

装修设计 谈单签单 ——课通

装修设计
修炼宝典

◆ 歆静 等编著

谈单，需要口才，签单，需要城府
装修行业的竞争就是谈单签单的竞争，会谈会签才能立足
从闷头画图的菜鸟到海阔天空的大师，会谈会签才有发展
设计绘图水平再高不如深入客户心扉，会谈会签才是王道



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

装修设计师修炼宝典

装修设计师 谈单签单

歆静 等编著

一课通



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书系统讲述了装修设计师在与客户沟通过程中的方法与技巧,促使装修设计师能充分发挥自己的专业技能,表述设计方案与创意,获取装修客户的信任,最终签订装修合同并开展施工。本书深入分析并引领设计师了解装修客户的心理动态,在设计中销售装修,在装修中销售服务,是一本全新的装修营销宝典。本书适合装修设计师、客服专员、项目经理等装修从业人员阅读,也是即将步入工作岗位的设计专业的学生必备的参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

装修设计师谈单签单一课通 / 歆静等编著. —北京: 机械工业出版社, 2017.7

(装修设计师修炼宝典)

ISBN 978-7-111-57241-1

I. ①装… II. ①歆… III. ①建筑装饰—销售—方法 IV. ①TU238
②F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第146780号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑: 宋晓磊 责任编辑: 宋晓磊 於薇

责任校对: 刘小颖 封面设计: 鞠杨

责任印制: 李飞

北京利丰雅高长城印刷有限公司印刷

2017年8月第1版第1次印刷

140mm×203mm·4.75印张·97千字

标准书号: ISBN 978-7-111-57241-1

定价: 35.00元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

电话服务

网络服务

服务咨询热线: 010-88361066

机工官网: www.cmpbook.com

读者购书热线: 010-68326294

机工官博: weibo.com/cmp1952

010-88379203

金书网: www.golden-book.com

封面无防伪标均为盗版

教育服务网: www.cmpedu.com

目前,装修设计与绘图对于设计师而言,已经不存在任何问题,设计师在广阔的家装市场中最需要获取的是业务。然而,每位客户都有自己的装修主见,设计师逐渐成为客户的绘图工具。为了提升设计师的存在价值,获取客户信任,设计师们最需要掌握的是谈判技巧与表述能力,这对长期学习研究设计绘图技能的设计师来说,是较欠缺的,也是必要的技能。

因此,本书针对营销型设计师必须面对的谈单签单问题进行深入讲解。第1、2章介绍谈单签单基础,讲解的内容比较简单,让设计师快速入门。第3、4、5章掌握谈单的技术内容与心理战术,是装修谈单签单的核心所在。第6章列举3个案例,将内容进行进一步扩展。全书重点在于讲述了谈判的各种细节,是设计师与客户交流的法宝,重点介绍谈判的心理战术。

另外,本书从装修业主的角度出发,教会设计师只讲业主关心的问题,让业主快速了解装修,但是又强烈依赖设计师。本书不谈复杂的理论,着重阐述实用技能,并针对有技术含量的内容,配以少量图片,给设计师以直观感受。

本书还有以下同仁参与编写(排名不分先后),在此表示感谢。

向芷君、戴陈成、程媛媛、鲍莹、柯李、付洁、刘敏、孙莎莎、李恒、肖萍、杨超、施艳萍、杨清、张刚、朱莹、赵媛、高宏杰、汤留泉。

目 录

前言

第 1 章

谈单签单的知识储备

- 1.1 回顾在校课程学习 / 02
- 1.2 适度的社会实践 / 10
- 1.3 把握好深造机会 / 13
- 1.4 抓住社会流行趋势 / 16

第 2 章

初入公司的快学内容

- 2.1 了解工作环境与营销方向 / 22
- 2.2 与领导和同事的沟通 / 25
- 2.3 快速收取设计定金 / 27
- 2.4 现场测量简单轻松有诀窍 / 30
- 2.5 提升设计制图的品质 / 35
- 2.6 制胜的谈判口才 / 44

第 3 章

掌握谈单的技术内容

- 3.1 装修市场分析介绍 / 50
- 3.2 设计风格侃侃而谈 / 58
- 3.3 点拨材料与施工 / 70
- 3.4 成功设计案例讲解 / 79
- 3.5 带领客户参观施工现场 / 82
- 3.6 巧妙运用网络与设备 / 86

第4章

深入沟通志在必得

- 4.1 调整情绪与心理状态 / 89
- 4.2 约见客户前的准备工作 / 91
- 4.3 控制交谈语速 / 95
- 4.4 交流的技巧 / 97
- 4.5 适度把握合理的气场 / 100
- 4.6 怎么说服客户 / 102
- 4.7 价格决定一切 / 104

