

# 课程名称 《“暖心”窗口零摩擦——柜面沟通全真体验课堂》

讲师：唐晓婷 12 课时

**【课程对象】** 窗口服务人员、大堂经理

**【课程收益】** 打造“暖心”名片、直击沟通本质、掌握沟通技能、夯实服务能力

## **【课程背景】**

在行业细分、行业产品形态日趋同质化、可选择服务商增多的背景之下，“服务沟通”也从过往的“软性能力”定位，向全面综合的多元能力方向发展。

服务窗口作为每个单位的“第一张名片”，是客户服务的直接接触者。既要承载“高大上”的金融行业熟悉，又要“接地气”的面对“家长里短”各类客户。

一句话让人笑，一句话让人跳，光有“服务意识”还不够“令人愉悦的沟通能力”其实也有“套路”。

客户有情绪怎么处理？

客户的需求做不到怎么回答？

怎么说才能把“专业术语”翻译成“通俗易懂”？

这些窗口服务人员每天面对的话题，到底怎么说才能“毫不费力、又贴心到位”？

同样的，单从服务沟通讲沟通，显然是缺乏“大画面”的。攫取窗口服务真实案例，以“人性化解读”、“流程再造”、“观点碰撞”的方式，多维度分析如何“做到”、“做成”、“做好”，将心理学的基本分析与沟通模式引入课程，提升学员剖析问题、解决问题、举一反三处理问题的能力。

## **【课程大纲】：**

### **一、 服务对象与工作场域解读**

#### **1. 窗口服务的特点分析**

- 1) 服务形态——无形付出、保留记忆、不可召回、综合感性
- 2) 服务的对象特点：生产与消费同时发生、双方位于现场
- 3) 窗口服务的是各类制度、规则的承载者——到位不越位，沟通有边界
- 4) 强调“好好沟通”是自我保护的重要技能与保障

#### **新增模块：**

### **二、 心理增能——“沟通”的本质是对差异性的接受与适应**

#### **1. 心理维度解读**

- 1) 原生家庭与思维的底层差异分析
- 2) 梅拉宾法则的运用与解析
- 3) 清晰表达的多维度训练

口齿清（表达）、逻辑清（调理）、头脑清（文化）

**游戏：《只言片语》**

## 2. 认知维度解读

“叙事疗法”重塑“三观”

### 1) 重新定义沟通

空间、时间、人物多维度切换，客观看待工作

2) 认知是“解读”了的故事，比事情更重要的，是您解读它的方式。

**体验：10岁、20岁压力箩筐训练**

### 3) 性格分析与应对模式

## 三、 重新定义“沟通”

### 1. 学会“沟通”不仅仅有利于工作

#### 1) 时代背景分析

我们身处在一个具备充分流动性、个人价值展现方式日趋多元的时代。一生中的行业、岗位或可能经历多次调整，自我的素养，学习能力会逐渐成为核心竞争力。

#### 2) 窗口从业服务能力与业务能力间关系的解读

**案例：央视记者与直播主播**

## 四、 沟通的路径与要领

## 1. 客户沟通的基本原则

### 1) 沟通与人际关系的处理

日常客户关系的维护——客户心理账户建立

### 2) 沟通的四要诀：望、闻、问、切

### 3) 沟通四宝：点头、赞美、微笑、谢谢

### 4) 让你的沟通因人而异

个性化沟通的信息收集与反馈

## 案例：酸橘子和甜橘子

### 5) 导致沟通阻碍的原因

知识储备、信息差异、个人喜好、需求阶段等

## 沟通体验：无语言排序

## 2. 沟通的基本技巧

### 1) 倾听的艺术

为什么要学会聆听、听的层次、积极聆听的原则、积极聆听的四个技巧

### 2) 表达的技巧

对事不对人、就事论事、一致性表达、多提建议少提主张

### 3) “经济高效”的沟通核心——共情沟通模式

人们需要的是答案还是理解？

人们何时会愿意听我们的答案？

人们听“答案”的同时，TA 需要的到底是什么？

#### 4) 回馈的方式

有效反馈、正面认知、修正性反馈、面的反馈、没有反馈

### 视频解读：沟通的氛围及技术点

#### 3. 沟通的传递方式

##### 1) 非言语性信息沟通渠道

手势、脸部表情、眼神、姿态、声音

##### 2) 语言性沟通

#### 4. 沟通的方向性

##### 1) 向上沟通——尊敬、简约、时间、场合、不问不多说等

### 案例：请示领导签字报销的场景选择

##### 2) 平级沟通——尊重、协同、语气、内容、清晰

### 案例：客户活动举办的前中后台协同

##### 3) 向下沟通——明确、节点、示范、举例、转换角度等

### 案例：实习生购买 A4 纸

4) 客户沟通——精准、人性把握、性格、围绕主题等

**案例：购买产品后反悔的协同沟通**

## **五、 柜面沟通场景模拟**

1. 高频沟通场景模拟（前期准备）
2. 一致性表达训练
3. 技术点模拟及解析
  - 1) 沟通场景中核心环节分析
  - 2) 沟通环节规范与心理解读
4. 场景规范及沉淀（场景展示环节）