



做**最棒**的 面对面销售—— 见面即成交的**300**个情境销售法

张德华 编著



- 了解客户心理
- 满足客户需求
- 提供成熟的思维和策略体系
- 使所有困难迎刃而解
- 享受成功的快乐

做最棒的 面对面销售—— 见面即成交的300个情境销售法

张德华 编著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

导购是目前从业人员队伍最壮大的一个职业,同时非常具有挑战性。成为最棒的门店导购,拥有成功的销售技巧是每一名导购人员都热切盼望的。本书通过通俗的语言和丰富的销售情境,向读者传达最实用的销售方法。这是一本为各类门店导购提供的人人皆可学、人人有收获的提升销售技能的行动指南,也是导购从业人员提升业绩必备的职业手册。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

做最棒的面对面销售:见面即成交的300个情境销售法/张德华编著. —北京:电子工业出版社, 2012.9

ISBN 978-7-121-17804-7

I. ①做… II. ①张… III. ①销售—方法 IV. ①F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第178049号

责任编辑:周宏敏 文字编辑:韩 蕾

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司
装 订:

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编:100036

北京市海淀区翠微东里甲2号 邮编:100036

开 本:787×1092 1/16 印张:22.25 字数:461千字

印 次:2012年9月第1次印刷

定 价:39.80元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

前言



“工作两个月了，我还没有卖出去一件商品，主管都提醒我好几次了。”

“有顾客询问时，我尽心尽力地介绍产品，顾客却总是放下就离开了。”

“顾客看过产品后说，‘产品好是好，就是太贵了。’我一时竟不知道如何去化解顾客的价格异议。”

“顾客总说我介绍的产品这有问题那有问题，我只能沉默，完全不知道怎样化解顾客的这么多顾虑。”

“有时候顾客对产品动心了，快要付款时，却因为我的一两句话就说要再看看。我怎样才能把顾客留住呢？”

“做销售这么久，遇到的脾气古怪的顾客可真不少，有的顾客太完美主义，有的脑筋太死板，我真不知道如何去应对形形色色的顾客。”

“顾客的投诉遇到过几次，每次都以为自己处理得很好，顾客仍然不满意，气冲冲地走了，真的很无奈。”

上述问题，是不是经常萦绕在每个销售人员的心上？总以为自己在销售的时候，已经尽了最大努力，为何还是收效甚微，甚至被顾客误解？难道是顾客错了？作为销售人员，总会听到这样一句话：顾客是永远不会错的。那么到底是哪里出了问题？

其实，原因可以概括为简单的一句话：销售并不是简单的卖东西。如果你把销售想得太过简单和直接，就完全无法触及销售的本质，那么你的再多努力也都是一种无用功，不仅不会促进交易，还会产生副作用，让顾客对你心怀不满。这样下去，销售的路怎么可能长久呢？

现代销售的定义是：“一种帮助有需要的人们得到他们所需要东西的过程，而从事销售工作的人，则从这个交换的过程中得到适度的报酬。”世界上最伟大的销售人员，连续12年荣登世界吉尼斯纪录大全世界销售第一宝座的乔·吉拉德说：“销售人员是用产品与服务来解决问题的人，而不是去找产品买主的人。”这，就是销售的本质。如果你能领悟这其中的丰富内涵，并身体力行地去做，就意味着你将很快脱离在表面打转的初级阶段，晋级为笑傲商场的优秀销售人员。

从认识销售本质出发，你将能得到一套全新的销售理念和操作方法。这也就是本书所探讨的核心内容。

本书针对情境销售这一具体话题，进行全方位的探讨，对每一点都作了深入分析。其中包括：怎样用最佳状态迎接顾客、顾客最喜欢怎样的接待方式、怎样挖掘出顾客的真实需求、怎样察言观色找到最佳销售时机、怎样巧妙引导顾客、怎样留住顾客、怎样进行专业的产品解说、怎样让顾客得到良好的产品体验、怎样让不同类型的顾客都满意、怎样让顾客喜欢自己、怎样取得顾客的坚实信任、怎样打动潜在顾客的心、怎样打开销售僵局、怎样看透顾客的微妙心理、怎样充分发挥销售口才、怎样应对顾客的价格异议和对产品的质疑、怎样从顾客的不满中找到成功销售的突破口、怎样让销售的每个细节都完美、怎样制造有利于销售的环境、怎样与顾客做朋友、怎样在缔结成交时不出任何漏洞、怎样提供人人都满意的售后服务、怎样处理顾客的投诉、怎样应对销售中的突发事件等，事无巨细，包含了销售的各个层面，富于实用性和可操作性。

