

双向沟通体验提升训练

n 课程背景：

内部沟通，是企业员工互相协作，达成共同目标的主要方式。然而，服务提供者往往关注如何解决客户的问题，却忽略了人的体验和感受。事实上，在沟通的过程中，不仅要把“事”讲清楚，同样重要的是，要让“人”在情感上能接受和理解。那么就意味着服务提供者需要有很好的沟通心态，积极的思维方式，足够的倾听对方需求的能力，以及逻辑且委婉的表达，才能真正解决客户的问题，并且得到对方的认可。

此次培训针对以上问题进行展开，从人性和心理学的角度入手，让服务提供者理解每一个服务触点都影响自己和团队的品牌形象，影响对方对我们的信任。同时，也通过更好地沟通，实现自己的价值增值，以及自身好的工作体验。

n 课程对象

企业内部服务提供者

n 课程时间

1.5 小时

n 课程形式

线上（根据人数，调整互动方式）

n 课程内容大纲

第一模块：企业内如何展现自身的价值

一、个人品牌及定位

1. 互动：三瓶水的价值
2. 工作成果不等于工作价值
3. 如何实现个人价值增值？

- 自身价值通过对方的获得，得以呈现
 - 寻找更优方案
 - 在负向沟通中的成长
 - 成长是放下自己的过程
4. 双方眼中的财务人
 - 我想做一个什么样的财务人？
 - 对方需要一个什么样的财务人？
 5. 从知到行的突破

第二模块：服务前 - 服务好自己

一、想要服务好别人，先服务好自己

1. 职业动力：我们工作的价值和意义
2. 处理掉自身的内在干扰
 - 内在干扰跟绩效的关系
 - 我们有哪些内在干扰？
 - 防止过多内心戏
 - 三种限制性信念及解决方案
 - 积极的思维方式

二、建立正确的服务意识

1. 客户的认可源于两个方面
2. 你的行为和语言，如何影响对方的体验和评判
3. 多种正确的服务意识

第三模块：服务中 - 理解客户需求，建立信任

一、客户的语言，是信息的来源

1. 信任，是沟通的桥梁
2. 客户需求的层次
3. 客户的显性需求和隐性需求
4. 关注客户的个人需求
5. 换位思考，把对方当成外星人

二、通过痕迹，切准人性

1. 客户的特征和暗示
2. 根据对方的模式，调整自己的方式
3. 感受和处理客户的情绪波动
4. 先处理情绪，再处理问题

三、 倾听，让对方感受到被重视

1. 倾听的礼仪和回应
2. 有效提问，确定客户真正的需求

第四模块：服务中 – 事通人顺的表达

一、 理性沟通 – 有逻辑和条理

1. Why- What - How (客户期待知道 Why)
2. 三种逻辑表达结构

二、 情商沟通 - 让客户喜欢你

1. 让对方心理舒服，是关键
2. 自己是最大的正向资源
3. 高情商的语言引导客户
 - 正向的词汇
 - 积极的词汇
 - 赞美的词汇
 - 用“我”代替“你”
3. 避免使用的语言

第五模块：服务后 – 三分迎，七分送

一、 客户体验的峰终定律

二、 照顾好自己的体验和感受