

市场营销人员沟通技巧

第一篇：市场营销人员沟通技巧

市场营销人员沟通技巧

市场营销已得到越来越多企业的重视，而多数企业却忽视了市场营销人员对客户的拜访的重要性。本文就客户拜访的六大步：1.准备 2.接触 3.了解 4.说服 5.决定 6.巩固，作了详尽的分析和解说，以期对市场营销人员客户拜访有一个清晰的认识，并在实际工作中灵活运用。

第一步 准备

一、查研究

调查研究是市场营销成功的开始。你做好了销售前的准备吗？你必须了解你的顾客，你的产品、公司和竞争对手以及你/你们公司与顾客的关系（业务往来的记录）

1. 准备各类的资料

客户的资料

*客户的行业、业务状况和本人的需求

*是否目标客户及其特征

*谁是决策者/影响者,,

*动力和阻力

*相互交往的历史

公司的资料

*公司(历史/结构/目标/文化/战略与策略)

*产品/服务

SWOT

1、对手的资料

*谁是我的主要的竞争对手

*他的优势/劣势

*销售策略

*我们应采取什么样的销售策略？

2、谁是你的目标客户

2. 1 首先进行市场细分：根据人文指标，地理指标，行为指标，心理指标等挑选目标市场，进而确定你的目标客户，2. 2 订立目标

原则：S-M-A-R-T 目标。我们的目标必须具有以下几点特点：

Smart 具体的 Measurable 可衡量的 Achievable 可达成的 Realistic现实的 Time

有时间性的

你订立了明确的目标了吗？其技巧是分出最佳和次佳的目标客户。准备好其他应变方法和选择，其他客户的可能性，其他产品的可能性

小结

*首先要订立目标

*准备几个方案，做退一步的打算

*找其他的顾客

*或看看顾客有没有其他的需要

第二步：接触

如何作好拜访开始的几步？

（一）接触的“4 x 20”原则：

注意接触前的 20 步，脸与脸距离 20 厘米，注意接触前的 20 秒和说的前 20 个字！开始接触时口头交流只占总时间的 7% ，而语音、语调、体势语言却占了 93% ，所以我们要做到以下几点：

1、注视：与客户保持友好，职业的眼部接触

2、微笑：保持热情，温和雅致的形象

3、语调：自然，亲切，舒缓

4、握手：让客户决定是否握手。握手时让大拇指向外竖起接纳对方，并确保大拇指和指之间的部分与对方接触。

5、身体：保持身体在舒适的状态下直立，必要时轻微弯腰或点头

6、递名片：握手后用双手把名片递给客户，每次都给名片，直到客户记住你为止

（二）接触中的步骤

1. 明确对话者

2. 致意和问候

3. 自我介绍
4. 介绍公司
5. 说明拜访的目的
6. 唤起兴趣并核实谁有决策权
7. 建立起信任和好感
8. 展开对话

(三) 顾客分类:

1. 没有或较少需求的客户，未感到的需求，首先引他起兴趣
2. 说服式的销售，有需求的客户，感到的需求，快速集中于其需求

(四) 建议式的销售

开场白：展开话题的 6 个技巧

1. 提出正面范例以使谈话继续，例如：“我想，像你们行业的其他公司一样，您也在寻找一种经济的手段以改善，，，是吗？”

2. 尽快简单地介绍产品的优点，例如：“我们公司致力于提供的高质量、高技术标准的产品，并且比目前市场上的其他产品在价格上更有竞争力，我想请教您，你目前用哪种。。？”

3. 提出一种疑问，一种担心，例如：“作为负责人，您一定对，，，很关心吧？”“每个代理产品因为，，，您会损失多少营业额？”

4. 使对方感到重要，重复对方观点，表示兴趣！

5. 抓紧时间，例如：“我将在几分钟内向您说明这一切”。注意：会谈最初的 2 分钟也可能是最后的 2 分钟。我们只有一次机会给人留下第一印象！6. 提及对上一次会谈积极方面的回忆，例如：“在我们上一次谈话中，我们已经谈过我公司产品的几大优点，，，”

