

---

# 高效沟通的策略与方法

## 【课程大纲】

### 一、高效沟通的职业素养要求

- 沟通是信息思想情感交流过程
- 沟通的模型和核心要素
- 有效沟通的三要素
- 商务沟通的4个方向
- 沟通之道--沟通从心开始
- 面对面沟通人脑是如何接收信息
- 沟通后的印象和效果的真相
- 商务礼仪是沟通的融合剂
- 尊重是商务礼仪的核心
- 职业化形象是有效沟通的开始
- 戒除不受欢迎的14种坏习惯

案例：客户为什么取消了后续的订单？

### 二、如何把握与客户沟通的三个环节

#### A、学会问

- 有效沟通的核心思维--换位询问
- 建立客户导向的沟通理念、
- 问问题的5个技巧
- 开放式不封闭式问题的解析、
- 提出不同反馈的技巧

- 提高发问能力的4个利器
- 工具运用：6W3H人体树提问模型

练习：有效问问题的训练

#### B、懂得听

- 良好倾听的五个要素
- 好听众的7个好习惯
- 有效倾听的心理障碍
- 同感倾听的3R原则
- 情绪的四种变化，控制好情绪是倾听的关键
- 良好倾听的五阶段

训练：同感倾听训练

案例分析：项目经理我这样做对吗？

#### C、说对话

- 换位思考，营造良好的沟通氛围

案例：粗暴沟通的后果

- 高效表达的心法、情法和说法
  - 说的要点--关注对方的感受
  - 用客户喜欢的方式表达
-

---

➤ 绝对对客户不能说“不”

➤ 拒绝客户的三部曲

沟通案例：您能帮我核对一下吗？

➤ 表达的三大法宝

肯定并认同：训练

赞美和表扬：训练

重复：训练

案例分析：为什么老客户不再采购了？

### 三、电话与面访的沟通技巧

#### A、电话沟通技能

➤ 电话沟通的 6 大技巧

➤ 探寻对方所处的状态和心情是电话沟通的前提

➤ 接听电话的要求

➤ 客户会判断你的电话姿势

训练：电话约见高层

#### B、面访客户的沟通技巧

➤ 客户拜访是建立印象的良机

➤ 客户拜访的步骤

➤ 客户拜访的 3 大核心要素

➤ 如何建立良好的第一印象

➤ 拜访客户的准备

➤ 建立良好第一印象的五个要素

➤ 实用的 8 大破冰策略

➤ 案例：制造共同点，快速建立关系

➤ 经典的 8 大开场白

➤ 如何识别客户的情绪和沟通态度

➤ 如何回避客户心情不悦的场合

➤ 9 大负面肢体语言

演练：客户拜访演练与点评

### 四、说服客户技巧

➤ 识别沟通对象

➤ 四类社交风格的性格要点

➤ 四类社交风格的人员的沟通方法与避讳

➤ 说服之道是利害之道

➤ 说服金三角（气质、逻辑和利他思维）

➤ 说服的第一大黄金逻辑（要点呈现---FABE）

案例：FABE 的应用

➤ 说服的第二大黄金逻辑（痛点挖掘---SPIN）

案例：卖拐的说服解析

---

- 
- 接收金三角（场合、利益、心理）
  - 结果是第一说服力

#### 训练：用成功典型案例说服客户

- 客户都是被自己说服的
- 无往不胜的说服法

### 五、如何处理客户抱怨与投诉

- 客户成交后想要什么？
- 客户为什么会抱怨和投诉
- 处理好客户抱怨和投诉的重要性
- 客户抱怨的分类
- 如何分析客户从抱怨到投诉
- 处理抱怨不投诉的五项原则
- 服务补救的两个维度
- 处理客户抱怨的五个步骤

#### 案例演练：如何处理客户的交期投诉

#### 客户抱怨预防和化解技巧

- 建立投诉通道让客户的投诉简单便捷

#### 案例：面对大客户的质量服务问题罚款，如何沟通为企业降低损失？

---