



上帝为什么要留在我这里



当你迎来第一个顾客以后，你的第二个、第三个顾客就会陆续地光临，那么你是希望你的顾客来过一次就再也不光顾了，还是希望每个顾客都成为你的忠实顾客，并且给你介绍新的顾客呢？相信所有的淘友们都希望是后者，那么我们就好好学习如何留住你的上帝们。



9.1 礼貌服务

礼貌服务很重要，要让任何一个买家都能感受到你真诚的服务态度，因为礼貌是没有人会抗拒的。礼貌用语不嫌多，不要嫌麻烦，买家就是上帝，就应该给他上帝的感觉。下面举些例子，大家可以对比一下：

买家：有人在吗，我要买……

- 第一种回答：卖家：哦，有。
- 第二种回答：卖家：您好，您要的东西有货，请问您还有其他什么问题。

买家：这个产品怎么样啊？

- 第一种回答：卖家：自己看下评价呗。
- 第二种回答：卖家：您说这个啊，这个产品质量很好，用过的MM都说不错呢。

买家：这个产品怎么用啊？

- 第一种回答：卖家：请看下页面介绍。
- 第二种回答：卖家：好的，您哪块不明白，我帮您解答。

买家：为什么我不能支付啊。

- 第一种回答：你打电话问下淘宝。
- 第二种回答：是吗？到哪一步不能支付啊，截图给我，我来帮你看看。

买家：能包邮费吗？

- 第一种回答：卖家：对不起，本店概不讲价，讲价到其他地方买去。
- 第二种回答：对不起啊，小店利润很薄的，免运费那真的就亏本了，真的不行，希望您理解。

买家：你们用什么快递啊？

- 第一种回答：卖家：就只发某某快递。
- 第二种回答：我们发某某快递，但是如果您方便用哪个快递，我们尽量使用这个快递。





买家：多久能送到啊？

- 第一种回答：不清楚，反正我们明天发。
- 第二种回答：应该是2天送到，但是不能保证，因为各个快递公司素质不同，我明天尽早帮您发，到时候会给您单号，您可以及时查到发件记录。

买家：您好，我还想买个配这个裙子的鞋子，您可以推荐下吗？

- 第一种回答：卖家：自己看店铺，东西太多了。
- 第二种回答：卖家：您好，你喜欢什么风格的，我帮您推荐。

以上两种回答的对比，哪种效果更好，应该是显而易见的，其实就是多打几个字而已，但是就能表现出你的真诚，所以不要在这里偷懒，也许多辛苦一点，多用一点心，多一些真诚，就能换来一笔生意和一个好的、忠实的回头客。

另外在我们开店之初，有人咨询或者加你为好友时，我们应该主动与她取得联系，主动打招呼，回答一定要及时。最好一直保持在线，因为刚开店时，本来顾客对你不是很信任，买东西的时候就会很犹豫，如果你不在线，那么很容易顾客买东西的心情就动摇了。而且不管她是否购买，我们应该把她看做自己的朋友，像在一个很轻松的环境下聊天一样，记得卖东西的目的不要过于明显，虽然那是你的主要目的，但是开始都应该以交朋友为起点再去卖货，这样效果会更好。

9.2 “三心”法则

如何增加我们生意的成交量，是摆在每位卖家眼前最重要的问题。在我的开店生涯中，实行“三心”法则收到了很好的效果。下面就将细细解释什么是“三心”法则。

9.2.1 耐心

作为一个新卖家，每当有一个淘友加你为好友的时候，相信你都是非常兴奋开心的。因为你认为，有人加你，一定意味着要做成一笔生意了。在开始的时候，你一定会非常





积极主动又热情地迎接这个淘友，和她聊天，但是往往淘友加你不一定就是要在你这里买东西，也许只是想保存下你的店，日后再来购买或者再来浏览，也许就是想几家店比较一下，也许就只是想交个网友，都是有可能的。所以一旦发现你满心欢喜聊着的淘友不想买你的东西，只是想咨询一下时，千万不要马上就冷落了别人，你一定要耐心的接待这位淘友。有时间的情况下，多和淘友聊聊天，解答她的问题，也许这次她不买，但不代表下次她不买，因为你给了她一个良好的购物环境，你让她感觉到在你这里购物很舒服，很开心，如果是同样的商品，差不多的价格，相信谁都会愿意选择这样的店和店主。

