

# 直播流程及话术

# 01 直播流程表

---

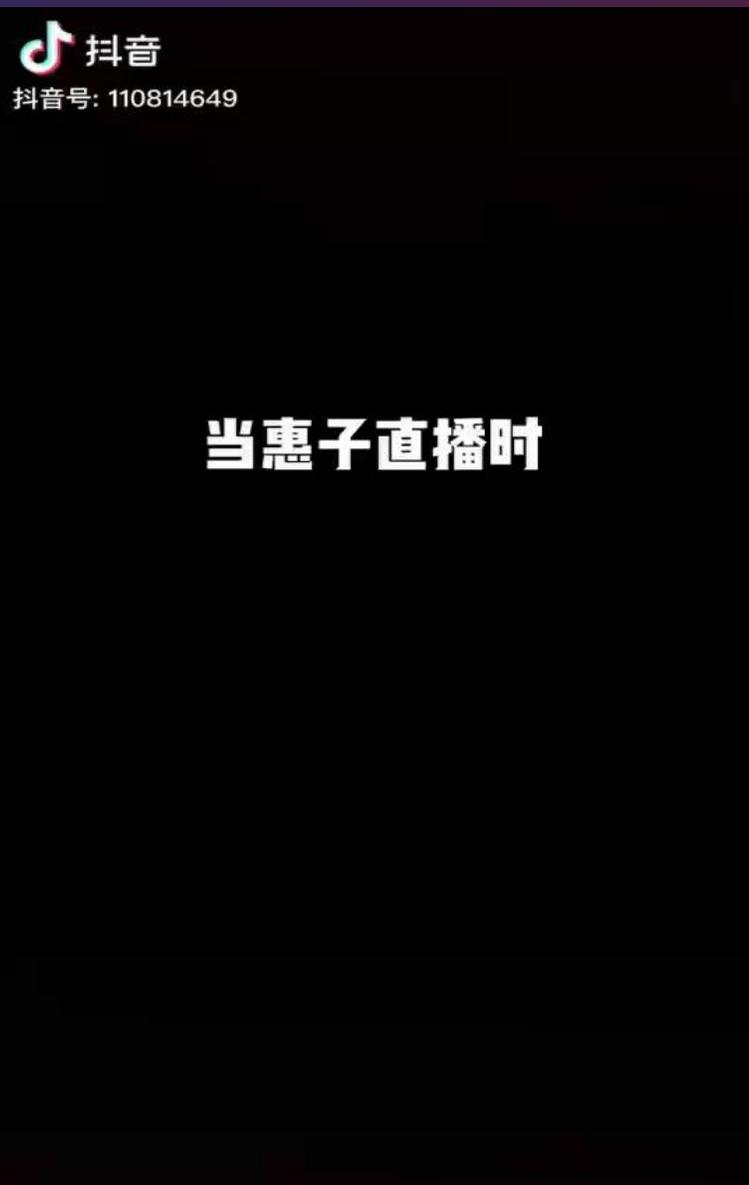
## 1、热场（10分钟之内）：

打招呼，对新游客表示欢迎，聊点家常，对于新进入游客进行自我介绍。（想想相声的开场，每次都要介绍，评书开场有定场诗，形成自己的固定说话方式，有暗号）。

## 2、正式直播（15-40分钟时间）：

如果卖产品，直接进行相关产品的介绍；如果是才艺表演，就尽情表演。无论是卖产品还是表演，都需要注意节奏，保持互动，中间加一些抽奖之类的活动，因为人的注意力在15分钟左右就会下降。把产品的核心卖在这40分钟之内展示完。不要不停地讲，讲太多信息，观众是记不住的！重点要突出。

## 直播流程及话术：内容展示



内容：  
产品展示  
才艺展示

### 3、40分钟左右：

可以休息一下，喝点水，跟观众聊聊天。解答一些问题。此时最好是语音和文字同步进行。营造热销的氛围，让观众感觉薅羊毛的机会不能错过。但这个过程不要过长，10分钟就好。到时间了就要结束。

