

淘宝客服基础技能系列教程

关联销售



开发人：易媚媚



淘宝大学

Daxue.taobao.com



淘宝大学



关联销售

/ 01

关联销售的重要
性

/ 02

关联销售的四
步曲

/ 03

关联销售的技
巧



淘宝大学



关联销售的重要性

01

关联销售的
定义

关联销售的
重要性



■ ■ 关联销售的定义

购买意愿

主动推销

增加意愿

关联营销是一种建立在双方互利互益的基础上的营销，在交叉营销的基础上，将产品、品牌等所要营销的东西上寻找关联性，来实现深层次的多面引导



■ ■ 关联销售的重要性

提升
客单价

提升
转化率

测试产品

降低
推广成本



昵图网 niplc.com / kabalaxi



关联销售的重要性

咨询量	成交金额	销售件数	客件数	客单价	咨询转化率	付款率	业绩排名	
3749	627397	4796	1342	1.47	551元	36.83%	93.19%	1
4188		1664	1211	1.25	485	36.58%	90.89%	2
3704	477433	424226	1120	1.36	522	32.96%	89.94%	3
3613	495572	413691	1103	1.31	496	35.11%	91.62%	4
3295	469108	384598	1031	1.30	492	38.59%	92.61%	5
3018	441166	384336	1068	1.39	512	36.05%	92.88%	6
3438	447984	367375	1022	1.31	483	35.22%	93.61%	7
3129	429687	365430	990	1.33	498	35.53%	89.63%	8
3124		17849	934	1.31	488	36.26%	90.62%	9
2490	305889	4169	735	1.32	487元	33.01%	92.49%	10



