翔凤店失败案例

一位女顾客进店买药

营业员说：“您好！请问有什么需要帮助？”

顾客说：“你们有没有康王洗剂？”

营业员说：“有，边说着边把康王洗剂双手递给顾客看。”

顾客看了后说：“给我拿一瓶试试。”

营业员说:“请问是您本人外用还是其他人外用？”

顾客说:“是我自己使用。”

营业员说：“哦，请问您是头皮屑还是脂溢性皮炎等等。”

顾客说:“我是头皮屑，每次洗两次就好了。”

营业员说：“您这种症状，可以加上B族维生素一起服用效果更好，B族维生素可以帮助您肝脏代谢，专对头皮屑等有辅助治疗作用，还保肝护肝。”

顾客说:“不用了，只买康王洗剂。”

见顾客比较固执，为她结完账后看她离去。

2017年8月