**1、为顾客解决问题**

一位女顾客来到柜组就说：“我脚上的鞋穿着瘦，磕脚，你们能给排排楦吗？”我观察顾客穿一双大约十二厘米左右的高跟鞋，脚指头都跑到鞋子外边来了，而鞋后边却空着。凭经验这是因为鞋子穿着出肥，鞋跟高，脚前倾造成的磕脚，并不是鞋子瘦造成的。我为顾客分析磕脚的原因：“这种情况不用排揎，我给您拿个半垫试试”。顾客有些将信将疑，垫上了半垫，起身走了几步，脸上瞬间露出了笑容：“别说垫上它还真管事，太舒服了，鞋也不磕脚了，脚也不往外跑了，你们还真是专业！”我不好意思的说：“谢谢您的表扬，能帮您解决问题是最重要的，我们还会继续努力”。

**2、帮顾客解决问题**

早上刚开门，一位老大爷步履蹒跚的来到我们柜台前，我连忙打招呼，原来老大爷是要给剃须刀更换刀头，我接过剃须刀发现剃须刀外观还算新，就询问老大爷原因，得知刮不动胡子了，我想可能是长时间未清洗造成。我连忙拿出清洗工具，一边清洗一边和老人聊天，谈话中老大爷告诉我这款剃须刀买了半年多了，从没有清洗过，我告诉老人家飞利浦剃须刀刀头非常锋利，一般两年才建议更换，如果清洗得当，使用时间还会更长，没必要花这么多钱换刀头（刀头199元/套）。

我从剃须刀里清出很多胡须，老人家看见这么多胡须一脸尴尬，并自言自语：“老了，邋遢了。”我安慰后告诉老人：“只要您方便随时拿过来，我们给您洗。”老大爷连连道谢。

**3、帮助顾客解决问题**

桓台店 食品一部 徐丽萍

一位男顾客需要30元的黑糖瓜子，我边给顾客装瓜子边问：“家里人平时吃的多吗？要是吃的不太多，建议您少买点。这个季节带糖的瓜子容易吸潮，一旦受潮就不好吃了，也影响口感。”顾客说：“不是我吃，是给老婆买的，自从你们上了这种瓜子她每天都吃。我出差两天，给她多买点省得她再跑。”并提到老婆吃到最后的时候老是粘手。怎样才能帮助顾客解决问题呢？我想起我们整箱的花生里有随带的带拉扣的密封袋子。我对顾客说：“您稍等，我给您拿个密封袋，和一包防潮剂，您告诉嫂子吃不完的瓜子可以放在袋子里再放上防潮剂，这样瓜子在短期内就不容易受潮了。”顾客非常高兴的说：“太谢谢你了，也替我老婆谢谢你，你真是太细心了……”看着顾客高兴地走了，我心里很高兴。

只要我们把顾客的事放在心上，想方设法的帮助顾客解决问题，顾客也会给予我们更多的的认可和信任！

**4、帮助顾客解决问题**

泊头店运动部 代雅伟

一位顾客想选一双轻便的运动鞋，平时锻炼身体穿。通过观察顾客脚型偏肥，我拿过一款鞋型偏肥的户外运动鞋，对顾客说：“大姨，这款鞋中底采用MD底，穿着轻便舒适，大底采用橡胶底设计耐磨防滑，您试试吧！”顾客穿上后笑着说：“这回脚可舒服了！”我问道：“大姨，您自己这双鞋哪里不舒服吗？”顾客皱了皱眉说：“我这双鞋右脚的小脚趾磨得厉害，既然你们有这么舒服的鞋，我这双就淘汰啦！”我笑着对顾客说：“其实运动鞋磨脚是可以修的，而且方法很多。如果脚趾磨脚可以用潮湿的报纸团成团，但不能太湿，再用一张干报纸把它包裹起来，塞到鞋里磨脚的部位进行排楦一天，这样宽松些。如果还是有些磨脚，可用吹风机对磨脚的部位吹一会，直到鞋面有些软了，再用硬物砸一砸就行了。”大姨听后非常感谢我，对我说：“回家我一定试试”。过了几天，顾客专门来柜组找我，高兴的对我说：“用你教的方法我把那只磨脚鞋修好了，那双鞋又能穿了，真要好好谢谢你！”看到顾客那么有成就感，我心里美滋滋的。

为顾客提供满意的服务，不仅是帮顾客选到合适的商品，更体现在为顾客提供解决问题的方案，帮助顾客解决实际问题。

**5、为顾客解决问题**石家庄玉华店电子部：姚丽媛  
一天，一位男顾客来买手机。经过探询我了解到顾客是给父亲买的。老人虽然快70岁了，但很时尚，前些天说想要个能划屏、手写，还要有微信的。于是他就给父亲买了个智能机，可才用了两天就不用了，嫌字小，看不清，也不会玩，现在又想给他换个简单点的，越简单越好。我听完后想，有些智能机本身就带有老年模式，设定后字体会变大，并且桌面会变简单，有些用不到的可以隐藏起来。  
于是我问顾客那款机子上有没有这个模式，顾客说不知道。于是我建议顾客先回家看看，要是没有的话，也可以下载一个老人桌面，作用是一样的。顾客很高兴，但不知道怎么下载，我就用他的手机下载了一个，演示给他看。他看后连声说谢谢，临走时还说，下次买手机就到这里来。  
看着顾客离开，我心里很有成就感，因为我践行着企业的理念：视客为友。

