

現場估價實務演練

業務具備條件-話術

客戶問題

X 錯誤回答

O 正確回答

有現貨嗎？

有

您需要我們立刻交貨嗎？

你們交貨需要多少時間？

一星期

您希望我們能多快交貨？

什麼時候會推出新款？

6月中

6月中，不過現在購買產品還有優惠活動，我們來比較看看哪種方案對您比較有利。

有其他顏色嗎？

有

您想要看看其他顏色的商品嗎？



業務具備條件-話術

- 用「問題」回答「提問」

Q-顧客：「這家店只有賣高級手錶嗎？」

A-1：是的

A-2：「請問您想找什麼樣的手錶呢？」

顧客：「我想找5千元左右的手錶。」

店員：「這裡有幾款符合您預算的手錶，請您挑選看看。」

業務具備條件-話術

- 重述對方的話，找出問題突破點

Q-顧客：這個手機的設計沒什麼特色，我不是很有興趣。

A-員工：這樣啊，真是不好意思

A-員工：我知道了,請問您想要的『設計有特色』的機種大概是什麼樣子呢？」

估價-流程

電話聯繫估價時間



前往估價



報價



追蹤



施作



估價-細節

1. 客戶需求-週期、一次清
2. 施作重點、程度
3. 帶進場
4. 售後關懷



估價演練

1.估價：

打招呼→自我介紹→進門→

依序估價→了解客戶需求→道別

2.電話報價：