**一、填空题：**

1. ( )讲的是就常理而言，虽然每一个人都愿意在讨价还价中得到好处，但并非每 个人都是贪得无厌的，多数人是只要得到一点点好处，就会感到满足。

2. ( )是人的天性，如果你想说服比较强势的客户时，不妨采用这种争取同情的技 巧，从而以弱克强，达到目的。

3.做购买决策就是一种( ),普通人是很难对投资预期效果作出正确评估的，都是 在使用或运用过程中逐渐体会、感受到产品或服务给自己带来的利益。

**二、单选题：**

1、客户说，我要考虑以下，应该采用()。

A、讨好法 B、例证法 C、值得法 D、咨询法

2.顾客说：太贵了。应该采用() A、例证法 B、讨好法

C、咨询法 D、比价法

3.顾客说：别的地方更便宜。应该采用() A、咨询法 B、讨好法

C、例证法 D、提醒法

**三、判断题：**

()1. 当顾客问到某种产品，不巧正好没有时，就得运用反问来促成订单。举例来说， 顾客问：“这款有金色的吗?”这时，你可直接回答没有。

()2.为了维护客户关系，客服可以陪着客户一直闲聊。

()3.在客户服务的语言中，可以有“这不是我的职责范围”。

()4.要让客户接受你的建议，应该告诉他理由，不能满足客户的要求时，要告诉他 原因。

**四、简答题：**

1.什么是销售过程中的以退为进?

2、客户讲它真值这么多钱吗?客服人员该怎么办?

3、当顾客说自己不要的时候该怎么办?

**任务二农产品售中销售典型案例解析** **【情景导入】**

小李是某农产品销售企业的一名运营专员。公司长期搭建电商平台“你吃苹果吗? ”从而扩大公司的销售。

经过了第一阶段的处理，现在客服人员已经有了一些经验，现在要通过将之前的 案例与经验传授给下一个客服储备人员。

案例成为了首要之重，通过学习案例，可以明白真实会遭遇的问题。

**【任务介绍】**

在本任务中，将从售中典型案例一个活动，了解学习沟通技巧和会在遇到的一些 问题，从而改进，对以后的销售工作基础。

**【探索新知】**

售中，当顾客拍下宝贝在确认收货之前的过程称为售中服务，主要包括：顾客付 款、支付流程、要求备注、快递、发货、顾客交易评价、确认收货过程的所有问题。

如果说热情、礼貌专业的售前服务给顾客留下了良好的印象，那么体贴、周到的 售中和售后服务才使顾客对店铺信任感的真正开始!

售中的服务要有足够的耐心，顾客会认为自己是上帝，偶尔会提出一些额外甚至 是苛刻的要求，我们应该在不失原则的情况下，尽可能满足。

**【应用实践】**

**学习活动1售中典型案例**

一、案例一： 顾客：在吗?

客服：您好欢迎光临某某旗舰店，我是导购某某，请问有什么可以帮到您的吗?

然后客服发了个开心的表情，气氛就活跃起来了。 顾客：我想买一款面膜，你可以推荐一下吗?

客服：请问您是什么肤质哦?不同的面膜适用不同的肤质哦。

(分析：提问是为了获得更多用户信息。)

客户：我平时皮肤有些过敏哦，总觉得痒痒的。

客服：亲，您是属于国民的肤质，我给您推荐一款能缓和过敏的皮肤面膜哦，请 您稍等。

客户：这真的对过敏的皮肤有帮助吗?

客服：亲，我们是经过专业的培训，而且每款产品都是经过国家严格的检验，质 量有保证，有针对性性的哦，请放心选购该产品。(开心表情)

(分析：保证产品的质量保证，引用背书。)

于是客服向客人推荐了一款专业针对过敏肤质的面膜。 客户：那我就试试这款。

(分析，不是推荐一款就结束了，更是要深挖顾客的潜在需求。) 客服：请问您平时有护肤的习惯吗?

客户：我不需要哦，因为我的皮肤经常过敏，所以不敢往上涂东西。 客服：亲，越是容易过敏，越是需要保养，这样才能避免过敏。

客户：可是我也不知道该用什么呀?

客服：亲，护肤对于人的皮肤有重要意义，因为每天上班或者在所在的环境当中 都有灰尘的存在，其中不乏过敏原，每天护肤就像是给自己换上一张衣裳，非常清新 健康，建议您使用好一套完好的护肤流程是非常重要的哦。

客户：好的，你有什么推荐呢?

客服：您先看看这款精华液(链接),用在面膜前，配合面膜一起使用效果蛮好的。

客户：好的，我看看哦。

不就客户发现产品很对应上他的需求。

客户：好的，我买了，还有其他的推荐码?

