# 保健品在销售过程中顾客常见问题解答（★）

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2024-09-13

*第一篇：保健品在销售过程中顾客常见问题解答保健品在销售过程中顾客常见问题解答 发布日期：2024-11-10 发布者：admin 共阅13次1、我回家和家里人商量一下？答：回家商量，说明家庭和睦，也是应该的！但是今天来到现场的就您自己，只...*

**第一篇：保健品在销售过程中顾客常见问题解答**

保健品在销售过程中顾客常见问题解答 发布日期：2024-11-10 发布者：admin 共阅13次

1、我回家和家里人商量一下？

答：回家商量，说明家庭和睦，也是应该的！但是今天来到现场的就您自己，只有您最了解公司了解产品，您的家人不清楚；您回去一说，他们肯定认为我们和其他公司一样的！而且如果您的家人真的关心您的身体健康，我相信他们也一定会同意您服用咱们产品的！

2、我以前没吃过保健品？

答：从生活水品提高，保健意识要增强的角度出发！治疗疾病以预防为主！

3、我有医保，去医院看病是不需要花钱的？

答：没错，医保也是国家给我们的一项福利保障，可以让您少花点钱。可是当您真的生病很严重的时候，去医院看病，有医保可以少花钱，可是你受的罪谁去替你承担呢？而且还需要有人照顾，子女都有自己的工作自己的家庭，而且有这样一句古话，叫久病床前无孝子！我们为什么不能在疾病没有发展到严重的时候就提早预防呢？

4、我刚买了别的产品，等我吃完了我再买你们的？

答：询问顾客买的什么产品，回答同上，但是不可强逼顾客购买，可以长期的跟踪服务下去！

5、我没有钱，我退休工资低等所有表述出没有钱的问题？

答：从身体健康的角度去讲：医院看病消费日益攀升，老百姓看病难看病贵的问题始终无法得到有效解决！小毛病去医院看病也要花很多钱！所以只有注重身体健康，少得病甚至不得病。买保健品是花小钱防大病，实际上是在省钱！

6、你们的产品在药房或者超市有卖吗？

答：目前我们的产品刚刚在这个地方上市，所以商场和药房没有销售！另外，我们也要对服用产品的顾客进行售后服务，服用产品过程中会有一些好转反应！另外您再药房或者超市他们也不会给您提供这么多的服务和优惠！（讲述我们的优惠和服务）

7、你们的产品太贵了？

答：平均算价格，每个月很少得价钱，最主要是可以帮助顾客解决问题。如果很便宜的产品，但是不能解决问题，那花一分钱也是浪费的，所谓物有所值！

8、我不相信保健品？

答：询问顾客为什么不相信？是否有购买经历？

9、你们的产品效果怎么样？

答：针对顾客的身体状况进行产品功效的讲解，不能夸大宣传！

10、别的公司都是免费试用几天，有效果了再买，你们的有没有适用啊？

答：我们的产品是属于保健食品，不是药材，虽然有人服用产品后在短时间内就可以起效，但是大多数人还是需要一定时间的。毕竟保健品不是药物，可以很快解决问题。如果给您免

费适用几天，但是没有达到您想要的效果，你一定会说我们的产品是假的，没有作用！这样对我们公司的影响很大。所以我们没有适用，而且服用产品也是有一个周期的概念！

11、我家里还有很多保健品呢？

答：询问顾客都服用过何种产品，讲述我们的产品和其他任何产品都不会发生冲突，而且可以帮助顾客很好的改善身体状况，身体机能得到改善以后再服用其他产品，可以起到事半功倍的效果！

12、你们的仪器检测准确吗？医院也有，我到医院检查一下，如果结果一样我就买？ 答：医院也有这样的仪器，检查一次费用要三四百块，而且医院的利润主要靠得是给患者开药和检查，您如果和医生说在我们这里做的检查，他肯定告诉你我们是骗人的，不让您吃保健品。否则医院还怎么赚钱啊！

13、我很相信你们公司的产品，我也想服用，但是我现在没有钱，等我有钱了我再来买？ 答：从健康的角度出发，可以攒钱，但是疾病不会等你有钱了再得，所以要提早服用，提早预防，特殊情况可以和公司申请延期付款！

14、你们赠送的东西太少了，别的公司都赠送。。？

答：从现场订购的优惠来讲，特别的顾客可以跟公司申请！

**第二篇：在销售过程中遇到的疑难问题解答**

宿舍常见问题等补充：

1、你们的杂志我都看不太懂啊，买了不是浪费了么？

答：这位同学（如果在开始的谈话中知道了对方的名字一定要记住，便可直呼他的名字，这样会亲切很多）你想想，如果说一份就业学习资料你全部都能看懂的话，那这样的资料你还能买么？！为什么呢？因为你从这份就业学习资料里已经什么都学不到了，对么？对呀！我们的杂志就是要帮助大家学习到一些大家不知道的东西，再说如果这份杂志对我们没有帮助和辅导作用的话，我作为师姐（师兄）也根本不会推荐给你的，对不对？！

2、我怕买了没有时间看啊？

答：（笑一下先）其实我相信，你肯定从小就知道，时间就像海绵里的水是挤出来的对吧？你看咱们大学学习的目标将来最重要的就是找一份好工作，对吧？所以为了这个目标，我们是必须要挤时间来从大一开始慢慢准备。再说大学生活和高中生活是完全不一样的，没有人再强迫我们来学习了，这需要我们怎么样呢？也就是说要给自己制定一个学习规划，对不对？比如说这个专业要考什么证书，该什么时候考，企业招人时都有啥要求，我这个行业如何？有哪些牛的公司和岗位？我们这行业的薪水如何？这些问题我们从大一开始就要慢慢了解并开始准备，越往后越困难，时间越紧张竞争越激烈！所以没时间也得挤时间看。