使用开场白的注意事项

1. 拜访前仔细分析客户为什么愿意和您会面；
2. 稍作寒暄和闲谈可以营造良好的气氛；
3. 可以利用某一话题引出开场白(如上次见面)；
4. 随机应变(客户的理由/你的预想)。

(五) 提出问题

如何选择正确的提问方式？

1. 开放式：“张先生，你们的工厂经理对我讲我们的设备需要的“准备时间”太长，“

你认为他讲的“准备时间”是什么意思？

2. 半封闭式：“王经理，你们每个月估计需要多少耗材和纸张？”

3. 封闭式：“张先生，你是否会选用我们新的数码产品？”

4. 选择式(二种/多种)：“王经理，你是需要每次收费的服务还是全年保养服务？”

5. 反射式：“张先生，你刚才讲的产品规格我有点不太明白，可否请你再讲得清楚一些？”“李经理，你的意思是不是说产品的使用成本太高”

(六) 六个最关键的问题

优秀的销售员讲的少，问的多，而且知道怎样提问

1. 谁 (WHO)？

2. 什么 (WHAT)？

3. 什么时候 (WHEN)？

4. 为什么 (WHY)？

5. 哪里 (WHERE)？

6. 怎么样 (HOW)？

第三步.了解

(一) 制定您的询问策略

所涉功用： 客户目前的需求是什么？ 2 业绩指数 客户选择产品的标准是什么？ 这次采购对客户来说，哪些方面很重要？

现今方案 客户目前是如何满足其需求的？

现状优势 客户目前情况的积极面是哪些？

现状缺陷 客户目前情况的消极面是哪些？

现状消极后果

客户现状的消极面的影响结果是什么？

您在询问了解时所持的态度应以客户为中心

(二) 扮演顾问的角色

保持中立和且客观：你的问题要触及客户情况的各个方面但注意避免个人意见参杂其中。在收集信息的过程中，你所扮演的是顾问的角色。如果客户发现你采取了某种立场，他将会视你为对手而非伙伴。

（三）运用“感情认同”

感情认同，也就是设身处地而产生同感的能力，运用感情认同，你将能更好理解客户的焦虑和动力。

（四）有助于了解的“5 张王牌”

1、对于新客户，重点是了解客户情形和环境，然后才询问具体的需求。

2、如果客户需求的东西不够明确，或需求的原因不明显，你必须询问，切勿假设自己知道。因为对自己而言，显而易见的东西未必对方也是如此。

3、开始了解时，尽量使用开放式询问。适当运用沉默激发谈话内容，控制节奏。

4、如何客户没有明显的需求表示，你应该用限制式的询问来引出“是”或“否”的回答，来确定某一需求

5、小心聆听同样重要，通过让客户发表意见而与之建立良好的信任关系 前三步要点小结

1.了解你的顾客，要了解你的产品，要了解双方公司以前的关系

2.目标，准备应变的方法，发现其他的新顾客，为顾客提供其他产品

3.启发性的问题，要掌握主动权

第四步 说服

（一）.介绍利益

1、介绍是利益，而非特点

2、以客户为中心

3、从顾客的需求出发，找到满足需求的价值

客户为什么会购买我的产品/服务？我的产品/服务有以下哪些性能特点优点利益？

1、产品的核心利益由产品的功能来实现

2、产品的功能包括物质功能和心理功能

3、产品之间的竞争将主要是附加利益的竞争

让客户明白购买我的产品/服务能给他带来以下某些利益：

1，增加盈利，收入，安全，财富，便利，机会

2，提高地位，效率，质量，投资回报，个人满足，形象

3，节约时间，金钱，能源，空间

4，保护家庭，员工，顾客，财产，隐私

5，减少风险，成本，抱怨，问题，担心

（二）说服是——以利益让客户做“主人翁”打动情感，以优势、便利让客户发挥联想调动想象，以技术性能、特点作为依据帮助理解，使论据更有效的五种办法 说服你自己 热情将加强你的说服力 从真正让用户感兴趣的动机开始 一个接一个地陈述你的论据 让用户表达对每一个论据的观点

