

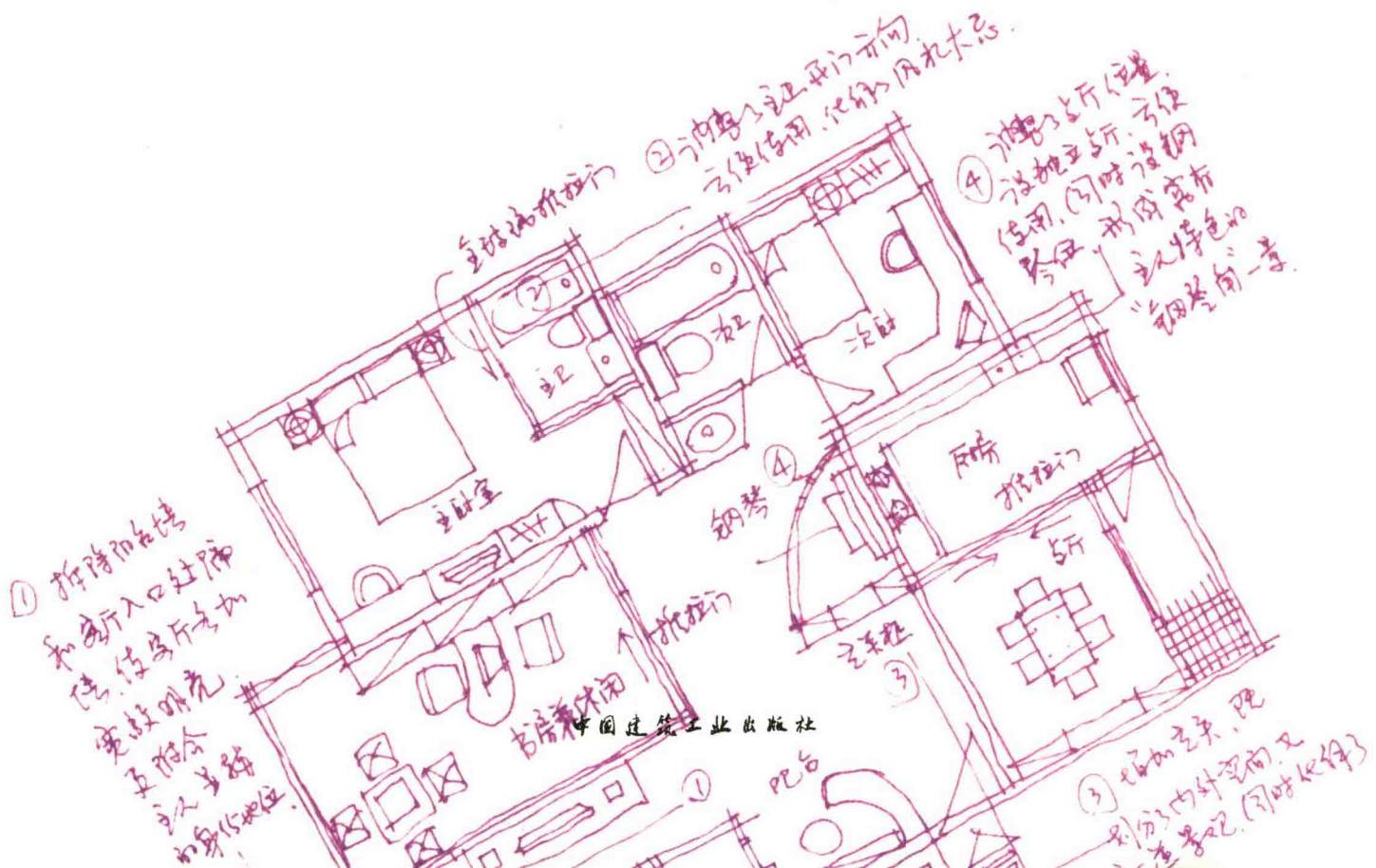
# INTERIOR DESIGN

## 家装快速签单与手绘实例 | 基础篇

Examples of Contracts-signed & Sketching

贾森◎编著

Fundamental



室内设计师快速签单技巧高级培训教程

# 家装 快速签单与手绘实例 基础篇

贾森 编著

中国建筑工业出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

家装快速签单与手绘实例 基础篇 / 贾森编著. —北京:  
中国建筑工业出版社, 2014.8

室内设计师快速签单技巧高级培训教程  
ISBN 978-7-112-17080-7

I. ①家… II. ①贾… III. ①住宅-室内装饰设计-市场营销学-技术培训-教材 ②住宅-室内装饰设计-绘画技法-技术培训-教材 IV. ①F407.95②TU241

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第152260号

责任编辑: 费海玲 张幼平 王雁宾

装帧设计: 肖晋兴

责任校对: 张 颖

室内设计师快速签单技巧高级培训教程

## 家装快速签单与手绘实例 基础篇

贾森 编著

中国建筑工业出版社出版、发行 (北京西郊百万庄)

各地新华书店、建筑书店经销

晋兴抒和文化传播有限公司制版

北京方嘉彩色印刷有限责任公司印刷

开本: 889×1194毫米 1/20 印张: 11<sup>2</sup>/<sub>5</sub> 字数: 227千字

2015年5月第一版 2015年5月第一次印刷

定价: 78.00元

ISBN 978-7-112-17080-7

( 25787 )

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

( 邮政编码 100037 )

# 前言

在家装行业里有一个怪现象：能做好设计的人未必能够签单。似乎“设计”和“签单”是截然分开的两码事。

但我们发现，那些多年从事家装设计的签单高手，他们都是既懂设计，又懂与客户打交道的全面型设计精英！

要想成功，其实很简单，我们只需把这些人成功的经验复制下来，然后按照这些方法去做就可以了。

你不仅要学会设计，更要学会用设计赚钱；不但需要勤快的双手，还需要勤快的头脑——家装设计签单高手是用脑袋来挣钱的。