本书的最大特点是：论述时结合具体实例，使读者不至于产生空泛之感，对每个观点都能切实把握；把很多销售理论与具体的销售情境相结合，为销售人员描绘出极富真实感的销售场景；结合当前热点，选用契合主题且新颖时尚的案例，让读者在强烈的时代感中学到服务知识和技巧；语言通俗易懂，简洁有力，面向广大社会读者。本书将为那些想要拿下更多顾客，创出销售金字招牌的销售人员，展示出与传统理念截然不同的路。

由于编者知识水平有限，对有些问题的探讨还有待深入，因此，对本书的不足之处望广大读者和有关专家予以批评指正。

编 者

目录



第一章	用最讨喜的方式迎接顾客.....	1
第二章	什么是顾客最喜欢的接待方式.....	14
第三章	决定是否成交的重点是顾客需求.....	21
第四章	发掘需求，把握最佳销售时机.....	37
第五章	巧妙引导顾客的聪明销售法.....	54
第六章	这些销售场合中你能留住顾客吗.....	68
第七章	专业的产品解说是你的销售利器.....	78
第八章	良好的顾客体验是销售成功的保证.....	90
第九章	各个击破，攻下不同类型的顾客.....	101
第十章	打开顾客的心防，让顾客喜欢你.....	123
第十一章	怎样行事能够取得顾客的坚实信任.....	139
第十二章	开动脑筋用智慧打动潜在顾客.....	151
第十三章	别慌别忙，这样来打开销售僵局.....	161
第十四章	看透顾客的微妙心理才能打胜仗.....	175
第十五章	学好口才之道，吃透攻心话术.....	185
第十六章	制造有利气氛，放大产品优势.....	198
第十七章	怎样成功应对技术咨询和价格异议.....	210
第十八章	处理顾客的质疑是一门精深艺术.....	225
第十九章	从顾客的不满中找出成功销售的旁门.....	238

第二十章	细节处理要用心到让顾客击节赞赏	251
第二十一章	销售人员要懂得制造有利于销售的环境	267
第二十二章	做买卖前先做朋友才是最成功销售	275
第二十三章	果断缔结成交不让“煮熟的鸭子”飞走	287
第二十四章	良好的售后服务是长期交易的重要砝码	305
第二十五章	耐心面对顾客的怨诉能得到更大信任	320
第二十六章	急中生智，处理好突发事件	338
后	记	347

第一章 用最讨喜的方式迎接顾客

1. 第一时直接待顾客是王道

每一位顾客进入店铺的时候，销售人员都应该在第一时直接待顾客。如果顾客进入店铺没人招呼，会给顾客留下不好的印象，很可能就损失了一个商机，对于店铺的形象也是很大的伤害。

王超在一个周末去一个超市闲逛。一进入超市，就是图书区。非常喜欢看书的王超突然想起前几天有人给他推荐过一本小说，于是他想顺便买下来。

因为是周末，超市里到处都是人，图书区也充满了大人和孩子。王超在畅销小说区里翻看了半天，也没有找到自己想要买的那本小说。这时，他环顾四周，想找一位图书销售人员帮自己找出这本小说。可找了半天，也没有看到图书区销售人员的影子。