说服的最高境界是，使用户说服他自己。

（三）应对反论

1. 态度：冷静、诚实、客观

2. 技巧：使之具体化，要以正确的观点全面看待问题和缺点，必要时给予补偿和让步

技巧一：如何面对客户的无动于衷 1，原因 1：正使用竞争者的产品，解决方法是表示理解客户的观点。例如：“我知道你们目前并不使用我们的产品，但可否给我几分钟时间，让我介绍一下我们公司的其它产品，因为我们是公司，品种齐全...”

2，原因 2：不知道可以改善目前的情况 解决方法是请求允许询问以探究原因。

例如：“我们行业变化十分迅速，我想向你请教几个你们单位未来发展的计划，也许在不久的将来，我们公司的产品可以为您所用...”

3，原因 3：认识不到改善的重要性，解决方法是利用询问帮助客户认识需要。

技巧二：如何面对客户的负面反馈？

(1)怀疑客户不相信你的产品能做到你所说的，“我不能肯定你们

公司的产品能否真的满足我们_____方面的要求？”

如何消除客户的怀疑？表示了解客户的疑虑，提供相关的证据，询问客户是否接受。“我完全理解您的担心，但是„...”。“据权威机构检测报告表明，我们公司产品的„特性，是最好的。”，但证据必须是可靠、可信的和有针对性的(2)误解客户以为你不能提供某一特征和利益，而事实上你可以做到。

如何消除客户的误解？确定顾虑背后的需要，怀疑和误解的背后都存在着某个客户的需要，通过有效的询问了解客户没有表达出来的需要。并表示了解该需要，介绍相关的利益和特征，询问客户是否接受。(事实上，你们的产品在行业内有很高的性价比)

(3)缺点客户不满意你的产品的某些方面，或者因为你的产品因欠缺某一特征或利益而感到不满意

如何处理你不能满足的需求？

1，表示理解该顾虑“我完全理解你们十分重视产品的价格因素”2，强调整体利益“我们的价格虽然贵了点，但是„...”3，重申客户已接受的利益以淡化弱点“正如您所知道的，我们的性能和服务远远高出其它品牌，在同类进口产品中是较高的。”4.询问客户是否接受我们的产品，是专门针对您这样的高等级公路客户目前的需要而设计的，符合你的实际情况，

“根据您目前的需要，我们有另一种__产品，完全符合你的实际情况，您看怎样？”

处理客户反对的好习惯

1.不攻击、批评、争辩和冲突。2.倾听、理解、重新归纳。因为人们总存在理解上的差异！

3.有不明之处，应及时礼貌地提问。

4.针对怀疑、误解，分而治之；阐明自己的观点，并进行论证和说明。

5.面对真正的缺点：暂时回避；补充理由；强调总体价值和利益，必要时作出让步。

(四) .达成交易

- 1、留意购买信号
- 2、主动要求订单
- 3、沉默

第五步.决定

作决定时您的角色是销售人员在控制销售过程，是他应当作决定。所有以前的步骤是为了作决定——即“销售”。如果销售人员做到以下几点，结论就会是积极的：

- 1.有信任感的接触
- 2.发现了购买动力
- 3.重新整理了销售论据——针对 2
- 4.谈话中都得到“是”的回答
- 5.看到绿灯信号

决心、热情、自信、坚韧不拔是在作决定阶段不可缺少的品质。

（一）客户作购买决定的绿灯信号

1，语言信号

当客户问,,,,

- （1）产品价格，交货，安装或服务
- （2）是否可以打折
- （3）“假设我决定购买，那么,,,,。”
- （4）还有哪些公司使用你们的产品
- （5）该产品是否能完成某一特殊任务
- （6）支付方式

