

我e家陶瓷
MY HOME CERAMICS
品质生活·时尚e家

终端疑难问题百问百答&活动销售话术

博华企业-策划部

2016年8月19日

目 录

一、终端疑难问题百问百答

1.1 关于品牌-----	03
1.2 关于产品-----	06
1.3 关于产品质量-----	10
1.4 关于产品价格-----	15
1.5 关于个性需求-----	17
1.6 关于卫浴清洁-----	18
1.7 关于售后服务-----	19
1.8 关于电话营销与小区推广-----	19
1.9 关于电话邀约-----	20
1.10 关于其他陶瓷疑难问题-----	21

二、活动销售话术

2.1 电话话术-----	27
2.2 突破客户拒绝的话术-----	28
2.3 添加QQ群型的话术-----	30
2.4 问客户选择型话题的话术-----	30
2.5 帮客户做决定的话术-----	31
2.6 处理客户异议的话术-----	31
2.7 日常认同客户的话术-----	35
2.8 赞美客户的话术-----	36

第一部分 终端疑难问题百问百答

一、关于品牌

1、问：你们我e家陶瓷是哪里的瓷砖啊，怎么没有听说过？

答：我e家陶瓷创建于2008年，总部位于“南国陶都”——佛山石湾，拥有清远、韶关两大现代化建陶生产基地，总占地面积达2000亩，总投资超过20亿元。现有生产线13条，年产量达8000万平方米，拥有近1000家专卖店，人民大会堂、钓鱼台国宾馆都用了我们的瓷砖产品。

2、问：我e家陶瓷与其他同类产品相比，有什么优势？

答：我e家陶瓷生产设备一流，意大利整线生产，配备意大利萨克米、西斯特姆公司生产的顶级设备，质量一流。而且，我们拥有13条独立生产线，大规模生产可以很好的控制出厂成本。

3、问：“博华”“名典”“我e家”“骆驼”“和家”“嘉峰”“虹湾”是一家吗？感觉产品都差不多，听别人说是一家的。

答：同是系出名门，各有千秋。论花色、质量，我e家陶瓷在业界都是非常有名气的，北京许多地标建筑都用了我们的产品，例如人民大会堂、钓鱼台国宾馆、中南海、中国解放军301医院等都用了我们的部分产品。说到花色，您还是得仔细看，原料不一样，釉料不一样，球磨时间不一样，烧制时间不一样，这些都决定了瓷砖的使用寿命，建议还是选择大品牌，用80年不成问题。

4、问：别的品牌都有看到广告，好像就没看到过我e家陶瓷的。

答：瓷砖一直都是低关注度产品，一个人一生也就购买一两次。您听说过的陶瓷品牌不会超过四个，无非就是马可波罗、东鹏，冠珠、蒙娜丽莎等品牌，这几个品牌经常在央视打广告。我们这个店生意一直都很好，大多都是老客户转介绍。因为我们卖的是高品质的好产品，真正给到消费者折扣和优惠，实实在在让利，积攒良好口碑，获得客户的认可。而不是靠上央视宣传来吸引客户对品牌的认可和关注。

5、问：我e家陶瓷产品如果有质量问题该怎样解决？

答：我公司产品由中国平安保险公司承保产品责任，保险公司对产品使用过程中由于产品质量问题造成用户人身的伤害进行赔偿。这种情况极少。当出现质量问题，首先要分析问题的起因，如生产、运输、搬运、不当使用、铺贴失误（如不留缝铺贴、采用高标号水泥浆铺贴）

等等,然后再确定责任的归属方,的确是产品质量存在问题的,按处理质量问题的程序处理。

6、问：我e家陶瓷的产品全部通过了防辐射检测了吗？

答：防辐射检测的依据是GB6566-2001《建筑材料放射性核素限量》，由国家认证委授权的机构或单位检测。一般的检测方法有全检和抽检，与陶瓷墙地砖检验方法相同，放射性检验采用随机抽样的办法。墙地砖的放射性主要由生产用的原料决定，而一般生产的原料含放射性元素极少，我司生产用原料均经过严格筛选并由相关供应商长期稳定供货，产品经相关权威机构检测全部合格，为A类产品，产销和使用范围不受限制。

7、问：我e家陶瓷是陶瓷十大品牌吗？

答：是的。我们公司是很正规的，我们的奖项、资质都是按照法律法规的规范来做的，比如说“广东省著名商标”，就是广东省政府颁发的，这个才具有法律效应。比如中国驰名商标等，现在只是不允许将这些奖项拿来打广告而已，但我们做品牌的，诚信最重要，口碑最重要。对消费者来说，质量好，性价比高，这才是王道，您说对吧！

8、问：你们是第几线品牌？

答：我们是一线品牌，就生产规模与销量来说，我们企业在佛山可以排到前十。产品质量是我们企业的命脉，如果说没有过硬的品质，我们也不可能做到这么大的，您说是吧，所以产品质量这块您尽管放心。

9、问：你们跟私抛厂区别在哪里？

答：（轻松自信的笑答）私抛厂跟我们是没有什么可比性的。他们连生产线都没有，只是从别的企业买来砖坯，进行最后的抛光和打包，这样一来，瓷砖的硬度、平整度和抗污能力这些基本的质量要求肯定就很难有保障。所以私抛厂只能依靠低价来市场，有时候甚至是很恶性的竞争，他们也是没办法。我e家陶瓷做的是品牌，我们有全球最大规模的研发、生产和销售队伍，我们除了卖产品给您，还要保证产品品质和售后服务，因为我们是靠品质和口碑生存的。瓷砖是要用几十年的，您肯定也想要买质量好的，不然的话，如果只贪一时便宜，等过两年瓷砖出现了质量问题，就会产生很高的维修费用，而且非常麻烦。

10、问：你们跟东鹏、蒙娜丽莎、马可波罗、冠珠的产品有什么差别？

答：额，X先生，你这么问，说明您对陶瓷行业还是有不少了解啊。不错，这些都是佛山大企业的品牌。要说产品的差别，因为大家的品牌文化不一样，产品开发方向和设计理念就会不同。要说产品花色，客观来说也是各有各的风格，各有各的优点，也很难说谁的好谁的不好，说到底还是要靠业主根据自己的喜好来打分。我e家陶瓷代表的品质生活·时尚e家，代

表了佛山瓷砖的优秀品质，所以产品的设计开发走的是精品时尚路线。并且我们作为佛山前列的陶瓷企业，所生产的每一片产品都是有质量保证的，现在买产品都讲究品质和品位，耐用、耐看才是硬道理，您说是吧！

11、问：你们在行业里都获得了哪些荣誉呢？

答：我e家陶瓷企业不但获得同行的认可与尊重，更是获得更多的经销商、消费者的认可和肯定，最近两年获得行业中的荣誉称号有：“全抛釉十大品牌”、“设计师推荐品牌”、“中国陶瓷行业十大品牌”、“建材环保产品认证证书”、“陶质优质产品认证证书”、“瓷片十大品牌”、“广东省著名商标”、“广东省名牌证书”、“环境ISO证书”、“质量ISO证书”、“广东省民营科技企业认定证书”等。

12、问：定了你们我e家陶瓷的砖，你们有货保障供应吗？

答：您这点完全可以放心，这里的产品我们基本上都有备库存的。

13、问：为什么瓷片统一包装出现不同商标的产品？

答：出现不同商标这种情况是由厂部生产车间分品牌包装环节出现纰漏造成的，现在工厂都实行机器全自动打包，突然停电或者电脑故障都会造成这种情况出现。不过你放心，这几个品牌都是我们同一个厂家的，质量不会出现问题。并且我们会将这个问题反映给工厂，让工厂改进。

14、问：你们的砖好在哪里？

答：瓷砖好不好，最重要就在生产的各个环节，比如用的什么原材料，什么设备，瓷砖烧制的温度、时间，以及生产的内控标准等等。我们公司是佛山前十大的企业，我们的设备整线引进意大利萨克米公司的，这个是当今最先进的生产设备，从原材料进仓到每一个生产过程，都有严格的内控标准。别人的窑炉只有200多米，我们有438米，所以我们的瓷砖比一般企业的砖都要硬，加工的人最清楚，切我们的砖很费力的，因为我们的产品硬度高，重量重。

15、问：名典品牌也是你们同一个企业的，为什么他的报价比我e家陶瓷便宜

答：花色不同，工艺不同，虽然我们属于同一集团，但都是独立运营部门，打比方说宝洁公司，旗下海飞丝、飘柔、潘婷，定位不一样，价格都是不一样。

16、问：淘宝上也有你们这个品牌，但是价格便宜很多

答：淘宝上的东西鱼龙混杂，为了保障消费者合法权益，我们公司总部是不允许经销商在淘宝上售卖的，凡是在专卖店售卖的都是通过六次质检的优等品。

二、关于产品

1、问：人家都有金钢釉，纯平釉，超平釉，你们只是全抛釉？

答：其实金钢釉、纯平釉、超平釉是指的技术，其实就是硬度高，平整度好的全抛釉，我们我e家陶瓷的全抛釉就是金刚超平全抛釉，硬度、平整度都很棒，只是我们没有重点炒作这个概念。