**6、为顾客提供解决问题的方案**

为顾客选被子  
    藁城店针棉部：马  维  
    一天中午，我和武景艳武姐在柜组盯岗，这时一位女顾客来到柜组，想要选一款保暖性好的被子。结合顾客的需求，武姐为顾客推荐了一款羽绒被，并给顾客介绍了羽绒被的好处。武姐在与顾客交流时，发现顾客老是揉鼻子还打喷嚏，并且顾客还从包里拿出喷雾剂往鼻子里喷。武姐询问顾客是不是不舒服，顾客说自己有过敏性鼻炎。  
    听顾客这样说，武姐又为顾客推荐了一款蚕丝被：“我建议您改选蚕丝被吧。羽绒纤维短，时间长了会有细小的短毛钻出，而您有过敏性鼻炎，这样会更不舒服的。蚕丝纤维长，而且保暖效果也非常好。”  
    在问了顾客屋里温度怎么样后，武姐拿出一条3.6斤的蚕丝被对顾客说：“这条被子薄厚适中，像您家里的温度盖这样的被子正合适。”顾客满意地说：“好，就来这条吧！”  
    武姐的这次接待让我明白了，作为导购员在接待顾客时，应该站在顾客的角度，运用我们的专业知识设身处地地为顾客着想，这样就能换来顾客的满意。  
      
    **7、为顾客推荐适合的**    裕华店日化部：李  红  
    一位顾客到我们柜组看护肤品，一来就问有没有祛斑的。我仔细看了一下顾客的皮肤，发现她的脸上并没有斑，只是有一些痘印。我问顾客：“您的脸上没有斑，为什么要买祛斑的产品呢？”顾客有点不好意思地说：“我怀孕了，听朋友说怀孕后脸上会长斑，所以我想试一试祛斑的产品。”我明白了顾客的意思，于是说道：“怀孕后人和人的反应不一样，不一定每个人都长斑。如果以后您脸上确实长斑了，我建议您可到旁边那个柜组，那有孕妇专用的护肤品，这样对孕妇和胎儿都比较好，您到时候再买也行。”  
    顾客没有在我们柜组买走商品，但临走时说：“真是太谢谢你了，你要不说，我还真不知道有孕妇专用的化妆品呢。”  
    我们不是卖什么的，而是帮助顾客买什么的，为顾客推荐最适合的商品是我们的责任。

**8、为顾客选择合适的商品**    晋州店男装一部：庞兆辉  
    去年初秋时节，一位顾客来到我们柜组，让我给他搭件外套。结合顾客的体型、肤色，我给顾客推荐了一款梦特娇休闲版的卡其色立领派克服。随后，顾客表示想去裤厅选款裤子。于是我对顾客说：“那您先去转转，选完裤子您再回来选上衣也不迟。”  
    一会儿，顾客手里拎着一条驼色的休闲裤回来了，说要我把刚才那件上衣开票。我没有马上开票，而是耐心地给顾客说：“您选得这条裤子很漂亮，风格、版型和我们这款外套挺配的，只是驼色的裤子再配上我们卡其色的外套，就有些顺色了，尤其是在这样天气渐凉的季节，这样穿着有些不合适。如果您非常喜欢这条裤子的话，建议您再选择一件深颜色的外套！正好，我们这儿没有合适的，您可以去旁边九牧王柜组看看。”顾客笑着说：“我这条裤子是为了配另外的外套的，谢谢你。没关系，你开票吧！”  
    在帮顾客叠衣服时，他的同伴惊讶地说：“哪有你们这样卖衣服的呀！把顾客往外指，这样怎么才能卖自己的衣服呀？”我笑着对顾客说：“帮顾客选择最适合自己的商品，是我们的责任。”

**9、  我给大爷出主意**    枣强店综合部：谷永改  
    一位老大爷来看电暖器。我深入了解大爷家的具体情况，得知大爷是想在不到20平米的房间使用。老人家是用空调取暖，室内温度也可以，想买电暖器来缓解手脚凉的问题。得知以上信息后，我就帮大爷出主意，说：“既然空调可以解决室内的取暖问题，您呀，不如看看这边的暖手宝和暖脚的拖鞋，既解决手脚冰凉，又可以充完电以后随便走动，看两三个小时的电视是完全没有问题的，耗电量还非常低。”此时大爷脸上露出了笑容，一个劲儿地点头说：“从刚才要消费几百元，到现在几十元就解决了问题，你们服务就是好，不让我们多花没必要的钱，还给我们提供好的办法。”  
    顾客来到我们这里，我们应尽全力帮其解决实际问题，让顾客满意而归。

**10、 做好导购员而不是售货员**    泊头店食品三部：张丽丽  
    年前的一天，一对老年夫妻来到柜组，要买三斤开心果。虽然年节将至，一次性要这么多开心果也是非常少见的。一般这么大量购买的，结婚摆盘的比较多。我试探性地询问：“您是要摆四干四鲜吗？”顾客高兴地回答：“是啊，饭店我们定好了，让我们要三斤开心果。”我继续询问：“您知道饭店盘子有多大吗？您计划摆几桌啊？”根据顾客反馈的信息，我估计顾客购买三斤开心果太多。开心果价位很高，这样会给顾客带来损失。我把自己的建议说出来后，顾客非常高兴：“行，还是闺女你说的对。咱也不懂，饭店告诉买多少就想买多少。你就看着给称吧，我信你的。”随后，我又给顾客配好了其他几种果品。  
    过了些日子，我又看见了两位顾客。顾客先和我说话了：“闺女啊，太谢谢你了，那天幸亏听了你的，那几样果品数量正好。我之前买的东西都多了，都剩下了。”  
    我们不是卖什么的，而是帮助顾客买什么的。只要站在顾客的角度上，一心为顾客着想，为她推荐适合的商品，顾客才会对我们更加信任，才会有更多的顾客来光顾信誉楼。

**11、帮顾客解决问题是我们的责任**

沧州店电子部：祝烨

一天，一位顾客焦急的来到柜组：“我前年买的戴尔外星人笔记本被偷了，它有没有定位系统啊？麻烦你们快帮我想想办法吧！”我一听电脑丢了，一万多块钱的损失可不小，更何况里面有很多重要资料，必须想办法帮助顾客。

