

高等教育艺术设计精编教材

环境设计类

居住空间设计

Living Space Design

李梦玲 主编



清华大学出版社

高等教育艺术设计精编教材



居住空间设计

常州大学图书馆
藏书章

李梦玲 主编

清华大学出版社

北京

内 容 简 介

本书采取基于工作过程的系统化的结构体系,共包括6章内容,分别是居住空间设计认知、设计与施工项目洽谈沟通、资料收集与现场勘测、居住空间设计要素、居住空间功能单元设计、设计施工与实践。每章的学习内容紧密结合职业岗位的工作内容,目的是培养学生完成职业岗位工作所需要的知识、能力与素质,即通过学习工作过程性知识来培养和发展学生的专业能力、社会能力和可持续发展能力。

本书可作为本科院校、高等职业院校、中等职业学校的环境艺术设计、室内设计、建筑装饰等专业或相近专业的学生用书,也可作为设计爱好者的参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

居住空间设计/李梦玲主编. —北京:清华大学出版社,2018

(高等教育艺术设计精编教材)

ISBN 978-7-302-48994-8

I. ①居… II. ①李… III. ①住宅—室内装饰设计—高等学校—教材 IV. ①TU241

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第293540号

责任编辑:张龙卿

封面设计:徐日强

责任校对:李梅

责任印制:李红英

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课件下载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62770175-4278

印 刷 者:北京鑫丰华彩印有限公司

装 订 者:三河市漂源装订厂

经 销:全国新华书店

开 本:210mm×285mm 印 张:7 字 数:199千字

版 次:2018年2月第1版 印 次:2018年2月第1次印刷

印 数:1~2500

定 价:49.00元

产品编号:066727-01

前言

近几年来,我国住宅房地产业快速发展的同时,也带动了室内装饰行业的发展。伴随着人们经济生活水平的不断提高,“衣食足而知礼仪”的现代中国人,对居住空间的认识已不仅仅是人类赖以生存和精神寄托的载体。作为人类重要的生存空间,人们已赋予它新的内涵,那就是一个充满欢乐祥和、温馨情感而又富于艺术品位、舒适优雅的人文空间。

居住空间设计,是我国艺术设计院校环境艺术设计专业和室内设计专业的一门核心课程。因此,本书既要考虑课程知识的融会贯通,也要考虑艺术设计教育工学结合的特点,应立足于培养发展型、复合型、创新型人才为目标。本书的编写力求凸显以下特色。

第一,遵循以工作过程为导向的编写思路。学生学完本书,在掌握每项技能的同时,对居住空间设计的整个工作过程应了然于心,通过学习工作过程性知识,培养学生的专业能力、社会能力和可持续发展能力。

第二,以实际工作过程中的要求为依据设计本书的知识和技能体系。本书按照“项目贯穿,任务分解”的原则设计全书的结构,在完成基本知识点的学习之后,再完成相应的偏重于技能方面的操作任务。这些章节的学习遵循承前启后、循序渐进的原则。

第三,以培养学生创新能力为依据设计全书的内容。本书将学生创新能力的培养作为主线贯彻始终,在内容上尽量体现新理念、新材料、新技术,充分反映当下行业的最新发展动态。本书选择的项目与实际生产过程有很强的关联性,同时具有较高的教学价值和较强的可操作性。

在本书编写过程中,得到了近十家实力雄厚的室内装饰企业的鼎力相助,从而使本书更好地实现岗位对接,真正解决教材的适需性和特色等本质性问题。由于本书所涵盖的范围较广,不足之处在所难免,希望相关专家和同行提出宝贵意见,以便本书改版时能更加完善,给学习者带来更多的帮助。

编者

2017年11月于武汉喻家山

目 录

第1章 居住空间设计认知

- 1.1 居住空间设计的概念 1
- 1.2 居住空间设计的发展趋势 2
- 1.3 居住空间设计的程序 3
- 1.4 室内设计师的素质要求和职业标准 4
 - 1.4.1 室内设计师的素质要求 4
 - 1.4.2 室内设计师的职业标准 4