就在王超想要放弃的时候，他看到在拐弯处一个角落里一群顾客围着一个销售人员，他确信这就是图书区的销售人员。终于看到希望了，于是他也走了过去，想寻求帮助。

“您能帮我找本书吗？”王超问到。

那名销售人员只顾低着头为一名顾客找书，压根儿没有理会他。王超有些不耐烦了，又问了一遍：“××书在哪里？”。那名销售人员还是忙着接待另一名顾客。

旁边一位大爷无奈地对王超说：“算了，我在这儿等了半天了，他都没有反应。估计他太忙了，我还是到别的地方买去吧！”说完，摇了摇头走开了。王超也失望地走了。

每到周末或者节假日，店铺可能会迎来购物高峰期。这个时候，每个货区可能都会聚集很多顾客，而店铺的员工都是固定的，一般不会因为周末人多就增加人手。这时候，就需要每位销售人员都发挥服务技巧，不能因为顾客比平时多就只接待一部分而忽视了另外一部分。真正做到“接一待二招呼三”，不能落下一位顾客。

案例里面的图书销售人员只是一门心思给一位顾客找书，而忽视了其他的顾客，面对顾客的请求，没有一点反应。这样，只会让顾客感觉到自己不受重视，

宁可不买商品选择离开。这样，店铺就给顾客留下接待不周的印象，虽然服务了少数顾客，却丢了大多数顾客。

所以，销售人员无论多忙，对于每一位顾客都要第一时间予以接待。即便不能立刻解决顾客的疑问，也要安慰顾客，向顾客说明自己的难处。销售人员只要向顾客说明情况，短时间的等待顾客都是可以理解的。而对顾客置之不理就是对顾客的冷淡，也是销售人员的失职，是绝对不会得到顾客谅解的。

在店铺经营过程中，顾客不会总是分散着来，销售高峰是很常见的情况。此时，店铺里顾客多，需求也多，就会发生“一对多”的局面，那一名员工同时需要服务多名顾客，这时接待速度就和顾客的要求发生了矛盾。每位顾客都希望和平时一样得到服务，而销售人员每次只能服务一名顾客。

在这种情况下，销售人员要耳目灵敏，沉着冷静，聚精会神地接待好顾客，尽可能做到“接一、顾二、招呼三”，即接待第一个顾客时，同时询问第二个顾客要买点什么，顺便招呼第三个顾客：“对不起，请稍等一下”。当然，也要具体问题具体分析。例如，对赶车赶船的顾客，员工可以用商量的口吻同其他顾客打个招呼，优先接待；对购买单一商品，不需要挑选和找零的顾客，可以在接待其他顾客的同时，快速接待。服务的顺序应该按顾客先来后到的顺序，还要注意随时安抚等待顾客的情绪，不要让他们感觉自己被冷淡，不要让顾客等待得太久。这样，才能让所有的顾客都能买到想要的商品，树立店铺良好的形象和口碑。

2. 力求热情妥帖地与顾客打招呼

正确地对顾客打招呼，是销售人员的一项基本功。如何才能做到正确呢？就是力求做到热情妥帖，具体表现为：

1. 准确

是指销售人员对顾客从称呼语到问语都要力求表达准确。比如称呼语，对外国顾客一般把男子通称为“先生”，把女子通称为“小姐”，如了解对方已婚，可称“太太”或“夫人”；对国内的顾客应根据年龄与性别的不同分别称：“先生”、“大叔”、“大伯”、“大爷”，或“小姐”、“大姐”、“大婶”、“大娘”等。

称呼语要力求准确，开头的问语也要做到妥帖和自然得体。比如，有的销售人员见到顾客后劈头就问：“你要什么？”，“你要买什么？”，这些都是极不妥当的问语，比较得体的问法应是：“您好，您要看点什么？”，或是：“您好，您需要我帮忙吗？”。其隐含的意思就是“不管您想看哪些商品，我都乐意帮忙”，“您尽管看，充分选择好了。”这就使顾客感到销售人员对自己选择权的尊重，他只是在尽义务帮助自己解决某个问题，而不是在催促自己买东西，这会令顾客在感动之余，尽量快、尽量多地购买商品。

