

# 應對技巧

- 招呼接觸
- 體驗流程
- 達成目標



# ➤ 目標對象？



# 招呼接觸三部曲



STEP 1

慢  
下  
來

STEP 2

停  
下  
來

STEP 3

坐  
下  
來



# 招呼接觸技巧

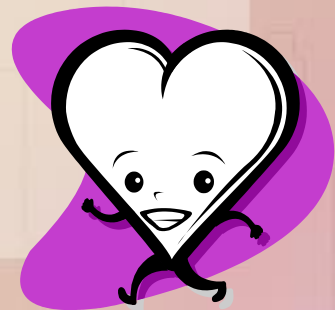


1. 請教法 ☞ 引用顧客關心的事
2. 關係法 ☞ 提出指標性的客戶
3. 引證法 ☞ 舉出同業相關實證
4. 利益法 ☞ 有關顧客利益問題
5. 直述法 ☞ 直接詢問某種商品

引起興趣

## 🏆 掌握顧客心理

- 對陌生人的**排斥心理**
- 害怕受騙的**防衛心理**
- 對推銷員的**抗拒心理**
- 獨家擁有的**虛榮心理**
- 一哄而上的**從眾心理**



# 招呼接觸話術



- 請問您有使用面膜的習慣嗎？
- 如果有一款面膜，只需要四分鐘可以看到效果，您想要體驗一下嗎？

- ➡ 瞭解顧客對面膜使用的狀況及需求？
- ➡ 瞭解顧客平日的保養的習慣？
- ➡ 瞭解顧客習慣使用的品牌？
- ➡ 瞭解顧客最想改善皮膚的問題？

# 商品體驗流程



STEP 1

清潔皮膚

STEP 2

塗抹面膜

STEP 3

清潔保養

# 注意事項



- 顧客是否有化妝？
- 進行體驗的部位？
- 四分鐘內簡述商品特色
- 清潔面膜後，引導顧客觀察皮膚狀況
  1. 光澤度
  2. 彈性度
  3. 毛孔細緻度



# 達成目標



- 說明活動期間的回饋?
  1. 贈送面膜持續體驗5天
  2. 7天內購買優惠方式
- 引導顧客建立基本資料 ~



➤ 目標：每天 100 位



**Thanks your attention**