.1 一般卧室设计技巧	77
5.4.2 老人卧室设计技巧	84
5.4.3 儿童卧室设计技巧	88
5.5 厨房	96
5.6 卫生间	104
6 开关插座的设计技巧	110
6.1 开关、插座的常识	110
6.1.1 开关、插座的常用术语	110
6.1.2 各种开关、插座的常用图例	111
6.2 开关、插座设置技巧	114
6.2.1 各空间开关、插座的设置	114
6.2.2 开关、插座设置图纸表达	116
7 居住建筑装饰设计施工过程案例分析	119
7.1 案例总述	119
7.1.1 工程概况	119
7.1.2 设计依据	119
7.1.3 设计施工图纸	120
7.2 施工过程	124
7.2.1 居住建筑装饰设计、施工过程总述	124
7.2.2 开工	125
7.2.3 隐蔽工程	127
7.2.4 瓦工工程	130
7.2.5 木工工程	139
7.2.6 墙面漆工程	162
7.2.7 水电五金安装	168
附录	171
附录 1 住宅装饰装修工程施工规范	171
附录 2 家庭居室装饰装修工程施工合同	192
参考文献	197

1 概 述

【内容提要】

本章主要阐述居住建筑装饰设计目前的行业现状以及高职院校对居住建筑装饰设计专业学生的培养目标,另外还介绍了居住建筑装饰设计的相关概念、设计程序与方法以及居住建筑装饰设计的原则,使初学者对居住建筑装饰设计有个大概的了解与掌握。

【教学目标】

- 了解目前居住建筑装饰设计行业的现状及相关的概念和设计原则。
- 掌握居住建筑装饰设计的程序与方法,并将理论运用于实践。

居住建筑装饰设计是当前十分热门的一个行业,以经济建设为中心的大环境,为居住建筑装饰设计的发展提供了前所未有的空间。作为初学者,了解本行业的大环境,熟悉相关的概念、设计程序与方法、设计原则等知识是必不可少的。

1.1 目前居住建筑装饰行业分析

1.1.1 行业背景

伴随着我国经济的快速增长,城镇化进程不断加快,城乡居民消费结构逐步升级,我国建筑装饰行业呈现出持续、迅猛增长的势头,成为增长性最好的新兴行业之一,而且成为我国国民经济的支柱产业之一。资料显示,2007年建筑装饰行业工程总产值达1.41万亿元,增长率为22%;一、二、三级资质企业共有4.5万家,从业人员近1400万。“十一五”期间,全行业实现产值2.1万亿元,年均增长15%以上,其中江苏省实现产值1866亿元,年均增长18%以上。这些资料显示,中国目前居住建筑装饰行业将是未来10年蓬勃发展的朝阳产业之一,而且各种层次的装饰公司的不断涌现,对专业设计人员的需求也很大。

1.1.2 专业人才的需求

在建设系统人才队伍结构中建筑装饰高技能人才严重不足,仅占从业人员比例的0.3%,建筑装饰技术、管理人员所占比例不足6%,在建设系统各行业中比例最低。以江苏省为例,“十一五”期间江苏省建设系统人才队伍建设的主要目标:由劳动密集型向知识、技术、技能密集型跨越,高技能人才年均递增10%;到2010年末,各类专业技术管理人员已达到50万人,增长30%,培养了3万名职业资格注册师,培训了100万名熟悉专业知识、掌握专业技能的一线操作技能人才。

1.1.3 存在的问题

从高职建筑装饰设计行业背景和专业人才的需求能够看出,这方面的人才需求很大,因此该专业的发展前景是广阔的,但繁荣的背后也存在着问题。该行业有以下几个特点:一是

市场火爆,同时竞争越来越激烈,企业人才缺乏,对设计师的需求也较大;二是设计师的队伍建立时间短,各种人员混杂;三是市场运作机制不健全,存在很多不规范和科学的地方;四是整个行业的科技含量低,技术手段和管理方法落后;五是以私营和小企业为多,尽管其在市场运作方面有很大的灵活性和生命力,但在经营管理和人才的使用上难免出现“短视”和“投机”的做法。