于是我马上打电话到售后咨询，问清楚申请定位的程序后，清楚的写在纸上，包括相关部门的咨询电话。顾客很感激：“太谢谢你们了，我想了很多办法都没用，只好到这来让你们帮忙找找线索。”“您不用客气，感谢您对我们的信任，希望我们的微薄之力能帮到您！”

顾客在最无助的时候想到了我们，这是我们莫大的荣幸。想办法帮顾客解决问题是我们的责任。

**12、帮助顾客搭配合适的商品**桓台·珠宝部：侯鲁梅  
一位穿着时尚并烫着半卷发的女顾客来到我们柜台，想买一副耳钉。但柜组时尚大款的耳钉已缺货。我通过观察，发现顾客其实很适合戴耳坠。于是我根据顾客的气质，给顾客推荐了一款流线型的旋转式耳坠。  
  
推荐时我询问顾客：“您看这款耳坠怎么样？我觉得您的气质这么好，再加上洋气的发型，可能更适合戴耳坠。您看，您的头发略长，戴耳钉不显眼，您感觉呢？”顾客说：“我都四十多岁的人了，可不敢戴耳坠。”我微笑着说：“您看起来可不像四十多的，您要是不说谁也看不出来。我给您选的这款耳坠虽时尚但不显张扬，您可以试一下效果，不喜欢咱们再换。”  
  
通过试戴顾客非常满意：“原来我戴耳坠也很好看！”顾客高兴地买走了这副耳坠。

**13、感谢顾客的提醒**桓台店食品一部：张海霞  
    一位顾客来到柜组要打黄豆、薏仁和黑芝麻粉。找黄豆时，由于橱柜里太满了，我随手把袋装的黑米、黑芝麻放到地上。顾客提醒我说：“你怎么把吃的东西放在地上？”我急忙道歉并迅速把东西提到桌子上。我心里有些惭愧，前几天主任还和我交流说，我们柜组的同事在粉碎阿胶块时，把阿胶粉放到地上，她感觉很不舒服。今天我怎么那么粗心大意，又犯同样的错误呢？如果我是顾客，我心里会怎么想？还能放心地购买我们的商品吗？  
    这个案例让我意识到，在以后的工作中一定要注意细节，同时对柜组的商品库存要做到心中有数。只有我们的工作更加用心、细心，才能赢得顾客的满意和信任。

**14、一次尴尬的接待**莱芜店羽绒服部：王秋景  
    前不久的一个下午，一位四十出头的女顾客到我们柜组来。她走到格子衬衣的地方停了下来，并伸手触摸了一款黑白大方格的衬衣。我马上拿下商品来向顾客介绍并展示。由于这一块儿经常都是学生过来选，介绍完之后我就顺口问道：“您给多大孩子选的啊？”顾客红着脸说：“我自己穿的。”说完便离开了柜组。  
    我意识到，因为我的冒失，询问不当，造成了顾客尴尬的离开。经过这次的教训，我明白：与顾客交流一定要注意语言的应用，同时要认识到，不管我们的柜组是什么定位，不要想当然的认为商品只局限于多大年龄穿，因为顾客的需求是多种多样的。

**15、这才叫导购员**蠡县店电器部：赵  宇  
    这天，一位中年顾客来到我们柜组，告诉我说来个好点的打得细的豆浆机。我为顾客推荐了一款。但我听到顾客说：“打得这么细，老人应该比较适合了吧？”当我听到顾客这么说，我意识到自己错了：只知道一味地介绍商品的功能，没能深入探询顾客真正的需求。我问道：“您是给家里老人买啊？”顾客说：“是啊，老人上年纪了肠道不怎么好，就想给买个打得细的。”我说：“您要是给老人买就不建议您买这款了。虽然这款打得细，但是老人上年纪了，这种功能多的不好操作。”随后我给顾客推荐了一款适合老人用的机子。顾客很满意，说：“我这光想给老人买打得细点的了，却忘了老人会不会用。多谢你了小伙子，就听你的吧。”这时我再为顾客开票，感觉就不一样了。  
    只有深入探询顾客需求，并站在顾客立场思考问题，才能给顾客当好参谋，帮助顾客买到合适的商品，才能叫做“导购员”。

**16、顾客的心情不一样了**清河店百货部：王光旭  
    一名女顾客带着几个朋友来到我们钟表柜组，边走边议论，好想是要截表链。经过探询顾客需求得知，原来这名女顾客觉得表链有点长，而她的朋友觉得很合适。我说：“如果您带上能正好伸进一根手指，松紧就正合适。”但看顾客的表情，还是有点纠结的样子，我便说：“要不我给您先截一节，您试试，不行的话，再给您接上，试一试到底怎样更好。”顾客一听：“太好了，这心情都不一样了。”  
    举手之劳，就可以让顾客感到轻松、愉悦。

**17、为顾客选衬衣**石家庄店女装二部：冯丽聪  
    有一位年轻的女顾客特别喜欢我们柜组的衣服，但因为体形较胖肤色偏黑，总是选不到合适的。正好我听说过几天主任又要补一批新货，就告诉顾客说：“今天没有选到合适的，要不等两天我们又有新款到货，到时候再过来看看。”顾客说：“太好了，到时候我再过来。”  
    过了两天，临近下班时，这位顾客带着几个女伴来到我们柜组转，我看到后马上迎上前说：“您好，今天过来转转啊。”她说：“是啊，马上要换季了，我还是找不到合适的衣服。”“您稍等一下，我们新品正好到货了，衬衣的样式特别多，而且很漂亮，我去拿几款您试试。”我立刻去仓库拿出了所有衬衣，顾客能穿的有七八款，我鼓励顾客逐一试穿。顾客一下子试穿这么多，感觉有点不好意思了。我对她说：“衣服就得多试，才能知道哪款更适合自己。”顾客试穿之后，最后选择了一件合适的衬衣。顾客又高兴又激动地说：“实在太感谢你了，我终于选到了一件适合的衣服。”  
    作为实习生，虽然我的商品知识不够丰富，导购技能不娴熟，还不能做到准确地为顾客推荐合适的衣服，但是通过鼓励顾客多试穿，让顾客买到适合的商品，我也感到很高兴。