3、进宿舍或在开学迎新时候如何和学生寒暄？

答：1)帮助新生提行李，教他们如何整理床铺等等;新生刚到校在学习生活，以后专业方向等等问题上都会感到非常迷茫，通过这方面与他们沟通，以学长的身份叫他们如何面对新环境新生活，留下自己电话号码，于新生交朋友，根据心理学原理这时候他们会非常愿意的，然后切入主题，销售杂志，这时候就算是一位不爱看杂志的人，也会碍于面子，买下这份杂志，72块钱既交了朋友，又买到东西，何乐而不为呢？

2）以一个朋友的身份向新生讲授大学生趣事，留下自己的联系方法，让新生在以后的生活学习过程中遇到问题和困难，向你请教。

3)谈谈大学的生活、学习，提到学习的时候，着重强调从大一开始做就业准备的重要性。可以说《青锐》的权威性及影响力。

4)现身说法，自己也在订阅《青锐》，感觉帮助很大等等。

5)有个别同学很想订阅，但是经济困难，我们可以留下他们的姓名，联系方法，向他们介绍如何参加勤工俭学等等。（发展进征订组织）

6)要让新生明确知道我们的杂志征订是经学校相关就业部门或就业组织批准的正规合法的，利用新生对学校和学生会的敬畏感，让新生认为是学校或学生会负责杂志发行，但在语言中不能说，必须遵循自愿原则，决不允许强制征订。

**第三篇：顾客在购物过程中常见的问题及回答100条**

顾客在购物过程中常见的问题及回答100条

本内容主要针对商品价格、款式、面料、颜色、质量、售后、是否合身等一些顾客比较担心和顾虑的问题考虑。

一、关于价格方面的问题及应对答案：

1、太贵了，能不能便宜点？

----真不好意思确实不能了，我们品牌的衣服不但质量能够保证，而且款式大方，售后服务也特别好，肯定是有物有所值的，您买回去以后也可以放心穿了。

2、其他商场都能还价，你们商场怎么不行？

----因为我们商场实行统一的明码标价，价格合理而且是透明的，这也是对顾客负责，希望能得到您的理解。

3、我不要你们的赠品，给我打个折吧？

----您真的是为难我了，但非常抱歉，真的不能给您打折，因为这是公司的规定，再说这个赠品也很实用啊，也代表我们公司的一份心意，其实最重要的是产品适合您。

4、有没有便宜一点的衣服？

----有啊，您这边请，这几款衣服正在做促销，现在买最划算了，你有喜欢的话可以试穿一下。

5、这件衣服都开线了（或者有其他问题），再给我便宜点吧？（如果就剩一件）----1）这没什么大问题，稍等一下我马上再为您换一件。

2）开线的地方不是很明显，我马上给您处理。

3）（如果顾客仍然要求）请您稍等，我去找主管经理申请一下。

6、你们为什么比其他牌子便宜？

----我们是新品牌，要想拥有自己的市场，除了过硬的质量，也需要低廉的价位做宣传来吸引更多的人了解和接受，也希望您多多支持我们呦。

7、你们的东西就是贵？

----也不全是啊，每个品牌都有高、中、低档之分，正好您看到的都是我们这里最贵的，这也说明您的眼光厉害啊，这边也有一些价格相对低廉的，您可以了解一下。

8、为什么篮球鞋比休闲鞋贵？

----因为篮球鞋加入大量的高科技含量，要考虑到弹跳性和舒适程度，您看篮球鞋是不是比一般的休闲鞋都厚重啊，而且它的寿命也比一般的休闲鞋要长。

9、现在不打折，那我等到打折的时候再来？

----我也比较赞同您的想法，但我们一般都是到了季末或者是码数不全的时候才打折，如果您到那个时候来说不定就没有合适您的型号了，您虽然获得了相应的打折也该过季子，也不划算啊！我建议您办一张会员卡，这样就可以享受正价货品的折扣优惠了。

10、这块面料是腈纶的，为什么还这么贵，羊毛的才多少钱？（指毛料的衣物）

----虽然是腈纶面料，但是现在利用高科技工艺已经改进，您可以感觉一下手感，它具有羊毛的保暖性和舒适度，而且也避免了羊毛的一些缺点。

11、羽绒服的含量只有70%，还这么贵？

----是这样的，标准羽绒服的含量是70%，这样的保暖性是最好的，加30%的羽毛是为了起到定型的效果，这样了为使羽绒服比较蓬松，厚薄更加均匀。

12、我是学生，这个对我来说太贵了？

----我能理解，不过个款式真的非常适合您，还很容易搭配，而且面料和质量也非常好，您买了以后能穿好几年，这样算来也比较划算的。你说呢？

13、你们家又不是名牌，还这么贵？

----您说的也有道理，其实衣服的价格除了您刚才说的品牌之处，还包括它的款式、面料和工艺等等，而且最重要的是适合您啊。

14、这件T恤一点棉都不含，全是化纤的还这么贵？

----您说的也有道理，这款T恤的面料虽然不含棉，但是化纤棉面料经过高科技处理既拥有了棉质面料吸汗、透气的优点，又避免了棉质面料易变形的一些缺点，所以才比较贵一点。

15、不是纯棉的还这么贵？

----仅仅是普通的纯棉面料肯定没有这么贵，我们的面料采用100%精梳棉，自然舒适，透气性好，经过高温砂洗具有抗菌作用。还有款式、工艺、装饰等都是非常讲究，您穿上一定会有与众不同的感觉。

