

# 客服销售流程和技巧



派代电商学院  
实战电商培训第一机构

## 课程收益：

---

- 明确客服接待基本流程，提高**接待效率**
- 提升洞察客户的能力，提升**客单价、购买频率**
- 掌握客户沟通话术，提升**转化率、询单转化率、回头率**

# 招招必打



# 课程纲要

- 第一招 : 招呼
- 第二招 : 询问
- 第三招 : 推荐
- 第四招 : 议价
- 第五招 : 促销
- 第六招 : 核实
- 第七招 : 告别
- 第八招 : 跟进

# 卖李子的故事

大妈：你的李子多少钱一斤？

卖家：大妈，您问的是哪种李子呢？

大妈：我要酸一点的

卖家：都要大又甜的，您为什么要酸的呢？

大妈：我儿媳妇怀孕了，想吃酸的

卖家：您对儿媳妇真体贴，她想吃酸的，说明她一定能给生个大胖孙子，你要多少？

大妈：来一斤



# 卖李子的故事

**卖家：**大妈，猕猴桃含有多种维生素，特别适合孕妇。您儿媳妇天天吃猕猴桃，说不定能一下给您生出一对双胞胎。

**大妈：**是吗？那我再来一斤猕猴桃。

**卖家：**您人真好，谁摊上您这样的婆婆，一定有福气。我每天都来在这儿摆摊，水果都是当天从批发市场采购的，很新鲜。您儿媳要是吃好了，您再来。

**大妈：**行

# 客服销售（导购）流程

接待的过程更是销售的过程

一呼 > 二问 > 三推荐

议价 > 促销 > 很关键

核实 > 告别 > 勤跟进



# 导购第一步：招呼（及时、热情）

呼

思考：

和实体店有啥不一样？

答：

说第一句话的人不同

黄金六秒，一呼定成败





