

有效 沟通技巧



Communication to Win

有效沟通技巧目录

1. 干扰倾听因素
2. 什么是倾听
2. 倾听技巧
3. 语言技巧
4. 沟通技巧
5. 服务规范用语

一 沟通的定义

为了设定的目标，把信息，
思想和情感在个人或群体间传
递，并达成共同协议的过程。

干扰倾听因素



避免干扰

1

周围影响

2

迫不及待

干扰倾听
的四大因素

情感过滤

3

精力分散

4

周围影响

周围影响案例：

产生原因

- 座席员与座席员之间间隔距离较短
- 在接听电话时，有的座席员声音太大

具体表现

- 把自己客户扔在一旁，客户在讲什么你一点都听不到
- 常会不自觉地把注意力集中在其他座席员接听电话上

处理技巧

- 在拨打电话时或接听电话时，座席员与座席员之间保持一定距离
- 在接听电话时保持音量适中，以免打扰周围座席接听
- 学会聚精会神，倾听时把注意力始终集中在与客户沟通上

迫不及待

迫不及待案例：

产生原因

- 在客户反映问题时，有些问题非常相象
- 客户在说的时候开头问题和某个问题非常类似

具体表现

- 客户还没有表述完整，就迫不及待认为已经听懂或是自我认定
- 急着打断客户向其解释问题或是记录相关内容，而没有真正倾听到客户的意图

处理技巧

- 每个客户都有自己的特征，所有反映问题都有自己的特性，在倾听客户问题时，切忌对号入座、盲目认定
- 避免打断客户讲话，客户表述完整后再表达自己的建议和意见

情感过滤

情感过滤案例：

具体表现

每个人对身边事物都有自己的情感观，或喜欢或讨厌。以自己的情感过滤客户的声音，有些座席员会不自觉地产生厌恶情绪，以至于客户在说什么都没听

处理技巧

- 倾听时，要把自己的情绪暂时放在一旁，不要喜欢的声音就为他服务，不喜欢的就不为他服务
- 不以自己的意志为转移，对每个客户都用最热情的态度服务

精力分散

精力分散案例：

具体表现

精神不集中，一边听着客户说话，可自己的脑子已不自觉飞到九霄云外，结果客户说些什么都听不到


处理技巧

- 在刚上班或吃完饭时，不要马上就打电话，可先检查设备，整理资料，把状态调整到工作状态
- 养成职业态度，工作时把所有精力都集中在工作上

什么是倾听

倾听的含义

- ← 听
- ← 认真的听
- ← 适当的反馈（确认信息）
- ← 同理心（感同深受）
- ← 给出建议（解决办法）

The background of the slide is a light beige color. In the center, there is a large, semi-circular graphic that resembles an open fan. The fan's surface is filled with a traditional Chinese ink wash landscape painting, showing mountains, trees, and a small pavilion. The painting is rendered in a monochromatic style with varying shades of grey and brown. A thin, horizontal line is drawn across the middle of the fan, passing behind the text.

倾听技巧

主动倾听技巧

归纳客户
的问题

适度适时
打断

适度记录
信息

体贴认同客户

注意客户表达方式

归纳客户的问题

归纳客户
的问题

适度适时
打断

适度记录
信息

体贴认同客户

注意客户表达方式

说明

倾听时要主动，对于客户之前反映的点滴信息，可说“是不是…”或“你说的是…吗？”作主动归纳，让客户作出选择，确认理解一致以避免误解

适度、适时打断

归纳客户
的问题

适度适时
打断

适度记录
信息

体贴认同客户

注意客户表达方式

说明

有些客户表达时没有重点或表达错误时，座席员在倾听时要在合理的时间适度打断，结合“归纳客户的问题”，把客户反映的内容进行归纳

适度记录信息

归纳客户
的问题

适度适时
打断

适度记录
信息

体贴认同客户

注意客户表达方式

说明

客户反映问题较多或表达过长时，座席员应作适度记录归纳，写下问题的重点内容，不要在客户讲完问题时而忘了前面几个问题

案例

归纳客户
的问题

适度适时
打断

适度记录
信息

体贴认同客户

注意客户表达方式

客户打进来，你现在怎么办？

体贴认同客户

归纳客户
的问题

适度适时
打断

适度记录
信息

体贴认同客户

注意客户表达方式

说明

客户在倾诉时，会出现悲伤、愤怒等情绪，切记不要过多把注意力集中在客户情绪上，适度的说“我也有同样的感受”，“我明白”，座席员要体贴、认同客户这种感受，把客户要反映的内容快速体现出来，及时记录

注意客户表达方式

归纳客户
的问题

适度适时
打断

适度记录
信息

体贴认同客户

注意客户表达方式

说明


在倾听时要特别注意客户的表达方式，有些客户性子急，说话速度特别快，在倾听时要特别集中精神，记录相关信息，不要遗漏，而有些客户性子慢速度特别慢，解释时要尽可能详尽，从基本开始讲。

