



关于如何做好有效地与客户沟通

何谓沟通？

- ◆ 沟通：双方有共同话题，最后达成共识，一致的行动。
- ◆ 所以：对话，交谈都不是沟通

沟通能力：对人的理解，知识结构

沟通注意：提问、聆听、观察、表达

服务人员的五项修练

- ◆ 如何观察客户——看的技巧
- ◆ 如何拉近与客户的关系——听的技巧
- ◆ 如何提供微笑的服务——笑的技巧

服务人员的五项修练

- ◆ 客户更在乎你怎么说——说的技巧
- ◆ 如何运用身体语言——动的技巧
- ◆ 附加：如何克服接待过度综合症——第六项修练

第一项修炼：看

◆ 领先顾客一步的技巧

教你一招：

- ◆ 观察顾客不要表现太过分，像是在监视顾客或对他本人感兴趣一样，除非你想嫁给他。



看的要求

1、观察顾客要求目光敏锐、行动迅速

可以从以下这些角度进行：

年龄

服饰

语言

身体语言

行为

态度等

看的要求

2、观察顾客要求感情投入

- 例：烦躁的顾客——
- 有依赖性的顾客——
- 对产品不满意的顾客——
- 想试一试心理的顾客——
- 常识性顾客——

看的要求

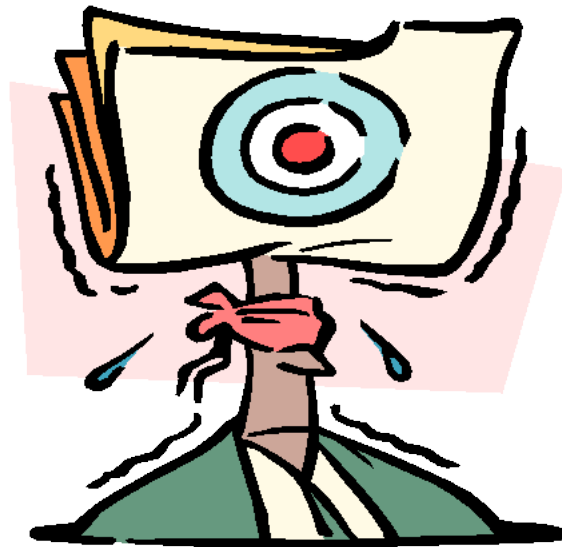
3、目光接触的技巧

口诀：“生客看大三角、熟客看倒三角、不生不熟看小三角”



看的要求

◆ 揣摩顾客心理



你认为要满足顾客的下一个需求是什么？

- ◆ 1、某顾客已化了很长时间等候服务
- ◆ 2、顾客不停地看手表
- ◆ 3、一位顾客抱着一大堆东西向你走来
- ◆ 4、洽谈时，顾客就排队等候

- ◆ 还有其他的情景和需求吗？

实验证明

人们视线相互接触的时间，通常占交往时间的30%—60%，如果超过60%，表示彼此对对方的兴趣可能大于交谈的话题；低于30%，表明对对方本人或谈话没有兴趣。

视线接触的时间

除关系十分密切的人外，一般连续注视对方的时间在1—2秒钟内。

预测顾客的需求

看顾客的目的就是要预测顾客需要
练习：

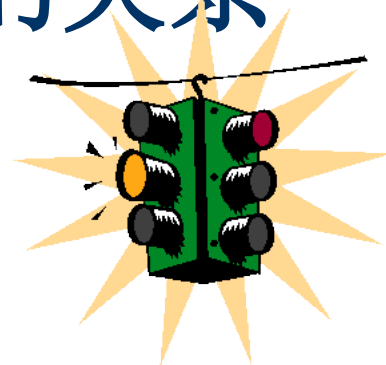
有一顾客对你说：“我想买一台
昂贵的手机，请问有哪些可能是他的
五种需求？”

你也来预测一下

- ◆ 说出来的需求（顾客想要一台昂贵的手机）
- ◆ 真正的需求（想要的这台手机，省电、待机时间长、功能卓越、而其初的价格并不低）
- ◆ 没说出来的需求（顾客想获得优质服务，贵的东西要有好的服务）
- ◆ 满足后令人高兴的需求（顾客买手机时，附送礼品或话费优惠）
- ◆ 秘密需求（顾客想被他的朋友看成识货的人）