# 导购第一步：招呼（及时、热情）



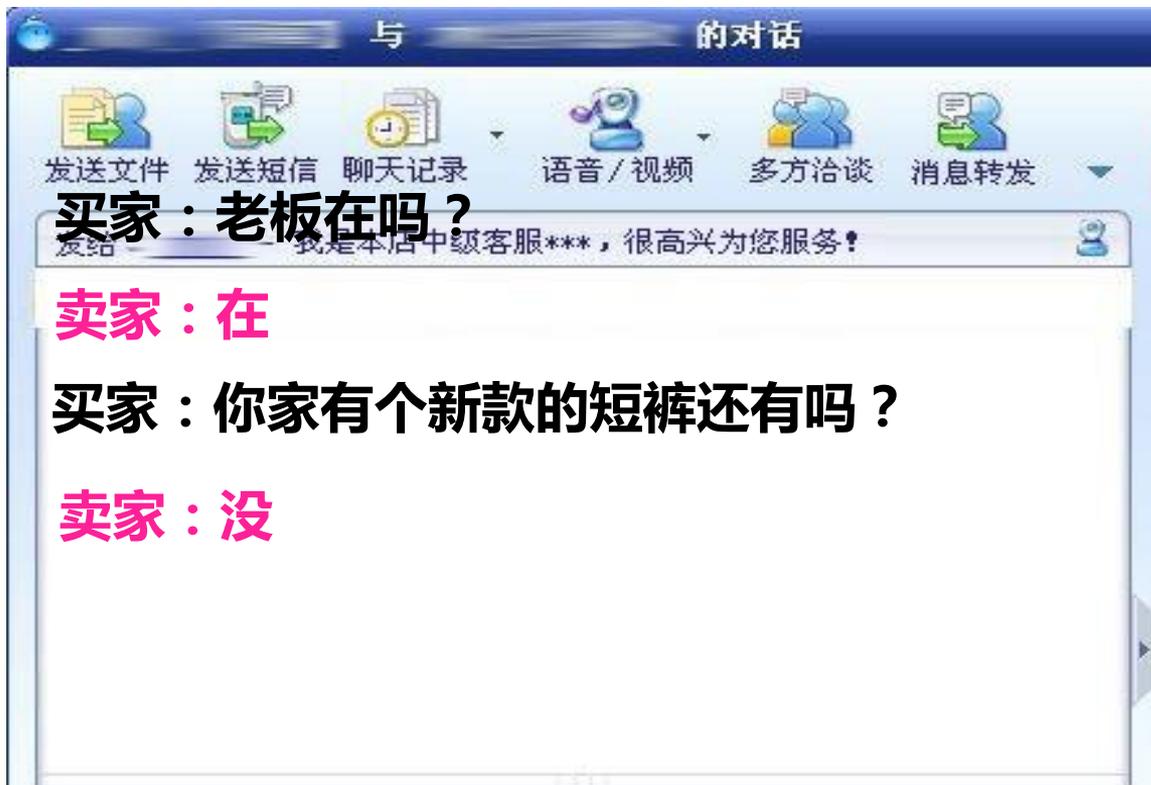
呼

动手：

请写出一句最常用的招呼语

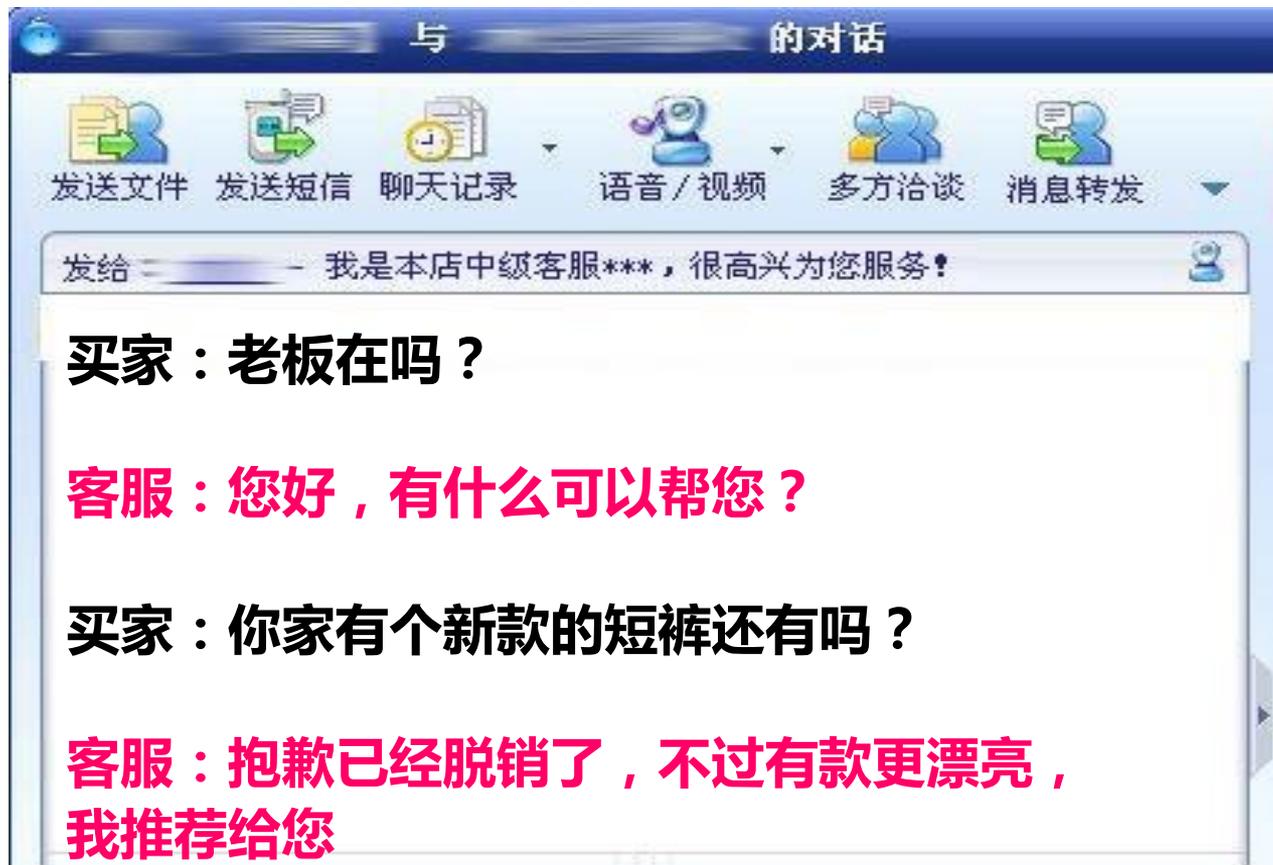
## 导购第一步：招呼（及时、热情）

呼



# 导购第一步：招呼（及时、热情）

# 呼



# 导购第一步：招呼（及时、热情）



呼

## 练习

为同组的队友（任选一名）写一个进店用语

## 导购第二步：询问（引导、倾听）

思考：

为什么要问？

怎么问？

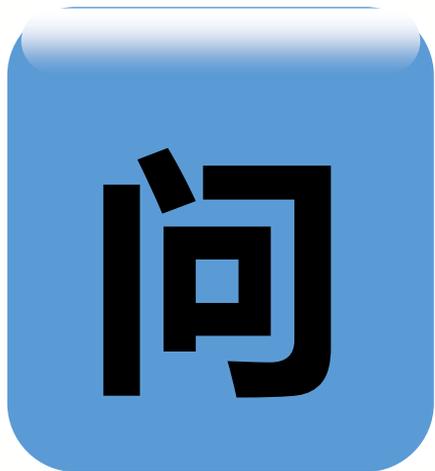
答：

为了收集信息问

封闭着问