2. 主动

销售人员不仅要在必要的情况下适时、主动地向顾客打招呼，而且更要通过问语提供主动的服务，表现出一种工作仔细、对顾客负责的精神。

3. 问候

一般人会认为，问候是对亲朋好友表示关切与祝愿的礼节用语，与销售人员的销售工作没有直接的联系。而实际上，它能促进优质服务，营造宾至如归的气氛，树立店铺热情为顾客服务的美好形象，以及培养更多的长期顾客。当然，由于相互关系的不同和业务繁忙等原因，这种打招呼式的问候不同于家庭内、亲朋间的嘘寒问暖，它是销售人员根据顾客来到柜台前所发生的具体情况，临时用上的一两句极短的问候语，它把关切的问候与营业需要的问话融为一体，并以此为桥梁，迅速过渡到服务内容上，从而达到树立店铺良好形象和销售商品的双重目的。

4. 机动

机动是指针对顾客的特点和需求，采取灵活机动的问话方式和内容向顾客打招呼，把“话”问到顾客心坎上，问到有利于服务的“点子”上，使顾客心理上的亲和需求得到满足，为商品成交搭好一座感情的桥梁。比如，对一些曾经光顾过本店的顾客说：“您好，上次在本店买的东西好用吗？”给他传递一种“您是老主顾了，作为老朋友，我们希望每次服务都对您负责，使您满意，并希望以后会做得更好”的信息。

3. 得体的招呼取得顾客好感

顾客刚刚走进店铺后，销售人员可以用选择性提问的方式与顾客进行最初的交流，销售人员可以这样说：

1. 欢迎光临××店，请您放心挑选，不买也没有关系，喜欢可以试试看看，有需要了您随时叫我。您是想自己看看呢，还是让我有重点地给您介绍一下？
2. 您好，欢迎光临××服装店，看上了一定要试穿啊，衣服一定要穿上才能知道效果，所以买衣服一定要多看、多试。您是想自己看看呢，还是我为您介绍一下？
3. 上午/下午好，女士/先生，××店欢迎你，很高兴为您效劳。您是第一次进店吧？我乐意提供更多的信息，让您全方位地了解我们的品牌。您是先自己逛逛呢，还是我陪您一边看一边作介绍呢？

以上三种说法比较婉转、自然，顾客第一次走进商店，对环境和销售人员都很陌生，产生一些戒备和抗拒的心理是正常的，通过与顾客打招呼可以拉近与顾客的距离。但是这个时机要掌握好，不能顾客一进门你就迎上去，这样显得过于热情，会让顾客产生压抑感；而顾客进门之后，对顾客不理不睬，则是对顾客的一种怠慢。

销售人员的正确做法应该是对进店的顾客行注目礼，一定要保持微笑，在距离顾客一米远的地方向顾客问好，然后礼貌地与顾客保持一定的距离，让顾客自由挑选，当顾客主动询问时，就应该详细地为顾客作介绍，如果顾客不需要，就不要冒冒失失地打扰顾客的兴致。

所以作为销售人员，你最好不要这样说：

1. 欢迎光临，请随便看看！

这样有敷衍顾客的嫌疑，无意间就给顾客灌输了“看看就走”的潜意识。

2. 您好，看看这款产品吧，您要试用一下吗？

这样的开场白显得盲目，你还没有了解顾客的喜好，你的推荐是盲目的，不能投其所好就会引起顾客的防范。

3. 欢迎光临，请问您是想买什么衣服呢？这都是刚刚到店的新款，喜欢可以试穿。

这样的开场白也不好，一上来就将双方置于买卖关系之中，增强顾客的戒备心理。

你一定要试图给顾客提供2~3个选择，让顾客在限定的范围内做出选择，这样显得体贴，而且把主动权掌握在了自己手中。

但是这时候，作为销售人员，你一定要注意自己的表情，和顾客打招呼的时候一定要有力，最好的亲和力就是微笑，两眼角柔和地上扬，眼神亲切自然，笑意必须是发自内心的，笑时露出6~8颗牙齿为宜，嘴角要稍微上扬。

