



项目一
开启美好的
职业生涯

职业能力目标

- 了解家装业务的基本概念
- 掌握家装项目的基本流程

1.1 规划你的设计人生

年轻的朋友，欢迎开启室内设计师职业生涯！

首先让我们重新来定义一下这个行业，什么是室内设计？

室内空间通常指因建筑物而产生，由顶面、地面和墙面围合而成的空间。室内设计是根据建筑物的使用性质、所处环境和相应标准，运用物质技术手段和设计美学原理，创造功能合理、舒适优美、满足人们物质和精神生活需要的室内空间环境。

可见，室内设计师既要同室内空间打交道，又不缺少与人的交流。作为一门实操性很强的专业，室内设计对从业者的综合素质要求颇高。业界普遍认为优秀的室内设计师应该具备如表 1-1 所示的以下几点。

表 1-1

序号	知 识	能 力	素 养
1	室内设计理论知识	CAD 制图和效果图表现能力	一定的文化素养
2	装饰材料及施工工艺知识	创新思维能力	良好的艺术素养
3	相应行业规范和法律常识	良好的人际交往能力	优秀的职业素养

当然，除了以上这些基本要素，要成为一名优秀的室内设计师，还需长期的生活阅历和经验积累，而以上这些正是初出茅庐的年轻人较为欠缺的。本书以室内设计中的家装工程为主要内容，通过观察一位年轻设计师的成长经历，来解构居住空间室内设计项目从设计到竣工验收的全部过程，以帮助大家成功迈出踏入职场的第一步。

【情景描述】

作为一个聪明能干的小伙子，TIM 从来都不走寻常路。从室内设计专业毕业的他打算自主创业——和几个志同道合的同学开一家属于自己的家装公司。在校期间，TIM 他们也曾做过一些仿真快题设计，但对于整个家装项目的运作流程还并不十分了解。于是 TIM 决定利用暑假先到家装公司进行顶岗实习，以便开阔眼界、积累经验。

特别提示

传统家装项目所包含的内容

1. 房屋结构改造
2. 水路、电路、供热通风系统的完善改造

— 特别提示 —

1.2 让我们从最基本的开始

在我国，房屋基本上不是量身定做，而是由开发商事先设计好室内空间的格局，由消费者根据自己的需要来选择房屋的大小和户型结构。但是，由于开发商建筑的房屋，在结构上与每个家庭的居住要求不完全吻合，因此，很多人在新房领到手后，都对房屋结构进行第二次改造，家庭装修由此成为了市场的必然，家装公司也应运而生。

2000年前后，是中国家装行业火爆发展时期，家装公司的数量以每年200%、300%的速度凶猛递增。快速的增长在满足市场需求的背后也加剧了行业内的竞争，有影响力的大公司开始主攻一体化家装的高端市场，而其他更多知名度不高的小公司则仍在薄利多销的价格战中继续搏杀。

我们应该认识到的是，随着物质生活水平的逐步提高，消费者对家庭装修提出了新的要求。在实现功能合理、造型美观、价格合理的基础上，更强调了家装的个性化、绿色化、低碳化。另外，随着建设高潮的减退，旧房的重新装修必然成为设计师接触最多的项目，设计师的工作角色也会由单纯的设计转向综合性的工作，如购买配套软装、资金控制、动手制作个性家具等转变。

【情景描述】

经授业恩师的推荐，TIM在罗总的公司得到了一个面试的机会。罗总在装饰行业闯荡多年，在业界颇有声望，10年前由他创办的建筑装饰公司，如今已是枝繁叶茂，花开遍地了。罗总亲切地接待了这名虽未毕业却踌躇满志的年轻人，跟他聊起了很多关于装饰行业的事。

