

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_ti2020/285/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E5_B8_88_E4_c67_285468.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”（我们的营业时间是从早上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，稍有不妥，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. ” 紧接着说“ 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