

微表情和肢体语言的运用

主讲：张砾匀老师

【课程背景】

你懂得察言观色吗？你可以通过微表情和肢体语言识人心术吗？

如果你一听完这个问题，就立刻爽快地回答：“当然会啊！”同时将目光移开，并且不自然地改变了坐姿，又用手揉了揉鼻头，那么，你觉得我该如何解读你真正的心思呢？想必这会儿你应能理解，为何专家将“察言观色”视为极其重要的职场 EQ 能力了。

心理学研究发现，我们在沟通时，有 7% 的效果来自于说话之内容，38% 取决于声音（音量、音调、韵脚等），而有 55% 取决于肢体语言（面部表情、身体姿势等）。所以，在解读他人心意时，重要的不只是他说了些什么（What he said），更要紧的是他怎么说（How he said it）。肢体语言往往比口语沟通内容更具可信度。换句话说，要伪装语言符号容易，但伪装身体符号可就困难多了。这也正解释了为何在前面的例子中，一个 EQ 高手应该会特别重视身体所透露的信息。

面临巨大的业绩压力和激烈的竞争环境，作为银行的客户经理如何管理自己的情绪压力，如何调动自己工作的积极性，如何通过微表情读懂客户的性格和需求，以提升工作效率和工作积极性？本课程从心理角度带领客户经理解读自己和客户的微表情，了解自己，了解他人，争取共赢的合作模式。

【课程目标】

1. 掌握微表情表达的意思
2. 通过运用微表情来表达深层的意愿
3. 掌握提升自己工作动力的技巧

【授课方式】

注重问题，以结果为导向，通过任务和行动让学员体验和反思，改变被动式的授课模式，以学员的自主学习为主导，贯彻“参与式、团队式、行动式、研究式”的四式教学理念。

【授课时长】 1 天（6 小时）

【课程大纲】

第一单元：微表情识人技巧

一、什么是心理学？

1. 研究人和动物心理活动和行为表现的一门科学。

2. 心理学 4 大基础理念：知、情、意、行

3. 心理测试：你的情商 EQ 有多高？

4. 参透员工心理的密码

角色扮演：如何目测识人？

二、如何做到察言观色

1. 察言观色的作用

把握客户心理/见风使舵/投其所好/心心相应

2. 自信心

实用技巧：提升自我效能感的方法

3. 观察力

趣味测试：你看到了什么？

4. 辨别力

5. 语言力

三、如何才能读透对方情绪呢？

1. “考眼力”识别情绪

互动游戏：《你演我猜》

2. 不同的表情体现不同的心理状态

积极情绪与负面情绪区别（一切都是最好的安排，是积极情绪还是负面情绪？）

3. 情绪的作用

案例分析：负面情绪的正面动机

四、练就“看脸色”的功力

1. 面部表情识人

角色演练：这些表情你会吗？

2. 目测识人的技巧

嘴角（上扬或下垂）/嘴型（张开或紧闭）/眉毛（上扬或下垂）/眼角/额头

3. 语调、语速。

案例分析：喜欢提高音量说话：多半是自我主义者

第二单元：解读肢体语言

一、解读职场中的肢体语言

1. “一致性”是解读肢体语言的关键：站姿+坐姿手势+握手

案例分析：从客户的站姿和坐姿了解 TA 的心理状态

2. 先清楚要找到的特质，就能确定解读信息的方向

案例分析：他是我的有效客户吗？

二、体态语言分析

1. 手部的动作

案例分析：快速放松的小动作

2. 边说话边摸下巴：通常个性谨慎
3. 将两手环抱在胸前：坚持己见。
4. 脚部的变化：一坐下就翘脚：这种人充满企图心有行动力
5. 点头
6. 走路的姿势

三、眼睛会说话

1. 做明察秋毫的人：眯着眼/ 手扶额头/ 下巴扬起，嘴角下垂//摸侧脸或摸耳朵
2. 其他信息

案例分析：小动作代表着什么

3. 实战演练：
 - (1) 喜欢眨眼：这种人心胸狭隘？
 - (2) 习惯盯着别人看：代表警戒心强？
 - (3) 穿着不拘小节：代表个性随和
4. 小组讨论：怎样的客户好搞定？

第三单元：洞悉他人内心的技巧

一、洞悉客户心理的技巧

趣味游戏：《找变化》

1. 专业聆听
 - (1) 聆听他人说了什么
 - (2) 他是如何说的
 - (3) 如何鼓励别人多说话

小组讨论：我们不愿遇到的与人交流情况有哪些？
2. 仔细观察：

实战演练：读懂他人的肢体语言。
3. 凭自己的感觉：
 - (1) 什么是同理心？
 - (2) 感受他人的感受
 - (3) 一致性反馈
 - (4) 实操演练：分析贾跃亭的性格特征

4. 分析第一印象

- (1) 想想他人试图要表达什么
- (2) 要得到什么
- (3) 然后再思考你看到的事实。

二、察言观色与沟通实例

1. 销售中我们如何揣摸顾客的心理？

2. 分析常见顾客类型

性急型/慢性型/沉默型/健谈型/踌躇型/严肃型/疑心型/挑剔型/知音型

4. 顾客不同心理反应我们如何接待

角色扮演：AB角实战训练

第四单元：肢体语言的运用

一、肢体语言的特点

二、肢体语言的分类

三、眼神

四、嘴部

五、头部姿势

六、五种手势解读

七、你的腿出卖了你

八、最诚实的脚部

九、如何化解强势握手

十、其他肢体语言解读

十一、肢体语言与文化差异

十二、肢体语言案例解析

第五单元：情绪管理

一、客户经理自身情绪管理技巧

1. 打破心理黑洞技巧

2. 提升自信技巧

3. 多角度看问题技巧

4. EP心理学三技巧

二、化解客户情绪三方法

1. EQ处理他人情绪技巧

2. 破框法

3. 换框法