再给她推荐适合过敏皮肤的乳霜和乳液。最后，客户都买下了。

在客户下了订单付款之后，再建议客户收藏店铺，这有利于对店铺和产品关注。 分析：

虽然销售的产品不是农产品，但是客服销售异曲同工，了解和满足客户需求是一 切的根本。

一套完整的销售流程，给客户一种专业性的体验，是顾客购买产品具有一种信任 感和依赖感!最后给顾客建立客户关系管理，进一步管理客户。

2、案例二

22:05:22客户：这件会透吗?(链接) 22:17:45客服：您好!

22:19:18客户： (链接)会透吗? 22:19:56客服：不会，有两层的哦。

22:20:25客户：163的人大概穿到哪儿? 22:25:55客服：离脚还有15到20cm吧。 22:26:35客服：那属于中长吧。

22:27:33客服：是的 22:27:39客户：哦哦

问题点：

1、让顾客等待时间过长，达11分钟，

2、没有充分了解的情况，便随意揣测顾客服装的上身效果，而且具体到数字，这 个为以后的售后可能带来不必要的纠纷。

推荐话术核心：先了解客户的具体情况，再用较为模糊化的词句来凸显产品 和舒适度。

比如：亲，这个上身效果客户反馈不错，不过具体还是要看您的具体身形哦， 您穿上高跟的鞋子会显瘦的呢。

3、案例三

客户：火盟通讯魔天手 X110无线键盘鼠标套装笔记本小键盘，行货原装

正品

客服：您好! 客服：有货的。

客户：这个用几号电池呢? 客户：黑色的有啊?

客服：有货。

客户：那怎么没有黑色的啊? 客服：那就是没有黑色那款了。 客户：哦。

问题点：

一、语句生硬，态度冷淡。

二、没搞清楚问题所在，前后语句矛盾。 推荐话术：

主动跟进客户需求 例如：

您好，稍等，我看看哦，您需要什么颜色的? 我想这样的话术会让客户看得更舒心。

4、案例四

客户：M码是165的吗?

客服：您好，某某旗舰店：某某将为您服务，请稍等…… 客服：您好亲，我现在不在电脑旁，稍后为您服务……

客服：F(^v^●)/ 亲不好意思刚离开了一下有什么可以帮到您的吗? 客服：亲建议您想长一点的话可以穿L码

客户：在汕头有旗舰店吗?

客服：亲，我们实体店前几天关门了。

客服：亲，这款衣服在店里的时候很热销哦。 客户：有货到付款吗?

客服：亲，没有的哦，您可以放心，我们是淘宝网指定的官方某某某旗舰店， 是有质量保证的。

问题点：

直接告诉客户实体店已经关门，让客户对线上店铺的信任度大打折扣，虽然 事后有补救，但是为时已晚。

推荐话术核心：

避重就轻，严禁话术。 例如：

有实体店的哦，但是目前正在装修歇业中，您通过淘宝店铺订购也是一样的， 哦而且还不用出门，价格也相比实体店购买优惠哦。

**【知识拓展】**

通过查阅资料了解下列成功案例，并撰写启发。 海尔客服案例：

索尼退货案例：

**【任务评价】**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价内容 | | | (在符合的情况下面打“ √ ”) | |
| 理解基础知识 | | 能掌握案例的分析。 | 是□1分 | 否口0分 |
| 掌握工作技能 | | 能掌握与客户沟通的技巧。 | 是□1分 | 否口0分 |
| 具备职业素养 | | 具备沟通理解的工作能力 | 是口1分 | 否口0分 |
| 具备学习归纳的工作能力 | 是□1分 | 否口0分 |
| 得分 | | |  | |
| 自我 总结 | 我的优势 | |  | |
| 我的不足 | |  | |
| 我的努力目标 | |  | |
| 我的具体措施 | |  | |

**【任务思考】**

**一、填空题：**

1.我们刚认识了客户，但是客户不爱说话，这时应该采用( )技巧。 2.我们根据客户的需求，只要他要买苹果，这是一种( )技巧。

**二、单选题：**

1、哪样不是快速和顾客建立信任关系()。

A、投其所好 B、信用背书 C、经验分享 D、降 价

2.当买家询问店里的商品时，犹豫不决时，应选择?() A、催单技巧 B、招呼技巧

C、推荐技巧 D、议价技巧

**三、判断题：**

()1.客服销中技巧，不需要学习案例。

()2.销售农产品时候，跟客户说便宜就可以了。

**四、简答题：**

1.如果销售苹果，和客户取得了联系，还能如何进行下一步?

4、当十分钟你没有理睬客户时，应该如何补救?