1.1.4 居住建筑装饰设计师的日常工作

设计师的日常工作随着社会的发展也在发生着改变,传统的设计师日常工作一般就是设计方案、施工图绘制等,而现在的设计师的日常工作面越来越宽,参与从设计咨询、设计方案、施工图绘制、预算报价、购买材料、施工管理、工程验收到后期服务等一条龙服务。设计师的工作在一定程度上很繁杂,也很辛苦,一般是白天与客户沟通接单、跑工地现场量房,晚上做设计方案等。

1.1.5 设计师需具备的能力

装饰公司多为私营企业,居住建筑装饰公司的主管大多是设计师出身或身兼设计师,大部分时间都在家装现场的第一线。居住建筑装饰工程不比公共建筑装饰工程,它的经营管理完全是市场经济行为,它的家装业务是通过纯粹的市场竞争获得的,想利用拉关系、给“回扣”的形式来完成是不可能的,所以说在居住建筑装饰行业里,企业更注重设计师的设计和接单能力。

居住建筑装饰设计具有综合性强、周期短、收费低的特点,这就要求设计师要有很全面的知识结构,不仅要设计方案做得好,懂材料会预算、懂施工会管理,还要懂水电知识、能绘制水电布置图等。

1.1.6 高职建筑装饰行业培养目标分析

按照高职教育“以职业需求和就业为导向”的要求,高职教育的装饰专业建设在了解建筑装饰行业的同时,还必须对建筑装饰的职业进行了解和分析,以确定建筑装饰工程技术专业人才培养的目标。

根据联合国教科文组织教育统计局编写的《国际教育标准分类》(简称 ISCED),我国目前积极发展的高等职业技术教育属于 5B 类型。5B 所设置的课程是“那些实用的、技术的、具体职业的课程”。5B 课程的“主要目的是让学生获得从事某个职业或某类专业所需的实际技能和知识——完成这一级学习的学生具备进入劳务市场所需的能力与资格”。对照这一标准,实用技术人才培养是高职院校的重要任务和培养目标,也是该专业满足企业职位条件要求的教学目标。

因此,该专业教学必须以课程改革为核心,以工作过程为导向,以联系实际为改革重点。

经过调查分析,居住建筑装饰设计工作过程大致为:与业主沟通—量房—方案设计—预算—合同签订—施工图绘制—施工等。以此工作过程为导向进行课程改革,对工作过程中的每一部分内容把握的弹性空间、课程与课程的连贯性,使课程与课程之间的相互支撑作用发挥出最佳状态,使学生顺利完成“从学校到工作的过渡”的转变。

1.2 居住建筑装饰设计的基本概念

1.2.1 居住建筑装饰设计的含义

居住建筑装饰设计是根据居住建筑的空间实用性、艺术性和个性特点(不同业主的个性特点)的要求,运用空间组合、比例、色彩、光景、材料等环境艺术表现手法,运用装饰部件、装饰图案等建筑语言和建筑施工技术,对居住建筑内环境进行总体安排和细部处理的方案。

居住建筑空间是家人生活、聚集、交流情感的场所,人们将有二分之一的时间在家中度过,设计师的责任和义务就是要为人们去创造一个温馨的家,创造一个合乎客户行为规范、生活方式、心理要求、风水习惯、文化取向、审美情趣、性格特征的高品质的居住空间,以上要求仅仅依赖于原居住建筑空间是远远不够的,这就要求设计师对原有建筑空间进行再营造,使其符合居住者多层次的综合需求,这样它才具有真正意义上的价值。

1.2.2 建筑装饰设计的程序与方法

1) 设计程序

正确的建筑装饰设计程序,是保证设计质量的关键,也是设计师必须掌握的内容之一。家装的设计程序相对简单,但作为初学者,有必要了解全面的设计程序。设计程序一般分为设计准备、方案设计、施工图设计和设计实施 4 个阶段(如表 1-1 所示)。