2、问：哑光砖会不会不好清理？

答：哑光砖表面使用A级环保釉料，健康环保，且防污保色性能好，一般来说，厨房使用亮光砖较好，卫浴空间使用哑光砖较好，由于潮湿的空间容易滋生细菌，哑光砖用在潮湿空间中，墙面不易挂水珠。不过，这也看个人喜好。

3、问：全抛釉表面会不会很容易出现磨痕，应怎样避免？

答：全抛釉适用于各种场合，但有一点需要注意，就是铺贴时一定要保护好，这个注意事项就连抛光砖也是一样的，铺贴好的部分，表面一定要用塑料编织袋盖上，防止脚底沾上的泥沙刮伤砖面，因为沙的硬度是比较硬的，而且接触面小，砖的受力强度就会很大，砖面就容易被划伤。铺贴好之后，做普通保养即可。

4、问：坯体为什么是黑色的？

答：瓷砖的原材料大多使用高岭土和其他矿料相配合，矿物质在高温下产生化学反应，有时会泛白、有时会泛黑、有时会泛红，您所看到的瓷砖无疑就这三种颜色，泛红的瓷砖在欧洲很常见，因为黏土里面铁成分高，一般国内的瓷砖产品泛黑的和泛白都是正常的。但是，瓷砖白的话要考虑是否是生产的时候加入了放射性元素——锆，锆可以增加瓷砖的白度，但辐射强，不利于家人的身体健康。

5、问：抛光砖面上的黑点由何而来？判断标准是什么？

答：造成抛光砖面上的黑点原因有很多，如原料杂质，车间带入，窑炉跌落杂质等。判断的国家标准是优等品至少有95%的砖距0.8m远处垂直观察表面无缺陷。

6、问：全抛釉的砖表面怎么会有针眼（气孔）？

答：釉料在烧制之前是为粉状物，在烧制过程中，温度的高低和烧制时间的长短都会决定产品表面的针孔的多少。我e家陶瓷在技术处理方面一直都走在行业的前列，我们对针孔的内控检测标准远远高于国家标准及欧洲标准。

7、问：为何瓷片经常会拱起变形？

答：瓷片是由坯体和釉面两部分构成，坯体的吸水率较大，釉层的吸水率接近于0，在使用时，坯体吸收空气中的水分会发生膨胀，从而使釉面出现龟裂，为防止这种情况出现，在设计和生产过程中，有意使砖面保持适当拱起，可以保证釉面砖使用时不至于因坯层膨胀而使釉面崩裂或脱落。

8、问：抛光砖用一个色号的铺贴会出现了明显色差吗？

答：我们工厂有两道分级工序，第一道工序是机器分级，第二道工序是人工分级，最大程度的将出现色差的情况降到最低，实现同一色号没有色差。

9、问：为什么抛光砖的表面图案与摆放的样品不一样，没那么明亮清晰？

答：通常情况下抛光砖的表面都上有一层防污蜡，如作为样板砖时，就必须先把蜡除去，否则就会大大影响表面光泽度和视觉效果。

10、问：你们的抛光砖好像没有特色，通透感不强。

答：在抛光砖领域，产品类型受限于生产技术，我e家陶瓷的生产技术在业界都是非常出名的，同样类型的产品您可以去别的品牌多多对比，你会发现我e家陶瓷的优势所在。

11、问：墙砖凹凸面太多，我喜欢平面的砖，好打理卫生。

答：由于是面向全国消费者，因此在开发产品的时候更多的会站在全国消费者的喜好上面，不可避免的忽略到了地方消费文化差异。就好像我们生产的1米、1.2米的大砖，全国市场销量都一般，但在浙江一带销售的非常火爆。感谢您的意见和建议，我们会尽量多开发一点平面的产品，谢谢。

12、问：抛光砖为什么铺贴的时候没问题，铺贴完后出现斑点？

答：一般来说，对待铺贴好的瓷砖最好的方式是做一次防污打蜡处理，有备无患，因为对于任何抛光砖来说，都无法做到完全不渗污，因此在使用时，切记注意保养，如不慎将吸附能力很强的污渍（如墨水、葡萄汁、醋、酱油、食用油等），请用专门清洗剂去除，对于污损不是太严重的情况，可以采取不予理睬的策略，随着日常的使用，走动、拖擦、光照等因素影响，印迹不知不觉中会慢慢自然变淡、消退。

13、问：存在绝对不渗透的瓷砖吗？

答：不渗透的砖也就是吸水率为零的砖，陶瓷产品要达到吸水率为零几乎是不可能的。科学

地讲，任何物质都达不到吸水为零，只是相对而言。目前吸水率接近零的产品是玻璃，但那是另一种产品范畴了。我e家陶瓷生产的产品吸水率接近为零，正常使用的前提下，可以基本保证不会渗污。

14、问：抛光砖、哑光砖哪一个防滑效果最好？为什么？

答：抛光砖、哑光砖磨擦系数依次增大，但抛光砖因表面经过抛光，平整，加大了与鞋底部的接触面积，产生的吸附力也较大，形象来说，就是增强了抛光砖对鞋的吸附力度。不过建议水多的地方还是用哑光砖比较合适。

15、问：为什么抛光砖外挂在寒冷地区使用抗冻性要特别好？

答：寒冷地区冬夏温差大，对于瓷砖的性能要求非常高，抛光砖是经过1250°高温烧制而成，不会因为一点点温度的变化，就使得墙体出现裂纹或者表层剥落。我e家瓷质砖的吸水率≤0.01%，经过无数工程检验，适合用于任何气候，任何地域。

16、问：抛光砖和玻化石有何不同？

答：抛光砖在市场上有多种叫法，如抛光砖、通体砖、玻化砖、完全玻化石等，玻化石也就是抛光砖，是市场上的通俗叫法，专业叫法为“瓷质抛光砖”。

17、问：陶瓷墙地砖是如何分类的？

答：①按用途分为内墙砖、外墙砖和地砖。
②按材质分为：瓷质砖、半瓷质砖和陶质砖
③按成型方法分为干压法、可塑法、注浆法。

18、问：陶瓷墙地砖有哪些品种？

答：①釉面内墙砖：瓷片、花片、腰线；
②陶瓷外墙砖：彩釉砖、无釉砖、毛面砖、锦砖；
③陶瓷地砖：瓷质抛光砖、彩釉砖、劈离砖、红地砖、锦砖、广场砖、阶梯砖等。

19、问：抛光砖为什么是防滑的？

答：镜面光度与摩擦系数是两码事，很多客户都觉得抛光砖看起来亮，所以不防滑，这是误区，一般来说，摩擦系数0.5-0.6是较安全，0.5以下是不建议使用，但抛光砖的摩擦系数达到0.6以上，属于安全商品，完全适用于家庭生活。

20、问：玻化砖和釉面砖（地砖）的优缺点如何？

答：玻化砖结构致密，吸水率低、耐磨、光泽度高、强度高，适用范围不受限制，但表面装饰不如釉面砖丰富多变。釉面砖色彩、图案变化多样，空间装饰性较好，但不可用于人流量超大的商场或超市。

21、问：木地板与抛光砖比较有何缺点？

答：木材作为装饰材料，具有优美的纹理和自然色调，但其受环境及气候的影响很大，如容易受潮、虫蛀、腐烂，防火等级差，需要繁杂的养护工作，不耐用，特别是木地板铺贴需要甲醛粘合剂，甲醛易挥发对人体有害。而抛光砖则完全无此担忧，健康环保。

22、问：耐磨砖和抛光砖有什么不同？

答：耐磨砖是没有经过抛光工序的无釉砖或有小量釉，表面较粗糙。日常说的耐磨抛光砖其实就是抛光砖，因抛光砖有耐磨功能而被冠以“耐磨”美名。

23、问：抛光砖与天然石材比较有何特点？

答：无放射元素：天然石材属矿物质，未经高温烧结，故含有个别微量放射性元素，长期接触会对人体有害；抛光砖不会对人体造成伤害。基本可控制无色差：天然石材由于成岩时间、岩层深浅不同而色差较大，抛光砖经精心调配，同批产品花色一致，基本无色差。抗弯曲强度大：天然石材由于自然形成，成材时间、风化等不尽相同，导致致密程度、强度不一；抛光砖由数千吨级液压机压制，再经1250℃以上高温烧结，强度高。砖体薄、重量轻：天然石材因强度低，故加工厚度较大，笨重，增加了楼层建筑物的荷重，形成潜在威胁，成本上升，并且增加了运输、铺贴等困难。

24、问：这款特价产品会是处理品吗？

答：此次优惠活动，是为了答谢长期以来消费者对我们我e家陶瓷的厚爱与支持。也是我们我e家让利消费者从而提升品牌形象的一种方式。所以我们不是为了处理库存才降价，我们准备了充足的优惠产品。

