

服
务
人
员
专
业
服
务
技
巧
训
练

目 录

- 一、如何观察客户——看的技巧
- 二、如何拉近与客户的关系——听的技巧
- 三、如何提供微笑服务——笑的技巧
- 四、客户更在乎你怎么说——说的技巧
- 五、如何运用身体语言——动的技巧

看

领先顾客一步的 技巧

时时提醒自己：

我是否已考虑到顾客的全部需求

顾客下一个需求是什么？

如何让顾客满意？

----- **!!!**

1、 观察顾客要求目光敏锐、行动迅速

就拿喝茶这个日常生活中最常见的例子来说，你能观察到：哪个顾客喜欢喝绿茶、哪个顾客喜欢喝红茶、哪个顾客只喝白开水，或者哪个顾客喝得快、哪个顾客喝得慢吗？

观察顾客可以从以下这些角度进行：

年龄

服饰

语言

身体语言

行为

态度等

观察顾客时要表情轻松，不要扭扭捏捏或紧张不安。

注意：观察顾客不要表现得太过分，像是在监视顾客或对他本人感兴趣一样，除非你想家给他！

2、观察顾客要求感情投入

感情投入就能理解一切。你要能设身处地为顾客着想。你必须通过顾客的眼睛去观察和体会。这样，才能提供优质有效的服务。

- 当你遇到不同类型的顾客，你需要提供不同的服务方法。
- 烦躁的顾客：要有耐心，温和地与他交谈。
- 有依赖性的顾客：他们可能有点胆怯，有依赖性。你态度温和，富于同情心。为他们着想，提些有益的建议，但别施加太大的压力。
- 对产品不满意的顾客：他们持怀疑的态度，对他们要坦率，有理貌，保持自控能力。
- 想试一试心理的顾客：他们通常寡言少语，你得有坚韧毅力，提供周到的服务，并能显示专业水准。
- 常识性顾客：他们有礼貌，有理智，用有效的方法待客，用友好的态度回报。

、
不停地问自己：

如果我是这个顾客，我会需要什么？

3、目光接触的技巧

有一个口诀是：“生客看大三角、熟客看倒三角、不生不熟看小三角。”

- 与不熟悉的顾客打招呼时，眼睛要看他面部的大三角：即以肩为底线、头顶为顶点的大三角形。
- 与较熟悉的顾客打招呼时，眼睛要看着他面部的小三角：即以下巴为底线、额头为顶点的小三角形。
- 与很熟悉的顾客打招呼时，眼睛要看着他面部的倒三角形。

揣摩顾客心理

你“看”顾客的时候，要揣摩顾客的心理。

顾客究竟希望得到什么样的服务？顾客为什么希望得到这样的服务？

这是服务人员在观察顾客时要不断提醒自己的两个问题。因为各种各样的原因会使顾客不愿意将自己的期望说出来，而是通过隐含的语言、身体动作等表达出来，这时，就需要及时揣摩顾客的心理。

心理学家做过的实验表明，人们视线相互接触的时间，通常占交往时间的 30%~60%。如果超过 60%，表示彼此对对方的兴趣可能大于交谈的话题；低于 30%，表明对对方本人或话题没有兴趣。

视线接触的时间，除关系十分密切的人外，一般连续注视对方的时

间在 1~2 秒钟内，而美国人习惯在 1 秒钟内。

顾客的五种需求：

- 1、 说出来的需求
- 2、 真正的需求
- 3、 没说出来的需求
- 4、 满足后令人高兴的需求
- 5、 秘密需求

听

拉近与顾客的关系

一个顾客急匆匆地来到某商场的收银处。

顾客说：“小姐，刚才你算错了 50 元 ——”

收银员满脸不高兴：“你刚才为什么不点清楚，银货两清，概不负责。”

顾客说：“那谢谢你多给的 50 元了。”