**18因为我是信誉楼人**沧州店食品三部：商景瑞  
    一天和几位朋友逛街，玩累了我去买水。来到不远处的小摊前，我说：“大姐，来几瓶水。”我给了大姐20元，她找钱，我并没仔细看，接过钱，拿着水离开了。  
    回来后我才发现应该找17元，可大姐给了我57元。其他人说没事，我们赚了，我说这怎么行，那大姐可不容易，还是将钱还回去吧，于是回去找那位大姐。  
    “大姐，你找我的钱对吗？”“对啊，不是找了你17元吗？”我说：“你把50元错当成10元找给我了。给，这是多找的钱，还给你。”大姐听后感激地说：“谢谢，现在像你这样的人真是太少了，谢谢啊！要不今天算是白忙活了。”我说了句：“应该的。”便笑着离开了。  
    我想：我们在信誉楼是信誉楼人，出了信誉楼门，同样要做诚信、合格的信誉楼人。

**19、为顾客提供解决问题的方案**

串门有感  
泊头店日化部：刘  健   
    前几天去邻居家串门，在聊到信誉楼时，邻居说的一件事让我感触特别深。   
    我看到她家饭桌上铺了个新台布，挺好看的。她说:“还是你们信誉楼的员工给推荐的呢!本来没打算买台布，带孩子去图书超市看书，在台布那儿过时，就随便看了看。和导购员聊天，说饭桌不铺台布容易颜色不均匀，我一想还真是的，现在总放东西的地方颜色就浅了。所以我就买了一块。导购员又问我家里的茶几上有没有铺台布。她要不提醒，我还得再跑一趟，这样我一次就买全了。铺上真好看，我又给我的好几个同事推荐了，她们也都买了。”听着她高兴地说着，我心里也特别高兴。   
    有时候，顾客不知道该怎样提高自己的生活质量，就需要我们有越来越多像接待我家邻居这样的员工，真正把视客为友做到位，为顾客提建议，想周全，帮顾客把生活装扮得越来越漂亮。

**20、我没让顾客买茶具**沧州店食品一部：邓巧梦  
    一对夫妇来到柜组，对我们柜组的两款茶具较感兴趣。我立刻向顾客介绍了两套茶具的区别。女顾客对男顾客说：“要不就来这套吧，正好和家里那套差不多，也可以替换着用。”通过与顾客交流，得知原来顾客家里有一套黑色的茶具，只是少了一个茶漏。于是我便对顾客说：“如果这样的话，您就没必要再选一套茶具，只要买个茶漏就可以了。您可以看一下我们这边的两款茶漏。”我根据顾客家里茶具的颜色，帮她们选择了一款玻璃茶漏。顾客对于能买到单个的茶漏感到非常高兴：“行，就它吧。”  
    看到顾客满意地离开柜组，我心里也特别高兴。虽然只卖出一个几元的茶漏，但我没让顾客多花一分冤枉钱就解决了问题。正如企业所说的：“我们不是卖什么的，而是帮顾客买什么的。”只有站在顾客的角度切实为顾客着想，才会有更多的顾客光临。

**21、为顾客提供解决问题的方案**

藁城店帮助顾客解决问题案例小辑  
       近期，在与员工沟通交流的过程中，员工们提到了很多身边主动帮助顾客解决问题从而赢得顾客信任的案例，从这些案例中体现出了导购员主动为顾客解决问题时的那份真诚和用心。顾客感受贴心的同时，我们也收获着快乐。  
**22、 两个扣子**

（男装二部：于娟娟）  
       一位顾客在我们柜组看上了一件全棉面料的外套。我拿了一件适合顾客的型号让顾客试穿。穿在身上后，袖子有些长。我拿了一件小一号型的让顾客再次试穿，但却又有些瘦。顾客看到这种情形，失望的说：“逛了半天，好不容易看上件衣服，可偏偏袖子不合适。”看到顾客失望的样子，我拿过衣服看了看，心想：如果把第一件衣服的袖子上钉两个扣子，使袖口收紧些，就可以解决袖子长的问题。于是我将这一想法告诉了顾客，征得顾客同意，我马上开始钉扣子。钉好后，我再次让顾客试穿，效果非常好。顾客满意地说：“我终于买到了合适的衣服。”送走顾客，主任也为我竖起了大拇指：“真棒！”听着主任的表扬，看着顾客满意离开的背影，我的心里也觉得非常地快乐。  
**23、两个鞋标**

（鞋业一部：姜  孟）  
       一位顾客来我们柜组看皮鞋。我与顾客打招呼，顾客并没有回应。我看到顾客脚上穿着的一双黑色皮鞋，正是我们柜组的一款男士皮鞋。我问顾客：“您这双鞋是梦特娇品牌的吗？”  
       顾客说：“是啊，去年花了600多块钱买的。上面的金属小花掉了一个，我嫌不好看，就把另一个也给摘了。”我心想：顾客既然穿梦特娇品牌的鞋子，说明顾客是比较注重品位和档次的人，应该是很在意标志的。我想到我们柜组有梦特娇的备用标，于是就问顾客是不是需要我给他找出一对标志装上。顾客很高兴地同意了。给顾客把鞋标安上，顺便又把顾客的鞋子打理了一遍。当我把鞋交给顾客时，顾客非常高兴：“你的服务非常好，以后买东西我就来找你。”听到顾客对我如此的信任，我也感到很自豪。  
**24、  这样提不勒手**

