

---

# 服装店客服术语大全之售前篇

## 你好，在吗？

风格一：亲，您好，在的，很高兴为您服务，请问有什么能帮您的吗？（微笑）！

（这种风格比较正统、礼貌，在与顾客交谈的时候用“您”来称呼，能够让顾客觉得我们在用心的为她服务，添加一个可爱的表情能够更好的拉近与客户的距离，调节气氛）

风格二：Hi，在的噢，请问有啥能帮你的么？

（用一句幽默的语气来与顾客第一次接触，能够营造一种很轻松的氛围，让客户觉得你很有意思，很开心！而用“你”来称呼对方也降低了对方对你的距离感，以促进后面的交谈）

## 这件衣服有货吗？

分销商版：我们宝贝上显示的都是实际库存，您能看到的都是有货的！

自销商版：请稍等，我帮您查一下！

（在这种时候你的语言一定要表示出你的镇定与专业，让买家感觉到踏实与信任）

## 我身高 XX，体重 XX，请问我该穿多大码的呢？

有尺码概念的：根据您的身高体重数据，我建议您购买 M 码的，S 码的您穿了可能会有些小！

没尺码概念的：由于每个人的身材具体尺寸都不一样，为了对您负责我们根据身高体重为您推荐的不一定准确，建议亲选择一件日常穿着合身的衣服平铺测量一下肩宽、胸围、腰围等数据，根据您的最精准的数据进行选择才是最适合您的！

（这个时候够专业的尽可能的拿出你的专业，不够专业的尽可能的装出你的专业，让顾客感觉到你的可靠）

## 你觉得这款哪个颜色比较好看，帮我推荐一下吧！

我觉得这款的两个颜色都不错，由于每个人的上身效果和喜好都不一样，顾客都是根据个人喜好选择的，暂时选择 XX 颜色的顾客比较多噢！

## 你们的衣服质量怎么样啊？

有品牌的：您选择的这款衣服是 XX 品牌的，质量您绝对可以放心，如果有任何质量问题我们 7 天之内包退换

无品牌的：我们店经营也有这么久了，我们对自己的商品质量有绝对的信心，每一件宝贝在发货前我们都会进行仔细的检查，亲可以放心选购

（这种时候一定要让顾客从你的话里感觉到你的肯定与自信，可以提供包退换服务的一定要告诉顾客，免除她的后顾之忧，以有效的提高成交几率）

## 这衣服和照片会有色差吗？

我们的照片都是 100%实物拍摄的，但网上购物由于不同的显示器和每个人视觉感官的不同有些许色差问题是难免的，亲如果特别在意色差问题，建议您谨慎选购！

## 这衣服价格能少些不？

分销商版：我们的商品都是品牌厂家统一售价的，质量有保障，所以不接受还价的！请您谅解！



---

自销商版:为了保证每一位顾客的利益,本店所有商品已经是最低价销售,无法再进行优惠!请您谅解!

(这种时候一定要表现出你的坚决,不要在语言里面表现出你的犹豫,语气要肯定!同时在最后加上一句“请您谅解”以体现我们的得体)

### **你们大概多久能发货?**

您放心,在您付款之后我们会第一时间为您安排发货,我们承诺在 48 小时内会把商品发出(这里用“第一时间为您安排发货”来表达我们对顾客的重视与我们工作的效率,能够承诺多久发货的把承诺告诉顾客,这里分销商一定要注意提前与供应商交流清楚发货的时间与速度,千万不要欺骗顾客)

### **我多久才能收到货?**

我们的发货地址是 XX 省 XX 市,一般地区预计 4 天内能收到货物,偏远地区预计 5-7 天能收到货物,您放心,如果有任何特殊情况延误我们会马上与您联系!

(一定要告诉顾客你的发货地址是哪个城市,让他对发货过来的距离有一个大概的估计,用真诚的语言告诉顾客,我们随时都关注着她的商品动态,以得到她最大的信任)

### **我再随便看看吧!**

不知道亲喜欢的是哪种风格的衣服,您告诉我,我可以帮您一起看一下,给您一些推荐!

(一般到了这种时候顾客大多都会直接走掉了,我们必须用一句技巧性的语言把她留下来,但一定要把握好度,不要让顾客对你有反感的情绪)

