

商务师业务外语英语:营销英语100招 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/274/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E5_B8_88_E4_c67_274278.htm

1. 如何招揽顾客 一般程序：招呼问候寻找相关话题理出商谈头绪。所以，打招呼很重要，无论顾客有没有表现购买意愿，您都应该上前问候一句：“What can I do for you?” 或 “May I help you?”，也可说：“Can I be of any assistance?”，如果是熟客，可简单说声：“Good afternoon, madam, something for you?”

2. 如何打开话题 如果顾客不置可否或表现出不耐烦的样子，决不可轻言放弃，可以先说：“Everybody is welcome here, madam. Whether she buys or not. (这里欢迎任何人光临，买不买都没关系)”

，然后婉转地问：“Are you looking for something?”

3. 如何拉近距离 首先表达自己身份，甚至可以交换名片，然后说些常用客套话，为后来的推销铺路。一句：“Would you mind my recommending?” 十分有用。

4. 如何游说购买 初次见面就开门见山、滔滔不绝的做法已经落伍。当你要说服顾客时，最好用“ Well, let me tell you why.” 作为解释商品用途、优点的开场白。

5. 如何展示商品 可以说：“Please take a look at this.” 或 “That one, madam? (那个好吗?)” 配合产品加以说明时，则用“ As you can see, ~ (正如您所见, ~)”

6. 如何拖延时间 争取时间以便长期抗战要有技巧，再心急也要说“ Please take your time ” (慢慢看/参观) 或 “ Go right ahead, please. ” (随便参观)。根据情况也可通过闲聊进入主题，让顾客有一定时间考虑。

7. 如何选取工具 广告信函、海报、优待卷等都是销售的有效辅助工具，所谓“百闻不如一

见”，一边看商品，一边听解释，才更易进入状况。所以“ I ‘ ‘ ll send you our D.M. ”（我会寄给您产品的广告信函）很有说服力。

8. 如何利用店铺开张 店铺开张和周年庆典都是很好的宣传机会，销售重点在于“ ”（因为本店新开张），因此给予优惠，或进一步说明“ If you would kindly recommend our establishment to your friends, the favor will be greatly appreciated ”（如果您将本店介绍给您朋友，本店将十分感激）

9. 如何劝客户抓紧购买 店铺出清存货时是购买价廉物美的货物的好时机，您可以说“ I understand there ‘ ‘ s not much left over ”（存货不多）

10. 如何接受电话预定 除非是熟客，双方足够信任，否则，餐馆、旅店通常的电话应对方式是“ What time can we expect you ? ”（您几点来？）

11. 如何给客人菜单 餐厅里，引领顾客落座后通常递上菜单“ Good evening, sir. Here ‘ ‘ s the dinner menu ”稍待一会，再询问“ May I take your order ? ”（您要来点什么？）

12. 如何引客人入座 可以先询问“ How many people, please ? ”（请问几位？）以及“ Do you have a reservation ? ”（您订位了吗？），接下来就应该“ Where would you prefer to sit ? ”（您喜欢坐哪？）而引客人入座了

13. 如何招呼顾客 应主动说“ How do I address you? ”，然后再进行下一步骤。

14. 如何让顾客稍候 成功的推销是要建立良好长久的服务。忙不过来时，殷勤地一句“ Would you mind waiting for a while? ”（不介意稍候片刻吧？）足以奠定成功的基础。

15. 如何让顾客说“买” 双方谈得热烈的时候，说上一句“ It ‘ ‘ s going to be the pride of our company. ”（这将是本公司的荣幸）可以收到意想不到的奇效。

16. 如何促使顾客下决心 顾客犹豫不决时，您必须锲而

不舍地游说，常用“Think about the advantages you will get.”（想想您能得到的利益）有利于出时顾客下决心购买。

17. 如何取出样品 顾客只有直接接触产品才有可能激起购买欲，所以“ I have some sample ”必须手口并用才有效果。

18. 如何针对多人游说 女性购物常常成群结队，所以您要多角度揣摩消费者喜好。在叽叽喳喳的意见中，找出主要购买者，对她说“ Please insist your taste and need. ”（请坚持您的品位和考虑实际需要）

19. 如何应付挑剔的顾客 挑剔的顾客主管意识极强，所以要避免正面争论，实在不行，记得说句“ I ‘ ‘ m very sorry we couldn ‘ ‘ t help you, sir. ”（很抱歉，我帮不上什么忙）。