## 导购第二步：询问（引导、倾听）



**思考：**

**请写出最常问的三个问题.....**

# 导购第二步：询问（引导、倾听）



## 封闭式问题

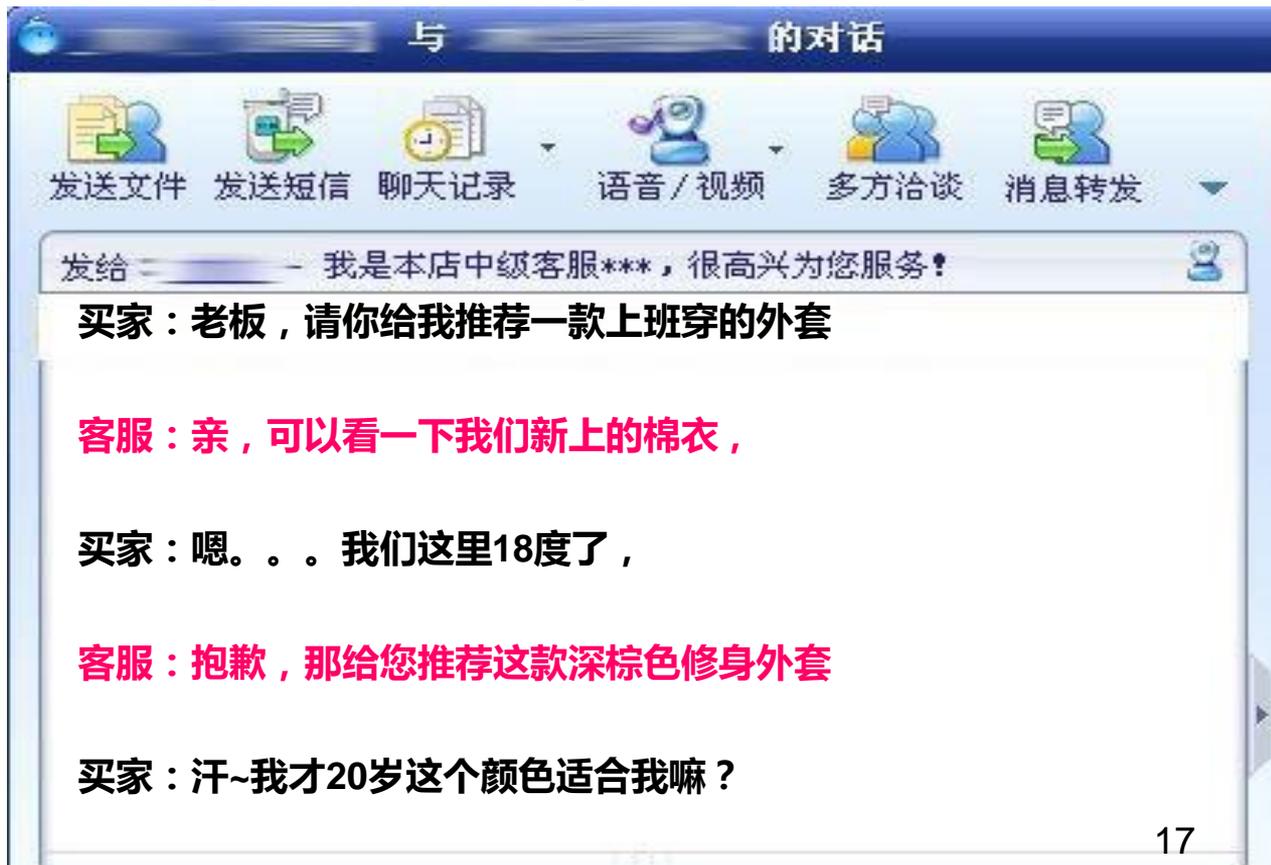
- 给您发某快递好吗？
- 给您可脱卸款好吗？
- 要给您配件裙子么？

## 开放式问题

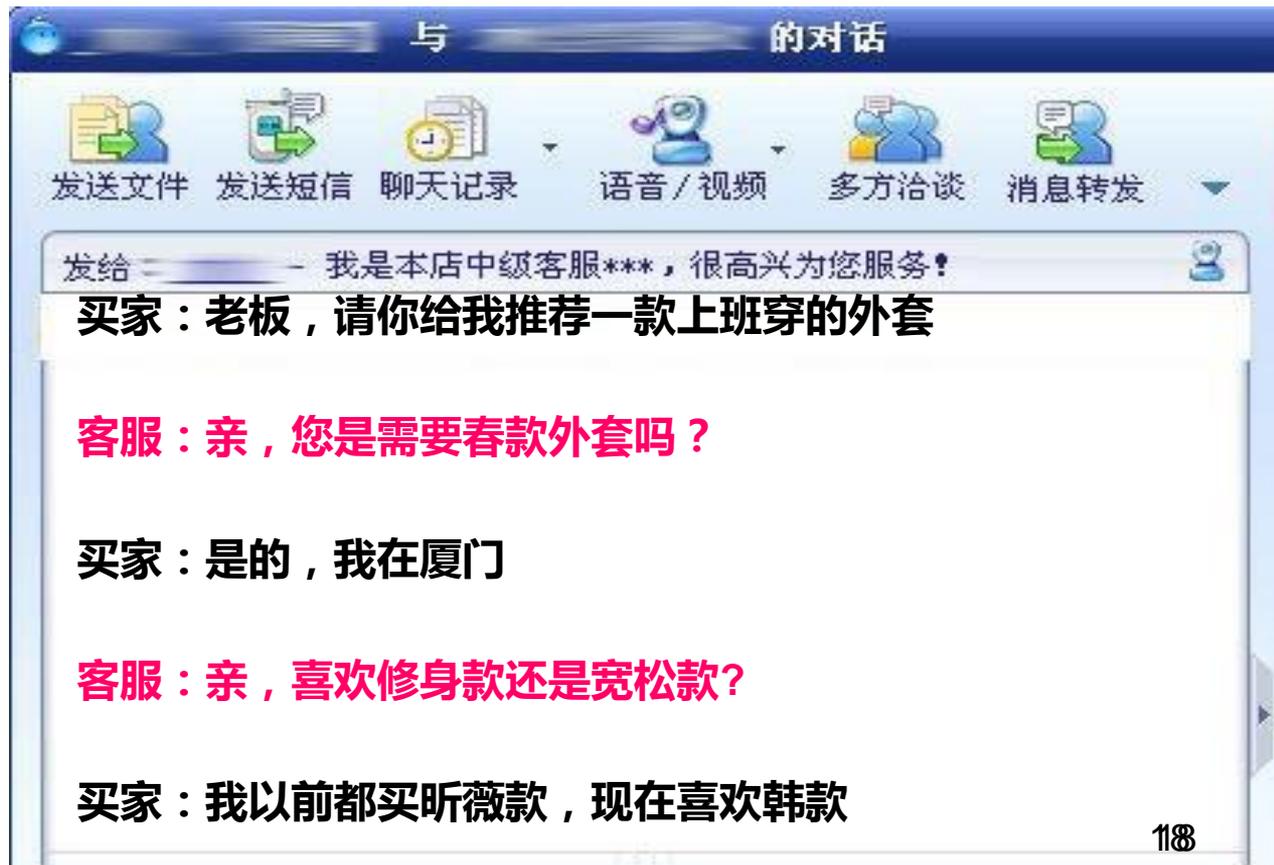
- 您希望发哪家快递？
- 您对款式有啥要求？
- 您还想要买什么吗？

## 导购第二步：询问（引导、倾听）

问



# 导购第二步：询问（引导、倾听）



## 导购第三步：推荐（专业、精准）

荐

思考：

凭什么推荐？怎么推荐？

答：

凭信息推荐

直击需求点



## 导购第三步：推荐（专业、精准）

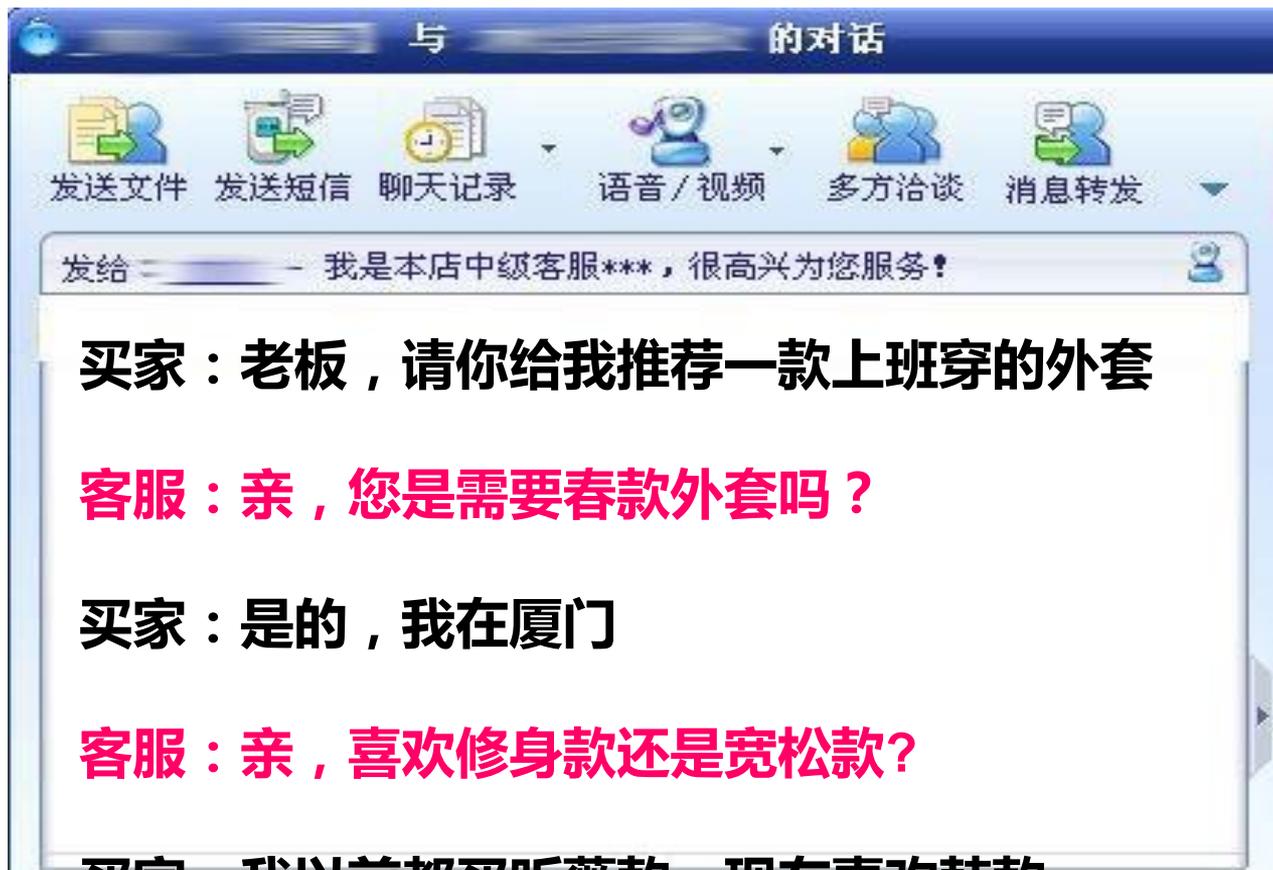


