

柴一兵◎编著

导购

一定不能**说错**的

80句话



一句话决定生意成败
销售是一场攻心战

掌握80个沟通技巧，
消除销售“雷区”，轻松做导购，
让你的业绩更上一层楼！

导购

一定不能说错的
80句话

一句话决定生意成败
销售是一场攻心战

柴一兵◎编著



图书在版编目 (C I P) 数据

导购一定不能说错的 80 句话 / 柴一兵编著. -- 长春:
吉林出版集团有限责任公司, 2014.8
ISBN 978-7-5534-4999-9

I. ①导… II. ①柴… III. ①销售—口才学 IV.
① F713.3 ② H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 150152 号

导购一定不能说错的 80 句话

作 者	柴一兵
选题策划	北京志方嘉业图书有限公司
策划编辑	申志方
责任编辑	王平 齐琳
封面设计	纸衣裳书装·孙希前
开 本	787*1092 1/16
印 张	19
版 次	2014 年 8 月第 1 版
印 次	2014 年 8 月第 1 次印刷

出 版	吉林出版集团有限责任公司
电 话	总编办: 010-63109269
	发行部: 010-52473226
印 刷	北京天正元印务有限公司

ISBN 978-7-5534-4999-9 定价: 32.80 元

如有印刷、装订质量问题, 请致电: 010-52473227

版权所有, 侵权必究

前言

导购要用脑子做销售

——只说该说的，把不该说的咽回肚子里

导购是商家和顾客之间的桥梁，一句话就可以决定生意的成败。下面，我们来看一个案例：

小张和小王是售楼处的导购。一天，来了两对年轻夫妇，两人各负责接待一对。

两对夫妇都看中了一套房子，但小张负责接待的这对高兴地买下，小王接待的那对最终却没有掏钱购买。原来，他们给客户介绍楼盘时说的话不同。

小张这样说：“这个楼盘所在的小区虽然离地铁比较远，交通不太方便，但周围有两家大超市，购物非常方便。而且小区离交通主干道较远，非常安静，晚上不必担心睡不着觉，绿化和环境也很好，非常适合居住。”

小王这样说：“这个楼盘附近有两家大超市，购物非常方便，而且小区远离大马路，周围环境比较安静，绿化也不错，很适宜居住。当然，我们这个小小区离地铁稍远一些，交通不太方便，但总体来说还不错。”

其实，两个人说的是一回事，但表达方式不一样，给客户的感觉也完全不同。小张的话给客户这种感觉：购物方便，环境好；小王的话让人觉得离地铁比较远，交通不方便。



由此可见，导购的说话技巧非常重要，它直接关系到销售的成败。

优秀导购一开口就能打动客户，做成交易；笨拙导购不仅不能打动顾客，甚至会把顾客惹恼，白白浪费达成交易的好机会，既让自己拿不到提成，也没法给公司创造业绩。

总的来说，销售是一场攻心战。和客户做生意时，要让客户感到愉快，这样才能促成交易。试想一下，若顾客觉得导购说话不中听，很有意见，下次他还会来这里购物吗？

美国著名销售大师凯比特曾说：“每个人讲话的力量都是巨大的，它能把不可能变成可能，把不利变成有利。”因此，作为每天要与顾客打交道的导购来说，更需要掌握必需的说话技巧。

好口才并不等于会说话。在现实生活中，导购因说错话而导致生意失败的案例比比皆是。其实，有些导购口才相当不错，在为顾客介绍产品时，总能口若悬河、滔滔不绝，但最终还是没有成交。究其原因，是因为他们没有真正掌握沟通的方法和技巧。

导购员与顾客交流时，不能只用嘴巴说，还要用头脑说话。用头脑说话，即要在与顾客沟通中，不断挖掘顾客的需求，站在顾客的立场上为其考虑，快速地获得顾客的认可，建立起良好的沟通平台以促成交易。

