

# 以客户为中心的沟通提升训练

## ■ 课程背景

企业的品牌形象，带给客户的价值，往往是通过员工的沟通得以呈现的，特别是服务行业，能够倾听理解客户的真实需求，及时为客户解决问题，直接影响着企业的绩效。员工的有效和情商沟通，无形中就是在为企业做宣传和销售。

本课程关注员工的逻辑和情商沟通。本着以客户为中心，以人为本的态度，利用心理学的法则，让员工理解自己的沟通，跟对方感受之间的关系，客户感受跟决策之间的关系，梳理员工内在的沟通干扰，掌握有效的沟通技巧，激发工作热情，提升员工情商和沟通的影响力。让客户对企业产生良好的印象，树立企业的品牌形象。

## ■ 课程目标

- 理解对客户沟通对自己和对企业的价值
- 提升自我情绪识别的能力，塑造积极的沟通思维
- 识别他人的情绪和沟通模式，建立和保持良好的对客关系
- 学会深度倾听和有效发问，准确判断客户的真实需求和意图
- 通过有情商的表达，获得客户的认可，提升客户满意度

## ■ 课程对象

企业员工

## ■ 课程时间

1天（6小时）

## ■ 课程形式

讲师讲授、视频观赏、案例分析、情境演练、团队游戏

## ■ 课程大纲

### 第一讲：情商沟通之价值呈现

#### 一、员工沟通对企业的关键影响

- 1、客户感受支撑客户满意度
- 2、客户感受是主观且情绪化的
- 3、员工沟通如何影响客户的决策

### 第二讲：情商沟通之解读情绪

#### 一、认识情绪

- 1、情绪跟沟通表现之间的关系
- 2、情绪的正面和负面影响
- 3、六种负面情绪的解读和背后的真相

#### 二、情商 EQ 提升

- 1、了解自己情绪的能力- 觉察力
- 2、控制自己情绪的能力- 管理力
- 3、自我激励的能力- 调整力
- 4、了解他人情绪的能力- 同理力
- 5、维系良好人际关系的能力- 整合力

### **第三讲：情商沟通之自我修炼**

#### 一、选择自己的态度

- 1、掌握情绪主动：关注圈和影响圈
- 2、提高情绪控制：艾利斯 ABC
- 3、霍金斯能量图谱：激发自己的正能量

#### 二、自我限制性信念觉察

- 1、三种限制性信念破除法
  - 去掉心中的客户“应该”要做什么
  - 关注自己可控的，不要想改变客户
  - 凡是都有三种解决方法

#### 三、积极的沟通思维

- 1、觉察内在的沟通模式
- 2、突破固化思维，和思维定势
- 3、正向思维，绿灯思维
- 4、保持积极的情绪面对客户
- 5、面对情绪干扰，有效的四步行动
- 6、多种积极信念的培养

### **第四讲：情商沟通之觉察他人**

#### 一、解析沟通以及沟通的障碍

- 1、个人障碍
- 2、组织障碍

#### 二、识别他人的情绪表达

- 1、55387 原则

练习：你看得懂他人的情绪吗？

- 2、情绪背后的需求和意图

#### 三、倾听的挑战和深度聆听

- 1、聆听的挑战：自我很大
- 2、深度倾听的价值

- 3、倾听的 3F 原则：确认对方的需求
- 4、客户期待不等于客户需求
- 5、如何满足客户的需求？

#### 四、倾听的礼仪

- 1、倾听礼仪：镜像效应
- 2、积极的回应：让客户感受备受重视
- 3、听完客户：澄清和确认

#### 五、全方位理解客户这个人

##### 六、提问引导客户

- 1、问题的类型：取决于自己的目标
- 2、引导客户：神奇的扑克牌
- 3、避免指责式的问题

##### 六、客户投诉的处理

- 1、处理客户投诉的步骤
- 2、处理投诉=处理情绪+解决问题

### **第五讲：情商沟通之关系建立**

#### 一、高情商沟通的法则

- 1、避免暴力沟通
- 2、增加客户对自己的好感
- 3、你的语言中，有对客户的暗示

#### 二、情商沟通 - 让别人喜欢你

- 1、跟客户同频共振：关注对方的行为风格
- 2、自己是最大的正向资源
- 3、学会讲故事，举例子
- 4、多种创造客户正向情绪的方法
  - 使用正向的词汇
  - 使用具体生动的词汇
  - 使用幽默的词汇
  - 用“我”代替“你”
- 5、换位思考，站客户角度的表达
- 6、沟通的制胜法宝