这次谈话让 TIM 感到受益匪浅，事实上，他已经兴奋起来，他期待着能快点投入到岗位实践中去，更期待自己某天也可以成为罗总那样的行业精英。

1.2.1 家装公司承包范围

1. 全 包

全包又分为广义全包和狭义全包。

(1) 广义全包就是将客户家装所有的项目一包在内，包括家具、家电、主材、辅材和施工，客户只需要将日常用品和行李拎进新居就行。

(2) 狭义全包是指包括家装主材、辅材和施工，一般不包括家具、家电等项目。

2. 半 包

半包是指只包辅材和施工，不包括主材，像地板、地砖、窗帘、锁具、灯具开关等主材都由客户自己提供。

3. 包清工

包清工指不管是主材还是辅材，都由客户自己购买，装修公司或施工队只承包施工项目。一般来说，包清工形式家装公司采用的比较少，除极少数公司或工程施工外，大多数公司都采用半包形式。

4. 家装配套

有些家装公司在半包之外，又增设了一些配套项目，主要指对主材、家具、家电、饰品类的配套销售。为降低公司风险，家装公司一般都不会将配套与施工混在一起签订。

主材包括地板、地砖、窗帘、橱柜、石材、台面、五金、锁具、灯具、开关等。

辅材包括木方、细木工板、饰面板、胶黏剂、油漆涂料、腻子粉、施工五金（铁钉、螺

1.2.2 家装工程项目流程

在传统的家装市场中，普通家装工程项目一般会经过这几个阶段：客户咨询期、专一服务期、工程施工期、工程验收期以及售后服务期（图 1-1）。

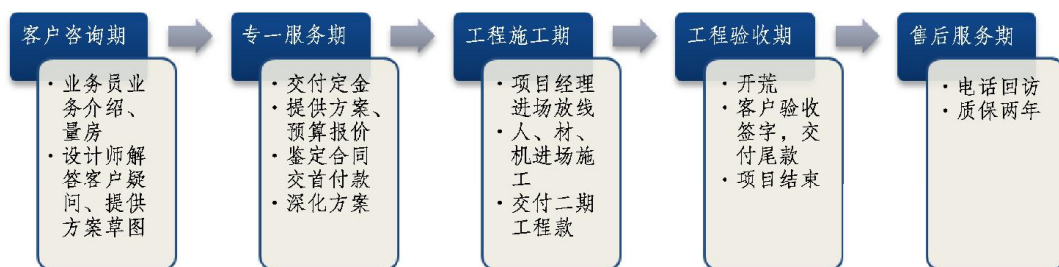


图 1-1 普通家装项目流程图

每个阶段都有主要的负责人，比如在客户咨询期，主要负责人就是业务员；专一服务期的主要负责人就是设计师；工程施工期主要由项目经理来负责；而验收期则由质检员完成。当然，为了确保设计效果，以上所有阶段均需要设计师的用心参与，设计师是唯一从头到尾都要在项目流程中出现的人。

1.2.3 项目分工及职责

1. 一般家装公司组织结构 (图 1-2)