自选超市：魏向敏  
       一对老年夫妇在柜组买了很多杂粮。一位男同事在给顾客办完交付手续后，对顾客说：“您稍等一下。”只见他弯腰从废纸箱上撕下一块纸夹片，对顾客说：“您买的挺多的，太重，直接提的话会勒手。用纸夹片垫在手上，这样提就不勒手了。”顾客听后，连声道谢。  
       小小纸夹片体现的是为顾客着想的心。作为导购员，真正的站在顾客的角度想问题，就会赢得顾客的认可。  
**25、  没卖给顾客电磁炉、**

（电器部：王红梅）  
       一位顾客来买电磁炉。当我了解了顾客的需求，帮顾客选中一款合适的炉子，询问顾客家里现有的锅具情况时，顾客说：“什么都有，就是电磁炉坏了。”  
       原来，顾客家里以前就在用着一台电磁炉，已经用了两年多，但现在按键不灵了，所以才来买新炉子。根据我的经验，我对顾客说：“像你这种情况，应该是换一个按键就可以继续用了。”这时顾客非常疑惑的看着我。我接着对顾客说：“您的电磁炉应该没什么大问题，换一个按键用不了多少钱。平时用的时候，要尽量避免溢水。如果电磁炉不进水的话，再用几年是没问题的。”顾客听完我说的话，对我说：“那我们先换个按键试试，不行再买新的。你要是不说的话，我们都不知道这么简单就解决了。”  
       虽然顾客没有买走电磁炉，但我为顾客解决了问题，同样赢得了顾客的认可。

**26、为顾客搭配果篮**莱芜店食品三部：李  敏  
       早晨一开门，有几位男顾客来买水果。他们从不同的柜组买了香蕉和一大兜苹果，最后又来到我们柜组。  
       其中一名顾客说：“给我挑几个好点的火龙果。”我给顾客挑完称量后，一名顾客说：“太贵了，光买这些水果就二百多了，咱们还要买牛奶、鸡蛋，这得花多少钱啊？”听到顾客说这话，我意识到他们可能是去看病人。于是我问顾客买水果干什么用，得知果然是去看病人。  
       我对顾客建议道：“其实你们不用买这么多，因为这时候病人也吃不多，放时间长了还容易坏。我们这儿有果篮，可以放上几支香蕉，几个苹果和火龙果什么的，品种多，又好看，而且也花不了多少钱。”顾客听后说：“可我们已经买了这么多了。”我说：“没事，根据我们的规定，你们没离开，水果可以退。”于是我向另外两个水果组的同事说明情况，给顾客退掉了一大部分水果，然后我给顾客重新搭配了一个果篮。  
       顾客非常满意：“太好了，这样病人可以吃到好几种水果，而且也好看、实惠，真是太谢谢你了。”望着顾客离去的身影，我感到非常高兴。

**27、为顾客着想**  
河间店自选超市：孙萌萌  
       一位二十多岁的男士急匆匆地来到我们柜台，说要买几包隔尿巾。我问顾客孩子多大了，顾客告诉我说孩子刚出生两天。我对顾客解释：“咱这种隔尿巾一包有200张，您的孩子太小了，加上现在又是夏天，用的少，您不用买这么多。”顾客说：“是嘛？那就拿两包吧。对了，你们这有好一点的卫生纸吗？给孩子擦屁股用。”我说：“孩子还太小，不适合用卫生纸，最好用湿巾擦。”顾客说：“是啊！还真不知道，在哪呢，我看看。”我给顾客推荐了强生大包装的，比较实惠，同时又跟顾客说：“现在天气越来越热了，孩子一出汗，容易腌屁股，您家里备爽身粉了吗？”顾客不确定地说：“没有吧，我打电话问问。”  
       顾客打完电话，说家里没有备，“这生孩子一忙，就什么都忘了。”于是我又给顾客介绍了一款玉米粉的珍珠粉。最后顾客买好了所有的商品后，对我说：“你们这的导购员想的真是周到，我没想到的你们都替我想到了，怪不得都说信誉楼服务态度好呢，下次还来信誉楼买东西！”说完满意地离开了。  
       在工作中，只有我们一心为顾客着想，把顾客当成自己的亲朋好友，才能让顾客满意。得到顾客的信任，才能体现出我们工作的价值。

**28、垫上一片纸**  
蠡县店电子部：许文明  
       有一位大爷来到我们柜组对我说：“我在你们这儿买了一个内存卡，你看是不是坏了。”我赶紧道歉并接过手机，取出内存卡一看，发现这并不是我们经营的品牌。本想直接告诉大爷，又想到大爷来一趟也不容易，之所以来这儿，就是抱着对咱们的一份信任，于是就没说什么，看看自己能不能帮大爷的忙。  
       经检查，内存卡没有问题，之所以不能用了，是因为手机卡槽内固定内存卡的小铁片掉了。告诉大爷后，大爷说：“我想起来了，以前用手机电池还可以压住，将就着用，现在实在用不了了。”大爷的话让我灵机一动：“咱们可以在电池跟铁片中间放几层纸，看看能不能管用。”经过几次试验，内存卡终于可以用了。  
       看着大爷带着满意的笑容离开我们柜组，我心里充满了成就感。虽然不是什么大事，但是通过自己的努力帮助那位大爷解决了问题，心里还是很有成就感的。

