

客户沟通技巧

张光禄老师

课程大纲：

一、失传的客户沟通秘笈

1、什么是沟通？

(1) 沟通的定义：是人与人之间、人与群体之间信息、思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。

(2) 沟通的重要性

案例分析：不会沟通，从同事到冤家

(3) 沟通技巧测试

(4) 沟通形式的表现力：

- 体态：55%
- 类语言 38%
- 语言（即说出或写出的话语）7%

2、失传的沟通秘笈：同频同率，先跟后带

(1) 如何同频同率

- 外在形象特点赞美
- 语音、语调、语速
- 肢体语言
- 共同爱好/共同经历

(2) 快速同频同率

(3) 如何先跟后带

(4) 高效沟通六式

倾听 / 共情 / 同频 / 释义 / 反馈 / 共识

(5) 沟通中注意声音

实战训练：互动问题呈现

3、客户心理需求分析

(1) 客户的三种需求

- 业务咨询办理
- 倾诉发泄
- 尊重认同

角色扮演：你喜欢什么样的服务？

(2) 客户抱怨的三种心理分析

求发泄的心理 / 求尊重的心理 / 求补偿的心理

案例分析：马斯洛的需要层次理论

(3) 超越客户满意的三大策略

- 提高服务品质
- 降低客户期望值
- 精神情感层面满足

实战训练：超越客户满意的方法

4、处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小

(1) 处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情

情景模拟：客户为什么不满意？

(2) 顾客抱怨投诉处理的步骤：

- A、耐心倾听
- B、表示同情理解并真情致歉
- C、分析原因，提出公平化解方案
- D、获得认同立即执行
- E、跟进实施

角色扮演：如何处理客户不满情绪？

(3) 安抚客户情绪技巧

- 面带微笑/面带难过的表情、声音
- 关怀客户、理解客户
- 让客户发泄（倾听、提问）

实战训练：如何表达我们的立场，与客户达成共识（共赢）

二、高效沟通艺术

1、沟通的技巧-听

案例分享：倾听的故事

- (1) 沟通的关键——积极聆听
- (2) 聆听的五个层次
- (3) 倾听的技巧

- 理清信息：鼓励、重复字句—说出感受
- 适时反馈：重整内容--用自己的话总结大意
- 表达感受--深入了解,捕捉对方的感受，情感支持
- 巧妙地表达自己的意见—适时引导
- 注意身体语言

实战演练：同理心训练

- (4) 移情换位
- (5) 听懂：倾听的四个层次
- 第一层：我听懂对方
- 第二层：让对方知道我听懂了
- 第三层：让对方听懂我
- 第四层：确认对方听懂了

2、沟通的技巧-说

(1) “说”的 5W2H 法则

- 为什么说 (Why to say)
- 什么时候说 (When to say)
- 在哪里说 (Where to say)
- 对谁说 (Whom to say)
- 说什么 (What to say)
- 怎么说 (How to say)
- 说多少 (How much to say)

实战演练：你该怎么说？

- (2) 说服他人的心理学技术
- 登门槛效应
- 留面子效应
- 过度理由效应

➤ 禁果逆反

➤ 妙用“群体动力”

现场练习：如何劝说小李？

(3) 高效沟通的六大要点

(4) 如何与上司沟通

实用分享：让领导喜欢你的 7 个技巧

(5) 如何与下属沟通

案例分析：销售冠军的烦恼

(6) 如何跨部门与同事沟通

实战演练：如何寻求同事协助？

(7) 如何与客户沟通

角色扮演：如何从客户那获得更多信息

(8) 人际沟通的三条法则

黄金法则：——你期望别人怎么对待你，你就怎么对待别人！

白金法则：——别人期望你怎么对待他，你就怎么对待他！

钻石法则：——给别人超出他期望的东西！

3、沟通的技巧-问

(1) 发问的六大好处

挖掘信息

引导对方

控制交谈

鼓励参与

了解对方理解程度

建立良好形象

(2) 提问的技术

(3) 封闭式提问

(4) 开放式提问

AB 角练习：提问技巧

(5) 提问的五大策略

礼节性提问掌控气氛

好奇心提问激发兴趣

渗透性提问了解更多的信息

影响性提问可以建立信任

提问后沉默将压力抛给对方

(6) 互动游戏：提问猜动物

4、沟通的技巧-看

(1) 非言语性沟通技巧

l 语气语调

l 目光接触

l 面部表情

l 身体姿势和手势

l 身体距离

(2) 用心察看

(3) 注意积极的信号

思索式点头 / 身体朝向你 / 抚摩下巴 / 眼睛频繁的接触 / 放松的姿势 / 张开双手 / 附和声

(4) 留心消极的信号

远离你 / 快速点头 / 有限目光接触 / 身体背对你 / 握紧拳头 / 烦躁脚底打拍子 / 来回踱步

(5) 如何情绪察觉

情景模拟：因误解同事疏远你怎么办？

三、总结