第2章 设计与施工项目洽谈沟通

- 2.1 接洽客户的过程 6
- 2.2 与客户沟通的技巧 7
- 2.3 洽谈沟通应注意的事项 9
- 2.4 设计师应克服的缺点 10

第3章 资料收集与现场勘测

- 3.1 资料收集 11
- 3.2 现场勘测 15
 - 3.2.1 现场勘测的内容 15
 - 3.2.2 现场勘测的过程与步骤 15
 - 3.2.3 现场勘测的注意事项 16

第4章 居住空间设计要素

- 4.1 居住空间的艺术设计风格 17
- 4.2 室内空间设计 21
 - 4.2.1 室内空间的类型 21
 - 4.2.2 室内空间划分的艺术手法 24
- 4.3 居住空间与人体工程学 27

居住空间设计



居住空间设计

4.3.1	人体工程学概述	27
4.3.2	人体尺度与室内空间	27
4.3.3	人体工程学在居住空间设计中的运用	28
4.4	界面设计	29
4.4.1	居住空间界面材料的要求	29
4.4.2	居住空间界面设计的原则	29
4.4.3	居住空间界面设计的要素	30
4.4.4	居住空间各界面的装饰设计	31
4.5	照明设计	40
4.5.1	室内照明灯具与安装	40
4.5.2	室内照明的布局形式	43
4.5.3	室内照明的方式	44
4.6	色彩设计	46
4.6.1	室内色彩的视觉心理	46
4.6.2	居住空间的色彩设计方法	48
4.6.3	色彩设计的步骤	49
4.7	家具与陈设设计	50
4.7.1	室内家具的艺术风格	50
4.7.2	家具设计的类型	52
4.7.3	家具与室内环境设计	54
4.7.4	室内陈设的类型	54
4.7.5	室内陈设的设计要点	56

第5章 居住空间功能单元设计

5.1	居住空间类型分析	58
5.1.1	居住建筑类型分析	58
5.1.2	居室户型分析	58
5.1.3	居室套型分析	60
5.2	居室公共空间设计	61
5.2.1	玄关设计	61
5.2.2	客厅设计	62

5.2.3 餐厅设计	63
5.3 居室私密空间设计	64
5.3.1 卧室设计	64
5.3.2 书房设计	66
5.3.3 卫生间设计	67
5.4 居室家务辅助空间设计	68
5.4.1 厨房设计	68
5.4.2 楼梯设计	70

第6章 设计施工与实践

6.1 室内制图与规范	72
6.1.1 工程图的作用与意义	72
6.1.2 制图的基本知识	72
6.2 施工图设计与表现	75
6.2.1 平面图	76
6.2.2 顶面图	77
6.2.3 立面图	79
6.2.4 详图	80
6.3 居住空间装饰材料与施工工艺	82
6.3.1 楼地面装饰工程	83
6.3.2 墙面装饰工程	86
6.3.3 吊顶装饰工程	95
6.4 居住空间装饰预算与设计跟踪	98
6.4.1 居住空间装饰预算	98
6.4.2 设计跟踪	98

参考文献

第1章

居住空间设计认知

居住空间是人们赖以生存的生活空间,对人的意义和价值不言而喻。人的一生,至少有二分之一的时间是在家庭居室中度过的,因此,居住环境的优劣直接影响到人的生存质量。日本现代建筑大师安藤忠雄认为:“一个好的家,是生活的真实反映,当你回家的时候,家的安静感觉能触动人类心灵的深处。”

1.1 居住空间设计的概念

居住空间一般由客厅、卧室、餐厅、书房、厨房、卫生间等不同性质的空间组成。居住空间设计就是对上述家居室内空间及其周边环境进行改善、美化的创造性艺术表现,其目的是为人创造安全、舒适、宜人和富有美感的室内环境。因此,在居住空间设计中要体现“以人为本”的现代设计理念,遵守“安全、健康、适用、美观”的设计原则。通过强调空间处理、功能布局、装饰风格及材料的运用,满足人们生理、心理需求,针对不同家庭人口构成、职业性质、文化生活和业余爱好以及个人生活情趣等特点,设计具有时代特色和个性风格的家居环境(图1-1)。



图 1-1 居住空间是人类心灵的港湾

1.2 居住空间设计的发展趋势

著名建筑大师梁思成说过：“建筑是凝固的音乐，音乐是流动的建筑。”即建筑物可以像音乐一样给人以美的感受，优秀的家居设计应该是让人感觉舒适并具有丰富的人文内涵。在全球提倡绿色科技设计的今天，绿色环保设计备受青睐，自然清新又极具个性的装修风格已成为一种时尚。

