

# 销售正能量：化解客户抱怨的阳光销售法

作者：王慧, ePUBw.COM

本书由“[ePUBw.COM](http://ePUBw.COM)”整理，[ePUBw.COM](http://ePUBw.COM) 提供最新最全的优质电子书下载！！

## 封面

本书由“[ePUBw.COM](http://ePUBw.COM)”整理，[ePUBw.COM](http://ePUBw.COM) 提供最新最全的优质电子书下载！！

## 前言

introduction

销售行业，是一个永远都不会没落的行业，在这个行业里永远都蕴藏着巨大的机会和前景。有人说，做销售是最赚钱的，但是做过销售的人也都知道，销售的钱是最不好赚的。销售的广阔，不是跟合适的人相处得投机，而是与难搞的客户周旋得从容，能够用自己的能量去化解客户的抱怨。

我们都能深刻地体会到，在销售过程当中，客户的很多表现都会打击销售员的积极性，例如，客户总是没有理由地拒绝销售员；客户为了获得更多的优惠，而使用假异议，有意挑剔产品或销售员服务方面的问题；还有些客户在心情不好的时候，会把抱怨和不满没理由地发泄到销售员身上……如果销售员不能及时调整心态，客户的这些行为就会在销售员心中积聚负能量，从而影响销售工作。所以，销售员不仅自己不能抱怨，而且还要想方设法地解决客户的抱怨，用自身的正能量去化解客户的抱怨。

现在各大企业都已经开始注重服务的质量，客户将产品买回家使用，这在以前代表着交易结束，而现在只是销售的开始。因为客户一旦在使用的过程中稍有不满意，就可能抱怨连连，而如果客户的抱怨得不到妥善解决，这些问题造成的损失不但需要销售员自己承担，甚至还可能会造成一些负面言论，影响公司以及个人以后的销售业绩。

面对客户各种各样的抱怨，如果销售员没有一定的方法和技巧去处理，没有足够的正能量去抵挡这种负面情绪的侵扰，毫无疑问，会被客户的抱怨牵着鼻子走，最终把自己也卷入这场抱怨当中，和客户之间相互抱怨。长此以往，销售员不但解决不了客户的抱怨，反而会让自已变得越来越消极，而客户的抱怨也越来越严重。

针对以上问题，作者结合自己的经验，并收集销售精英处理抱怨的方法，通过激发销售员的正能量，有效抓住客户抱怨的根本原因，从面对客户抱怨的心态、分析客户抱怨的原因、处理客户抱怨的原则、处理客户抱怨的方法、防止客户抱怨的方法以及处理客户抱怨的误区等六方面诠释了化解客户抱怨的阳光销售法。每一个方法中都加入了生动的案例，让读者享受阅读乐趣的同时，还能学习到处理抱怨的有效方法，从而帮助销售员顺利解决客户的抱怨，及时高效地完成销售目标和工作任务。

本书结合销售员实际工作中所遇到的问题，用精练的语言和通俗易懂的写作方法，将符合现代人阅读喜好的作品呈现在广大读者面前，是帮助普通销售员、营业员、导购员、售后服务人员、客户关系维护人员等处理客户抱怨的必备宝典。

本书由“[ePUBw.COM](http://ePUBw.COM)”整理，[ePUBw.COM](http://ePUBw.COM) 提供最新最全的优质电子书下载！！

## 第一章 客户不是针对你——面对客户抱怨的心态

不能小看客户抱怨

## 情景说明

在销售这个行业里，稳定的客源是销售员职业生涯起步并发展的生命线，源源不断的客户是销售员业绩的增长点，对销售员而言，客户是销售员业绩和薪水的来源。所以，销售员千万不能小看客户的抱怨，应有一套应对客户的成熟技巧。

我们在销售的过程中，会遇到客户各种各样的抱怨，面对他们的抱怨，我们可能因为某种原因处理得不好，但是不能因为自己的心情而小看客户的抱怨，否则势必会引起很多不必要的纠纷。

