



服务岗位
人员版本

Marketing communication psychological skills promotion

客户行为侧写与服务沟通心理学技巧提升

讲师：兰洁

【课程效果】：

- 了解客户沟通心理学，掌握识别客户心理技巧；
- 通过侧写客户行为，分析其喜好，预测其下一步，掌握客户满意心理
- 客户服务过程中，更好的利用行为，引导成为正面的沟通效果，达成金牌服务目的；
- 提高处理异议与抱怨技巧，增强危机事件的处理能力。

【课程对象】：

各层服务客户人员

【课程讲师】：

兰洁

【课程时间】：

完整版：一天6小时；

叠加暗示，把控氛围综合技巧篇

一、识别沟通对象行为分析

- 1、情报就是一切——分阶合作阶段
- 2、塑造形象背景——识别沟通对象购买心理
- 3、「双重束缚」(Doublebinds)的会话策略 (不会 NO)
- 4、帮助对方做销售选择：A 箱 B 箱实验

二、识别沟通要点训练

1、开场白应达到三个目的：

一问一答称之为识别沟通；

设定主题；

达成协议；

设问法识别沟通；

2、有效对话内容

A、如何植入暗示

B、医生就诊般的销售

3、巴南效应

- 1)、把对方的心理卷入情境中，就可以随心所欲操纵对方
- 2)、Ambivalence 心理一方强势必有弱势

3)、对与表象相反的事物给与赞赏

三、收网阶段

- 1、Face in the door
- 2、Foot in the door
- 3、让他选择你“2分式”谈判
- 4、“已经”一词的使用



客户行为侧写与提升篇

一、面对面行为侧写，沟通

- 1、行为侧写测试题
- 2、识别沟通人员行为类型
- 3、识别沟通人员技巧挖掘
- 4、图片测试识别沟通对象行为侧写
- 5、情商测试



二、顾客类型

鲨鱼

乌龟

无尾熊

孔雀

蚂蚁



三、顾客购买习惯分析技巧

- 1、保守型客户
- 2、防御型客户
- 3、稳健型客户
- 4、积极型客户
- 5、激进型客户

四、肢体语言解读

- 1、识别沟通对象摸鼻表示什么？
- 2、识别沟通对象捏拳表示什么？
- 3、识别沟通对象点烟表示什么？
- 4、识别沟通对象闭眼表示什么？
- 5、识别沟通对象注视表示什么？
- 6、识别沟通对象低头表示什么？
- 7、识别沟通对象手揣裤袋表示什么？

五、识别沟通执行对象类型识别及应对技巧

- 1、只要有分类，就能免除识别沟通烦恼：WE型还是ME型
- 2、识别几类性格识别沟通对象识别沟通识别技巧
 - 1) 保守型识别沟通对象；
 - 2) 稳健型识别沟通对象；
 - 3) 积极型识别沟通对象；
 - 4) 激进型识别沟通对象；
 - 5) 防御型识别沟通对象；
- 3、表情、肢体语言所反映的需求信号
- 4、最简单的销售——读心术
- 5、识别沟通对象心理学：创造价值、分配价值

六、识别沟通拉锯战心理

- 1、谈判期望值，谈判底线基数设立
- 2、谈判多边发展——永远有后手

七、处理异议的识别沟通技巧

- 1、异议的处理
 - a、当拒绝来时
 - b、围魏救赵

八、识别礼仪肢体运用

- 1、颌首
- 2、注视
- 3、站位
- 4、语气
- 5、微笑
- 6、暗示

九、顽固识别沟通对象、抵抗识别沟通对象说服心理学技巧

- 1、危机及转机
- 2、“你”开头，“是吧”结尾
- 3、镜子效应
- 4、无“NO”双重束缚
- 5、主语从“我”转换成“您”
- 6、迫切感
- 7、毅力与持久战
- 8、利用识别沟通对象从众心理
- 9、给其想要的，说其害怕的

十、识别心理学沟通四项法

1、提问引导法：锁定识别沟通对象的需求

倾听技巧：听懂对方的话外音

开放问题：引导识别沟通对象多说

封闭问题：锁定识别沟通对象需求

2、四步引导法：引导识别沟通对象自己下结论

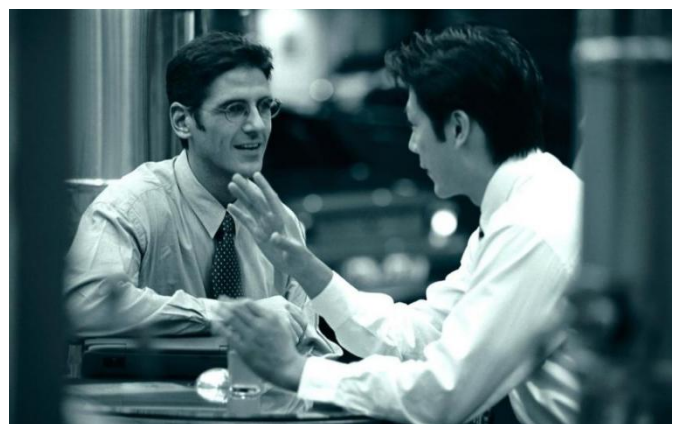
澄清：当不了解识别沟通对象的意思时

重复：当明白识别沟通对象的意思时

引申：把话题从一个点引申到另外的点

概括：和识别沟通对象一起总结概括

3、解决问题：



在和识别沟通对象谈时，学会引导识别沟通对象，“问服”识别沟通对象，而不是一味的说服。在适当时机提出成交和处理异议。

- 1)、直接提问
- 2)、问问题
- 3)、暗示问
- 4)、解决问

4 微表情测谎与身体语言识别篇

- 1.单肩抖动
- 2.注视对方眼睛——撒谎中（为了看看自己的把戏是否得逞）
 - 3.中断眼神交流
- 4.回答时生硬的重复问题
- 5.抬起下巴
- 6.揉鼻子
- 7.眼睛向右,向左看
- 8.惊讶表情超过一秒
- 9.右肩微耸一下
- 10.当不能倒着将事情回忆一遍
- 11.用手抚额头
- 12.瞳孔放大
- 13.话语重复声音上扬
- 14.肢体阻抗向后退一步
- 15.抿嘴 经典的模棱两可的动作
- 16..摸脖子
- 17.撒谎的时候没有与之相对应的表情
18. 在学校越受欢迎的学生
- 19.手一直摩挲
- 20.眉毛朝下皱紧，上眼睑扬起，眼周绷紧**
- 21.亮出中指**
- 22.鼻孔外翻，嘴唇紧闭**
- 23.下巴扬起，嘴角下垂**

- 24.眉毛向上，拉紧，恐惧
- 25.典型的歪头动作，臀部绷紧，面对对方微微倾斜
- 26.眉毛扬起，堆在一起
- 27.声音的震颤

演练游戏

演练一	演练二	演练三
		
通过面对面侧写沟通识别，现场演练猜测识别沟通对象心理	识别沟通技巧提升 演练：识别沟通对象有异议时的说服技巧	通过案例分析侧写客户沟通类型、心理，并得出相应的处理技巧

课程结束、合影留念