第5章

签单前后的细节把握

- 5.1 审读合同细节 / 108
- 5.2 预算报价与成本核算 / 112
- 5.3 施工进度与安排 / 118
- 5.4 设计补充与完善 / 122
- 5.5 成功签单后继续营销 / 124

第6章

装修谈单签单实战实录

- 6.1 初入职场成功签单一套房 / 129
- 6.2 苦口婆心打动装修业主 / 135
- 6.3 艰难曲折签成快捷酒店 / 139

后记 / 143

参考文献 / 144

装修设计师修炼宝典

装修设计师 谈单签单

歆静 等编著

一课通



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

第 1 章

谈单签单的知识贮备

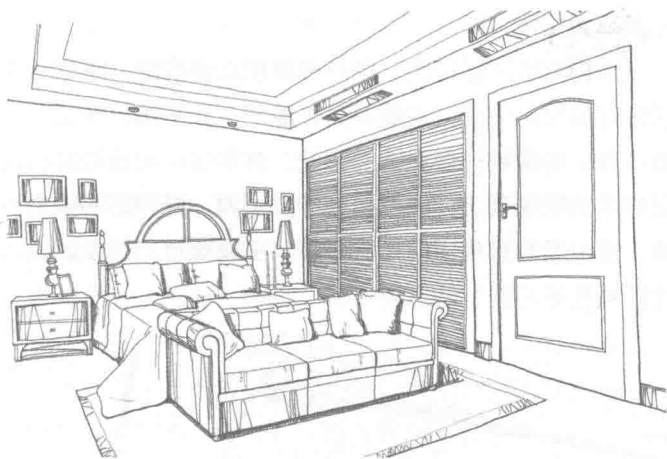


图1-1 素描

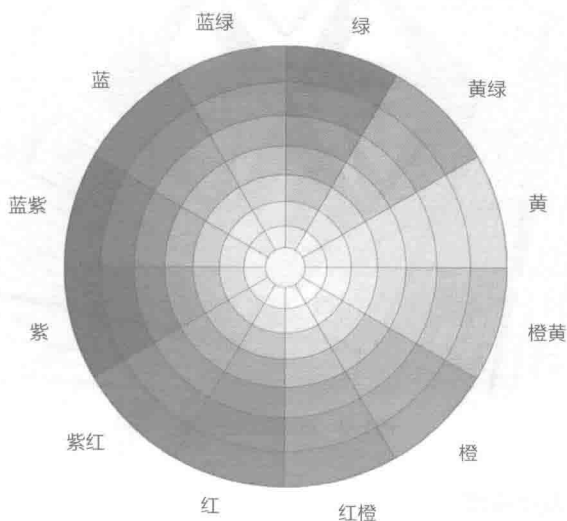


图1-2 7环矢量色轮

3. 三大构成

三大构成即平面构成、色彩构成和立体构成，学习三大构成是进行设计的前提，主要是为了培养有序思维，学会预想和计划行为、抽象和形象思维的方法，并学会运用各种材料以及物以致用的思维理念，具有敏锐的洞察力，强烈的感染力，拓宽点、线、面的构成思维技法，发展空间塑造与想象能力，为设计积累各种元素（见图 1-3）。