## 抱怨情景

吴女士因女儿要结婚，想买几套床上用品给女儿做嫁妆，在逛商场时看中了几套被子，但是其中有两套缺货，没有吴女士想要的尺寸。营业员小兰便问：“您好，请问您什么时候要用，可以现在预订，到时候直接来取货就可以了。”

吴女士：“现在预订一个星期之内能拿到吗？”

小兰：“可以，不过您要先交订金。”

吴女士觉得不错，就答应了。

等到取货那一天，吴女士被告知，因为总公司这种颜色的面料也没有了，所以不能及时到货。吴女士一听就急了，说：“当初交钱给你们的时候，你们再三承诺今天一定能够到货，我还再三嘱咐你们，如果不行就别勉强，结果呢？货呢？现在的情况你们怎么处理？”

## 错误应对

小兰：“现在还有一些比您预订早的人也没拿到货，希望您能谅解。”

吴女士：“别人拿没拿到跟我没关系，我只管我今天一定要拿到货。”

小兰：“这位女士，这款被子卖得再好，现在厂家缺布料，必须要排队等厂家发放，请您理解一下。”

吴女士：“当初是不是你们说今天拿货的？我还特地嘱咐过你们，如果做不到就不要勉强，我一再强调我是急用……现在好了，这可怎么办？”

小兰：“阿姨，就只晚一两天，反正迟早要到您手里的，您家又不是没床上用品，也不差这一两天啊。”

吴女士：“但是我女儿马上就要嫁人了，能用旧被子吗？”

小兰：“但是已经晚了，我也没办法，要不把钱退给您吧。”

吴女士：“那你必须把我的损失赔偿给我。”

## 情景分析

小兰不但没有意识到问题的严重性，还一再认为吴女士过于小题大做，以致没有清楚了解实际情况，随便搪塞吴女士的质问，导致矛盾激化。最后不仅失去了这一单生意，还失去了很多潜在客户和良好口碑。

其实，像吴女士的这种抱怨并不是不可解决的，事情本来并不大，只是吴女士担心女儿的嫁妆不能及时办妥，所以才抱怨了几句。此时，销售员应当对吴女士的抱怨表示足够的重视，并且进行适当劝慰和解说，而不是像小兰那样，一再对吴女士的要求表现出不屑一顾，让吴女士反感。

所以，在面对客户的抱怨时，销售员一定不能掉以轻心，而要重视他们的抱怨，让他们觉得这件事情我们比客户本人更重视，并在一直想办法解决，从而缓解客户的情绪，解决客户的抱怨。那么，在客户抱

怨时，销售员应该怎么做呢？

### 1.了解客户的“痛处”

当客户突然对销售员大发雷霆，抱怨销售员服务不到位，而销售员自己又觉得此事没什么大不了时，销售员千万别着急表露自己的想法和情绪。事出必有因，客户如此，一定是销售员的失误触到了客户的某个“痛处”，所以，我们先要了解客户抱怨的根本原因，然后根据实际情况做出适当的决定和安排，以表现出我们对此事的关心和重视。

### 2.进行适当的劝慰

倘若销售员已经了解到客户的“痛处”，也大概弄清了这件事对客户造成的后果，那么销售员就要对客户进行适当的劝慰，对客户的抱怨表示充分的理解，先稳定客户的情绪，让客户感觉到销售员对此事足够关心，然后再想办法抓住切入点，解决客户的抱怨。

### 3.对自己的失误表示自责

等到客户的情绪慢慢稳定下来后，销售员可以通过自责表达自己的歉意，并表示如果不能将客户的问题处理好，连自己都不会原谅自己。只有将客户的痛苦“转移”到销售员身上，让客户有一种被充分重视的感觉，客户才会放心地将事情交给销售员去处理。

### 正确应对

面对吴女士这突如其来的一通抱怨，小兰立刻表示歉意：“吴阿姨，实在不好意思，我也刚接到通知，正准备打电话通知您。恰好您现在来了，这样更好，我们可以就此解决这个问题。”

吴女士质问道：“解决？货都没有，你怎么解决？”

小兰问吴女士：“吴阿姨，您是着急用吗？如果不着急的话，我现在帮您打电话再确认一下，看看还需要几天能到货。”