1) 绿色和谐化

随着人们环境保护意识的不断增长，人们更渴望亲近自然，向往住在天然绿色的自然环境中。北欧的斯堪的纳维亚设计的流派由此兴起，在住宅中创造田园的舒适气氛，强调天然材料和自然色彩的应用，结合了很多民间艺术手法和风格。在此基础上，设计师们不断在“返璞归真、回归自然”上下工夫，创造新的肌理效果，运用具象或抽象的设计手法来使人们联想到自然（图 1-2）。



图 1-2 绿色设计是未来居住空间的发展趋势

2) 科技现代化

随着现代科学技术的发展，在室内设计中采用一切现代科技手段，使设计能达到最佳声、光、色、形的匹配效果，实现高功能、高速度、高效率，创造出理想的使人们赞叹的空间环境。一些工艺先进国家的室内设计正朝着高技术、高情感的方向发展，这两者相结合，既重视科技的发展，又强调人情味（图 1-3）。

3) 艺术个性化

为了打破工业化所带来的千篇一律，人们开始不断追求个性化的设计，设计师要营造理想的居住空间环境，

首先要对使用者的需求进行心理定位。具有不同政治和文化背景、不同社会地位的人,都有不同的生活观念和消费需求,因此,也就会有不同的“理想”环境。只有把“自然”放在第一位,才能真正实现设计的个性化。

