

电商时代店长店员的培训手册  
教你怎样在网上卖东西



# 电商 微电商 销售口才与成交心理学

崔小西◎著

**在线沟通：**熟练运用阿里旺旺等聊天软件，掌握在线交流基本技巧，灵活巧妙回答提问，真正做到沟通无障碍，交易无极限。

**宝贝介绍：**宝贝描述要详细，突出细节和卖点，语言有礼貌有活力，切勿夸大其词、没有耐心，让介绍达到吸引买家眼球的效果。

**买家下单：**下单是销售的硬道理。在这过程中，可以使用限定机会、二中选一、话语攻心等技巧，促使买家顺利成交。

**消除疑虑：**购买商品难免存在质量不好、尺寸不合理、是否保修、是否包退换等疑虑，客服人员应给予解答，让顾客买得放心用得开心。

**买家议价：**买家议价时，不要给太大空间。和买家多谈宝贝的价值，以及购买后所能达到的效果。

**电话沟通：**一线承两端，细节定成败。成交与否在很大程度上取决于客服人员通过电话销售技能的合理运用与发挥。

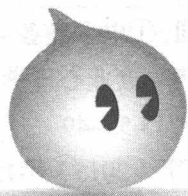
**应对投诉：**投诉不可怕，关键是要善于化解买家的抱怨，做到第一时间处理、态度谦和友好、说话得体，避免用语不敬、恼怒争辩等。

**中差评处理：**遇到中差评的情况，可采用主动认错、直截了当等方式交流，使用赞美、软磨硬泡等技巧，让买家更改或撤销评价。

**赢得100%好评：**这是对客服工作的更高挑战，高质量服务才能赢好评。卖家的口碑、买家的信任，终将成就皇冠店铺。



立信会计出版社  
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE



# 电商 微电商 销售口才与成交心理学

崔小西◎著



立信会计出版社  
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

电商微商销售口才与成交心理学/崔小西著. --

上海: 立信会计出版社, 2016.1

(去梯言)

ISBN 978-7-5429-4711-6

I. ①电… II. ①崔… III. ①电子商务—销售—口才学—通俗读物②电子商务—销售—商业心理学—通俗读物

IV. ①F713.36-49②H019-49③F713.55-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第131827号

策划编辑 蔡伟莉

责任编辑 张利勇

封面设计 久品轩

## 电商微商销售口才与成交心理学

---

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路2230号

邮政编码 200235

电 话 (021) 64411389

传 真 (021) 64411325

网 址 www.lixinaph.com

电子邮箱 lxaph@sh163.net

网上书店 www.shlx.net

电 话 (021) 64411071

经 销 各地新华书店

---

印 刷 固安县保利达印务有限公司

开 本 720毫米×1000毫米 1/16

印 张 16.75 插 页 1

字 数 239千字

版 次 2016年1月第1版

印 次 2016年1月第1次

书 号 ISBN 978-7-5429-4711-6/F

定 价 36.00元

---

如有印订差错, 请与本社联系调换

## 前言

在互联网经济新常态下的今天，电商微商越来越走进普通人的生活，深刻地影响和改变了人们的生活方式、消费模式。传统的商业行为被颠覆，我们正迈入一个全新的电商微商时代。

随着电商微商的迅速发展，越来越多的人加入到网上开店的创业大军中，与网上店铺相关的职业也得到了迅速发展，客服就是其中的一种。目前，当当、京东、淘宝、天猫、聚美优品等网店客服的需求量日益增大已成为不争的事实。数据显示，仅淘宝网招聘求职论坛在开通不到一个月时间里，就有近5000家淘宝网店发出了1万个招聘网上客服的需求，这一岗位的平均月薪在3000元左右。这一数据表明，电商微商客服已成为当下的一种新型职业形态而广受关注。

客服人员对于网店来说，具有举足轻重的作用，甚至可以说决定着一个店铺赢利的高低。所以，高素质的客服成为很多店铺追求的目标。对于客服人员来说，最重要的一个素质是要有超级的口才和心理沟通技巧。因为客服人员是直接与买家沟通的，他们要提供给买家解答和售后等方面的服务，他们甚至还要承担促进买家拍单的责任。从这个层面上来讲，客服会不会说话、会不会与买家沟通，关系店铺的利润、信誉。