9.2.2 细心

当有顾客询问产品时，你要做的就是回答问题要专业准确，这就需要做功课。在迎接你的第一个客人之前，首先要对你所卖的产品了如指掌，不说达到权威人士的标准，也至少达到对答如流的水准，所以作为卖家要对自己的商品特性、价格底线、款式颜色等都要提前做好功课，回答问题的时候准确到位，切忌含糊其辞，答非所问！这会让买家感到你不专业，会对你和你的产品产生质疑，会觉得你是为了卖出这件产品“忽悠”他，所以你一定要比顾客更细心地掌握你所卖的东西的相关知识，这样才能让顾客感到满意和踏实。

9.2.3 诚心

其实有些比较有经验的顾客对商品的特性都是有一点了解的，特别是一些比较专业的产品，作为新的卖家应该以诚恳的态度与顾客交流，不能为了交易成功就欺骗顾客，这一点很重要哦。

我们都听过一个关于卖梨的故事：一个人去卖梨，遇到第一个老太太问，这梨甜不甜？这个人想，人都喜欢梨是甜的，就说，这梨甜。没想到老太太说，不酸不要，儿媳妇怀孕了，就想吃酸的，走了。第二个顾客问，这梨甜不甜，他接受了上次的教训，说，不甜，是酸的。第二个顾客说，酸的不要，就喜欢吃甜的，走了。第三个顾客来了，他接受了前面的教训，当第三个顾客问梨甜不甜的时候，他回答说，半甜半酸，心想你无





论喜欢甜还是酸，你都会买我的梨，没想到，这个顾客听了后说，半甜半酸不要，我喜欢要么甜，要么酸，最不喜欢不甜不酸的。结果，一笔买卖也没有做成。这个人的悲剧就在于没有诚心，总想投机取巧，总想迎合别人的心理，如果能够诚心、诚实地做生意，起码可以做成一单生意。

9.3 保证利润

利润是一个生意人最需要重视的东西，当然我们在淘宝做生意也一定不能忽略，有的买家刚开始想着只要能挣信誉，能提高销量，提高知名度，那么利润可以为零，或者赔本赚吆喝。

但是我想告诉你，薄利多销是可以，但是绝对不能没有利润或者赔本，因为对于一个买家来说无论你定价多少，他都认为你是有利的，不会觉得你是亏本的，所以你如果不保证你的利润，非要勉强自己去做亏本生意，那么你得到的客户不是正规渠道获得的客户，他们所追求的只是你的低廉价格，但是你是做生意的，价格不可能一直这么低，一旦你调高了价格，准备挣利润了，那么这些客户肯定就都要流失了。所以，虽然网店之间的竞争很激烈，但只要你的商品货真价实，千万不要做亏本买卖，哪怕赚一块钱也是赚。淘宝网上的价格确实是客户最后抉择的指标，但并不是唯一指标。价格过于便宜会让人产生可能是假货的错觉（尤其是化妆品，或者品牌类的产品），这样一来反而对自己不利！所以不要一味地打价格战，那样离成功会越来越远，建议在淘宝同类商品价格中定在中下等范围内，再加上服务、商品质量等，相信最后取胜的是你。

定价格是一门学问，作为一个新店，如果你卖的东西是化妆品，有品牌的，那么建议你先在淘宝搜索栏搜下这个品牌的这个产品，按照价格从低到高排列，然后看下在第一页的倒数几个的卖家定的是怎样的价格，你定的跟他们差不多的价格就好了，这样，一方面你是有利润的，另一方面你的价格定的不高，能在按价格搜索的时候保持在第一页，这样被买家看到的几率就会大很多，所以你的成交率就会上去。





