

# 客户效劳中的沟通技巧



一、客户沟通的根底知识

二、倾听技巧

三、提问技巧

四、有效沟通的语言



# 一、客户沟通的根底知识

1、沟通的概念—— 一种信息交换的过程  
交流信息、观点、理解的  
过程

## 2、沟通的作用

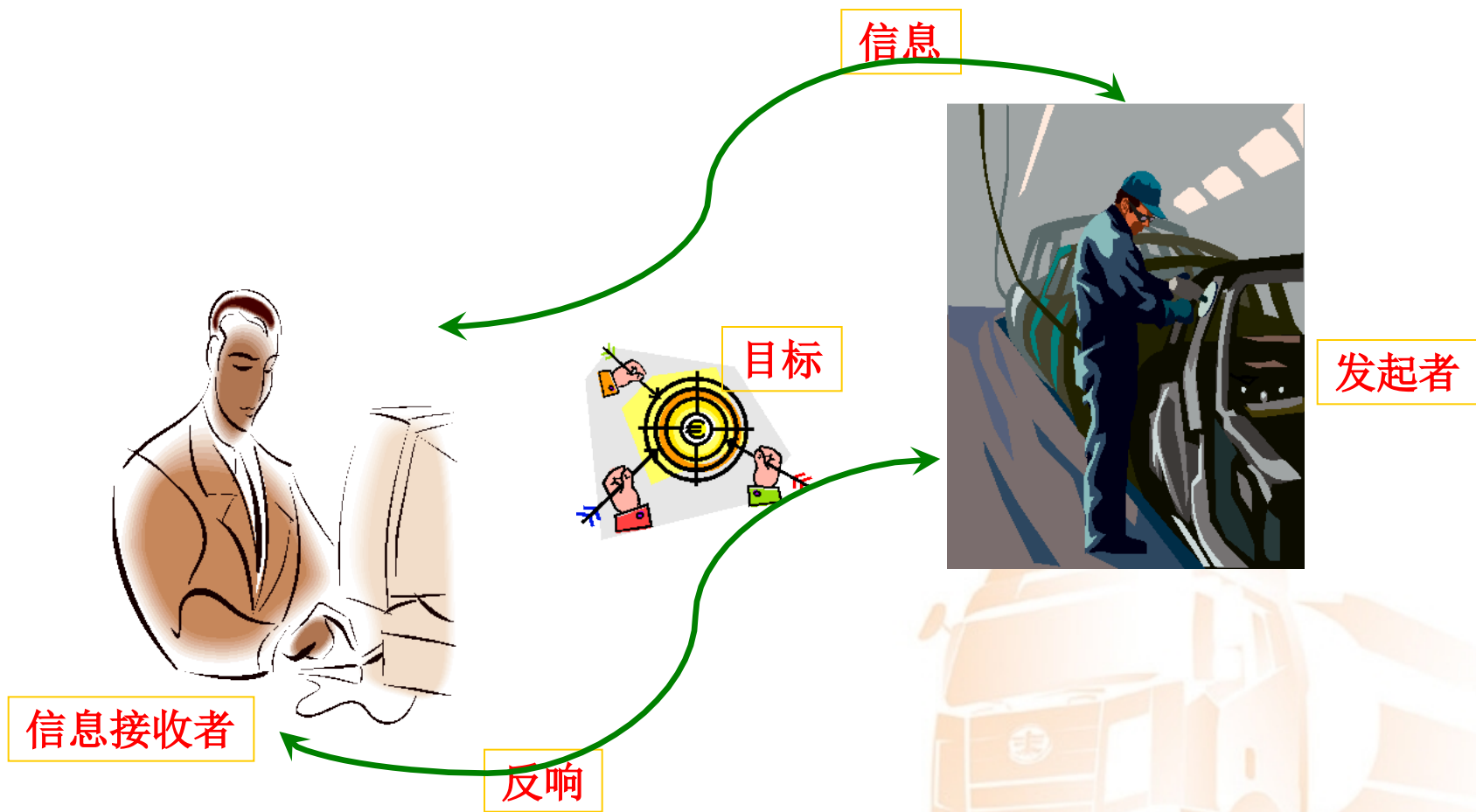
满足个体与他人互动的人际关系需要（满足互动的需要而觉得愉快和满意）

加强和肯定自我

马斯洛的五个需求层次理论



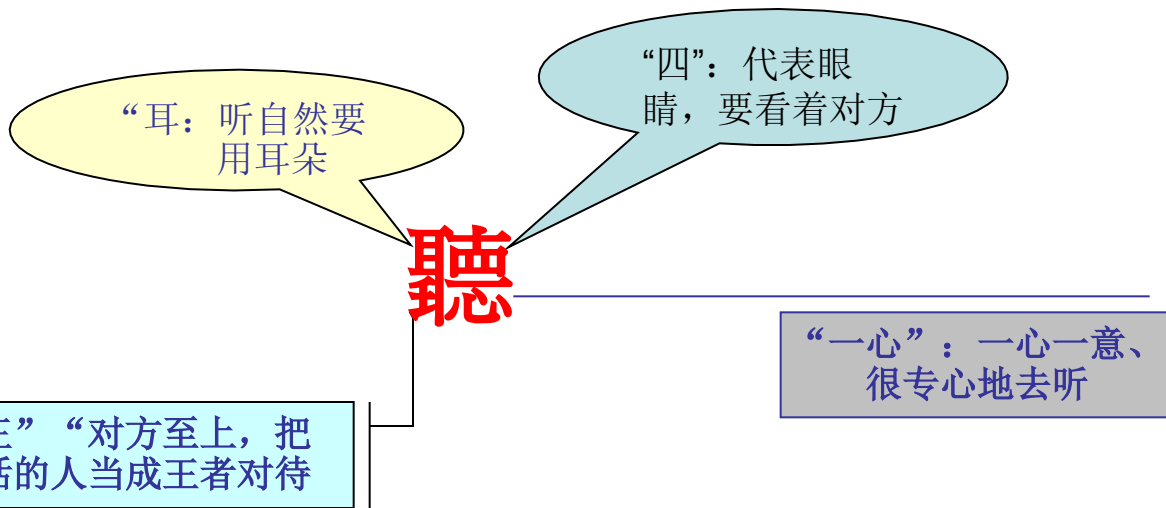
### 3、沟通的根本要素



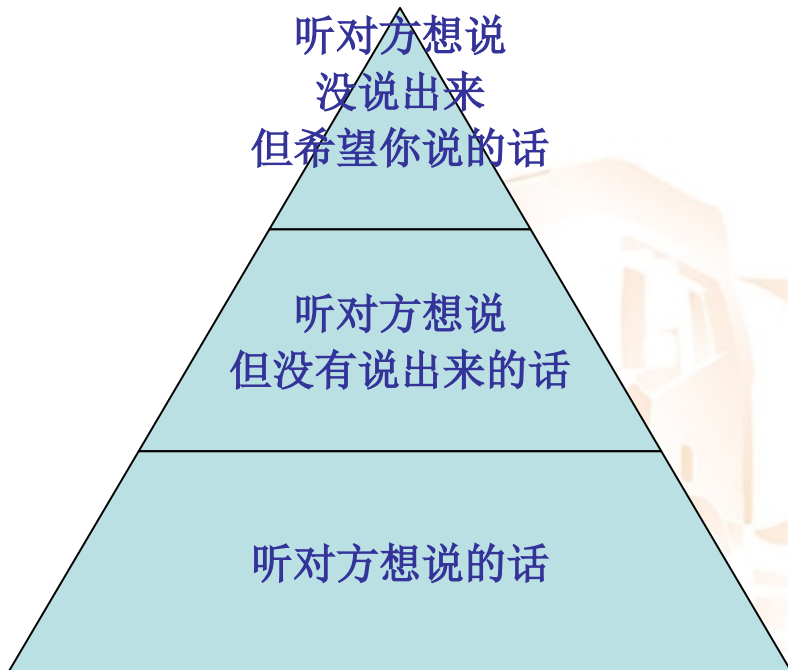
## 二、倾听技巧

### 1、理解倾听

#### • “听”字的结构分析



#### ✓ 倾听的含义 三层含义：



- 五个层次：无视的听  
假装的听  
选择性的听  
全神贯注的听  
带同理心的听

## 听与有效倾听的不同

听	有效倾听
一种天生的本能	一种需要不断学习和锻炼的技巧
一种纯粹的生理机能的反应	需要智力和情绪上的配合
一种简单、轻松的活动	比较复杂困难、要借助分析、理解和判断
不具有目的性、自然放松	目的性强，需要集中精力
比较分散、多向	方向明确，要剔除杂音
听力正常者均可做到	只有一部分人能成为优秀倾听者
很难创造价值	可以创造一定的价值
可以没有任何感觉	必须积极、专心