表 1-1 建筑装饰设计程序

阶段	工作项目	工 作 内 容
设计准备	调查研究	(1) 定向调查(建设单位意见、设计等级标准、造价、功能、风格等要求) (2) 现场调查(对建筑图、结构图、设备图与现场进行核对,同时对周围环境进行了解)
	收集资料	(1) 建筑工程资料(建筑图、结构图、设备图) (2) 查阅同类设计内容的资料 (3) 调查同类设计内容的建筑室内 (4) 收集有关规范和定额
	方案构思	(1) 整体构思形成草图(包括透视草图) (2) 比较各种草图并从中选定
方案设计	确定设计方案	(1) 征求建设单位意见 (2) 与建筑、结构、设备、电气设计方案进行初步协调 (3) 完善设计方案
	完成设计	(1) 设计说明书 (2) 设计图纸(平面图、立面图、剖面图、彩色效果图)
	提供装饰材料实物样板	(1) 墙纸、地毯、窗帘、纺织面料、面砖、石材、木材等实物样品 (2) 家具、灯具、设备等彩色照片
	编制工程概算	根据方案设计的内容、参照定额,测算工程所需费用
	编制投标文件	(1) 综合说明 (2) 工程总报价及分析 (3) 施工的组织、进度、方法及质量保证措施

续 表

阶段	工作项目	工 作 内 容
施工图设计	完善方案设计	(1) 对方案设计进行修改、补充 (2) 与建筑、结构、设备、电气设计专业充分协调
	完成施工方案	(1) 提供施工说明书 (2) 完成施工图设计(施工样图、节点图、大样图)
	编制工程预算	(1) 编制说明 (2) 工程预算表 (3) 工料分析表
设计实施	与施工单位协调	向施工单位说明设计意图、进行图纸交底
	完善施工图设计	根据施工情况对图纸进行局部修改、补充
	工程验收	会同质检部门和施工单位进行工程验收
	编制工程决算	(1) 编制说明 (2) 工程决算表 (3) 工料分析表

2) 方法

从设计者的思考方法来看,居住建筑装饰设计方法主要有以下几点。

(1)功能定位、时空定位、标准定位

进行居住建筑装饰设计时,首先需要明确是何人使用的空间,明确人口、爱好、文化背景、生活习惯等特性,明确与之功能相适应的空间组织和平面布局,这就是功能定位。如图 1-1 所示为居住建筑装饰设计功能定位。

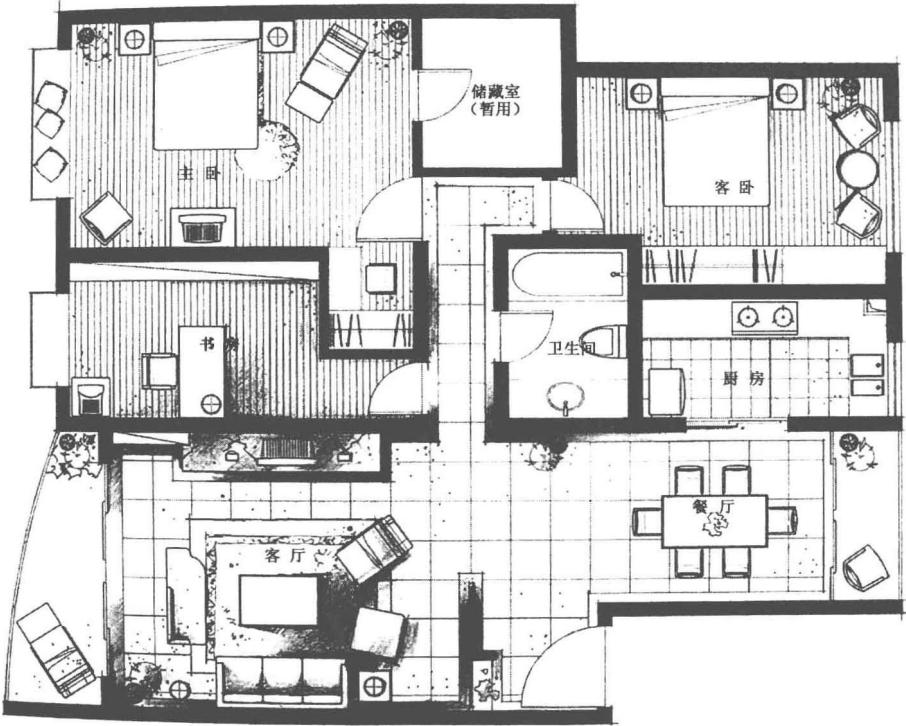


图 1-1 居住建筑装饰设计功能定位

时空定位是指所设计的空间环境应该具有时代气息和时尚要求,考虑所设计的居住环境的位置所在及所在的空间环境和地域文化等。

标准定位是指居住建筑装饰的总投入和单方造价标准,这涉及居住建筑装饰空间的规模,各装饰界面选用的材质品种,采用的设施、设备、家具、灯具、陈设品的档次等。

(2) 大处着眼、细处着手,总体与细部深入推敲

大处着眼是指在设计时思考问题和着手设计的起点就比较高,有一个设计的全局观念。细处着手是指设计时必须根据居住空间的性质,深入调查、收集信息,掌握必要的资料和数据,从最基本的人体尺度、人流动线、活动范围和特点、家具与设备等的尺寸着手。