现在，各类商品充斥市场，品牌竞争加剧，这就要求导购提升业务素质，在与顾客谈话时，管好自己的嘴，用好自己的脑，知道什么该说，什么不该说，力求抓住每一个进门的顾客。

本书选取了导购在日常工作中经常遇到的80种情景，结合实际案例，告诉你当顾客光临、挑选商品、提出疑问、讨价还价、提出额外要求、举棋不定、付款和投诉时该怎么说。

掌握了这些技巧，你就能更轻松地做导购，让业绩更上一层楼。建议你仔细阅读本书，让自己更快地成长，赚取更好的生活和财富。

目 录

第一章 顾客进门时，导购不能这么说

情景 1:	3
顾客在店里转悠，不说什么，只看	
商品导购热情地凑上去：“请问，您想买什么（买哪个）？”	
情景 2:	6
导购热情迎上前，顾客冷淡地说：“我随便看看。”	
导购：“那好吧，有需要时你喊我。”	
情景 3:	10
顾客进门，问“你们这里有没有 ×× 商品？”	
导购摇摇头表示没有，或者回答：“没有，你去别处看看。”	
情景 4:	13
顾客说：“我想帮朋友买件衣服，但我不知道她喜欢什么样子的。”	
导购答：“那你最好带她过来。”	
情景 5:	16
面对结伴而来的顾客时	
导购只热情招待其中一位顾客	
情景 6:	20
顾客边吃东西边走进店里	
导购提醒：“别把食物沾到衣服（×× 商品）上。”	
情景 7:	23
商店里销售一些浅色服装，顾客逐个地看并要求试穿	
导购提醒：“不买的衣服不能试。”	
情景 8:	26
顾客进来询问：“前几天我看中的那款在哪里？”	



导购答：“您来晚了，那款已经卖光了。”

情景 9: 29

顾客浏览完商品：“现在还太贵，我等你们打折时再来买。”

导购：“刚上市当然贵，再过一段时间可能会便宜点。”

情景 10: 32

顾客表示不满：“你干嘛硬向别人推销，我非买不可吗？”

导购：“不买你看什么？诚心来找茬？”

第二章 介绍商品时，导购切忌这么说

情景 11: 39

顾客没表现出多大兴趣

导购自顾在旁边滔滔不绝地介绍：“我来给您介绍一下，这款手机……”

情景 12: 42

顾客看中一款裙子

导购：“我们的裙子多漂亮呀，特别适合你——你看你身上穿的这件多难看。”

情景 13: 45

顾客试穿一款衣服，在镜子中看起来并不太好看

导购为了促成成交：“您看，您穿这个多漂亮呀！”

情景 14: 49

顾客一时头脑发热买下商品时

导购员应提高自身修养，介绍适合顾客的商品。

情景 15: 52

顾客说：“你们的衣服好还是 ×× 牌衣服好？”

导购道：“各有各的特点，看个人的爱好。”

情景 16: 55

顾客嫌商品的牌子不响，名气不大

导购：“我们这个牌子刚刚推出并投入市场……”

情景 17: 58

顾客说：“我只用 ×× 品牌，不会考虑其他品牌。”

导购：“那个品牌其实很一般，我们的产品……”

情景 18: 62

一位苗条顾客走进一家保健品商店

导购热情地推荐：“我们这里有减肥套盒，一个疗程 3 盒……”

情景 19: 66

顾客走进一家装饰材料店：“我想买每平米五六十元的玻化砖。”	
导购：“那种玻化砖根本没法用，质量不好，你看看这种，180元一平。”	
情景 20：.....	70
顾客在化妆品柜台前流连	
导购：“您眼角都起皱纹了，试试我们的眼霜吧——女人要注意保养，不然很快就老了。”	
情景 21：.....	74
顾客喜食酸味水果，逛进了一家水果店	
导购推荐道：“买两斤回去尝尝吧，这新到的杨梅特别甜。”	
情景 22：.....	77
顾客说：“你都介绍完了，我还不知道这款商品对我有什么用？”	
导购：“我已经说清楚了呀！”（但没有介绍到点子上）	
情景 23：.....	81
顾客不相信导购的介绍：“你们都说得天花乱坠。”	
导购回应：“如果你这么认为，那我就没办法了。”	
情景 24：.....	85
顾客是一位内行人员，嫌导购的介绍不够专业	
导购道：“你自己就懂，还要我介绍干嘛。”	
情景 25：.....	89
顾客是位老年人，听不懂专业术语	
导购卖弄产品知识：“这是最新款的变频冰箱，采用了德国××技术……”	
情景 26：.....	93
顾客听完商品介绍后，没有反应，继续闲逛	
导购追上去：“喂，你买不买呀？”	