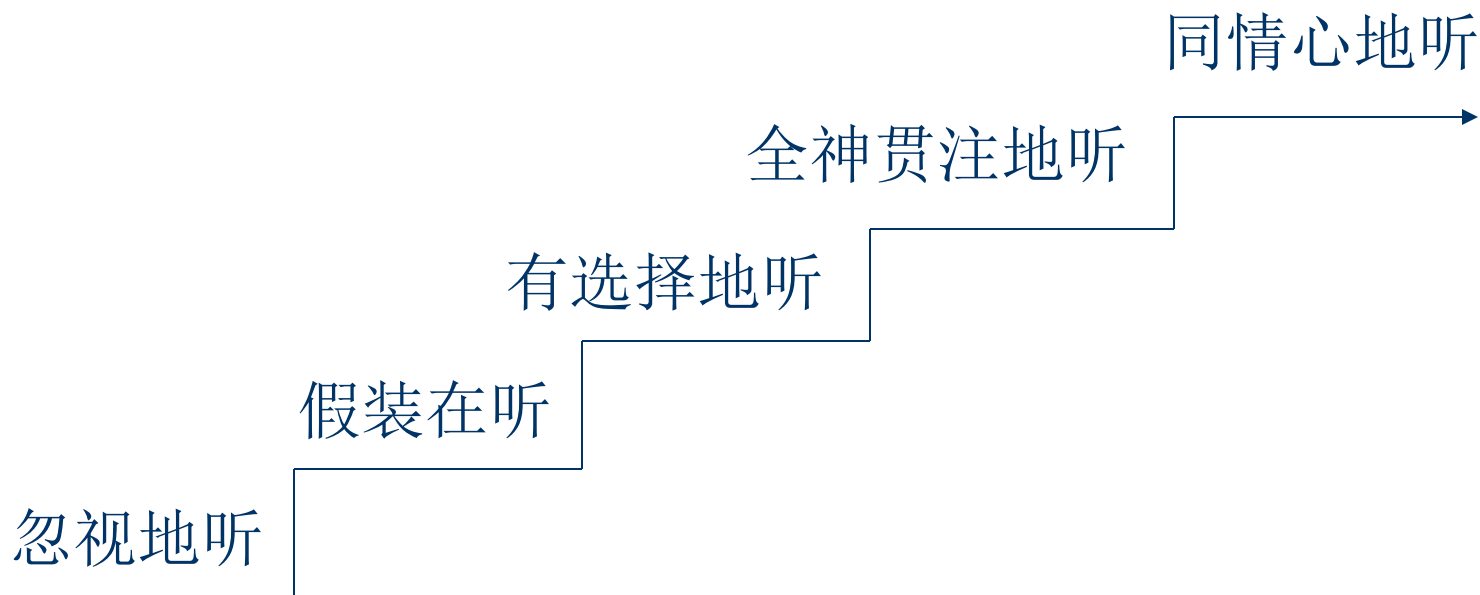
第二项修练：听

拉近与客户的关系



进阶练习——听的五个层次

怎么听？



听力训练——听的三步曲

- ◆ 第一步：准备
- ◆ 第二步：记录
- ◆ 第三步：理解

听的三大原则和十大技巧

人生下来有“两个耳朵，一张嘴”，
所以用于听和说的比例是2：1

听的三大原则

一、耐心

- *不要打断客户的话头

- *学会克制自己，特别是当你想发表高见的时候，多让客户说话。

听的三大原则

二、关心

- *带着真正的兴趣听客户在说什么，客户的话是一张藏宝图，顺着它可以找到宝藏。
- *保持目光接触，注意他的面部表情，学会用眼睛去听

听的三大原则

三、别一开始就假设明白他的问题

- *永远不要假设你知道客户要说什么，因为这样的话，你会以为你知道客户的需求，而不会认真地去听。
- *在听完之后，问一句：“你的意思是……”以印证你所听到的。

你会听吗—听力再测试

- ◆ 客户故意发出一些响声，如咳嗽、清嗓子、把单据弄得沙沙作响。
- ◆ 潜台词是：_____

实战修练——听力再测试

“你似乎什么都不知道。”

潜台词： _____

“我们买不起这种产品”

潜台词： _____

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/657043156036006102>