9.4 满足顾客

作为一个新店，要尽量满足顾客的要求，因为一个新店，也没有其他的优势，你所有的优势就是比别人更好的服务，比如顾客提出必须用某某快递，大卖家也许就不能答应，那你可以满足顾客这个要求，就是麻烦一点而已；比如顾客想要求你包个快递，大卖家也许很痛快地说我们不包邮，但是你可以答应，只要不是很偏远，只要你的东西包邮之后还能有利润，那么你可以咬咬牙，满足顾客；如果你的产品照片不够细致，顾客说能不能帮我把鞋底照下，大卖家也许没有这个时间，但是你可以满足；也许你会说，凭什么我就得那么费力的什么都满足顾客，大卖家就能那么轻松呢，原因很简单，应为他们是大卖家，你要记住，总有一天你也会应为之之前对顾客做出的种种满足而成为大卖家的。

虽然你要尽量地去满足客户，但是要有限度如果买家的要求很不合理，超出了你的能力范围，或者你的利润范围，那么你只能说对不起了，因为满足顾客不是惯坏顾客，我们可以为顾客提供最好的服务，但是只针对那些讲道理，理解人的可爱顾客，而不是那些一点也不理解人只顾自己利益的自私顾客。

9.5 和没有交易成功的顾客成为朋友

“买卖不成情意存”，这句名言有一定的道理，经过了无数人的验证，那么我们有什么理由不遵守它呢。

淘宝网店做生意和实体店一样，不可能每一个前来询问的客户最后都能成交。首先你就应该摆好心态，认真、细致、热情地回答客户提出的问题，营造一个轻松的聊天环境，像朋友一样聊天，站在买家的角度想问题，通过聊天了解买家的疑虑，并试着解除这个疑虑，即使没有交易成功，多交一个朋友也许比交易成功收获还要大，因为我们不





能只顾眼前，做生意是需要细水长流的。这次没有交易成功，成了朋友，他就会多关注你的店，给你提宝贵的建议，我就有很多顾客朋友，会很诚心诚意的为我的小店提出很多建议。比如以前我的小店图片的背景很花，有的顾客朋友就建议我的背景能不能换个比较纯一点的颜色，这样更能突出商品主题，我觉得非常有道理，于是采纳了她的建议，接下来因为图片有了升级，店里的生意真的好了很多。而且有的时候当顾客需要的东西正好你的店里有，那么他一定会第一时间想到你的店，到时你就可以给他推荐了。在不断积累经验的同时，多交朋友，发展一个属于自己买家的朋友圈，包括潜在的客户。交易不成多交一个朋友！交易不成，多认识了一个朋友，这才是最好的收获。

9.6 按时问候客户

按时问候客户是很重要的，因为有些顾客可能收藏了很多家店铺，他不可能一个一个地光顾，那么这个时候，就需要你主动出击了。既然顾客想不起来你，那么你就主动问候客户，让他能想起你来，在想起你的同时，顺便就会到你的店里去逛逛，也许就会碰到他需要并喜欢的东西，这样你就能做成一笔生意啦。

当然按时问候客户还有一个理由就是拿你的顾客当朋友，朋友之间必然需要定期的问候，你的一句生日快乐，节日快乐，也许会让顾客觉得很温暖，很贴心，至少不会厌恶。所以问候客户是百利而无一害的好习惯，千万不要嫌麻烦。

问候客户的时候可以通过“已卖出的宝贝”来查询你的客户并且问候他们，在节日的时候也可以用旺旺群发功能，对你的顾客们进行节日的问候。

9.7 成功解决和买家的矛盾

在交易过程中，难免会有一些买家不满意你的产品，或者产品和买家的想象有差别，





所以难免会和买家有冲突有矛盾。我们要学会如何处理这些矛盾和冲突，如果处理不好这些矛盾，那么不仅是失去一次交易那么简单，也许还会因为矛盾没有解决好而影响到你的信誉。

有的店主和买家出现矛盾后，不想解决办法，只是觉得买家不讲理，不理解人，在情绪激动的情况下可能和买家吵起来，也许还会说一些很难听的话；或者发现买家给了一个差评之后，店主不去想着如何去解决这件事情，而是在评价处写些对买家进行辱骂诋毁的话语进行报复。我认为这种店主的做法，在短时间内可能是解气了，自己痛快了，觉得自己占了上风了，其实从长远看，倒霉的还是卖家，因为你的买家也许会对你进行投诉，也许会在社区发表帖子写出对你店铺的不满，这些都会深深影响到你的店铺。

