銷售九部曲

學問“需求”的藝術成交客戶

當你開始銷售時，內心旁白：

面對不斷拒絕的客人，記住永遠保持溫柔及尊重理解的態度，我們銷售服務的核心理念是**認同客戶**，避免反問及死咬對錯，不要嘗試改變客戶既定的想法，多將自己專業意見包裝成建議，幫客戶解決未來可能出現的問題。即使未即時成交，亦要留低好印象，為將來鋪路。

WOW Message:

低消費客戶群	外遊客戶群	買機客戶群
每月\$217 蚊包世界外遊上網! 計返都係 7 蚊一日，用最優惠價錢，享五星級無憂體驗!	外遊世界通行 222個地區，一個價全包免Top-up，全速外遊無煩惱!	3SUPREME 三贏出機計劃，\$0 機價，贏! 無憂外遊世界 222 個地區，贏! 限量送你倫敦機票! 贏! 今個暑假 3SUPREME 贏到盡!

Step 1. 主動迎賓 | 建立第一印象

「你好，歡迎嚟到 3SUPREME，我係阿 Real。請問先生/小姐 我有咩可以幫到你？」（配合自然微笑、親切語氣）

Step 2. 判斷客戶需求 | 細分客戶類型

類別	低消費客戶群	外遊客戶群	買機客戶群
年齡層	60-75	30-50	20 - 45
需求	家庭 + 擔心麻煩到屋企人	娛樂 + 工作有需求	買機
客人回應例子	我下個月成家人一起去歐洲郵輪 trip 啊，想問下 d 外遊數據。	(冷淡) 我自己睇下。	(客人正在看新機) 睇下機咯。
類型	主動回應型 Say Yes/Maybe	典型港人型 Ignore / Say No	典型港人型 Cool
銷售策略	直接切入需求 + 熱情自來熟	保持溫柔、舒適 + 慢慢引導	

Step 3. WOW 訊息 | 主動推介產品亮點

類型	低消費客戶群	外遊客戶群	買機客戶群
策略	直接切入 + 熱情自來熟	多主動介紹 + 引導搭話	保持溫柔舒適 + 慢慢引導談話
話術例子	(熱情) 啱囉啦，我哋 3SUPREME 推出咗全新世界 Plan 嗰，可以系全球 221 個國家都用到外遊上網嘅。有興趣瞭解我呢邊可以慢慢同你介紹嘍!	明白，小姐/先生你慢慢睇。(保持尊重) 我哋舖頭最近推出咗一個世界外遊 plan 嗰，可以用到 222 個地區嘅外遊上網，有興趣瞭解我呢邊可以慢慢同你介紹嘍! (微笑)	無問題啊! (保持尊重) 小姐/先生，呢架呢個最新嘅 Samsung 嘅 Fold 7、Flip 7 旗艦手機呀，有冇興趣我即時介紹返俾你嗎? 我哋這邊，如果你想瞭解多 d 都可以搵我㗎。(微笑)
客戶回應例子	我怕個 Plan 好貴。(擔心)	咁多國家都包，係咪真啲?(質疑)	沉默 / 不理會 / “吾使理我”

