



好交付

承诺可核、进度可查、问题可闭环，让客户敢买
也愿意推荐。

交付不是安装结束
而是承诺兑现

看场景 · 选工具 · 做动作 · 出结果



业务员按五步带店用工具，不需要重新备一套课

每个知识点都必须落到学员知道什么时候用、怎么用、用完怎么复查。

01 讲

用门店听得懂的话讲清一个标准

02 问

先问现状和难点，让学员参与

03 示

业务员或优秀员工完整示范一次

04 练

店长、营业员分角色练习并互评

05 填

打开对应表单，录入真实动作和下一步

带训：开场就说明今天不只听课，结束前每个人必须完成一次演练和一张真实表单。



开课前准备齐四样，现场就不会讲成空话

建议业务员提前1天向店长收集资料，并确认参训人员。

本店数据

最近4周客资、成交、交付或经营数据

真实案例

准备1个成功案例和1个问题案例

表单工具包

整包解压，保持课件与Excel目录不变

演练分组

3人一组：执行人、客户、观察员

带训：资料不齐也可以开课，但演练必须使用本店真实产品、客户或项目。

建议按这个流程完成一场门店训练

建议120—150分钟完成；不要连续讲满全程。

环节	业务员动作	学员交付
破冰与目标	说清本课要解决的门店问题	说出自己当前最大难点
标准讲解	每页只讲一个结论并提问	能用自己的话复述
业务示范	按标准完整做一遍	记录关键步骤
分组演练	观察、纠偏、让学员重做	完成一次角色演练
工具操作	打开对应工具并看第4—5行范例	第6行录入一条真实数据
考核带店	评分并布置7天任务	明确责任人和完成日期

带训：讲解时间不超过一半，至少留出40%的时间用于演练、填表和点评。

点击课件里的绿色按钮，就能打开对应执行表

为保证链接有效，请把完整ZIP解压后使用，不要单独移动PPT或Excel。

- 01 整包解压**
保留“02-七大模块培训课件”和“03-执行表单”目录
- 02 点击按钮**
在相关知识页或表单目录页点击“打开Fxx表单”
- 03 先看范例**
Excel第4—5行为虚构填写范本
- 04 现场实填**
从第6行填写本店真实客户、项目或经营数据
- 05 保存副本**
门店按日期另存，保留培训前后变化

带训：现场先点击测试；若Excel打开后未自动跳转，直接点击对应的Fxx工作表标签。



这套课的目的，是让门店每天照着做

不要求门店背概念；只要求把动作、责任、表单和复查做实。

先把动作说清

员工知道先做什么、做到什么程度、留下什么记录

每天有人检查

店长用晨夕会和看板看客户、订单、交付和当天卡点

问题当天处理

先回应客户，再定责任、时间和复查；重复问题再改标准

带训：让学员各选一个本店最薄弱的动作，写到F39作为本周改善题。

[打开 F39 A3问题改善单 →](#)

好交付每天、每周、每月怎么跑

经销商门店团队精简，更需要短会和固定节奏，避免所有问题都等老板处理。

节奏	固定动作
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A3，更新订单或验收标准

带训：现场把三个节奏写进店长日历，明确谁主持、看什么、产出什么。

用红黄绿管理异常：绿色复制，黄色纠偏，红色升级

阈值先用建议值，连续四周稳定后再按门店基线调整。

状态	判断	店长动作
绿	节点按期、资料完整、客户知情	维持节奏并沉淀交付证据
黄	预计延期或轻微问题，客户影响可控	当天给临时措施和下次反馈时间
红	安全/重大使用/失联/重复错误	立即止损，店长或老板介入

带训：让店长读出本模块今天是什么颜色，并说出下一步负责人和时间。

[打开 F38 服务补救授权与复盘 →](#)



店长现场辅导固定五步，员工才会真正上手

管理者的任务不是代替员工解决，而是让员工掌握解决问题的方法。

- 01 定标准**
先说清合格结果和不可触碰的红线
- 02 看现场**
观察一次真实动作或角色演练，不凭印象
- 03 说事实**
指出看见的行为、数据和差距，不贴标签
- 04 让重做**
员工复述并立即再做一次，直到合格
- 05 留记录**
写下责任人、复查时间和结果，必要时补训