吴女士：“我女儿后天就要出嫁了，今天必须把嫁妆准备齐全，你们这样的办事效率不是要误我大事吗？”

小兰：“阿姨，我特别能理解您现在的心情，当初我结婚的时候，我的家人也都忙得团团转。不过耽误了您准备嫁妆的时间，的确是我们做得不够好，希望您能谅解。但是，阿姨您先别生气，我们这里刚到了一些新款，非常适合现代年轻人结婚用，昨天有个阿姨买了两套，也是给女儿结婚用的，要不您也来看一下吧？”吴女士听后同意了，气也消了许多。

小兰见吴女士情绪稳定了下来，便继续趁热打铁，说：“吴阿姨，耽误了您的时间，我们感到很抱歉，这是昨天刚到的新款，本来是不打折的，但是为了弥补我们所犯的错误，公司也下发通知，对于下了订单而我们不能及时满足的客户，可以提供8.8折优惠，以表示我们对客户的重视和歉意。”

吴女士看着这些新款的样式还不错，于是问：“那原来的订单可以退吗？”

小兰笑道：“当然可以，您可以用原来订单的价钱和这个进行折换，如果不够，您可以补足差价，如果多了，我们退还现金。”

吴女士觉得不错，于是购买了两套新款被子。

## 害怕客户抱怨无济于事

### 情景说明

俗话说：“兵来将挡，水来土掩。”不管你害怕也好，喜欢也罢，该来的都会来，想躲的躲也躲不掉。而

在我们身边，有很多销售员面对客户的抱怨时，由于不知道该如何处理，便躲在“保护伞”下不敢出来，害怕客户找自己麻烦。殊不知，自己惹出的事自己都不去解决，难道还靠别人来帮你解决？就算这次有人帮你解决了，你能保证下次不犯错、不出现其他的问题吗？所以，面对客户的抱怨，害怕是没有用的，销售员要做的就是勇敢面对，然后想办法解决。

### 抱怨情景

栾伟是一家教育机构的课程顾问。这天，栾伟打电话想让一个家长带着孩子来机构参观，但是家长很忙，说没有时间，他便和家长说很多老师正在上课，现在来可以让孩子试听一下课程。但是，他并没有告诉家长试听也是要收费的，家长一听觉得还不错，便带着孩子过来了。

来了之后，栾伟天花乱坠地把详细情况向家长介绍了一遍，家长听了连连点头，他就想让家长直接报名交钱。但是家长却说：“既然你都说得这么好了，那我就先让我的孩子试听一节课吧。如果他满意，那我就报名。”

栾伟听后便支支吾吾地说：“试听嘛，不是不可以，不过您报了名之后再听不是一样吗？如果您觉得老师不满意，我们可以免费替您调换。”

家长说：“怎么会一样呢？试听完了，满意后我可以再交钱，不满意我就走了。”

栾伟只好说：“我们这里没有免费的试听，我们是要给老师钱的，如果你要试听，就得先交钱。”

家长一听，顿时火了，对着他大声说：“试听要钱？打电话的时候你怎么不说？我来了你突然跟我说试听要钱，那还叫试听吗？我可没有那么多时间耗着，现在你必须给我的孩子安排免费的试听。”

### 错误应对

栾伟一听家长态度这么强硬，便有点害怕了，一时间显得不知所措，只好说：“这位家长，这是公司的规定，我也没办法。”

家长说：“现在跟我说这个没用，你既然知道你们这里的规定，那你为什么不早说试听要收费的事？”

栾伟说：“当初也没想这么多……”

家长反驳道：“当初没想到，现在就想到啦？别说那么多，赶紧去安排老师吧。”

栾伟不知如何是好，便唯唯诺诺地走出接待室，到办公室坐着，和同事抱怨刚才发生的事情，既不去找老师，也不想解决办法，期盼着别人去帮他收拾烂摊子。

最终家长因为长时间没看到人来解决问题，就跑到接待大厅里面要求给一个说法，不但影响了其他人的工作，也影响了旁边教室上课的学生和老师。而栾伟无处可躲，只能硬着头皮承担所有的后果。

