

客户沟通与时间管理

【课程概述】：

作为一名工程技术人员，必须明白你给客户留下的第一印象是至关重要。

礼貌和规矩反映出一个人的修养水平、对于上门服务人员，要学会善于聆听他人的发言，从他人达

到言谈中捕获有价值的信息，根据客户的需求，及时调整自己的策略。

上门服务人员的形象代表着公司的形象，同时也直接影响到上门服务人员的自信心态，本课程将客

户交往的各个方面，结合大量的事例，全面引领上门服务人士在不同场合、不同情境下做的得体，

看上去舒服，沟通中有足够的分量，从而正确看待上门服务这个工作，在接人待物中展现自己的魅

力。

【课程目标】：

- 1、对号入座符合自己的上门服务礼节现状
- 2、调整、改善、完善与塑造自身在上门服务活动中言谈和举止
- 3、掌握规范的上门服务行为的常识和技巧，改善上门服务与客户的关系
- 4、促使学员自身的职业特征和外在魅力得以强化，增强自信心

【培训时限】：1天，6小时/天

【培训对象】：上门服务等相关人员、全体员工

【培训方法】：培训师主讲，学员现场训练、互动、视频分析课程工具演练等

【课程内容】：

第一节、你上门服务的第一印象，卖自己也卖公司

课程目标：了解上门服务礼仪的精髓，强化上门服务礼仪的运用及思想。

头脑风暴：最难忘的一次上门服务经验

小组讨论：服务成功的主要因素解析

- 1、上门服务的高度来源于职业素养
- 2、自我营销——通向巅峰的必经之路
- 3、和客户的交往无小事，事事要仔细
- 4、客户交往礼仪与职业塑造的关系

视频分析《乔吉拉德的上门服务圣经与礼仪实践》

- 5、阶段性总结回顾

第二节、识人读心术——肢体语言的秘密

课程目标：本章节通过 Soler 技巧的导入，快速识别判断“封闭”“开放”两种肢体语言，掌握识人读心的肢体语言

- 1、识人读心术之肢体语言密码
 - 1) 职场人士举手投足间体现的专业化程度
 - 2) 站、坐、行、蹲基本要领与禁忌
 - 3) 鞠躬、引导、及递接物品的规范化训练
- 2、交流中的肢体语言解析——通过肢体语言读懂人心
 - 1) 眼神的运用及训练

- 2) 温柔的杀手锏——微笑的魅力
- 3) 常用的职场手势及心理分析
- 4) 放松技巧及化解尴尬的肢体引导技巧

本章：学员根据实际工作场景模拟客户演练

案例分析《特朗普肢体语言解析》

4、阶段性总结及承上启下

第三节、如何穿能和客户快速同频建立信任

课程目标：根据身份着装、场合着装、以及目的着装 3 原则游刃有余学会怎样、何时运用形象塑造

个人气场

1、首因效应的心理学应用

- 1) 不同客户心理喜好分类
- 2) 客户的亲近感来源于——“物以类聚、人以群分”
- 3) 良好职业形象“TPO+W”法则

2、商务气场打造之色眼识人

- 1) 走进色彩的世界
- 2) 个人色彩分析 鉴别游戏
- 3) 个人风格与体型类别——知道自己的风格定位
- 4) 风格形象所透露出来的小秘密

3、男士商务形象管理——稳重、干练、值得信赖

视频分享——《我的前半生》商务场景的男士形象解读

- 1) 了解商务场合着装等级
 - 2) 标准商业、职场男士仪容仪表
 - 3) 西装、领带、饰品等巧妙搭配
- 4、女士商务形象管理——优雅、大方、赢得尊重

- 1) 场合着装原则
- 2) 标准商业、职场女士仪容仪表
- 3) 打造职场魅力的必杀技——“丝巾大法”
- 4) 职业淡妆七部曲练习

测试：高端人士“镜像同频”分析（通过服装了解你）

现场检测：职场形象诊断工具 10+1 自测表

- 5) 阶段性总结及承上启下

第四节、细节决定上门服务成败之待客之礼

课程目标：本章节系统而全面的进行了上门服务交往的礼仪细节梳理，从上门服务拜访的全流程实

操一个场景一个练习，并贴合实际工作场景进行模拟演练。从而强化上门服务活动中的礼仪技巧

视频分享：《知彼解己的行为艺术》

案例分享：案例分享：世界 500 强商场上门服务案例

1、上门服务拜访的准备

- 1) 对方信息的全面掌控

2) 我方信息的准备

2、客户会面礼仪细节

1) 和客户握手的礼仪

2) 递换名片礼仪

3) 如何称呼的礼仪

4) 鞠躬和点头致意礼仪

5) 办公室聊天的技巧

6) 礼貌而真诚的道别技巧

3、上下梯廊、乘坐电梯、位序

案例分享：《谁有资格当副总》

1) 引领客户的位置

2) 陪同领导客户乘电梯礼仪

3) 会议座次的礼仪细节

4) 各种车的座次

4、根据工作中的场景设置而进行模拟演习

第五节、好沟通成就好业绩——客户沟通礼仪

课程目标：在心理学的人性研究中，每个人最爱的最相信的是自己，所以在沟通的时候如何快速打

开对方心门，运用同理技术达到高效沟通，本章节主要学习以上内容。

从来不存在你上门服务了一个客户，搞定了一个客户，所有的客户都是自己搞定了自己，愿意购买

你的产品罢了

1、认识什么是沟通

情景案例：认识自己惯用的沟通方式

2、有效的沟通技巧

案例分析：常见的客户拜访中沟通的障碍

1) 与客户沟通中倾听有效信息

2) 为目标而说的技巧

3) 如何反馈达成目标统一

小组演练：根据工作中的实际情况排演案例分析解决

3、客户四种类型分析

风格测试：人际风格类型测试

小组讨论：不同性格的人际特征有何共性？

1) 如何与不同性格特征的同事打交道

2) 赞美他人的心理解析和技巧运用

情景演练：实际客户拜访场景中遇到的沟通障碍进行演练

第六节：时间管理利用的价值最大化

1、时间管理的 80/20 法则

1) 学会有所为有所不为

2) 专注于**重要的事情

3) 整体工作协调处理的方法

2、时间管理的四象限法则

1) 分清工作的轻重缓急

2) 设定不同的优先等级

3) 选择工作处理的**时机

4) 以结果为导向控制时间

3、时间管理的整合法则

1) 碎片时间的利用方法

2) 闲散时间的利用方法

小组讨论：如何利用碎片和闲散时间

实战演练：制定日清日高表

应用工具：事情处理的“猴子法则”

4、时间管理优化

1) 统筹安排法在时间管理上的应用

2) 生命紧迫法在时间管理上的应用

3) 结构化思维法在时间管理上的应用

5、时间管理的改善

1) 时间管理改善的十个小技巧

2) 节约时间的六种方法

3) 十种常见时间浪费的解决对策

4) 高效能人士的时间管理要诀

小组讨论：如何挤出海绵里的水

案例分析：三十秒电梯间训练

思考交流：为何你的时间利用效率那么低

总结：所有章节课程回顾及阶段性总结、现场提问、合影留念总结