

适用

经销商老板 · 店长
销售 · 设计 · 运营

门店带训实用版 V5.9

配套表单 6 张

SERVICE

好交付

订单有人核、进度有人报、问题有人管，客户心里才踏实。

装完不是结束
客户完成验收，交付负责人关闭遗留问题后，本次交付结束

听得懂 · 练得会 · 回店就能做





这节课怎么学，学完怎么用

请拿出一张真实订单或一项正在处理的交付问题。我们从交接、排期到验收完整走一遍。

- 01 先说清今天要解决什么** 先把门店现在卡在哪里、今天练到什么程度说清楚
- 02 我先做一遍** 我先用一个真实场景完整做一遍
- 03 大家动手练一遍** 三人一组：一人做、一人当客户、一人帮忙找问题
- 04 把结果记下来** 先看范例，再把本店一条真实工作记录进去
- 05 一周后看结果** 写清谁来做、做多少、哪天检查；没做完怎么补

方法说到这里。接下来直接进门店场景，边讲边练。



先明确输入、动作和完成标准

先说清开始前要准备什么、由谁完成、完成后进入哪一步。

本模块的完成标准

每个订单都经过核对，有明确排期和负责人；出现问题按时反馈并处理完成。

开始前需要准备的资料

好成交移交合同、图纸、配置、尺寸、承诺和客户重点。

本模块完成后，下一步是

验收完成后安排 3/30/90 天回访；异常问题继续留在交付台账直至关闭。



谁负责，完成到什么程度

先定负责人、交付结果和检查时间，课后按记录验收。

岗位分工

订单员	合同配置核对、下单、资料归档
设计师	图纸、复尺、技术交底和现场协同
安装 / 交付	到货、安装、保护、验收和整改
店长	节点预警、异常升级、客户沟通和复盘

现场完成标准

- 01 能完成订单评审和交接
- 02 能建立可追踪的交付排期
- 03 能按标准安装验收
- 04 能处理异常并完成验收关闭

店长以后就看这几项：订单一次准确率 · 准时交付率 · 一次验收通过率 · 问题处理时长



门店每天怎么盯交付

每天把当天的事做完；每周看结果；每月只调整真正影响生意的做法。

什么时候	要做的事
每日	检查在途节点、 24 小时内风险和客户待反馈事项
每周	看准时率、一次通过率、问题时长和重复问题
每月	选 1 个高频根因做一页问题复盘，更新订单或验收标准

从订单到验收，照着这几步走

人少可以一人兼多岗，但下面的顺序不要省。





先看三个交付场景，再用本店真实订单演练

不讲抽象服务，直接用真实订单练交接、风险反馈、安装验收和闭环。

案例 1 家具送货上门的一天

完整记录装车、入户、摆放和现场服务，让客户看见过程。

交付动作：每个节点留照片

[▶ 看抖音参考 ↗](#)

05:24

案例 2 高端家具配送安装

连续拍开箱、搬运、安装和落位细节，不只拍最终效果。

交付动作：形成安装镜头清单

[▶ 看抖音参考 ↗](#)

竖屏实录

案例 3 量尺到安装验收

把图纸、测量、尺度校核、复核与安装验收串成一条线。

交付动作：逐项核对并签字

[▶ 看抖音参考 ↗](#)

竖屏讲解

现场练习：选一张真实订单，当场完成交接检查、风险判断和下一次反馈安排。



案例图示：发现交期风险，店长怎样不让客户失联

客户最怕“没人说、说不准”；风险出现当天就要有一次明确反馈。

门店场景

复尺资料未齐，原承诺
到货时间可能受影响

这一页，我们只解决一个问题：
本页练习如何向客户说明交期风险，并明确下一次反馈时间。

01

发现风险

订单评审发现资料或现场条件缺项

02

控制影响

明确暂不能下单 / 生产的原因与影响

03

主动反馈

由唯一负责人当天告知客户
下一次反馈时间

04

处理完成

补齐资料、更新排期，验收
后查清原因

请把本次处理结果记录到对应
表单：

[打开 F21 交付问题闭环表 →](#)

[▶ 看竖屏实拍参考](#)

请店长用客户听得懂的话说一次延期风险说明，避免推责任、避免失联。

[打开 F21 交付问题闭环表 →](#)