带训：业务员现场示范一次，再让店长用同样五步辅导一名员工。

[打开 F36 店长标准工作与现场观察](#)





这门课在7S里负责什么

Service | 承接订单，把设计、产品和承诺准确转成生产、安装、验收和问题闭环。

本模块的结果

每个订单有评审、排期、验收和责任人，
问题有时限、有反馈。

上游输入

好成交移交合同、图纸、配置、尺寸、承诺和客户重点。

下游交接

交付证据、满意客户和问题改进交给好口碑与好经营。

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。



学完后，不只是听懂，而是能完成四件事

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

能处理异常并完成客户回访

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。

谁执行、谁协同、谁检查，开课前先说清楚

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

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。

本模块只看这些结果指标

指标	口径	检查频次
订单一次准确率	无需返工重下的订单÷总订单	每周
准时交付率	按承诺节点完成÷应交付订单	每周
一次验收通过率	无整改或轻微现场闭环÷安装单	每周
问题闭环时长	从报备到客户确认解决	每单

带训：让店长逐行判断本店现状，圈出1个立即整改项。

好交付标准流程

任何门店都按同一顺序做，规模不同只调整数量，不改变关键动作。



带训：业务员先完整示范1遍，再让学员按顺序复述并现场操作。

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

课堂只讲一件事：
每一步都要留下下一步。

01

发现风险

订单评审发现资料或现场条件缺项

02

先止损

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

完成闭环

补齐资料、更新排期、验收
后复盘根因

证据留在表单：

[打开 F21 交付问题闭环表](#) →

[▶ 点击观看 \(网页跳转\)](#)

带训：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

课堂练习：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。

不要讲图片好不好看。每张图只练一次“客户会问什么—员工怎么回应—表单里留什么”。

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，要在同一套交付动作里闭环。



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

看图顺序：先让学员说“客户会在意什么”，再由带训人追问“下一步应该做什么”。

现场练习：用本店一张真实照片，按右侧三步完成一次 3 分钟讲解；讲完立即写入对应表单。

这页不要求背稿。要求每名员工用本店一张图讲出一个客户问题、一个价值点和一个下一步动作。

好风景产品场景：交付前要把配置、功能和外观逐项确认

公开家居案例只用于拆解表达与工具使用；请结合本店产品、价格和服务标准重做。



课上怎么借这个案例练工具

可看什么

客户对交付的安全感，来自承诺的配置、节点和结果都能核对

怎么拆

订单配置—排期反馈—安装验收—使用说明

门店怎么用

订单、排期、验收每一步都留照片和客户确认

[▶ 点击查看原案例（网页跳转）](#)

图文来源：好风景两厅睡眠培训 | 官方产品场景素材

带训：先用公开案例练拆解，再拿本店真实客户、产品和服务记录重做一版。

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，用于带训示范；实际讲解以当期产品与价格文件为准。

订单确认、排期反馈、安装验收和使用说明必须对应到产品配置；客户不用追问，门店主动给下一次反馈时间。

练习：用F18或F20核对一次真实订单的配置、日期和责任人。



先让学员看图说客户会关心什么，再用本店真实样品完成一次讲解。



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

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。

[打开 F18 订单评审表 →](#)

订单评审必须由销售、设计和订单三方核对

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

带训：让店长逐行判断本店现状，圈出1个立即整改项。

[打开 F18 订单评审表 →](#)



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

点位明确

插座、开关、设备和管线已确认

尺寸稳定

拆改和找平不会再改变关键尺寸

责任清楚

未完成项、变化风险和复尺时间书面记录

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。

[打开 F18 订单评审表 →](#)

交付排期至少设置六个节点

01	合同确认	资料齐全并通过订单评审
02	复尺下单	现场条件确认、正式下单
03	生产跟踪	关键节点和预计完成时间
04	到货检查	货物到仓/到店并完成检查
05	预约安装	客户、现场和安装人员三方确认
06	验收回访	签认、整改和满意度回访

带训：业务员先完整示范1遍，再让学员按顺序复述并现场操作。

[打开 F19 交付排期表 →](#)