**动手：**

**请写出一句你常用的推荐用语。。。**

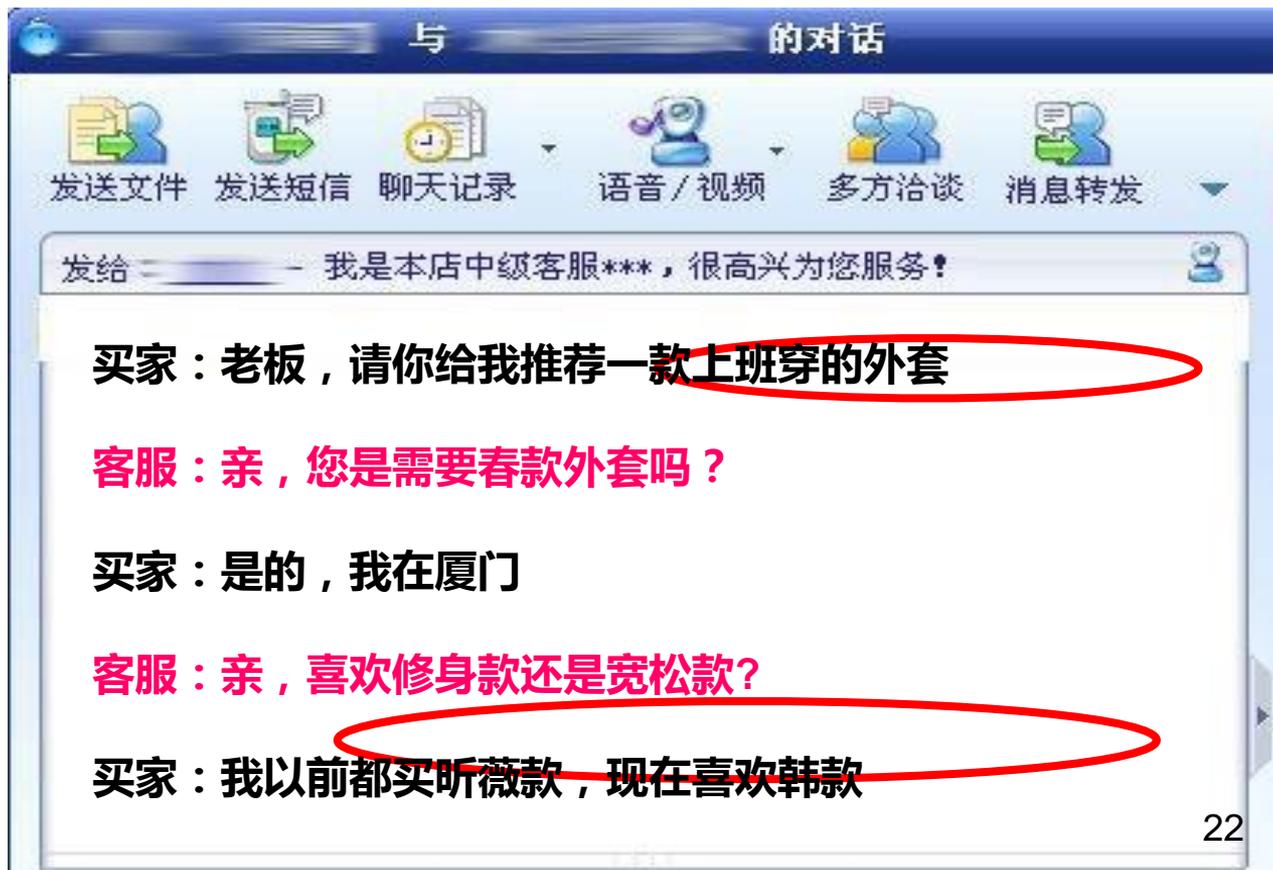
## 导购第三步：推荐（专业、精准）

荐



## 导购第三步：推荐（专业、精准）

# 荐



# 导购第三步：推荐（专业、精准）



喜好

年龄

消费能力

性格



## 导购第四步：议价（价值、理解）

议

思考：

为什么议价？如何接招？

答：

为实惠、为公平、习惯性  
价值分析、化解顾虑



## 导购第四步：议价（价值、理解）



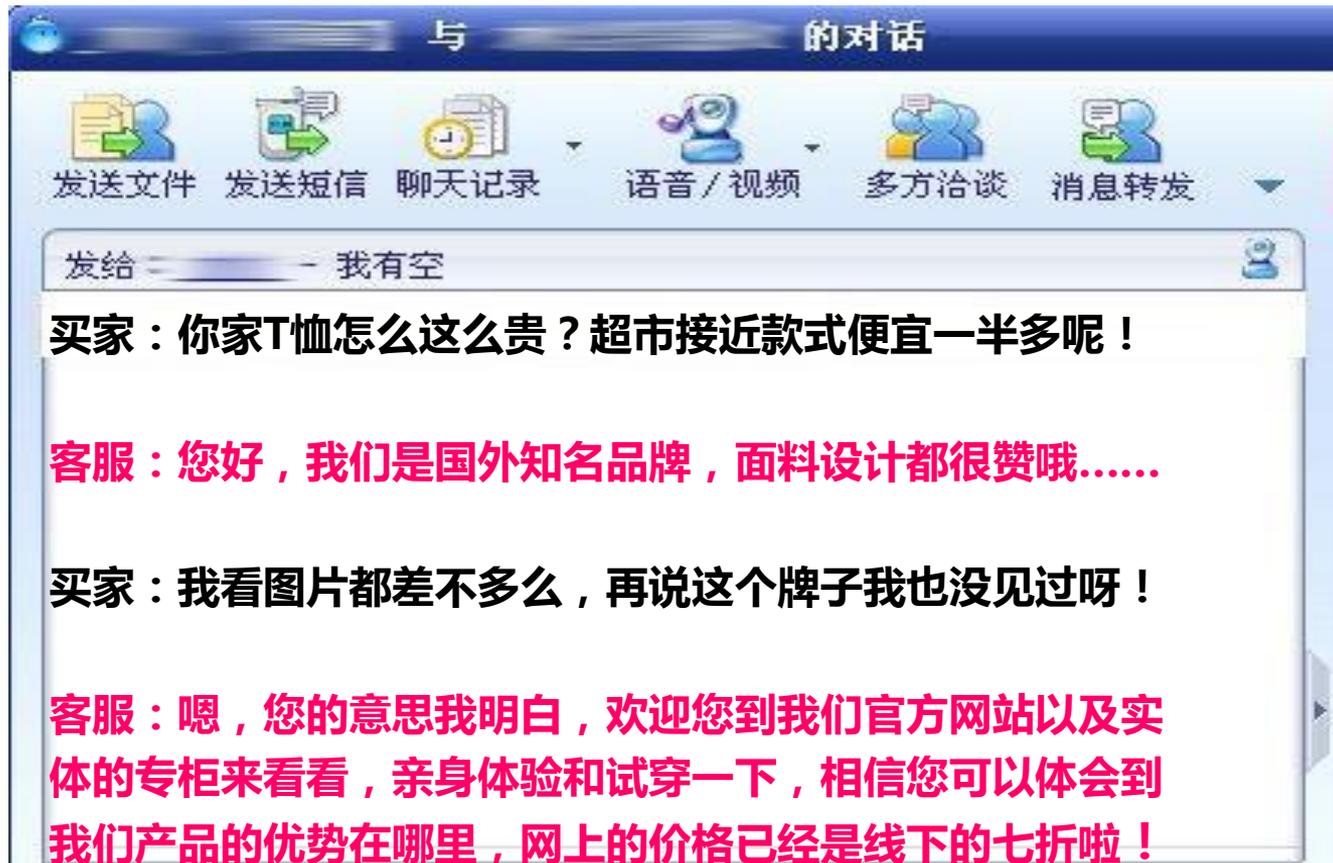
议

