

高效客我沟通与倾听技巧

课时设计：2天

培训对象：理财经理

培训收益：

- 1、增强积极、耐心地倾听和理解他人需求的能力及意愿；
- 2、了解人性的特点，揭密高效沟通密码，提升沟通效率；
- 3、遇到冲突时能有效控制局面，影响他人获取客户沟通双赢；

课程大纲：

绪言、关于沟通

1. 21世纪就是影响力的世纪，不是你去影响别人，就是别人影响你
2. 世界由人组成，赢得人心，就赢得世界
3. 沟通不在于你说了什么，而是在于对方感觉到了什么
4. 沟通捷径不是物理层面的捷径，遵循人性规律的才是真正的捷径
5. 沟通不是不仅仅让对方接收信息，而是让对方接收信息并采取行动

第一章、人际沟通障碍分析

一、影响沟通效果的障碍分析

1. 信息不畅
2. 贴标签
3. 屁股决定脑袋
4. 企图改变对方——普罗克拉斯提斯之床
5. 他和你不同（价值观、个性）

二、你是『沟通思维』还是『辩论思维』？

1. 听VS说
2. 同理心地听VS挑刺地听
3. 双赢VS你死我活
4. 合作VS对立
5. 尊重VS责难
6. 理解VS攻击
7. 求同存异VS各执一词
8. 心悦诚服VS理屈词穷
9. 理直气和VS理直气壮
10. 糖衣炮弹VS炮弹
11. 关注对方感受VS关注自己感受
12. 接受VS接收

三、沟通不是…而是…

1. 与客户沟通的目的不是『坚持原则』，而是让客户『接受原则』；
2. 与客户沟通的目的不是『争论』谁对谁错，而是『双赢』！
3. 与客户沟通的目的不是让客户『哑口无言』，而是『心悦诚服』！

第二章、揭密影响力沟通密码

一、沟通的后轮驱动效应

二、沟通的定义

三、有效沟通的原则

1. 移情原则
2. 重视每一个细节

3. 双向沟通
4. 谈行为不谈个性
5. 至少达成一个目标

四、沟通的四大特点

1. 随时性
2. 双向性
3. 情绪性
4. 互赖性

五、高效沟通的要素

1. 彼此尊重
2. 移情倾听
 - 1) 听 VS 聽
 - 2) 为了理解去听 VS 为了评判去听
 - 3) 听事实 VS 听情感
3. 善解人意
4. 同频共振
5. 五个合适
6. 燕子智慧

六、3A 规则

1. Accept 接受对方
2. Appreciate 重视对方
3. 3、Admire 赞美对方，适应对方

七、真正大智慧不是懂知识，而是懂人性

1. 情感接受，事实评判
2. 善解人意，洗心革面
3. 逃避痛苦，追求快乐
4. 同频共振，事半功倍
5. 动之以情，晓之以理
6. 钓鱼法则 VS 鱼缸理论

第三章、客我沟通冲突分析及沟通策略

一、取得客户信任的五个要素

案例阅读和研讨：如何取得客户信任？

1. 被客户所接受
 - 1) “赞美”是沟通中的润滑剂
 - 2) “同理心”的应用是沟通中的另一润滑剂
 - 3) 积极倾听更容易让我们成为被客户接受的人
 - 4) 了解客户性格以适应客户沟通风格
 - 5) 寻找共同点以快速拉近距离
 - 6) 谈客户感兴趣的话题，客户才会对我们感兴趣
 - 7) 真正关心客户和家人，客户也才会关心我们
2. 以客户为导向
 - 1) 第一时间解决客户的问题
 - 2) 关注客户需求，不推荐客户不适合的产品和服务
 - 3) 重视客户服务，服务是销售的前提

3. 体现专业能力
 - 1) 熟悉自己的产品
 - 2) 熟悉竞争对手
 - 3) 为客户解决问题
4. 信守诺言
 - 1) 承诺的事情一定要做到！
 - 2) 不做过多承诺，管理客户期望值
5. 诚实正直
 - 1) 实事求是，不要过分夸大优势和隐瞒缺点
 - 2) 客观评价竞争对手
6. 建立关系的策略和流程
 - 1) 第一通电话的重点及切入点
 - 2) 第二通电话的重点及切入点
 - 3) 第三通电话的重点及切入点
 - 4) 各种可能适合切入点的话题分析

二、客户维系挽留四步法

1. 第一步：建立关系
 - 1) 开场白的技巧
 - 2) 管理客户情绪
2. 第二步：倾听需求
 - 1) 倾听技巧
 - 2) 提问技巧
3. 提供建议
 - 1) 解决抱怨的关键要素
 - 2) F A B C技巧的应用
 - 3) 避免激怒客户的措辞
 - 4) 获得承诺结束电话的技巧
4. 跟进执行
 - 1) 跟进频率
 - 2) 确保满意度

三、获取客户信息的技巧

1. 信息的敏感性分析及排序
 - 1) 年龄
 - 2) 职业
 - 3) 收入
 - 4) 兴趣/爱好
 - 5) 房产/汽车
 - 6) 家庭
2. 更易获得信息的倾听和提问关键技巧
 - 1) 强调好处的技巧
 - 2) 倾听关键词并纵深提问
 - 3) 提问的逻辑性
3. 客户挽留的技巧

案例场景分析：

- 1) 客户因为佣金的原因，要转户，你准备如何挽留？
- 2) 客户因为服务不满的原因，要销户，你准备如何挽留？
- 3) 客户因为大额亏损的原因，要转户，你准备如何挽留？
- 4) 客户因为同行拉客的原因，要销户，你准备如何挽留？
- 5) 客户因为搬家的原因，要转户，你准备如何挽留？

4. 客户转销户时的挽留说服技巧

- 1) 同理心的应用技巧
- 2) 深入挖掘客户转户原因及需求的技巧
- 3) 运用四种竞争策略针对性解决的技巧
- 4) 强化优势
- 5) 克服不足
- 6) 中和对手优势
- 7) 显现对手弱点
- 8) 要求客户继续使用的承诺技巧

案例分析：客户因为自己亲朋好友是券商营销人员而提出销户，这位投资顾问为什么可以挽留住客户？

5. 满足客户心理需求的技巧

- 1) 客户想转户时的心理需求分析
- 2) 被重视
- 3) 被理解
- 4) 被尊重
- 5) 被倾听