16、我现在买了，过两天打折我不就亏了？

----我们打折一般都是到了季末或者是号码不全的时候，您虽然现在买没有折扣，但是已经漂亮了一季，到季末或号码不全打折时再买，也只能等到明年才穿。您说呢？

17、顾客明明喜欢，仍然在说便宜点吧？

----真不好意思，我们这里是不讲价的，其实您穿起来好看才是最重要的，能碰到自己觉得喜欢的产品确实不容易，再说我们这里质量和售后都是可以保证的。如果您真的喜欢，建议您可以去办一张VIP卡，这样就可以享受正价商品的优惠了。

18、你们的会员卡能打折吗？

----很抱歉，我们的会员卡是积分的，年底有返利，不可以打折。----可心打折，打----折，我给您算一下。

19、都来几次了，如果能给我便宜点，我就买了？

----真的很抱歉，价格确实不能便宜，您放心在我们这里购物，质量是可以保证的。如果您真的喜欢，我可以免费送您一份小礼物。（在有赠品的情况下）

20、我在外面看有和你们的款式、颜色一模一样的商品，可比你们的便宜多了？

----你说的这种情况我也知道，因为每个品牌的面料、做工都是不同的，外面的商品虽然比我们便宜，但不一定质量都能保证。

21、这衣服好贵，算了，我不试了？

----您别看价格，先试一下，毕竟能碰到自己喜欢又非常合适的衣服不容易，而且这件衣服的款式简单大方，不容易过时，您穿几年都没问题。（看您逛街也挺累的，正好也可以坐下来休息一下）

22、别的品牌都经常打折，为什么你们不打折？

----这和每个品牌的销售策略有关，我们品牌希望顾客任何时候来买都是同样的价格，这样心里会平衡一些。

23、现在打折，过几天会不会更便宜？

----当然不会了，这一点请您放心，我们的品牌在这方面是比较规范的，如果随便打折、调价就会慢慢失去很多老顾客，得不偿失，再说了，市场本身也是不允许的。

24、老顾客都没有优惠吗？

----谢谢您对我们品牌的支持，不过价格方面真的很抱歉，我们更希望能在质量和服务上做到更好，这样才是对我们老顾客真正负责。

25、这已经是最后一件衣服了，可以再便宜点吗？

----很抱歉，没有办法了，就是因为断码我们才有这样的优惠，最后一件了还是绝版，真的，您现在买是最划算了。

二、关于面料方面的问题及应对答案：

26、衣服的面料是纯棉的，会缩水/变形/掉色吗？----我们的服装在生产之前经过高温砂洗处理，颜色也经过特殊加工是不容易缩水/变形/掉色的。如果有稍微缩水/变形/掉色现象，一般肉眼都看不出来。只要在洗涤的时候不要用碱性太强的洗涤用品和长时间的漂白，在阴凉通风处反面晾，就会很好的避免这样的问题。

27、这种鞋子是什么面料的？

----我们这种鞋子采用的是今年非常流行的超纤面料，比皮子的透气性、耐磨程度和防皱效果更好。

28、这个板鞋的鞋底耐磨吗？

----当然了，您尽管放心，我们的鞋底都采用橡胶底，而橡胶一般都用在汽车的轮胎上，您想想耐磨程度超好的，是吧。

29、这个网跑鞋的鞋面会不会很容易刷破？

----当然不会了，请您放心，我们的网鞋一般都采用三层网设计，最外面的一层是涤纶丝，相当的结实，但请您在洗涤时尽量使用软毛刷，如果可以的话先浸泡一下再刷，效果更好。30、漆皮是皮吗？

----漆皮也是皮，它在牛皮表面添加一层特殊的树脂加工而成，不但色泽光亮，高雅大方，而且便于打理，不需要上油和亮光剂，只要用湿布擦就可以了，特别适合上班和出差穿着。

31、这件衣服为什么穿在身上感觉有点扎？

----这是正常的现象，是因为它的面料含毛量较高，所以会有点扎，这样也显得衣服更上档次。您回去用中性的柔顺剂泡几次就没有了。

三、关于质量方面的问题及应对答案：

32、鞋子会不会变形？

----只要合适的尺码，好好爱惜和保养，平时不穿的时候塞上一团纸防止鞋面下陷，这样是不容易变形的。

33、白色的鞋子洗以后为什么老是发黄？----只要按正确的洗涤方法就不会发黄。洗涤的时候不要用洗衣粉这样碱性太大的洗涤用品，晾晒的时候尽量在鞋上盖点纸防止紧外线的伤害，这样就不容易发黄了。

34、你们的品牌也算高档，为什么做工还不是很好呢，你看这边有线头啊？

----非常感谢您发现这个情况，我会马上向公司反映，立刻做出调整，真的谢谢您了。来，我帮您换一件，请稍等。

35、这衣服会起球吗？

----当然不会了，因为是纯棉的面料，只要按照正确的洗涤方式就没问题，您放心穿吧。

36、你们的裤子为什么老是有褶皱，而且还吸腿？

----这都是正常的现象，因为运动裤的面料为了方便运动，采用的都是比较软和的棉质较高的面料，吸腿是说明您的身上有静电，处理一下就没有问题了。

37、你们的牛仔裤会越穿越宽松吗？（会不会掉色）

----当然不会，我们在生产之前都经过高温砂洗处理过了，没问题。（一般第一次洗会有轻微的掉色，这都属于正常现象。）

38、你们的质量怎么样？

----当然没有问题了，我们品牌之所以能被大家认可，靠的就是我们的质量、款式和售后服务。因我们是在商场，商场对上专柜的品牌都会严格把关的。

39、你们的产品会不会有假的？

----当然不会了，这个请您放心，我们的每款产品都有一个属于它自己的防伪标码，您购买后打800免费电话或到网上都可以查到您购买产品的真伪。----我们商场都是跟厂家直接合作的。