第三章 顾客提出疑问时，导购不可这样答

情景 27：.....	99
顾客说：“我朋友嫌商品的做工太粗糙。”	
导购道：“我给你处理一下，不影响你使用的。”	
情景 28：.....	102
顾客担心自己买了没有用：“我的孩子刚满两岁，用得着这款学习机吗？”	
导购答：“当然用得着。”	
情景 29：.....	106
顾客问：“你这个产品有××功能吗？”	



- 导购答：“我不太清楚。”
- 情景 30: 110
- 顾客担心商品是假冒伪劣、仿品或贴牌生产的
- 导购道：“我向你保证，这百分之百是真品。”
- 情景 31: 113
- 顾客怀疑：“这款保健品的功效真像你说得那么神奇吗？”
- 导购答：“当然了，你买下吃一吃看看。”
- 情景 32: 117
- 顾客质疑：“最近对这款产品的负面评论很多呀？”
- 导购急忙撇清：“哎呀，媒体跟消费者的说法都夸大了。”
- 情景 33: 120
- 顾客提出荒谬的质疑
- 导购说：“你的看法不对（想错了），应该是这样……”
- 情景 34: 123
- 顾客认为其他店的产品更好
- 导购说：“他家的产品质量不能保证，我们可是厂家授权的。”
- 情景 35: 126
- 顾客觉得产品少：“你家的东西怎么这么少？我都没什么可选的了。”
- 导购说：“怎么少呢，够多的了。”
- 情景 36: 129
- 产品只剩最后一件，在顾客面前打开的包装，顾客依然让拿新的。
- 导购说：“如果有新的，我一定给您，可是确实没有了。”
- 情景 37: 132
- 顾客：你们这件衣服款式过时了……
- 导购：“您看错了，这是我们的新款。”

第四章 顾客讨价还价时，导购切忌这么谈

- 情景 38: 139
- 顾客指着一件标价 2000 元的油画，伸出一个指头：“1000 块？我拿了！”
- 导购知道商品利润丰厚，为了促成成交，连忙点头说：“好的！”
- 情景 39: 143
- 顾客对商品很满意，但听到报价后立刻将其放回去了
- 导购：“你是不是真想买呀？诚心买就出个价？”
- 情景 40: 146

顾客说：“我在别处看过这个货，只卖××元，你这里卖得太贵，能按那个价给我我就买。”	
导购说：“好吧。”	
情景 41：.....	149
顾客问：“我已经来你们这里买过好几次了，不给我便宜点吗？”	
导购答：“公司定的价，对老顾客也一样。”	
情景 42：.....	153
顾客说：“我认识你们老板，你就按内部价给我吧？”	
导购：“你真的认识他？他叫什么名字？”	
情景 43：.....	156
顾客询问价格：“这件衣服多少钱？”	
导购：“价格好商量，您先看好，试一试，合适了再谈。”	
情景 44：.....	159
顾客看完商品，直接要求：“你给我一个最低价。”	
导购：“最多只能给你打八折了。”	
情景 45：.....	163
顾客说：“这块手表太贵了！”	
导购反驳道：“一点也不贵，很多人都买这款。”	
情景 46：.....	166
顾客道：“买三件你能给我打几折？打不了折我就只能拿一件。”	
导购：“那你就买一件吧，公司定的价，我没有权力打折。”	
情景 47：.....	169
顾客说：“你们这都是从批发市场进的货，我到那里买会更便宜。”	
导购不高兴地说：“那你去那里买吧！”	
情景 48：.....	172
顾客说：“别的牌子跟你这款差不多，但价格便宜得多。”	
导购好奇：“那他们卖多少钱？”	
情景 49：.....	176
顾客说：“咱们也谈了这么长时间了，再便宜100块，我就拿了。”	
导购：“你真会砍价，不赚你钱，帮你捎一件吧。”	
情景 50：.....	179
顾客挑剔：“我不想要这么多功能，也不想付这个价钱。”	
导购：“那你能接受的价钱是多少？”	