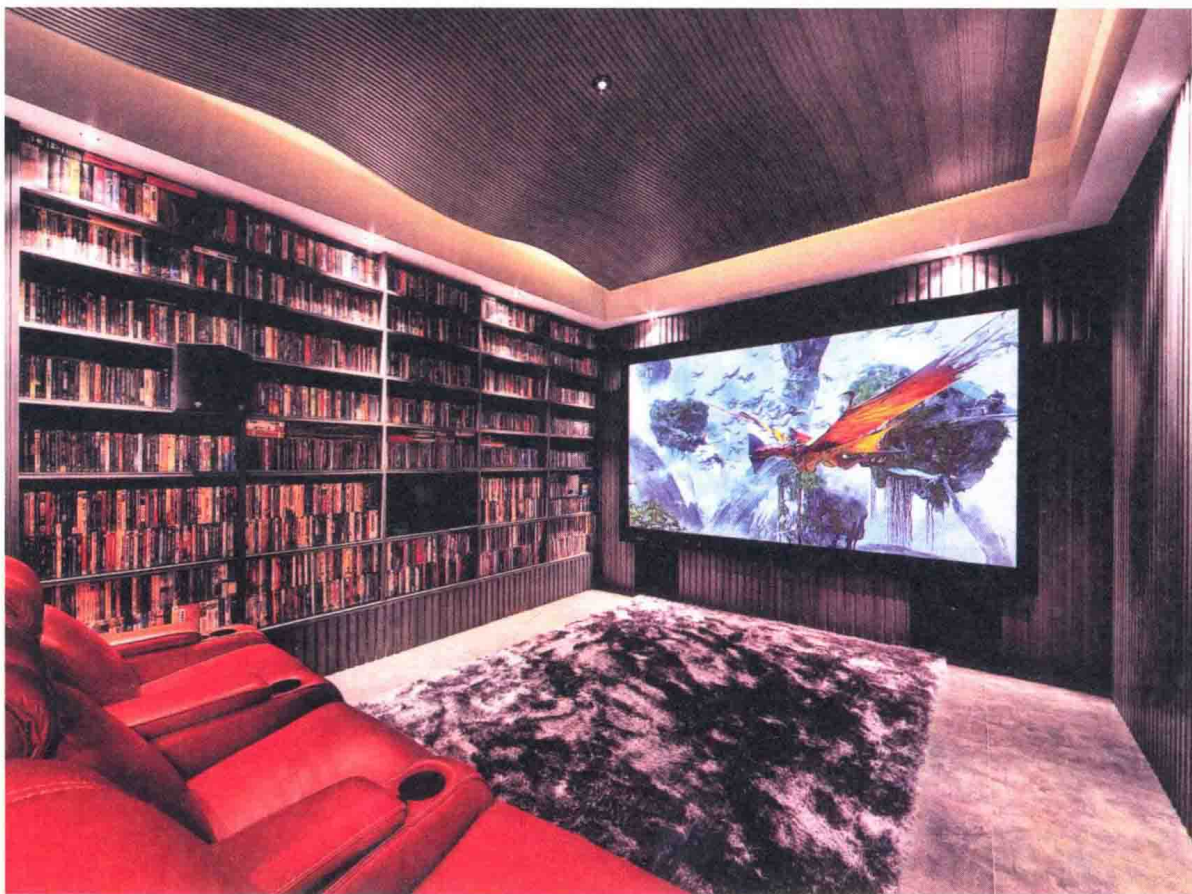


图 1-3 科技的发展提升了现代居住质量

1.3 居住空间设计的程序

1) 设计准备

- (1) 与客户(甲方)接洽听取意见,接受委托任务书。
- (2) 工程现场调查勘测与资料收集。
- (3) 明确设计任务和要求,形成设计任务书。
- (4) 签订合同,安排进度,与客户商议确定设计费等。

2) 方案设计

- (1) 进一步收集、分析资料与信息,构思立意,进行初步方案设计。
- (2) 确定初步方案,提供设计文件,包括平面图、顶面图、立面图、色彩效果图、装饰材料实样、设计说明与造价概算。
- (3) 初步设计方案的修改与确定。

3) 施工图设计

- (1) 补充施工所必需的平面布置、室内立面等图纸。
- (2) 构造节点详图、细部大样图、设备管线图。

(3) 编制施工说明和造价预算。

4) 设计实施

- (1) 设计人员向施工单位进行设计意图说明,图纸的技术交底。
- (2) 按照图纸检验施工现场实况,有时要作必要的局部修改或补充。
- (3) 会同质检部门和客户进行工程的验收。

设计师在各阶段都需协调好与客户和施工单位的相互关系,以取得沟通与共识;抓好设计各阶段的环节,充分重视设计、施工、材料、设备等各方面的衔接,以期获得理想的设计效果。

5) 设计回访

设计师还应该在施工中期和项目竣工以后对自己的客户进行回访。回访的形式主要是通过电话沟通来进行。设计回访是设计师提高设计水平、提高接单率的一个有效办法,也是企业传播品牌知名度及美誉度的一种有效途径。

1.4 室内设计师的素质要求和职业标准

居住空间设计属于室内设计的一个分支。室内设计是一门专业涵盖面较广的综合性新兴学科,它的特殊性决定了室内设计师必须具备多方面的知识、能力和素养,才能使自己的设计作品更好地服务于市场。

1.4.1 室内设计师的素质要求

1) 掌握艺术设计创作的基本知识与技能

- (1) 掌握艺术美学的理论知识。
- (2) 掌握造型基础、专业设计技能及相关的理论知识。
- (3) 熟练掌握计算机辅助设计软件的使用方法。

2) 具备其他交叉学科的相关知识

- (1) 了解一定的经济和市场营销知识。
- (2) 熟练掌握并充分利用计算机网络工具。
- (3) 掌握新动态和新技术。

3) 具有良好的职业道德

- (1) 具有忠诚守信、吃苦耐劳的精神。
- (2) 具有团结与协作的团队精神。
- (3) 具有高度的社会责任感,能遵守职业道德。

1.4.2 室内设计师的职业标准

室内设计师应具有专业化的职业标准,即设计师不仅应具有相应的专业能力,同时还要达到岗位所要求的职业标准。表 1-1 是我国对装饰行业室内设计师的职业标准做出的详细规定。