**29、选  灯**青县店电器部：曹默静  
       今天在翻看商品送货单时，发现银泰小区的一位顾客买了8个22W的吸顶灯和一个水晶灯。22W吸顶灯适合10平米以内的面积安装，往往用得比较少，可这位顾客为什么一次性买这么多？而且如果这批灯就是装银泰小区这套房子的，以我对这个户型的了解，它还应该有一个15平米的大卧室，而顾客为什么也没有选择大吸顶灯呢？还有，顾客为什么没有选厨房的专用灯？  
       带着这个疑问，我去询问了当时接待这位顾客的导购员。导购员说：“顾客一走进柜组就直奔吸顶灯的展区，指着22W的吸顶灯说开8个，我还以为顾客早就选好了，就没有再询问，直接给顾客办理了手续。”  
       我拨通了该顾客的电话，向顾客了解情况。原来，顾客对于如何选灯具并不了解，所以就匆匆选了些灯。于是，我约顾客有时间过来一下，再重新选一选。  
       两天后顾客来了，这次我详细地为顾客进行了介绍展示，从房子面积大小对于光线的需求，到不同灯具在不同位置起到的作用，再到不同材质的灯具的不同用途。顾客感叹道：“就知道灯是照亮儿的，我寻思图省事都买一样的，没想到还有那么多讲究。多亏了你给我介绍一下。”最后顾客很信任地让我帮他选了一套合适的灯具，临走时连声向我道谢。我自己的心里也是无比高兴。  
       作为导购员，我们一定要用心为顾客着想，帮助顾客选到更合适的商品，提高顾客的生活质量，因为这是我们的责任。

**30、帮助顾客解决问题**

二楼层 珠宝部 李艳

那天中午，有四五位顾客一起来看黄金：“您好，梦金园黄金！”“不用管我们，我们自己看就行。”几位顾客围着柜台边看边交流着：“这边也没有，去那边看看。”说着去了旁边柜组，顾客只是自己浏览，在黄金区转了好几圈，对于同事们的询问也不回应。我想顾客浏览这么久，肯定是有需求的，会不会是在找什么？于是我走到顾客旁边轻声问道：“不好意思，打扰一下，看几位己经在这转了不少时间了，能冒昧的问一下，你有什么需要吗？”听到我的问话，其中一位顾客不好意思的说：“小外甥要过生日，我想给他买个不怕压的黄金鼠牌。转了好几家都没有合适的，要不就是空心的，要不就是太大……”听了这里，我明白了，问道：“孩子生日是什么日子？”“下个月”“您先别着急，您看这样行吗？您把需要的黄金鼠的样子给我们描述一下，我们可以联系一下供应商看看他那里有没有？这几天我们主任正好也要出差，也让她帮你看看有没有您需要的款，如果有，我们给您进来……”“啊，还能这样啊？那可太好了！”了解到顾客需求后，主任立即联系供应商，供应商处正好有顾客需要的款式，顾客听后也非常的高兴，留下联系方式后满意的离开了。  
        面对顾客需求，只要我们用心感受，真诚提供帮助，想方设法为其提供解决问题的方案，信誉楼就一定会成为顾客的首选！

**31、帮顾客解决问题**

晋州店针棉部：彭力肖

一天中午，一位老顾客来到我们柜组指着一款沙发垫满脸忧愁的说：“这么多款的沙发垫就没有我们家的沙发适合的尺寸。”经过探寻原来顾客以前就来看过，也去别的商场逛过，都没有顾客喜欢的花型和合适的尺寸，通过对顾客的了解发现，这位顾客非常讲究，于是想到昨天下班时刚到的一款新款沙发垫，拿出来介绍给顾客时，顾客一眼就看上了，不论是花型、颜色都特别满意（因为主任出差回来时告诉我们，这款沙发垫厂家可以定做任意尺寸）顾客当时立刻就同意定做一套，然后还把随身携带的尺寸拿出来，高兴的说：“谢谢你了，这是我沙发的尺寸。”留下顾客的信息后，当我告诉顾客定做需要大概的时间时，看到顾客又迟疑了一下，她说：“你能不能给我想想办法，我这是要搬家用的，那时好多朋友都会来，我想用上。”

看着顾客着急用，我心里也挺着急，但定做确实需要时间呀，于是我把沙发垫翻过来看了看，看到沙发垫的边压了一条蕾丝边，如果剪下一截，锁个边也行，于是我把这个想法告诉了顾客，顾客仔细的看了看那个边，高兴的说：“你的年龄不大还懂得挺多，这样一改就立马能用了，谢谢呀！”

看到顾客对自己的认可，心里别提多高兴了。其实我也就是做好了自己的本职工作，但赢得的不仅是顾客的满意，还让我感受到“帮助顾客解决实际问题，让顾客满意”是我们应尽的职责。

**32把顾客的事放在心上**

                                           一楼层 综合部 穆秀真

一天一位男士到柜组询问：“我有一个飞利浦剃须刀不是从你们这里买的，用了七八年了坏了能修吗？”我说：“您的机子出现了什么问题？”顾客说：“刀头转，声音很大。”依据经验判断应该是刀头坏了，我告诉顾客：“换副新刀头应该就可以了。”顾客说：“你们这有吗？”我说：“您记得机子的型号吗？”顾客从包里拿出剃须刀，我接过来一看，是刀网变形，并没有坏。但是顾客这款剃须刀的转轴是老机型两爪的，厂家已经停产，现在的都是三爪的。我将这种情况和顾客说明并与顾客协商：“刀网我尽量帮您整整，看看能不能用，如果不能用我再帮您联系售后看看。”顾客同意后，我找来平口螺丝刀准备帮顾客维修。由于刀网很薄，我怕劲用大了把刀网弄坏，就在螺丝刀口垫上干布轻轻的一圈一圈的慢慢蹭，一边整一边试，终于调整的基本恢复了原样。顾客也非常的高兴！顾客临走时说：“这个机子很好用，这么多年也该换换刀头了，你能帮我问问哪里还能买到这种刀头吗？”我留下顾客的姓名和联系方式，并与售后维修人员再三嘱咐一定帮忙问问其他区域的售后还有没有这种刀头。几天后得到售后的回复：“该刀头停产，其他地方也配不到，如果以后想配刀头只有一个办法，把顾客机器的转轴换成三爪的。”收到回复我立即与顾客取得联系，告诉他相关信息并告知换转轴加上新刀头的钱和买个新的差不多，因此不建议顾客更换。顾客接到电话非常的意外，说：“到你能给我打电话，也没想到你们还真把这事放心上了…… ”