当客户说,,,,. （1）正面评价你的产品

- （2）需要某一特殊性能和型号

当销售人员,,,,

- （1）成功地处理一次客户反对意见
- （2）征询客户是否还有其它问题并得知“没有”

2，非语言信号

当客户,,,,

- （1）仔细地研究你的产品

- (2) 开始试用
- (3) 对产品表现表示满意
- (4) 变得很友好或很放松
- (5) 增加和销售员的眼部接触
- (6) 开始研究销售员递过来的订单
- (7) 开始点头并向你倾斜上身
- (8) 更专心听你讲话

当销售人员,,,

- (1) 完成了产品演示
 - (2) 把钢笔和订单递给 客户
- (二) 简化决定的技巧

1.假定准客户已同意购买

当准顾客一再出现购买信号，却又犹豫不决拿不定主意时，可采用“二选其一”的技巧。如，推销员可对准顾客说：“请问您要那部浅灰色的车还是银白色的呢？”或是说：“请问是星期二还是星期三送到您府上？”，此种“二选其一”的问话技巧，只要准顾客选中一个，其实就是你帮他拿主意，下决心购买了。

2.帮客户挑选

许多准顾客即使有意购买，也不喜欢迅速签下订单，他总要东挑西拣，在产品颜色、规格、式样、交货日期上不停地打转。这时，聪明的推销员就要改变策略，暂时不谈订单的问题，转而热情地帮对方挑选颜色、规格、式样、交货日期等，一旦上述问题解决，你的订单也就落实了。

3.利用“怕买不到”的心理

人们常对越是得不到、买不到的东西，越想得到它、买到它。推销员可利用这种“怕买不到”的心理，来促成订单。如：推销员可对准顾客说：“这种产品只剩最后一个了，短期内不再进货，你不买就没有了。”或说：“今天是优惠价的截止日，请把握良机，明天你就买不到这种折扣价了。”

4.让对方觉得一定赶快做决定

往往可以借助某些紧急或特殊时间推动客户尽早决定。如：“您们会议在15号开,而所定购的货物必须会前送到吧?考虑到库存情况及运输时间,如果今天订货,还是来得及的,您看呢?”

5.运用总结的方法

总之,这个产品对您来说有1,,2,,3,,的好处

6.运用“最后一个问题”的技巧

好,我想我们已经谈过大部分问题了,但也许您还有最后一个问题?

7.把顾客转化为销售人员

那么,对于这种产品,您最喜欢哪方面呢?

8.建议部分销售或试用

准顾客想要买你的产品,可又对产品没有信心时,可建议对方先买一点试用看看。只要你对产品有信心,虽然刚开始订单数量有限,然而对方试用满意之后,就可能给你大订单了。这一“试用看看”的技巧也可帮助准顾客下决心购买。如:“我理解您的犹豫,我向您建议先买1台,我们看看以后能不能更进一步合作。”

9.欲擒故纵

有些准顾客天生优柔寡断,他虽然对你的产品有兴趣,可是拖拖拉拉,迟迟不作决定。这时,你不妨故意收拾东西,做出要离开的样子。这种假装告辞的举动,有时会促使对方下决心。

10.反问式的回答

所谓反问式的回答,就是当准顾客问到某种产品,不巧正好没有时,就得运用反问来促成订单。如,准顾客问:“你们有银白色电冰箱吗?”这时,推销员不可回答没有,而应该反问道:“抱歉!我们没有生产,不过我们有白色、棕色、粉红色的,在这几种颜色里,您比较喜欢哪一种呢?”

11.快刀斩乱麻

在尝试上述几种技巧后,都不能打动对方时,你就得使出杀手锏,快刀斩乱麻,直接要求准顾客签订单。譬如,取出笔放在他手上,然后直截了当地对他说:“如果您想赚钱的话,就快签字吧!”

