

办公英语系列行销英语秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022__E5_8A_9E_E5_85_AC_E8_8B_B1_E8_c39_516332.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?”。www.100test.com3．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“宣传”（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。

百考试题编辑整理

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，与其说得唾液横飞，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。

F8F8" 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