(3) 从里到外、从外到里,局部与整体协调统一

居住建筑空间环境的“里”和与之相连的其他空间环境,直至建筑室外环境的“外”,它们之间有着相互依存的密切关系,设计时需要从里到外,从外到里多次反复协调,务必使其更趋完善合理。如图 1-2 所示为苏州博物馆新馆设计图。

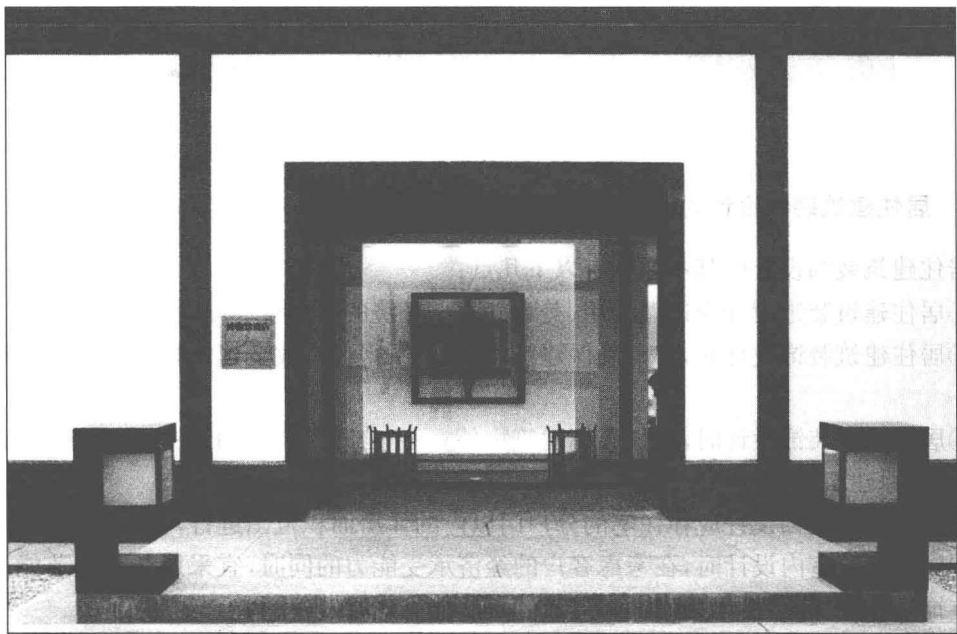


图 1-2 苏州博物馆新馆

(4) 意在笔先或笔意同步,立意与表达并重

“意”是指立意、构思、创意,“笔”是指表达。某项设计,立意与构思是极其关键的因素,缺乏立意与构思往往也就没了“灵魂”。因此,一般而言,应该“意”在“笔”先,只有具备了明确的立意与构思,才能有针对性地进行设计。但是产生一个独特的构思往往并不容易,需要足够的信息和充分的时间,需要设计者进行反复的思考与酝酿。因此在很多情况下,也可以笔意同步,边动笔边构思,在设计过程中使构思逐步明确与完善。如图 1-3 所示。“笔”“意”同步的案例,设计师将第一时间脑海中闪现的灵感发映在纸上,对于细部不断推敲,使之更完善。

对于设计师来说,正确、完整又有表现力地表达出方案的构思和意图,使客户能够通过图纸、说明等,全面地了解设计意图,是非常重要的,所以图纸质量是第一关,图纸的表达是设计师的语言,一个优秀设计师内涵和表达应该是统一的。