顾客扬长而去，收银员目瞪口呆。

所以，千万不要打断客户的话，除非你想他离你而去！

为什么要倾听顾客的声音

根据统计，一个不满的顾客的背后有这么一组数据：

- * 一个投诉不满的顾客背后有 25 个不满的顾客
- * 24 人不满但并不投诉
- * 6 个有严重问题但未发出抱怨声
- * 投诉者比不投诉者更有意愿继续与公司保持关系
- * 投诉者的问题得到解决，会有 60% 的投诉者愿与公司保持关系，如果迅速得到解决，会有 90% ~ 95% 的顾客会与公司保持关系。

所以，肯来投诉的顾客是我们的财富、宝藏、现金者，我们要珍惜他们，而倾听是缓解冲突的润滑剂。

有两类人很少去倾听，一类是很忙的人，一类是很聪明的人。

很难说一线员工人人都很聪明，但他们无疑是很忙的人，因此，请特别注意要倾听顾客的问题。

我们经常被人埋怨说得太多，什么时候我们被人埋怨过“听得太多呢”？

倾听三部曲

第一步 准备

客户找你恰谈或倾诉或投宿的时候，你要做好如下准备：

给自己和客户都倒一杯水

尽可能找一个安静的地方

让双方坐下来，坐姿尽量保持45度

记得带笔和记事本。

第二步 记录

俗语云：好记性不如烂笔头。一线服务人员每天要面临许多客户，每个客户的要求都不尽相同，把客户谈话的重点记录下来是防止遗忘的最安全的方法。

记录客户的谈话，除了防止遗忘外，还有以下好处：

- 1、 具有核对功能。核对你听的与客户所要求的有无不同的地

方。

- 2、 日后工作中，可根据记录，检查是否完成了客户的需求。
- 3、 可避免日后如“已经交代了”、“没听到”之类的纷争。

第三步 理解

要检验理解你所听到的与客户所要求的并无不同，要注意以下几点：

不清楚的地方，询问清楚为止。

以具体的、量化的方式，向客户确认谈话的内容。

要让客户把话说完，再提意见或疑问。

5 W 1 H 法

5 W 指 WHAT、WHEN、WHERE、WHO、WHY

1 H 指 HOW、HOW MANY 和 HOW MUCH

聆听的三大原则和十大技巧

人生下来有“两个耳朵，一张嘴”，所以他用于听和说的比例是 2 : 1。

一名优秀的一线服务人员，更要善于聆听。他要倾听客户的要求、需要、渴望和理想，他还要倾听客户的异议、抱怨和投诉，他还要善于听出客户没有表达的意思——没说出来的需求、秘密需求。

壹． 耐心

- * 不要打断客户的话头。
- * 记住，客户喜欢谈话，尤其喜欢谈他们自己。他们谈的越多，越感到愉快，就越会感到满意。人人都喜欢好听众，所以，要耐心地听。
- * 学会克制自己，特别是当你想发表高见的时候。多让客户说话。

式 . 关心

- * 带着真正的兴趣听客户在说什么，客户的话是一张藏宝图，顺着它可以找到宝藏。
- * 不要漫不经心地听（左耳进，右耳出）。要理解客户说的话，这是你能让客户满意的唯一方式。
- * 让客户在你脑子里占据最重要的位置。
- * 始终与客户保持目光接触，观察他的面部表情，注意他的声调变化。一线服务人员应当学会用眼睛去听。
- * 如果你能用笔记本记录客户说的有关词语，它会帮助你更认真地听，并能记住对方的话。
- * 不要以为客户说的都是真的。对他们说的话打个问号，有助你认真地听。

参 . 别一开始就假设明白他的问题

- * 永远不要假设你知道客户要说什么，因为这样的话，你会以为你知道客户的需求，而不会认真地去听。

在听完之后，问一句：“您的意思是——”“我没有理解错的话，您需要——”等等，以印证你所听到的。

有一种方法可以让烦躁的顾客慢慢平静下来，那就是聆听。当很多服务人员在听顾客诉说的时候，是一边听，一边紧张地在想对策：我要证明他是错的、我要为我或我的公司进行辩解、我要澄清问题的症结所在。甚至不等顾客说完就急急忙忙地打断顾客的话。其实，这只能令顾客的怒火越来越大。