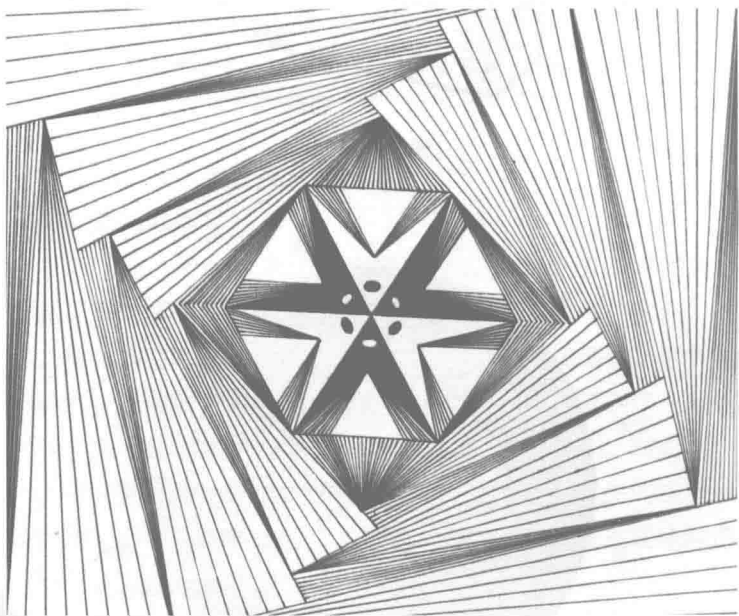


图1-3 点线面综合构型

4. 设计原理

掌握设计的内容、分类、方法与步骤要求，以及人体工程

学基本观点和设计风格等内容，为今后的设计寻找科学依据。

5. 手绘表现技法

手绘表现图是设计中重要的表达方式之一，设计师通过手绘效果图能直接、快速地向业主看到设计的效果，使整个谈单流程更短、更经济。对比电脑效果图而言，手绘表现更快速，效果更直接，也更能真正体现一名优秀设计人员的功底。将前期学习的素描、色彩、速写、三大构成的基本功在表现技法里进行综合运用，重点掌握透视的应用，由浅入深地表现各种风格，技法多样。对水粉、彩色铅笔、马克笔等的表现进行融会贯通的学习，应用设计所需要的元素（包括工程材料、制图等）进入设计思维状态。后期也将学习从平面图到施工图，再到效果图的绘制，以初步达到一名设计师的要求（见图1-4）。

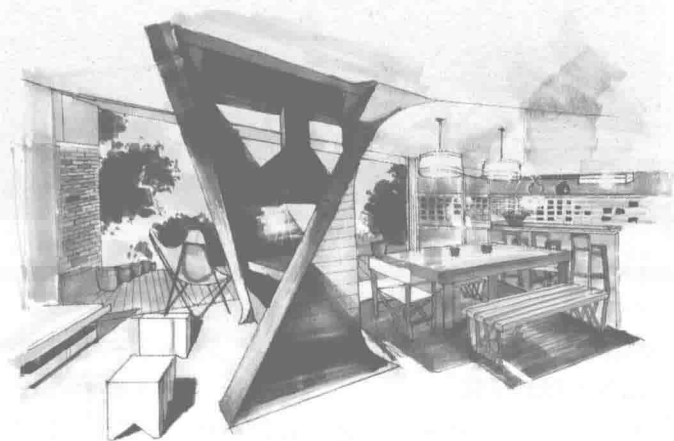


图1-4 手绘

1.1.2 专业软件课程

1. AutoCAD

学习窗口界面介绍及定制、对象捕捉、基本绘图命令、基本修改命令、坐标、轴测图、图块基本操作、图层管理、对象属性、尺寸标注、文字输入与编辑、建筑图样的标准绘制流程、室内原始平面图绘制过程、室内布置图绘制过程、室内吊顶图绘制过程、室内立面图绘制过程和打印输出等(见图1-5)。



图1-5 Auto CAD 使用界面

2. 3ds Max基础

材质与贴图(多维子材质、双面材质、顶底材质、混合材质、漫反射通道、凹凸通道、不透明通道、反射通道、折射通道的作用和通道贴图的方法,及各种常见的程序贴图的应

用)、灯光(3ds Max 灯光应用基础、各种灯光的应用范围及参数设置、基本灯光、光效学灯光、灯光特效)、渲染(渲染基本参数调节、摄像机调整、渲染设置)、效果图制作流程(AutoCAD 图样的修改与导入、模型的制作与家具调用、灯光的设定、材质与贴图的设定、照相机的使用技巧、Photoshop 后期处理、效果图成图)(见图 1-6)。



图1-6 3ds Max 使用界面

3. Vray渲染

结合 3ds Max, 学习场景建模、Vray 完整功能及参数设置、Vray 材质技术、Vray 灯光调试技术及实际应用当中的技巧, 彩色通道及 Photoshop 后期处理, Vray 室内效果图渲染讲解(见图 1-7)。