帮助你训练自己的头脑，在 30 天内，快速成为家装设计签单高手，就是本书唯一的目标。

读者通过本书的学习能够解决两个问题：第一，掌握家装设计师快速签单的实战技巧；第二，掌握家装设计师快速表现的实战技巧。

需要强调说明的是，此书最大的特点，不仅是培训单纯的设计能力，而且更注重培训这些能力在家装设计签单过程中的实战应用。其中很多内容都是众多设计签单高手多年来的经验总结，也是成功秘笈。

无论是从基础开始学习家装设计的读者，还是想突破自我、全面提高的读者，只要循序渐进地按照书中的步骤坚持下去，家装设计签单能力必将大有长进。

贾森

# 编写说明

在家装公司的客户接待流程中，常常把从设计师第一次接触客户到最后签订设计或施工合同这个阶段的工作叫做“签单”。

家装公司的工作是从设计师签单开始的。设计师不能成功、顺利地签单，其他一切工作都无从谈起。

家装设计师最显著的特点就是每天必须亲自面对客户“签单”，每一笔合同都必须通过自己不懈地“征服”客户才能得到。因此，签单是家装设计师最重要的工作，也是最关键的工作。

我们发现，那些成功的家装设计师不仅仅是“方案设计”的高手，同时也是跟客户“打交道”的高手。家装设计师必须“设计”和“签单”两手都“硬”。

有人说，家装设计的签单，方案设计最难，是“学不会的”，要有“天才”才行；看人家做的方案很好，却不知怎么学，无从着手。有人说，家装设计的签单，和客户“打交道”最难，似乎客户的心理永远也摸不透，不知道为什么总是遭到客户的拒绝。

每个设计师都渴望自己成为家装设计签单高手，无论家装公司主管、普通设计师，还是业务员。他们想提高自己的快速签单能力，就是不知从何学起。这本书就是为满足这些人的需要而写的。

有关家装设计的书籍很多，但真正致用的却不多。本书作者讲述了自己长期的家装设计经验和成功签单秘笈，边举例边分析，理论和实践结合。相信按照本书所传授的方法，坚持学习和实践，就能一步步成为家装设计签单高手。

丛书编委会

# 目 录

## 第一章

### 会签单，才是金牌设计师

- 蓬勃发展的朝阳行业..... 1
- 家装设计师遇到的挑战..... 2
- 设计师最重要的工作..... 3
- 设计师最头疼的事情..... 4
- 设计是基础，签单是目的..... 5
- 设计师工作范围越来越广..... 6
- 中国家庭装修行业的特点..... 7
- 会接单，才是金牌设计师..... 8
- 解决家装客户难题的人..... 9