三、关于产品质量

1、问：你们喷墨全抛釉看是好看，就是怕不耐用。

答：您的考虑非常周全，我们买瓷砖，不仅要买好看的，还要买耐用的，毕竟瓷砖要用好几十年，全抛釉是2009年佛山从意大利引进的，经过7年的发展，现在技术已经非常成熟了，而且我e家陶瓷从2015年下半年开始，就已经将全抛釉产品全面升级为金刚釉工艺，用螺丝刀、美工刀、钥匙这些坚硬工具去用力划，都完全没有痕迹，你也可以试验一下。（掏一把事先准备好的不带铅和铁锈的钥匙给客户）

2、问：全抛釉这么亮，防滑吗？

答：全抛釉很防滑，釉料里面加入了意大利进口的防滑釉，防滑性能很好的，老人小孩使用完全不必担心，而且现在很多酒店、大型商场里铺贴的都是全抛釉，如果防滑度差，是不可能用到这些场所的。

3、问：砖现在看起来漂亮，用几十年还会这么漂亮吗？

答：是的，产品是否褪色，是否变形，都与原材料，烧制时间，烧制温度有关。我e家陶瓷的瓷砖选用优质原料，经过1250度高温，用7200吨压机压制出来的，性能非常稳定，不会因为时间而改变，我e家陶瓷是正规大企业，设备先进，质量有保障。我们的瓷砖都可以用50年以上，这一点您尽管放心。

4、问：你们砖吸水率高吗？平整度怎么样？

答：我e家陶瓷的产品优势在于：原料上，采用高档粉料，使得釉料，坯体结合非常稳定，使瓷砖强度、吸水率、平整度、得到全面提升，釉层更厚，釉面更加光洁亮丽，完全适应厨卫空间冷热交错的环境。在生产工艺上，我e家陶瓷坯体经过24小时的超长球磨时间，使得喷雾颗粒更小，从而提高砖坯的致密性和强度。我e家陶瓷产品的吸水率是小于等于0.01%，并且远远高于国家标准。

5、问：我看到网上说抛光砖容易渗污？

答：抛光砖的缺点就在于抗污能力差，因为它是在砖体表面进行抛光打磨，没有釉料保护，脏物很容易就渗进砖体。我们这个产品是在砖体表面上还有一层进口防污材料，它会将表层的气孔全部堵住，形成保护层，以达到防污目的。

6、问：在使用过程中，会不会出现掉色或磨花之类的问题？

答：我e家陶瓷在生产过程中，是使用1250°的高温烧制而成，表面釉料厚，耐磨度好，正

常使用是不会出现掉色或磨花之类的问题。

7、问：我e家陶瓷的质量稳定吗？以前我们用的瓷片一到冬天就裂了，你们会出现这种问题吗？

答：你的经验可以告诉你，一分钱一分货，产品还是得选品牌，这样才有质量保障，其他的一些小厂生产的产品，虽然买的时候便宜点，但是使用一段时间后，会发现一些问题，而我e家陶瓷瓷砖在吸水率、边直度、抗冲击力等全部物理数据均高于国家和国际标准。

8、问：我e家陶瓷的瓷片是不是不透水的？那回潮天会不会冒水珠？

答：我e家陶瓷瓷片采用的是完全不透水釉料，从技术层面来说，瓷片由底坯、底釉、面釉结合而成，在生产的过程中，我们在底坯上先施上一层完全不透水底釉，起到防水的保护作用，使得墙体上的水不会渗上来，表面上的水渗不进去，即使是冬天冒水珠，也不会因为表面上有污点而渗入砖体里面去，使得砖面永远保持光亮，就好像新的一样，几十年不变。

9、问：你们尺寸有偏差吗？

答：我e家陶瓷的产品是采用原装进口设备生产出来的，而且我们有多达6次的质量检测程序，严禁不达标产品流入市场，产品的尺寸检测标准远远优于国家标准，不会影响使用效果，请您放心。

10、问：如果我买回家的抛光砖有色差怎么办呢。

答：我们有专业人员鉴定色差问题。如果真的有色差我们会无条件的换货，不过请你放心，我们在本地经营我e家陶瓷这么多年，色差问题从来没有出现过，因为我们总部工厂有非常严格的产品质检程序。

11、问：铺贴瓷片时为何缝越铺越对不上？

答：A、用不同工作尺寸的产品铺同一平面，特别是不同的产品搭配时工作尺寸不一致；B、没有拉线铺贴，并且没有预留砖缝，或没有在预留砖缝中及时调整，造成累积偏差；C、没有按花纹图案方向统一铺贴。

12、问：砖铺贴后，在使用过程中怎么会有崩瓷（碎片脱落）现象？

答：有三种情况，第一是施工不当造成的，如果铺贴时，使用的水泥标号过高，或者瓷片没有充分泡水，都会使得在后期硬化过程中，瓷砖中的水分被过渡反吸，造成瓷片表面釉料剥落。第二、搬运或者运输过程中，磕碰有可能导致暗裂，并在后期施工中，崩瓷或者釉面剥落。第三、质量问题，若有任何质量问题，我们会承担责任。

13、问：砖的规整度和平整度出现了问题该怎么处理？

答：A、铺贴前：进行试铺，如有问题应及时通知我们进行解决。B、铺贴时：如果一边平整度不够，可以考虑掉头90°。若还是有问题，应马上停止铺贴并通知我们进行解决。C、铺贴后：行业里都知道，三分产品，七分铺贴。一般来说，调换下角度是没问题的，当然，不一定泥瓦工会为您调换，因为800规格的砖很重，如果泥瓦工责任心不强，有时难免会遇到一些平整度的问题，这个需要业主、泥瓦工及经销商共同协调。

14、问：砖铺贴后，发现有色差现象该怎么处理？

答：一般来说，色差出现的原因有三种，一是由于生产时，原料成分的不同造成。二是人工分色，出现的主观认定差异。如果出现色差现象，可以选择适当混铺，如果色差严重，请为客户更换。三是由于光线所造成的视觉色差，可在光线均匀的情况下重新审视。

15、问：怎么判断产品的质量？从哪些方面看？

答：①色彩：色泽鲜明，纹路清晰，同一色号颜色协调，可将几块瓷砖拼放在一起，在光线仔细察看，没有明显色差。

②形状：尺寸规整，没有大小头，砖体有一定厚薄均匀，四边平直，摆放在水面上时平整不晃动。

③声音：听声音辨别，烧结程度越好，声音越清脆，吸水度越低，后期龟裂少；烧结程度不好，声音平实，吸水率高，易后期龟裂。

④比试：用不同的产品在50-60厘米的高度自由落下，好的产品损坏较少，有弹性声音清脆；质量较次的产品易碎裂，没什么弹性，声音平实。

16、问：如何防止在铺贴浅色砖过程中在砖面留下的锤印？

答：因为任何一款抛光砖其表面都有极其微小的细孔，而橡胶锤上口橡胶颗粒极其细小，在外力的作用下，很易进入这些细小的孔洞内，防止的办法-是选用质量上层的橡胶锤，二是在橡胶锤外用浅色皮包扎起来。

17、问：产品尺寸会不规整吗？

答：按国标吸水率不同而不同，抛光砖的为砖边长(单位mm)的正负0.2%，最大不超过2mm，瓷片为砖边长的正负0.3%。如果超过尺寸，那么可视为产品尺寸不规整。

18、问：砖铺贴好后为什么会出现裂痕？

答：A、砖与砖和砖与墙体之间未留膨胀缝引起。

B、水泥、砂子比例不合理或原材料不符合要求。

C、吸水率较大的墙地砖施工前未用清水完全浸泡，在铺贴后继续吸收砂浆中的水分而膨胀，固挤压砖面造成养护不足，使砂浆起不到良好的结合作用。

D、瓷片底粉粉末状防护层未清理干净，该涂层隔在砂浆与砖体之间，降低砂浆与砖体的结合度。

E、墙体可能开裂。

19、问：红坯砖是陶质砖，白坯砖是瓷质砖，红坯砖不如白坯砖吗？

答：这种说法是不科学的。决定坯体颜色的是构成坯体原料中铁、钛氧化物的含量，含量越高烧成后呈现的颜色越深，它仅仅决定了坯体的颜色，不会影响到砖的质量。影响砖内在质量的因素主要是看其烧结程度，质量好的砖是真正“烧透了”的砖。

20、问：为何抛光砖经常会拱起变形？

答：抛光砖在烧成时，体积发生收缩变化，窑炉温度不均引起砖各个部位收缩不一致，调节温度使砖稍微拱起，有利于后面的抛光工序；另一方面，拱形设计也为清洗带来方便；此外，铺贴过程中，水泥的膨胀能使拱变形减弱。

21、问：墙砖裂纹都是产品质量问题吗？

答：铺贴不当，如用高标号水泥或纯水泥都可引起产品开裂。如果裂纹出现有规律性或具有一定方向性，并且和坯体一起开裂，则有可能为墙内水管漏水，或者铺贴墙体结构变化产生拉应力，超过砖的机械强度引起或铺贴敲击力过大引起。

22、问：缺角是工艺问题还是运输问题？

答：因陶瓷产品是一种脆性材料，轻微的磕碰也易造成釉面或坯体蹦缺，一般很少出现自动缺角的情况，因此在使用中应轻拿轻放，避免碰撞。运输碰撞造成缺角，一般在包装箱内仍有残留碎末。