第五章 顾客提出额外要求时，导购切忌这样答

- 情景 51: 185
- 顾客要求：“请帮我拿一件新的！”
- 导购回答：“这是最后一件了，我们没有新的了。”
- 情景 52: 188
- 顾客要求换其他颜色的（没有）怎么办
- 导购回答：“这是最后一件了。”
- 情景 53: 191
- 顾客要求导购给他（她）免费包装一下
- 导购回答：“这是最后一件了，我们没有新的了。”
- 情景 54: 194
- 顾客想买一款非促销产品：“你让我享受现在的促销优惠吧！”
- 导购摇摇头：“不行，办不到。”
- 情景 55: 198
- 顾客要求：“我买这么多，你得给我多打点折扣？”
- 导购说：“买再多也是一样的价。”
- 情景 56: 201
- 顾客索取更多的赠品：“你再多赠给我一些吧。”
- 导购说：“好，那您就多拿两个吧。”
- 情景 57: 205
- 顾客说：“我不要赠品，你直接给我打折好了。”
- 导购说：“我没有这个权利。”
- 情景 58: 208
- 顾客不是会员，但要求：“你就按会员价给我打折嘛！”
- 导购：“好吧，我用自己的卡帮你刷一下。”
- 情景 59: 211
- 顾客：“可以帮我写一张贺卡吗？”
- 导购：“我们没有这项服务。”

第六章 顾客举棋不定时，导购切忌这么做

- 情景 60: 217

顾客说：“我和家人商量一下买不买。”	
导购说：“有什么可商量的呢？现在拿下吧！”	
情景 61：.....	220
顾客说：“这是我帮别人买的，我考虑考虑再来吧。”	
导购无言应对：“.....”	
情景 62：.....	223
顾客看花了眼，不知道到底该选购哪款产品	
导购仍在等待：“您看好了，我帮您拿。”	
情景 63：.....	226
顾客：“这种衣服洗了会缩水吗？”	
导购：“应该不会的。”	
情景 64：.....	228
顾客道：“这款商品到处都有，为什么我非得在你这里买？”	
导购：“那……你再转转。”	
情景 65：.....	231
顾客拒绝留下个人信息：“我不登记资料了，免得你们老给我打推销电话。”	
导购连连保证：“不会的，不会打扰您的。”	
情景 66：.....	233
顾客说：“我再试试刚刚那件红色的衣服吧！”	
导购说：“您刚刚不都试过几次了吗？”	
情景 67：.....	236
顾客说：“这件衣服要是不合适的话可以退吗？”	
导购说：“退不了。”	

第七章 顾客付款时，导购切忌这么讲

情景 68：.....	243
顾客说：“哎呀，我的钱没有带够。”	
导购答：“那你有多少？我看能不能把东西给你。”	
情景 69：.....	246
顾客付了假钞	
导购问：“这张钱是假的，你给我换一张？”	
情景 70：.....	249
顾客要求：“请给我开一张发票。”	
导购答：“我们这儿开不了发票。”	



情景 71: 251

顾客又回到商店里: “刚才你们找错我钱了。”

导购: “你刚才怎么不当面点清呢?”

第八章 顾客投诉时, 导购切忌这样接待

情景 72: 257

顾客反复要求调换商品

导购: “你已经来换过三四趟了, 真麻烦!”

情景 73: 260

顾客拿着货品来投诉: “你看你们的衣服, 洗了一次就缩水得穿不上了。”

导购答: “这不是我们的责任, 是你的洗涤方法不当。”

情景 74: 263

顾客嫌买得贵了, 要求退货

导购道: “退不了的, 这个价格你当初也同意, 都像你这样我们生意还做不做呀?”

