

会销“讲师”层层诱导 老人不由自主掏钱包

上海一公司以“会议销售”形式欺诈消费者，被查处

一个看起来金光灿灿的貔貅摆件，被说成“开光足金”；一盒几十元买来的野山参，被包装成抗癌神药；一款金枪鱼油胶囊，说是治疗高血压“圣品”……持续四天的会议销售，让不少老年人心甘情愿为这样的“六件套”买单数万元。

近日，因在经营活动中开展虚假宣传、夸大提供商品的性能，侵犯消费者权益，上海定元实业有限公司被上海市工商局查处，没收违法所得145万余元，并处以145万余元罚款。“银发收割机”缘何屡屡得逞？

/ 消费者 /

我本以为可以捂紧钱包的，后来不由自主

60岁的李阿姨：我已经退休了，在家无聊，是在报箱里看到会议通知的。上面说送节能灯，又说是“节能减排办公室”组织的，就决定去听一听。子女们也劝过我不要买乱七八糟的保健品。我心里想，我只要捂紧钱包就行了，我不会买，我就是去领免费东西的。

到了之后第一天，他们说购买产品当场返现，好多人花100元买蛋白粉，就能返还120元。第二天，还是这样的方式，买了当场返现，而且比第一天返的还多。第三天，他们都在说这个金枪鱼油胶囊特别好用，对高血压、心脑血管疾病都有帮助，而且当天只有4个优惠名额，500元一瓶，买了还能当场返现600元。

到了第四天，购买产品不能返现。现场接入了全国视频直播，厂家的副总说，这些胶囊只有在这个会上才能优惠买，买一瓶送三瓶，还送很多赠品，赠送的电饭锅还是大牌子。到了这个时候，大家都想买。

我也有点心动，心想这个金枪鱼油胶囊，就算吃不好人也肯定吃不死人，最后我也花了将近4000元，买了一盒胶囊，送了一支野山参和一个貔貅摆件，还有其他一些赠品，组成了“六件套”。

其实一开始我是不想买的，后来还是不由自主地买了。回头想一想，一个原因是老年人太寂寞了，现场的那些小伙子，嘴巴都特别甜。另一个是不敢不买，我们的儿女信息、家庭住址、电话号码他们都知道，有点害怕。以后我再遇到类似的情况，也说不好还会不会买。



/ 会销人员 /

我们针对客户层层诱导，“看人下菜”

会销“讲师”肖某：我们从2016年6月到2017年4月搞了58次会议，卖了2000多万元。为什么会用四天的会议销售，就是要一步步引导，缺一步消费者都有可能不买账。

以赠品为诱饵，层层进行诱导式营销。我们就用金枪鱼油胶囊这个主产品进行推销，先营造买产品不用花钱的消费心理暗示。然后再推出这个产品，以虚高价值、夸大作用，诱导会场老人争相购买，让消费者以为白得到很多产品，有“赚了”的感觉。最后我们把金枪鱼油胶囊、电饭锅、貔貅摆件等商品组成一套，购买价是近4000元。

在四天的会议上，我们也不是一下子把产品推出来，而是有一整套的话术和流程。第一天、第二天是“倒插”（即先行介绍和抛售）第一道产品，再高抛第一个产品野山参；第三天在高抛主产品金枪鱼油胶囊的时候还会送一些赠品……在销售过程中，我们会一直提醒参会的老人集中注意力，交代他们回家一定要吃；还会面带微笑地审单；会议上接入的全国视频直播，其实就是提前录的一个视频。

我们还会针对不同客户的心理进行不同的方法诱导：有些是随声附和型，他们内心已经决定今天不买了，那我们就会干脆问，“你为什么还不买？”，突如其来的质问会让他们失去辩解的余地；有的是强装内行，说“我和这个公司或者产品很熟”，那我们就先假装顺从点头，说“不错，你对这个产品了解很详细，你是否现在就买呢？”；有的是虚荣型，那就极力赞扬，假装尊敬他，让他顾及面子咬牙买下；有的非常理智，那就诚实且低调，保守一点，强调产品的实用性。

其实这些产品都是很便宜的，貔貅摆件每个二三十元，是从义乌等地批发来的，野山参也就几十元的价格。我们说这些野山参有防癌抗肿瘤、起死回生等功效，先到先得，最后老人们大部分都会掏钱。

/ 执法人员 /

要把企业信用和个人信用监管结合起来

上海市工商局检查总队执法人员：单靠行政机关做这个事情太难了。这不仅需要多部门的配合，还需要全社会形成联防联控。

行政机关面对老年保健品欺诈这样形式隐蔽、地点封闭、产业链上下游分工细致复杂的案件，执法手段和能力都还有待更新。譬如这个案子，我们去一家宾馆调查一个会销人员，敲门就敲了20分钟，进去发现她用衣服把电脑、手机等都包起来，从窗户里扔出去了。幸亏是二楼没有扔坏，我们才提取到很多证据。

会销案件都是类似的，厂家、代销、再到终端，关系链都是断开的，中间人和厂家联系，再和会销公司联系。作案手法多样，行为非常隐蔽，查处也非常难。

我们认为，要把企业的信用监管和个人的信用监管结合起来，从事类似活动，要对个人有一些规制手段，让个人信用受到实质性的影响，不能把企业关了，他们又起炉灶、再搞一摊。

最关键的是，这类案件的受害者很少来投诉，一些老人的子女发现了问题，打电话来投诉，第二天老人就要撤诉，甚至我们执法人员上门去取证，他们不仅不配合，还把执法人员赶出来。

我们特别理解老人的想法，健康是他们的第一心愿，可惜被这些无良的商家利用了。让银发老人不再被“收割”，除了我们执法人员加大打击力度，做儿女的也多些陪伴，别再让老人们感到太寂寞了。

据新华社