这样能给顾客营造一个轻松的购物心情，感觉自然自在，双方易于获得好感，建立一种互信友好的关系。

4. 何时是接近顾客的最佳时机

通常销售工作展开时，可以抓住下列时机接近顾客：

(1) 顾客一直注视着同一件商品时

这个时候，正是招呼的时机。因为长时间只看着同样的商品，证明这位顾客不知什么原因对那件商品有“兴趣”，或者有时候他的心情已经到达“联想”的阶段了。

这时招呼的方法为，从顾客的正面或是侧面，不慌不忙地说声“欢迎光临”。若是认为顾客已经进入“联想”阶段的话，不妨用比“欢迎光临”更能令其“联想”高涨的语句，例如“这个设计得很不错哦”这样的语句来招呼，也许较为恰当。

(2) 顾客用手触摸商品时

一直看着某件商品的顾客有时会用手去触摸商品，这表示他对那件商品感兴趣。人对引发他兴趣的东西，往往会摸摸看，来证实一下。利用此特点，可以抓住接近的好时机。只是这时候，客人正欲接触商品的刹那，从背后趁其不备时出声的话，恐怕会吓到客人，应先屏住呼吸一会儿，再从侧面自然地向前招呼较妥当。

(3) 顾客从看商品的地方抬起头来时

一直注视着商品的客人突然把脸转了过来，这意味着他想把商品拿在手上仔细看一下，想要营业员过来。这时可毫不犹豫地大声说：“欢迎光临”，这样的招呼可说是万无一失，大部分可以成功。

(4) 顾客静止不动时

在店内边走边浏览陈列及展示柜中商品的客人，突然停下脚步，这时是向前

招呼的最好时机，因为他可能在那儿找到了心里想要的东西了。看清楚是什么商品令他心动，赶快趁热打铁地向他招呼。

（5）顾客像是在找寻什么时

一进到店里来，顾客就左顾右盼地似在找寻什么时，应该尽早向他说声：“欢迎光临，您需要什么吗”。招呼得早，省去顾客花时间寻找的麻烦，他心里会高兴。营业员也能做有效率的配合，可以说一举两得。

（6）和顾客目光碰上时

和顾客的目光正面碰上时，应该轻轻说声“欢迎光临”。这虽然未必和销售有所关联，但把它视为应有的礼貌，还是必要的。然后暂退一旁，等待再次向前招呼的机会。

总之，以上六个接近顾客的好机会，要根据各自门市店的情况、经营商品的种类及所处地区灵活运用。

5. 礼貌用语让顾客宾至如归

顾客临柜，销售人员应抓住最佳的接触时机，主动迎上去打招呼，说好第一句话。要求是，笑脸迎宾，亲切自然，落落大方，使顾客有宾至如归的感觉。那么迎客的礼貌用语有哪些呢？

（一）一般礼貌用语

同志（先生）！

女士（小姐）！

小朋友！

早上好！

先生您好！

小姐您好！

小朋友您好！

欢迎光临！

请随意参观！

（二）招呼顾客进店的礼貌用语

当顾客进店后，一般会直奔柜台，销售人员应立即接待，主动打招呼：

您好！您要看些什么？

先生（小姐），您需要什么？我拿给您看。

欢迎光临，请随意参观选购。

（三）介绍商品的礼貌用语

当顾客进店之后浏览商品时，销售人员应主动介绍：

先生，这商品是名牌货，得过金奖的，您看看吧，不买没关系。

先生/小姐，您想看看××（他/她所凝视的商品）吗？我拿给您。

小姐，××（她凝视的商品）是新产品，请您看看说明，挺适合您的。

当顾客对某一种商品进行仔细观看和对比时，销售人员应自然地上前，说：

小姐，您想买××吗？我帮您选，好吗？

先生，这商品的性能、质地、规格、特点是……

先生，您手里拿着的这两种产品都挺好的。那红白花的是武汉产的，用塑料做的杆，它不怕潮湿的空气，永不生锈，价格也较便宜，适合南方地区用。那黑色的是上海产的，用不锈钢做的杆，结实耐用，虽然价钱高了点，但质量很好，很适合北方地区用。

