## **客服必备：100条甜言蜜语，让客户马上买单**

### 一、感同身受 1)我能理解； 2)我非常理解您的心情； 3)我理解您怎么会生气，换成是我，我也会跟您一样的感受； 4)请您不要着急，我非常理解您的心情，我们一定会竭尽全力为您解决的； 5)如果我碰到您的这么多麻烦，也会是您现在这样的心情； 6)发生这样的事，给您带来不便了，不过现在我们应该一起协商解决才是对吗？ 7)没错，如果我碰到您这么多的麻烦，我也会感到很委屈的； 8)我非常理解您的心情，请放心，我们一定会查证清楚，给您一个满意的答复； 9)我真的很能理解，请放心，我们一定查证清楚，然后给您回复； 10)“听得出来您很着急”“感觉到您有些担心”“我能体会您到很生气，让我来给您提供其它的建议，您看好吗？”“我能感受到您的失望，我可以帮助您的是……”“我能感受得到，\*\*情况、业务给您带来了不必要的麻烦”； 11)“如果是我，我也会很着急的……”“我与您有同感……”“是挺让人生气的……”； 12)您好，给您带来这么多的麻烦实在是非常抱歉，如果我是您的话，我也会很生气的，请您先消消气给我几分钟时间给您说一下这个原因可以吗？ 13)您说得很对，我也有同感； 14)给您造成的不便非常报歉，我们的心情跟您一样； 15)您的心情我可以理解，我马上为您处理； 16)“小姐，我真的理解您……”； 17)没错，如果我碰到您这样的麻烦，相信也会有您现在这样的心情；

### 二、被重视

18)先生，你都是我们\*\*年客户了；  
19)您都是长期支持我们的老客户了；  
20)您对我们业务这么熟，肯定是我们的老客户了，不好意思，我们出现这样的失误，太抱歉了；  
21)先生/小姐，很抱歉之前的服务让您有不好的感受，我们店铺对于客户的意见是非常重视的，我们会将您说的情况尽快反映给相关部门去做改进；

### 三、用“我”代替“您”

22)您把我搞糊涂了——（换成）我不太明白，能否再重复下您的问题？；  
23)您搞错了——（换成）我觉得可能是我们的沟通存在误会；  
24)我已经说的很清楚了——（换成）可能是我未解释清楚，令您误解了；  
25)您听明白了吗？——（换成）请问我的解释您清楚了吗？；  
26)啊，您说什么？——（换成）对不起，我没有听明白，请您再说一遍好吗？  
27)您需要——（换成）我建议……/您看是不是可以这样……

### 四、站在客户角度说话

28)这样做主要是为了保护您的利益；  
29)如果谁都可以帮您办理这么重要的业务，那对您的利益是很没有保障的；  
30)我知道您一定会谅解的，这样做就是为了确保向您一样对我们店铺有着重要意义的忠诚顾客的权益；

### 五、怎样的嘴巴才最甜

31)麻烦您了；  
32)非常感谢您这么好的建议，我们会向上级反映，因为有了您的建议，我们才会不断进步；  
33)（客户不满意但不追究时）谢谢您的理解和支持，我们将不断改进服务，让您满意；  
34)先生，您都是我们的老客户了，我们当然不能辜负您的信任……  
35)这次给您添麻烦了，其实，我们也挺不好意思，您所说的情况我们将记录下来，并反馈给相关部门，会尽可能避免问题的再次出现……；  
36)非常感谢您向我们提供这方面的信息，这会让我们的服务做得更好；  
37)您这次问题解决后尽管放心使用！  
38)感谢您对我们工作的支持，希望您以后能一如既往支持我们！  
39)感谢您对我们的服务监督，这将让我们做得更好；  
40)感谢您对我店铺的支持，您反馈的建议，将成为我们店铺日后改进工作的重要参考内容；  
41)谢谢您对我们反映，我们会加强工作的培训，也欢迎您对我们工作随时进行监督；  
42)谢谢您的反映，该问题一向是我店铺非常重视的问题，目前除了\*\*可以受理外，我们还提供了其他渠道，也希望您如果有更好的建议可以提供给我们；  
43)针对您刚才所反映的情况我们店铺也会不断地去改善，希望改善后能给您带来更好的服务；  
44)让您产生这样的疑惑，也让您生气了，实在抱歉；  
45)非常感谢您对我们的关心和支持，我们会尽快完善；  
46)您的建议很好，我很认同；  
47)非常感谢您提供给我们的宝贵建议，有您这样的客户是我们店铺的荣幸；