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

内部

销售、设计、交付和店长同步

供应

确认责任、补救和最晚时间

表单

更新交付排期和下一次沟通时间

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。

[打开 F19 交付排期表 →](#)

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

带训：让店长逐行判断本店现状，圈出1个立即整改项。

[打开 F20 安装验收表 →](#)

安装现场按五步执行

- 01 保护**
保护地面、墙面、电梯和成品
- 02 复核**
开箱前再次核对产品与位置
- 03 安装**
按图纸、说明和安全标准施工
- 04 清洁**
清理包装、灰尘、胶痕和现场垃圾
- 05 讲解**
向客户说明使用、保养和注意事项

带训：业务员先完整示范1遍，再让学员按顺序复述并现场操作。

[打开 F20 安装验收表 →](#)



验收不能只问“满意吗”

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

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。

[打开 F20 安装验收表 →](#)

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

带训：让店长逐行判断本店现状，圈出1个立即整改项。

[打开 F21 交付问题闭环表 →](#)



异常处理固定六步

- | | | |
|----|-----|------------------|
| 01 | 先止损 | 保护现场、停止错误安装或承诺 |
| 02 | 听客户 | 确认事实、影响和客户诉求 |
| 03 | 定责任 | 指定唯一负责人，不让客户多头找人 |
| 04 | 给方案 | 临时措施+最终方案+时间 |
| 05 | 持续报 | 即使无新结果，也按约定时间反馈 |
| 06 | 再回访 | 客户确认解决，内部完成复盘 |

带训：业务员先完整示范1遍，再让学员按顺序复述并现场操作。

[打开 F21 交付问题闭环表 →](#)



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

说行动

谁正在做什么，下一节点是什么

说时间

给下次反馈时间，不随口给最终日期

说边界

需供应商/现场确认的内容明确说明

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。

[打开 F21 交付问题闭环表 →](#)

每个问题都要沉淀为一次流程改进

原因

销售承诺、设计、测量、下单、生产、物流或安装

代价

返工费用、延期、客户影响和人员时间

措施

修改检查项、权限、培训或供应规则

验证

后续订单是否不再重复发生

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。

[打开 F21 交付问题闭环表 →](#)

课件讲完后，必须用表单把动作留下来

表单是流程的证据，也是店长检查和总部复盘的共同语言。

F18	订单评审表	点击打开 →
-----	-------	------------------------

F19	交付排期表	点击打开 →
-----	-------	------------------------

F20	安装验收表	点击打开 →
-----	-------	------------------------

F21	交付问题闭环表	点击打开 →
-----	---------	------------------------

F38	服务补救授权与复盘	点击打开 →
-----	-----------	------------------------

F39	A3问题改善单	点击打开 →
-----	---------	------------------------

带训：先打开第4—5行填写范例，再让学员从第6行录入一条本店真实数据。

现场用工具：看范例、录真实、定下一步

表单不是作业，而是把动作、责任和结果留在门店的工具。

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	A3问题改善单	打开 →

统一要求：第6行必须写清负责人、结果和下一步；没有下一步的记录，不算完成。

带训：随机抽2名学员讲解自己录入的内容，店长现场判断是否可执行。



现场演练：把知识变成一次真实动作

3人一组：执行人、客户、观察员；每轮结束必须依据表单给反馈。

订单评审

找出一份模拟订单中的8处风险

异常沟通

演练延期、错色和现场损伤三类问题

验收演练

依据检查表完成一次安装验收

带训：先问门店现在怎么做，再讲标准；每讲一项，让学员举一个本店例子。

通过考核，才能独立执行本模块

总分100分，80分合格；关键红线项未通过，必须补训。

考核项	分值	合格标准
订单准确	30	配置、图纸、价格和承诺一致
排期管理	20	节点清楚并能预警
安装验收	25	现场标准和记录完整
异常闭环	25	定级、方案、反馈和回访完整

带训：让店长逐行判断本店现状，圈出1个立即整改项。

回店7天，完成一次真实闭环

培训结束不是结课，完成真实结果才算结课。



带训：业务员先完整示范1遍，再让学员按顺序复述并现场操作。