通常来说，身为客服人员，应该掌握的口才和沟通技巧包括以下几个方面：

高超的宝贝介绍技巧。能否更加准确、有特色地把宝贝介绍给买家，将

影响买家是否拍单。

在线沟通的技巧。客服人员与买家沟通，既要熟练运用各种聊天软件，还要掌握一定的口才技巧，这决定着与买家的沟通是否能够取得良好效果。

激发买家拍单的语言技巧。客服人员的一大任务是消除买家的疑虑，并激起买家拍单的欲望。

讨价还价的技巧。讨价还价也是客服人员应该掌握的技巧，从容应对各种讨价还价的买家，才能最大限度确保店铺的利益。

处理中差评、买家投诉，获得100%好评技巧。客服人员还承担着处理中差评、买家投诉，获得100%好评的技巧，在这方面做得是否出色，直接决定着店铺信誉的高低。

电话沟通技巧。电话沟通技巧也是客服人员应该掌握的口才技巧，如何能依靠电话沟通打动买家、处理问题，已经成为衡量客服素质高低的重要决定因素。

《电商微商销售口才与成交心理学》一书就是从以上所述入手，切实提高电商微商客服人员的口才及其实用技巧。书中从宝贝介绍、在线沟通、激发欲望、讨价还价、拿100%好评、中差评沟通、投诉处理、电话沟通等多个方面来谈论如何与买家沟通，如何以出色的口才应对与买家沟通过程中遇到的各种情况。通过阅读本书，客服人员可以提升自己的口才能力，并创造出色的业绩。

书中内容融合了当下最经典的各大网店客服沟通案例，并对每一个案例进行了详细的分析，同时还向读者展现了最实用的沟通技巧。本书理论兼实用，能够拿来即用，它是每一个客服人员的超级口才养成宝典，也是客服人员综合素质提升的秘籍。本书是各类网店开店者以及客服人员都能阅读的书。希望每一位从事网店销售的人，都能“能言善辩”，都能轻松应对形形色色的买家。

一册在手，成交不愁。做一名出色的客服销售人员，做一名精于沟通的网店铺主，就从本书开始吧，它让你成为皇冠卖家！

# 目录

## 第一章 灵活在线沟通——沟通无障碍，交易无极限

### 第一节 在线交流基本技巧 / 2

- 情景001 交谈少用“我” / 2
- 情景002 使用灵活性语言 / 3
- 情景003 保持相同谈话方式 / 5
- 情景004 不承诺做不到的服务 / 7
- 情景005 不给过于绝对的答案 / 8

### 第二节 答案不确定时的回复方式 / 11

- 情景006 婉转表达 / 11
- 情景007 绕开话题 / 12
- 情景008 介绍其他特性 / 14
- 情景009 扬长避短 / 16

### 第三节 机动灵活巧回答 / 18

- 情景010 否定要间接 / 18
- 情景011 幽默地肯定 / 19
- 情景012 想法一致只附和 / 21
- 情景013 用亲身感受来回答 / 22
- 情景014 幼稚问题予反问 / 24

## 第二章 宝贝精彩介绍——吸引买家的眼球

### 第一节 开门见山直接描述 / 28

- 情景015 宝贝描述要详细 / 28
- 情景016 描述要突出细节 / 29
- 情景017 说出宝贝卖点 / 31
- 情景018 渲染宝贝特性 / 33
- 情景019 先说缺点再说优点 / 34

### 第二节 趣味介绍锦上添花 / 36

- 情景020 摸清需求再介绍 / 36
- 情景021 语言有礼貌有活力 / 38
- 情景022 同时介绍两种商品 / 40
- 情景023 说出产品优惠政策 / 41
- 情景024 找到买家的兴趣点 / 43