表 1-1 室内装饰设计师（国家职业资格二级）职业能力特征表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、设计创意	(一) 设计构思	能够根据项目的功能要求和空间条件确定设计的主导方向	1. 功能分析常识 2. 人际沟通常识
	(二) 功能定位	能够根据业主的使用要求对项目进行准确的功能定位	3. 设计美学知识 4. 空间形态构成知识
	(三) 创意草图	能够绘制创意草图	5. 手绘表达方法
	(四) 设计方案	1. 能够完成平面功能分区、交通组织、景观和陈设布置图 2. 能够编制整体的设计创意文案	1. 方案设计知识 2. 设计文案编辑知识
二、设计表达	(一) 综合表达	1. 能够运用多种媒体全面表达设计意图 2. 能够独立编制系统的设计文件	1. 多种媒体表达方法 2. 设计意图表现方法 3. 室内设计规范与标准
	(二) 施工图绘制与审核	1. 能够完成施工图的绘制与审核 2. 能够根据审核中出现的问题提出合理的修改方案	1. 室内设计施工图知识 2. 施工图审核知识 3. 各类装饰构造知识
三、设计实施	(一) 设计与施工的指导	能够完成施工现场的设计技术指导	1. 设计施工技术指导知识 2. 技术档案管理知识
	(二) 竣工验收	1. 能够完成施工项目的竣工验收 2. 能够根据设计变更完成施工项目的竣工验收	
四、设计管理	设计指导	1. 指导室内装饰设计员的设计工作 2. 对室内装饰设计员进行技能培训	专业指导与培训知识

第2章

设计与施工项目洽谈沟通

毋庸置疑,在家装这个市场潜力巨大且竞争激烈的行业中承接装饰工程,先期的沟通与洽谈,即良好的开端是至关重要的。一名优秀的室内设计师,除具备过硬的专业技能外,还要具备良好的洽谈沟通能力,理解并把握客户意图,取得信任,提高谈单成功率,顺利完成工程项目。

2.1 接洽客户的过程

室内设计师与客户的洽谈沟通从接单到竣工伴随着整个工程项目。洽谈沟通表现为客户与设计师彼此尊重、相互配合的一种双方互动的关系。一般来说,设计师与客户的沟通主要集中在签订施工合同之前,有5次左右的洽谈,具体见表2-1。

表 2-1 室内设计师与客户洽谈的方式与步骤

步 骤	洽 谈 目 的	准 备 内 容
第一次洽谈	了解客户的基本需要并互相交流意见,达成初步的平面空间规划与布局	<ol style="list-style-type: none">1. 能体现自己公司实力的样本画册2. 主要代表作品(包括设计作品和工程照片等)3. 建筑平面图4. 设计草图纸和设计工具5. 笔记本电脑(内存企业资料)和电子计算器、预算纸6. 记录本和业务洽谈记录卡
第二次洽谈	协调平面规划,确定并完善设计布局和思路	<ol style="list-style-type: none">1. 现场测绘平面图2. 初步设计的平面布局图3. 简易示意图(初步立面设计及透视图)4. 基本装饰材料样本和有关说明书5. 专业参考书籍(画册和图片)6. 设计或工程收费报价单(有关专业定额文件、资料)7. 服务项目选择表8. 设计草图纸和设计工具9. 最好用笔记本电脑存储上述专业资料,用计算机演示设计方案

续表

步 骤	洽 谈 目 的	准 备 内 容
第三次洽谈	完善方案的设计细节,确定材料型号与规格	1. 修改后的平面设计图 2. 天花设计及主要立面设计图 3. 重要节点剖面图 4. 重点装饰空间计算机透视效果图 5. 主要饰材样品 6. 参考资料(画册和图片或计算机演示图片) 7. 设计工具和草图纸 8. 笔记本电脑(内存上述专业资料),以便演示和修改
第四次洽谈	确定所有细部设计,完成施工图设计,初步确定预算	1. 详细的平面、立面、顶面施工图和细部节点施工图(说明材料尺寸规格) 2. 材料清单及分析表 3. 色彩和陈设品计划 4. 调整后的计算机透视效果图 5. 初步预算协调 6. 工程工期协调 7. 参考书籍及主要材料、设备说明书
第五次洽谈	确定工程预算和工程进度施工方案,签定工程合同	1. 全套施工图 2. 工程预算书 3. 施工方案及工期进度表 4. 正式合同文本(一式三份) 5. 洽谈记录卡