23、问：为什么广东砖质量相对其它产地的砖要好？

答：广东墙地砖生产历史悠久，拥有先进的生产技术和设备，积累了丰富的生产经验，人员素质高，管理完善。同时行业结构完善，相关配套的行业水平较高。另外广东原料质量上乘、稳定，适合烧制高质量的瓷砖。

24、问：东北由于气候的原因家庭里的需要安装地暖，瓷砖比木地板难拆除，如果地暖出现问题铺瓷砖需要破坏性拆除，而木地板则可以良性拆除，我e家陶瓷的优势在那里？

答：地暖如果出现问题，木地板是可以良性拆除，但是您没有考虑到木地板本身的使用年限，普通地板的寿命5-8年，如果是购买好品质的木地板寿命也就在10-12年。您家购买的XX楼盘是我们这里出名的好品质楼盘，地暖这种基础设施配置一定是很优良的。地暖多采用的是水循环，常温是40-60度。而瓷砖在生产时，采用上千度高温烧制而成。完全满足了地暖的供热要求。反之，如果使用木地板，受地暖影响，时间久了，容易弯翘变形。

25、问：瓷片不留缝铺贴，新楼在N年以后会不会因为楼层结构的应力使砖挤压而开裂？

答：现在的楼房都是钢混结构，硬度高，韧性强，即使过了十年、二十年，结构都不会发生什么变化，更不会将砖挤压变形，不过为了更安全，更安心，还是建议留缝铺贴。

26、问：铺砖为什么要留缝？

答：1) 瓷砖有热胀冷缩问题

瓷砖及粘贴瓷砖的水泥砂浆都会存在热胀冷缩的问题，在温度或湿度改变的过程中，瓷砖及水泥砂浆都会存在一定的伸缩，如果不留缝的话，会导致瓷砖在后期使用的过程中出现起鼓或者开裂。

2) 瓷砖存在合理误差

瓷砖尽管现在都是机械化生产，但是在产品生产的过程中，会存在着一定的尺寸误差（误差过大就属于产品的质量问题了），如果不留缝的话，容易出现瓷砖铺贴时的接缝不平整，影响瓷砖的美观。

3) 施工的工人施工的时候存在误差

瓷砖的铺贴属于熟练程度非常高的一个施工项目，工人在整个铺贴的过程中，不可能完全的做到铺贴每片砖的时候没有误差，工人的心情不好、白天和夜晚，等不同情况铺贴的瓷砖，其效果都会有差异，如果不留缝的话，同样很难保证瓷砖的接缝的平直的问题，影响瓷砖的铺贴的美观性！

四、关于产品价格

1、问：这个价格基础上再打个九折我就考虑购买。

答：其实给你这个价格已经是最低的了，XX小区的业主XXX，我可以给您看单据，我知道现在很多瓷砖品牌专卖店都能议价，对于个别顾客来说，是很实惠，但对于更多顾客来说，是不公平的，因此请谅解，我们要做到对顾客负责。（顾客有喜爱的产品并产生购买意向的情况下，可以向店长或者经理申请一个商家可给出的折扣）。

2、问：为什么深色砖比浅色砖价格高很多？

答：由所添加的色料成本决定，深色料采购成本高于浅色料，如蓝色料贵过黄色料等。

3、问：为什么同类型产品，因规格不同价格相差悬殊？

答：①、规格越大，砖坯越厚，生产用原料越多；
②、规格大，烧成时间长，能耗高；
③、规格大的砖技术含量大，生产难度大，生产用的设备先进，非一般厂家、一般设备、一般技术所能生产，即生产设备成本较高；
④、规格大的砖成品率较低，质量较难控制，也决定了它较高的成本；
⑤、规格大的砖，装饰性强，档次高。

4、问：花片、腰线为何价格比瓷片高那么多？

答：花片、腰线是在瓷片的基础上经过贴花、描绘、堆釉、重烧、切割、磨边等工序制成，工艺烦琐复杂，生产效率低，并且有些是手工制作的，釉料成本高，人工耗费大，艺术性强，价格自然较高。

5、问：人家都送XX，你们这礼品跟别家比，差远了

答：礼品只是我们的一点心意，您买瓷砖肯定也不是为了换礼品，最主要是产品质量要好，性价比高，如果产品质量不好，价格不实惠，给您再好的礼品，您也不划算啊，您说是吧？

6、问：直接点，最低多少钱？

答：①老板您真是个爽快人，我也喜欢跟直爽的人打交道，这样吧，既然您这么喜欢这款砖，我就给您按我们活动价打X折，折完然后再额外给您申请一份礼品，而且现在下定还有返现活动，我们今天就定下来吧。

②没有最低的价格，只有最合适的价格。我们搞活动卖砖，价格已经压得很低了，只要不亏钱，我们都会给你个合适的价格。而你只要觉得价格可以接受，就可以买。

7、问：能不能再便宜点

答：像我e家陶瓷这样的品牌，此次活动价格已经非常便宜了，以前的卖价都没有这么低的，这样吧，您如果诚心要，今天可以定下来的话，我跟我们店长再给您申请一份礼品，可以吗？

8、问：你们折扣打这么低，那你们平时是暴利吧？

答：此次活动是我们我e家陶瓷厂家让利优惠活动，如果单我们本店让利的话，这个优惠早超出了我们的底线了。正是因为有厂家大力支持，我们才能举行这么大规模的优惠活动。

9、问：同样是全抛釉，价格都不一样，有什么区别吗？

答：同样是全抛釉，生产工艺是一样的，品质是一样的，但是不同的花色，适应不同客户的需求，就像服装一样，同样的布料，不一样的价格，不一样的款式，就看您喜欢什么样的装修风格、配什么样的花色。

10、问：特价产品价格便宜些，但质量会有缺陷吗？

答：此次优惠活动，是为了答谢长期以来消费者对我e家陶瓷的厚爱与支持，而不是为了处理有缺陷的产品，您可以看出，参与此次促销的产品有以前一直在卖的产品，还有新近推出的产品。可以这样说，参与此次优惠活动的产品的质量绝对是有保障的，没有什么缺陷。并且此次优惠活动的产品也同样享受平时的质量保证范围。

11、问：我在XX品牌看过跟这款差不多，但是价格便宜很多。

答：差不多的花色是很多的，但是表面看差不多，并不代表内质也差不多，像山东砖、河南砖、江西砖他们的花色都做得很漂亮，很多花色看起来都跟广东砖差不多，但是不同的厂家、不同的生产设备、不同的原材料、不同的质量标准，生产出来的产品质量有可能差距会很大的。

12、问：在不同的我e家专卖店看到的价格为何不同？

答：同个区域的价格基本是一致的，但由于所处地区不同，运费与管理费用都有所不同，产品到达当地的成本就不同，所以会导致在不同的专卖店价格略有差异。

五、关于个性需求

1、你们的厨房瓷砖怎么全都是这么浅色的？

答：是的，我们公司产品的开发也是根据人的视觉需求来定的，因为厨房给人的感觉，就是要干净、卫生、清爽、明亮，所以厨房砖以浅色为主。或者可以选择全抛釉，花色丰富，易清洁。

2、问：厨房砖全是白色，花色太少。

答：这和中国家庭的爱好倾向是有关的，中国消费者喜欢在厨房使用白色内墙砖，因为白色是百搭色，可以搭配任何一种家居风格，而且在厨房空间使用白色，显得更加宽敞、明亮、易清洁。当然，感谢您的建议，我们也会尽快将此信息反馈给公司总部，适时根据市场变化去调整我们产品的研发方向。

3、问：你们这里有的花色别人那里也有，感觉没什么特别。

答：是的，有一些顾客提过这种问题。可能您不是很了解陶瓷行业，在业界，我e家陶瓷一直都是其他品牌模仿的对象，一直是陶瓷行业的风尚标。虽然花色差不多，我们的产品质感却是不一样的，比如通透感、立体感。

4、问：你们的产品挺个性的，但是没有我想要的那种感觉。

答：我e家陶瓷的产品有上千款，如果您在样板间里找不到，可以在图册里选一选，而且我们可以根据您的户型，先做一张效果图出来。

5、问：米黄色太多，感觉很单一。

答：近几年，家装界开始流行温馨的暖色调，我e家陶瓷不断地与高端设计师交流沟通，最终确定了我e家陶瓷的产品走温馨路线，确定了米黄色这一温馨而又流行的色彩基调。我们每款砖的配件都是根据素砖精心设计的，使得整体空间感表现力极为丰富，每一款产品都给人耳目一新的感觉。