### 第三节 介绍宝贝不能犯忌 / 45

- 情景025 单刀直入推销宝贝 / 45
- 情景026 故意夸大其词 / 46
- 情景027 不尊重买家建议 / 48
- 情景028 回答买家提问不够耐心 / 49
- 情景029 过多使用专业术语 / 51

## 第三章 激发下单欲望——促成第一笔订单

### 第一节 巧用赞美激发买家下单 / 54

- 情景030 赞美买家的ID / 54
- 情景031 赞美买家的头像 / 56
- 情景032 赞美买家所在地 / 58

情景033 赞美买家购买的宝贝 / 59

情景034 有针对性地赞美 / 61

## 第二节 限定机会催促买家下单 / 64

情景035 声明“数量有限” / 64

情景036 声明“时间有限” / 65

情景037 声明“特定服务有限” / 67

情景038 声明“价格优惠有限” / 68

## 第三节 二中选一引导买家下单 / 70

情景039 你喜欢哪种颜色 / 70

情景040 你看中哪个型号 / 71

情景041 你需要一件还是两件 / 73

情景042 你希望周末还是工作日配送 / 74

情景043 你是网上支付还是现金支付 / 76

## 第四节 迎合心理诱导买家下单 / 78

情景044 告知全国销量领先 / 78

情景045 渲染销量火爆 / 80

情景046 强调同龄人都喜欢 / 81

情景047 利用案例进行说服 / 83

# 第四章 消除买家疑虑——让顾客买得放心用得开心

## 第一节 消除买家对商品的疑虑 / 86

情景048 怀疑质量不好 / 86

情景049 怀疑宝贝有色差 / 87

情景050 怀疑尺寸不合理 / 89

情景051 怀疑牌子不值得信赖 / 91

情景052 怀疑宝贝过时了 / 92

情景053 怀疑宝贝不够档次 / 94



## 第二节 消除买家对物流的疑虑 / 97

- 情景054 怀疑是否包邮 / 97
- 情景055 怀疑发货时间拖延 / 98
- 情景056 怀疑物流速度慢 / 100
- 情景057 怀疑宝贝会被损坏 / 102
- 情景058 怀疑到货时间不及时 / 103

## 第三节 消除顾客对售后的疑虑 / 106

- 情景059 怀疑是否保修 / 106
- 情景060 怀疑是否包换 / 107
- 情景061 怀疑是否包退 / 109
- 情景062 怀疑问题不能及时处理 / 110

# 第五章 讨价还价战术——为宝贝拍个好价钱

## 第一节 直接拒绝坚守价格底线 / 114

- 情景063 公司规定不让价 / 114
- 情景064 单件产品不让价 / 115
- 情景065 买家平等不让价 / 117
- 情景066 物超所值不让价 / 118
- 情景067 增加附加值不让价 / 120

## 第二节 间接拒绝让对方放弃还价 / 122

- 情景068 间接表明价格合理 / 122
- 情景069 声明要请示领导 / 123
- 情景070 证明自己很“苦” / 125
- 情景071 告知不议价有礼品 / 126

## 第三节 不同场景如何讨价还价 / 129

- 情景072 便宜就一定再买 / 129

- 情景073 其他店铺便宜 / 130
- 情景074 不便宜就不拍了 / 132
- 情景075 求求你便宜点儿吧 / 134
- 情景076 宝贝有瑕疵 / 135
- 情景077 多件商品要打折 / 137
- 情景078 老顾客优惠点儿 / 139

## 第六章 电话沟通策略——掌握“话聊”术，轻松赢订单

### 第一节 电话语音修炼要诀 / 142

- 情景079 发音要清晰 / 142
- 情景080 音量要适中 / 143
- 情景081 说话要温馨 / 145
- 情景082 善于运用停顿 / 146
- 情景083 语速与买家一致 / 148

### 第二节 第一次打电话就上手 / 150

- 情景084 直接表明自己身份 / 150
- 情景085 寒暄拉近距离 / 151
- 情景086 运用礼貌用语 / 153
- 情景087 说话简单明了 / 155
- 情景088 态度要热诚 / 156