淘宝大学



关联销售的四步曲

02

关联
模型

推荐
策划

接触点
投递

反馈
优化



关联模型

什么东西可以激发用户的兴趣？

关联
模型

用户的兴趣点在哪儿？

推荐
策划

反馈
优化

效果如何，还可以做哪些改进？

接触点
投递

什么地方适合于和用户沟通？

● ○ ○ 关联销售的四步曲



顾客会对什么样的关联形式感兴趣？

商品 - 商品

VS

顾客 - 顾客





关联销售的模型





■ ■ ■ ■ 关联模型

顾客与顾客相关联



○ ● ○ 关联销售的四步曲



关联模型

商品与商品相关联



替代式

同类商品的关联

您可能喜欢的

保暖裤子

大码女装 胖mm秋冬新品3048
加绒加厚 显瘦修身打底裤裙 女
裙裤

84元

已销售：2278 笔

冬款加绒打底裤 加大码女装秋
冬新款显瘦保暖棉裤胖mm女裤
包邮

118元

已销售：1478 笔

加大码女装 胖mm冬装新品
D5211 显瘦松紧腰抓绒哈伦裤

126元

已销售：151 笔

2012秋冬加厚加绒铅笔裤加肥
加大码女装修身休闲棉裤小脚
裤保暖裤

128元

已销售：134 笔

加大码秋冬新品 加绒加厚 显瘦
哈伦长裤 宽松休闲运动女长裤

86元

加肥加大码胖MM秋冬新品
K3013加绒加厚显瘦韩版小脚
长裤铅笔裤女

89元

大码女装 秋冬新款3063加绒加
厚铅笔裤女裤胖MM棉裤休闲打
底裤冬

108元

胖MM加肥加大码女装 秋装新品
显瘦百搭长裤 胖妹妹韩版休闲
裤 女

106元

关联销售的四步曲



关联模型

商品与商品相关联

搭配一

VB+VC 烟民必备套餐



每抽一根烟就会消耗体内25毫克的维生素C，吸烟者对VC的需求大过普通人。



B族能保护口腔黏膜、减少吸烟刺激引起的各种口腔问题



延展式

功能商品间的关联

搭配二

VB+葡萄籽素 护肤抗敏套餐



葡萄籽提取物（OPC）能有效阻止紫外线对皮肤的损伤，减少皮肤过敏的发生



烟酸、B2具有抗氧化，促细胞再生，抑制皮肤黑色素形成的功效；维生素B6可防治粉刺，痤疮，湿疹等皮肤问题。



关联销售的四步曲



关联模型

商品与商品相关联

超值套餐推荐



SUPER VALUE

套餐一 3016+3001



A 针织裙 ¥158

+



B 打底裤 ¥118

超值套餐价
¥212 包邮

立减
64元

—原价276元—
立即抢购



SUPER VALUE

套餐二 3053+3001



A 打底衫 ¥50

+



B 打底裤 ¥118

超值套餐价
¥132 包邮

立减
45元

—原价177元—
立即抢购 >> 我的应用



互补式

搭配商品间的关联

○ ● ○ 关联销售的四步曲



关联模型

商品与商品相关联

Hot 秋冬新品 点击进入专区



大女人的小姿色



热销式

爆款商品间的关联

○ ● ○ 关联销售的四步曲



关联模型

商品与商品相关联

浏览了该宝贝的会员还浏览了



大码女装 胖mm秋冬新品3048
加绒加厚 显瘦修身打底裤裙
¥84.00



特价抢购! 加大码胖mm秋装
新品 高档天鹅绒 休闲显瘦运
¥178.00



大码女装胖mm秋装新品 显瘦
修身中长款长袖t恤 大码打底
¥59.00



加大码秋冬新品 加绒加厚 显
瘦哈伦长裤 宽松休闲运动女长
¥96.00



潜在式 爆款商品间的关联



课堂练习





以下关联属于什么类型？



关联模型

Princess noble
公主般的高贵

娃娃领优雅长款毛呢外套搭配波点花瓣连衣裙。塑造甜美又不失气质的都市微胖女性



外套 2色可选
550.00/275.00

连衣裙 2色可选
355.00/213.00

原价：¥905.00
立省：¥427.00
套餐价：**¥478** **包邮**

Europe and the United States
欧美OL组合

小清新娃娃领针织衫+毛呢斗篷+弹力加打底裤，时尚气质mm.



上衣 2色可选
210.00/126.00

加绒打底裤 3色可选
148.00/89.00

毛呢斗篷 2色可选
448.00/269.00

原价：¥806.00
立省：¥332.00
套餐价：**¥474** **包邮**



关联模型

薄棉新定义

舒适侧推温柔聚拢文胸

大胸MM专属

宠爱价 **49.4元** **D杯**

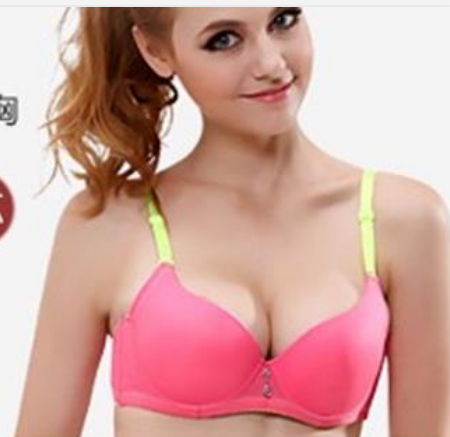


糖果公主

舒适按摩杯大码文胸

时尚可爱

宠爱价 **39.0元** **C杯**



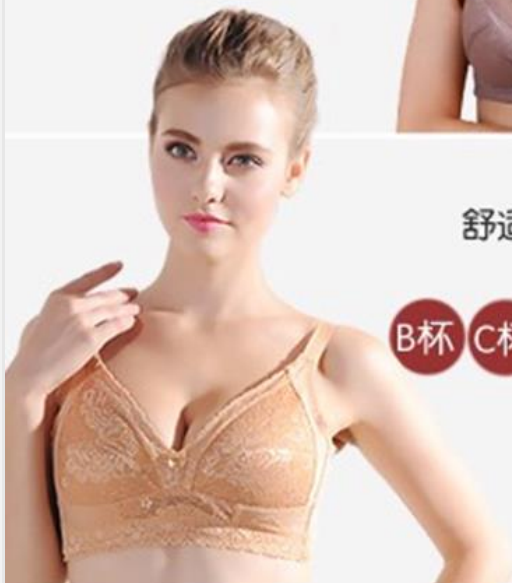
语笑嫣然

舒适无钢圈超薄文胸

无钢圈超薄设计

B杯 C杯 D杯 E杯 F杯

宠爱价 **79.0元**



舒适百搭

多彩六色 胶原蛋白内裤

大码文胸最佳拍档

宠爱价 **19.88元**





关联模型



官方标配 与 可选套餐 / Accessories

注意：在厂家未及时通知更改商品包装、产地、附件，等情况下，我们无法确保您所收到的实物与图片中的实物完全一致。本商城承诺所出售的商品均为行货正品，发布本商品当时与市场同类商品同步。若您发现我们没有及时更新，请您予以监督与谅解！