Step 4. 精準提問 | 挖掘具體需求

類型	低消費客戶群	外遊客戶群	買機客戶群
策略	直接切入 + 熱情自來熟	多提供市場對比 + 主動搭話	(等 1-2 分鐘)不放棄, 溫和繼續 + 慢慢引導談話
回應例子 1	唔使擔心, 因為宜家系只需每月比 \$217 蚊, 包你世界外遊上網! 計返都係 7 蚊一日, 已經可以嚟世界 222 個地區 , 用到 WhatsApp 同 wechat 同朋友, 屋企人聯絡啦、send 相啦, 唔使擔心 出 trip 會洗好多錢 。宜家係咪我地 3SUPREME 的客戶啊? 不如比個 number 我幫你 check 下啊!	絕對系啦 (自信) 相信你咁樣講呢, 你以前用開嘅外遊上網, 應該無包甘多國家咖啦。而我哋今次推出嘅係 世界外遊 plan, 通行 222 個地區, 一個價全包免 Top-up , 不如咁吖, 你俾個 number 我, 我幫你 check check, 睇下咩情況先呢?	但其實呢, 3SUPREME 專門做咗三贏出機計劃, 可以跟埋呢部 新手機 Fold 7 嚟! 不如我講一次你聽, 介紹新機功能同最新月費計劃比你啦!
客戶回應例子 1	(擔心) 我唔系用你地台, 我用緊 xx 台...	(冷淡) 唔係用你地台噃 / 用緊你地個三地 plan 咯...	(回應) 三贏? 講黎聽下。
回應例子 2	唔緊要! 最緊要係真係幫到你, 你宜家用緊咩 plan, 你喺嗰邊用緊幾錢呀? 咁其實你係咪成日都會北上或者出去旅遊?	咁就啱囉! 如果你而家轉台過嚟, 或者現有客戶升級到我哋 3SUPREME 全新嘅世界外遊計劃, 真係好抵! 你唔洗再為換 SIM 卡煩惱, 唔怕去到外地用唔到外遊上網! 我哋呢個計劃幫你升級到去 世界 222 個地區都可以用到嘅外遊上網 , 有的地區仲支援當地 (指定地區) 全網通, 完全唔洗擔心有得用或者唔方便。另外, 3SUPREME 仲有一系列獨家優惠, 包括香港有網絡優先, 私人助理服務、海外免費有緊急支援熱綫 , 真係有保障。或者咁啦, 你坐低等我詳細介紹下呢個新計劃俾你聽, 保證你會覺得啱用又安心! (帶客入座)	(熱情繼續) 三贏出機計劃 , 首先, 新機我哋 \$0 機價, 贏! 另外, 世界外遊 plan, 贏! 再來我哋有埋個倫敦/日本/韓國/台灣 嘅來回機票, 贏埋! 今個暑假, 3SUPREME 真係幫你贏到盡啦!
客戶回應例子 2	而家用緊百幾蚊, 咁個 Plan 呢就都有 1-2GB 內地數據。(回應) 我都會成日出去, 但係其實 data 都唔係好夠用。不過百幾蚊無辦法啦。	(懷疑) 呢個優惠係轉台/現有客戶先有噃? (坐下)	(回應) 你贏定我贏先?

Step 5. 邀請入座 | 貼心服務

類型	低消費客戶群	外遊客戶群	買機客戶群
策略	營造輕鬆氛圍+ 慢慢引導談話		
回應例子	嚟, 呢邊請坐, 我哋一齊睇下點樣幫你用得唔抵、更開心! (熱情招呼入座) 先生/小姐, 飲茶或者咖啡? 公司請嚟!	請坐, 坐得舒服啲先。(溫馨帶客入座) 先生/小姐, 飲杯茶或者咖啡? 公司請嚟!	嚟嚟嚟, 我呢邊同你詳細講解下, 點樣可以幫你贏到盡。我哋有茶同咖啡俾你揀啲, 你睇下想飲啲咩? 公司請嚟!
客戶回應例子 1	(放鬆少少) 咖啡啦, 多謝你。	唔使啦	是但啦
加分	若客戶沒有指明想要的飲料, 請細心為客戶遞上一瓶水。		