情景 75: 266

顾客拿着超过退货期的商品来退货

导购道: “这早就过了退货期, 我们退不了。”

情景 76: 270

顾客拿着拆封后的内衣裤来退货

导购道: “你买的时候就应该看好了, 内衣拆封后一律不退。”

情景 77: 274

顾客投诉导购人员, 对其服务表示不满

导购道: “你这人就是难伺候, 没遇到过像你这样的顾客。”

情景 78: 277

顾客对产品质量不满意, 威胁要打 315 投诉

导购道: “你想打就打吧。”

情景 79: 280

顾客弄丢购物小票, 坚持要退货

导购道: “没票不给退!”

情景 80: 284

顾客胡搅蛮缠, 在店里大闹、静坐

导购道: “就是退不了, 你能怎么着?”



第一章

顾客进门时，
导购不能这么说

情景1:

**顾客在店里转悠，不说什么，只看商品
导购热情地凑上去：“请问，您想买什么（买哪个）？”**

【情景回放】

铃铃应聘到一个建材型的装修店里做导购员，因为这里的商户很多，竞争相对也就比较激烈，铃铃很喜欢这份工作，所以一直想做好。

最近又到了装修旺季，铃铃第一天上班就很努力地工作，可还是遇到了一些问题，尤其是很多顾客只在门外扫一眼就离开，让她很受打击。

难道是店里的商品不吸引顾客吗？

这天中午，铃铃刚吃完饭就看见一位中年顾客进了店里，左看看，右看看，什么话也不说，也不询问商品的情况。

铃铃等了一会儿，便走过去问：“请问您想买点什么？”

没想到这位顾客竟然理都不理她，又在店里转了一圈，就出去了。

“太过分了，怎么一点礼貌都没有。”铃铃很气愤，坐回店里等待其他顾客的上门。

不一会儿，又来了一对小夫妻，笑着走进了店，但只扫了一眼就准备离开了。

铃铃连忙迎过去，问：“你们想要点什么，我们这里的产品都很不错的。”

小夫妻看了她一眼，没理会就直接走人了。

为什么会这样？第一天上班就这么失败，老板会不会觉得她能力不够呢？不行，就算卖不出去产品，也要努力把顾客多留在店里一会儿。



想到这儿，铃铃便打起十二分的精神，等待下一位顾客上门。很快，就有一位先生走进了店里。

“先生您好，有什么我可以帮你的吗？”铃铃热情地说道。

先生没说话，自顾自的在店里浏览了一番，似乎是没有找到自己想要的商品，正想往外走，铃铃拦了过去，“先生，先在店里坐一下吧。”

没想到她的热情反而让这位先生走得更快，简直是飞一般地离开了店。铃铃气馁极了。

【销售分析】

1. 商店确实没有顾客需要的商品

很多时候，顾客是确定了要购买的东西才出门的，这种情况下，顾客只要在店里大概扫一眼，就会了解这间店有没有自己需要的东西，如果没有当然扭头就走。

这时候导购员上前询问，顾客也不会停留下来了解店里的商品。毕竟想要买的东西已经确认，如果店里没有，他也没有浪费时间的必要。

这种情况下，导购员要学会观察顾客的神态，一旦确定顾客是因为没找到自己想要的商品而离开的，就没必要再上前纠缠不清，会让顾客觉得麻烦，并对店面产生不好的印象。

2. 导购员过分热情，让顾客变得警惕

当商店里的商品过于杂乱，顾客一时没找到自己想要的东西时，导购员突然问他要买什么，会让顾客变得警惕，担心导购员会向自己推销不需要的产品，所以才会不予理睬，在店里扫一眼就走。

小莉在一家商场做导购员，为顾客介绍最新的服装，帮助他们选购合适的衣服。但有时候，她的热情却换来顾客的不理睬，甚至有些顾客认为她热情推销的商品其实是有质量问题的。这让小莉很苦恼。

这一天早晨，小莉又开始了工作，没一会儿来了一位顾客，似乎是想买连衣裙，在店里看了两圈，但什么也不问，小莉以为她遇到了什么难题，