2.2 与客户沟通的技巧

1) 了解客户的家庭因素

(1) 家庭结构形态: 人口、数量、性别与年龄结构,居住形态与要求。

(2) 家庭文化背景: 包括籍贯、教育、信仰、职业等。

(3) 家庭性格类型: 包括家庭的共同性格和家庭成员的个别性格,对于偏爱与厌恶、特长与缺憾等须特别注意。

(4) 家庭经济条件: 是高收入,还是中、低收入。

(5) 家庭希望的未来生活方式。

2) 了解客户的住宅条件

(1) 住宅建筑形态: 是新房还是旧房,位置和小区周边的地理环境。

(2) 住宅环境条件: 包括住宅所在的社区条件、小区景观和人文因素、物业管理等。

(3) 住宅空间条件: 包括整套住宅与单元区域的平面关系和空间构成,住宅与公共空间的关系,注意私密性和安全性。

(4) 住宅结构方式: 是砖混、框架、剪力墙还是其他。客户对住宅质量的看法。

(5) 住宅自然条件：包括采光、日照、通风、温度、湿度等。

3) 了解客户的装修要求

(1) 客户喜欢或想选择的家装设计风格。

(2) 客户需要的装修标准：如经济型、普通型、豪华型、特豪华型。

(3) 客户家庭装饰的内容。

(4) 客户想选择的主要装饰材料。

(5) 客户喜欢的装饰色彩与色调。

(6) 对装饰照明的要求。

(7) 对功能改善或完善的要求。

(8) 客户大概的家装投资预算或想法。

4) 与客户沟通的切入点

设计师面对客户时，首先不是推销自己的设计理念，而是取得客户的信任，那么诚恳、热情的态度是首要的。

除此之外，找到合适的交谈切入点，不但能够避免冷场，也能在最短的时间里达到最有效、最直接的沟通，彼此拉近距离，从而获得客户信赖。表 2-2 是笔者通过对多家装饰企业的调研，总结出设计师与客户沟通时最常问的 60 个非常实际的问题。

表 2-2 与客户沟通时常见的 60 个问题

类别	问 题	类别	问 题
有关业主	1. 您对整个装修风格及色调有什么要求?	有关餐厅	17. 使用人数有多少? 频率是有多高?
	2. 这次的装修预算控制在多少万元以内?		18. 是家人或朋友聚会的主要场所吗?
	3. 您对以前房屋的设计装修有何遗憾?		19. 是否会在这里做娱乐活动(如看电视、打牌等)?
	4. 有无旧家具或特殊物品的安置?		20. 对于色彩与灯光有无特殊要求?
	5. 在装修中有没有禁忌?		21. 家中有无藏酒? 是否需要配餐柜、酒柜、陈列柜?
	6. 对装修的主材有没有明确要求?		22. 格局是开放式还是封闭式?
有关玄关	7. 在设计中您是否在某一局部考虑特殊的文化氛围?	有关厨房	23. 您习惯哪种形式的橱柜布局(如一字形、L形、U形、岛形)?
	8. 是否介意入门能直观全室?		24. 您最喜欢哪种口味的菜肴?
	9. 是否考虑设置鞋柜、衣柜,或只作装饰区域?		25. 通常家中谁做饭? 是保姆还是女主人? 或者是其他人?
	10. 对玄关地面有无特殊要求?		26. 您希望厨房更多的是电器化还是传统操作?
有关客厅	11. 主要功能是家人休息、看电视、听音乐、读书,还是接待客人?	有关卧室	27. 您喜欢什么类型的床? 尺寸是多大?
	12. 是否要与其他空间结合在一起(如厨房、餐厅或书房)?		28. 是否要有更衣间或衣柜? 女主人需要梳妆台吗?
	13. 家中来客主要是聊天还是聚会?		29. 是否需要视听设备?
	14. 是否安装家庭影院设备? 您的音像设备有多少? 是否需要特别安置?		30. 对灯光有无特殊要求? 喜欢只有一盏主灯还是增加壁灯、台灯?
	15. 客厅有工艺品的展示需求吗?		
	16. 电视背景墙的方向有特殊要求吗?		