**动手：**

**请写出议价中你最经典的应对语言**

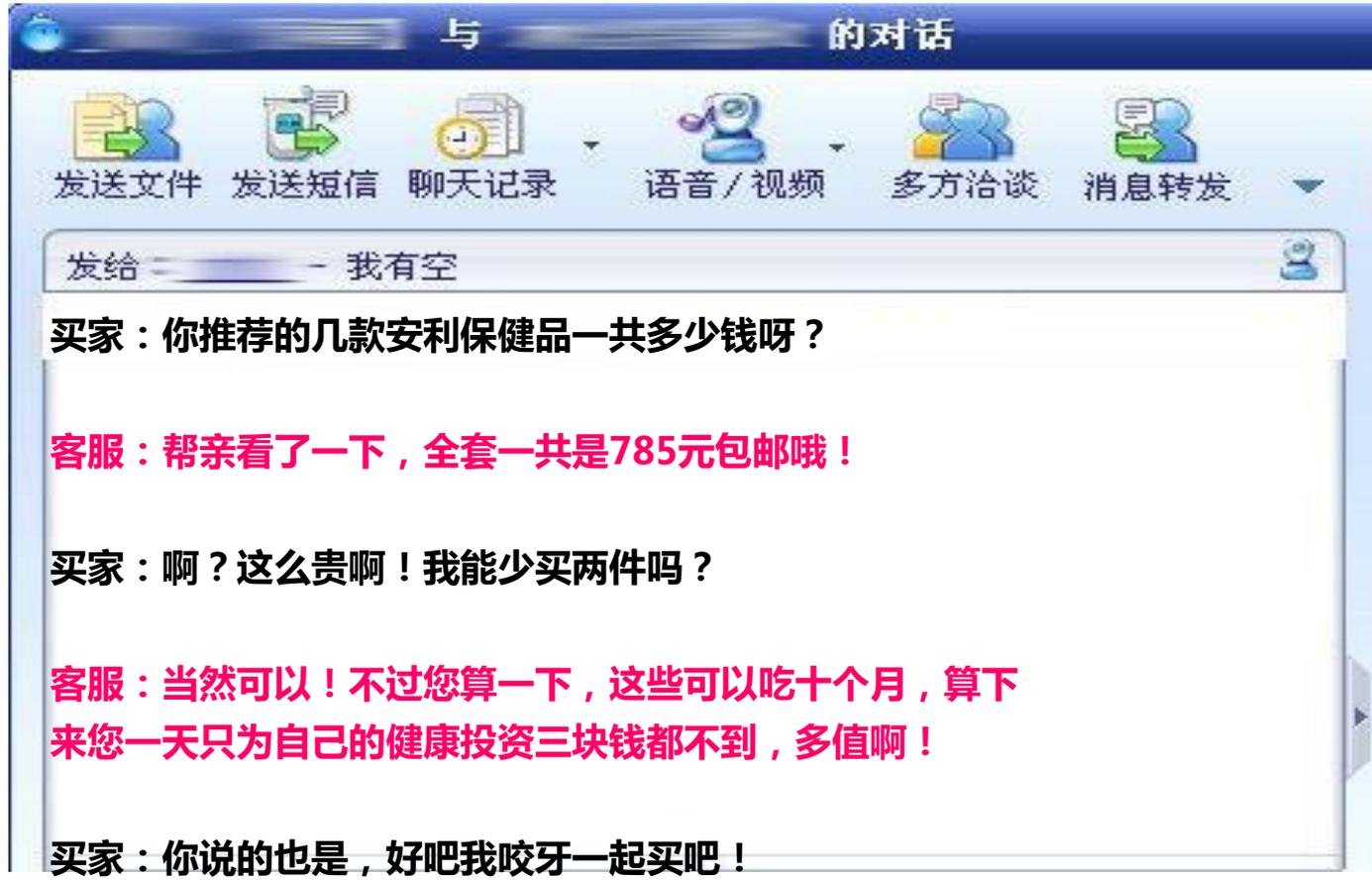
# 导购第四步：议价（价值、理解）

议



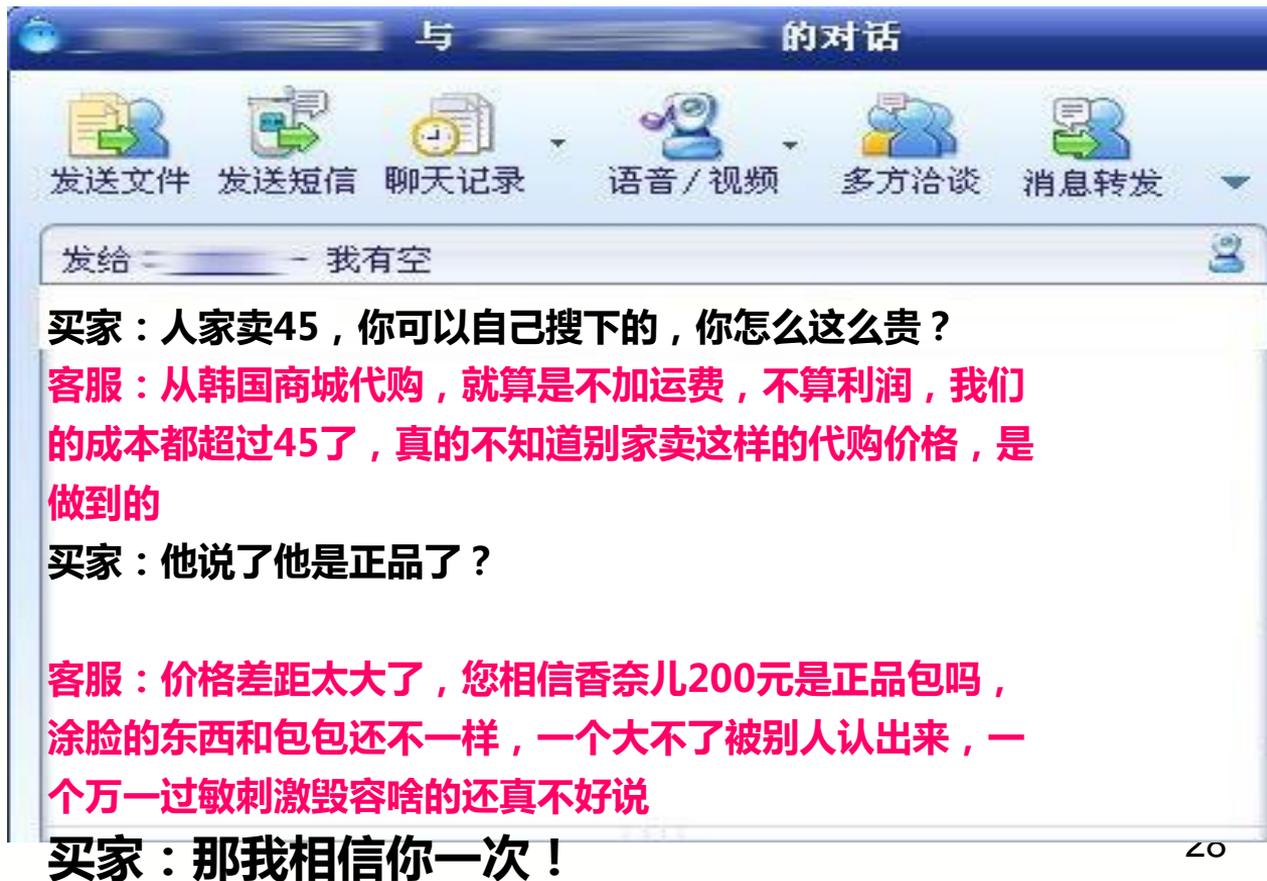
# 导购第四步：议价（价值、理解）

议



## 导购第四步：议价（价值、理解）

议



# 导购第五步：促销（关联、推荐）

促

思考：

如何让客人多买？

答：

洞察深挖，提升转化率

关联推荐，提升客单价

留下好评，提升购买频率



## 导购第五步：促销（关联、推荐）



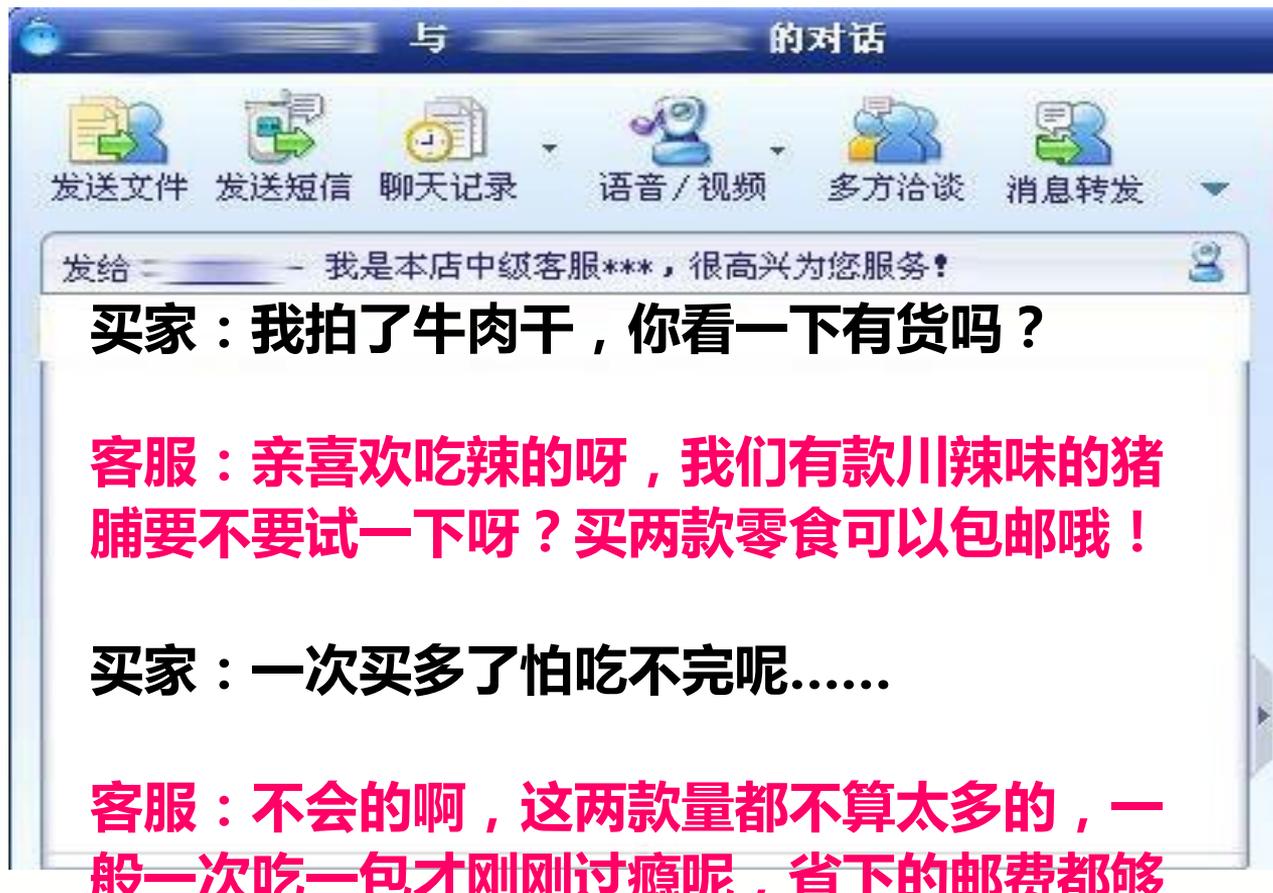
促

动手：

写出成交或不成交后，关联推荐用语

## 导购第五步：促销（关联、推荐）

促