微笑

服务的魅力

微笑

微笑不花费一分钱，但却能给你带来巨大好处；

微笑会使对方富有，但不会使你变穷；

它只要瞬间，但它留给人的记忆却是永远；

没有微笑，你就不会这样富有和强大；

有了微笑，你就会富而不贫；

微笑能给家庭带来幸福；

能给生意带来好运，给你带来友谊；
它会使疲倦者感到愉悦；使失意者感到欢快；使悲哀者感到温暖；
它是疾病的最好药方；
微笑买不着、讨不来、借不到、偷不走；
微笑是无价之宝；
有人过于劳累，发不出微笑；
把你的微笑献给他们，那正是他们的需要。

谁偷走了你的微笑

情景 1

令我头痛的是，不该我负的责任却算到我的帐上，好象是我的过错似的。要是我说这不关我的事，谁都不信，他们都疯了。但是这的确不关我的事。

工作中的烦恼偷走了你的微笑。

情景 2

我工作的时候，那些对我的工作不懂的人对我瞎指挥，这些人中既有我的客户也有我的上司，真烦人，我又不能争辩。有时，他们甚至都不知道自己在要求什么。

人际关系偷走了你的微笑。

情景 3

今天真倒霉，早上起床的时候，儿子不肯去幼儿园，上班的路上又塞车，紧赶慢赶还是迟到了，偏偏又被上司撞上，结果挨了一顿克，你说倒不倒霉。

生活的琐事偷走了你的微笑。

怎么办？

1. **安装过滤器。** 安装一个情绪过滤器，把生活中、工作中不愉快的事情过滤掉

安妮是一位优秀的服务人员，面对顾客时总能真诚地微笑。同事问她：“你一天到晚地微笑，难道就没有不顺心的事吗？”她说：“世上谁没有烦恼？关键是不要烦恼所支配。到单位上班，我将烦恼留在家；回到家里，我就把烦恼留在单位，这样，我就总能保持轻松愉快的心情。”

2. **运用幽默。** 遇到烦恼的事情从反面设想，幽他一默，往往可以化解你的情绪，甚至使事情出现转机。而且幽默感不是天生就有的，而是可以通过练习，每个人都可以获得的。

情

况

反 面

你的新车被人偷走了。

老板更改了工作计划。

你再也不用整天提心吊胆，担心你的车会被人偷走

又多了一个解决问题的办法。

- 3 . 直接面对。**这可能意味着你要做一个不想做的道歉，要发动一场讨论来修复你宁愿忘掉的某个关系，或者要压抑一下自尊心。但是，可以帮助你迅速解决问题，使你恢复轻松。

微笑服务的魅力

1 . 微笑可以感染客户

客户花钱消费的时候，可不想看到你愁眉苦脸的样子。当客户怒气冲天的来投诉的时候，你这样只会火上加油。相反，如果你真诚地对客户微笑，你就可能感染他，使他调整态度，或者使他感到愉悦。

2 . 微笑激发热情

微笑传递这样的信息：“见到你我很高兴，我愿意为你服务。”所以，微笑可以激发你的服务热情，使你为客户提供周到的服务。

3 . 微笑可以增加创造力

当你微笑着的时候，你就处于一种轻松愉悦的状态，有助于思维活跃，从而创造性地解决客户的问题。相反，如果你的神经紧紧绷着，只会越来越紧张，创造力就会被扼杀。

练习

像空姐一样微笑

1. 说“E——”，让嘴的两端朝后缩，微张双唇。
2. 轻轻浅笑，减弱“E——”的程度，这时可感觉到颧骨被拉向斜后上方。
3. 相同的动作反复几次，直到感觉自然为止。

微笑的三结合

与眼睛的结合

当你在微笑的时候，你的眼睛也要“微笑，”否则，给人的感觉是“皮笑肉不笑”。

眼睛会说话，也会笑。如果内心充满温和、善良和厚爱时，那

眼

睛的笑容一定非常感人。眼睛的笑容有两种：一是“眼形笑，”一是“眼神笑。”

