

# 当责的客户沟通技巧

## 概述

好的客户沟通，绝对不只是一个技巧，更是一种人生观。

许多企业安排员工上过许多的客户沟通的技巧，却效果不彰，主要的原因在于客户沟通不止于技巧，更是一种发自内心的热情，客户沟通人员深刻理解他不只是在处理事情，而是一条通往追求自我价值和幸福的路程。

许多的员工在执行本职工作的时候，不但能够卖力做好，也还主动提出进度的报告。但是，碰到需要与他人合作或协作的时候，态度就发生极大的变化，一般的态度有六类：不看不理、关我啥事、都是他害、随便你吧、掩饰行迹、等等看。这样的工作态度是如何都做不好客户沟通的。

沟通不只是一种语言的沟通，更是情感及意图的沟通，如此才能深入人心，才能把人心深处的想法及需求说出来。只有了解人脑的结构后，在沟通时候才能正确判断对方的焦点，才能准确引导对方的思想。而在面对客户的时候，有不同的情境，处理的方式也会有所不同，因此要掌握正确的方式，才能得到好的结果。

客户有不同的类别，要如何分类及不同对待，是企业重要的议题，这将是这个课程所讨论的重点。

## 学习流程

在课程中，学员将通过不同形式学习活动，来学习以下课题：（这些活动将包括小组与全体讨论、个人与结队练习等…）

- 当责是普遍被认定的价值观
- 关键时刻是验证当责与否的时机
- 面对问题的时候，心态的转变：从颓废的漩涡到圣严法则
- 三脑的沟通技巧
- 不同情境的沟通方式
- 客户的分类及行动规划

## 《当责的客户沟通技巧》

模块	课程大纲	时间分	教学方法
课程导入	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 开场（客户方）</li> <li>• 破冰活动</li> <li>• 研讨公约</li> <li>• 课程介绍</li> <li>• 讨论：学员面临的挑战是什么？</li> </ul>	30分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 猜猜看</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第一单元 当责的选择	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：识别什么是当责，面对关键时刻的心态决定人生</li> <li>• 当责的定义：当责不是中国传统的观念</li> <li>• 负责对当责：负责是对区域和行为负责，而当责是对结果负责，当责比负责是更重要的价值观</li> <li>• 当责的困难：拥有当责的价值观不是一件容易的事情，是要下决心和坚持信念的。</li> <li>• 关键时刻：在关键的时刻，就能够展示这个人是否真正具有当责的价值观；也就是说关键时刻就是考验的时刻，决定这是一个什么样的人：操守和行为的关联。</li> <li>• 颓废的漩涡：面对关键时刻，进入颓废的漩涡是一个正常的现象，所以问题不在于进入颓废漩涡，而是如何快速走出。</li> <li>• 圣严法则：“面对它、接受它、解决它、放下它”的圣严法则就是标准的当责行为过程，也是能力提升的过程。</li> <li>• 选择决定命运：一个人的幸福决定于在面对关键时刻的抉择，在解决挑战的过程，就是提升能力的循环，更是建立获得幸福的能力。</li> <li>• 活动：识别关键时刻及行为</li> </ul>	90分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 工具介绍</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
第二单元 进行三脑的 沟通技巧	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目标：基于大脑的结构所设计的沟通方式，深挖客户的想法</li> <li>• 三种头脑及反应</li> <li>• 三层次的沟通</li> <li>• 如何深挖客户的想法和需求</li> <li>• 活动： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 角色扮演</li> </ul> </li> </ul>	90分	内容讲解 技巧演示 个人活动 小组讨论 角色扮演

第三单元 不同情境的 沟通方式	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：从客户的角度出发，在不同的的关键时刻，采取不同的沟通方式</li> <li>• 如何进行道歉</li> <li>• 处理不合理的要求</li> <li>• 处理不满意的客户</li> <li>• 如何传递坏消息</li> <li>• 如何与客户共同发展解决的方法</li> <li>• 活动：角色扮演</li> </ul>	120分	内容讲解 技巧演示 话术准备 小组讨论
第四单元 客户分类及 行动规划	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 单元目的：将客户分类及工作的安排，推动业务的发展</li> <li>• 客户分类的原则</li> <li>• 客户服务工作的安排</li> <li>• 活动：工作分类分析</li> </ul>	60分	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 内容讲解</li> <li>• 小组讨论</li> </ul>
	总课时长度	6小时 30分	
休息时间：上下午各一场 15 分钟休息 中饭休息时间：1 个小时			