官方标配： 锂电池×1、充电器×1、数据线×1、耳机×1、说明书×1、保修卡×1

套餐一： 官方标配+洛克翻盖皮套恒系列+剪卡器

+73元

套餐二： 官方标配+洛克手机壳畅动系列+剪卡器

+63元

套餐三：

套餐四：

套餐五：

套餐六：

套餐七：

套餐八：



自选配件 / Accessories

以下配件均适配此机型，请自选后加入购物车购买！



羽博移动电源(4400mAh)



冲击波立体声蓝牙耳机



苹果5翻盖皮套 恒系列



苹果5保护套 畅动系列

关联销售的四步曲



关联模型

泡温泉 **泳衣新品**
买泳衣到奢奇

情侣泳衣

一衣**3**穿
魔法显瘦

超值折扣
RMB148.00
原价178.00

The advertisement features a woman on the left and a couple on the right, all wearing matching pink and blue patterned swimwear. The background is a bright, sunny beach scene.



激发顾客兴趣点的内在动机是什么？

价格刺激

OR

条件诱惑

OR

情感共鸣





推荐策划



价格刺激



推荐策划

原生态大草原羊肉

温情预售

内蒙古大雪,我们在行动!

- ◆ 原产地直供
- ◆ 航空快递冷藏运输
- ◆ 拒绝“羊贵妃”

天猫预售
NEW PRE-SALE

拒绝“贵羊羊”
内蒙古羊肉直供
航空快递48小时送达



条件 诱惑



推荐策划



暖心



创意小厨具

看看
父母的世界

再没有人像父母一样，爱我如生命，爸爸妈妈是好人，时光请你别伤害他们！





送吃货爸妈的礼包



给无酒不欢的爸



关爱老人



妈妈爱的零食



送给爸爸妈妈...



妈妈的礼物！



带喜欢的人尝家乡味



男人的旅行之露营

两个人的
相依相伴

我们的爱情故事或许是平淡的，但是随着时光流逝，我会一天比一天更爱你





一生想和你去的地方



浪漫满屋



情感 共鸣



课堂练习





推荐策划

果珈数码专营店:文旦 (11:57:36):

亲，我们满200顺丰包邮的哦，您看要不要再选个膜呢

简单爱812807 (11:57:56):

我现在多少钱了啊

果珈数码专营店:文旦 (11:58:10):

199

套餐价

简单爱812807 (11:58:50):

那就是还差1块钱了哦

果珈数码专营店:文旦 (11:58:59):

亲是的哦

简单爱812807 (11:59:30):

恩恩，再给我一个膜吧



激发顾客**兴趣点**的
最佳时机是什么？





接触点投递

关联销售不成功案例

kkikl2 (10:21:19):
怎么没有发货哦
曼妮芬官方旗舰店:小陌 (10:21:20):
欢迎光临曼妮芬官方旗舰店, 我是(工号JMHZ0049) 客服小陌, 很高兴为您服务

我们默认的是圆通快递哦(除品牌特卖的商品), 如果亲圆通不到请联系客服选择EMS补差价哦!
kkikl2 (10:21:29):
不是说24小时发货的吗
曼妮芬官方旗舰店:小陌 (10:23:22):
请您稍等哦, 我帮您查询一下。
kkikl2 (10:23:42):
好
曼妮芬官方旗舰店:小陌 (10:24:24):
亲 您是昨天付款的 您的订单是在今天下午给您发货哦
曼妮芬官方旗舰店:小陌 (10:24:27):
温馨提示: 因底裤、袜子、塑裤、泳衣属于个人卫生用品无质量问题不能办理退换货, 还请见谅这里是内衣穿戴、洗涤、保养的注意事项(亲可以看看哦): 内衣课堂链接
[http://maniform.tmall.com/view_page-215636426.htm?spm=1103EC11.3-KkK1.3-4\[xhAx](http://maniform.tmall.com/view_page-215636426.htm?spm=1103EC11.3-KkK1.3-4[xhAx)
kkikl2 (10:24:46):
好的
曼妮芬官方旗舰店:小陌 (10:25:43):
亲 我们是发圆通快递的哦
kkikl2 (10:25:49):
恩
曼妮芬官方旗舰店:小陌 (10:26:03):

亲 先跟您核对一下订单信息哦



■ ■ ■ ■ 接触点投递

曼妮芬官方旗舰店:小陌 (10:28:46):

亲 您收货请给我们5分好评哦，如果有什么问题及时联系我们售后

曼妮芬官方旗舰店:小陌 (10:29:41):

还有别的款式需要购买的吗 三八节的活动明天差不多就结束了呢 机会难得哦

kkikl2 (10:29:51):

没有了

曼妮芬官方旗舰店:小陌 (10:30:11):