先生，这是××（地方或工厂）的新产品，它的优点是……

小姐，这种产品结构简单，携带方便，具有……的优点，居家、旅游使用都很好。

（四）帮助顾客时的礼貌用语

当顾客将视线从商品转向销售人员的时候，要主动打招呼：

需要我帮忙吗？

先生，您看上什么商品啦？我帮您拿。

小姐，有什么事我能帮您吗？

请问需要哪种商品？

有什么可帮您的？

先生，您想寻找什么商品？我能帮上您的忙吗？

这里卖××（商品），您要看看吗？

小姐，我们这里经营××、××（商品），您要看看吗？我拿给您看。

（五）随意向顾客招呼用语

当顾客和销售人员的目光相接触时，销售人员应立即点点头，微笑着打招呼：

小姐，欢迎随便参观选购。

您好！欢迎光临！

这是刚刚到的商品，您看看吧，不买也没关系。

（六）道德文明礼貌用语

对不起，是我不好！

对不起，让您生气了！

对不起，刚才我误会您的意思了！

请您消消气，是我们的工作没做好！

对不起，请允许我向您道歉！

请原谅，我不该用这种态度对您！

请原谅，让您多走了一趟！

（七）商品退换礼貌用语

请让我看看发票好吗？

能让我按规定检查一下商品吗？

我们商店设有专门负责解决退货问题的部门，我陪您去吧！

对不起，这种商品按规定销售人员无权退货，我陪您去找领导好吗？

请原谅，按规定您的商品不能退换，可不可以用其他办法解决？

很抱歉，您的商品已经被损坏了，按规定不能退货！

对不起，耽误了您的时间！

您想换的商品暂时还没有货，请您留下联系电话和地址，我们将给您送过去。

对不起，您的商品不属于退换范围，但是我们将负责维修！

(八) 与顾客道别礼貌用语

再见！

欢迎您下次再来！

欢迎惠顾！

请您拿好商品！

请慢走！

谢谢您的关照！

欢迎您对我们提出宝贵意见！

6. 绝不可以忽视顾客的同伴

很多顾客都喜欢和朋友们一起逛商店、买东西，特别是女性顾客。她们把一起逛街买衣服饰品等当成一种消遣，同时也觉得朋友们的眼光可以给自己提供一些参考，不至于挑走眼，或者是“被宰”。

在对待这类顾客的时候，不仅要考虑顾客的感受，还要考虑顾客身边人的感受和微妙变化。因为顾客的朋友虽然没有决策权，但他们对顾客的购买决定会产生重要的影响。如果顾客的朋友说“不好看”、“不好用”等反对意见，顾客大都会因此不予购买，这句话非常有杀伤力，任销售人员说多少话都很难改变他们的决定。再怎么有主见的顾客，也会因为朋友们的反对而再三犹豫。

所以销售人员在整个销售过程中，千万不能忽视顾客的同伴。我们可以通过目光、赞美、咨询意见等方式，让顾客的朋友们觉得自己受到了尊重和重视。如果顾客带着小孩，我们可以先和小孩拉近关系，问问他的年龄，在哪儿上学；如果顾客带着女性朋友，可以通过赞美获得她的好感。比如我们参照这样的场景对话。

场景 1

销售人员：您男朋友对您真好，大热天的还陪您出来逛街，真是幸福的一对儿。今天是给男友买东西，还是给自己买呢？

场景 2

销售人员：看你们有说有笑的，一定是闺蜜吧？你们尽管挑、试个够，难得今天有这么贴心的参谋在，是不是？

在销售中，陪伴购物的关联人越多，销售的难度就越大。有的时候，顾客很喜欢某件商品，可朋友会说：“我觉得很一般，再到别的地方转转看吧。”这时，销售人员可能会着急着说：“不会啊，我觉得挺好的”、“这个很有特色啊，怎么会

不好呢”。这两种说法缺乏充分的说服力，纯属销售人员自己“找打”的错误应对，很容易导致顾客的朋友与销售人员的对立情绪，不利于营造良好的销售氛围。有的销售人员则会口不择言地说：“这是我们这季的重点商品”，这个更是“驴唇不对马嘴”。甚至有的销售人员会说：“甭管别人怎么说，您自己觉得好就好”，更容易招致顾客身边朋友的反感。并且，顾客肯定是站在朋友一边的，就算是为了给朋友面子，也极有可能终止购买，很少有顾客愿意冒着得罪朋友的风险来购买商品。