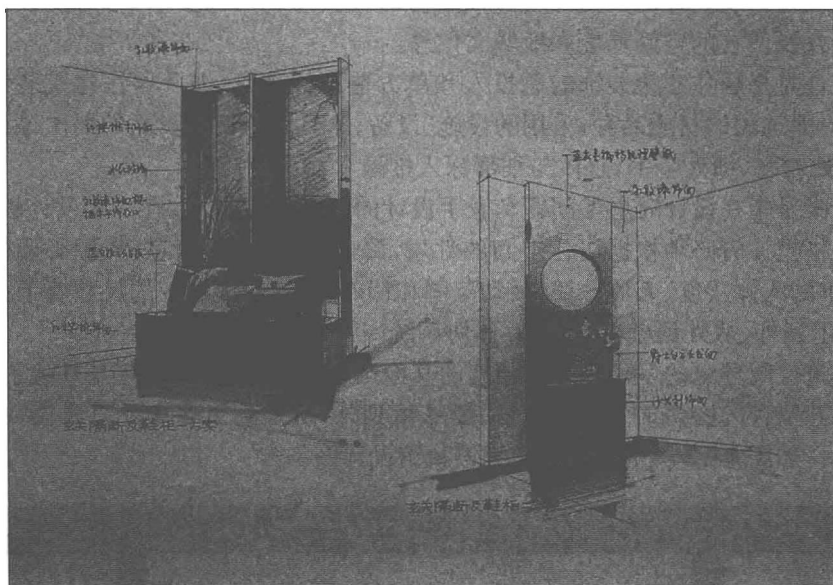


图 1-3 “笔”“意”同步的案例

1.2.3 居住建筑装饰设计的基本原则

居住建筑装饰设计的基本原则有以下几点：

- ①居住建筑装饰设计应遵循实用、美观、安全、经济的基本设计原则。
- ②居住建筑装饰设计时，必须确保建筑物安全，不得任意改变建筑物的承重结构和建筑构造。
- ③居住建筑装饰设计时，不得破坏建筑物外立面，若开安装孔洞，在设备安装后，必须修整，以保持原建筑立面效果。
- ④居住建筑装饰设计应在住宅的分户门以内的住房面积范围进行，不得占用公用部位。
- ⑤居住建筑室内设计时，在考虑客户的经济承受能力的同时，宜采用新型的节能型和环保型装饰材料及用具，不得采用危害人体健康的伪劣建材。
- ⑥居住建筑装饰设计应贯彻国家颁布、实施的建筑、电气等设计规范的相关规定。
- ⑦居住建筑装饰设计必须贯彻现行的国家和地方有关防火、环保、建筑、电气、给排水等标准的有关规定。

【知识拓展】

设计师最头疼的事情

每年都会有大量的设计师进入居住建筑装饰这个既充满诱惑又充满挑战的行业，年轻设计师是最辛苦最勤奋的，而最让他们头疼的不是工作的辛苦而是另外一个原因。每次接待客户时，尽管自己已经拿出了很多的方案，画了很多的图，但客户最后是否会签合同，一点把握也没有，他们所做的一切，最终的结果也许只是客户众多备选方案中又增加了一个数字而已。

因此对年轻设计师来说，“接单”是难度最大的事，也是最“头疼”的事。所以作为初学

者,专业素质和非专业素质的积累都是至关重要的。

【实训提纲】

1) 目的要求

通过实训练习,一是可以使学生掌握居住建筑装饰设计的一般程序以及设计方法;二是可以培养学生实践动手能力;三是通过动脑、动手这么一个过程,可以使学生真正将理论运用于实践,同时作品赏析的过程可以使学生在不知不觉中得到相关专业知识、文化内涵积累与熏陶,而且通过对成功案例的口头表述,可以锻炼学生的语言表达能力和心理素质。