练习：

取一张厚纸遮住眼睛下边部位，对着镜子，心里想着最使你高

兴

的情景。这样，你的整个面部就会露出自然的微笑，这时，你的眼

睛

周围的肌肉也在微笑的状态，这是“眼形笑”。然后放松面部肌肉，嘴唇也恢复原样，可目光中仍然含笑脉脉，这就是“眼神笑”的境界。

学会用眼神与客人交流，这样你的微笑才会更传神、更亲切。

与语言的结合

微笑着说“早上好”、“您好”、“欢迎光临”等礼貌用语，
不要光笑不说，或光说不笑。

与身体的结合

微笑要与正确的身体语言相结合，才会相得益彰，给客户以最
佳

印象的。

说

客户更在乎你
怎么说，
而不是你
说什么

单调而平淡的语气是在对客户说：“我很烦，对你所说全有

兴趣”。

缓慢而低沉的语气传递这样的信息：“我的心情不好，自呆会儿”。

嗓门高高的强调语气是在说：“我对这件事情很感兴趣”。

硬的、嗓门很高的语气是说：“我很生气，不想听任何事情”。

高高的嗓音伴随着拖长的语调表达：“我部相信所听到的一切。”

运用“F A B”技巧引导顾客

“ F A B ”

什么是“F A B”，F A B就是特点、优点、利益。

F : F E A T U R E (特点)

A : A D V A N T A G E (优点)

B : B E N E F I T (利益)

我们在引导顾客的时候，先要说明“特点”，再解释“优点”，最后阐“利益。这样才能很好地引导顾客。如下：



点 特 \Rightarrow 点 优 \Rightarrow 益 利



F：总结特点

作为一线服务人员，要对公司的行业特点非常清楚，才能引导顾客。可以从公司的产品、服务、供货渠道、包装等方面主将总结特点。

说明特点的四个注意点

一、做个出色的演员

有人形容服务的过程是一个演出的过程，在这个过程中，服务人员、顾客都参与其中。演出效果的好坏与所有的人都有关系。但担任

主要角色的是一线服务人员。

所以，一线服务人员要做一个出色的演员，要能比竞争对手更能取悦顾客的心。

二、要考虑顾客的记忆储存

根据统计学研究，顾客最多只能同时吸收六个概念。所以，你

在说明特点的时候，要注意控制特点的数量，不能太多。否则，说了等于没说，甚至会引起顾客的反感。

沟通形式	顾客吸收的程度
从电话中交谈	20%
当面推销	50%
顾客参与谈论	70%

三、太激进的危机

太过热心可能令顾客反感。例如多嘴、激动、爱出风头等等。

四、在说明时出现意外

如果出现意外，要马上修正我们的错误并道歉。如果是客户的错误，要示出“不在乎”的微笑，并尽可能挽回顾客的面子。

A

优点：解释特点

优点是用来进一步解释特点的，用来强调特点的。

B

利益：顾客要的是利益，而不是什么特点和优点

传达利益信息时要注意的事项

一、记得提到所有的利益

利益永远是顾客最关心的事，所以要提到所有对顾客有用的利益，而并非只陈述我们认为最好的利益。

二、客户已知的利益也应该说出来

这样有两个好处，一是强化客户的印象，二是避免可能的怀疑。因为你不说出来，客户就可能认为你已经取消了这项优惠，就会不满，而大多数时候客户是把不满埋在心里不说出来的。

三、用客户听得懂的语言说

必须肯定客户能听明白我们的语言，不要用你自己明白的行话、术语。

四、有建设性、有把握

首先，你要相信自己所说的，别人才能相信。所以，对说出来的利益要有把握。

如：应该这样说：“根据我们的测试，这种冰箱比普通型冰箱能省50%的电。”

而不是说：“这种冰箱可能（大概）比普通冰箱省50%的电。”

