

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

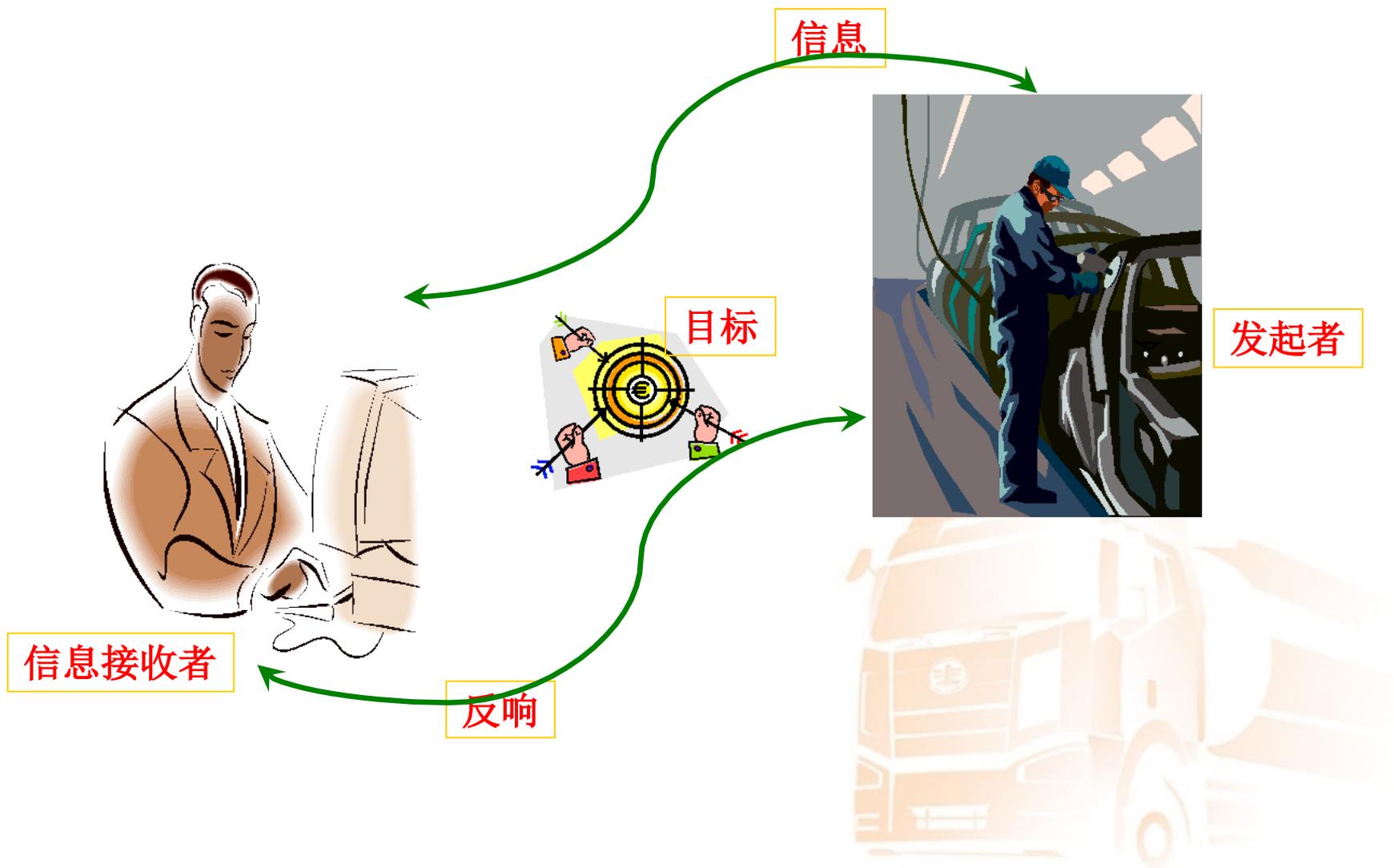
满足个体与他人互动的人际关系需要（满足互动的需要而觉得愉快和满意）

加强和肯定自我

马斯洛的五个需求层次理论