12. 拜师学艺、态度谦虚

在你费尽口舌，使出浑身解数都无效，眼看这笔生意做不成时，不妨试试这个方法。如：“×经理，虽然我知道我们的产品绝对适合您，可我的能力有限，看来无法说服您，我认输了。不过，在告辞之前，请您指出我的不足，让我有一个改进的机会好吗？”像这种谦卑的话语，不但很容易满足对方的虚荣心，而且会消除彼此之间的对抗情绪。他会一边指点你，一边鼓励你，为了给你打气，有时会给你一张意料之外的订单

第六步.巩固

为了有效地巩固与客户的关系，必须做到以下几点：

- 1、遵守交货时间，让用户满意
- 2、当用户有需要时，及时到场
- 3、经常给用户一些建议
- 4、帮助他销售给他的最终用户
- 5、让他希望继续与你合作
- 6、是不是其他产品的潜在用户

总结：我们在销售中前进，谨记：

- 1、每次拜访后做笔记！
- 2、成功的钥匙在于销售计划的准备！
- 3、顾客更需要服务、帮助、建议及解决方案！
- 4、提高倾听能力，比竞争对手更了解你的用户！
- 5、在困难的时刻，只有坚忍、韧性、专业化、信任和积极自信起作用！
- 6、明确您的个人职业发展目标！
- 7、热情，是销售中最主要的！
- 8、增进沟通，从而促进销售！
- 9、往往不是因为事情难作，我们才不敢做。而是因为我们不敢做，所以事情才显得难作！

第二篇：客服人员沟通技巧岗位培训

电商客服人员沟通技巧培训

1、初次交流的客户，咨询产品的第一句通常是“您好，在吗？”你如何回复？可以说：1. 您好！欢迎光临！2. 您好,欢迎光临本店.3. 您好，在的。有什么事情可以帮到您？

2、若是合作过多次的买家，再一次咨询产品时，你将如何回复？可以说：1. 您好,欢迎再次光临,我们最近更新了很多款式哦，也推出了会员积分,您上次的消费我们已经换成积分，这次购物就可以使用哦。2. 亲爱的，欢迎再次关注，请问有什么需要帮助您的？

3、顾客：“（某手机卡的连接）这个还有吗？”可以说：1. 您好，还有的。2. 您好，这件宝贝有现货，谢谢关注！

4、顾客：“（某手机卡的连接）这个质量如何？”可以说：1. “您好，请放心，我们的产品质量是有保证的，我们是天猫店，而且由运营商（电信、联通、移动）正规授权。”2. 你好,产品的质量是经过我们亲自检验,保证发出的产品质量.6、顾客：你们的信誉度很低，有点担心你们的产品质量。可以说：1. 您放心，宝贝质量保证没问题，因为我信誉很低，所以我们更看重信誉！使用过程中遇到问题可以随时联系我们，我们的售后人员将为您及时解决。2.信用度由于我们刚开始销售,但我们将会努力做到最好的服务,提供好质量的产品给亲,非常感谢您的支持.7、顾客：可以货到付款吗？假设作为卖家的你不能支持货到付款，你如何回答？可以说：1.您好,我们暂时没开通货到付款的服务.2实在对不起呀，我们只支持款到发货，建议用支付宝交易，安全。

8、假设顾客向你咨询：“你好，请帮我推荐款手机卡？”（此题需要掌握客户平时使用情况和要求给出较中肯的建议）可以说：您好,根据您的要求,建议您选择***.谢谢您的关注.9、顾客：“你好。可以送礼物吗？如果送礼物我就马上拍了。”假如你的店没有礼物送，你将如何留住顾客？可以说：1.您好,可以赠送礼物,在您购物达到一定的金额或累计到一定的会员积分,我们会送出我们精心设计的礼物.2您好！很抱歉我们不配送礼物的，但是如果您在店购买达到规定的金额可以包邮。3.您好！当您收到宝贝满意后给个满分，可以送你5元店优惠券哦！