6、问：你们这个产品挺有个性，我很喜欢，但是不知道怎么搭配家私。

答：①我们的产品基本上都是很好搭配家私的白色系、米黄色暖色系。

②我们有专门的设计师，如果您有需要，我们将全程陪伴购买。

7、问：我e家陶瓷的砖适合贴楼梯吗？

答：当然适合，而且要比那普通的梯级砖更好。您可以看一下我们总部展厅的效果，将砖开介后，将边磨圆即可收口。而且还可在表面开槽，更加防滑！

8、问：我e家陶瓷的砖有踢脚线吗？

答：有，我们任何一款砖都可以加工成踢脚线，每一系列产品我们都根据消费者的消费需求研发了不同色调的产品，在搭配上比那些普通的踢脚线搭配的更加协调。

9、问：我e家陶瓷什么砖适合做电视背景墙？

答：这要看您的家是什么风格的，如果是现代时尚的，我建议您可以采用K金背景墙，并在砖表面进行水刀雕刻，如果您是时尚奢华的，我们建议您使用全抛釉石纹系列产品，黑金花这款非常适合用在电视背景墙上。

六、关于卫生清洁

1、问：厨房砖这么白，会很难搞卫生吧？

答：可能您以前没有用过白色厨卫砖吧。其实瓷砖跟衣服不一样，衣服是白的难洗，因为衣服会吸污，但瓷砖不一样，我们表面都有一层纳米防污釉的，如果表面脏了，用抹布一擦就干净了。我自己家里用的也是白色砖，打清非常简单。

2、问：模具产品很难清洁？

答：不会，我们使用的是A级环保釉料，无论是灰尘或者油渍沾在面上，只要用布轻轻一擦就干净了。

3、问：对不同的污染物质应采用哪些不同的清洁剂擦拭？

- 答：①植物脂、啤酒、咖啡、冰淇淋：氢氟化钠、碳酸氢钾
②沉淀物、墨水、铁锈、灰浆、浓茶、橡胶：稀盐酸、硝酸、草酸、硫酸
③油漆、绘图笔液：松节油、三氯乙烯、丙酮酸或碱类
④焦炭、醋：酸或碱类
⑤泥水：亚麻子油
⑥非常污染：专用全能水清洁
⑦日常清洁：家用清洁剂或洗涤剂

4、问：铺贴后没有及时擦掉砖面粘附的水泥浆，如何清洗？

答：可建议采用1：10比例的稀盐酸或稀草酸溶液，可以达到清洗水泥浆效果。

5、问：抛光砖用什么清洁方式更易清除污渍？

答：日常清水清洁即可，如遇有顽固污渍可用稀草酸、稀盐酸、洁瓷宝即可。

七、关于售后服务

1、问：你们是送货上门吗？

答：是的，我们郑重承诺送货上门，运送到家，并且免费退补货，只要不影响二次销售，即使一片砖我们也为您办理退货。

2、问：万一我铺贴之后出现问题怎么办？

答：①我e家陶瓷内控标准远远高于国家标准和欧洲标准，这点您完全可以放心。

②如果真出现质量问题，您完全无后顾之忧，我e家陶瓷会全权负责。但是，出现质量问题的几率相当低，你可以放心。

3、问：厂商的售后服务电话是多少，出现问题能否马上解决？

答：我e家陶瓷有专门的售后服务电话，全国联系电话是+86-757-82782105，若是出现售后服务问题，厂家会在接到电话24小时内作出答复。

4、问：你们承诺的服务能落实到位吗？

答：我们既然敢承诺，就绝对能兑现。现在各大商家都很重视售后服务，所以请您相信我们，相信我e家陶瓷。

八、关于电话营销过程及小区推广

1、问：你是怎么知道我电话号码的？

答：

说法一：您所在的xx楼盘这么出名，我们公司有专门的渠道专员做新楼盘客户信息的收集。我们不会骚扰你，如果你确实有需要可以了解一下。

说法二：你的资料在我们公司的VIP客户里，其实更为重要的是，今天我打电话给您，是因为我们有一个大型促销活动要告诉您，可以为您省很多钱。

2、问：你们是什么品牌啊？

答：①我e家陶瓷！广东佛山的知名陶瓷品牌，您如果方便的话在网上输入“我e家陶瓷”这5个字就可以看到我们的十大品牌荣誉和网站。

②我们公司最近在您（您附近）的小区里面做小区宣传，如果您刚好家里需要装修的话有兴趣的话下楼看一下吧，我们还有专车接送您参观展厅。

③能和您约个时间吗？多看一点产品也方便您在购买瓷砖的时候做比较呀，针对XX小区业主我们特别推出了...（到店有礼政策）。

九、关于电话邀约

1、问：我还没装修,明年再说吧。

答：如果您是明年装修，现在定就更划算了，因为我们现在有活动，价格也是全年最低啊，您可以先参加这次活动交定金，我可以特别帮您申请保价到明年，这次活动力度这么大，错过了就可惜了。我们这有好几个客户都是象您这样的情况，也是提前预订。你看，咱先把优惠定下来吧。

2、问：我现在没时间,到时再说。

答：我们这次活动是全年最大力度的一次活动，绝对值得您来一趟的，您不妨抽个时间到咱们店里看一下。或者我先加你的微信，发些样板间图片给你了解一下，等你有时间的时候，再到我们店里慢慢选砖，您看如何？

3、问：我已经订好砖了。

答：那恭喜你啊，很快就可以装修住新房了，不过我们这次活动力度很大，您要是有朋友或者邻居有需要的，麻烦你转达一下，到时我可以给您申请送一份礼品。

4、问：等我有空了再去你店看一下。

答：好的，因为这次客户比较多，礼品有限，我可以先加你微信，帮你登记下，预留一份礼品，稍后我把地址和时间发到您手机上，您看什么时间有空，要么我们约本周六上午？

客户：很多公司打过电话了，很烦人。

答：可能很多同行给您你打过了，可我这是第一次给你打电话啊，而且我真的觉得这次活动真的对你们业主有很大的帮助，可以为您省下很多钱才打这个电话的，耽误您一点点时间，我给您简单介绍一下活动内容。。。。。

5、问：现在没钱装修，暂时不需要。

答：装修是一笔很大开支，正是因为没有钱，所以就更加要想办法省钱，我们举办这么大力度的促销活动，就是帮您省钱的。

6、问：我考虑考虑。

答：考虑是应该的，因为我自己做任何决定之前都要好好考虑考虑。不过我想了解一下，是什么原因让您心存顾虑呢？可能我表达得还不是很清楚，您有什么疑虑可以直接提出来。

7、问：我很忙。

答：我知道，像您这么成功的人士，时间肯定非常宝贵，我长话短说，今天打电话过来也是因为我们有一场很大的促销活动，如果只花2分钟的时间，就能够为您节省很大一笔装修成本，您是否有兴趣了解一下？

8、问：羊毛出在羊身上，到处都是促销，很多是噱头。

答：我们都是消费者，我也明白“羊毛出在羊身上”这个道理，但是我们这次活动，不是做噱头，我们是实实在在让利，这次让利力度是全年最大的，我们厂家都有派人在这里全程监督的，你也可以跟行业里其他品牌作比较。

十、关于其他陶瓷疑难问题

1、问：哪些产品是采用一次烧、二次烧、三次烧的？

答：①一次烧：抛光砖、仿古砖、地爬墙、水晶砖、耐磨砖、外墙砖、瓷片等

②二次烧：瓷片、微晶石

③三次烧：花片、腰线（有些多次烧）、K金砖

2、问：不同颜色的瓷砖会有什么不同的意境？

答：浅蓝、浅绿、白色等冷色调瓷砖给人以宁静、舒放的感觉，它们可以用于卧室、休息厅等供人休息的环境中；淡黄、中黄、橙黄等黄色系列的瓷砖，可使人胃口大开，增强食欲，也使人觉得活泼欢快，所以可以用于餐厅等环境；室内宽敞的房间，宜采用深色调并配以较大的图案，不致使人觉得空旷而显得亲切，小房间的墙面，可选用淡色调墙砖来扩伸空间感觉。

3、问：对游泳池砖有何特殊要求？

答：游泳池内经常使用消毒剂和洗涤剂，砖釉面必须抗化学腐蚀性能好，装饰必须在釉层之下，和釉层一起经过高温烧成不会侵蚀。另一方面必须吸水率很低，防止因吸湿膨胀而产生后期龟裂。此外，必须有足够的机械强度，以防止受压破裂。

4、问：抛光砖为什么多数选择干铺？

答：墙砖吸水率大，要吸收水泥浆中的水份，因此湿铺。抛光砖吸水率小，吸收水泥沙浆的水份极少，干铺不会影响水泥的硬化。另外，干铺水泥沙浆流动性小，可保证施工方便，保持现场干净，由于干铺基础层比较厚实，也能忍耐工人铺贴时少量在砖面行走的冲击而不至于出现铺贴严重不平整的施工质量事故。

5、问：美缝剂用于何种砖的铺贴上？有什么优劣效果？

答：美缝剂一般用在特殊场合的瓷砖接缝中，如浴室、游泳池等潮湿环境中，另外瓷砖与其他材质如铝合金、大理石接合，也可用美缝剂。美缝剂具有多种色彩、不开裂、耐水性好，无毒、无味，但因其是有机高分子复合材料，耐久性差，时间长了会老化、变色，影响美观。

