

客户服务沟通技巧提升训练 2 天

培训目标：

本课程立足于客户沟通的实用技巧，从沟通的准备、沟通的前期印象到沟通的具体技巧以及关系的维系等方面提供全面训练，帮助服务人员熟练掌握和应用沟通的原理和技巧，建立良好的沟通意识和心态，提高社交能力与职业素养，逐渐养成有效沟通的习惯，增强与高层客户沟通的自信。

学员对象：

客户经理、客户服务人员

学员受益：

1. 掌握高效沟通的前期准备技巧
2. 树立正确的沟通心态
3. 了解客户风格类型
4. 养成良好沟通习惯
5. 掌握获得客户良好印象的方法
6. 提升与客户沟通的技巧
7. 改善客户关系
8. 赢得客户的信赖

课程内容：

第一单元：高效沟通的前期准备(不打无准备之仗)

1. 个人准备
 - 1) 积极的敬业心态
 - 2) 虚心的空杯心态
 - 3) 坚定的自信意识
 - 4) 成熟的心理素质
 - 5) 真诚的双赢理念
2. 克服障碍
 - 1) 障碍一、个性
 - 2) 障碍二、情绪
 - 3) 障碍三、态度
 - 4) 障碍三、自我限定
3. 了解客户
 - 1) 前期调研
 - 2) 现场观察
 - 3) 客户性格类型与应对策略

- 4) 尊重客户理解客户
- 5) 将心比心换位思考

第二单元：客户沟通的策略与技巧(找方法不找借口)

1. 沟通要有好印象
 - 1) 重视非正式沟通
 - 2) 沟通需要主动(主动沟通的方法与要点)
 - 3) 电话沟通中的注意事项
 - 4) 文字 (email、传真) 沟通中的注意事项
2. 沟通要有好方法
 - 1) 重要的第一印象(形象、礼仪在沟通中的重要作用)
 - 2) 自我介绍的技巧
 - 3) 沟通就是说话吗?沟通就是做人：表里如一、诚信守约
 - 4) 沟通的目标要明确
 - 5) 沟通最重要的是聆听他人——把专注力放在他人身上
 - 6) 沟通的关键是寻找共同点
 - 7) 客户沟通的语言技巧
 - 8) 客户沟通的肢体语言技巧
 - 9) 获得客户信赖的具体措施
 - 10) 与客户沟通的尺度把握
 - 11) 巧妙利用资源
3. 沟通要有持续性
 - 1) 客户的感觉阶梯
 - 2) 真诚的关心他人
 - 3) 用心维系客户关系
 - 4) 运用团队力量维系客户关系
 - 5) 巩固现有客户关系的方法
4. 现代服务体系下服务人员必须提升沟通能力
 - 1) 营造沟通氛围
 - ✓ 沟通地点
 - ✓ 沟通时间
 - ✓ 双方情绪
 - ✓ 灿烂笑容
 - ✓ 赞美肯定
 - ✓ 情绪调整

- 2) 三明治法则
 - 第1层-积极情感层面：理解、肯定、鼓励、赞美
 - 第2层-核心问题层面：询问、建议、忠告、要求
 - 第3层-积极情感层面：鼓励、肯定、赞美、希望
- 3) 高效沟通四要诀
 - ✓ 信息传递多向性
 - ✓ 信息传递标准化
 - ✓ 信息传递多样性
 - ✓ 信息传递短平快
- 4) 高效沟通六步曲
 - ✓ 营造氛围
 - ✓ 理解共赢
 - ✓ 分析策划
 - ✓ 提出方案
 - ✓ 认同执行
 - ✓ 实施检查
- 5) 电话沟通礼仪规范
 - ✓ 语音、用语和聆听规范训练
 - ✓ 服务电话接听规范训练
 - ✓ 常用的文明服务用语训练
- 6) 影响沟通效果的因素
 - 内容
 - 声音语言
 - 态度、情绪信心
 - ◇ 现场演练：态度训练
 - ◇ 现场演练：客户经理提高信心能力训练
- 7) 深入对方情境
 - 1) 面对客户激动如何引导
 - 2) 对方最关心的是什么
 - 3) 情感处理三步曲
 - 4) 进入对方心理舒适区
 - 5) 如何与客户沟通时插入自己的话
 - 6) 如何引导客户的思维
 - ◇ 案例分析、点评、讨论、总结

