

高效愉悦的客户沟通改进

一、学习导入：通用技能学习的特点与痛点

二、现状分析：

1、对话：本类型企业的合作沟通特点：

1.1 客户沟通心理对话敏感性

1.2 合作舒适度

1.3 人的因素与内容的因素

1.4 沟通对象的专业方向和核心利益诉求方向差距

2、合作特点的进一步分析：

2.1 行为层面：思维方式差异导致沟通内容的理解与表达重心不一致

2.2 机制层面：核心利益差异导致各自所要负责的对象和角度不一致

2.3 内在层面：缺乏深入的理解与尊重导致沟通的方法和模式不同频

3、几种典型沟通思维：技术性思维，商务性思维、情绪性思维

研讨与对话：各类型思维的优缺点

理性的优点是关注事实，缺点是只关注数据和论据，忽略背景和情绪。

感性的优点是关注关系，缺点是容易错过重点，信息缺失。

4、合作沟通三个层级：

规范职业的沟通、超越客户期望的沟通、基于人性利益和内在习惯的沟通

5、客户沟通中的四大难点

5.1 对话心态转变 —— 我是谁？我在做什么？

5.2 客户关系重构 —— 客户关系的层级决定沟通效率

5.3 服务功能定位 —— 沟通是解决专业问题和创造价值效益的重要方法

5.4 沟通价值塑造 —— 我不只是在说话、不只是在传递表面信息

6、具体沟通行为中的四大难点

6.1 个人信任模式的建立——客户关系的前置条件

6.2 获知真实信息与底线——解决问题的前置条件

6.3 影响客户思考与决策——处理合作的真正内容

6.4 综合服务价值的认同——沟通改变客户的感知

7、服务人的价值核心：你个人通过沟通对客户决策过程所能影响的程度

三、如何提升：

1、沟通的五大支撑能力：情商力、专业力、洞察力、表达力、谈判力

2、情商力：

2.1 营造具有价值性的“场”，打造一个具有亲和力的“人”

2.2 指责、对抗、讨好、冷漠四种人格特点与应对策略

3、专业力的三个层次

3.1 产品功能与物理属性的传达能力

3.2 技术指标与合作要点的咨询能力

3.3 市场变化与商业风险的预判能力

4、洞察力：天赋、训练与工具

刻意练习：无意识成长、有意识锻炼与总结、基于有意识的无意识习惯

商业合作中熟练应用 SPIN 技术的对话技巧

5、表达力：线性逻辑、扩展逻辑、闭环逻辑

论点+论据、观点+案例的表达习惯

6、谈判力：从立场谈判进入原则谈判

四、沟通优势经验交流

1、沟通经验交流的背景与价值

2、经验提取的进程逻辑：

个人经历（具体、个性化的实践案例）-个人经验（概括化但局部的知识地图）-组织经验（概括化但系统全面的知识地图）

3、经验交流成果的产生要求：

3.1 全面（系统）的：尽量不能只是在一些特定的情况下使用的

3.2 细化（深化）的：找到内核的规律的

3.3 可执行（行为）的：别人能够复制的

3.4 创新的（共享后产生的新思维与新经验）：能够触动大家思考，甚至帮助推动延展和创新的