10、顾客：“您能告诉我产品的细节和一些注意事项吗？”实际上该顾客已经盘问你很长时间了。他是有意向购买你的产品的，但是总是喜欢纠缠细节问题，你将如何处理？可以说：1.您好,可以的.您还有哪里不明白？2.您好，可以的，谁叫您是我们的上帝呢？呵呵

11、对待那些因为各种原因（实名制原因、个人喜好原因等）而未成交的潜在顾客，你如何回复？可以说：1.对不起，这次没有您合适的宝贝，下次有适合您的宝贝，我会留言通知您的，欢迎您的下次光临！

12、对待那些因为各种原因如价格原因而未成交的潜在顾客，你如何回复能够吸引他下次再来？可以说：1.抱歉，作为客服无法给您降价，买卖不成仁义在，愿交您这个朋友，欢迎您的下次光临！

13、顾客想提出见面交易，但是公司规定不接受见面交易，你要如何回复才不得罪顾客？可以说：1.作为客服每天都要在线上为顾客服务，没有时间见面交易，请您理解。

14、顾客：“有赠品吗？买手机卡送流量吗？”你如何对付这些喜欢开玩笑的顾客？如果有活动可以向客户推荐，如果没有可以说：1.您好,我们现在还没赠品的活动但是您可以一起购买。

15、顾客：同样的谁，你怎么卖那么贵，别人比你便宜多了。你如何回复？可以说：1.不同的厂家生产的质量都不一样的，我保证我们的商品值这个价2.您好,产品质量和服务不一样.我们在注重品质同时也注重服务的过程.请您理解。

16、顾客：同样的宝贝，你怎么比别人便宜那么多！质量是不是也差很多？你如何回复？可以说：1.您好,我们是运营商直接授权代理,在价格上有绝对的优势.质量完全没问题。请您理解。

17、当对方已经有比较明显的购买意向，但还在最后犹豫中。你打算如何回复？可以说：1.这款是我们最畅销的了，经常脱销，现在这批又只剩最后一点了，估计不要一两天又会没了，喜欢的话别错过了哦”2.今天是优惠价的截止日，请把握良机，明天你就买不到这种折扣价了。”3.如果真的喜欢的话就赶紧拍下吧，快递公司的人再过10分钟就要来了，如果现在支付成功的话，马上就能为你寄出了。

18、顾客：“我看到你的信誉度挺高的，这件产品也卖得很火，上千件了。但是为什么评价里指出很多毛病哟，比如物流很慢呀，质量一般呀，不值这个价格呀，服务态度一般呀，我很想买，可是我下不了手，汗。”这个时候你打算如何回复。可以说：1.您好,上千件已经证明了我们的产品非常受欢迎的,请相信您的判断,我们将提供最优质的服务.

19、顾客：你们开店3个月就是五钻了？好评99.99%！真有这么好吗？,,,假如顾客在怀疑你的信誉？你如何消除顾客的这种疑虑？可以说：1.您好，现在淘宝系统已经增加了防止炒作信用的功能.我们的信誉度是非常真实的.20、关于砍价的问题：作为客服的你经常会遇到这样的情形：原60或者70元的产品，但是顾客却可以找到很多理由砍你，以下几种情况，你将如何回复？1）、店主，50卖不卖？可以的话我马上拍下。可以说：1.您好,做为客服我无权更改价格,而且这个价格比成交价还要低。请您理解。2）、店主，50元算了嘛，做生意也是交个朋友嘛。可以说：1.我很乐意交朋友，但做为客服我无权更改价格，而且这个价格比成价还要低。请您了解。3）、店主，我还是个学生,你能再特别优惠些吗？可以说：1.亲，我也是学生哟！将心比心，所以我特能体谅学生的处境，店的价格也是特别针对学生定的一口价，最优惠啦。