2) 实训项目的支撑条件

此项目主要利用图书馆资料、网上资源等,这些都是很容易具备的条件。

3) 材料用具

纸、笔、图书馆资料、网络资源。

4) 实训任务书

(1) 实训题目

就某一空间或某一造型“立意”进行徒手表现的练习与应用,另外对目前本专业成功案例进行欣赏并分析其优缺点。

(2) 作业要求

①对某一空间或某一造型进行“立意”,内容和寓意不限。

②通过“立意”进行徒手表达所“立意”的内容,可使用各种装饰元素、装饰符号,要求使用正确的徒手绘图方法。

③搜集相关居住建筑装饰设计的成功案例,进行赏析,分析该案例的优缺点。

(3) 作业内容

①上交一份“立意”表达图,并附立意说明书一份。

②利用两个学时的时间,让学生使用 PPT 软件对自己所赏析的案例进行口头分析表述。

(4) 考核方法

根据出勤情况、上交的作业质量、汇报情况等给学生作出优、良、合格、不合格的评价。

2 沟通技巧

【内容提要】

本章主要阐述作为设计师在不同的阶段与客户交流沟通过程中的方法与技巧,通过学习与有意识的实践锻炼,学生将对本项目的内容有全新的认识与全面地了解,并学会注重平时与人沟通能力的经验积累,掌握室内设计师在不同的阶段与人沟通的要点与技巧并运用于实践。

【教学目标】

- 了解并关注目前企业对于设计师沟通能力的重视。
- 熟练掌握不同阶段设计师与客户的沟通内容、步骤及方法,在出现特殊情况时知道如何去灵活处理。

在信息社会,沟通的方式从传统的点对点的沟通到现在的全方位、立体型的沟通模式的建立,为我们获得资讯信息提供了丰富的途径。设计师在沟通中因为职业角度定位等各方面因素,存在沟通的缺陷。与客户的沟通能力如今已被越来越多的装饰公司所关注,这样可以大大减少装修中矛盾的出现率。这同时也要求设计师不仅要会设计也要会与人沟通,这也在很大程度上影响着装饰公司的签单量,因此作为设计师,如何与客户建立有效的沟通,是一个长久以来一直困扰设计师的问题。所以说,设计师加强沟通技巧的主题学习和交流是非常有必要的,下面就从几个方面来谈谈与客户沟通的技巧。

2.1 不同阶段设计师与客户沟通的技巧

从某种程度上讲,居住建筑装饰设计是一门与人打交道的学问。做一单设计,设计师的实际专业投入充其量只有 50%,而另一半则需要设计师极具耐心地与客户的交流和沟通来完成。

2.1.1 首次与客户沟通的技巧

1) 与客户沟通的前提条件

(1) 了解自己公司的状况

每一个客户在步入公司时都想了解公司的情况和实力,只有能够很熟练地回答客户提出的各种问题,才能初步取得客户的信任,否则容易被认为不够专业。一般应从以下几方面了解公司的状况:①公司规模的大小、施工的资质等级、收费的标准;②施工的工艺流程、施工的材料、设备、工艺水平;③公司的经营理念、经营特点、优势和劣势、获得的奖励和荣誉;④公司在媒体上所做的各种广告宣传情况,相关促销优惠政策以及配套服务情况;⑤同类竞争对手的设计与施工服务情况。

(2) 工具准备

作为一名设计师,必须保证能随时把信息和资料准确地传递给你的客户,因此需要有相应的工具支撑:①电脑,手提电脑更好,携带方便,可以随时随地地与客户现场交流;②移动电话,档次适中;③传真机,公司一般都配备,有时家里也可配备一台;④名片,设计和印刷要

独特和精致,能给人留下很深的印象;⑤精美的资料夹,主要用来收集一些成功的案例图片以及和客户的合影之类的,另外还可以收集一些经典的样板房图片、最新材料和设备以及现场施工细节的照片等,内容要翔实,能够吸引客户的注意并能产生好感;⑥备有各种流畅的笔(钢笔、彩铅、马克笔等),为随时徒手绘图做好准备。

(3) 营造融洽气氛

作为设计师,第一次面对客户时首先要创造融洽气氛,因为整体氛围对于人与人沟通能起到很大的推动作用。首先要有舒适的环境,例如与客户交流时一定要把客户安排在特定的洽谈区域;环境要整洁、有品位,同时不要忘记递上茶水,热情的招待比单纯的言语更能取得事半功倍的效果。整个过程要尽量避免让客户产生压抑的感觉,也就是说,在与客户沟通的过程中,说话的态度要比说话的内容更重要。

(4) 设计师的亲和力

作为设计师,首次与客户交流时,不是直接去推销你的设计理念,而是要把你自己的推销出去,当然这种推销不是夸夸其谈地吹嘘自己,也不是过分地热情招待客户。首先,作为设计师着装要得体、大方而又不失品位(特别提醒女士要淡妆,男士宁愿保守也不要前卫,注意不要留太长的指甲和满脸的胡子、穿皱巴巴的衣服和脏兮兮的鞋子等),言行举止要体现出作为一名室内设计师应有的自信(而不是过分自我,目中无人),尽量在第一印象上让客户对自己产生充分的信任,失去这份信任,就意味着将失去这一单的业务。