最愚蠢的销售人员会将自己与顾客身边朋友的关系搞得很僵，这无助于问题的解决及销售的推荐。如果销售中确实出现了陪伴者的消极行为，为了增加销售的成功率，我们最好拉拢顾客身边的朋友，共同为顾客推荐。

销售人员（对顾客的朋友说）：这位美女不仅很会买衣服，而且对自己的朋友也很用心。可不可以请教一下，您觉得什么样的款式更适合您的朋友呢？（拉拢顾客的朋友）

顾客的朋友：这款裙子稍微短了点，我觉得那款长裙她穿起来会更好看。

销售人员：您真是太会穿衣服了，我也觉得这款长裙穿在她的身上的确很显身材，而且非常阳光时尚！真是对不住，我刚才忽略了这款裙子。（对顾客说）美女要不您就先试一下您朋友推荐的这款长裙吧？（顾客不试显得不给朋友面子，这样就巧妙地改变了“敌我力量对比”。）

其实，顾客的朋友也可以成为我们成功销售的帮手，关键是看我们如何运用他们的力量。

7. 别做顾客讨厌的狗皮膏药

很多销售人员为了给顾客最热情、最周到的服务，常常会寸步不离地跟在顾客身边，喋喋不休地向顾客介绍产品。这种“贴身药膏式”的热情服务会让顾客感到一种无形的压力，透不过气来。这种做法就如同饿狼看见了绵羊，恨不得立即扑上去，却只会让消费者想快点逃跑。

当顾客提出“你别跟着我，我自己会看”时，肯定是销售人员过分热情让顾客感到不安了。销售人员应该立即调整接待的节奏和策略，真诚友善地向顾客道歉，然后表示在顾客需要帮助的时候，你会及时出现。让其自由自在地观看和挑选，然后回到正常的工作岗位上，留意顾客动向，当他们发出协助信号的时候再适时地提供帮助。

在通常情况下，当顾客说“我自己会看，你别跟着我”的时候，我们最好不要这样回答。

销售人员 1：哦，那好，您就自己随便看看吧！

这种回答太消极了，没法让顾客产生任何有关购物的有利联想。相反暗示顾客随便看看就行，看完就走。

销售人员 2：这是我的工作啊，您以为我想跟着您？

这种回答带有气，抢白顾客，非常没有礼貌，会让顾客很生气。

销售人员 3: 还是我为您介绍一下吧?

这种回答非常不识相, 顾客明明已经对您跟着他感到不悦了, 你还缠着不放, 顾客很可能打消购物的念头。

销售人员在接待顾客的时候, 一定要注意方式和方法。对于那些不愿被人打扰的顾客, 销售人员不要紧跟, 可以向顾客真诚说明: “请您慢慢看, 如有什么需要帮忙的, 请随时吩咐。” 然后让顾客毫无压力地在店里走动, 并挑选商品。

也有许多顾客认为, 只要有销售人员就是想推销商品, 以至于在初步接触时, 就不耐烦地说: “干什么老跟着我? 看看不行呀?” 遇到这种顾客时, 销售人员一定要先顺从他, 面带微笑地表示歉意, 表示这是自己的本职工作: “对不起, 我只是为了您有问题时能更方便地得到解答, 同时这也是为了贯彻我们商店‘服务至上’的宗旨!” 这样一来, 顾客可能会回答说: “我只是随便看看”, 而不会产生明显的抵触情绪。

对于前来购物的顾客首先要细心观察。如果顾客一过来就在环顾四周, 销售人员就要主动走上前为之服务; 而对于走进货架就只看商品的顾客, 销售人员不要贸然服务, 待对方发问时再上前为其说明商品的特性即可, 否则只会让这类顾客生厌。

如果我们没有处理恰当这个关系导致顾客直接说: “我自己会看, 你别跟着我” 的时候, 我们可以用下面的话来应对。

销售人员 1: 好的, 既然您想自己安静地看看, 那我也不打扰您了。您放心挑选, 如果看到喜欢的就叫我一声吧!