40、你们做活动的款式会不会都是旧款啊？

----您有这样的顾虑也很正常，我们非常能够体谅，但是这个请您放心，肯定是不会的，我可以确保我们现在所销售的产品都是今年的新款，现在主要是因为过节了回馈老顾客才做了这样的活动的。

41、产品出现质量问题怎么办？

----这个请您放心，我们的产品一般情况下质量是没有问题的，如果您购买的产品在半个月内出现问题我们会上报厂家，并且重新为您调换新的。

42、这运动服会不会不透气啊？

----我们的服装面料都是高科技加工而成的，不但要求美观，最注重的就是穿着的舒适程度，您看里面还有网眼状设计，这样就更增加了吸汗能力，这样在运动中穿着就更贴心舒服了。

43、衣服上镶的钻和案花洗洗会不会掉？

----这个没问题，我们在生产过程中都经过高温压烫处理，只要按照正确的洗涤的方法，不要在洗衣机里使劲的搅是没有问题。如果有个别的快要脱落时将衣服反面熨烫就要以了。

44、衣服上的珠子会不会掉？

----当然不会了，您放心吧，我们的珠子都是用手工一颗一颗缝上去的，全是纯手工制作，这样也显得上档次。

45、这种“灯芯绒”的面料会不会倒绒？

----这个请您放心，只要注意保养，按照正确的洗涤方式，勤洗勤换避免熨烫就可以了。

46、这种面料会不会变形？（含有毛料成分的衣物）

----请您放心，只要掌握正确的洗涤方法，最好干洗，也可以冷水手洗，不能机洗，不要拧干直接晾晒，要平摊晾晒就可以很好的避免了。

47、这种T恤的领口会不会变形？

----我们在设计产品时，会在衣领处加棉织带或氨纶以防止领口变形，只要按照正确的洗涤方式，不要使劲拉扯就不会有问题。

48、你们的羽绒服会出绒吗？

----这是不会的，我们的羽绒服是双内胆设计，就是为了防止出绒，如果您平时穿着时有一些细小的绒从针缝中出来，是不影响穿着效果的。

49、你们促销的产品质量能有保证吗？

----当然可以了，这点请您放心，我们促销的产品只是尺码和颜色不全或者是将要换季，质量和以前的都是一样，您尽管放心挑选吧。50、这件衣服怎么看起来脏脏的？

----1）真不好意思，可能是因为挂在外面落了点灰尘，请稍等，我马上为您换件新的。----2）（如果就剩下一件）真不好意思，可能是因为挂在外面落了点灰尘，回去洗一下就没有问题了，一般新买的衣服回去都要洗洗才穿的。

51、这个颜色太浅了吧？

----现在这样热的天气就适合比较浅一些的颜色，看着也清爽，再说浅色的衣服也非常好搭配。

52、这衣服在你们厅里那么多灯照射下颜色挺漂亮的，也不知道出去以后会怎么样？

----不会啊，我感觉正好，这也正是这款衣服风格的独到之处，也可能是因为天气突然变热，您猛的一穿薄的衣服感觉有点不习惯。你说呢？（领子正好可以露出您美丽的颈部，如果能佩戴一条项链做点缀，就更完美了。）

53、这件衣服会不会太花了？

----这是今年最流行的款式，时尚感特别强，如果您感觉有点花可以搭配净色的衣服，就可以了。其实您可以尝试感觉一下不同的风格。

55、这条裙子太短了吧？

----是稍微短了一些，但这几年流行短裙，再说漂亮的腿当然要露出来了，您的腿这么修长又这么直，穿这样的短裙对您来说最合适不过了，您说呢？

56、这两件衣服都挺漂亮的，你说我穿哪件更好看？----您穿都很漂亮，只是风格不一样，（一件是\*\*\*风格，一种是\*\*\*风格）就看您自己更喜欢什么样的风格了。

57、是否好搭配衣服？

----当然好搭配了，这个款式简单大方，不但容易搭配衣服，而且穿着不容易过时。

58、这条裤子胯围正好，腰围大，有点不合适？

----我们的裤子腰和胯的比例都是固定的，您的腰很细才会觉得有点大，但是胯围正好啊，主要是您穿非常合适漂亮，建议您可以配一条腰带既实用又可以装饰，效果会更好的。

59、这件衣服太成熟了，我穿会不会显老气？

----当然不会，虽然有点成熟感，但和您的气质正好相配，如果平时在工作当中穿会显得您更职业，稳重和严谨。

60、这件衣服会不会太花，我没有穿过这样的？

----是的，这款的花色设计确实大胆一些，不过您穿起来很好看，也很有时尚感，是今年最流行的花色，显得特别大气。其实您可以尝试改变一下风格也不错，说不定还会有意想不到到的效果呢。

61、试穿完顾客说，衣服很漂亮怎么我穿上就怪怪的？

----请问您平常喜欢什么样的风格，是不是没有穿过这种风格的衣服？我们穿衣服都很容易养成一种习惯，突然换一种风格会感觉怪怪的，我感觉这款挺合适您的，其实您可以尝试一下不同的风格，说不定还会有意外的收获。