(5) 照顾对方的理解力

与客户沟通的过程中尽量避免谈一些专业术语,因为隔行如隔山,有时对于专业的人来说是很简单的语言,而对于客户都有可能是很高深、很陌生的东西。与客户沟通时,要从简单基本的东西谈起,再谈到复杂的内容,如果谈了半天客户还是一脸的茫然,事情就会很麻烦。

2) 首次沟通应围绕的内容

在首次与客户沟通的过程中,可以采用不同的方式围绕相关的内容进行,如表 2-1 所示。

表 2-1 设计师与客户首次沟通过程中应该围绕的内容

小区楼号_____ 业主姓名_____ 面积_____ 联系电话_____		
序号	内 容	记 录
1	了解客户是否已拿到了所定新房的钥匙	
2	房屋的自然情况(包括地理位置、使用面积、物业情况、新旧房、是商品房还是福利房等)	
3	客户情况(客户职业、爱好、收入、家庭成员、年龄、特殊嗜好、生活习惯、特殊家私、忌讳事宜、宗教信仰等)	
4	讨论家庭中的成员构成及各成员希望居住于哪个空间	
5	与客户讨论每间居室的功能与布局	
6	整体上喜欢什么风格(如中式、西式、古典的、现代的等)	
7	是否有喜欢或不喜欢的材料、颜色、造型与布局等	
8	准备选购的家具及原有家具的款式、材料、颜色	
9	现有或准备添置设备的规格、型号和颜色	
10	冰箱、洗衣机、电脑、电视、音响、电话等摆放空间是否有特殊要求	
11	预计投入的资金情况	
备注:有无其他特殊要求		
评价:		

3) 沟通形式

(1) 聊家常式

第一次与业主沟通不适合单刀直入地谈设计、谈理念,而应在融洽的气氛下,尽快取得对方的信任。通常以聊家常的形式让客户开口,向你倾诉,无形当中你就变成了能够给他帮助的人,他对你谈得越多,就证明他对你的信任程度越高,这对你以后设计时的帮助也就会越大。每个人都应该明白,与客户的接触(尤其是第一次的交流)就是心灵的交往,要用你的人格魅力征服他,取得他的信任,绝对不能过于现实(仅仅停留在方案上)。

(2) 问卷式

问卷式沟通形式有它的优点,即条理性强、问题明确,但它的缺点也非常明显,一问一答的形式,比较僵硬,这就需要设计师适时地展示一下自己的幽默感。谈话中要注意沟通和调节气氛,一定不能和客户谈到无话可说,这就需要设计师有灵活多变的能力,能够恰当地转移或提出新的话题(当然不是一些完全没边际的话题),而且新的话题要让客户感觉很有必要和你交流。

与客户的首次沟通如果成功,对设计师后面设计的帮助具有举足轻重的作用,因为在融洽的气氛下,设计师在倾听的过程中,可以对客户有更多的了解,例如,客户的生活理念、个人品位、生活规律、子女情况、爱好、投入资金情况、房屋结构情况等,都可以帮助设计师针对客户的喜好做出让客户满意的设计方案。在这里作为设计师还要具备扎实的专业知识和经验以及良好的沟通、交流的技巧。

所以作为设计师第一次与客户沟通时,一般情况下,无论和客户谈什么,房屋也好、家具也好、工作也好,其目的都应该是如何利用第一次短暂的接触尽快地和客户成为朋友,取得客户的信任,这将起到事半功倍的效果。

2.1.2 现场与客户沟通的技巧

现场与客户沟通交流无疑是与客户沟通的最佳机会,现实空间中客户最容易把他想要的结果和最想达到的目的表达出来。

1) 针对建筑结构空间进行沟通

针对建筑结构空间进行沟通是指了解空间的结构如何、墙的性质(承重还是非承重,了解客户对于特殊墙体有无拆毁的想法)、梁的位置及尺寸(针对梁的概念与客户进行沟通了解,客户有无敏感或忌讳的地方并在相应的地方做出标记)(如图2-1所示)。