不要用“可能”、“大概”、“应该”等含糊、不确定、没把握的语言。

五、创造一个和谐轻松的气氛

一个和谐轻松的环境，更能令你成功地引导顾客。

练习

- 1、你的声音是否听起来清晰、稳重而又充满自信？
- 2、你的声音是否充满活力与热情？

- 3、你说话时是否使语调保持适度变化？
- 4、你的声音是否坦率而明确？
- 5、你能避免说话时屈尊俯就、低三下四吗？
- 6、你发出的声音能让人听起来不感到单调乏味吗？
- 7、你能让他人从你说话的方式中感受到一种轻松自在和愉快吗？
- 8、当你情不自禁地讲话时，能否压低自己的嗓门？
- 9、你说话时能否避免使用“哼”、“啊”等词？
- 10、你是否十分注重正确地说出第一词语或姓名？

客户更在乎你怎么说

情景一

不要说：“对不起，我们卖给你一台有毛病的机器。”

因为顾客会认为：“有毛病的机器也卖给我？”

应该说：“我理解这台机器给你带来了不便。现在看看我们能为你做些什么？”

情景二

不要说：“真不好意思，那台柜员机经常吃卡。”

因为顾客会认为：“经常出问题，为什么不把它修好呢？”

应该说：“对不起，你的卡被吃掉了，给你带来不便，我们会记录下你的资料，尽快把卡拿出来。”

情景三

不要说：“我明白你的意思，工程部的那班家伙经常乱来，真对不起。”

因为顾客会认为：“我不管谁乱来，我要解决问题。”

应该说：“我明白你的意思，我会跟工程部协商一下，一小时后你一个答复。”

说“我会……”以表达服务意愿

当你使用“我会……”这一技巧时，你和你的客户都会受益。

- 1、许多客户听到“我尽可能……”后，会感到很生气，因为他不知道“尽可能”有多大的可能。但当他们听到“我会……”后，就会平静下来，因为你表达了你的服务意愿，以及你将要采取的行动计划，客户就会满意。
- 2、通过使用“我会……”这一技巧，你自己也能从中受益。当你说“我会……”，而且列出了你要采取的步骤时，你就给了自己一个好的开端，你的脑子里会明确自己所必须采取的行动。

说“我理解……”以体谅对方情绪

客户需要服务人员理解并体谅他们的情况和心情，而不要进行评价

或

判断。

如何使“上帝”发疯

没有什么比这更能令客户发疯的了：当客户想向服务提供者倾诉或

投诉时，这些人把他们当做外星人，对寻找办法解决他们的境况不感兴趣。经典的表达方式有：

我不知道你为什么如此不满。

我早就提醒过你了。

伙计，你一定是疯了。

你干吗发这么大的脾气？

我不知道。

这不是我的责任。

不是我的错。

范例

3F 法：客户的感受、别人的感受、发觉 (Fell,Felt,Found) 。

3F 是一种表示体谅理解答复的主体结构，你可以在它的面附上其他的答复。这种技巧承认客户的感受，并且提供一种客户能听得进去的说明：

“我理解你怎么会有这样的感受 (Fell) ，

其他人也曾经有过这样的感受 (Felt) ，

不过经过说明后，他们发觉 (Found) ，这种规定是为了保护他们的安全。”

说“你能……吗？”以缓解紧张程度

说“你能……吗？”这有助于：

1、消除人们通常听到“你必须……”时的不愉快。这三个字会令大多

数人恼火。用“你能……吗？”是一条快捷地得到你想要的东西的途径。

2、避免责备对方“你本来应该……”所带来的不利影响。当客户听到“你本来应该……”时，几乎会不由自主地产生防范心理。“你犯了个错误”这句话也同样。

3、保证对方清楚地知道你需要什么。“要是星期五能完成报告的话就好了”。远远不如这句话明确：“请星期五完成报告。”

什么时候使用“你能……吗？”

当你急于通知对方的时候。

当你原来的要求没有得到满足的时候。比如，你希望上周得到答复，但没有得到，为了减少这类问题，你可以说：“你能在周末以前给我答复吗？”

说“你可以……”来代替说“不”

- 1、当你婉转地说“不”时，会得到别人的谅解。设想一下，如果别人对你说了下面的话，你会有何感受：“今天不行，你必须等到明天才有材料。”更婉转一点的说法是这样：“你可以明天拿到材料。”我们更乐于听到我们可以做什么。
- 2、使用这一技巧可以节省时间，否则，你还昨回答大多数人紧接着就会问的问题：“你说今天不行，好，什么时候行？”
- 3、使用“你可以……”会令胸的工作更容易。许多人的发现是“不”十分困难，愿意找到一种方法帮助自己表达同样的意思。该方法就起到了这一作用。