其实一些好评率非常高的高信誉的店，并不是这个店遇到的问题顾客少，而是这些店铺的店主是认真、真诚的在对待每一个顾客的每一个问题，用最好的方法去解决这些问题。当出现问题的时候，要从以下几个方面去考虑如何更好地解决问题。

- 站在顾客的立场上，替顾客考虑，想如果是自己遇到这种问题，会不会和顾客的想法一样。
- 无论遇到什么顾客，提出什么无理的要求，都不能发脾气，不能因为生气而对顾客说出难听的话，因为这样不但不能解决问题，而且还会加深矛盾。
- 要通过和买家的耐心聊天，了解你和顾客到底在哪个环节出了问题，好对症下药。
- 如果问题确实在自己身上，那么一定要诚恳地向顾客道歉，并尽所能的去解决问题。
- 出现问题后，一定要及时的想出一个合理的解决办法，经过和买家协商，顺利解决问题。
- 解决完问题后，务必对问题顾客进行回访，确保他对解决的办法满意了。

一般引起顾客不满，导致投诉的情况有几点。下面我就一一列出，希望大家能注意这几点，引以为戒。

- 标题、图片、描述、价格等不一致：比如标题中写的是粉色裤子，结果到顾客手里是一条红色裤子；图片问题一般情况是买家拿到货物后的颜色和图片不一致，这个问题可能会常有，因为电脑存在色差问题，色差是不可避免的，所以我们要利用 PS 工具将显示器上显示的颜色和实物颜色尽量调整到一致；描述问题一般





是描述中的尺寸和实际顾客拿到的尺寸有很大偏差，这样也会导致顾客穿不了，不满意，所以我们量尺寸的时候一定要认真；价格方面问题一般出现在标价和描述中价格不统一，或者是标价很低，但是商品价格都算到邮费里了，这样会让顾客有受骗的感觉，所以卖家们不要使用这种小聪明，那样会得不偿失。

- **缺货：**卖家要将没有货的商品图及时下架，因为这样不但会占用你的店铺页面位置，占用推荐位，而且会导致跑单情况，这样不仅顾客会对你的店铺失去兴趣，而且淘宝会对缺货严重的店铺进行惩罚。
- **买家没有收到货：**这种情况一般都是物流问题，比如平邮因为邮寄时间太长，会导致丢件情况；一些快递公司不太认真负责也会出现丢件情况。有的是因为快递联系不到买家，比如买家的电话打不通，买家一直不在地址处等情况。所以我们一方面要及时联系买家，和买家沟通，让买家知道是什么情况，不要误会买家，如果证实包邮确实丢失，那么要和顾客商量是退货还是再补发一件新货给顾客；另一方面我们要及时联系物流，让物流尽快解决丢件问题，对你进行赔偿。
- **商品有质量问题：**当我们的店越做越大，件越发越多的时候，难免有些货会出现质量问题。当货物出现质量问题的时候，我们不能置之不理，不要嫌烦，要及时去解决顾客的不满。如果我们只想顾眼前利益，只想着反正钱也挣到了，干嘛还要管售后问题，那你就大错特错了。如果你这样想的话，只能是和顾客做一次性买卖，顾客不会再次光顾你的店铺。而你的店铺也不会发展壮大。如果买家想要退货，那么我们要承担买家的邮费并把商品按原价退给买家；如果买家想要换货，那么我们要承担往返邮费。
- **卖家服务态度不好：**生意很忙的时候，难免会来不及回复顾客的问题，这时顾客可能觉得你的服务态度很不积极，对待顾客很冷淡。所以最好设置旺旺自动回复功能，让顾客及时了解到你很忙的状态。