交付前先让客户看见：自己买的到底是什么

把产品照片、配置、订单和验收项放在一起核对，减少口头理解偏差。



01 | 核对外观

型号、颜色、尺寸与客户确认版本一致



02 | 核对功能

功能位、五金或使用方式现场演示一次



03 | 核对结果

安装完成后拍照、签字并给客户使用说明

现场演练：每人任选一张图，先说客户会问什么；再写出门店该问的一句和下一步动作。

先不评价画面是否好看；先确认客户问题、门店回应和下一步是否清楚。

交付现场用图核对：让客户看见每一项承诺

产品图、订单、安装结果和客户确认，要逐项核对并留下记录。



先核对订单承诺，再确认节点、责任人和客户通知。

01 | 到货前核对

型号、颜色、尺寸、配件与订单一致

02 | 安装时核对

位置、外观、功能和现场保护逐项确认

03 | 交付后留证

照片、验收、使用讲解和下次回访时间都要记录

现场演练：用一张真实订单或现场照片完成核对，并把责任人、节点和反馈时间写入交付记录。

不用背稿。只说明事实、影响、处理动作和下一次反馈时间。

客户交付前最在意的，是承诺能否一项项核对

好风景官方产品 / 空间素材，用于现场练习；实际讲解以当期产品与价格文件为准。

交付负责人按照订单配置核对排期、安装、验收和使用说明，并主动告知客户下一次反馈时间。

练习：用 F18 或 F20 核对一次真实订单的配置、日期和责任人。



拿一张真实订单逐项核对配置、日期、责任人和客户承诺。

成交后 24 小时内完成订单交接

客户

联系方式、地址、家庭和沟通偏好

产品

型号、尺寸、颜色、材质、数量、配件

方案

图纸版本、点位、收口和现场条件

承诺

价格、赠品、交期、服务和特殊说明



销售、设计和订单人员共同完成订单评审

核对项	销售	设计	订单
客户与价格	主责	知情	复核
型号与配置	复核	主责	复核
尺寸与图纸	知情	主责	复核
交期与承诺	主责	协同	确认可执行



没有达到复尺条件，不强行下单

现场完成

墙地顶、水电、门窗和关键施工达到要求

尺寸稳定

拆改和找平不会再改变关键尺寸

点位明确

插座、开关、设备和管线已确认

责任清楚

未完成项、变化风险和复尺时间书面记录

交付排期至少设置六个节点





每次节点变化，都要同时更新三个人

客户

说明变化、影响和新计划

供应

确认责任、补救和最晚时间

内部

销售、设计、交付和店长同步

表单

更新交付排期和下一次沟通时间



到货检查先发现问题，别把问题带到客户家

检查	标准	处理
数量	与订单 / 清单一致	缺件立即登记
型号颜色	标签与实物一致	错货隔离
包装外观	无严重破损受潮	拍照留证
关键配件	五金、脚、连接件齐全	提前补件

安装现场按五步执行



安装完成后，验收人员按照四类项目逐项检查

外观

颜色、表面、缝隙、清洁

功能

开合、抽拉、承重、坐卧和电器协同

尺寸

位置、水平、垂直、收口和动线

资料

清单、质保、使用说明和整改记录



问题按影响分三级，处理速度不同

等级	判断	要求
一级	安全 / 重大使用 / 客户强烈投诉	立即止损，店长 / 老板介入
二级	影响功能或交期	当天方案，持续反馈
三级	轻微外观 / 可现场调整	约定时间完成并回访

异常处理固定六步





客户沟通只承诺可控制的事情

说事实

现在发生了什么，已确认什么

说时间

给下次反馈时间，不随口给最终日期

说行动

谁正在做什么，下一节点是什么

说边界

需供应商 / 现场确认的内容明确说明



同样的问题不能反复发生

找原因

出在销售承诺、设计、测量、下单、生产、物流还是安装

算影响

返工费用、延期、客户影响和人员时间

改做法

修改检查项、权限、培训或供应规则

再检查

后续订单是否还会出现同类问题



现在打开工具，完成一条可交接记录

先看填写范例，再用本店正在推进的客户、项目或任务完成一条记录。

F18	订单评审表	打开 →	F19	交付排期表	打开 →	F20	安装验收表	打开 →
F21	交付问题闭环表	打开 →	F38	服务补救授权与复盘	打开 →	F39	一页问题复盘问题改善单	打开 →

为了让下一位同事能继续处理，记录中写清负责人、当前进度、下一步动作和完成日期。

请两位同事现场复述自己的记录；店长检查别人能否据此继续执行。



现场演练：用本店真实业务完成一次

店长按照动作结果、记录完整性和责任人三个项目进行验收。

01 订单评审

找出一份模拟订单中的 8 处风险

02 异常沟通

演练延期、错色和现场损伤三类问题

03 验收演练

依据检查表完成一次安装验收

每组演练结束后，讲师确认一项继续使用的做法和一项需要返工的动作。



回店后 7 天执行安排

第 7 天由店长按结果验收；未完成项当场确定负责人和补做时间。



离场前写清负责人、每日动作、检查人和验收时间。