### 情景分析

栾伟在面对客户的抱怨时，因不愿意承担责任而产生了逃避的想法，结果使客户的抱怨越来越严重，事态的发展越来越糟糕，一度达到无法控制的地步。

在工作中，有些人面对抱怨时，往往会因为某种原因而害怕，总想回避客户，希望过一段时间之后客户会自行消除抱怨。然而，这样的做法不但不能平息客户的抱怨，还会使抱怨越来越严重。销售员在面对客户的抱怨时，害怕是毫无意义的，越害怕便越无法甩掉它，只有想办法解决抱怨。

所以，当面对客户的抱怨和不满时，销售员应该有积极的态度，勇于正视客户的抱怨，把抱怨理解为客户的一种权利。我们不妨把“抱怨”当成提升自己的难得的锻炼机会，这样我们就不会再害怕面对客户的抱怨了。那么，销售员应该怎么去看待抱怨呢？

### 1.把抱怨当成对销售员的鞭策

做到令客户满意是销售员的职责和义务。如果客户心存抱怨，证明销售员还有需要改进的地方，应将自己的服务做得更好、更加完善。此时，客户的抱怨就成了对销售员的鞭策，促使销售员更加努力地提供更好的服务，精益求精，将自己的工作做到极致。

### 2.把抱怨当成一种暗示

如果下雨天房屋漏雨了，肯定是房顶出现了破裂等问题，如果屋顶没问题，雨就不可能漏下来。客户突如其来的抱怨也是一样，这证明了销售员的服务出现了差错，或者还存在严重的不足，有效地提醒销售员需要想办法提升服务的品质。从这种角度来看，客户的抱怨是在帮助销售员改进工作。因此，销售员要用积极的心态对待并感谢客户的抱怨，从而使抱怨向正面因素转化。

### 3.把抱怨当成动力

持消极心态的销售员会把客户的抱怨想象为绊脚石，而持积极心态的销售员则把这块石头转变成垫脚石踩过去，从而有更大的收获。面对工作中的各种抱怨，销售员要把它当成一种学习机会，通过锻炼解决问题的能力来缓解自己的恐惧心理。当销售员解决问题的能力慢慢提升，到了能够从容面对各种抱怨之后，自然就不会再害怕客户的种种抱怨了。

### 正确应对

栾伟一看家长开始生气了，等家长说完之后，便心平气和地对家长说：“在电话里没有把试听收费的事情说清楚，我感到很抱歉。但是，我们今天来到这里，都是站在同一个出发点，为了同一个目标，都希望能给孩子找一个好老师，让孩子的成绩提升，对吧？”

家长：“话是这样说，那你也不能这样把我骗到这里。”

栾伟：“家长，可能在平时的生活中，我们一听到‘试’这个字眼，就会联想到免费，包括我自己也一样。但是现在不管哪家教育机构都没有免费的试听，我相信您也有所了解，我当时和您说可以试听，就是想告诉您，我们这里的授课老师比较多，孩子的选择余地比较大，并不是想把‘免费试听’这种错误的信息传达给您，所以还请您谅解。”

家长：“那你怎么解决这件事？”

栾伟笑道：“我们也别影响孩子上课的心情，我找老师给孩子上一节课，如果孩子觉得满意，您就报名，这节课的课时费从您所交的费用里面扣除；如果孩子觉得不行，那么这节课的课时费我来垫付。您看怎么样？”

家长见栾伟把话都说到这个地步了，也不好再说些什么，就答应了栾伟的请求。

后来，栾伟找了机构里的一个王牌老师给孩子讲了一节课，孩子听完后非常喜欢，家长也如约帮孩子报了名。

## 客户是对事不对人

### 情景说明

人在气头上的时候，一般不受理性控制，情绪也会受到较大的影响，在这种情况下，就会有很多无辜人员躺着也中枪，而当事人自己并没有意识到。

在我们的工作中，经常会碰到一些客户不分青红皂白地一顿乱指责，之后他才会说出原因。客户有可能只是对我们的服务不满意，是冲着这件事抱怨的，并不是针对某个人，目的是希望销售员能解决他的问题，给他提供更好的服务。对于这种情况，销售员需要在意的不是客户的指责多么令人难以接受，而是