6、问：抛光砖用于墙体铺贴时为何选择干挂多？

答：主要是出于安全考虑。抛光砖吸水率低，背面用水泥沙浆不易粘牢；另外抛光砖自重大，粘结不牢时容易跌落。

7、问：铺贴墙地砖时为什么要留缝？

答：一方面消除产品尺寸偏差带来的影响，另一方面避免因热胀冷缩，造成产品间互相挤压而形成的鼓起或剥离。国外的铺贴规范中，是规定必须留2~5 mm的灰缝。

8、问：铺贴墙地砖一般留缝多少？

答：抛光砖一般3mm左右，瓷片2mm，仿古砖5—8mm。

9、问：产品如何铺贴出理想花纹效果？

答：大部分产品有一定的图案和方向性，按产品图案特征或背面商标图案统一方向铺贴，可获得满意的铺贴效果。或者铺贴我们的大理石瓷砖，丰富的砖面纹理，随机组合，多种变化，铺贴效果自然。

10、问：铺贴瓷砖时用纯水泥行吗？

答：为了防止水泥收缩过大造成较大的拉应力拉裂瓷砖，宜用低标号水泥（ $\leq 325\#$ ），1：3的水泥沙浆铺贴瓷砖。

11、问：铺贴后没有及时擦掉砖面粘附的水泥浆，如何清洗？

答：一般可用1：10的稀盐酸或稀草酸溶液清洗。抛光砖铺好后，工人为了避免其它项目施工时损伤砖面，就地用包装箱遮盖。

12、问：抛光砖“踢脚”变形是何原因？

答：工人为“游击队员”，施工素质较低，施工方法有误，施工质量差引起铺贴变形；施工时未按照产品使用说明书操作，瓷砖铺贴方向不一致，未留膨胀缝。但也有可能有些漏检的产品。

13、问：铺贴后的抛光砖为何存在色差？

答：铺贴后不同位置可能所处光线条件不同，引起视觉上的色差；施工时未看清包装箱上的色号，将不同批次、不同色号的砖铺在一起。

14、问：墙砖横铺好呢？还是竖铺好？

答：墙砖横铺、竖铺主要取决于空间设计、大小、结构。如果卫生间、厨房面积小，但内空高，可采用横铺以从视觉上拉大空间面积，缩小内空；如果卫生间、厨房矮小则竖铺可达到弥补视觉缺陷的效果。另一方面，横铺、竖铺还取决于个人的喜好。比如我家陶瓷真彩石色系列300x600规格产品以横铺方式用于洗手间、厨房或文化墙上，感觉非常好，装饰档次很高。

15、问：楼层高低不同该如何选购砖色？

答：楼层低，光线一般不充足，应选用色调明亮的瓷砖，而高层则可选用深色瓷砖，看个人喜好而定。

16、问：抛光砖一般要多久做一次打蜡防护？

答：视人流量大小和使用环境而定，家庭一般一年一次，办公室半年一次，商场3个月左右一次。但一般来说，普通清洁已能满足日常需求。

17、问：地砖铺贴后大概需多久的“养瓷”时间？

答：地砖铺贴一天后可在上面行走、擦洗，一个星期后水泥砂浆已经初步硬化，可在上面起居生活了。但水泥硬化是长期的，有的可持续很长时间。

18、问：内墙瓷片上下两色与同一色调有什么区别？各自有什么特点？

答：内墙瓷片上下两色是指用上下用不同颜色的砖铺贴同一墙面以求变化，下墙瓷片颜色较深，空间搭配一般是深-浅-深的搭配使空间更具层次感。同一色调是追求统一风格。

19、问：墙砖可铺于卫生间地面吗？

答：墙砖（瓷片）一般不可铺于地面。因瓷片是陶质的，机械强度较低，铺于地面容易受压破损；卫生间地面长期潮湿，瓷片容易受潮膨胀破裂；另外，瓷片釉面不防滑、不耐磨。

20、问：抛光砖为何要打蜡或涂上防污剂？

答：抛光砖打蜡可以更好地保护砖，施工时避免外物冲击、摩擦而受损；蜡清除后可增加砖的光泽度；更重要的是可以填充砖表面的气孔，使污垢不会塞到气孔内，易于日常清洁。

21、问：公共场所选用抛釉砖还是抛光砖？

答：看是哪种公共场所，如果人流量特别大的商场、大型超市，建议使用抛光砖，如果是人流量一般的商店、酒店、餐饮场所，抛釉砖都是挺合适的。

22、问：抛光砖清洁时干拖为何比湿拖好？

答：抛光砖吸水率虽然很低，湿拖时还是会吸小部分的水，长期以往容易吸进污物影响美观。还是以干拖或者“家用神拖”为首选。

23、问：我e家陶瓷的地砖铺贴后大概需多久的“养护”时间？

答：地砖铺贴一天后可在上面行走、擦洗，一个星期后水泥砂浆已经初步硬化了，可在上面起居生活了。水泥硬化是长期的，有的持续几年、几十年。铺贴后检查是否存在空鼓，如有发现，请立即知会装修公司进行修补。

24、问：房间用砖是不是越大越好、越高档？

答：房间铺设多大规格的砖一般来说要和房间面积成比例，小砖铺大房间则觉得太零碎，大砖铺小房间则觉得没有层次感、太呆板。一般来说30平方以上可考虑铺800×800的，45平方以上可考虑铺1000×1000规格的，同时考虑个人喜好和买砖成本。

25、问：一次烧还是二次烧好？

答：一次烧成由于坯、釉在同一温度下进行物理化学反应，它们之间互相渗透，形成牢固的中间层，材质性能较好，但一次烧装饰手法及所能获得的色彩不太丰富。二次烧的素坯强度高，装饰破损明显减少，装饰手法选用也多些，色彩更丰富。不同的工艺达到不同的结果，哪一种好或不好不能一概而论。

26、问：放射性的判定是如何的？

答：放射性的判定结论不是用“合格”或“不合格”来表示，而是用A类、B类、C类来表示。

A类：表示产销和使用均不受限制。

B类：表示须限制销售和使用，不可用于建筑物，但可用于构筑物。

C类：表示须限制销售和使用，只可用于居民点以外的路基、涵洞、桥墩、水坝、海堤和埋入地下的管道工程等构筑物。

通常被判定为A类的产品为无放射性危害的绿色环保产品。

27、问：单用光泽度可以判定抛光砖的好坏吗？

答：光泽度只是判定抛光砖质量的因素之一，强度、吸水率、耐磨度、耐腐蚀性、外观缺陷

等因素综合判定才能决定其质量优劣。

28、问：为什么会有不同的色号？

答：生产原料的变化、烧成温度的调整、压制、抛光等工序的变化都会造成产品的色泽有细小变化，因此需要区分色号。

29、问：为什么很多厂600规格的砖会有如601、602的尺寸？

答：制品烧成伴随体积收缩，原料成份不同、窑炉各区间温度不同，体积收缩程度不同，都会造成制品尺寸有差异，因此出现600、599、601等尺寸。但我e家陶瓷产品全部经过精工磨边，以一个规格出厂，不会出现599、601等尺寸，看我e家包装箱上尺寸都是印上去的就可以证明我们工厂控制质量的决心和信心。

30、问：压机吨位越大，生产的砖致密度就越高吗？

答：影响瓷砖致密度的因素有压力、烧成温度、时间、原料成份等，因此并非压机吨位大，瓷砖一定就越致密，保证压机足够的压力单位就好。不同规格瓷砖选用不同吨位的压机，错用的话砖越硬，但是越脆。

31、问：什么是陶瓷？

答：陶瓷是把粘土原料、瘠性原料及熔剂原料经过适当的配比、粉碎、成型并在高温焙烧情况下经过一系列的物理化学反应后，形成的坚硬物质。

32、问：陶和瓷有何区别？

答：区别在于吸水率。吸水率小于0.5%为瓷，大于10%为陶，介于两者之间为炻（半瓷）。

33、问：什么是吸水率？

答：吸水率是陶瓷制品中的气孔吸附水分的多少占制品的百分比。可以直观看出产品的致密度，通常作为衡量瓷砖的好与坏指标之一。

34、问：砖是用地下的泥做的吗？

答：墙地砖生产的主要原料为：高岭土和化工料等，高岭土主要包括沙、石粉、黑坭和白坭等，化工料主要包括发色料、减水剂等。通俗说法砖是用坭做的，但它不是一般的坭，要达到一定的化学成份，质量上乘并且稳定才能成为理想的原料，而且是要通过一系列科学的搭配和加工而成的。

35、问：日常中哪些砖是瓷质的？哪些是陶质的？

答：我们常见各种抛光砖、无釉锦砖、大部分卫生洁具是瓷质的，吸水率 $E \leq 0.5\%$ ；仿古砖、小地砖（地爬墙）、水晶砖、耐磨砖、亚光砖等是炻质砖，即半瓷砖，吸水率 $0.5\% < E \leq 10\%$ ；瓷片、陶管、饰面瓦、琉璃制品等一般都是陶质的，吸水率 $E > 10\%$ 。但目前也很流行瓷质仿古砖，它的吸水率也小于 0.5% 。