62、我的腿本来就短，我穿上这条裤子会不会显得更短了？

----当然不会了，您看这条裤子它属于高腰线的设计，目的就是为了拉长下肢的曲线，再说了您的腿也不短啊！

63、你们这个镜子照人怎么显得这么瘦？

----不是啊，我们这是正常的镜子，是您本身就很苗条。64、这件衣服穿上是不是太小（修身剪裁的款式）

----这款衣服属于修身剪裁，穿着效果是比较合体的，如果您喜欢穿宽松一些的，我们可以帮您拿一件大一号的试穿一下。

65、我喜欢这件衣服，但是你们没有我穿的号了？

----非常抱歉，如果您真的喜欢，可以留下您的联系方式，等来货我再通知您，您看可以吧。66、这衣服有我穿的号吗？

----有的，请稍等，我马上为您拿来。

67、当卖场的货品尺码不全，而顾客本身是穿M号的，但现在只有S、L号，如果顾客需要试穿时.......----1）（根据款式）我们这个款式属于比较宽松的，这个尺码您先试穿一下吧。

2）不好意思，我们现在只有大号和小号的，不过我们有一款和这款比较类似，我帮您拿件试试吧。

3）（拿一款类似的）不好意思，我们现在只有大号和小号的，您试一下这个款吧，我感觉这件更适合您，（即使真的没有顾客穿的号码，也一定不能直接回答：没有了）68、你们的裤子怎么都是这么宽大，这么长啊？

----是这样的，我们的裤子款型比较多，有这样的，也有比较随身的，您需要哪种类型我都可以帮您推荐，如果您喜欢的裤子比较长的话，我们可以免费帮您修改。69、有些顾客试穿，尺码明明已经很合身了，但顾客还是感觉不合适

----请问一下，您平常是不是喜欢宽松（收身）的衣服？这件衣服要是穿宽松（收身）就显现不出特色和效果了，其实以我们的眼光看您这样不仅非常合适，而且效果也挺好。70、为什么你们的衣服号码偏大？

----我们的服装是国际标准的号码，所以您可能感觉有点偏大。71、这件衣服我穿上有点紧，有没有大一点的？----有的，您稍等，我马上给您拿过来。72、这衣服怎么这么宽松？

----这是近几年非常流行的韩版风格，本身设计就比较宽松，穿着也比较舒服。73、这件衣服去年我就见过了，今年怎么还有同样款式？

----这种衣服属于常青款，款式简约，百搭，非常受欢迎，年年都会有的，（就如牛仔裤的经典款式一样）我们也有一些时尚款，细节方面都非常独特，您可以了解一下。74、你们这款是旧款吧？

----您真是好眼光，看来是我们的老顾客了，谢谢您的再次光临，这确实是去年的旧款，因为号码不全所以才有优惠，可以来看看有没有适合您的。75、这衣服上要是没有腰带就好了？（如果带子可以去掉）----呵呵，我感觉这腰带正是这件衣服的独特之处，要真去掉了就会显得很单调，您感觉呢？----我感觉挺好看的啊，但如果您不喜欢去掉效果也不错 76、这衣服上要是有腰带就好了？

----这件衣服的设计风格就是简洁大方，如果加条腰带会不会显得繁琐和多余，您感觉呢？ 77、这衣服的颜色怎么看起来旧旧的？

----这是一种近几年比较流行的复古设计风格，是故意通过特殊工艺把颜色做旧的。78、我的皮肤比较黑，帮我推荐一下适合穿什么颜色的衣服？

----您的肤色不黑啊，很健康，现在的明星都还想把自己的皮肤晒成这样的颜色呢，只要不是特别的颜色都可以穿。

79、有宣传画上的这款衣服吗？

----不好意思，这款过几天才能到货，这边也有我们今年的新款，都非常漂亮您可以来了解一下。

80、这款衣服我买回去以后会不会满大街穿的都是？

----不会的，我们这个品牌的服装都是限量销售的，目的就是为了避免这种事情发生。81、这款衣服大街上穿的人也太多了吧？

----穿的人多证明我们的衣服时尚好看，所以才会有那么多的人喜欢啊，也证明您的眼光好啊。

82、你们的衣服我都没见过多少人穿啊？

----因为我们的风格很独特，非常挑人，而且是限量销售的。83、这件衣服，我朋友也买了一件，我不想穿和她一样的衣服。

----是吗？看来你朋友的眼光也不错，您要不喜欢和她穿一样的，也可以选择其它的颜色，其实每个人的身材、气质都是不同的，就是同一款衣服，穿在不同人的身上效果是绝对不一样的。

84、衣服如果我不喜欢，什么时间能给换？----只要凭您的购物小票在一个星期内来，而且不影响二次销售（品牌和衣服均不能损坏）的情况下，是可以调换的。85、大小不合适能不能调换？----当然可以了，放心吧，只要凭您的购物小票在我们规定的时间内，且不影响二次销售（品牌和衣服均不能损坏）的情况下是可以退换的。86、要买回去我不喜欢了，能不能退掉啊？

----可以啊，只要凭您的购物小票在我们规定的时间内，且不影响二次销售（品牌和衣服均不能损坏）的情况下，是可以退的。

87、你们这里没有我喜欢的，我再转转吧？

----哦，是吗？我们过几天新款陆续就到了，有时间也可以来看看，那您慢走，欢迎下次光临！

88、今天带的现金不够，改天再来买吧？----这个没关系，我们这里也接受刷卡消费。（如果顾客也没有带卡）您也可以先付订金我可以帮您留一件，因为您看上的是我们的畅销款而且穿上还那么漂亮，等您改天来了如果没号岂不是很可惜。

89、我只是随便转转看看？

----当然可以啊，买不买没关系，可以了解一下，买衣服是要多看多比较的，您慢慢挑选，有合适的随时叫我。

90、这件衣服我挺喜欢的，但是我刚来，还想再转转。

----没问题，买衣服一定是要多对比一下的，没合适的您再回来，我会把衣服熨烫好等着您的。

91、这款确实不错，我下次带朋友来看一下吧？

----哦，这次没带朋友来真可惜，但不知道您下次来还会不会有您穿的号了，正好我们这几天有活动还有优惠，所以建议您今天买还是比较划算的。92、这件衣服我能试一下吧？

