
技术型售后人员的沟通技能提升

【课程对象】 技术型售后人员

【讲授模式】 案例分享、游戏互动、情景模拟、理论指导

【课程时间】 1天

【主讲老师】 高海友

- 清华大学、北京大学、哈工大等高校特聘讲师；北工大研究生部创业导师；
- 共青团中央 CCT 大学生（青年）就业创业计划发起人；
- 搜狐一言堂、时代光华《名师在线》特聘讲师；《赢家大讲堂》特聘讲师；
- 北大纵横、和君咨询、聚成股份、前程无忧、智联招聘等机构名师团讲师。
- 畅销书籍：《工作不狠职位不稳》等

【课程大纲】

一、 课程引入：对方的话你懂了么？说什么怎么说效果才好？

1. 客户有什么统一的心理特征
2. 不同客户的个性心理特征是什么
3. 客户为什么总不知足？有知足的时候么？
4. 客户的决定同哪些心理有关
5. 如何说符合客户心理的话
6. 如何对待专家型的客户

二、 问题的来源及解决思路

1. 原始存在：本来就存在的问题。
2. 我方问题：先消灭情绪，在解决问题
3. 客方问题：以输为赢，以退为进，把握机会，赢的人心。

三、 技术型售后沟通常见思维误区

1. 注意第二信息传递：水平位置切勿俯视沟通；俯视位置常用水平沟通
2. 攻击式沟通：对人不对事；反问式沟通；对撞式沟通：说什么都是反对，对人不对事
3. 省略式沟通；错位式沟通：对方听不懂
4. 拐点式沟通：过程中的关键词为观点
5. 打断式沟通—学会倾听，引导性倾听
6. 交易式沟通；贬低式沟通；埋葬式沟通；晦暗式沟通：负能量携带者

四、 专业技术售后的专业沟通技能打造：

1. 事实明晰阶段要素
2. 共情感受阶段要素
3. 明确期望阶段要素
4. 期望管理阶段要素
5. 解决方案对接阶段要素
6. 注意：感觉上全身心倾听（不要打断，不要建议，不要否定，不要辩解，不要辩解……），

五、 售后人员需要精通的客户心理模型

-
1. 客户的心理特征举要
 2. 如何提高自我的沟通情商
 3. 如何让对方喜欢—情感依赖
 4. 如何让对方信任—专业依赖
 5. 如何让对方离不开—生命依赖

六、 情景不同，策略不同

1. 情景 1：如何做好气氛融洽的情感式沟通？
2. 场景 2：如何做好专业式、顾问式沟通？
3. 情景 3：如何做好职业化的沟通？
4. 情景 5：如何做好拒绝型沟通？
5. 情景 6：如何面对尴尬场景下的沟通？
6. 情景 8：如何做好辩论场景的沟通？

七、 掌握主动的制约性沟通技能

1. 因人而变、人性的认知
2. 墨菲定律、问题预判与期望管理
3. 角度-我不是敌人
4. 把握主动、时间和空间
5. 拒绝和谈崩、打破僵局
6. 如何坚守底线、让步的原则
7. 耐心与情绪管理
8. 如何提升沟通者的权威感
9. 如何同生气的人沟通
10. 如何做好辩论场景的沟通