

商务师业务外语英语:外贸销售英语100招（五）PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/250/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E5_B8_88_E4_c29_250540.htm 第80招 如何说明营业时间 说明营业时间是保证生意上门的前提，因此，“Our business time is from 10:00 AM to 9:00 PM”（我们的营业时间是早上10点到晚上9点）这类话几乎天天都用得到，推销员应该倒背如流。第81招 如何替顾客留话 现代商场上，电话应对是相当重要的一项。尤其在百货公司或餐馆里，常会接到要找客人的外线电话，如果广播叫他来听，它却不在，您就要把他有礼貌地要求留言：“May I have the message?” 第82招 如何替顾客传达 如果接到顾客的外线电话时，第一步就是要告诉对方“Ill page him for you.”（我会帮您呼叫他来接听）。第83招 如何迅速成交 谈生意提及钱，就离成交不远了。推销员处理钱财的方式必须明快果决，只要价格合理、顾客满意、推销员就要手脚敏捷，马上接口说“Take you sixty dollars, sir”（收您60元，先生）交货找零，一次OK 第84招 如何拒绝退换 拒绝顾客是一门学问，要采取委婉的声东击西法；譬如顾客要退钱、换货等事项时，您只要说：“Im sorry, its our store rule.”（对不起，这是我们的店规概不退换）不但能轻松解决问题，还能树立良好的店风行规。第85招 如何因品质不良向顾客道歉 推销员感到最尴尬的，莫过于出售本身吹嘘推荐的商品之后，却因品质不良而遭顾客质问的。此时，最好的办法就是诚恳地认错：“Im terribly sorry.” 然后采取补偿措施“If youll just wait a minute, Ill give you a new one.” 第86招 如何强调售后服务 强调完善的售后服务，是帮助顾客下决定的主因。

“ We assume all responsibility for service and repair. ” (我们负责所有的服务和修理事情) 第87招 如何感谢惠顾 通常在成交之后，推销者都会说：“ Thank you, please come again ” (谢谢，请再度光临)之类的话，顾客大都耳目能详，毫无感觉，如果您能用 “ You have been very helpful. ” (谢谢您的帮忙)来代替，必能使顾客耳目一新。 第88招 如何处理抱怨 抱怨事件的处理过程中，稍有不当，问题就会越来越严重；如果处理合宜的话，说不定 “ 因祸得福 ”。首先，您应该先致歉 “ I am very sorry. ” 再接着说 “ I will find out the main reason as soon as possible. ” (我会尽快查明主要的原因)以示效率及负责。 第89招 如何做好完善的售后追踪 “ 追踪一个顾客，胜过开发十个顾客 ” 是盛行于推销界的名言。访问、DM、推销信、电话等适时的配合能让您迅速了解市场动态，一般而言，都列入资料卡片中，请顾客填好表格 “ Please fill out the list. ” 是和顾客保持联络的第一步。 第90招 如何让顾客加价买商品 推销的秘诀在于如何活用问句。像 “ Do you want to see anything else? ” (您想看看别的产品吗？)这类典型的发问，就是顺利展开推销成功的关键。更进一步，把目的带入问句中， “ What about this one? ” (这个怎样？)以诱导顾客的想法。 第91招 如何因应顾客特别要求 顾客常常会说：“ 别人有，你们为什么没有？ ” 如果您可以通融，而增添服务项目，则可以回答 “ Certainly, we sell coffee by weight, too ” (当然，我们也可以按重量零售咖啡)。 第92招 如何坦诚致歉 当您的产品出错，或者由于您本身的疏忽，而造成顾客的不满时， “ Im very sorry for our carelessness ” (很抱歉，这是我们的疏忽造成的)这种坦诚的道歉方式，多能圆满解决一切纠纷。 第93招 在保证期发

生故障时 售出的商品在保证期限内故障时，当然得享受免费修理的服务。因此，您会用到“ Within a period of one year, any repair is free of charge. ”(在一年的保证期内，修理费用全免。

第94招 提出解决方案 如果顾客认为品质不良，要求退钱而不愿换货时，您最好遵照“ We can refund you ”(我们会退钱给您)“ 顾客至上 ”对于推销员来说永远是对的。 第95招 客满拒绝定位的应答“ 顾客盈门，川流不息 ”是每家商店的希望，但如果生意太好，您也只能说：“ Im afraid we are fully booked for tonight ”(今晚的席位恐怕已经订满了。)来婉拒上门的顾客，以免挤上加挤，影响服务质量。 第96招 老顾客介绍新客人来时 老顾客的好处，就是会带新客人来；此时出了称谢、套交情外，还可说“ What a great insight you have ”(您的眼光真好！)既感谢了顾客，也抬高了自己的身价。 第97招 顾客拂袖而去时 推销员尽一切努力，仍然无法说服顾客购买，或碰上极端难缠的顾客时，要记住“ 和气生财 ”，常用“ Im sorry I couldnt be of any help. ”(很抱歉不能帮上忙)。

第98招 处理节日礼品时 顾客要送礼之前，通常喜爱漂亮的包装，因此揣摩送礼者的心意，是推销员必须研读的课程。介绍礼品时，要这样用“ Here is a display of our Christmas parcels ”(这里是我们所陈列的圣诞礼品) 第99招 保证满意 要做优秀的推销员，必须对自己和销售的产品有十足的信心，才可以保证顾客满意。通常这招“ Ill promise to take it back or exchange it if you find it is not good. ” 第100招 特别效劳 顾客有特别要求时，您必须马上回答“ I would if I could ”(如果能够的话，我一定效劳)至于您能不能做得到，就在其次了。因为购买者开始询问时，就是购买意愿达到高潮的阶段，因此，

推销者应好好利用。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com