亲 睡衣可以看看哦 现在价格非常的优惠 您看下这2款是100%桑蚕丝的 性价比是非常高的

曼妮芬官方旗舰店:小陌 (10:30:12):

<http://detail.tmall.com/item.htm?spm=1103EC11.3-KkK1.h-4JxhLY&id=14250831265&>

曼妮芬官方旗舰店:小陌 (10:30:18):

<http://detail.tmall.com/item.htm?spm=1103EC11.3-KkK1.h-4JxhLY&id=6255886227&>

曼妮芬官方旗舰店:小陌 (10:30:27):

亲 看看也没有关系哦

曼妮芬官方旗舰店:小陌 (10:30:34):

kkikl2 (10:31:01):

谢谢，不需要

曼妮芬官方旗舰店:小陌 (10:31:13):

好的 不客气哦

曼妮芬官方旗舰店:小陌 (10:31:16):

亲 还有什么需要咨询的吗

关联销售不成功案例



关联推销是否有效？

是否需要不断改进和优化？





小组讨论





反馈优化

zhaonan1926 (15:22:18):

你好 在吗

开水会唱歌 (15:22:20):

欢迎光临XX旗舰店，我是售前客服judy，工号（JMWJ0249），很高兴为您服务！春季新品首发，您买了么？--95%的驴友都有一件狼爪1：首页可以领取50元优惠券，单笔订单满800元使用！（店铺首页领取优惠券）2：单笔订单满999元 加1元，即可享有换购专区任意一款好礼（注：购买秒杀的商品不能参加换购的哦）换购专区链接

👉[http://jackwolfskinbz.tmall.com/search.htm?](http://jackwolfskinbz.tmall.com/search.htm?spm=a1z10.3.w491479895.6.9Qzc0t&scid=673501382&scname=u7u5uteox%2Fg%3D&checkedRange=true&queryType=cat)

[spm=a1z10.3.w491479895.6.9Qzc0t&scid=673501382&scname=u7u5uteox%2Fg%](http://jackwolfskinbz.tmall.com/search.htm?spm=a1z10.3.w491479895.6.9Qzc0t&scid=673501382&scname=u7u5uteox%2Fg%3D&checkedRange=true&queryType=cat)

[3D&checkedRange=true&queryType=cat](http://jackwolfskinbz.tmall.com/search.htm?spm=a1z10.3.w491479895.6.9Qzc0t&scid=673501382&scname=u7u5uteox%2Fg%3D&checkedRange=true&queryType=cat)）3.巨划算999元特价款三合一冲锋衣，等您来抢购！（注：聚划算商品不参与店铺其他优惠活动，请您见谅）活动期间，您尽量要使用购物车哦，避免产生多个运费。品牌特卖的宝贝可以一起加入天猫购物袋，但不能加入购物车，希望您

您好，请问有什么可以为您服务的吗？

zhaonan1926 (15:22:36):

👉http://detail.tmall.com/item.htm?spm=a1z10.3.w625142605.43.RHU1hr&id=13510607884&_u=kvko2bt16f6



宝贝：Jack Wolfskin男性专业户外三合一5002201.11款黑 为黄色1...

价格：2,599.00元

运费：8.00元

服务：👉👉

这款 现在 的价格是多少



反馈优化

开水会唱歌 (15:22:43):

这件目前是7折优惠的哦

zhaonan1926 (15:22:48):

没有优惠吗 贵了

开水会唱歌 (15:22:49):

亲，已经是7折优惠了哦

zhaonan1926 (15:22:53):

那算了 我去别的点看看吧

开水会唱歌 (15:22:57):

好的哦~

您好，请问还有其他问题需要我为您解决的吗？

zhaonan1926 (15:23:06):

没有了 谢谢

开水会唱歌 (15:23:08):

不客气

您好，很高兴为您服务，感谢您对XX旗舰店的支持，有任何问题可以随时联系我们哦，期待您的下次光临！祝您购物愉快！

如果没其他问题，麻烦您对我的服务进行评价！麻烦您用 满意、一般、不满意 对我的这次服务做个评价，谢谢！请您直接回复就可以了哦。

zhaonan1926 (15:23:22):

满意

开水会唱歌 (15:23:23):

感谢您的评价，祝您购物愉快！

● ● ● 关联销售的四步曲



案例分析

12:47

0909panpan (17:21:41):

欢迎光临艾格官方旗舰店，我是售前客服（工号JMhz0400），很高兴为您服务

1. 春装新品发布，限时2件包邮；
 2. 开春礼遇，全场折上添折，3件折上再受8.5折；
- 请问有什么可以帮助您的吗？

-----活动铺垫

请问有什么可以帮助您的吗？

笑道笑道88 (17:22:10):