## 第二章

### 怎样成为家装设计接单高手

- “设计”和“接单”都重要..... 11
- 让设计不再“神秘”和“难学”..... 13
- “三步法”打造设计接单高手..... 20
- 先有“法”，后破“法”..... 22

## 第三章

### 成功签单要做好哪些准备

- 准备好交流沟通的工具..... 27
- 锻炼好介绍方案的口才..... 29
- 掌握好设计方案的表达..... 30
- 了解自己公司的状况..... 39
- 了解潜在客户的需求..... 41
- 了解你的家装客户地盘..... 41
- 给客户第一印象的服装..... 42
- 设计接单高手的化妆..... 43
- 接待家装客户前的准备..... 43

## 第四章

### 家装快速签单成功秘笈

- 搞清楚家装客户的真正需求..... 45
- 掌握“快乐家装”的方法..... 50
- 找到家装客户签单的热钮..... 54
- 家装设计师事业成功的秘诀..... 55

## 第五章

### 签单必须掌握的4个技能

- 快速表达家装客户的装修想法..... 63
- 快速进行户型空间格局策划..... 70
- 帮助家装客户确定装修风格..... 92
- 熟练掌握家装材料和施工工艺..... 101

## 第六章

### 怎样寻找家装的签单热钮

- 家装客户是怎样决定签单的?..... 105
- 家装客户为什么迟迟不签单?..... 113
- 用手绘跟客户一起“筑梦”..... 115
- 设计师与工作性快速徒手画..... 118
- 设计师与表现性快速徒手画..... 122
- 徒手画效果对签单很重要..... 126
- 掌握钢笔淡彩技法..... 129

## 第七章

### 签单必须掌握的看图技巧

- 家装设计师接单与识图制图..... 131
- 为什么看不懂设计图纸..... 136

## 第八章

### 签单，从快速表现图开始

- 家装平面布置图的表达..... 147
- 楼、地面装饰图的表达..... 155
- 顶棚装饰图的表达..... 160
- 墙、柱面装饰图的表达..... 165
- 电气平面布置图和系统图..... 176
- 详图和节点详图的表达..... 181

## 第九章

### 掌握好成功签单的九大步骤

- 第一步：调整好自己的心态..... 187
- 第二步：让家装客户充分信任你..... 189
- 第三步：搞清楚客户的真实需求..... 196
- 第四步：做出家装方案的“价值”..... 198
- 第五步：正确应对竞争对手的家装方案..... 204
- 第六步：解除客户拒绝的理由..... 205
- 第七步：适时地签订家庭装修施工合同..... 211
- 第八步：要求家装客户转介绍..... 213
- 第九步：做好家装客户服务..... 214
- 附录..... 215
- 参考文献..... 221

# 第一章

## 会签单，才是金牌设计师

---

只有能够帮助你的家装客户解决他面临的家庭装修难题，你才会超出一般设计师“单纯做设计”的境界，成为一名家装设计签单高手。

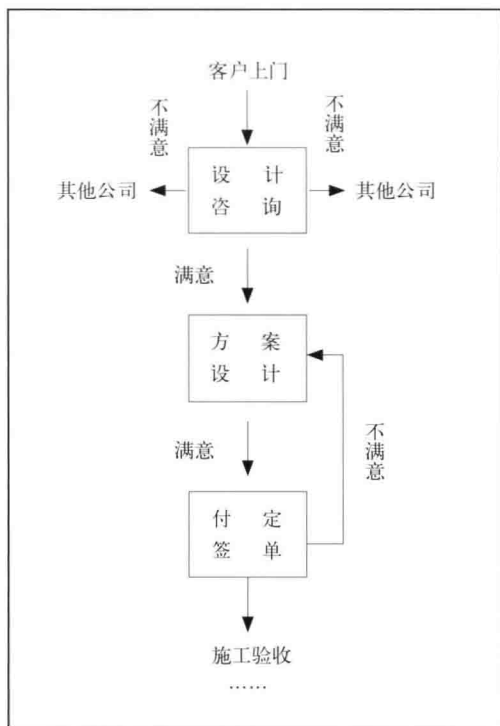
### 蓬勃发展的朝阳行业

我国房地产业的快速发展，带来了建筑装饰行业、特别是家庭装修行业的繁荣。13 亿人口的大市场，正以每年 30% 的速度增长。随之而来，全国家装公司也如雨后天春笋般相继成立，目前仅北京就有正规注册的家装公司数百家，数十家公司已发展成全国性规模的大公司，平均每年产值都超过数亿元。