要想办法解决客户遇到的问题。

### 抱怨情景

萍萍在一家餐馆做服务员，一天中午吃饭高峰过后，她正想稍微休息一下。这时，冲进来一位中年男士，见萍萍靠在离门口不远的桌子边，便冲着萍萍大声说道：“你说你们这饭馆炒的菜还能吃吗？”

萍萍见他情绪激动，想问是什么原因，便说：“这位先生，您遇到什么问题了吗？”

这位男士打断她的话，继续说：“我中午到你这里点餐，你们见我要打包带走，就给我打包剩饭剩菜吗？”说完，便把手里的方便餐盒打开放到桌子上。

萍萍一看里面的饭菜是搅拌在一起的。于是把东西给负责打包的人看，经过追问后才知道是把饭盒给装错了，这几盒是专门装多余的剩饭剩菜的。萍萍弄清楚之后，正准备向那位男士解释，就听到那位男士说：“怎么，难道我还为几盒饭菜来敲诈你们？”

### 错误应对

萍萍看客户态度不好，于是说：“我只是帮您确认一下，您也没必要生这么大气吧。”

客户说：“我到现在都还饿着没吃饭，但你还要去鉴定一下，换成是你，你会怎么做？”

萍萍觉得他好像把所有的责任都推到自己身上，于是有点不情愿地说：“那您也不能怪我啊，这是餐馆的规矩，我必须执行的。”

客户便问：“那你们餐馆有规定把这样的东西打包给顾客吃吗？”

萍萍：“先生，其实我们也不想这样，但是中午吃饭的人有点多，不小心装错了。我们已经在给您重做一份了。”

客户：“我大老远跑过来，又饿了大半天，现在你以为再给我重做一份就够了？”

萍萍便以为他是和自己过不去，于是说：“您不愿意也没用，我能做到的也只能再赔您一份了，再高的要求我也满足不了。”

客户不回答她的话，直接说：“跟你说了也没什么用，叫你们经理来，我和他说。”

萍萍：“他不在。”

这位男士一听，生气地说：“那他总会回来吧？我就坐在这里等他。”

### 情景分析

客户因为买到了剩饭剩菜而感到气恼，所以一进餐馆就迫不及待地把这种不满情绪宣泄出来。而萍萍却把客户对饭菜的抱怨，当成了对自己的责怪，也用消极的态度来应对客户的抱怨，结果把一件小事情闹到了一发不可收拾的地步。

那位客户之所以恼怒，很明显是觉得自己被骗了，觉得这家餐馆的营业方式有问题。他并没有特意找某人的麻烦，只是一进门恰好碰见了萍萍，便把对餐馆的不满全部发泄到萍萍的身上。萍萍此时只是客户发泄的一个载体，并不是他敌对的对象。

所以，类似以上客户的这种抱怨，完全是针对某件事情，而不是有意针对某个人的。此时，销售员完全可以忽略客户指责的内容，找到问题的症结，有针对性地进行处理。在具体的工作中，对于这种对事不对人的抱怨，销售员应该如何处理呢？

#### 1. 弄清客户抱怨对象

面对客户的抱怨，不管客户的态度怎么样，销售员首先要弄清客户的抱怨对象。如果他针对某个人而产生不满和抱怨，那么销售员就叫当事人和客户当面解决；如果他是针对某件事情，而这件事情无法直接归于某个人身上，销售员就从整体出发，代表公司来解决这个问题，不必把客户的抱怨当成对自己的不满，以免产生负面情绪，那样既影响工作的效率，还会影响到自己的心情。

面对客户的抱怨时，销售员要透彻地了解客户的意图，理解客户的想法，控制自己的情绪，避免产生过激行为，这有助于销售员了解客户的抱怨对象及真正原因。

## 2.就事论事，人事分开

为了高效处理问题，销售员应就事论事，不要将人和事混为一谈。当客户对事情抱怨而出言不逊时，我们不要将自己的感情掺杂到里面，否则只会给自己带来负能量。要知道，客户抱怨的目的是为了获得更好的产品与服务，而非批评某个人，所以，要做的就是针对客户的抱怨把事情处理好，从而平衡公司与客户的利益。

