

职场必备：销售英语100招（5）PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E8_81_8C_E5_9C_BA_E5_BF_85_E5_c96_645702.htm 以下是百考试题小编为您整理的销售英语100招，来和百考试题#0000ff>实用英语站小编一起来学习吧！

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。 相关推荐：#0000ff>英文求职简历荟萃 #0000ff>商务英语电话报价对话 #0000ff>销售商务会谈场景英

语对话 #0000ff>绝学：10招让客户马上购买你的产品 编辑推荐：
#0000ff>职场必备的英语知识 #0000ff>身在职场，如何应对职场中的一切
#0000ff>面试过程中绝对用得到的面试英语 更多信息进入：
#0000ff>实用英语考试交流空间 #0000ff>实用英语考试辅导！
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