



【守成為盈】◎文／葉益成

防砍價4字訣： 閃、讓、停、撤

某家小服裝店的老闆納悶，她賣1千元的衣服，別的地方都賣到1,500元。但她不知道為什麼，顧客還是一個勁的砍價。還有客人老是跟她拉關係，說什麼以後就是朋友了，她覺得自己挺善良的，卻賺不了錢，真不想做了。

砍價是人的本性，所以我們應該理解並完全接受。其實，不按牌理出牌的事情我們自己也在幹，何況砍價有時候還是一種樂趣！但胡亂砍價也不暴露一個事實：買家一般不了解市場行情和賣家成本，他們掌握不了價格權，砍價只是人性使然。

若要防止買家的砍價，首先賣家應力行成本瘦身，努力降低貨物成本，比如供貨來源，節省貨物的附加開支如匯款費、運費、進貨的旅差費等。

再來，除非你明確標示不接受議價（其實就算這樣還是有人照砍），否則你就得在最低底線賣價上設立彈性價格，滿足客人想砍贏的心理，就像我們都知道「原價100，現在打折賣你80」這句話是個公開的騙局，但我們都很樂意接受。

另外，多利用尾數效應，聰明的運用8、9，畢竟98、99永遠比100讓人聽起來舒服些。

甚者，巧妙的製造價格尾數

讓買家砍。客戶經常以「價格可以再優惠點嗎？」開頭，如果你果斷的回答「最低了，不能夠再便宜了」，除非你的商品非常有競爭力，不然買家可能會立刻消失。一旦回答是可以稍微優惠，但客戶對你報出的底價依舊不能夠接受，嚷著說「別人比你便宜」，但又沒有離去，那麼放輕鬆吧！因為這說明你的價位或商品在某方面確實吸引了買家，就不要和客人停留在議價上，轉而運用「閃」字訣，把話題帶至商品的優越性介紹，甚至是與買家的深入溝通上。

既然我們明知客戶很難接受賣家一口價，所以一定要善用「讓」字訣，讓利給客人，當然在對方贏的同時你也贏得了客戶和報酬。雖然，在整個交易中要讓客人贏，但如果一個交易中，你在

價格、信用、人氣等方面一點都沒有贏的話，那只能夠算是個失敗的交易。

如果你無法判斷買家是否誠心購買商品，但對方對你一再亮出的底價仍不滿意，那你該主動叫「停」，回答客戶「我這已經是最底價了，您可以再看看，比較一下，我隨時歡迎您回來！」

最後，如果你自知不能再馬拉松式地和買家討價還價下去，記得在恰當的時候「撤」，誠懇的告訴買家「最低價格了，如果可以，今天就可以成交。我真得很忙，先給您說再見了！」

砍價和防砍價之間關係著成本和利潤，這樣的模式從古至今一直存在，閃也閃不掉，坦誠面對它，善用並適應吧！（本文作者為ERA英國毅業企業成本國際顧問集團大中華區總裁）



▲有技巧地讓利給客人，可以為店家贏得客戶和報酬。圖為陸客遊日月潭，向原民商家殺價畫面。
圖／本報資料照片