

导购的 3 大危机场景解决方法！

在日常销售过程中经常会面对这样或那样的“危机”，比如：

- 顾客对商品或者服务表示不满；
- 顾客对我们的介绍表示异议；
- 顾客不认同商品的价格；
- 顾客总是在抱怨
-

要知道做导购销售这样的职业，经常与人打交道，产生摩擦是在所难免的事情。但面对尴尬有些员工可以巧妙化解，有些却只能火上浇油，不仅产品卖不出去，还砸了店里的招牌。

那么面对“危机”我们到底该如何处理，才能不伤感情又让顾客满意呢？今天通过 3 大常见危机情景来教大家如何正确化解与顾客之间的矛盾，促成交易，提升业绩！

一、顾客不满时我们应该这样做

在店铺中，顾客产生不满是正常的，做为导购来说需要化解顾客的情绪，消除其不满，继续进行销售。如何消除顾客的不满情绪呢？可以分为 4 个步骤来进行

1 学会倾听：

导购在聆听顾客的不满时要遵循多听少说的原则。

在聆听的过程中要学会**“放风筝”原理**，即顾客退我进，顾客进我退。顾客的情绪就好比风筝，我们的说话方式好比风筝线，当顾客情绪非常激动时我们说话的语言，语气一定要柔和，切勿和顾客讲大道理。

比如：

- 导购 1: “先生，您先冷静一下。”（错误）
- 导购 2: “你不用对我吼……”（错误）
- 导购 3: “这是公司规定……”（错误）
- 导购 4: “我懂，我了解……”（正确）

面对顾客的不满前三位导购的处理方式显然不够圆润，道理说辞固然没错，但考虑到顾客正在气头上，以前三句来回答无非是火上浇油，现实中有很多导购都是这么做的，需要特别注意加以改正。

2 整理倾听的内容

只倾听是远远不够的，还要记录顾客的不满，做笔记可以表达导购对待顾客不满的谨慎态度，舒缓顾客的情绪，转移焦点。

之前认识这样一个导购，在日常的工作中口袋经常别着一根笔，手里拿着一个小本子，有顾客过来提意见或者发生矛盾时第一时间进行记录。

这个导购很受顾客欢迎，不光能够快速解决顾客的问题，还赢得顾

客的尊重。甚至一些顾客进店指名要她服务。

3 找出不满原因

真正解决问题的关键在于分析出顾客不满的原因。

4 确定处理决策

（1）借鉴前例的处理方式：对于一些常见的顾客不满，店铺应该有相应的处理方法，并做为一种资料备案，以便导购在以后的处理中找到案例迅速作出反应。

（2）迅速处理：这里有个很常见的现象，就是顾客买回产品过了一天发现有质量问题回店讨说法，本来是另外一个同事处理的，可是因为排班问题恰巧是自己值班。

面对这样的情况，大部分的导购为了避嫌会说：“不好意思，这单不是我开的，那个同事今天休息，我不太清楚情况，要不您改天再来？”这种说辞看似没有什么问题，实际上会引起顾客强烈的不满。正确的做法应该是：“实在对不起，我马上给您处理，您看给您换一件可以吗？”

二、巧妙对待顾客异议

面对顾客异议有以下几个方法可以化解：

1 化顾客异议为卖点

有以下 3 个情景可以使用

（1）“款式过时”的异议，很多顾客在购买商品时会提出款式过时的反对意见，这时导购的应对话术：“是的，所以我才要跟您说，现在买是最划算的。”

“是的，它跟去年有些相似，只是这真的是今年的款式，因为差别不大，所以没能让你看出来。我来跟您介绍一下，它的特点是……”

（2）不需要太好的异议。当顾客发现产品单价很高，常常会提出“我不需要这么好的产品”的异议，面对这样的异议，我们有两种处理方法：

赞美顾客的观点，继续推介当前的产品；赞美顾客的观点，推荐其他价位低廉的产品：“那么您看一下这几款，既经济又实惠，很多顾客都喜欢”

（3）质量问题的异议。质量问题是顾客担心的重点，顾客最容易针对质量和售后服务提问题。导购应该让顾客树立信心：“肯定不会有质量问题，我们家的衣服质量极佳，开了好几年了，没有因为质量问题退货的，保证让您买的安心，穿的放心！”

2 以退为进

这种方法可以有效解决顾客“我不要了”，“我去别家看看”的问题

（1）“我不要了”，表面上看是销售的终结，实际上却进一步推动了销售。

这时导购应该说：“那好吧！既然这款您没有感兴趣，我们当然不会勉强您，但是我想跟您说的是……”

（2）“我去别家看看好了”这样的异议也是经常面对的问题。

导购应该这样回答：“没关系，既然您没兴趣我们也不会勉强您。只是我很真诚的邀请您再试一试其他的……”

面对顾客的异议，这里有一份自测表，5个问题中如果你有三个以上回答的“是”，那么你需要摆正好心态，好好学习一下处理顾客异议的技巧了；如果你的回答全是“否”，那么恭喜你，你是一个合格的导购！

问 题	回 答
你有与顾客大吵大闹的经历吗？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
你曾经与顾客辩论过吗？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
你害怕顾客提出问题吗？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
在顾客提出异议时，你的销售是不是大多都是失败的？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
你认为成交的关键在于运气吗？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

三、让顾客认同商品价格

价格问题是最令导购头疼的问题，零顾问总结了几个最常见的价格“套路”给大家拿去参考：

1“太贵了”

太贵了是最常见的顾客价格异议。针对该问题，导购可以采取“回力棒”技巧，结合沉默的压力来解决。

“您觉得要多少才合适呢？您觉得价格是您考虑的唯一因素吗？”
将问题抛给顾客，再加上沉默的压力，微笑看着顾客，让顾客做出回答。

2 “我负担不起”

首先分析顾客这种说辞是借口还是事实。

借口：继续推荐这款产品，了解顾客真正的需求；

事实：换价格低廉的产品做介绍。

3 “价格比预期高”

面对这样的顾客首先考察顾客是否真的有购买意愿，之后根据顾客的价格标准分析商品价格贵的原因，刺激顾客的购买欲望。

“您本来的预算是多少钱呢？您原本的价格预期从何而来？”

“嗯，我懂了，我把咱们产品的事实情况给您说明一下……”

面对顾客的刁难时首先做到不要慌张，从容冷静的进行应对，其次还要善于总结经验，将一些常见的问题加以记录和总结，寻找应对的最优解。只有这样服务才能让顾客顺心，业绩才能让自己满意！

知识 分享

Sharing knowledge

通过线上、线下经验
将知识整合，资源共享
帮助企业和个人做大生意

关注公众号
免费提供由
企业家、微商大卖家、电商大卖家
组建的上万人社区