### 六、拒绝的艺术

48)\*小姐，我很能理解您的想法，但非常抱歉，您的具体要求我们暂时无法满足我会先把您遇到的情况，反馈给相关部门，查证后再与您联络好吗？  
49)您说的这些，确实是有一定的道理，如果我们能帮您一定会尽力，不能帮您的地方，也请您谅解；  
50)尽管我们目前暂时无法立刻去处理或解决这件事情，但我可以做到的是……；  
51)感谢您的支持！请您留意以后的优惠活动；  
52)先生/小姐，感谢您对我公司的\*\*活动的关注，目前现在我们还没有收到最新的通知，或者迟点再咨询我们；  
53)非常感谢您的关注，现在暂时没有开展，请您稍后留意；  
54)先生/小姐，非常感谢您的反馈我们会尽最大的努力改进这方面的问题，也希望您能一如既往地支持和监督我们的工作，谢谢！  
55)\*小姐，您的心情我能够理解，那您希望我们怎样帮您解决呢；  
56)\*先生，您是我们的客户，尽量让您满意，这是我们的工作要求，不好意思，您说的这些，确实是有一定的道理，如果我们能帮您，一定尽力，不能帮您的地方，也请您谅解；

### 七、缩短通话

57)您好，为了方便您了解（记忆），我现在将该内容通过短信（邮件）发给您，请您留意查询；  
58)因涉及的内容较多，具体内容我会通过邮件方式发给您详细了解，好吗？

### 八、如何让客户“等”？

59)不好意思，担误您的时间了；  
60)等待之前先提醒：“先生/小姐，请您稍等片刻，我马上为您查询”；  
61)等待结束恢复通话：“先生/小姐，谢谢您的等待，已经帮您查询到……/现在帮您查询到的结果是……”；  
62)请您稍等片刻，马上就好；  
63)由于查询数据需要一些时间，不好意思要耽误（您）一点时间；  
64)感谢您耐心的等候；

### 九、记录内容

65)请问您方便提供具体情况吗（发生的详细地址、时间、现象等）？我们给您记录，方便我们尽快查询处理，感谢您的配合！  
66)谢谢您向我们提供的宝贵意见，我们会将该意见记录向有关部门反映！  
67)我非常希望能够帮助您，针对这件事，我们店铺一定会有专人尽快帮您处理，请您放心……  
68)先生您好！\*\*现在是在普及的阶段，正因为有您的使用，我们才知道新活动推出以后使用的不足，非常感谢您及时把这不足之处及时反馈给我们；  
69)这可能是我们工作人员的失误，我们会马上反馈您这个问题，请放心，我们会给您一个满意的处理结果！  
70)先生/小姐，您的提议我很认同，我会记录下来，希望能够尽快实施敬请留意！非常感谢您的宝贵意见；  
71)非常抱歉，给您造成不便，请您稍等，我们马上测试一下，好吗？如确实有故障，跟客户解释:“谢谢您跟我们反映此这情况，我们会马上上报故障处理，请您稍后再试，好吗？”  
72)非常抱歉，给您造成不便，出现此情况肯定是某个环节出现了问题，您可以放心，如果是我们的问题，我们一定会负责到底，给您一个说法；

### 十、其它

73)如果您对我的解释不满意，可以提出您的建议，以便我以后改善。(面对与客户陷入僵局时)；  
74)您好，您的彩铃很(动听，特别，不错，有个性等等)（需要外呼时）；  
75)您的满意是我们的追求，祝您有个阳光好心情（当客户对我们解决了他的问题表示感谢的时候）；  
76)“请输入您的密码验证，请关注页面提示”，把关注页面提示放在后面可起提示作用；  
77)没关系，我只是担心您会错过这些优惠，等您下次有更好的建议时/以后我们有其它活动时，我们再联系您？  
78)请您放心，您要求办理的退款已办理（取消）成功！请您放心，您的话费我已帮您查询过，没有问题！请您放心，您反映的问题已为您记录！  
79)感谢您的建议；  
80)非常感谢您的耐心等待；  
81)别着急，请您慢慢讲，我会尽力帮助您的；  
82)感谢您的批评指正，我们将及时改正，不断提高服务水平；  
83)谢谢，这是我们应该做的；  
84)我们会将您反映的问题与相关部门联系，请您留下联系电话，我们将在\*小时内给您答复；  
85)也许我说的不够清楚，请允许我再解释一遍；  
86)请问您具体遇到什么麻烦，您放心，我们一定会尽力帮您；  
87)请告诉我们您的想法，我们很乐意聆听您的意见；  
88)先生/小姐，非常感谢您把您遇到的麻烦及时告诉我们；  
89)您都是我们信用度非常好的客户，我们会第一时间帮助到您！

### 十一、结束语 90)祝您生活愉快！ 91)祝您中大奖！ 92)当客户说他在开车时，结束语：路上要注意安全； 93)祝您生意兴隆！ 94)希望下次有机会再为您服务！ 95)请路上小心！ 96)祝您一路顺风！ 97)天气转凉了，记得加衣保暖！ 98)今天下雨，出门请记得带伞！ 99)祝您周末愉快！ 100)祝您旅途愉快！