## 4、促销结束：

跟大家聊聊天，表达感谢。报一下观众的人数，引导观众加粉。聊聊主播自己个人的感情，生活，兴趣等。要跟产品能够产生一些关联和记忆点。

## 5、最后三分钟：

只做一件事：预告下一场活动的信息。建议开场和结尾都形成固定的统一话术。这样增强粉丝的辨识度。比如郭德纲总说于谦的三大爱好：抽烟喝酒烫头，大家都知道，就有话题和粘性。也可以用辨识度非常高的音乐，道理相同。有个性，才会更容易被记住。所以暗号很重要。每个平台都有自己的一些提升关注度和加粉的技巧。

## 02 营销攻略

---

## ① 从众的心理

人们对于未知物品，总是喜欢选和其他人一样的，毕竟多数人的共同选择能给人带来安慰和认同。于是，我们总能在直播间听到主播说这样的话：  
这是我们店内的爆款，已经卖了XX件了。  
这款式是现在最火的。

**这个口红色号现在已经卖到断货了（更可能是滞销品）！其实这些话都是在用观众的“从众心理”在引导下单，再不买，别人就买了！再不买，别人就买光了！再不买，明天就会涨价了！再不买……你到底买不买，不买站一边去，下一个！……而它的效果也是杠杠滴。**

## ② 饥饿营销

直播过程中，主播往往会将库存产品分成多次上架售卖，不会一次售空。

据说李佳琦直播间10w库存的商品，一般会每次上架4-5w个，接连2-4波秒杀。

这么做目的有二：其一，秒光，更显生意火爆；其二，量少更易引发用户争抢。瞬间秒光的感觉，也容易让观众“上头”，为了抢购而抢购。

类似的话术还有：厂家就给我99份，卖光了我也没办法了！（库存也许9999）

### ③ 角色营销

有明确的目标问题，聚焦性的进行解答，能让观众代入角色，自发购买。

出门谈业务，要签大单，当然要背它！背它！！

皮肤白的女生太配这个包了，一上手就有走在T台的感觉，好用到爆。

**这条皮带专门针对梨型身材设计，能够更好的显示曲线，箍紧你的肉肉。**  
**你是主播你做主，提出痛点问题，引出产品功能，能自然而然的让观众信服，您瞌睡我刚好有枕头，增加购买欲，提高转化。**

## ④ 意见领袖引导作用

部分行业主播在直播时，往往会给自己塑造专家形象（资深设计师，潮人，带货网红ETC），这些形象好处多多。其一，可以增加自己推荐的产品专业度和观众信任感；其二，也可以在直播中增加知识型内容，提高直播间的实用性和功能性。

## 03 关于主播

---

## ①江湖话术要牢记。

因为直播时无法配置字幕，内容全靠主播传递给观众，主播的话术积累尤为重要。

常用如下：

**引导观众关注主播：**如果喜欢主播记得走一波关注哦，关注量和点赞量达到xxx就抽YY位宝宝送奖品啦！

**引导用户下单：**上了链接，这次货我们只调到了xx件，错过拍大腿！快点击链接下单。

**冷场时：**我是掉线了吗，没看到你们说话和小心心啊，能看见的评论给我回复下1鸭！

**下播：**我们今天的直播就到这里啦，明天的xxx点，我们依旧准时开播，记得来看哟！

## ②主播状态要积极向上

镜头前你需要较好的表现自己，进入打鸡血的亢奋状态；其次，适时回复粉丝的问题，在直播时保持良好耐心和较好亲和力，这些都是好主播的标配；尤为重要的一点，一定要化淡妆、衣着整洁大方，给人以良好的第一印象（特殊人设主播除外）。

## 04 关于货品

---

## ①选品得讲策略

直播间的货品，需要围绕“广度、热度、价格”这三大策略铺开。广度指的是聚焦你的目标人群受众较广的类目，当然很多商户所受行业限制选品。这时就要更注重热度和价格，热度是指根据季节性、市场热度等推出的产品；价格是指曝光度高，直播渠道有一定价格优势的产品。