续表

类别	问 题	类别	问 题
有关书房	31. 只是展示藏书还是每天会使用?	有关更衣间	47. 家中谁的衣服最多? 比例是多少?
	32. 会有几个人使用? 主要是谁使用?		48. 喜欢如何收纳衣服? 按人员、季节还是按衣物种类?
	33. 在书房主要是工作、阅读, 还是会客、品茶?		49. 您是否会将杂物放在更衣间?
	34. 藏书种类主要是杂志、书籍、工具书, 还是纯装饰书?		50. 您最喜欢什么颜色?
	35. 有无特殊的工艺品需要展示?		51. 希望家中的饰品是一种风格, 还是多种风格并存?
	36. 您更习惯以什么姿势看书?		52. 希望一次装饰到位还是慢慢积攒?
老人房和儿童房	37. 对这个房间的规划有无时间段?	有关配饰	53. 您有没有特殊物品需要展示?
	38. 居住者的兴趣和爱好是什么?		54. 喜欢柔软的东西还是造型感很强的东西?
	39. 是否要考虑老人的特殊身体状况?		55. 软装需要我来帮您参考吗?
	40. 小孩年龄多大? 是男孩还是女孩?		56. 有关开关、插座、TV、电话、网络的位置有什么特殊要求吗?
	41. 孩子的玩具、书籍有多少?		57. 保留独立的阳台还是让它成为居室的一部分?
有关卫生间	42. 对环境、颜色、材质有无特殊设想?	电路	58. 有无特殊功能 (如储物、健身、养花等)?
	43. 是要浴缸还是淋浴?	有关阳台	59. 家中的供暖设备是否需要改造?
	44. 在这里有收纳的需要吗?	其他	60. 采用中央空调还是分体空调?
	45. 功能上是否需要干湿分离?		
	46. 会在这里化妆吗?		

2.3 洽谈沟通应注意的事项

(1) 与客户沟通要善解人意, 不能自顾口若悬河, 而忽略了客户的真实需要。优秀的设计师会不断探询客户的需要, 以细腻的感受力判断客户的需求, 加以满足, 最终成交。

(2) 每次修正后确定的设计图纸都要让客户签字, 以免日后发生纠纷。各项重要的设计图纸、说明书、记录表、报价单、合同, 客户签字后, 双方各留一份存底。

(3) 任何工作应根据双方确定的预算和设计方案施工, 如施工过程中有变, 一定要双方协商确定, 客户要有书面变更通知单, 增减工程项目要详细记录, 否则工程结算时易产生纠纷。

(4) 因为市场竞争激烈, 很多商机时间一长就会丧失。所以应尽早签订合同, 以免情况发生变化。

(5) 合同签订后切忌工程完工后又被杀价或同意减价。

(6) 目前工程设计与施工付款方式无一定准则, 一般在施工进场前最好能预付材料款 30% 以上, 施工过程中再付工程进度款 20% ~ 40%, 完工前收款 80% 以上为好。

(7) 与客户保持协调、友好、融洽的合作关系, 搞好与施工所在小区物业管理等部门的公共关系, 对设计与施工顺利进行非常重要, 要指定专人监理负责。

2.4 设计师应克服的缺点

一次成功的签单,实际上是一系列谈判技巧、经验和策略支持的结果,是一个系统工程。设计师在与客户洽谈沟通过程中的任何环节出现问题,都会导致交易失败或不愉快,所以设计师一定要尽量避免任何一点纰漏,培养自己的职业素养。

1) 言谈避实就虚

有些设计师习惯于书面化、理论化的论述,会使客户感觉其实践经验不够,方案可操作性不强而难以实现,因此常会拒绝合作或拒绝建议。如果能理论联系实际,通过借鉴实际案例和资料去说服客户,会使客户感到可操作性更强。

2) 语气生硬蛮横

语气生硬蛮横会破坏轻松自如的交流气氛,使客户产生反感心理,导致合理的建议也不被接受。所以设计师适当圆滑变通是有必要的,但是绝不提倡没有原则的一味顺从客户,而是本着真诚、尊重的态度,不温不火,力争以达到签单的目的为出发点去对待此项工作,才会有理想的结局。

3) 随时喜欢反驳

如果设计师不时打断客户谈话,并对每一个异议都进行反驳,会使自己失去在客户心中随和、坦诚的形象。这种反驳不附带建议性提案时,仅仅图一时痛快,会导致客户恼羞成怒中断谈话。设计师如果能适宜、恰到好处地打断反驳,不仅能掌握洽谈的主动权,而且能体现自身的素质和能力。

4) 言不由衷的恭维

对待客户要坦诚以待,要由衷地赞同他们对于市场的正确判断,若为求得签单而进行华而不实的恭维,会降低设计师及公司的信誉度,也会在日后承担由此带来的后果。