Step 6. 邀請體驗 | 建立信任、拉近距離

類型	低消費客戶群	外遊客戶群	買機客戶群
策略	直接切入 + 熱情自來熟	多問需求 + 提供情緒價值	營造輕鬆氛圍+ 慢慢引導談話
回應例子	咁頭先聽你講返呢，你喺嗰度用緊百幾蚊嘅月費呢，其實包 2-3GB 嘅內地數據嘅咋嘛。 甘不如我介紹你一個價錢差不多，又可以北上，又可以包外遊數據的世界 plan 比你啊 ，咁你去旅行、返鄉下、同朋友屋企人一齊出遊都方便囉，玩得盡興，唔使再煩住數據夠唔夠用。	宜家新客戶/現有客戶仲抵啊！見你對 coverage 的國家甘有興趣，你其實會去開邊啲國家或者城市？	(細心遞上一枝水) 當然係你贏啦！想問下宜家係咪我地 3SUPRME 的客戶啊？(熱情招呼)
客戶回應例子 1	好啊。你同我介紹下。	咁我會去美國/泰國/英國/韓國/日本周圍走。其實一般出去我都係買短期旅遊卡，但係就一係好慢，一係就激活唔到。	咪就係 SUPREME 的基本 plan 咯。

Step 7. 推進成交 | 先推中高消費方案，即使貴了平了，銷售都有位可以進退，保留 bargain 的空間

類型	低消費客戶群	外遊客戶群	買機客戶群
策略	先試探客戶內心價位 + 瞭解客戶消費觀 + 不急推銷，以專業身份建議		
回應例子	<p>小姐/先生，你宜家用緊對台 xx / 我地 xx plan, 同埋本身都有 1-2GB 內地數據的需求，咁其實都好明白你想數據用得靈活啲。而家我哋全新嘅世界外遊計劃，最大升級位就係： 唔使再分內地 數據、本地數據，一個 plan 包曬世界 222個地區!</p> <p>即係話，你去邊度都用同一個數據，無論北上、返內地、定係去歐洲郵輪旅行，都唔使再煩住數據夠唔夠，真係用得開心又方便。</p> <p>我建議你考慮下我哋 \$217 呢個外遊計劃，用最優惠價錢，享五星級無憂體驗!</p>	<p>因為你講嘅情況呢，係好多台都存在嘅。又要 top up, 俾咗錢都用唔到應有嘅質素。最麻煩系有時做 business 嘅時候，個 email send 唔到，夜晚又 load 唔到。</p> <p>所以我好建議你 upgrade 下 plan, 今次我哋 3SUPREME 世界外遊計劃，專門解決呢類煩惱，計畫包括有 70GB 數據，完全唔使再擔心! 無論你係出 trip、定公幹或去旅行，都可以隨時上網，email、視像會議、睇片全部無憂。</p> <p>真係幫到你慳錢慳力，係世界 222個地區，從此不分彼此，香港即世界，世界即香港，一 plan 通行天下啦。</p>	<p>俾支水你先，小姐/先生! 我見你用緊對台 xx / 我哋 xx plan, 又對最新【SAMSUNG FOLD 7】好有興趣，其實你真係 啱啱 好遇到最 抵嘅優惠!</p> <p>而家只需\$1288 月費，已經包曬三贏重磅禮遇:</p> <p>最新旗艦 SAMSUNG FOLD 7, 0 機價出機，仲免費幫你將 256GB 升級到 512GB 添!</p> <p>再送你一張\$5,000 倫敦來回機票，今個暑假即刻可以去旅行!</p> <p>仲包埋世界 221 個國家外遊上網 Plan，唔洗再買 SIM 卡，無論出 trip、公幹或者返鄉下都夠方便!</p> <p>有咗呢個計劃，真係去到邊都唔使煩、手機、上網、旅行一次過包曬，幫你慳錢又慳時間。</p>
客戶回應	(猶豫) 我本身都係百幾蚊，呢個要二百幾... 都好似唔系好抵...	但係數據好似唔多?得 70GB, 其實我本身都用緊 100GB (認真)	(猶豫) 就甘買手機唔會平 d 咩?