4. Photoshop

主要在设计中起到辅助的作用, 一般是设计之后直接反映出来的成品, 需要有“设计方案→AutoCAD→3ds

Max → Photoshop → 成图”这样的一个过程，因此会涉及软件之间的交互和打印输出方面的知识（见图 1-8）。



图1-7 Vray渲染使用界面

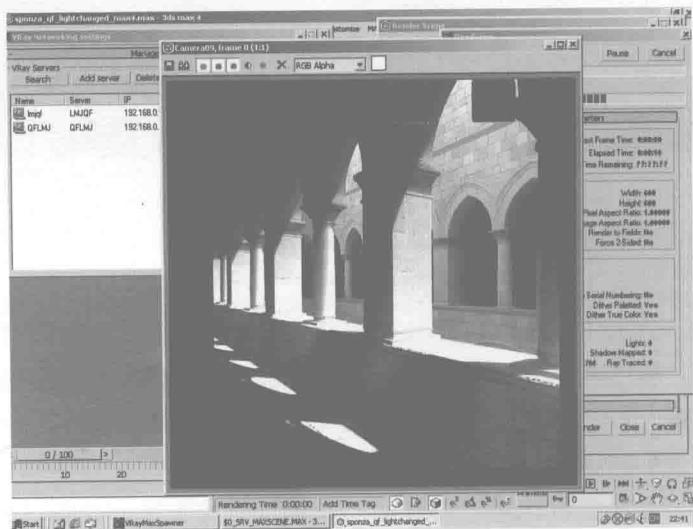


图1-8 Photoshop 使用界面

1.1.3 专业基础课程

1. 室内设计原理、材料与施工工艺

1) 讲解室内设计规范、绘图语言、图形的创作规律, 人体工程学原理在室内装修及家具制作中的应用; 探讨民俗、民风对室内设计的影响和规律; 详细讲解室内空间元素的组合布置, 其中包括地面形态、天花板造型、墙面装饰、家具摆设、门窗修饰、空间分隔、玄关、过道、环境光的引入、人工光的分布、防水、防潮、房屋改造的规范、室内环境净化及绿化、露天环境的利用及装饰等; 不同室内空间的基本要求, 如商业空间、办公空间、生产空间、娱乐空间、公司事业服务空间等; 同时讲解不同流派的定位和把握等。

2) 装饰制图的规范与制图练习。

3) 空间设计、家具设计、水电设计、陈设设计与人体工程学。

4) 装饰材料的识别与运用: 木质装饰材料、装饰装修涂料、玻璃装饰材料、石质装饰材料、陶瓷装饰材料、金属装饰材料、装饰装修塑料、石膏装饰材料、地毯装饰材料、装修防水材料、装修墙体材料、装修绝热与吸声材料、胶粘剂及无机胶凝材料、卫生洁具与小五金材料、市场新型装饰材料与特种装修材料等。

5) 装饰构造与施工: 防水工程的施工技术、抹灰工程的施工技术、吊顶工程的施工技术、地面工程的施工技术、轻质隔墙工程的施工技术、涂饰工程的施工技术、裱糊与软包工程的施工技术、饰面板(砖)工程的施工技术、门窗工程的安装技术、细部工程的施工技术。

6) 工程监理与质量验收: 水电隐蔽工程的验收规范、木工工程的验收规范、泥工工程的验收规范、涂料工程的验收规范、安装工程的验收规范、工程完工后全部工程的验收规范等。

7) 预算和报价: 讲解工程报价的内容、工程报价的计价方式、工程报价的文字说明及相关法律法规、工程变更及工程决算等。

2. 建筑手绘表现技法

建筑手绘技法(室内)、手绘的基本笔法、手绘工具(彩色铅笔、马克笔、水彩)的使用技巧与技法、透视的把握及运用、手绘草图的训练、建筑手绘的色彩搭配、手绘效果图多种技法的比较等。

➔ 1.2 适度的社会实践

多数学校的设计专业采取的是灌输式的教育, 虽然塑造了学生很好的基本造型技术和技巧, 创作的作品也体现出了艺术性, 但却缺乏实践性。因此, 大部分学校一般会有寒暑假社会实践要求。

实践的目的: 一是为了加深对理论的理解, 把感性认识上升到理性认识, 实现理论升华; 二是为下一次实践活动提供经验。

学生的实践活动往往也需要以调查报告和心得体会的形式

加以总结。因此，本小节就主要讲述设计专业学生在社会实践期间需学习的内容和一些注意事项。

1.2.1 参加社会实践的渠道

1. 与装饰装修公司联系，投简历并参加面试，进行实习。
2. 参与专业老师所参与的工程项目。
3. 主动参与学校组织的参观装修公司及实习交流活动。

1.2.2 社会实践的准备与总结

1. 找准实习单位的目的

作为一名实习生，最重要的当然是获得工作实践的机会。

当实习部门非常繁忙，入职后立刻就要投入具体工作时，你就会收获到非常多的实际经验。从实际操作中学会解决问题的方式方法，能够快速得到进步。而当你去的部门没那么忙的时候，你可能需要做一些别人都不太在意的琐碎的工作。别担心，如果能够在这个团队里展现出自己的能力或发展潜力，自然会有人赏识的，团队里那么多高级设计师，让他们在你的设计过程中指点一二，也能受益匪浅。

2. 明白自己实习的目标

作为一名实习生，要明白自己在实习过程中需要收获什么。学校里基本上是“大而全、广而浅”的学习方式，一门课程走马灯似的过了便过了，只要按时上交作业，老师也很难具体指导。老师即使真的提出了意见和建议，你也没有机会进行调整了，因为接下来其他的课程又来了。

所以有些实习生有时候在对待项目时也把它当作学校的作