



让客户心动的言值

——针对一线员工的沟通法宝——



【课程背景】

沟通是增进客情关系的润滑剂，沟通的过程就像开锁，你得像锁匠一样探索，找出别人的心略，然后才能开启他心智的宝库。在探索时，你要觉察以前没看到的，倾听以前没听过的。如果你既用心又摸对了门路，就能测知任何人在任何情况时的心略，达到顺畅沟通的目的。

本课题采用讲解、体验、案例、研讨、视频教学等形式，分析人的心理特征与行为倾向，多角度全面解析如何有效实现顺畅沟通。

本课程已引入很多机构与组织，收到了很好的效果。

【学员对象】企业一线员工

【授课方式】讲授 + 体验 + 案例 + 研讨 + 视频





【课程时长】 1天（6小时/天）

【课程收益】

1. 清晰沟通理念，找出影响沟通顺畅的根本问题；
2. 识别客户独特的沟通模式，理解沟通差异；
3. 掌握对客户同理心倾听的核心要点；
4. 能够运用工具设计沟通内容，提升沟通效率。

【课程大纲】

模块一、沟通不畅的阻抗因素

【价值说明】 理解职场沟通的概念和特点，梳理造成沟通不畅的因素，找出个人在沟通中存在的根本问题，并掌握针对不同原因找到对应解决问题的方式。

1. 职场沟通的概念和特点

完整的沟通过程：信息发送、接收、反馈

2. 沟通中的冰山模型

- 是什么在影响你的语言和行为
- 课堂活动：价值观探索

3. 对客户的沟通障碍有哪些？

- 信息阻抗-“他不清楚”
- 价值观阻抗-“他不喜欢它”
- 情绪阻抗-“他不喜欢你”
- 能力阻抗-“他不能，我不会”





模块二、有效沟通从“心”开始

【价值说明】沟通中与对方共情是沟通的灵魂，如何觉察对方的情绪与对方共情，才能使其放下戒备与负担，真诚而无保留地完成沟通过程？这需要你的情商在线。

1. 影响沟通效果的语言要素：文字语言、有声语言、肢体语言

2. 影响沟通中情绪不同频的生理因素：

- 三脑原理介绍
- 三脑原理在沟通中的影响及重要作用

3. 最关键的沟通技巧——同理心倾听

- 情绪的觉察与接纳
- 扩大自我思维弹性，减少沟通中自我的负向情绪
- 让客户感受到你的“倾”与“听”

【小组练习】你听到了什么？

模块三、知彼解己的沟通模式选择

【价值说明】不同性格类型的客户所能接受的沟通方式也大不一样，如果用同一种沟通方式与所有客户交流，结果大多会适得其反、事倍功半，达不成沟通目的。那么如何能找到对方易接受的沟通方式，从而让沟通效率事半功倍呢？

1. 识别四种行为风格特质





- 掌控型
- 影响型
- 支持型
- 思考型

2.“对症下药”的沟通模式选择

- 目标、结果
- 关注、感受
- 关系、理解
- 数据、细节

模块四、360 度高效沟通

【价值说明】在跟客户沟通的过程中，针对某个沟通目的的达成，往往需要多角度全面组织沟通话术，才有更多的与客户达成共识的胜算。

1. 动之以情

- 拉近你与客户的距离
- 让客户愿意接受你的主动沟通

2. 晓之以理

- 让客户明白你的表达内容
- 使客户了解你的沟通目的

3. 示之以威/危





- 让客户明白你的发心
- 促客户产生危机意识

4. 诱之以利

- 挖掘更潜在的隐性利益
- 助客户快速达成沟通共识

【小组练习】 1.销售某产品或服务；2.处理客诉问题。

——【整体答疑，总结提高】——

以上内容可依据组织需要进行调整，课程练习可结合企业实际。

[End]