例如在疫情期间，家居服饰商户主推舒适家居服；零售商户主推消毒水、自热零食等。作为皮具行业，一年四季都可以卖的就是皮带了！是的，你懂的，好男人，好腰带，都系金利来！

## ②卖点提炼讲技巧

语速再慢，直播的节奏通常都会比较快，要在最短时间内说清楚产品的重点信息，包括产品的使用场景、尺码、材质、性能、市场趋势等。最重要的是要释放产品的最大卖点！产品的最大卖点可能是：产品自身的特质、价格具有优势、或产品分销渠道具有特色等。

## 05 直播前期要干啥

---

## A.剧本台词设计

直播脚本其实就是整场直播的剧本和流程，可以根据时间、用户需求等进行设定，不需要细到每句话说什么，但是要提前安排好产品的介绍次序，福利的发放频次等等，会让直播更有条理和逻辑，也能更好的准备相关的物料。

## B.测试相关设备

- 1) 下载或更新到最新版本的app;
- 2) 手机直播设备调试
- 3) 情况允许的条件下加配补光灯及防抖效果，以保证直播质量达到最佳效果；
- 4) 确保稳定的Wi-Fi或4G网络。

## 特别提醒：

- 1) 直播使用2台手机，手机一台拍摄，一台用户主播与观众的互动。
- 2) 在开播前，还应当手机上测试直播背景和直播间的整洁度，观看整体效果等。
- 3) 大家一定要提前两小时进行直播测试，调整好网络、直播画质。直播手机请勿与多个设备连接同一个WiFi网络，避免网络卡顿。
- 4) 在观众端观看卡顿，可以尝试切换4g网络进行直播。

## C.各大渠道宣传预热

穷尽所有宣传渠道，包括且不限于小程序首页、banner、公众号推文、各种微信群、朋友圈等等，还可搭配小程序的分享有礼、佣金推广等营销手法，通过加推的推任务系统全员推广邀约客户观看直播。

## 一般可以分批次的投放：

- a、提前3-5天在会员社群/首页banner传播；
- b、提前1-2天公众号推文宣传，用推任务系统邀约客户预订直播；
- c、开播后通过加推生成直播海报在社群/朋友圈再次分享。

## 06 直播中期可干啥

---

## 关于直播技巧

怎么快速活跃直播间气氛？让用户瞬间get到你的安利？这些都需要一定的直播技巧来引导。抛砖引玉，略举几例，更多的需要您自己在直播中积累和总结。引导互动、刺激下单：可让观众点赞，赞满xxx可送xxx,或者点赞满xxx,解锁某款产品的低价。不仅能号召观众互动，还能刺激用户下单。

**小助理讲解下单流程：**直播很容易让主播沉浸在与观众互动和卖货氛围中，降低了对用户下单的引导。这时小助理或者工作人员不断重复及简明扼要的讲解下单流程，就能提高卖货可能。

**设置互动环节：**可用福利互动形式，比如说截图抽奖、口令红包、回复关键字可以领取优惠，或送赠品或包邮都可以提高粉丝热情。主播在认真介绍商品的过程中还可以穿插一些小问题，提高直播间的互动率。

## ②关于话题准备

直播前最好设定一些话题，能够较好的结合产品。可以设定“国潮系列”、“经典温暖”、“时尚搭配”等等主题。例如对于某产品对应的症状、效果等，主播可以亲身对比，直接货品上身，可以做相关展示。

### ③关于提高主播辨识度

“oh my god!” “所有宝宝!” 一听到这几句话，就能瞬间想起李佳琦。对于主播来说，气场和观众辨识度是最重要的。

一句话人设：为主播规划一个14个字以内的人设IP定位，例如“一个集美貌与才华于一身的女子——papi酱”、“口红一哥——李佳琦”等·口头禅：“Oh My God”、“薇娅的女人”、“所有女生给我买它”。