下面介绍如何设置旺旺自动回复功能，具体步骤如下。

Step 1 右击旺旺图标，在弹出的快捷菜单中选择“自动回复”|“设置回复内容”命令，如图 9-1 所示。

Step 2 在弹出的“系统设置”对话框中，选择“新增”按钮，如图 9-2 所示，弹



出“新增自动回复”对话框，如图 9-3 所示。



图 9-1 设置自动回复内容

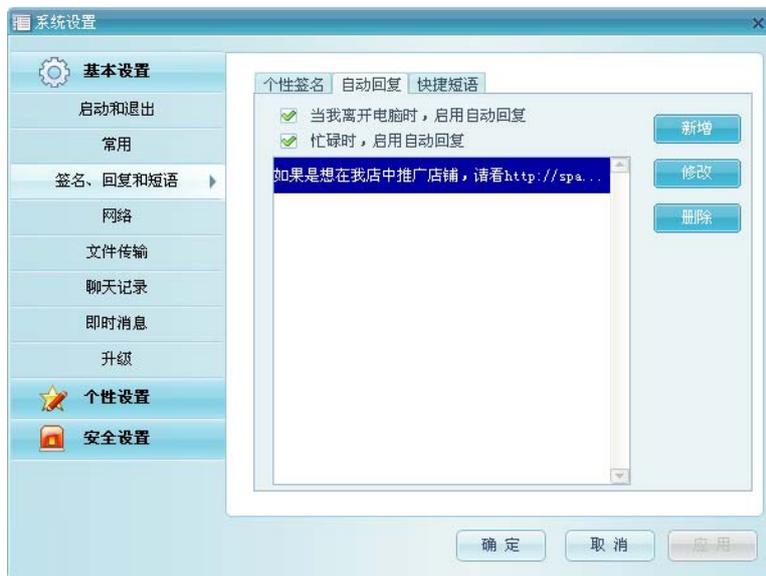


图 9-2 系统设置对话框

Step 3 在弹出的“新增自动回复”对话框中，添加内容。例如：您好，店主现在





非常忙，可能会回复稍慢，请您谅解。输入完成后，单击“保存”按钮返回“系统设置”对话框。在此可以选择“当我离开电脑时，启动自动回复”或“忙碌时，启用自动回复”其中的一项，也可以两项都选择。选择好后，可以在下面的自动回复中选择你要给顾客自动回复的那条留言（因为可以通过新增和修改设置来设置很多种留言），选择好后单击“应用”和“确定”按钮，如图 9-4 所示。

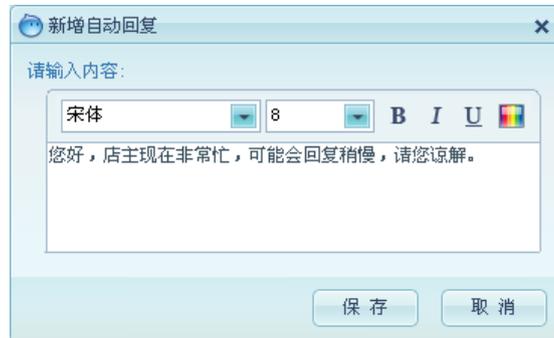


图 9-3 新增自动回复对话框

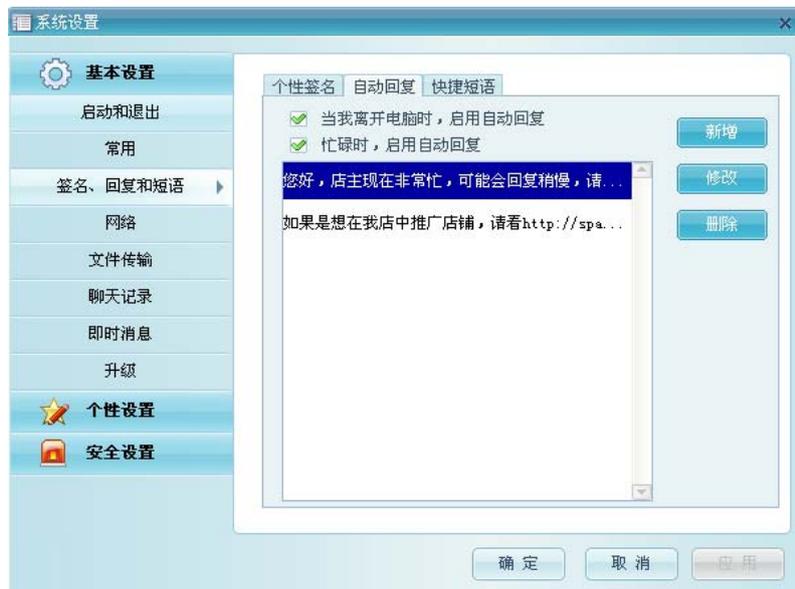


图 9-4 设置自动回复