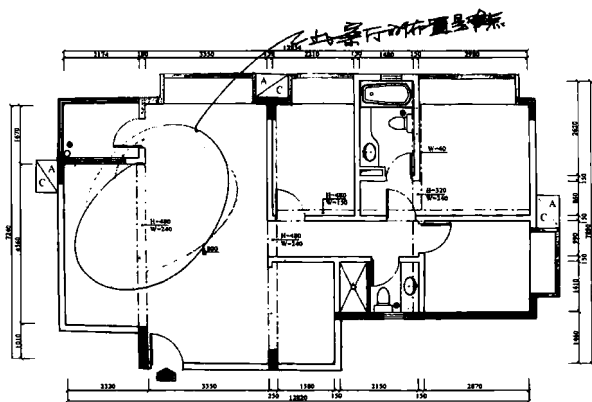


图 2-1 原始结构分析图

2) 针对功能空间进行沟通

一般情况下在居住建筑装饰设计中,每一个功能空间在功能利用上没有太大的变动,但客户会存在很多小的设想,例如厨房原始的上下水口都是预留好的,合理程度暂时不谈,设计师一般在设计时都会考虑离预留上下水口近的地方进行布局,在这里要先与客户沟通,客户是否有特殊的想法、是否想改变上下水口的位置、是否想附加什么功能、是想设计为开敞厨房还是封闭厨房,对厨房和餐厅之间的连贯性有何想法、引水系统有何打算等。在与客户沟通的过程中,上述信息对设计师的帮助是非常大的,作为设计师要细心地将相关信息记录在原始图纸相应位置,如图 2-2 所示,将其作为方案设计时的第一手资料,其他空间依此类推进行沟通。

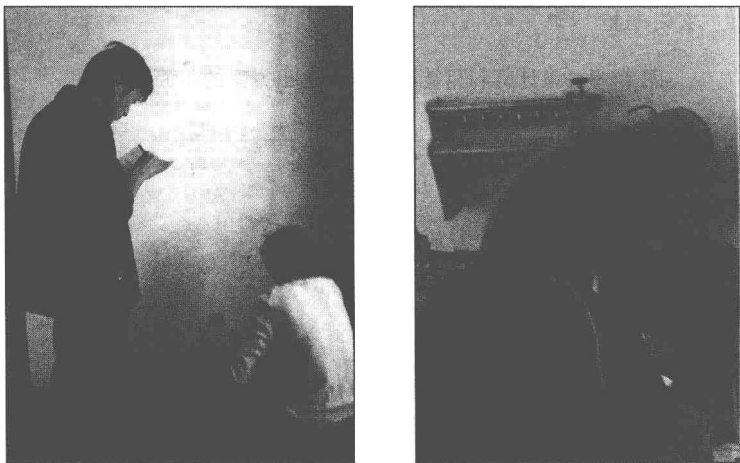


图 2-2 现场沟通过程

2.1.3 设计方案阶段与客户沟通的技巧

与客户谈设计方案,应遵循一定的步骤,因为每个方案无论大小,都是设计师对自己心中设计理论体系的阐述。

1) 理论体系的阐述

所谓的理论基础是建立在前面与客户沟通的过程中设计师所洞察到客户某方面欣赏的角度,尽可能地满足其所能接受的或想要的风格。如果在某一方面想达到共识有一定的难度,那么就要想办法动用自己擅长的任何引导或说服手段来打动客户,使其能接受并喜欢设计师的理论,如功能至上、反对形式等,理论对于某些客户来说,需要时间考虑,因此该工作在见图前就应该进行,例如一个电话或见图前设计过程中的一次约见等,目的是使客户在见图前先提高认识,并有充分的准备来接受设计师的理念。

2) 设计方案的沟通

(1) 沟通前的准备工作

设计师与客户进行方案沟通之前应做好相关的准备工作。获得客户大量信息后,熟练的设计师一般都会有一种大概的想法,根据客户的要求勾勒出平面草图和相关重点空间的透视图,如图 2-3、图 2-4 所示,再根据这些内容与客户进行沟通确定。此时,设计师必须对该居住空间的各方面都有全面的了解与掌握,如有不同的建议可以作进一步修改,这样就