### 正确应对

面对客户的责怪，萍萍仍然微笑地对客户说：“实在不好意思，您现在一定很饿吧，我先让后厨重新给您做一份菜，我们也不收您钱，等您吃饱了我们再慢慢商量这件事的处理方法，您看行吗？”

男士仍然愠怒地说：“如果我不来找你们或者晚几天来，你们是不是就不打算管了？”

萍萍笑道：“先生，我们餐馆也是以盈利为目的的，对于无缘无故或者没有证据的索赔，我们肯定是不进行赔偿的。但是，只要能像您这样把买的饭菜带过来，我们确定是我们的问题，肯定会合理赔偿。毕竟我也只是打工的，也需要向上级交差，您说是吧？”

男士又说：“我回家打开饭盒，里面全是些剩饭剩菜，你总得给我一个合理的解释吧？”

萍萍忙说：“是这样的，因为我们厨师炒菜时分量比较足，有时候打包时装不下，就把剩下的装在一个饭盒里面。刚才是由于我们打包的工作人员出现了失误，装错了饭盒，实在是不好意思，我代表我们饭店向您道歉。”说完给这位男士递上一杯饮料。

男士听完觉得还比较满意，加上对方服务态度也还不错，于是说：“原来是这样，希望你们下次别再犯了。”

萍萍点了点头，自己又重新打包一份饭菜递到客户手里。

## 忍耐能化解一切矛盾

### 情景说明

在面对客户的抱怨时，有些销售员承受力较差，听到客户说一些不受听的话，就忍不住和客户争辩起来，事后却又后悔自己太冲动，不应该和客户发生正面冲突。其实，如果能暂时忍耐一下，就能大事化小，小事化了，而不至于激化矛盾，这对客户和销售员双方都是好事。

《论语》说：“小不忍，则乱大谋。”不论是谁，在人生中难免身陷逆境，一时无力扭转逆势，最好的选择就是暂时忍耐。事情总是在不断地变化，忍一时风平浪静，退一步海阔天空。作为销售员，更要学会在忍耐中等待逆转的时机。

### 抱怨情景

小朱公司新上市了一款打印机，要求所有业务员必须完成预定的销量，于是小朱去拜访自己的一位老客户——张总。他来到张总的公司，对着玻璃办公室门敲了几下，张总抬头看了一眼，没有做出任何反应，继续埋头做手里的工作。

小朱觉得特别奇怪，以前每次拜访的时候，张总都会笑盈盈地走过来为自己开门，为什么这次却装作没看见一样？小朱觉得张总可能是因为太忙，暂时没空，于是就擅自开门走了进去，在沙发上坐了下来，心想：“张总忙完了，肯定会招呼自己的。”

哪想他刚刚坐下，张总便说：“你是谁？来这里有什么事情吗？我同意你进来了吗？”

错误应对

小朱站起来笑道：“张总，您真会开玩笑，难道您还不认识我？”

张总：“每天那么多人来办公室，我为什么一定要认识你？”

小朱：“张总，我是专门给您送打印机的小朱啊。”

张总：“你就是那个卖坏打印机的人啊？卖完就走，电话也打不通，出问题也不负责任……”

小朱打断了张总的话，说：“张总，您怎么能这样说我，我怎么可能不接您电话？一定是您弄错了。我这次是过来给您送我们公司新产品的，您看看吧？”

张总：“还看什么啊？上次送的坏打印机还在那里呢，你这次来专门是以旧换新的吗？如果不是，你就走吧，别再来了。”

小朱：“张总，有什么问题您可以联系我们的售后服务部门，他们会帮您解决，您没必要把问题都推到我身上，是吧？”

张总：“你把坏打印机卖给我，现在还好意思和我在这里讲道理……”

小朱又打断张总的话说：“张总，我想您肯定是错怪我了，我们这么大的公司怎么会卖坏打印机呢？您看我们公司这次又新推出了一款打印机，我觉得很适合您……”