有效倾听所发挥的作用绝不亚于陈述和提问

听得不认真会影响顾客的情绪；听得不清楚，会误解顾客的意思

## 2、倾听的作用

表达对对顾客的尊重和关心，使其对我们产生信赖感

获得相关信息，听出弦外之音，才能明白对方的深层愿望

解决问题，提高顾客满意度，判断出顾客关注的重点问题和真正需求。

效劳质量的改进是倾听顾客意见的直接结果！



### 3、倾听的技巧

#### 既要听事实又要听情感

听事实：对方说了什么？意思是什么？

认真听、听清楚即可

听情感：他的感受是什么，需不需要给予回应

例：你的朋友告诉你“你看，这是我新买的IBM笔记本电脑”——这是一个事实。

你说：“哦，是吗？在哪儿买的？”——这是你对这个事实的关注。

但如果你这样答：“哦，真不错呀！改天我也买一个。”——这是对情感的关注，因为你的朋友买电脑是一件快乐的事，他跟你说是因为他很开心



- 适时发问，帮助顾客理清头绪
- 顾客说话在，原那么上不去打断，而是要及时发问，比一味点头更有效。
- 顾客有时欠思考，假设他就某个问题说三点理由，在这一点上没完没了，你可适时发问“您的第二点理由呢？————帮说者理出头绪，言归正传。
- 清楚地听出对方的谈话重点
- 清楚地听出对方的谈话重点，也是一种能力。——不是所有人都能清楚地表达自己的想法，特别在不满时，受情绪影响时。
- 还要排除对方说话方式带来的干扰。——咬舌、口吃、地方口音、语法错误、习惯用语
- 如听出了对方的谈话重点，要让顾客明白这点——“让我们来看一看我是否理解了…”