### 第三节 电话这样打，买家就下单 / 159

- 情景089 常用刺激消费用语 / 159
- 情景090 运用说服式词语 / 160
- 情景091 善用引导催促用语 / 162
- 情景092 尊重顾客观点 / 163
- 情景093 表示敬慕好感 / 165
- 情景094 避免使用负面语言 / 167

## 第七章 应对买家投诉——心平气和化解对方抱怨

### 第一节 迅速并耐心回复买家投诉 / 170

- 情景095 第一时间处理 / 170
- 情景096 耐心倾听抱怨 / 171
- 情景097 态度谦和友好 / 173
- 情景098 语言恰当得体 / 175
- 情景099 补偿措施多样 / 176

### 第二节 澄清发货事实让买家撤诉 / 178

- 情景100 忘发货 / 178
- 情景101 少发货 / 179
- 情景102 发错货 / 181
- 情景103 货物损坏 / 183

### 第三节 处理客户投诉几点注意 / 185

- 情景104 用语不敬 / 185
- 情景105 态度恶劣 / 186
- 情景106 多人处理 / 188
- 情景107 恼怒争辩 / 189

## 第八章 中差评沟通处理——升级沟通力，提高点击率

### 第一节 中差评沟通步骤 / 194

- 情景108 时效性第一 / 194
- 情景109 选好沟通工具 / 195
- 情景110 选好沟通时间 / 196
- 情景111 给出合理解释 / 198
- 情景112 真诚表达歉意 / 200
- 情景113 承诺适当补偿 / 201

情景114 温馨诚意道别 / 203

## 第二节 中差评沟通方式 / 205

情景115 直截了当 / 205

情景116 主动认错 / 206

情景117 小恩小惠 / 208

情景118 直陈事实 / 209

情景119 幽默回复 / 211

## 第三节 中差评处理技巧 / 213

情景120 服务高出预期 / 213

情景121 适时赞美 / 214

情景122 软磨硬泡 / 216

情景123 坚持诉苦 / 217

情景124 店主身份沟通 / 218

## 第四节 与差评师面对面过招 / 221

情景125 客客气气退单 / 221

情景126 唤起对方的同情心 / 222

情景127 承诺退还交易金额 / 224

情景128 态度坚决不屈服 / 225

# 第九章 赢得100%好评——口碑成就皇冠店铺

## 第一节 深入了解买家评论习性 / 228

情景129 看买家好评率 / 228

情景130 看其他卖家的评价语言 / 229

情景131 看买家对其他卖家的评价 / 231

情景132 看是否有过货到不付款的惩罚 / 232

## 第二节 事先沟通赢好评 / 234

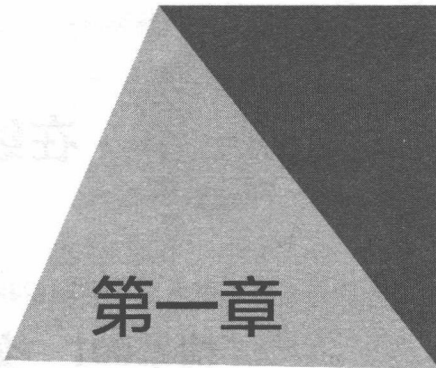
- 情景133 事先说出问题，并积极解决 / 234
- 情景134 了解买家对商品期望 / 235
- 情景135 了解买家要求到货时间 / 237
- 情景136 主动帮买家出谋划策 / 239
- 情景137 及时解决买家的疑问 / 240

## 第三节 高质量服务赢好评 / 242

- 情景138 30秒内一定回复 / 242
- 情景139 与买家沟通要热情 / 243
- 情景140 耐心回答买家每一个问题 / 245
- 情景141 面对顾客抱怨不推诿 / 246

## 第四节 成功赢得每一个买家的好评 / 248

- 情景142 新手买家多引导树信任 / 248
- 情景143 挑剔买家先沟通 / 249
- 情景144 吝啬买家满足合理要求 / 251
- 情景145 贪婪买家承诺赠品 / 252