张总：“行了，别说了，我现在不需要。”

说完让秘书把小朱送出去了。

情景分析

面对客户的抱怨和指责，小朱没有忍住自己的冲动，直接打断了对方的话，主观认为是客户搞错了，不但没有针对客户的抱怨提出有效的解决方案，还急于将新的打印机推销给客户。这种缺乏承受力、急于求成的销售方式，让客户很反感，以致客户直接下了逐客令。

不管做什么工作，都不可能总是一帆风顺，很多时候销售员都要学会忍耐，因为忍耐会带给我们力量和机会。当我们蹲下去的时候，不是因为我们选择了妥协，而是为了让自己跳得更高。忍耐就是为了能找到一个更好的解决事情的办法。作为销售员，小朱应该先忍耐客户，等客户将不满情绪发泄完，心情平静下来了，自然会好好商量解决问题的方法。那么，当我们遇到类似的情况时，应该怎么去做呢？

### 1.为了目标而忍耐

如果让我们事事都忍，那谁也办不到。但是，如果我们是为了自己而忍，为了实现自己的目标而忍，那就“忍”得物有所值。

无论在什么时候，销售员都要知道自己要的是什么，目标是什么，为什么要忍耐，是在等待一个机会还是在积蓄自己的力量。我们可以忍受别人异样的目光，可以忍受客户一些无厘头的抱怨，这些都是他们的权利。只要此次的忍耐有助于达到自己的目标，销售员就要坚持，不要因小失大。

### 2.学会宽容客户



对于客户的过错不必太苛刻，要严于律己，宽以待人，把自己的气量放大一点。古人曾在《百忍歌》中唱道：“忍得淡泊养精神……忍得勤苦有余积……忍得语言免是非，忍得争斗消仇憾。”忍耐并非软弱，乃是气度；忍耐并非投降，乃是胜利。人无完人，多审视一下自己，销售员就不会对每个客户的抱怨都那么耿耿于怀。学会忍耐，会让生活更加轻松，更不会再为那些抱怨而整日烦恼。

在面对客户的抱怨时，销售员要学会调整自己的心态，用平和的心态来看待发生在身边的每一件事。忍耐其实是一种哲学境界，当你的人生有足够阅历的时候，当你把一切都看开了、看淡了，不再那么在乎了，你自然就学会了忍耐。因为你会觉得自己没必要和对方较真，忍耐也就成了一个理所当然的态度。所以，销售员要慢慢看淡身边的每一件事情，尤其是对客户的抱怨，看淡一点，反而能更快、更好地解决。

### 正确应对

小朱一听情况不太对，于是改口说道：“张总是这样的，这次来拜访您主要是看看您在使用打印机的过程中有没有遇到什么问题，看看有没有我能帮您解决的。”

张总：“你还知道你的打印机会出问题啊？为什么上次我买完你的打印机出了问题没人给我解决？我打你电话为什么打不通？打你公司电话也说你不在？找他们为什么没人理我？我还以为你消失了呢。”

小朱：“张总，出现这样的情况我感到很抱歉，可能是因为我去外地出差手机没电，漏接了您的电话。所以，我这次特地过来拜访您，看看有什么可以帮您解决的。”

张总指着墙角的打印机说：“你是来给我解决问题的？那两台是你上次送来的问题打印机，我一直找不到解决的人，那你看怎么帮我解决吧。”

小朱：“张总，我把这两台问题打印机带回去，等技术人员帮您修好了，我再给您送过来，您看行吗？不过为了不影响您使用，这是我们公司新推出的打印机，可以先留在这里让您试用。”

张总：“这次我就再相信你一次，如果再骗我，我就派人到你公司找你。”

小朱点点头。过了两天，小朱把修好的打印机送了过来，说：“张总，您说的问题我已经帮您解决了，以后还有什么问题依然可以找我。这款新打印机您能给个评价吗？您觉得还有哪些需要改进的？”

张总看小朱的态度非常诚恳，于是说：“还不错，我分公司开业可能会要5台，到时候我再联系你吧。”