无疑，伴随着未来10年中国新型城镇化建设，家庭装修行业将是最为蓬勃发展的朝阳行业之一，家装设计师也将是收入丰厚、最诱人的职业之一。

#### 学习要点

1. 什么是设计师最重要的工作？
2. 什么是设计师最头疼的事情？
3. 设计是基础，签单是目的。
4. 设计师的工作范围越来越广了。
5. 中国家庭装修行业的特点。
6. 能签单，才是金牌设计师。
7. 你是一个解决家装客户难题的人。



家庭装修设计客户接待过程

## 家装设计师遇到的挑战

是机遇也是挑战，国内家庭装修市场非常火爆，随之而来，家装市场人才的竞争也日趋激烈。一方面各个家装公司因家装设计专业人才缺乏而求贤若渴，另一方面每年大量高等院校毕业的设计师因不能适应工作而应聘不到岗位；一方面一些连图都看不懂的“游击队”可以源源不断地接到家装客户的装修工程，另一方面那些“科班”出身的年轻设计师们却由于不谙与家装客户打交道而常常没有工程可做……

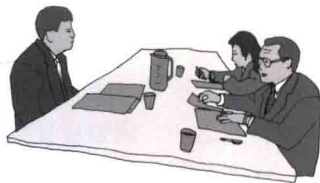
据统计，目前整个家装市场超过一半的份额仍然被游街串巷的“装修游击队”占领着——这真是家装设计师的悲哀啊！

## 家装设计师的悲哀

杭州有一个家装公司，请了一些设计水平比较好的“科班”毕业的家装设计师，但生意却一直不好，老板非常发愁。仔细寻找原因，发现问题出在设计师身上：他们都太年轻，根本不懂与客户沟通。好不容易上门的客户，结果跟设计师刚一开口交谈，往往不到5分钟就冷冷走开，根本无法签单。

无奈之下，老板就请了一些街道退休的居委会老大妈来接单，结果歪打正着，接单效果却很好。那些家装客户不但很快签单，而且还带来了许多新客户。老板的生意也一天天好起来了。

这真是家装设计师的悲哀啊！



## 设计师最重要的工作

在家装公司的客户接待流程中，常常将设计师第一次接触客户并开始为客户作设计方案，到最后签订家装设计或施工合同的这个阶段的工作叫做“接单”。

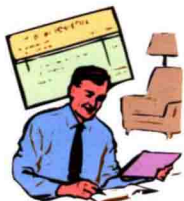
家装设计师最显著的特点就是每天必须亲自面对客户“签单”，每一笔设计合同都必须通过设计师不懈地“征服”客户才能得到。家装设计师若不能顺利地成功签单，其他一切工作则无从谈起。这是家装设计师所有工作中最重要的，也是最为关键的部分。



## 家装设计师的日常工作的日常工作

家装设计师的日常工作很辛苦，除了日常的接单工作外，还要跑工地现场和上门“量房”。白天要与难缠的家装客户“周旋”，晚上大都在熬夜给客户出设计方案和“赶图”。

但是，年轻的设计师们千万不要因此就匆忙退缩，因为，设计师们所有付出的辛苦也会带来丰厚的回报。在家装公司中，除了老板，收入最高的就是设计师了，这也是这个工作如此诱人的地方。



## 设计师最头疼的事情

每年都有大量的年轻人进入家庭装修设计这个对他们既充满诱惑又充满挑战的行业。这些年轻的设计师大都是公司中最为辛苦、最为勤奋的人群。然而，最让他们感到苦恼的常常并不是工作的辛苦，而是另外一个原因：每次接待一个家装客户时，尽管自己已经出了很多方案，画了很多的图，但对于客户最终是否会顺利签约，他们仍然一点把握都没有。他们所做的这一切，最终的结果，也许仅仅是客户在众多候选方案中又增加了一个数字而已。

