

# 《服务沟通理论与实践》

## 一、课程背景

在当今企业的日常工作和业务管理中，知识、技能和经验的传授和分享正在日益显示出在企业发展和员工发展过程中的重要作用，如何打造高效的沟通模式已经成为很多企业急需解决的问题；本课程通过心理学、社会学、组织行为学等学科的相关知识理论，让员工掌握 DISC 理论及 3383 法则在沟通中的应用，同时会结合心理学中的共情技术、沟通中的心理需求探索技巧，来让服务窗口沟通更加的规范、高效和通畅。

## 二、课程对象

服务窗口人员

## 三、授课目标

- ◇ 提升人员整体素质
- ◇ 规范职业行风
- ◇ 增强服务意识
- ◇ 提升从业热情
- ◇ 树立窗口人员形象

## 四、授课方式

讲授分析、互动讨论、情境演练、现场点评、总结提高  
案例分享、引导发现、由浅入深，循序渐进，高效参与  
轻松、流畅、实效、生动

讲授 40%+实战演练与分享 60%

侧重于技能要点的现场演练与技能地掌握运用

## 五、授课课时

1 天 (8 小时)

# 课程大纲

## 第一章 沟通的概念

- 一、什么是沟通
- 二、沟通中的要素有哪些？
- 三、常见的沟通模型
- 四、“服务窗口”沟通的特征

## 第二章 窗口语言沟通的分类

### 一、语言沟通

- ◇ 语言沟通中常用的词语
- ◇ 语言沟通的类别
  - 迎接类用语
  - 友好类询问用语
  - 招呼介绍类用语
  - 请求道歉类用语
- ◇ 如何倾听对方
  - 和说话者的眼神保持接触；
  - 不可凭自己的喜好选择收听，必须接收全部信息；
  - 提醒自己不可分心，必须专心一致；
  - 点头、微笑、身体前倾、记笔记；
  - 回答或开口说话时，先停顿一下；
  - 以谦虚、宽容、好奇的心胸来听；
  - 在心理描绘出对方正在说的；
  - 多问问题，以澄清观念；
  - 等你完全了解了对方的重点后，再提出反驳；
  - 把对方的意思归纳总结起来，让对方检测正确与否。
- ◇ 服务窗口如何“说话”
  - 说话一定要言简意赅。

- 要建立互相信任的气氛。
- 要注意说话的语调。
- 要使用听众熟悉的语言进行表达。
- 要强调重点。
- 在说的过程中，要花些时间检查听众是否明白了你所表达内容。
- 要多使用肯定的语句，少使用非肯定的语句。
- 不要用攻击、伤害、批评、讽刺的语句。
- 当你所要表达的意思对听众来说比较复杂，理解起来有一定难度时，可以采用几种不同的方法，从问题的不同方面进行阐述，或多重复几遍。
- 要考虑听众的情绪

#### ◇ 服务窗口发问的技巧

- 开放的问题的发问技巧
- 封闭的问题发问技巧
- 如何有效应用两种提问方式

#### ◇ 窗口服务中的“声音”要求

- 声调柔和
- 语速适中
- 吐字清晰
- 音量标准

#### ◇ 如何处理异议

- 将“但是”换成“也”法
- 是的……如果法
- 是，是，是，但是法

## 二、非语言沟通

- ◇ 目光
- ◇ 表情
- ◇ 肢体语言

## 第三章 沟通中的需求探索

### 一、上堆法

### 二、平行法

### 三、下切法

## 第四章 沟通中共情技术的应用

### 一、共情概念

### 二、共情意义

### 三、常见的共情障碍

### 四、提高共情的方法

### 五、共情的注意事项

### 六、共情的常用话术

### 七、共情的原则

## 第五章 怎样与不同性格的人沟通

### 一、DISC 性格理论介绍

### 二、DISC 性格自测分析

### 三、四种性格类型的人如何和他人沟通

### 四、和不同类型的人如何去沟通

### 五、课堂角色扮演

## 第五章 良好沟通心态的塑造

### 一、要有爱

### 二、不计较

### 三、真心承认错误