Step 8. 進一步調整 | 根據客人反應調整至中低價/額外回贈

類型	低消費客戶群	外遊客戶群	買機客戶群
策略	認同客戶消費觀 + 以客戶需求建議	推高價位 \$428 --> \$700+	\$0 機價世界外遊 Plan 推薦
回應例子	<p>我明白，小姐/先生，但係無問題，我仲可以介紹其他性價比高嘅方案俾你，大約\$338，每月已經包 30GB 外遊數據！最重要係，呢個 Plan 幫你解決到好多出遊痛點：</p> <p>唔使再換 SIM 卡，去到外地即刻用得，唔怕因為換咗或者設定唔啱，搞到上唔到網，無咗聯絡，或者資料有風險。無需擔心外地外遊唔 work，依家呢個 Plan 世界都通用，數據一次過包曬，安全又方便。</p> <p>加上3 係國際品牌，對比本地的網絡商，外遊就穩定同更有信心，無論你去到邊，如果有咩需要都可以打環球熱綫支援，幫你解決問題。</p> <p>我地仲支援指定地區有全網通，又唔使好似儲值卡甘需要實名登記，唔怕遇到技術問題，落地即用，保障你數據安全同連接穩定。</p> <p>仲送埋 Zurich Travel 旅遊保險，價值千幾至幾千蚊，等你用得安心。</p> <p>咁計返加埋旅遊保險和禮遇之後，其實同你而家用緊嘅 Plan 價錢差唔多，講緊 200 幾蚊。不如考慮轉台/upgrade，成個旅程都唔使煩上網、換咗，一步到位！</p> <p>如果你之後覺得唔夠用，想升 Plan，都可以隨時搵我，我一定幫你搞掂！</p>	<p>如果你擔心個數據上不足嘅情況，我會建議你選用我哋 \$728 plan，將70GB 升級做 100GB。升級後你會即時成為我地最尊貴的 DIAMOND 客戶，享有一系列專屬客戶體驗：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 網路優先：係香港享有網路優先的機會，系多人或者大時大節的時候，人地收唔到 message 或者無信號的時候，有時你會比人快一步用到網路。 • 專屬私人助理：有咩外遊需要、賬單查詢，一個電話就有人全程幫你跟進，VIP 級享受。 • 3SUPREME Select：你可以優先參加我哋獨家活動，包括新手機體驗會、電影觀賞會等，第一手玩到最新產品，感受衣食住行的獨特禮遇。 • 全球支援 Roam Help：3 作為國際品牌，即使你去到海外都有免費熱綫支援，安全又放心。 • 而家即時轉台過嚟，我哋仲會送你價值過千的 Zurich 旅遊保險，保障你兩年出 trip 都無憂！ <p>一個 Plan 解決曬數據、出行、尊貴服務同保險保障，成個旅程、工作、娛樂都用得開心又安心，絕對值得你升級！</p> <p>如果你有興趣，我可以再詳細同你介紹下 DIAMOND 會員專屬福利，幫你搵到最啱你需要嘅方案！</p>	<p>呢個全新 3SUPREME 三贏出機計劃，優惠會多好多，首先，即刻成為我地 3SUPREME 的 Diamond 尊貴會員，除咗包世界外遊，仲有：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 包括新手機體驗活動同工作坊，新機功能玩到盡！ • 仲有網絡優先次序提供返俾你，令你上網更快、更穩定。 • 3SUPREME Select 優惠，衣食住行都包曬嘅裡邊。連北上都有優惠，我們已超過 100 個商戶連城，如果你有揸開車就啱曬啦，連洗車優惠都包埋。提供全方位的客戶體驗。 <p>其他時候有咩需要都可以直接搵我，幫你全部搞掂。所以，唔好諗咁多啦，即時決定返想要咩顏色，我擺部機俾你即時簽埋份合約。</p>
客戶回應	(點頭) 呢個好似都唔錯喎。	好，咁我哋試下啦。	好，俾個碳灰色我。

Step 9. 完成交易 | 貼心服務

類型	Mass
策略	感謝客戶 + 售後服務
成交回應例子	<p>多謝你考慮我哋 3SUPREME 服務。</p> <p>完成手續後，我會再詳細教你點樣用 同埋 解答你所有疑問。以後有任何問題，除咗搵我哋私人助理之外，任何查詢都可以搵我㗎。</p>