每天都重复地做着可能不会有任何回报的事情，这是多么痛苦的事啊！

在家装设计师的所有工作中，“签单”是难度最大的事，也是最令人“头疼”的事，尤其是对那些年轻的设计师们而言。

设计师是如此，对于那些急于装修的家装业主来说，又何尝不是这样呢？长期以来，家装难，家装烦，随便问一个做过家装的老百姓，烦恼的事情每天不知要遇到多少。

无论是家装设计师还是家装业主，他们都太需要帮助了。



## 家装更注重设计和签单能力

在家装行业里，家装公司老板更加注重设计师设计和接单能力的培养和提高。

一是，家装公司多为私营企业，自主经营。很多公司的主管大多是设计师出身或本身还兼任设计师，他们更多的时间是在家装市场的客户第一线。

二是，家装公司的经营管理完完全全是市场的经济行为，更多的家装业务是通过纯粹的市场竞争来获得的，在这里拉关系给“回扣”是没有用武之地的。

## 设计是基础, 签单是目的

家装设计师接单阶段的工作是一个过程,是通过“接待咨询”、“方案设计”和“完成签约”等工作来完成的。在这些工作中,“设计”是签单的基础,因为签单是通过设计实现的,没有好的设计是很难签到单的;“签单”是设计的目的,设计师签单,设计的目的才能算是达到了。也可以说,“设计”是接单的过程,“签单”是接单的目标。所以,要想提高设计师的接单能力,首先要提高设计能力,只不过仅仅提高设计能力是不够的,因为这并不是接单工作的全部——设计师还要娴熟地掌握“签单”技巧,而这通常包括怎样和各种难缠的客户“打交道”的种种能力。



## 设计师接单是一个过程

在家装设计中,“接单”是一个过程,它包括三方面的工作:一是接待咨询,二是方案设计,三是签约成交,也叫签单。在家装公司里,“接单”常常是由家装公司的设计师或主管来完成的。

这里所说的“设计”主要是指在家装客户接待过程中,设计师如何以更好的创意和方案来满足客户的要求;这里的“签单”主要是指在这一过程中,设计师如何使自己的设计方案被客户接受,并签订家装合同。

设计和签单,这是接单的两个重要的工作,缺一不可。有些设计师认为只要设计好,就一定能签单;有些设计师则相反,认为签单只要能说会道就可以了,设计好坏是次要的。这两种想法都是错误的。



## 设计师工作范围越来越广

我们知道，家装设计师与家装业主之间的关系应该是一种服务与被服务的关系。

传统的设计服务包括方案设计、施工图设计和施工监理等内容。现在，家装设计服务有了新的发展，内容和范围都增加和扩大了许多，从设计咨询、预算报价到材料购买、施工管理、完工验收及保修维护，设计师的工作几乎包括了家庭装修的所有内容。

家庭装修设计具有综合性强，设计周期短，设计取费低等特点，这也要求家装设计师掌握比从事其他公共建筑的装饰设计师更加全面的知识，不仅要是家装设计专家，同时还要是预算报价专家，以及材料和施工方面的专家；不仅要有空间设计能力，要有结构、材料和施工知识，还要有水电方面的知识，要能出报价表，还要能画水电布置和系统图。

### 你掌握得越好，就越轻松

家装设计师最大的特点就是要求知识全面，综合能力强，既要懂设计、施工，又要懂接单、经营；既要有一定的设计创意能力，又要有一定的和客户“打交道”的水平。

如何提高设计方案竞争能力？如何提高设计接单和签单的技巧？如何提高家装设计接单成功率？这是每一个家装设计师需要迫切掌握的问题，也是每个家装设计师必须倾其一生精力努力培养和学习的技能。

美国斯坦福大学研究表明，一个人赚钱的能力，只有12.5%是由其所学知识决定，87.5%取决于他与人打交道的能力。

家装设计接单是家装设计师一切工作中的重中之重，你掌握得越好，接单就越轻松，赚钱就越多，生活也就越快乐。



## 中国家庭装修行业的特点

目前,我国的家装室内设计师行业具有以下几个特点:

一是整个行业增长速度快,对设计师的需求很大;

二是家装设计师的历史很短,设计师队伍鱼龙混杂;

三是市场运作机制不健全,存在大量不规范和不科学的地方;