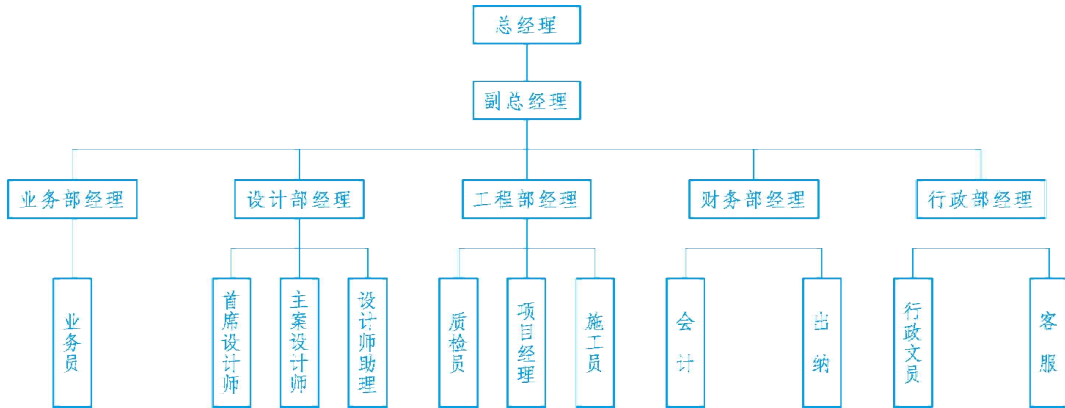


图 1-2 家装公司组织结构图

2. 重要基层岗位及相关职责

业务员：负责了解所辖区域楼盘信息，挖掘客户资源，建立客户关系，开拓业务市场。

设计师：主要负责谈单、签单，以及在签订装修合同后负责进行量房、装修设计及方案效果图设计、工程施工图设计、工程设计交底等工作。

设计师助理：协助设计师量房、绘制房屋结构图和施工图。

项目经理：在装修公司中对客户家居装修施工负责的人，通常需要购买部分材料，组织工人施工确保工程质量。

工程监理：又称巡检，主要负责对工地现场进行材料、质量、卫生的监督 and 协调。

建筑与地产专业术语

1. 楼盘：由具备开发资质的开发商承担设计、建设并聚集在某一处进入市场上销售的房子。楼盘一般指商品房。一般指正在建的或正在出售的楼房。
2. 开发商：对楼盘进行统一规划、设计、建筑、销售的公司。

6. 入户花园：在入户门与客厅门之间设计了一个类似玄关概念的花园，起到入户门与客厅的连接过渡作用。

7. 建筑面积：包含房屋墙体、公摊面积在内的房屋面积。8. 套内面积：又称使用

1.3 设计前的任务——签单

达成项目设计委托的前提是谈单。由于家装设计往往受到资金、家庭审美观点等多方面的限制，所以确保签单有效进行的重要原则就是——在客户的预算限制内，顺应其审美观，把公司服务和设计理念推销出去。

签单是一门艺术，是一门需要与人沟通、了解客户需求并能满足客户需求的营销艺术。

优秀的家装设计师应该在追求设计能力提升的同时，重视营销能力的提升。

【情景描述】

鉴于 TIM 是一个毫无经验的年轻人，公司人事部给他安排了一份业务员的工作。虽然

TIM 希望成为一名室内设计师，但他还是欣然地接受了。没有业务，何来设计？业务员同样能学到许多东西。

上班第一天，TIM 就被派到一个楼盘去蹲点。他的任务就是尽可能地多接触潜在客户，向他们推荐公司业务，并协助设计师促成签单。TIM 意识到，业务员代表了公司的形象，业务员的工作是否专业会在很大程度上影响客户是否签单。为此，TIM 把自己从头到脚地包装了一番，努力让自己显得更成熟稳重，令人信服。他主动寻找客户，并给予他们专业的装修建议。TIM 不计得失的周到服务打动了不少挑剔的业主，半个月下来，TIM 量了 10 套房，签了 3 个单，签单总额达到 30 万元。业务部经理脸上笑开了花，他拍着 TIM 的肩膀道：“小伙子，真不简单！”

签单之前，必须首先建立良好的第一印象。当我们第一次接触一个客户，无论我们和他谈什么，我们的目的应该是如何利用第一次短暂的接触尽快地和客户成为朋友，在公司强大的声誉和制度的背景下，动用个人的人格魅力去影响客户，以最终建立起互惠信任的关系。

通常家装客户的类型主要分为以下三种：

1. 完全明确型

这类客户往往主观意愿强烈，且有一定的装修经验，对自己想要什么非常清楚，面对这样的客户，我们重点是要把握他的需求标准，主要向他推销产品质量和售后期服务。

2. 半明确型

这类客户一般处于徘徊选择期，他们对市场已经做过基本的了解和咨询。与众不同的设计理念比较容易打动这类客户，另外项目过程管理的标准化也是他们感兴趣的内容。

3. 不明确型

这类客户往往都是第一次装修，对装饰市场缺乏了解，对自己的需求也不是很明确。当问及其有什么要求时，这类客户常常会只给一些比较模糊的概念，比如：“好看就行了、实用就可以了”。面对这种客户，应该拿对方可能存在的问题，向他去求证，帮助他找到问题，创造需求。

特别提示

装饰业务员谈单技巧

一、业务之前先两问

1. 我公司有什么特点？（价格、设计、施工质量、售后服务）
2. 我能为客户提供哪些优质服务？

二、做好谈业务的充分准备

1. 检查公文包。（足够的名片和宣传资料）。
2. 准备 1~3 个能看的样板间。（最好是施工和装好的都有）

了解小区信息 / 户型 面积 总价 小区景观规划 小区装修风格、