销售人员 2: 好的, 美女您肯定是行家, 眼光应该比我强多了。您慢慢看、多比较, 如果有什么问题或需要请随时叫我, 我很乐意为您服务! (赞美顾客, 让其对产品感兴趣之前先对您产生好感)

销售人员 3: 没问题, 那您自己先慢慢看, 如果有需要, 请叫我一声, 我马上过来。您放心, 无论您买不买, 我们的服务都是一流的。

销售人员 4: 帅哥真是对不起, 我只是为了您有问题时能更方便地得到解答! 既然您自己想安静地看看, 那我也不打扰您了。请您放心挑选, 如果有什么需要就喊我一声吧! (顺从顾客, 表示歉意, 表明自己愿意随时服务的态度)

销售人员 5: 好的, 没问题! 我看大姐也是个爽快人。既然您想一个人慢慢看, 那我就先忙点别的, 等您挑好了或者需要我帮忙了, 就招呼我一声, 我会马上过来的, 好吗?

8. 迎接进店四处张望的顾客

有一些顾客进店后喜欢四处张望。这些顾客分为两类: 一类是着急寻找合适的产品。另一类就是闲逛型的顾客, 他们一般没有固定的购买目标, 可买可不买。遇到喜欢的就试试, 只有碰到异常喜欢且价格又合适的才会买。

第一类顾客表情通常认真, 我们要仔细观察他神色、表情的微妙变化, 并提

出合理的推荐建议。第二类顾客进店后往往行走缓慢、东看西看，或与同伴谈笑风生，或是喜欢到人多的地方凑热闹。对于第二类闲逛的顾客，我们应该与他们保持距离，给他们充分的自由选购空间，只需说声“请随意挑选，有需要时请叫我一声”即可。另外我们还可以这样说。

销售人员 1：早上好，欢迎光临！请随意挑选，买不买没关系，需要的时候请招呼我一声！（随意地打招呼后与顾客保持一定的距离，并且尽量让他们感觉到没有人注意其行动，但要暗中观察他们的购买倾向。）

销售人员 2：下午好，欢迎光临！请随意挑选，看到喜欢的就叫我一声，我会马上过来！（在较远处观察顾客，当他的眼光由游移转为集中、眼观转为手摸，并显露出鉴别比较的神情时，我们应及时靠近顾客。）

对待闲逛型的顾客，我们不要太过于热情，也不要跟得太紧，这样会让他感觉不自在。我们在整理货物时留意顾客的举动就行了，随意一些，不要紧盯或者斜视顾客，避免让他们感觉不安。当顾客有需求的时候，我们再适时地上场提供销售需求。

当闲逛型的顾客说“太贵了”的时候，销售员有六种回答是错误的。

销售人员 1：这样子还嫌贵？

销售人员 2：我们这里是不讲价的。

销售人员 3：多少钱才肯要？

销售人员 4：不算贵，已经打折了，比原价优惠不少了。

销售人员 5：我们现在正在促销，多买多送，也不会太贵。

销售人员 6：这是进口的材料。

正确的说法是：

销售人员 1：如果单看标价的话，确实会给人很贵的感觉。我们价格稍高一点是因为我们的产品质量和做工非常好。您当然也不会希望您买的东西用几次就坏了，那多可气呀，是吧？

销售人员 2：如果单看标价的话，确实会让人有这种感觉，但是我们的产品设计得非常精巧，很上档次，如果买了个东西只用一两次就不好意思再用，算起来才更划不来呢。

有些闲逛的顾客可能会跟你说“我只是随便看看”。在应对的时候，最好不要说以下六句话。

销售人员 1：那您随便看看。

销售人员 2：没关系。

销售人员 3：您先看看，喜欢的话可以试穿。

销售人员 4：有几款新款挺不错的。

销售人员 5：好的。

销售人员 6：哦。

正确的回答应该是。