20. 如何说明种类齐全 有时候，与其说得唾沫横飞，不如用来阐明重点。客人想知道公司产品的种类时，肯定地说上一句“ Various ”就已足够。

21. 如何让顾客试穿 展示商品的下一步就是顾客试穿了，可以说“ Please try on whichever you like. ”（随便试）或“ Would you like to try it on? ”（要不要试穿一下？）

22. 如何说明用途 商品要买得好，推销员对商品必须有足够的了解，说明使用方法的简易及商品的来用性，往往有利于顾客下决心购买，所以一句“ Well, the self-filling device is simple. ”（这种自动充墨装置十分简单）对您的推销术有举一反三之效的。

23. 如何介绍新产品 优秀推销员除了要有说服力、自信心和洞悉顾客心理的能力外，还要能经常介绍公司的最新或最畅销的产品。可以说“ This is our newest product. ”或“ This is our most recently developed product. ”（这是我公司最新产品），甚至还可以强调“ They are of the newest patterns that can be obtained in town ”（这个款式目前在市面上绝无仅有）。

24. 如何说明产品特色 面对令人眼

花缭乱的产品，特色是顾客考虑的要素之一。所以，把“ Its durability will be an agreeable surprise to you. ”（它的耐久性将让您吃惊）常挂嘴边是必要。

25. 如何介绍设计师风格 顾客对衣饰的品位越来越高，所以必须掌握顾客的特殊喜好，下面的句子就显得很重要：“ Do you enjoy the Italian style? ”（喜欢意大利款式吗？）；“ Let me introduce the designers. ”（让我为您介绍设计师所设计的）

26. 如何帮客人搭配 推销致胜的关键是要懂得搭配之道。如今的顾客已不是因为需要，或是因为缺乏而购买衣物，而是为了搭配原有物品，比如西装配领带，上衣配裤子等等。因此，“ The gray one suits you well ”（灰色比较适合您）之类的句子，就成了流行的推销用语。

27. 如何推荐特卖品 一般而言，每家商号都有自己的特色或特制品，这句“ Its our specialty ”（这是本店的特制品）要用得很娴熟。总之，无论是推销的商店，还是推销本身都要风格独具，才能立于不败之地。

28. 如何提出保证 保证有很多种，如保证期（warranty）、耐用性（durability）、新奇度（novelty）、价格低（reasonable price）等等。可以使用“ It has a five-year guarantee against mechanical defects ”（机件保用五年）之类的语句。

29. 如何附送赠品 附送赠品是经久不衰的推销手法，因此，像“ That includes an extra pair of shoelaces and a bottle of polish ”（附送鞋带一对及鞋油一瓶）这类的说法是能讨顾客欢心的。

30. 如何讨论款式 与顾客讨论款式，既能对顾客表示尊重，又能抓住顾客的实际需求。像“ How do you like this one? ”（您觉得这件如何？）或“ Will you not try that one? ”（试试那件怎么样？）这类话语往往是讨论的前奏，如果能加上“ This style is quite elegant, I think youll like it.

”这句话，则交易更易成功。 31. 如何说明使用方法 不管交易是否达成，都要不厌其烦地向顾客解释使用方法，以建立彼此信心。比如，要说明水壶的使用方法，可以说“ Could you pull out the black stopper of the pot before you pour, please ? ”（倒水之前，先把水壶的褐色塞子拉开）。 32. 如何说明注意事项 买卖的同时，应该将注意事项向顾客交待清楚，免得日后发生纠纷事小，影响商誉事大。因此，像“ You can exchange it provided its clean ”（如果还是干净的，可以要求退换）或“ Im sorry we wont refund you. ”（很抱歉，我们概不退款）一定要表述清楚。 33. 如何登门拜访 登门拜访顾客，挖掘潜在购买力，是必须的；而寒暄的第一句往往决定成败，因而诚恳亲切的“ Whats your pleasure if I may ask ”之类的话无论如何是要说的。 34. 如何电话拜访 电话拜访也是必备手段之一，同样也需注意礼节和态度。一般先要询问对方此时听电话是否方便，然后再说明来意“ Ill do my best for you ”（我会尽最大努力来达成您的心愿） 35. 如何说最低消费 尽管菜单都已标明最低消费，除非想被炒鱿鱼，否则顾客问起来，还是得毕恭毕敬地回答“ Im afraid the minimum charge for any first order is ¥ 100 ”（我们的最低消费是100元），而不能说：“ 菜单上有，您不会自己看呀？！” 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