帮我看下有没有白色T袖

0909panpan (17:23:05):

请问您在价格和款式上有具体的要求么

笑道笑道88 (17:23:56):

因为是公司组织活动，
要求需要白色T袖
价格么实惠点就好

0909panpan (17:25:28):

好的
您稍等，我帮您查询下



案例分析

0909panpan (13:42:43):

✓ <http://detail.tmall.com/item.htm?spm=a1z10.4.w18149523160.7.TPpkBO&id=20103636372>



宝贝: 限时6折 新品艾格 Etam
E&joy 冬季长款针织衫12...

价格: 149.00元

运费: 6.00元

服务: 🍷 🍷

您看下, 这个类型

朱立君 (13:43:10):

嗯, 我也刚好看这款
还可以, 价格也还可以

0909panpan (13:43:47):

是的, 价格适中, 面料也不错的, 又好搭配

朱立君 (13:43:56):

嗯, 有我的尺码么?

侧面了解到顾客已经有明确购买意图



案例分析

0909panpan (13:44:03):

有的 亲



朱立君 (13:44:21):

好的，那就这件好了

0909panpan (13:44:26):

好的哦！



亲，想问下您要不要再看下其他产品呢？今天有活动的哦！

朱立君 (13:45:52):

额。。

什么东东？

0909panpan (13:48:26):

我帮您推荐下这件衣服下面搭配的裤子，也是参加活动的哦！

再次强调活动



案例分析

0909panpan (13:49:58):

是的
您稍等下

✓ <http://detail.tmall.com/item.htm?spm=a1z10.3.w3895637277.29.FXvfag&id=16318806253&>



宝贝: 5折特惠 艾格 ES 冬季 磨白紧
身水洗牛仔裤12032319961

价格: 199.00元

运费: 6.00元

朱立君 (20:41:44):

这条裤子颜色太严, 容易脏, 我不是很喜欢

0909panpan (20:42:40):

男我帮您推荐一条秋装等着的牛仔蓝的款式, 深色还比较显瘦。✓ <http://detail.tmall.com/item.htm?spm=a1z10.3.w3895637277.87.6TBoC6&id=20721216434&>



宝贝: 5折特惠 艾格ES冬季磨白紧身水
洗牛仔裤12032319940

价格: 199.00元

运费: 6.00元

服务: 🍷 🍷

朱立君 (20:44:05):

看了下评价, 确实挺多人说比较显瘦, 过完年刚好我也有点胖了, 那就这条吧!
那我现在去拍了

推荐不成功后立即推荐替代产品



案例分析

亲，我们今天有3件可以享受折上再85折的活动，您已经选好2件了，只要再选一件就可以参加这个活动了

0909panpan (20:52:33):

👉 [http://detail.tmall.com/item.htm?](http://detail.tmall.com/item.htm?spm=a1z10.4.w18150747896.55.jwXgIZ&id=19106363412&bucket_id=19)

[spm=a1z10.4.w18150747896.55.jwXgIZ&id=19106363412&bucket_id=19](http://detail.tmall.com/item.htm?spm=a1z10.4.w18150747896.55.jwXgIZ&id=19106363412&bucket_id=19)



宝贝：限时8折 艾格 E&joy 春季一粒扣垫肩西装外套12082105...

价格：299.00元

运费：6.00元

服务：👍👍

乘胜追击，提出3件更优惠

0909panpan (20:55:12):

亲，这件小西装是我们目前主打款，休闲工作都百搭，陪你刚才那件牛仔裤刚好，而且前一百名购买顾客还送一朵胸花

朱立君 (20:55:31):

我看下哦

朱立君 (20:57:50):

本来想买一件的，但是让你一说这几件还都挺好的，幸好昨天刚发了工资，不然我还没钱支付，你可真会推销。

那我买这么多，还没能不能再给我点优惠啊

送优惠券，实现二次销售

0909panpan (21:01:16):

亲，我们的优惠活动都是定好的，没有办法再去更改。这样吧，我送您一张20元店铺的优惠券，您可以自己使用，也可以把他转给您的朋友，但是一定要在3个月内使用，不然就过期失效了。



淘宝大学



关联销售的技巧

03

最佳时机

产品选择

最优效果



技巧总结





淘宝大学



关联销售

/ 01

关联销售的重要
性

/ 02

关联销售的四
步曲

/ 03

关联销售的技
巧

Thanks