# 第一章

## 灵活在线沟通

——沟通无障碍，交易无极限

---

## 第一节 在线交流基本技巧

### 情景001 交谈少用“我”



#### 情景再现

买家：这款粉色的毛呢大衣不错！

客服玲玲：亲，好眼光，（赞赏表情符号）我家的这款毛呢大衣版型好，上身效果极佳，我现在就穿了这么一款，确实很棒！我家的这款宝贝属于高端定制，穿上就会显得高端大气上档次！

买家：这款衣服有优惠吗？

客服玲玲：我家的这款宝贝现在有很大的优惠，现在购买可享受七折的优惠。万人好评是我家宝贝实力的见证，亲，要尽快下单哦，我们会在第一时间发货。

买家：呵呵，您家宝贝这么好啊，是不是太自恋了，这单今天是很难下了，拜拜！（傻笑表情符号）



#### 情景分析

客服人员在与买家沟通的过程中，要尽力让买家感受到被尊重，要让买家有一种存在感，要让买家感觉到我们在全心地为他考虑问题。而要想达到这样的效果，就要选择好人称，要少用“我”，“我”字用得多了，会给人带来一种十分自我的感觉，这种自我的感觉会让买家产生厌烦心理。客服玲玲在与买家进行沟通的时候，就犯了这样的错误，通篇都用“我”字，字里

行间呈现出自高自傲的姿态，依照这种口吻来和买家沟通，招来买家的厌烦就是自然而然的事。



### 技巧展示

#### 技巧一：多用“您”字

消费者在消费的过程中，最希望能够得到尊重，这种尊重会促使成交的实现。在与人交谈的艺术中，有这么一条：“‘您’字多用生笑意，‘我’字多用失欢乐。”这句话要传达的就是在沟通的过程中要善于使用“您”字，还要常使用“您”字，客服人员这样做，就会给买家带来被尊重的感觉，买家很可能因为受到尊重而拍单。

#### 技巧二：多用“咱们”

客服人员在与买家沟通的时候，要创造一种亲切感，这种亲切感的创造源于称呼，客服人员在与买家沟通时要常用“咱们”。比如介绍产品的时候说“咱们的这款产品”，说自家店铺的时候表述为“咱们的店铺”，出现纠纷时候说“咱们一起来解决”等等。这种表述方式，会让买家感受到自己是与卖家是一家的，是自己人，如此就能促进成交，或者能较容易地解决问题。

## 情景002 使用灵活性语言



### 情景再现

#### 情景一：

客服娜娜：亲，决定好要拍那款内衣了吗？（微笑表情符号）

买家：我还得再看看。



客服娜娜：哦，没关系，淘宝上购物就是要多看看的！不过我特别想给您介绍本店最新款的产品，这几款现在卖的非常棒，您可以先了解一下。

买家：好的！

### 情景二：

客服小强：亲，决定好要拍那款内衣了吗？

买家：我还得再考虑考虑。

客服小强：那好，您先考虑，有什么需要帮助或不懂的随时联系我哦。

### （微笑表情符号）

买家：没什么需要了！



### 情景分析

客服人员在与买家沟通的过程中，要尽可能保证语言上的灵活性，唯有语言足够的灵活，才能促使买家下单。上面两种不同的情景就说明了这一问题，客服娜娜在与买家沟通的过程中就做到了灵活应对，面对买家的冷淡回答，她先是肯定了买家的做法，然后用不过进行转折，积极为买家介绍新产品，使销售过程得以顺利进行。而客服小强沟通的方式则是不明智的，在面对买家的冷淡回答时，他运用的语言不具有灵活性，只是简单生硬地做出应答，这就很难激起买家想要了解的兴趣。



### 技巧展示

#### 技巧一：多用“不过”、“然而”、“但是”转折性词语

客服人员在与买家沟通的时候，买家常常会表述出自己的想法。不管这种想法是对，还是错，客服人员首先要积极肯定，肯定之后要转折，以表述出自己的观点。常用的转折性词语有“不过”、“然而”、“但是”等。比如，您的想法太好了，不过（然而，但是）……这样做的好处是能让买家感受到他的想法受到重视，而自己提出的建议也能更好地被买家接受。