----当然可以，请您稍等，我马上帮您找一件适合您穿的号（您这边请，到试衣间里试一下吧）

93、你们这里能刷卡吗？

----可以的，您这边请，收银台就在前面

94、顾客要求试穿说：你再给我拿件新的（店里只有一件时）

----真的很抱歉，刚刚拿给您的这件就是新的，还没有人试穿过，而且正好是最后一件了，您运气真好，绝版都被您碰上了，呵呵！95、你家的衣服和对面的衣服哪家的好看？

----这个是没有办法比较的，每个品牌都有自己的风格，我们各有千秋吧，呵呵。96、你们这是哪的品牌，我怎么没有听过你们的牌子？

----这个很正常，因为现在的品牌太多，正好您今天可以了解一下，我们这个品牌是（介绍自己的品牌，产地，风格，面料）97、你能给我拿件新的吗？

----真不好意思，我们品牌都是单号单件的，这件就是刚挂上去的还没有人试穿过。98、前几天你们这边放的衣服怎么没有了？

----是吗？那可能是已经卖完了吧，不过这边有刚上的新款，您可以了解一下。99、你帮我交钱吧？

----真不好意思，商场有规定我们不能替顾客交钱。前边就是收银台，我带您过去吧。100、怎么办理会员卡？----我们的贵宾卡购物可以打8—8.5折，以后买服装、鞋便宜多了，您现在可以凭购物小票到服务台去办理。

发现赞美顾客的30种情景及回答

如顾客一个人来，带小孩来，带家人来，带恋人来，带朋友来怎样去赞美，可以从以下方面发现：

赞美男性：发型、额头、耳垂、鼻子、西装、衬衫、领带、气质等。

毛病女性：发型、发质、脸形、肤质、眼睛、眉形、鼻子、嘴唇、脖子、项链、耳垂、衣服、鞋子、腿、腰等。女性也可以从佩戴的饰品饰物发现。

1、顾客带小孩来时

可以说：这个小孩好可爱啊，宝宝怎么长的这么漂亮，像妈妈一样长大肯定是一个大美

女。

您家孩子几岁了？长这么高。

您家孩子真有礼貌，真懂事，真聪明，真可爱

2、当顾客带恋人来时（确定是恋人关系的情况下）（故作低声，但最好让她听到）可以说：你们看上去真幸福（你们很有夫妻像啊）（你们好般配啊又那么有默契）您男朋友好帅啊（您女朋友好漂亮啊）

您男朋友对您真好啊，真羡慕，现在很少有男孩子陪女朋友逛街了。您真幸福，女朋友好漂亮，眼光还这么好，为您挑选的这款衣服也非常适合你。

3、当顾客带家人（父母）来时（儿子陪同）叔叔（阿姨）：一看就知道您是有福之人，儿子这么孝顺还亲自来陪您买衣服。（女儿陪同）叔叔（阿姨）：真羡慕您好福气啊。女儿多孝顺。

4、当顾客夫妻同来时（故作低声，但最好让他/她听到）你们看上去真幸福/你们很有夫妻相啊/你们好般配啊（老公陪同）真羡慕您啊，老公好帅啊，还那么体贴。

（老婆陪同）真羡慕您啊，老婆那么漂亮，看起来那么有气质。

5、当顾客一个人或者带朋友（同伴）来时，除了对顾客赞美，也要对其朋友（同伴）赞美 可以说：在购物过程中，您真有眼力，您看中的可是现在最流行的同，最新推出的……

6、看得出您是一位很有品位（很讲究品位）的人，您对流行（材料）有这么专业的认识……

7、您真会搭配，很多人穿不出效果……

8、您的身材太标准了，穿上这衣服就像专门为您定做的……

9、顾客说自己太胖了，说：您虽然有一点丰满，但您真的很有气质……

10、您身材好高啊，跟模特一样。

11、您的牙齿真白（嘴巴好性感）。

12、您的指甲刚做的吧，好漂亮。

13、（见老顾客）您怎么瘦了那么多，我都认不出您了，是不是工作太累了，要注意身体啊。

14、您的眼睛好大啊（睫毛又长又密），好漂亮。

15、您的包包真别致，是全皮的，很贵吧（手机好个性）（鞋子好漂亮）在哪儿买的啊？

16、您是模特吧，身材这么好，腿形又这么修长。

17、您的皮肤真好，白里透红，穿什么都好看。

18、您的气质真好（看您多有气质啊），这衣服穿您身上显得更贵气。

19、您的手链（耳环、发卡、腰带、鞋子）真漂亮，这是今年最流行的款式啊在哪买的？ 20、您的脖子又白又，再配上您的项链，真漂亮。

21、您的皮肤真好，就像婴儿的皮肤一样，有什么护理秘诀啊，说说。

22、（先经过沟通询问后确定）不会吧，您有小孩子？那身材还那么好，我还以为你没结婚呢？

23、您的眼光真好，这是我们刚上市的新款。

24、您的头发好长啊，发质那么好，又黑又漂亮还那么柔顺，像瀑布一样。

25、您说话真幽默这。（您真会说话）

26、您这身衣服真漂亮，搭配的也特别好，请问您是专业搞服装设计的吧。

27、您说话的声音真好听，是搞播音工作的吧。

28、您笑起来真好看（好甜）。

29、您的手又细又白，手指还那么修长，一看您就不像干活的人（在家里什么都不动手吧），真羡慕你。

30、男顾客的赞美（交谈过程中）：您好幽默（好帅、真孝顺、身材真标准、身材好魁梧、皮肤真好、很有气质、一看就属于成功的人士、那么有绅士风度、感觉您很稳重、真是年轻有为、那么年轻就事业有成……）

**第四篇：常见问题解答**

常见问题解答1.0版

Q1、我的会员资料会不会泄密呀?