4）、你如果给我便宜点，我买了以后帮你给朋友或同事做宣传。可以说：谢谢您的支持！做为客服我无权更改价格,而且这个价格比成交价还要低。请您了解。5）、你给我包邮吧！可以说：1.亲，这个是特惠价，不能包邮的哦，请您谅解！2.不好意思店铺暂时没有包邮的服务，请您谅解。6）、我的卡里只有这么多了,少你几块行吗？可以说：实在对不起哦，我们都是薄利多销，没啥利润的，还请您多多支持！7）、这款人家店里才卖40元呢。可以说：1.是吗？我不知道人家店里的值不值40元钱，但是我保证我店里的值得这个钱！

21、产品基确定后，多数买家都会将价格再做商议：多买几件价格有优惠吗？假如这些产品已经是特价不可以优惠，你如何回复？可以说：1.您好，店产品标注特价的不能再低了，正价产品一次购买两

件我尽量帮您申请最低价！2.您好,我们价格已经调到 最低,不再议价,请您了解.

22、当最后的优惠价确定后,有些客户还是要继续还价,你打算如何回复? 可以说: 1.价格方面,我已经很诚心的帮您申请了最低价;不再议价,请您谅解,谢谢您的关注 2.您好,我们价格已经定到最低,不再议价,请您了解,谢谢你的 关注

23、当顾客对某两件产品举棋不定时:“(某网卡链接)和(另一个连接),两件产品哪个更好呢?”你如何引导 顾客购买? 可以说: 1.“您好,网店所有的产品都是精选实体店销量好的上架,一定要我选择哪件更好,真的也蛮为难呢,您看您更倾向于哪个套餐,肯定就不会错哦!” 2.您好根据您喜欢的套餐,选择适合您的宝贝

24、顾客:“平邮,快递多少钱?”(此题需要掌握一般物流运输的费用)可以说:您好,平邮8元起步,快递10元起步。

25、顾客:“我在上海希望后天一定能收到包裹”可以说: 1.“我只能保证您的宝贝今天一定发出,但快递的速度我们无法掌握,按照正常派送时间,后天您就应该能收到包裹。2.您好,如果距离靠近上海是可以收到的,但快递的速度是我们无法控制的,但我们可以保证今天一定给您发货.3亲,咱会尽量用最快速度给您送到的!

26、经常碰到有顾客说“这个宝贝太贵了”,你如何回复? 可以说:很抱歉,这个价格已经是最实惠了。一分钱一分货嘛。

27、顾客:“总共198元是吗,便宜些吧,零头去掉100元好了!”假如你碰到一些脸皮很厚能说会道又不失幽默的砍价高手,希望你也能以牙还牙回他一默,你觉得如何回复才不失礼貌? 可以说: 1.您真是太幽默了.但是这个更适合四舍五入哟,200元好啦! 2.汗,卖家被“砍”受伤,装死中,,,,

28、顾客:“那就免个邮费吧!”(续上题)假如顾客没有达到还价目的继续跟你纠缠,如何回复让顾客觉得你既幽默又聪明? 可以说:好吧,不过您要亲自来拿~~

29、顾客:快递一般多长时间可以到?你如何回复? 可以说:您好,根据距离远近快递一般在2—4天到达. 30、顾客:你们的包装如何?

路上坏了怎么办？可以说：1.我们的包装是非常结实的，一般运输不会破损；但是假如破损了，您就拒绝签收，等我们拿到原物品之后再给您配 送一个新的。这是我们的承诺。2.您好,我们使用防震泡膜包装,非常安全.如果路上坏了 我们将全部承担责任.