**33  当即为顾客解决问题**

沧州店鞋业二部：张红云

早上刚开门，一位顾客看到我们组一系列的编织鞋，喜出望外地说：“给我拿双37#、银色的试试。”我告诉顾客只有金色了。“啊！”顾客很失望，“我就想要双银色的，我在其它商家试过了，没有银色，看你们这摆着银色正高兴呢，可惜还没有我穿的号。”看着顾客失望的眼神，我忙说：“您稍等，我们已让供应商发货了，我打电话问问什么时候能到。”我打通后供应商告诉我已发货，我想顾客着急，不能让顾客无期限等下去，于是我请供应商给查查现在货到哪了，供应商给我找了一个物流电话，我谢过供应商打电话给物流，物流说送货师傅已经送出来了，我又要来送货师傅的电话。拨通后电话里传来：“我马上就到南三门了，你出来接货就行了。”我与顾客说明情况后，马上跑了出去，把货接了回来，顾客高兴极了。我忙打开箱子找到顾客需要的商品让顾客试穿，“我不试了开票吧！”“您还是试试吧！万一要是哪不合适，您还得来回跑多麻烦！”顾客试穿后效果很好，在我开票的过程中，顾客说道：“为了一双鞋，你打了好几个电话，太谢谢你了。都说信誉楼服务态度好，我开始还不太相信，现在知道了是真好啊！”

想顾客之所想，急顾客之所急，面对顾客的需求，想方设法当即为顾客解决问题，才能让顾客更满意。

**34、   为顾客解决问题**

泊头店鞋业一部 张丹

一位女顾客来到柜组就说：“我脚上的鞋穿着瘦，磕脚，你们能给排排楦吗？”我观察顾客穿一双大约十二厘米左右的高跟鞋，脚指头都跑到鞋子外边来了，而鞋后边却空着。凭经验这是因为鞋子穿着出肥，鞋跟高，脚前倾造成的磕脚，并不是鞋子瘦造成的。我为顾客分析磕脚的原因：“这种情况不用排揎，我给您拿个半垫试试”。顾客有些将信将疑，垫上了半垫，起身走了几步，脸上瞬间露出了笑容：“别说垫上它还真管事，太舒服了，鞋也不磕脚了，脚也不往外跑了，你们还真是专业！”我不好意思的说：“谢谢您的表扬，能帮您解决问题是最重要的，我们还会继续努力”

**35、 帮顾客解决问题**

晋州店珠宝部 周巧然

一位刚买走商品不久的顾客来退货。“对不起，又麻烦您跑了一趟。”接过商品，我疑惑地问：“您应该是刚买走没多久，是选的链不合适吗？”顾客边说边拿出一个密封袋，“是这样，我本来想找这种链，但现在你们柜组没有了，刚才导购员给我推荐了另一款，我回家试了一下，还是不太喜欢，所以就拿回来了。”接过顾客手中的袋子，打开一看，原来是链断了，我第一反应是可以到首饰加工那里焊接，但仔细看了一下，此款项链是一款花片链，在片断开的地方缺一个小圆环，即便焊接上，没有圆环、弹簧扣也挂不上，还是不能用。顾客这时说：“这条链人家说焊不了，所以我才来找，看看还有没有办法，结果你们现在也没了，唉，算了，回头再说吧！”看得出顾客挺失望的，我没有急着把项链还给顾客，又看了一下，整条链是花片的，每节花片中间都是由小圆环连接的，断的花片是最头上的一节，其实把它剪掉，前面就是一个圆环，弹簧扣挂上就能用了，而且不影响长度。把这想法告诉顾客后，顾客恍然大悟，高兴地说：“对呀，怎么没想到呢，这买东西能碰到一个好导购员，真是福气。”我也很开心，帮顾客截好后，教给她银饰的清洗和保养方法，最后顾客一直道谢，开心地离开了柜组。

**36、切实为顾客提供解决问题的方案**

家电部：赵静

一位顾客到柜组指着一款7.5公斤的三洋滚筒洗衣机让我开票，表示搬新家用，听朋友说他家用的挺好，也想买这款。为了避免给顾客造成麻烦，我未急于开票，而是询问顾客洗衣机摆放的位置，并向顾客讲解滚筒洗衣机对进水、下水道和位置的相关要求。顾客的回复是放在阳台上，已打好整体橱柜，我接着询问了橱柜的尺寸，顾客表示不太清楚，于是把装修师傅叫来跟着参谋。我了解到橱柜尺寸是“65X58公分”，可是三洋滚筒洗衣机最小的尺寸是“60X57公分”如果放置到橱柜里，洗衣机的门要探出一部分，整体效果不太理想，我把情况与顾客分析。顾客非常着急，装修师傅提供的方法是在橱柜的后方开个孔，把洗衣机放进去，顾客犹豫了，感觉高额的橱柜一天没用就被破坏，很舍不得。我认同了顾客的观点，并结合需求为他推荐了相邻柜组惠而浦品牌的一款超薄滚筒洗衣机，此款商品尺寸合适，功能、性价比和三洋相近。我将顾客引领到惠而浦柜组，测量尺寸后，又重点介绍了此款商品的功能特点，顾客很认同我的推荐，非常满意的购买了惠而浦的洗衣机。