36、问：我e家陶瓷的砖防晒吗？铺在阳台怎么样？

答：您刚才有看到我们这个产品是全瓷的，砖也厚实，而且我们的产品是在 1250°C 的高温烧制而成的，夏天的室外温度顶多就 50°C ，完全没问题。

37、问：人家都有设计师包铺贴设计，你们有设计师吗？

答：我们有瓷砖搭配方案和铺贴指引增值服务的，如果您有需要，您下定以后，我们也可以帮您做一个瓷砖搭配方案的。

38、问：客厅想全抛釉/抛光砖上墙，可以吗？

答：全抛釉/抛光砖上墙一定要一开为二，为了安全起见，最好在水泥砂浆里面再加入瓷砖胶，这样更牢固，这个泥水师傅都懂的。

第二部分

活动销售话术

一、电话话术

1、邀请业主参加活动的电话内容：

销售：您好，我们是XX我e家陶瓷，请问您收到我们发的信息吗？

客户：（没有收到，什么信息？）

销售：很抱歉，可能是我们工作的疏忽，现在就让我给你介绍一下。我们现在有一场“XXXX”促销活动，优惠力度非常大，有多款产品厂价特供最高直降X%，数量有限，抢完即止，比起常规的砍价会、签售会的更优惠，并且参加我们这次活动还可以买瓷砖赢金元宝。更多的优惠活动欢迎您到店咨询，帮你预约这个周末的时间过来好吗？（祝您生活愉快，再见。）

客户：（收到信息）

销售：信息上由于字数的限制，内容不够完善，我现在再给您介绍一下。我们这是XX活动，优惠力度非常大，有多款产品享受全年最优惠价格，更享买一送一超值优惠，并且参加我们这次活动还可以获得买瓷砖抽红包赢金元宝的机会。更多的优惠活动欢迎您到店咨询，帮你预约这个周末的时间过来好吗？（祝您生活愉快，再见。）

2、现在天冷，也装不了，明年再说吧。

如果您是明年装修，现在定就更划算了，现在的价格可是我们全年最低啊，您可以先参加这次活动交定金，我可以特别帮您申请保价到明年，您看看这是否合适。**错过了这次就不知道什么时候才能再有这样一次促销活动了！**错过了就可惜了。我们这有好几个客户都是象您这样的情况，也是提前预订。而且我们这次促销活动有多款产品厂价特供最高直降X%，现在数量都不多了，你看，要先把优惠定下来吧。（用别人的例子说明，加以压力，促使提早下定）（祝您生活愉快，再见。）

3、现在还没时间，到时候再说吧。

先生\小姐，咱们这次活动是我e家陶瓷的年底大冲关，特意向公司申请的多款产品享受全省全年最优惠价格，更享买一送一超值优惠，更可抢福袋1元/平米小地砖，这可是全年力度最大的活动了，您不妨抽个时间到咱们店里先下个定，还可享受咱们12月31日，金元宝大抽奖。（祝您生活愉快，再见。）

4、瓷砖定好了。

祝贺您。这里还是耽误您一分钟的时间，希望您能将我们的活动力度传达给你身边有需

要的朋友，从今日开始截止12月31日，我e家陶瓷年末大冲关，大牌来送价促销活动，优惠力度非常大，有多款产品厂价特供最高直降X%，更享买一送一超值优惠，更可抢福袋=1元/平米小地砖，咱们这活动是需要提前预约的，还烦请您传达，我们将送一份礼品给您。（祝您生活愉快，再见。）

5、我e家陶瓷是什么品牌？没听过。

我e家陶瓷是国内建筑陶瓷一线品牌，专业生产销售陶瓷墙地砖产品。我e家陶瓷已经有八年历史，拥有陶瓷优质产品认证、广东省著名商标、陶瓷十大品牌等荣誉，国内许多大型工程都是指定使用产品，例如绿地房地产的楼盘也是使用我e家陶瓷产品。（祝您生活愉快，再见。）

二、突破客户拒绝的话术

客户：我很忙

销售员：是的，我知道像您这么成功的人都是很忙的，我只用一分钟的时间就可以把我想要对您的说话说清楚

客户：我在开车

销售员：哦，那您千万要注意交通安全。您车里有好听的音乐吗？我这里有一个最新最时尚的汽车音乐包，有300首好听的音乐哦，等一下我给您发过去您下载下来就可以随时听一下了。麻烦您告诉我您的QQ号吧。

客户：我正在开会

销售员：哦，那我长话短说，只用您一分钟的时间

客户：我房子装修好了

销售员：哦，是吗？那您家装修一定很漂亮，那您当时在装修房子时，有没有采取科学省钱的方法，装得又漂亮又比邻居省下一两万呢？我们这里正好有一个科学省钱的方法，想和您交流探讨一下

客户：我在外地出差

销售员：哦，那真的很辛苦。那您知道今天xx的天气吗？这几天xx的天气很热哦，你那

里怎么样？千万要注意身体哦。我只需要用一分钟的时间，好吗？我们...

客户：我不感兴趣

销售员：哦，是的，如果是我在没了解清楚之前也会同样不感兴趣的。刚才我和您小区的李先生通话，他开始也说不感兴趣，但听了我一分钟的讲解后，他就马上报名预约了，而且还说要他单位的几个同事一起呢。所以，您看我是用1分钟给您简单介绍还是三分钟详细介绍一下呢？

客户：我正在吃饭

销售员：哦，是的，我打电话都忘了现在是就餐时间了。那我就用一分钟时间给您简单介绍一下，然后您再就餐好吗？

客户：我正在和几个朋友谈些重要的事情

销售员：哦，那真是不凑巧哦，我这里也有一些对您非常重要的信息要告诉您呢，您看你们先暂停一两分钟，休息一下喝点茶，好吗？您边喝茶边听我给您介绍这个重要的信息

客户：我可能没有时间

销售员：是啊，像您这么成功的人都是非常忙的。不过时间都是挤出来的哦，我们这次我e家陶瓷年底大冲关活动，力度真的很大，您抽个时间过来看看绝对值得。

客户：我在外地过不去

销售员：哦，在外地千万要注意身体，多喝些水哦。这么好的活动，您不能来那真是太可惜了，您看让您家人过来也行啊，让他们先了解一下

客户：我正在忙，你稍后再给我打电话吧

销售员：好的，要注意多喝水哦，我先用一分钟时间简单对您讲一下吧

客户：好的，有时间我就去吧

销售员：嗯，那您是答应我来参加了吗？我先把您的门票准备好，您是自己来还是和我大哥

(嫂子)一起来呢?

三、加QQ群型话术

销售员:王哥你好!现在咱们小区已经有200多个业主加入了咱们小区的邻居群,大家每天都在这个群里找到自己新的邻居,并在一起进行物业的维权交流,探讨新房的装修方案,并且目前本群还可随时了解我e家陶瓷年底大冲关的各项优惠活动!这个群每天老火了,您还没加进来吧,我建议您赶快加入咱们小区邻居群,这个群太好了。

客户:好的,群号码是多少?

销售员:好的,我马上把群号码发短信给您,好吗?要不您把您的QQ号码发给我,我直接给您加为好友,然后把您拉进这个群。

客户:您是?

销售员:哦,不好意思,王哥,我还没自我介绍呢,我叫王菲,是这个群的管理员,同时我也是我e家陶瓷的客户经理.....

四、问客户选择型话题的话术

- 1、您是自己来还是和家人一起来呢?
- 2、您是选择参加我们第一场还是第二场活动呢?
- 3、您是留下邮箱还是QQ号呢?
- 4、您是自己来还是需要我们去接您呢?
- 5、您是自己开车来还是乘公交车呢?
- 6、您是现在和我确定还是马上和我确定呢?
- 7、您是选择电子门票还是我马上给您送去门票呢?
- 8、您是自己挑选一个门票号码还是我帮您选择一个门票号码呢?
- 9、您是选择自己加群还是让我把您拉进这个群里呢?