31、顾客：我第一次在您这里购物，你就给我免运费吧！以后我会经常光顾的。假如你必须对所有的顾客一视同仁，无法满足他的要求，你如何回复？可以说：1.您好,购物满 XX 元我们免运费,请您了解.2.很抱歉，不能再为您免邮了。要不这样吧，您第一次光临 我们小店，您多买二件，我们给您送一份小礼物吧，好吗？

32、顾客：我在您这里已经是老顾客了，你看我又买了这么多产品，给我免邮费吧！可以说：您好,做为客服,我没有权利给您免邮，但我们店满 300（据具体情况定）可以包运费,请您了解.谢谢您的支持与关注.做为店主,看利润而定。

33、顾客：“既然你不能给我免运费，那就少点吧，16 元运费，我出 10 元，你出 6 元。好吧？”假如你这件产品实际上也就赚他 6 元钱，如果答应他的要求你就没有利润了，你如何回复？可以说：对不起！其实我们赚您的钱还不到 5 元！帮您出了 6 元我连网费电费都要赔进去啦！还请多多体谅！

34、顾客：“产品加运费一起 108 元，你就给我去零吧，100 元成交。要不我就不要了。”假如你好不容易谈妥该客户，虽然去零之后你的利润也被削了一半，但是你想培养一个新客户；你如何回复吸引他下次再来？可以说：您好,做为客服无法议价,做为店主.由于第一次的购物我们都会适当选择让利.您决定拍的话我就给您申请吧。

35、顾客：我第一次网购，不知道怎么拍宝贝呢？你如何指导顾客成功拍下宝贝？可以说：点击宝贝图片旁边的“立刻购买”按钮，根据提示 正确填写您的收货信息，联系电话及购买数量再点击确认 购买然后根据提示付款就好了。

36、顾客：我已经拍下了，可是要怎么付款给你啊？可以说：为了保证您的购物安全，您可以通过支付宝付款，款打到支付宝后，系统会通知我们发货的。

37、顾客：要用支付宝才能付款啊，可是我不懂怎么用！你如何知道客户使用支付宝？可以说：亲，我想了解一下您的支付宝帐号激活了还是未激活？如果没开通就先要激活；激活之后就可以使用了。在确认购买的时候选择用支付宝支付,然后根据提示操作就好。

38、顾客：如果我付给你钱，你不给我发货怎么办？可以说：您好,支付宝是货到之后再确认付款,请您放心.

39、顾客：我上次已经在你这里拍下宝贝，但是还没有付款，我现在确定购买了，去哪里给你付款呀？可以说：请登录您的淘宝帐号，在“已买到的宝贝”那里找到您已经拍下的宝贝，点击“付款”，然后根据提示一步一步完成即可。

40、顾客：“我第一次网购，在你这里看上了几款宝贝，想一起付款，你能告诉我怎么操作吗？”实际上该顾客还不知道购物车的使用，你如何指导他使用购物车？可以说：“立刻购买”的旁边有一个“加入购物车”的按钮，您先把要购买的宝贝加入购物车，等您选完之后再一起付款即可。

41、顾客：“我不小心重复点击购买宝贝了，但是我只需要购买一个，另一个怎么取消？不影响我的买家信用吧？”面对没有经验担心自己信誉的顾客，你如何指导？可以说：呵呵，您放心，不会影响您的信用的；您不需要购买的宝贝，告诉我这边关闭交易就好了。

41、顾客：“我收到货之后如果发现实物与你的产品图片和描述不符，我可以退货吗？来回运费是你负责吗？”可以说：您好,我们接受无条件退货,由于是网络购物,不是质量问题的退换我们是不承担运费,请您了解.谢谢

42、买家：我已经收到货了，在哪里确认付款啊？可以说：您可以登录“我的淘宝”——“已买到的宝贝”点击“确认收货”输入支付宝的支付密码即可。

43、买家：我已经确认收货了，可是我不知道怎么给你评价？可以说：您可以登陆“我的淘宝”——“已买到的商品”——选择需要评价的宝贝。点击“评价”按钮就可以进行评价。

44、买家：我朋友跟我一起买的东西，怎么他的到了我的还没到？

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/615040124341012000>