什么时候使用“你可以……”

你会发现，在你的工作和生活中有许多时候都能运用这一技巧。
明确地说，你可以在下列情况下说“你可以……”。

- 1、 你不能完全满足客户的要求，但你的确还有别的办法。
- 2、 尽管你可能立刻帮不上忙，但是却想表达你的真诚，乐于为对方提供服务。
- 3、 你的客户可能对自己要什么并不明确，给他提个建议通常能激发他的思路。“不，那个水平太差”或者“不，那个太贵了”。

说明原因以节省时间

- 1、 人们天生就爱刨根部底。想一想，正在长大的孩子就总喜欢问“为什么”？当有人提供信息时，其他人脑子里最关心的、也是最想知道的就是“为什么”？基于这一实际情况，请先讲明原因。
- 2、 先讲明原因会更快吸引人们的注意。比如，“要想省钱……”或者“下面是问题的答案”。

什么时候使用“先讲明原因”这一技巧

当你传达技术信息，而其他他人可能不懂时。

当你认为别人可能不会相助时。

当别人可能不了解你或不相信你时。

他人的原因

如果你先讲明了你的办法会给客户带来多大好处，你就会赢得更深入的合作。请看下面的例子：

“为了节约你的时间……”

“为了让我更快满足你的要求……”

“为了便于我接近你的要求……”

服务人员常用的“说法”

- 1、迎客时说“欢迎”、“欢迎您光临”、“您好”等。
- 2、感谢时说“谢谢”、“谢谢您”、“多谢您的帮助”等。
- 3、听取客户意见时说“听明白了”、“清楚了，请您放心”等。
- 4、不能立即接待客户时说“请您稍等”、“麻烦您等一下”、“我马上就来”等。
- 5、对在等待的客户说“让您久等了”、“对不起，让您等候多时了”等。
- 6、打扰或给客户带来麻烦时说“对不起”、“实在对不起，给您添麻烦了”等。
- 7、表示歉意时说“很抱歉”、“实在很抱歉”等。
- 8、当客户向你致谢时说“请别客气”、“不用客气”、“很高兴为您服务”等。
- 9、当客户向你道歉时说“没有什么”、“不用客气”、“很高兴为您服务”等。
- 10、当你听不清客户问话时说“很对不起，我没听清，请重复一遍好吗”等。
- 11、送客时说“再见，一路平安”、“再见，欢迎下次再来”等。
- 12、当要打断客户的谈话时说“对不起，我可以占用一下你的时间吗？”等。

服务人员的“七不问”

1.不问年龄

不要当面问客人的年龄，尤其是女性。也不要绕着弯想从别处打听他的年龄。

2.不问婚姻

婚姻纯属个人隐私，向别人打听这方面的信息是不礼貌的。若是向异性打听，更不恰当。

3.不问收入

收入在某种程度上与个人能力和地位有关，是一个人的脸面。与收入有关的住宅、财产等也不宜谈论。

4.不问地址

除非你想上他家做客（那也得看别人是否邀请你），一般不要问客人的住址。

5.不问经历

个人经历是一个人的底牌，甚至会有隐私。所以不要问客人的经历。

6.不问信仰

宗教信仰和政治见解是非常严肃的事，不能信口开河。

7.不问身体

对有体重问题的人，不要问他的体重，不能随便说他比别人胖。不能问别人是否整过整容手术，是否戴假发或假牙。

动

运用身体语言的

技巧

我们如何从他人那里获取信息

语言		7%
语气		38%
身体语言		55%

此时无声用有声

身体语言是一种无声的语言，从 77 的图中，我们看到：55% 的信息是通过身体语言传递的，而语言只占 7%。因此，它是一种更有效的语言。请看下面几个片段：

在明清小说《老残游记》里，有一段描述说书艺人白妞出场时的眼神，是这样写的：

“……她将鼓槌子轻轻地点了两下，方抬起头来，向台下一盼。那双眼睛如秋水、如寒星、如宝珠、如白水银里头养着两丸黑水银，左右一顾，一看，连那坐在远远墙角里的人都觉得她看见自己了。那坐得近的，更不必说。就这一眼，满园子里便鸦雀无声，比皇帝出来还静悄悄得多呢，边根针掉在地下都听得见响。”