小朱点点头，满意地离开了。

## 把客户的抱怨当成机会

### 情景说明

俗话说：“机会留给有准备的人。”要想获得机会，销售员就得先做好准备，然后再用心去寻找机会，只有这样，机会才会垂青于你。进入了销售行业，销售员就避免不了面对客户的抱怨。如果销售员只是为了处理客户的抱怨，那么工作热情总有一天会消失殆尽。销售员要想一直保持热忱的态度和高涨的情绪，就要从客户的抱怨中寻找机会，让自己既能够处理好客户的抱怨，又能从中获取有利于自己的发展机会。

### 抱怨情景

小文在小区里开了一家干洗店，为了吸引客户，打出招牌“确保24小时之内拿到衣服”。看到这张告示后，那些赶时间的人都把衣服拿到小文这里来洗。虽然顾客增加了不少，但是由于衣服太多，很难保证所有的衣服都能在24小时之内洗完。

这天下午，小伟拿着西装到小文的干洗店，问：“我这衣服现在放你这里洗，明天能拿到吗？”

小文：“您放心吧，明天下午一定能取到货。”

第二天下午小伟来取衣服时，却被告知还要再等等，小伟便质问小文：“你不是说24小时之内可以取衣服的吗？现在怎么又取不了？”

错误应对

小文：“不好意思，出了点意外，要不您明天早上来取，您看行吗？”

小伟：“这不是什么时候取的问题，而是信誉的问题，你既然打出招牌说24小时能取，你就应该做到的。”

小文：“但是衣服太多了，有时候忙不过来，耽误了一点时间，希望您能谅解。”

小伟：“如果你忙不过来，不能保证24小时之内取衣服，你可以像其他干洗店一样36小时或者48小时取衣服，而不应该为了招揽顾客写成24小时。”

小文：“一般情况下我们是可以做到的，但昨天晚上洗衣机出了点故障，我们也没办法，其他好多顾客的衣服都晚了，也不只是您一个。”

小伟：“那你也应该提前告诉我，好让我有个心理准备，不能让我这么白跑一趟啊，昨天你还答应说今天就可以取，可现在呢？”

小文：“但是已经这样了，您怪我也没有用啊。”

小伟：“你把我衣服还给我，我不洗了。”

情景分析

对于客户的抱怨，小文不但没有提出有效的解决方法，也没有对给客户带来的不便进行一些补偿，反而一再为自己开脱；对客户提出的问题也不能好好解答，不能从抱怨声中寻找机会去化解客户的抱怨，致使客户恼怒离去。

如果小文能够根据客户的要求尽快把衣服洗好，并进行一些适当的优惠来弥补客户的损失，结果可能就不一样了，更不会出现这种不欢而散的场面。那么，销售员又应该如何将客户的抱怨转化成对自己有利的条件，为自己创造机会呢？

#### 1.在抱怨中发现客户需求点

客户心存抱怨，原因可能是对销售员的服务不满意，或者是觉得产品不够好。如果客户是对自己的服务不满意，那么销售员可以在同等档次的服务上改进，做得更好，或者将更高档次的服务推荐给客户；如果客户是觉得产品不够好，就直接将更好的产品推荐给客户。这样，既能消除客户的抱怨，同时又能将客户需要的产品推销出去。

#### 2.用好的服务让顾客再次光顾

当客户抱怨的时候，为了消除客户心中的不满情绪，销售员就需要通过更好、更用心的服务来让客户满意，让客户觉得在这里消费是一种享受，即使产品可能会有些缺陷，但是良好的售后服务足以弥补这种缺陷。

这样，销售员经过努力把原来的抱怨彻底解决，使产品或服务的品质得到提升，使原本的客户抱怨转变为满意的答谢，那么，当客户还有需要时，再进行下次成交也就不是问题了。

正确应对

欢迎访问：电子书学习和下载网站 (<https://www.shgis.cn>)

文档名称：《销售正能量：化解客户抱怨的阳光销售法》王慧 著.epub

请登录 <https://shgis.cn/post/1190.html> 下载完整文档。

手机端请扫码查看：