A1：请放心,我们会严格保密会员资料,决对不会造成对外的泄露.Q2、问: 我选好了商品,怎么付款?

A2：选好商品后,选择结算,目前我们采用的送货方式统一都是快递或EMS，快递可以送到的地方我们都是货到付款，快递送不到的地方我们都是先汇款后发货。

Q3、我是北京的,能货到付款吗?

A3、可以，我们会在第一时间发货，处理您的订单，发货后的1—2天您可以收到产品。

Q4、我填写汇款单,要注意些什么?

A4、您要填写正确的汇款信息,以免造成不必要的延误。汇款地址：北京海淀区上地三街九号嘉华大厦D座十层收款人： 郑 伟邮政编码：100085汇款邮购：(注意：写清您的订单号,姓名,电话,所购产品)

Q5、你们的商品价格包含邮费吗?

A5、我们的商品价格是产品本身的价格，不包括邮资。依据您选择的送货方式，产生邮费。Q6、一般我订完产品以后,多久可以收到.A6、如是邮局汇款3-5天会到达本公司，我们会在收到货款尽快发货，EMS快递3-4天、平邮7-8天。Q7、我订的商品已经发货了，什么时候到啊?

A7、您可以直接和我们联系，获取您的EMS邮件货号，在邮政EMS特快递网(http://.cn /)上输入您的EMS邮件号码，查看货物实时状态，也可以直接打11185电话咨询。

Q8、问: 产品内包装里有些什么配件,包装清单有些什么.A8、说明书，光盘，产品，配件，三包卡这些

Q9、你们产品上面,什么标志才算是正品啊?

A9、每一款纽曼产品,机器上都有产品防伪签,上面有防伪号,可以在官网(http:///fangwei.asp)上查询Q10、我是外地的,售后怎么解决.A10、我们的产品都是享受全国联保的三包服务，你凭着我们的三包卡，在全国的售后服务网点都是可以享受联保服务。Q11、我在\*\*\*,这边怎么没有售后点啊

A11、一般大中城市都会有, 具体可以参照包装里的保修书,可找出最近的售后服务点。

Q12、我的说明书丢了,不知道去哪保修,怎么办啊?

答:您可以打纽曼客服中心电话 ,客服中心010--62968585(62986547,62987259)或上网查询您最近的售后网店 http:///service\_net.asp

Q13、保修要出示些什么凭证吗?

A13、只要是正品,出示够买凭证就行.不需发票和填写保修单。

Q14、遇到对产品有疑问,使用过程中出现问题,如不能开机,不能听音乐,固件升级,格式化,驱动下载等,怎么办? A14、可以直接致电 技术支持与售后服务：010-62968585 也可去首页下载中心

(http:///download/index.asp)选择下载.Q15、我买了纽曼的一款MP4,去哪下载相关的影音短片啊?

A15、您可以去纽曼论坛(http:///bbs2/index.asp),纽曼俱乐部 → 休闲吧 → 影音下载来下面最新影片资源.Q16、我把汇款单的信息填错了, 我应该怎么做?

A16、您好,拿着您的汇款凭证,去邮局修改正确的汇款地址.Q17、客户去邮局取货，执意要求先看产品后付款。

A17、XX先生/女士，是这样的，我们所有的货物都是委托国家邮政局统一送货上门，货到付款的，这点您可以放心，我们是选择和咱们国家邮政局合作，就是已经替您考虑到这一点了，知道您会有顾虑，这也是正常的，不过您放心，我纽曼公司与我们会员之间都是本着相互信任，真诚负责的原则来做事的，并且是由国家邮政局作的担保，来保障我们双方之间的利益，因为为了确保货物在运输途中产品的真实性，保证您是货物的第一接收人，所以邮局这边规定是必须您本人签字付款之后方可打开产品使用，如果有任何问题，您都可以随时拨打我们客服电话，到时候你只要保留好邮局快递单就可以做为凭证，我们全国各地的客户都是这样来操作的，而且每天我们发货上千件，每件产品都能保证客户保质保量，准时顺利的签收。

Q18、客户担心所收产品与实际收到产品不一致，怎么办？

A3、XX先生/女士，这点您可以完全的放心，首先，在为了保证客户利益的基础上，我们与您的每一通电话都是有全程录音跟踪的，我做为您的专职会员顾问，肯定是要对您和公司负责的，我们每一款产品在销售前都会经过专业的培训及培训考核，今天在这里我与您所介绍的产品如果您收到货后有任何一点不相符，您都可以致电我公司售后服务部门来办理退换货手续，并且您也可以投诉我，我的工号您和姓名记好就可以。

Q19、当与客户介绍产品时，客户要求与家人商量

当客户提出此问题时，多数属于委婉拒绝，因此做为销售人员，我们可以用其他话题引导客户。如，您是自己用还是送人；或是了解客户的真实想法，着重介绍产品的卖点及功效，描绘蓝图、举例子来说服客户，来帮助客户排除顾虑，让对方感觉到此产品是为他量身订做的，并以活动结束时间、赠品数量有限、优惠价格即将结束为由来促成订单；如果经过多次要订购始终未能成功，与客户约见下次来访时间，并告诉对方，赠品、优惠价格为之保留。

A19.1情况一：说服客户

XX先生/女士，您看我与您沟通这么久，您的基本情况我也有了了解，您看我所介绍的还有哪方面不够好，没有讲明白的地方吗？说实话，其实我觉得不论您与谁商量，但最终的受益者还是您本人，您只有使用了产品，才能感受到它给您带来的好处；其实我们好多客户开始的时候都会有多种顾虑，但当收到产品的时候，就会知道产品的好处了，我有很多客户开始都说要和家人商量，但最后还都是购买了。而且我们本次的推广活动是限时限量的，而且公司还专门针对像您这样的老会员提供了这样的优惠价，您的地址还是XXXXXX吧！