这一眼，就是即将演唱的信号，就是无声的问候和命令，比高叫一声“请大家安静”更起作用。

诗人徐志摩曾专门写诗赞美日本女子温柔典雅的神态：

“那一低头的温柔，

像一朵水莲花不胜凉风的娇羞。”

仅仅是一低头，一个温柔、典雅、谦和的日本女子便表露无疑。

面部表情

身体语言包括哪些部分呢？可以说是从头到脚——身体的全部。为了叙述的方便，我们把它分为：头面部、手势、身体的姿态与动作三大部分。

面部表情又包括：头部动作、面部表情、眼神、嘴唇的动作这四部分。

头部动作

- 身体挺直、头部端正，表现的是自信、严肃、正派、有精神的风度。
- 头部向上，表示希望、谦逊、内疚或沉思。
- 头部向前，表示倾听、期望或同情、关心。
- 头部向后，表示惊奇、恐惧、退让或迟疑。
- 点头，表示答应、同意、理解和赞许。
- 头一摆，显然是表示快走之意。

面部表情传递的含义

- 1、脸上泛红晕，一般是羞涩或激动的表示。
- 2、脸色发青发白是生气、愤怒或受了惊吓异常紧张的表现。
- 3、皱眉表示不同意、烦恼，甚至是盛怒。
- 4、扬眉表示兴奋、庄重等多种情感。
- 5、眉毛闪动表示欢迎或加强语气。

6、眉毛扬起后短暂停留再降下，表示惊讶或悲伤。

人的容貌是天生的，但表情不是天生的

林肯的一位朋友曾向他推荐某个人为内阁成员，林肯却没有用他。他的朋友很不理解：因为那个人的资历、经验、水平都很胜任。于是朋友去问林肯为什么。林肯说：“我不喜欢他那副长相。”哦？可是，这不太苛刻了吗？他不能为自己天生的面孔负责呀！”林肯说：“不，一个人过了40岁就该对自己的脸孔负责。”

林肯的话说明了一个真理：人的面部表情同其他体态语言一样，是可以熏陶和改变的，是由人的内在变化、文化修养、气质特征所决定的。

眼神传递出的含义

一般来说，

- 1、眼睛正视表示庄重
- 2、仰视表示思索
- 3、斜视表示轻蔑
- 4、俯视表示羞涩

但眼睛有个显著特点：看到喜欢的人或事物，瞳孔会增大；看到不喜欢的人或事物时，瞳孔会缩小；看到特别不喜欢的东西的，甚至会缩小到针眼那么细小。

眼睛的这个特点又引出了第二个特点，就是最强烈的眼神与一般的眼神有很大的区别。

最强烈的眼神有两种：一种是仇人相见，分外眼红；一种是情侣

相见，格外激动。

嘴不出声也会“说话”

在面部表情中，不可忽视嘴部的作用。

- 1、嘴唇闭拢，表示和谐宁静、端庄自然。
- 2、嘴唇半开，表示疑问、奇怪、有点惊讶，如果全开就表示惊骇。
- 3、嘴角向上，表示善意、礼貌、喜悦。
- 4、嘴角向下，表示痛苦悲伤、无可奈何。
- 5、嘴唇撅着，表示生气、不满意。
- 6、嘴唇紧绷，表示愤怒、对抗或决心已定。

手势

手的姿势一般有如下表现：

- 1、手心向上：坦诚直率、善意礼貌、积极肯定
- 2、手心向下：否定、抑制、贬低、反对、轻视
- 3、抬手：请对方注意，自己要讲话了
- 4、招手：打招呼、欢迎你、或请过来
- 5、推手：对抗、矛盾、抗拒或观点树立
- 6、单手挥动：告别、再会
- 7、伸手：想要什么东西
- 8、藏手：不想交出某种东西
- 9、拍手：表示欢迎
- 10、摆手：不同意、不欢迎、或快走
- 11、两手叠加：互相配合、互相依整依赖、团结一致