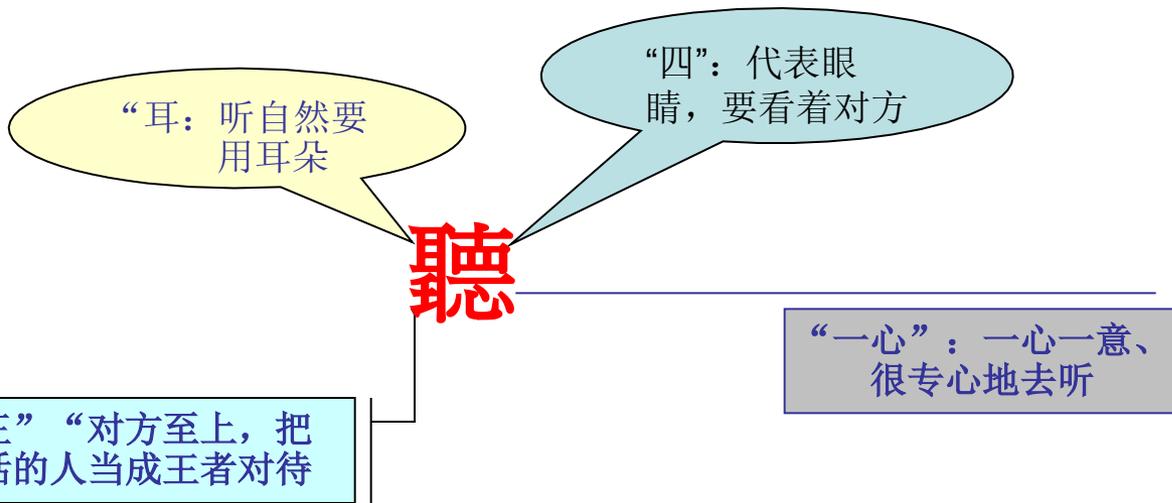
3、沟通的根本要素



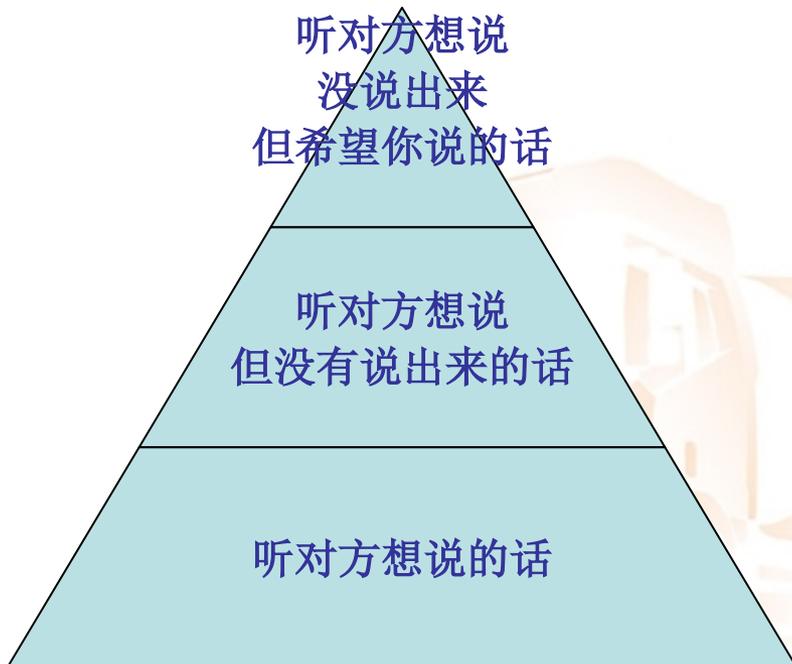
二、倾听技巧

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>