- 10、您是自己报名呢还是同时再帮朋友也报一下名呢？
- 11、那您是选择我先发短信给您介绍还是稍后再给您打电话呢？
- 12、您看我是下午一点再和您联系还是下午二点再和您联系？
- 13、您是选择我们白天场还是选择我们特别开设的家装夜市也就是晚上场呢？
- 14、您是电话当中就预订呢还是到现场的时候再预订呢？
- 15、您是考虑1个小时还是考虑2个小时呢？

五、帮客户做决定的话术

- 1、我看您还是我嫂子（大哥）一起来吧，这样你们一起也好商量和参考！
- 2、我看您还是选择上午第一场吧，我在公司门口等您，不见不散！
- 3、我看您还是挤出一点时间，时间都是挤出来的，周六下午我们不见不散！
- 4、这么好的机会，决定下吧，来了解一下只有好处绝对没有坏处，是不是？！
- 5、周六你和我哥一起来吧！我等您。不用我再一遍一遍给您打电话邀请您吧？！
- 6、这么大的优惠，先来了解一下再说吗，好的话就定下来，给自己这个机会，是不是？
- 7、我把您拉进群里来吧，还不用您自己搜索，节省时间，是不是？！
- 8、我等您的回复哦，您可千万要回复，说话算话哦...呵呵
- 9、像我这么敬业的人您上哪去找？我为您服务，请尽管放心。我帮您把门票定下来吧！

六、处理客户异议的话术

客户：我不感兴趣

销售 3 种应对话术：

- 1、我非常理解您的看法，您说没有兴趣是正常的。不过小陈有另外一个看法，就好比油价又涨了我们都没有兴趣，但是开车没有汽油是不行的。所以有没有兴趣并不重要，重要的是

您到底有没有这个需要，您说呢？

2、您说没有兴趣？没关系，对于我们还不了解的东西没有兴趣是很正常的，不如让我现在给您简单介绍一下我们这次活动给您带来什么样的利益，如果听完之后您还是不感兴趣，可以立刻挂掉我的电话，好吗？

3、太好了，如果您有兴趣的话，您早就主动打电话给我了，所以看来今天我这通电话是打对了。因为我已经迫不及待地希望和您分享一下，这次我们的活动是今年为止优惠力度最大的一次。

客户：我不需要

销售 3 种应对话术：

1、“是这样，王先生，许多业主刚接到我的电话还不了解我们的公司及我们这次活动将会为他们带来多大的好处时，和您的反应一样。所以您的想法我非常了解。”同时列举几个为之服务的几家小区和业主的名字，并说明为他们带来的好处有多大。

2、没关系，对于您还不了解的东西，您说不需要是正常的，接下来我仅仅花一分钟时间向您做一个简单的介绍，看看我们可以给您带来什么，如果听完之后您还是觉得不需要，可以立刻挂掉电话。

3、您可以告诉我您不需要的原因吗？是已经找了别的装饰公司，还是对我们不够信任和了解呢？或者是您觉得我们公司无法帮助到您把家装好？

客户：我很忙

销售 5 种应对话术：

1、看您工作这么繁忙，打扰您真是不好意思。这样吧，为了不耽误您的时间，就 3 分钟，请您抽 3 分钟听我说几句，说完我立马就走。

2、我打电话的原因只是为了能和您约一次面谈。

- 3、没关系的，耽误您一分钟了解一下对您的装修会省很多钱的。
- 4、没关系，是这样的，张先生，我是一个很直爽的女孩子。我可以问一下张先生，您说现在很忙是真的很忙，还是对我们的产品不感兴趣呢？
- 5、是的，其实我也很忙，我的时间也很宝贵。所以我就长话短说，如果只花 2 分钟的时间，就能够带给您更多的利益、让您节省 50%的装修成本，您是后感兴趣呢？

客户：你从什么地方知道我电话的？

销售 6 种应对话术：

- 1、一个偶然的机
- 2、这是个秘密，我不说您会怪我吗？
- 3、像您这样成功的人，有太多人希望认识您，我也是其中一个！
- 4、你的资料在我们公司的 VIP 客户里，其实更为重要的是，今天我打电话给您，究竟可以给您带来什么样的利益，您说是吗？
- 5、是您的朋友介绍的！（如果客户追问哪位朋友介绍的）您的朋友特别嘱咐我先不要透露他的名字，因为他不希望给您造成压力。我既然受人之托理当恪守信用，您说呢？
- 6、对不起！如果我们的服务给您带来麻烦，我在这里给您道歉！我们只想给您提供优质的服务，至于这个号码是我们市场部提供的，具体我也不是很清楚！对不起！我们非常愿意为您提供家装上的服务，如果说您新房近期要装修的话，那么也好进行多家比较后做选择。

客户：有时间就去看看吧。

销售：嗯，好的，因为这次客户比较多，礼物有限，我可以帮您登记下，预留一份礼品，安排优秀的客户经理为您服务，您看您大概什么时候来呢？好的，稍后我把地址和时间发到您手机上，欢迎您参加，谢谢。

客户：好多公司给我打过电话了，很烦人

销售：好多公司给你打过了，可我这是第一次给你打啊，而且我真的觉得这次活动真的对你们业主有很大的帮助，可以为您剩下很多钱的。

客户：到时候有空就去看看吧，不一定有空的（有需求的）

销售：好的，这次机会很难得，您尽量安排一下时间，我在星期五再跟您联系确认一下，帮你预留一下位置，好的，那我待会先把地址和时间用短信告诉您，欢迎您来参加，好的，再见！

客户：你们怎么又打电话过来了

销售 4 种应对话术：

- 1、是吗？那太不好意思了，不如我明天再打电话给你。（要的就是客户表示不要明天打电话了，有什么事情现在就说的效果）
- 2、哦，给您添烦恼了，真抱歉。不过如果因为这个原因，使您失去了一个节省 2 万元装修费用的机会，那就更不好了。
- 3、是我们约好的，您可能贵人多忘事，所以不记得了。上周三我曾经和您联系过，但是您表示让我下个月再打过来，所以今天您才接到我的电话。
- 4、今天打电话给您没有别的意思，只是新年要到了，打个电话祝您新年快乐，顺便送一份我们公司的新资料给您。您元旦（或其他节日）怎么安排的呀？

客户：我还要考虑考虑

销售 5 种应对话术：

- 1、我非常理解您现在的想法，不过多考虑一天的话，您可能就会损失这个绝好的机会了，您是说吗？
- 2、考虑是应该的，因为我自己做任何决定之前都要好好考虑考虑。不过我想了解一下，是什么原因让您心存顾虑呢？

- 3、李先生，是不是我哪些地方做得不够好，所以您还有考虑考虑一下？
- 4 您说还要考虑一下，这就说明刚才说提到的问题，的确对您产生了实际的影响。既然如此，我们为什么不早定把这个事情定下来呢？
- 5、您可以直接告诉我，是不是有什么地方您还有些不放心，有的话直接说就可以了。

客户：没钱装修

销售 5 种应对话术：

- 1、正是因为没有钱，所以就更加要想办法省钱，我们 XX 全省年底大冲关的促销活动优惠力度这么大，就是帮您省钱的。
- 2、如果不考虑钱的问题，您是不是就可以马上做出决定呢？
- 3、这可是开国际玩笑啊！李老板您说没有钱，只怕连奥巴马都笑了！
- 4、某某先生，您可以直接告诉我，您说没有钱是不是不感兴趣，还是您觉得根本不需要，如果是的话，我肯定不再打扰您。

七、日常认同客户的话术

- 是的！
- 您说得太对了！很多人都和您一样有这样的想法！
- 你说得很有道理
- 我理解你的心情
- 我了解你的意思
- 感谢你的建议
- 我认同你的观点
- 这个问题问得很好

- 我知道你这样说是为我好

八、赞美客户的话术

1、赞美客户的声音

- 您是不是当过播音员啊，声音听起来特别好听！
- 顺便问一下，你以前是不是专业演员？听您讲话好像在自带音效一样。好有磁性。
- 听您的声音，我就觉得您肯定是个很有自信心的人...
- 从您讲话中，我觉得您在公司内肯定很有威信...
- 顺便说一下，您电话中的沟通能力很强...
- ...我真想有你的声音...
- ...顺便请教下，您在什么地方学习发声的？

2、赞美客户的房子

- 您家的房子地段很好，肯定会升值
- 您家的小区环境也很不错，你瞧那...
- 您家的房子建筑质量很好
- 您家的房子户型结构很好，比较合理，采光也很好，瞧这视线看得很广

3、赞美客户的家人

- 孩子：您孩子很聪明，真可爱
- 子女：您子女很孝顺啊，装修房子他们经常过来看看
- 子女读书：看您孩子多优秀，上那么好的学校，将来肯定很成功
- 子女工作：您孩子工作单位很好
- 爱人：您爱人很爱你吗，这么（贤慧、能干很会关心人）

4、赞美客户的着装

- 您今天穿得真漂亮！
- 您这件衣服穿上去真好看，很符合您的气质！
- 您真会搭配服装！
- 您这个手提包真漂亮，在哪里买的？

5、赞美客户的性格

- 您的性格真好！
- 您真是很善解人意！
- 您真是很能理解人！
- 您的脾气真是特别好！
- 您的人脉关系一定很好，因为您有这么好的性格
- 您是我见到的所有客户当中，最能理解和照顾别人的人！
- 您真是能包容别人的人，我太佩服您了！
- 您真是太体贴人了，做您的爱人真是很幸福！
- 您真是太照顾别人了，您的人际关系一定非常好！
- 您是世界上心肠最好的人了，一定愿意给别人提供很多帮助！

6、赞美客户的能力

- 您真是很有眼光，您选择的这种材料真是非常好的材料！
- 您在家里一看就是领导！
- 您对装修做过精心的研究啊，比很多客户要专业！
- 您考虑问题真是很周到，特别的细心！
- 您真会提问题，问到点子上了！

- 您是我见到的所有客户当中，最有欣赏眼光的人！
- 您真会说话，说得让人听起来特别开心！
- 您的理解能力真强，这么专业的问题都能很快理解！
- 您是不是演讲老师啊，口才这么好！
- 您是不是专门研究过家装啊，比很多家装公司的专业人员还专业！

博华企业-策划部

2016年8月19日