## 07 直播后期能干啥

---

## ①数据分析

直播结束后，加推直播系统可以智能统计支付订单数和金额，未支付订单产品有哪些，销量最高产品、直播间观看人数等等，清点战场，排查地雷，扬长避短，总结经验。。

## ②关于订单核对和配送

对于物流的时效性要高度重视，不能和东哥朝发夕至相比，但至少不要三天还没信。核对订单信息并及时跟进处理，确保货物发货和配送，售后问题及时处理。

### ③关于直播总结

主播在下播后，加推直播系统可回放自己的直播，对于发挥不好、说的不好的地方需要记住，避免下次犯错；而对于观众反应激烈，带货效果较好的话术和技巧，保持和发扬。此外，对于直播前2个阶段的准备和执行，都需要进行反思和总结。

## ④关于粉丝维护

粉丝维护是硬核技能，直播初期尤为重要。收集直播间、店铺评论、微信社群的直播反馈，包括但不限于产品质量、价格、使用效果、售后情况等，在发货DM单中也可附上粉丝群二维码，专人管理。不仅可以巩固自己的粉丝群体，也能在回复和联系粉丝的过程中，了解粉丝的偏好和用户需求。

## 08 常用话术

---

**笨嘴拙舌” “性格内向” “见人紧张” “开口就尬” .....**

**很多主播反映，自己在直播间面临的最大的问题就是，不会说话怎么办？**

**要知道，一个会说话的主播与一个不会说话的主播，直播效果无疑是天差地别！**

**那先天性格内向的主播怎么能快速做到直播间卖货的时候，口若悬河呢？**

## 直播卖货全套话术

以食品的直播卖货话术为例，毕竟食品一直是比较爱容易卖得出去的产品，很多人也在做食品直播卖货，接下来这些直播卖货的技巧语言，赶紧get!

## 一、薇娅直播带货话术 1、食品：盐津铺子芒果干

直播卖货话术：一袋一斤（比价  
大型超市都有卖，一袋一斤，大包装  
味道，酸酸甜甜  
生产日期、保质期  
最近在找芒果干，也一直在吃

## 直播卖货话术技巧一：

比价薇娅的直播卖货话术，非常直接，用到最多的话术就是比价，比超市、比自己买等等，首先从价格上就让粉丝卸下一半的心理防备——加上食品本身足够有特色，爱吃的粉丝八九不离十会买！

## 2、食品：艾普世瑞黑巧克力直播卖货话术：

怕胖又想吃的人可以吃，不怎么长胖的巧克力我很喜欢吃，有点苦，但很好吃，有点脆

饿的时候可以吃一块，很容易吃多  
74%的比较合适，100%的太苦了  
保质期15个月...

## 直播带货话术技巧二：

### 提炼产品卖点

薇娅在直播间介绍这款产品的时候，开头的直播卖货话术就是，直接把产品的卖点提炼出来：怕胖又想吃的人可以吃，不怎么长胖的巧克力！

首先就消除了一部分爱吃巧克力但怕长胖的粉丝的顾虑，这也是这个巧克力最大的卖点！

**需要注意的是：这些理论技巧你可能暂时看懂了，但一旦到直播间开始直播带货时，又不知道如何开口，怎么催单、怎么说服粉丝购买自己的产品了！**

**我这里就有一个30分钟直播卖货催单的话术，它告诉你0-5分钟，怎么吸引观众眼球，勾起好奇心；5-7分钟又该怎么做，最后又该怎么说，才能成功催单！**

**食品：自嗨锅直播卖货话术：**

**新品我个人觉得，这是我目前觉得最惊艳的**

**不含防腐剂，保存食物口感**

**有干碟**

**有乌冬面，我最爱的乌冬面**

**伴着吃很好吃，怕辣的就可以蘸着吃**

**分量很足**

**（比价**

## 直播卖货话术技巧三：

亲自评测 “我个人觉得，这是我目前觉得最惊艳的”，说这些话给粉丝的印象就是薇娅自己已经亲自尝试过了，而且还给了很高的评价；让粉丝不由得对这款高评价的产品感兴趣，调动了粉丝的好奇心，容易下单购买！