- “我觉得我理解了…”作为开头语。
- ”你要说的东西…” “我听到你说的是…”〔不好，不

- 肯定对方的谈话价值

- 一个小小的价值，被肯定，讲话者会很快乐，对肯定他的人产生好感。
- 积极的评价和赞美，是获取对方好感物一大绝招
- “我们现在确实忙些” 你可以答“您在这样的领导位子上，肯定很辛苦。”
- 保持微笑

- 4、如何成为好的聆听者

- 排斥是倾听的一大挑战！
- 我们的想法、信仰、观点、价值观可能会阻止我们认真倾听他人
- 应能开放地对待新观点，有了学习新事物了解不同观点的时机
- 聆听是一项非常艰苦的工作
- 建议1、不要忙着说话，听
- 建议2、不要急着下结论
- 建议3、注意“言外之意”
- 建议4、提出问题



### 三、提问的技巧

#### 提问的作用

准确把握并满足顾客真正想法和需求

理清自己的思路。〔您能描述一下当时的具体情况吗?〕“您能谈一下您的希望、您的要求吗?”

通过提问,可以让愤怒的客户逐渐变得理智起来。〔客户很愤怒,忘记向你陈述事实,客户效劳人员应该有效地利用提问的技巧“您不要着急,一定给您解决好,您先说一下具体是什么问题,是怎么回事儿?”〕

#### 提问的技巧

##### 开放式提问

封闭式提问—如果一名客服人员能正确大量

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/455230233132012012>