# 导购第五步：促销（关联、推荐）



促

## 导购第六步：核实（确认、纠错）

核

思考：

订单有必要核实吗？

答：

必须的

确认，避免出错



## 导购第六步：核实（确认、纠错）



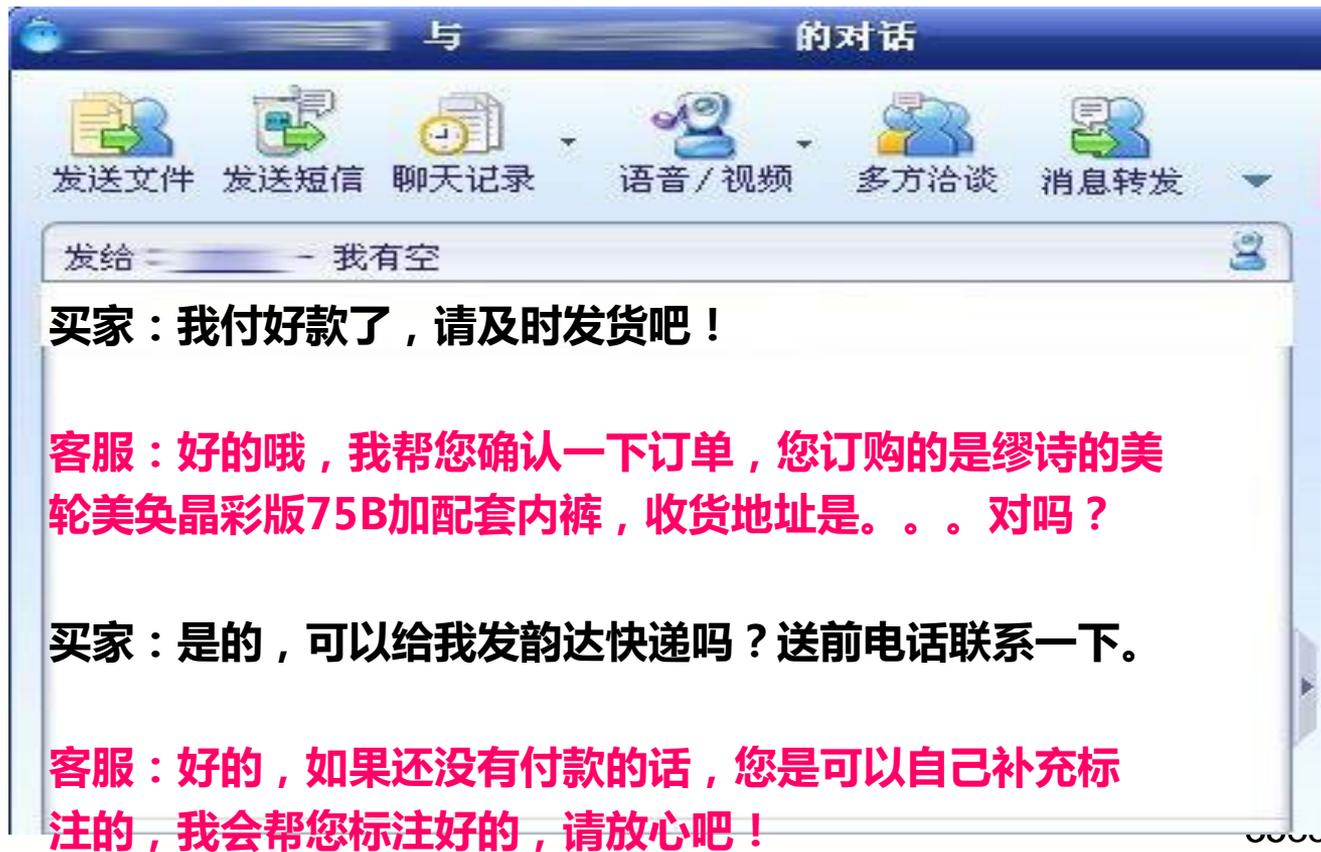
核

动手：

请写出你常用的核实用语

# 导购第六步：核实（确认、纠错）

# 核



# 导购第七步：告别（适时、收尾）

别

思考：

何时道别？怎么告别？

答：

适时道别，提升效率

留下悬念，提升回头率



## 导购第七步：告别（适时、收尾）



别

动手：

请写出你常用的告别用语

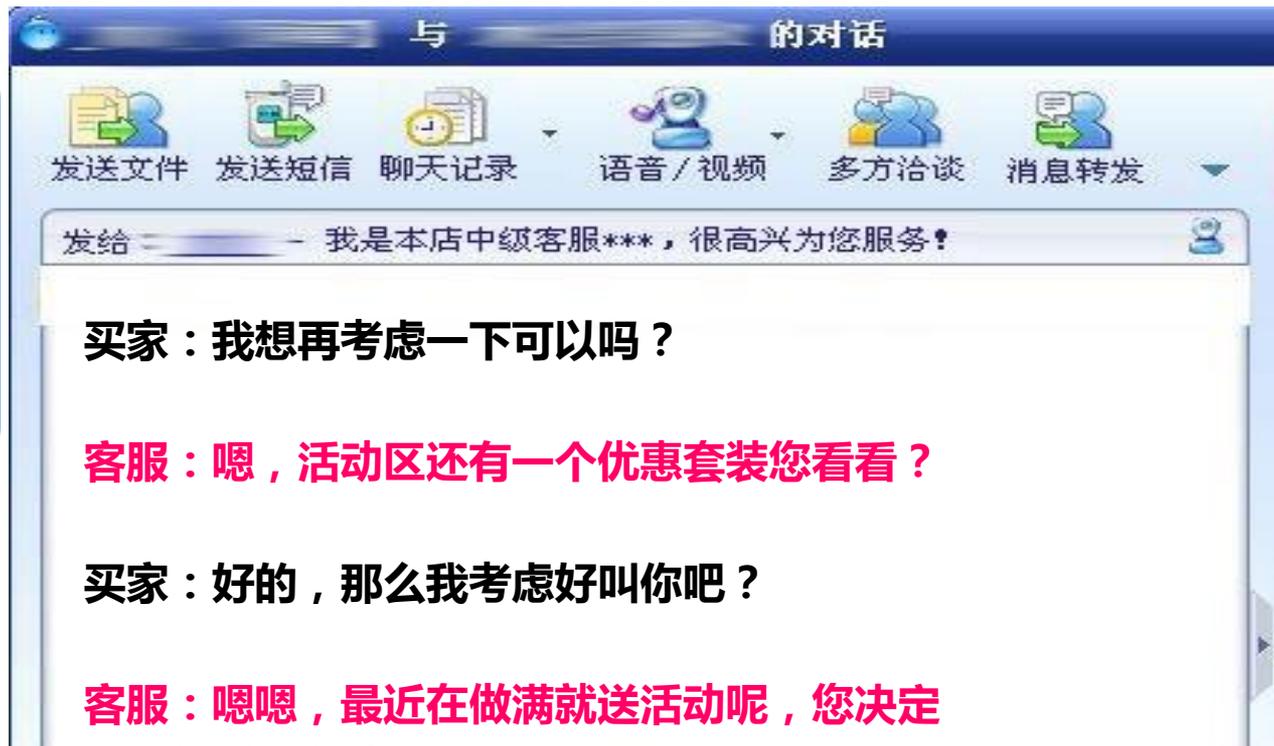
# 导购第七步：告别（适时、收尾）



- 1 已成交订单
- 2 未成交订单

# 导购第七步：告别（适时、收尾）

# 别



# 导购第八步：跟进（适时、关怀）

**跟**

**思考：**

**如何跟，何时跟？**

**答：**

**适时**

**视为成交**

**关怀中跟进**



## 导购第八步：跟进（适时、关怀）



跟

动手：

请写出一句或一段跟进用语

## 导购第八步：跟进（适时、关怀）



收货后

活动时

上新时

重要日期 （节日，店庆，客户生日）

# 回顾销售流程

**接待的每一招都是为了销售**

**一呼 > 二问 > 三推荐**

**议价 > 促销 > 很关键**

**核实 > 告别 > 勤跟进**



派代电商学院  
实战电商培训第一机构

THANKS