如果经过多次要订购始终未能成功，与客户约见下次来访时间，并告诉对方，赠品，优惠价格为之保留。

A19.2情况二：说服后客户仍坚持与家人商量

那这样吧，XX先生/女士，我跟您沟通的那么好，我也不希望您错过这一次难得的机会，您回去后和家人再商量商量，想想看还有哪些需要了解的地方或者有什么不明白需要我帮助您解答的，您也可以让您的家人和我联系，或者把您家人的联系方式告诉我，我来帮您和家人再详细介绍一下产品，赠品和优惠价格我就先偷偷帮你保留，但您一定要在三天之内与我取得联系，不然我们主管要问起来我也不好交待，我们有好多同事都在为会员争取赠品呢，如果您到时候不要，那此优惠活动我就无法再帮您保留了，我三天后再跟您通次电话。

Q20、客户说没钱

A20、我想您这么说肯定现在是对我们的产品感兴趣或认可，至于产品的价格我想它不是引导我们做购买产品的最终决策，如果只是单一由价格来做购买产品的最终决策我想它不完全是有智慧的。没有人会为某个产品投资太多，但有时投资太少也会有它问题所在。投资太多最多让您损失一些金钱，而投资太少那您付出的就更多，因为您所购买的产品无法给您预期的满足。在这个世界上我们很少有机会可以以最少的价格买到最高品质的商品这就是经济的真理。也就是我们所谓的一分钱一分货的真理。

接下来，可以向客户介绍优惠活动，如：积分换购、限时购买、产品促销活动，或是以某个产品按天或月计算，让客户感觉物有所值。

Q21、客户担心没效果。（原来曾使用过同款产品，效果不好）

A21、我相信您肯定使用过类似产品让您觉得不太适合您，如果您今天能让我知道产品哪里不太好，凭我对这种产品的了解

帮您提供些信息，让您更好地做出决断，您不会反对吧？所以您觉得哪里不太好呢？（充份了解客户需求，排除客户顾虑）

Q22、客户认为这种方式购物今后出现产品质量问题发生，退换货繁琐。

A22、我们的产品都是经过我们精挑细选出来的，都是经过国家质量认证的，都是正规的厂家，所以在产品质量及售后问题您大可放心，同时您付款后马上打开包装验货，发现有问题请及时与我联系，保留好您的收货单据，这也是今后的凭证，我们的产品内都有三包卡，我们是全国联保的，凭着三包服务卡，在全国纽曼售后服务网点都是可以享受五星级服务的。

Q23、当客户收到此产品并打开包装验货后，对所订产品不满意坚持要求退货。

A23、（1）了解客户为什么要退货，是否与购买时所承诺、叙述的标准不符。

（2）再向客户介绍产品的卖点与优势，建议客户大胆的去用。

Q24、客户要求补发票

发票输写格式

抬头：个人名字、单位名称（注：抬头不能空白）

内容：产品名称、办公用品、礼品（注：内容不能空白）

A24、可以给您补寄，但您可能需要20天左右才以收到，因为我们是通过邮局特快专递代收货款，邮局现在还没有将货款打到我公司帐上，财务暂时无法开发票，您看这样，你先把你的发票抬头及内容告诉给我，我给您做下记录，等款到帐后我们会及时给您补寄的。到时候请您注意查收。

Q25、客户在取货时来电要求价格再优惠一些，否则就不要了。（不想按原价购买）

A25、您订购的这个产品现在已经给您最优惠的会员价格，并且只要您签收，我们的网上系统就会有显示，您就有了第二次的双倍积分，在以后推出的其他产品优惠换购活动中享受比这次还大的优惠。您放心的去签收，您收了以后马上给我来电话，我好为您登记您的积分，好吧？产品都到了，您还犹豫什么吗？好多顾客为了这个积分能够兑换商品，经常给我们打电话订购产品，对我们的商品及服务非常满意！

**第五篇：申请设立资产评估机构过程中常见问题解答**

申请设立资产评估机构过程中常见问题解答

一、在申请设立资产评估机构时，注册资产评估师转所申请表中“转入机构意见”一栏如何填写。

答：应在该栏中填写“申请设立资产评估机构”，并由拟申请成为该机构的法定代表人（首席合伙人）签字。

二、在申请设立资产评估机构时，本省内转所，注册资产评估师转所申请表中“转出协会注册管理部门意见”一栏需要盖章吗？

答：无论省内转所还是跨省转所，都需由转出所在地的地方协会加盖转所章。

三、注册资产评估师证书上的姓名与本人身份证上的姓名不符怎么办。

答：按照注册资产评估师信息变更手续办理。

四、在申请设立资产评估机构时，跨省转所的注册资产评估师的注册资产评估师、合伙人（股东）注册情况审核汇总表由谁出具。

答：由转出所在地的地方协会出具。

五、在申请设立资产评估机构时，跨省转所的注册资产评估师的资产评估机构注册资产评估师合伙人（股东）无不良执业记录证明由谁出具。

答：由转出所在地的地方协会出具。

六、资产评估机构注册资产评估师合伙人（股东）无不良执业记录证明中，不良执业记录指什么？

答：不良执业记录指所受到的自律惩戒、行政处罚、刑事处罚。

七、负责受理的地方协会应及时在注册管理系统中提交“上报机构新建”信息以及“上报执业变更”信息。如属于分立新设的，则要提交“上报机构变更”信息。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找