

# 反馈意见



这节课你将学到接受和表达反馈意见。



SPEAK  
MANDARIN



上面的图片有什么共同点？你觉得右图里的女人是**顾客**还是**摊主**呢？她在卖什么东西？她的**摊位**是在商店里还是市场里？上面哪张图片是卖**CD**的摊位？您觉得左图中的这些人在忙什么？

你**摆摊**卖过东西吗？想象你在展会上照看一个**CD/DVD**摊位，你觉得从顾客那里听得最多的话是什么？（关于**CD/DVD**的评论：好看，不好看）

.... 让我们来看看语法点吧...

如果对结果不满意，我们常常用“**如果+时间+就...**”“**要是...该多好啊**”，这样的结构来表达，意思是“很遗憾当时没有这样做，如果这样做的话会更好”。例如：

**如果早知道**有这么多人来的话，**我就**多买点吃的了。

（就是说，我其实没有买足够的食物。）

**如果你**昨天告诉我的话，今天**就**不会发生这样的事了。

（就是说，这样的事情（不好的事情）已经发生了。）



还可以用“**要是...该多好啊**”来表达，如：

**要是**你能提前告诉我**该多好啊**。

（其实你没有提前告诉我）

**要是**你们当时听听我的意见**该多好啊**。

（其实你们当时没有听我的意见）

# 语法点



另外，还可以用“**需要/必须/最好+再/重新**”这些结构表达反馈意见，希望对现在的情况作一些改善：

我们**需要再**讨论一下这个问题。

我们**必须再**考虑一下预算的问题。

我们**最好重新**做一个计划。



# 情景一



1. 我知道开完会大家已经筋疲力尽了，但是我们还要看看客户那边的反馈。

2. Jake你能在明天之前核对完所有客户的数据吗？

3. 没问题，如果不是开了那么长的一个会，我早就完成了。

4. 每个客户都留下名字和联系方式了吗？

6. 我相信我们今年的顾客比去年多！！

5. 大部分吧。如果我们跟进，应该可以掌握更多的客户信息。



图片中销售和市场开发小组正在开会。他们刚刚从展会的摊位上回来，正在讨论这次**CD**和**DVD**的销售活动。他们为什么需要每个顾客的名字和详细的个人信息呢？你觉得跟进联系的话，能帮助他们获得更多客户的信息吗？

情景二

## 情景二



1. 下次我们应该做更大的**促销海报**，我觉得这样会**收到更好的效果**。

3. 我觉得传单很重要，我们**应该**准备**更多**的传单。

2. Susan，我觉得画家签名**环节**不错。

4. 其实不需要更多的传单，**问题**出在分发的**技巧**上。我们发出的传单不少，但很多都被当作垃圾扔掉了。

5. 其实用**气球**也很不错啊，要**抓紧**时间了，明天开会我们讨论一下具体的计划吧。



看看展会分别有哪些成功和失败的地方？他们觉得需要做哪些**改善**呢？你觉得人们为什么会把传单当成垃圾丢掉呢？为什么需要画家签名环节？你对参加展会感兴趣吗？你**以**顾客的**身份**参加过展会吗？你**对**什么**印象最深**？你觉得准备展会困难吗？如果让你组织一个展位，你的物品单上会有什么？

情景三

# 情景三



1. 展位  
不好，远离入口，在角落里。
2. 促销品  
展会开始后两小时还没到
3. 展示  
没有穿职业装
4. 人员安排  
至少需要两个人
5. 促销活动  
比较成功



假如你在一家外贸公司做销售。你刚从一个展会上回来，而且这次的展会是由你负责的。请你根据上面的反馈记录给老板做个报告并给出改善建议。

如果你参加了一个培训课程，你会怎样给出反馈和建议呢？

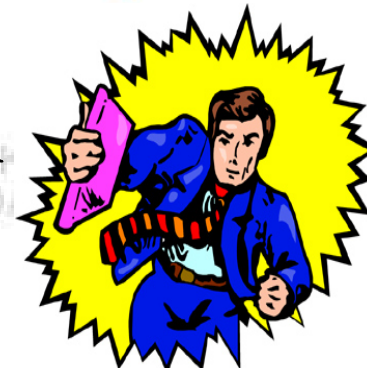
情景四

# 情景四



我的老板已经给我定了**最后期限**。我现在时间很紧，不能在细节上花太多时间。如果你们能给我提供满意的产品和合理的报价，我就可以马上跟你们**签合同**了。

当然，这个价格听起来很有**吸引力**。但是为了拿到这个价格，我要登陆网站，填写问卷并且回答所有的问题。这太麻烦了！我**宁愿**多付一些钱，也**不想**这么麻烦。



我是最棒的。我一定能拿到最低的价格。



上面图片中，几个参加展会的人都在想什么？该如何在展会上取得好的销售成绩呢？

有两个因素影响展会上的销售成绩：一是你的产品和人员，包括产品质量和服务质量；另一个是了解参加展会的客户的想法。

了解你的购买方是非常重要的。一般来说，客户都**缺乏耐心**和时间。所以我们经常要追着客户**催**他们购买产品。

反馈意见