# 消费者所喜爱及不喜爱的营业员类型调查报告

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2024-09-09

*当今社会，在经济发展如此迅猛的状态下，贫富差距逐渐缩小，消费需求日益增加。眼下，消费者购物所追求的不仅仅是所谓的价廉，也不再只局限于商品本身的优劣，服务在消费者购买动机中占了很大一部分，而其地位正在逐日上升。 根据调查结果显示，87%以上...*

当今社会，在经济发展如此迅猛的状态下，贫富差距逐渐缩小，消费需求日益增加。眼下，消费者购物所追求的不仅仅是所谓的价廉，也不再只局限于商品本身的优劣，服务在消费者购买动机中占了很大一部分，而其地位正在逐日上升。

根据调查结果显示，87%以上的消费者认为即使对商品只是一般般的评价，若是服务到位也会选择购买，而这点尤其在穿用的选购品中集中体现。而其中，在此类消费者看来，语言激发的购买欲几乎占了自主选择条件的90%以上。顾客是否会购买该商品，在商品同等质量下，营业员自身职业素质高，服务态度好，那么即使是隐藏的购买欲也会被激发。也就是我们通常所称的技巧服务和微笑服务所带来的收益。

那么，作为一位营业员，怎样提高自己的专业水平，面对不同的消费者如何应对?

因此，根据对消费者的调查，列举出一下消费者所喜爱及不喜爱的营业员类型：

一、消费者所喜爱的4种营业员类型 ：

1、开朗的笑容、积极乐观的态度，让顾客也随之感染到他的快乐，同时感受到你是真诚的地喜欢他们。

2、拥有积极的行动力，但绝不强迫顾客购买商品，不带给顾客压力;充分尊重顾客，永远以顾客至上为第一原则。

3、时时站在顾客的立场照顾顾客的一切需要，不懂争取契约的成交，更须真诚开心顾客的生活;和顾客不只限于生上的往来，更能成为事业上的伙伴，生活的朋友。

4、拥有丰富的销售知识，且能掌握市场动向，为顾客提供精确的市分析及产品个佔有率分析，解决顾客行销上的困扰。永远以迅速，明确的速度为其服务。

二、消费者所不喜爱的6种营业员类型：

1、态度傲慢，解说产品时口气自大而无视于他的专业态度。

2、只顾著自己的推销工作，不断陈述自己个人的意见，而当顾户陈述他的想法时，你却表现得蛮不在乎，也不耐心地倾听，毫不在意他们的想法，甚至无理地强迫推销，最容易招至客人不满。

3、仪容不整、言辞粗俗的人，客户多半不愿与之谈生意。

4、只知一味地推销产品，对市场知识却十分贫乏，一无所知，这样的销售员只会使得顾客轻视他。

5、无法承受拒绝的打击，很容易暴露个性上躁急的缺点的推销人员，很快地便会被市场淘汰。

6、报喜不报优，只不过为达以交易成功而一再强调商品的好，却不愿提醒顾户产品有的瑕疵，日后一旦发生，会遭到客户更大的抱怨和反弹。

每个顾客都认为自己是独一无二的，如果你不了解这种心理，只是沿用古老传统的推销伎俩，很难维护顾客的心!一流的营业员拥有积极的行动力，能让顾客感染到他的朝气与活力。同时绝大多数的营业员，都不是天生的营也员。但成熟的推销技巧、诚恳耐心态度，只要顾客喜欢你，你便可以成功!

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找