工作中我们要深入了解顾客需求，并对商品部经营的商品要做到心中有数，能结合顾客的实际情况帮顾客选到适合的商品。

**37、帮助顾客选择适合的商品**

沧州店食品二部 蒋遵来

一天，两位中年顾客来到我们柜组，我急忙打招呼：“您好，您看核桃仁。”一个顾客说：“是阿，小伙子给我称一斤核桃仁。”像这样的顾客是有明确的购买目标，我也没多说什么。在给顾客称量的过程中，听两位顾客交谈：“孩子在学校，每回给他买核桃，自己老是打不开，都扔了，这回给他买点核桃仁，还方便点。”听到这，我停下来对顾客说：“核桃仁虽然方便但是它与空气接触，时间一长口感就不新鲜了，现在天气热，学校也没有冰箱，不易保存，要不您看一下这种新疆纸皮核桃，皮薄好剥，手捏即开，口感也不错，挺适合孩子带到学校食用，”说完我递给顾客一个，顾客一捏就开了，顾客高兴的说：“行，那麻烦你帮我来这种吧，给顾客称好后，看到顾客高兴地离开我也很开心。”

**38、为顾客解决问题是我们的责任**

女鞋部 房美玲

一位顾客来柜组点名要选一款鞋面大面积镶钻，侧空的高跟鞋。通过交流得知，顾客春天时从柜组购买过，因右脚鞋面不小心撒上油漆，自己将沾有油漆的钻全部取下后，非常响美观。但是自己又非常喜欢，就想来柜组问问看看还有没有，想再买一双，过几天参加朋友婚宴时穿。了解到这些信息后，我建议顾客先把鞋子带来，看看是否能进行维修，如果可以的话，就不需要再重复购买。顾客听后非常高兴，立即回家取来鞋子。我看到鞋子还是非常新的，只要把钻补上，鞋子就可以继续穿着。主任说可以回供应商处维修。但是，我想回供应商处时间较长，如果请供应商把钻发过来，我们维修就不会耽误顾客时间了。主任立即与供应商联系，钻第二天一早就能到柜组。我请顾客将鞋子留下，修好后我们会及时联系她，顾客非常感激。在我们柜组同事的共同努力下，顾客的鞋子终于焕然一新。看到顾客意外的神情，我们也收获了满满的成就感！

**39、帮顾客选择适合的商品**

藁城店男装二部：李红

一天，一对母子来我们柜组选衣服，妈妈和儿子边走边交流。我主动走过去和顾客打招呼：“您好，看衣服。这时女顾客有些着急地说：“就军训半个月非要买那么贵的衣服，这孩子一点也不听话”。这时我及时安慰顾客说：“孩子军训是高兴的事情，别因为这点小事，影响您和孩子的心情，这样我帮您选选”。我详细的询问顾客：“学校对穿军训服有要求吗？顾客说：“必须是白色的而且图案不能太大”。这时我想到我们优质商品39元的半袖，便对顾客说：“您看这款行吗？价格实惠而且没有图案，棉＋氨纶面料吸湿透气而且又有弹性，军训活动量大容易出汗，特别适合他们军训穿”。顾客听后跟儿子说：“这件不错，赶快试试是否合适”。儿子试穿后说：“号型挺合适，而且还很舒服，就要这件吧”。这时妈妈说：挺好，挺好，价格还不贵。最终母子俩满意的买走这件衣服。

只要我们耐心倾听顾客需求，站在顾客角度帮助顾客选到合适商品是我们的工作职责！

**40、我帮顾客修衣服**

藁城店童装二部：胡文敏

一天下午，一位顾客带着孩子来我们组选衣服，经过探询得知，妈妈想给孩子选一款连衣裙，我给顾客推荐了一款黑白条时尚连衣裙，让孩子试穿，在试穿的过程中顾客说要是这款连衣裙合适了就让孩子穿着走。听到顾客这样说：“我便主动询问顾客，您看孩子身上穿的这件是不喜欢了吗?顾客说：“不是，她特别喜欢这一件，就是拉链不好用了，有时拉好长时间拉不上去，所以来买件新的。”

听到顾客这样说我没有及时给顾客推荐连衣裙，而是仔细询问了拉链不好用的部位，顾客说：“每次脱穿衣服都是拉链拉到腰部就卡住了，这隐形拉链又不好修，还得整体换，太麻烦了！这时我对顾客说：“既然孩子特别喜欢，我先试着帮您修修，如果修好了你就不用再给孩子买连衣裙了，因为马上要换季了，连衣裙穿的时间不会太长了！顾客说：“行，那就麻烦你给修修吧。我研究了拉链坏的部位，想到了一个维修方法，就是把拉链拉到腰部靠上面一点，然后把下面缝几针固定。这样从腰部往上拉就可以了。这样孩子脱穿也不影响效果，你看这样可以吗？顾客激动地说：“行，太好了，太谢谢你了，还是信誉楼好！”不一会衣服修好了，顾客高兴的离开了柜组。

看到顾客满意地离开，虽然我没有卖给顾客裙子，但是我们用实际行动践行着视客为友，帮助顾客解决实际问题，顾客高兴，自己也快乐！

**41、帮顾客想办法**

藁城店食品二部：孟文霄

一天，天气特别热，顾客专门从很远的地方开车来买馄饨。顾客说：“我家孩子特别喜欢吃你们这儿的馄饨，我们家离这开车得2个多小时，这次来想多买一些回去，放在冰箱里。听到顾客这样说，我想到了，天气这么热，又这么远，这样馄饨会粘在一起，那样一煮就破了。我便给顾客说：“您看这样吧，我给您找一个保温盒，下面放上冰块，这样就不会粘在一起了”，顾客听完后高兴的说：“你想的真周到，要不都愿意上你们这儿来买东西，服务就是好!”我给顾客装好，顾客走时一个劲的对我说：“谢谢！

切实为顾客着想，帮助顾客解决实际问题，感动顾客，感动自己！