#### 4、食品：蒙牛冠益乳直播卖货话术：

少数的健字号酸奶，可以有效调节肠道菌群适合6岁以上群体，孕妇也不要喝

（数量、比价

现做现发，很新鲜，比超市还新鲜

要放冰箱，2-6℃保存，21天保质期

便秘的、拉肚子的可以喝

## 直播卖货话术技巧四：

实事求是，不过度宣传在介绍这款酸奶的时候，薇娅一方面介绍了它适合的群体，同时也提醒了孕妇不能喝，这就容易让粉丝对她产生好感，没有过度宣传，有一定的责任心！且介绍这款产品的时候，还介绍了它的使用条件和环境，十分详尽，让粉丝全方位了解了这款产品，促成下单！

## 5、食品：德庄火锅直播卖货话术：

有没有人吃过，好好吃，里面的粉我可以全部吃掉不能吃辣不要买

德庄8个加工基地，都是自己把关，里面有blabla材料  
(比价

东西非常丰富，基本上是其它火锅的2倍

特别适合半夜吃

大品牌，餐饮里的百强企业

## 直播带货话术技巧五：

**注意产品的安全性介绍食品带货最重要的就是安全问题，毕竟是入口的东西，所以介绍产品的安全性很重要！如果你在直播间不知道介绍产品的什么，可以从安全性入手，比如是产自哪里，都有什么成分等等！**

**PS:**

**互动时多流露出感激之情。直播卖货全套话术**  
**有时候,粉丝会出于对电商商家的喜欢,进而在互动时说一**  
**些直播卖货全套话术赞美的话语或者送一些小礼物。**  
**对于粉丝的这种行为,电商商家一定要表现出自己的感激**  
**之情,并多说一些直播卖货全套话术感谢的话语。**

**这样,就会让粉丝感受到满满的热情和诚意,进而更愿意与电商商家沟通直播卖货全套话术互动,粉丝的忠诚度也会越高。**

**当听到太多夸赞后,电商商家千万不能太骄傲,觉得自己很了不起,就对没送礼物的粉丝表现出不屑一顾,直播卖货全套话术或是向粉丝索要礼物;**

**这样会导致粉丝极为反感并出现大量流失。这个时候,电商商家应该运用一些委婉的直播卖货全套话术暗示,如“我今天拍了个好玩的视频,大家觉得怎么样啊?”等,这样一暗示,就可以提高粉丝的关注度和评论的积极性。**

# 疑问解答：

---

**1、直播出现卡顿是什么原因？和直播间人数有关系吗？**

**答：直播卡顿和主播网络得网络环境有关。相同网络环境，直播间人数多原则上并不会造成卡顿。**

## 2、直播文案编辑怎么写？

答：多看，看那些大V为什么会火，就看浏览量点赞量大的，看多了不会写也会了！

### 3、直播带货的原理是什么？

答：引流-圈粉-宣传推广-卖货-转介绍-裂变新粉。

专业，好品，好服务。

## 4、引导用户购买的小技巧有哪些？

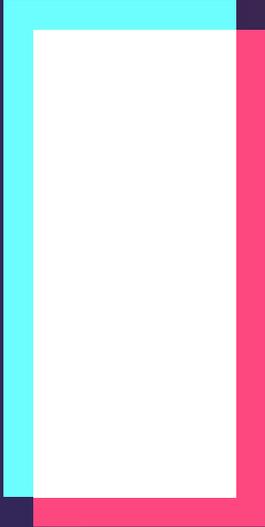
1) 在选产品上通过销售系统往季数据评估用户喜好偏爱，自带热度；

2) 深度提炼产品卖点，以便最短时间内给用户安利，奥利给；

3) 直播过程中适当发放一些优惠券，利于激活粉丝热情和购买转化；

4) 直播时还能设置“爆款秒杀”、“大额券福利”等；

**5) 在直播时强调产品的售后和保障，包括产品7天无理由退货或者xx年保修等等，打消观众后顾之忧。这些小技巧都能较好的引导用户下单购买。**



# 谢谢观看

THANK YOU



中共南阳市网络安全和信息化委员会办公室  
河南时尚网红基地