- 12、 两手分开：分离、失散、消极
- 13、 紧握拳头：挑战、表示决定、提出警告
- 14、 竖起拇指：称赞、夸耀
- 15、 伸出小指：轻视、挖苦
- 16、 伸出食指：指明方向、训示或命令
- 17、 多指并用：列举事物种类、说明先后次序
- 18、 双手挥动：表示呼吁、召唤、感情激昂、声势宏大

人不但在说话的时候用手的动作来加强语气，辅助表达。而且在危急或特定之时会用手势代替说话。手势还是一咱国际性的语言，许多原始部落之间交涉什么事情，大都利用复杂的手势进行，以此克服语言不通的障碍。现代游客到了国外，也大都用手势问题或致意。

身体的姿态和动作

身体的姿态和动作所表达的意思同样是多种多样，丰富而又复杂的。比如“双臂交叉抱在胸前”这个姿态吧。

- 1、 一般来说，这种姿态是企图防御对方精神上的威胁而下意识形成的防范动作。
- 2、 如果双臂紧紧交叉，双手紧握，这就暗示出更强烈的防御信息和敌对态度，并会伴随着咬紧牙关，涨红脖子的面部表情。
- 3、 如果双臂交叉中，用一只手握住另一只胳膊，这个信号显示了紧张期待的心情，也是一种试图控制紧张情绪的方式。如等待登机、等候拔牙、见到陌生人有点紧张或回答问题有些畏怯的

时候。

- 4、如果双臂交叉中，两个拇指往上翘，这是表示泰然自若，或超然度外，或冷静旁观，或优越至上的信息，其中又包含着一定的防御态度。
- 5、如果一只胳膊横跨胸前，并用这只手握住另一只胳膊，这是一个人处于陌生的交际场合，缺乏自信，有点紧张不安时采取的姿态。
- 6、如果双手相握，还有伪装性的手臂局部交叉，这类姿势也带有防御性，但更隐蔽和微妙。
- 7、眉毛向上扬、头一摆：表示难以置信，有些惊疑。
- 8、用手揉揉鼻子：表示困惑不解，事情难办。
- 9、双手置于双腿上，掌心向上，手指交叉：表明希望别人理解，给予支持。
- 10、用手拍拍前额：以示健忘。如果用力一拍，则是自我谴责，后悔不已的意思。
- 11、耸耸肩膀，双手一摊：表示无所谓，或无可奈何，没办法的意思。

怎样成为一名文质彬彬的一线服务人员呢？

首先，要知道运用身体语言的“三忌”

- 1、忌杂乱。凡是没用的，不能表情达意的动作，如用手摸鼻子、随便搓手、摸桌边等都是多余而杂乱的身体动作。
- 2、忌泛滥。空泛的、重复的、缺少信息价值的身体动作，像两手

在空中不停地比划、双腿机械地抖动等等，不但没用，而且极为有害。

3、忌卑俗。卑俗的身体姿势，就像街边的乞丐在乞讨着什么，视觉效果很差，非常损害自我形象。

其次，要坚持改善身体姿态的“三部曲”

1、第一步，要注意观察良好得体的姿势适当模仿，掌握一定规律。如头部的正确姿势、面部表情、手势的正确运用、四肢的动作等。

2、第二步，符合标准姿势。身体语言中有很多是约定俗成的，所以，一定要符合标准。虽然一脸“坏笑”成了崔永元的招牌，但如果出现在一个服务人员的脸上是很不适合的。

3、第三步，注意整体效应，也就是要注意适人、适时、适地的“三适”原则。即要在适合的时间、适合场合、适合的对象运用适合的身体语言。总之，要像掌握说话技巧一样从具体的场合对象和表达内容出发，具体而灵活地运用。你就能成为一个“文质彬彬”的专业服务人员。

成功

在于每一次都能

把握

稍纵即逝的机会！