四是整个行业的科技含量很低,技术手段和管理方法仍然比较落后,有些甚至还是传统作坊式的施工工艺和做法;

五是以私营和小企业居多,尽管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使用上难免出现“短视”和“投机”的做法。

## 家装普遍实行设计师负责制

目前,国内的家装行业普遍实行“设计师负责制”。这种经营模式要求家装设计师能独立“接单”,全程负责每个家装客户的家装工程,包括从家装客户接待洽谈、方案设计到成本预算、施工合同签订、材料选用、具体施工以及最后的工程验收,均由设计师独立完成。

## 家装市场需要全面型的人才

目前,家装公司对全面型的人才格外青睐,特别是对具有较高“接单”能力、设计能力和电脑操作能力的高级家装精英人才的需求如饥似渴。家装公司需要全方位的设计人才,而是否能接到“单”,是家装公司用人的关键。一些只会画图,不会设计,或只会设计,不会“接单”的设计师将被淘汰。那些既懂电脑方案设计,又懂得怎样跟家装客户沟通,能够接到“单”的设计师,才是家装市场需要的金牌设计师。



## 会接单，才是金牌设计师

根据目前国内家装行业的特点，许多家装公司普遍实行“设计师负责制”的经营管理方式。



这就要求家装设计师需要具有各方面的专业知识：家装设计师除了有专业设计方面的知识能力，甚至还要有营销方面的能力；不仅要是设计和施工高手，而且还要是一个谈判和签单高手。从接待洽谈到方案设计，从成本预算到施工合同签订，从材料选用到具体施工以及最后的工程验收，家庭装修需要的设计师是具有各方面专业知识的全方位人才。

家装设计师只有集众长于一身，才能成为家装“签单”高手，才能成为受到家装公司和家装客户欢迎的金牌设计师。

### 两种家装设计师的比较

| 一般家装设计师        | 金牌家装设计师           |
|----------------|-------------------|
| 仅仅做家装设计        | 提供家居生活全面解决方案      |
| 与业主是单纯的家装客户的关系 | 与家装客户建立了比较深入的朋友关系 |
| 接单困难，业绩一般，收入较低 | 接单很多，业绩杰出，收入较高    |
| 家装知识单一，不懂施工和材料 | 家装知识全面，熟悉施工和材料    |
| 不懂与客户沟通和谈判     | 不仅是设计高手，还是沟通和谈判高手 |
| 社会认同较低         | 社会认同较高            |
| 对自己工作的认同较低     | 热爱自己的工作           |

### 有两种设计师很难接到单

在家装公司里，有两类人常常是很难接到单的，一是不懂设计的业务员，二是不谙与客户打交道的年轻设计师。

很多家装公司都聘请了大量的“业务员”来接单。他们大都不懂设计，但却都是些善于“察言观色”和“能说会道”的人。他们深谙客户心理和沟通技巧，面对家装客户，往往巧舌如簧，可以说得天花乱坠。可是，当客户一问到具体的设计问题，回答却往往言不达意，因而很快就失去了家装客户的信任。

相反，而那些刚出校门的年轻设计师们，尽管可能设计的功底很好，但由于不谙客户心理和沟通技巧，面对客户，却像茶壶里的饺子——倒不出来，有的甚至刚开口说两句话，还没切入正题呢，客户就已经不耐烦地悻悻走开了。

## 解决家装客户难题的人

既然你在读这本书，那就说明，你要么已经是一名家装设计师，要么即将成为一名家装设计师。总之，你一定是希望自己通过努力能够成为一名家装设计签单高手，成为一名金牌家装设计师。

一名家装设计接单高手，不仅能给自己带来丰厚的收入，而且能够实现自己的人生目标，获得尊敬，获得地位。

要想成为一名家装设计接单高手，首先要成为一个帮助家装客户解决家装难题，并给家装客户带来快乐生活的人。只有能够帮助你的家装客户解决他面临的家庭装修难题，并且带给他健康快乐的家庭生活，你才会超出一般设计师单纯“做设计”的境界，成为一名家装设计接单高手，真正体现金牌设计师的价值。



## 签不到“单”，就没有一切

目前，国内的家装公司普遍实行设计师负责制，设计师很少有底薪或没有，所有的收入都取决于能否签到“单”。因此，对于家装公司的设计师来说，签不到“单”，就没有一切。