语言技巧



坚持使用普通话

使用普通话



普通话是目前沟通过程中基本要求，一口标准的普通话已经成为评判个人素质的标准，所以作为客户服务人员，一定要会说普通话，而且要把普通话说好

声音技巧

1 热情自信

- 一个温和、友好、坦诚的声音能使对方放松，增加信任感，降低心理屏障
- 热情的展现通常和笑容联在一起，将电话铃声作为开始信号，只要铃声一响，微笑就开始

4 音量标准

- 音量太弱会令人觉得呼叫中心座席员缺乏信心，从而导致客户不重视呼叫中心座席员
- 当然声音太大或太强会让客户产生防备心理，会让他觉得呼叫中心座席员太强大了，不可接近
- 注意测试耳麦的准确位置，然后调节适合自己的音量

2 语速适中

- 太快易让客户听不明白，会感觉你在敷衍他，太慢会使客户分散注意力，而且也浪费了双方的时间
- 语速掌握中应注意“匹配”，即对快语速的客户或慢语速的客户都试图接近他们的语速

3 吐字清晰

- 发音标准，字正腔圆，没有乡音或杂音
- 不能准确咬字常会导致客户错误理解
- 应多听广播，平时多说普通话，注意练习



礼貌用语

1 应用范围

- 说话时须“请”字开头“谢”字结尾
- 让客户等待，要表示感谢
- 客户表示感谢时，要有回应
- 用“您”代替“你”

2 作用意义

- 礼貌用语是日常表达时修养的体现，也是座席员专不专业的体现
- 在服务过程中经常使用礼貌用语，会给客户留下良好的印象

3 使用谢谢的五种情况

- 当客户与呼叫中心座席员合作的时候
- 当他们夸奖你或你的公司的时候
- 当他们提出意见或建议的时候
- 当他们尝试你的公司新推出的产品或服务的时候
- 当他们耐心地听你讲话的时候

案例分析

前台的实际工作举例

分享：

- 1、普通话运用
- 2、礼貌用语使用
- 3、合适的声音

使用适当的语言

习惯用语

- 你找谁?
- 有什么事?
- 你是谁?
- 如果你需要我得帮助，你必须……
- 你找他有什么事情
- 不知道/我怎么会知道
- 没这回事，不可能的/没有这种可能，我们从来没有……
- 知道了，不要再讲了
- 我只能这样，我没办法
- 干不了
- 这是公司的政策

专业表达

- 请问您找哪一位?
- 请问您有什么需要帮忙的吗?
- 方不方便告诉我，您怎么称呼?
- 我愿意帮助你，但首先我需要……
- 请问有什么可以转告的吗?
- 对不起，我现在手头还没有相关的信息
- 对不起，也许需要向您澄清下……
- 您的要求我已经记录清楚了，我们会在最短的时间跟您联系。请问，您还有什么其他要求?
- 对不起，也许我真的帮不上您!
- 很抱歉，这件事我们目前还难以胜任
- 根据多数人的情况，我们公司目前是这样规定的……

客户服务忌语

•我不知道
客户期望你对你所销售的产品及服务有一定认识。

•我不喜欢你
客户对无论是巧妙地还是公然地表达出“我不喜欢你”的意思，都是敏感的。

•你什么都不知道
当客户对他们真正需要的服务有了错误的想法时，将会向别的公司求助。

•我是对的，你是错的
这是一个容易与客户引起争吵的问题。对客户而言，客户的个人尊严比你专业的服务更重要。

服务用语 禁忌

•别打搅我
行为比语言更重要。如果你在一个客户面前与同事聊天或打私人电话，他就会生气。

•我都知道了
在客户还没有停止解释所遇到的问题时你就插进来提出建议或结论，也是不合适的。

•别再打来了
为客户提供良好的服务的目的是让客户以后继续从你公司进行购买。

•快点儿/等会儿
当你尊重客户的时间时，你就会发现他们也会尊重你。

沟通技巧

表达技巧

重点重音

- 要重复重点表达的意思，和对方确认

- 例如：客户描述完问题时，归纳意思

适当重复

- 重复关键的信息，可以起到求证和强调的作用，向系统输入信息取得了时间和条件

- 客户在描述完问题后，应适当重复重点

避免打断

- 急于打断客户，往往不容易掌握客户全面的观点，可能遗漏或歪曲客户的意思
- 打断客户说话首先是非常不礼貌的行为

- 避免打断客户的谈话，在说话之前一定要让客户先说完

表示在听

- 在使用交流策略前，向客户表示听到他说了些什么

- “我在听您说”，“我明白”，或干脆简单地说“是的”，这些都是有用的表达语

问的技巧

“问”的分类

*开放性问题


*封闭性问题

	开放式	封闭式
益处	<p>避免自以为是；</p> <p>可获得足够的信息；</p> <p>在对方不察觉的情况下控制局面；</p> <p>让对方觉得在主导谈话，给对方制造参与感；</p> <p>有利于气氛的和谐；</p> <p>有利于打破尴尬局面；</p>	<p>很快了解对方的想法；</p> <p>可用来锁定对方的意图；</p> <p>可用来确认听到的情况是否正确；</p>

案例讨论

案例讨论：如何快速的判断客户的故障





服务规范用语

电话服务标准

语气语态

1

音量、语速适中

2

保持愉快的音质

3

普通话清晰标准

4

语言组织良好

电话服务标准 礼貌用语

1 用“您”代替“你”称呼客户。

2 提问时以“请”字开头。

3 让客户等待时表示

标准用语：请稍等片刻，我查阅一下您的资料

4 对客户的感谢表示回应

标准用语：没关系，这是我们应该做的！或不必客气，这是我们应该做的！

5 让客户等待之后表示感谢

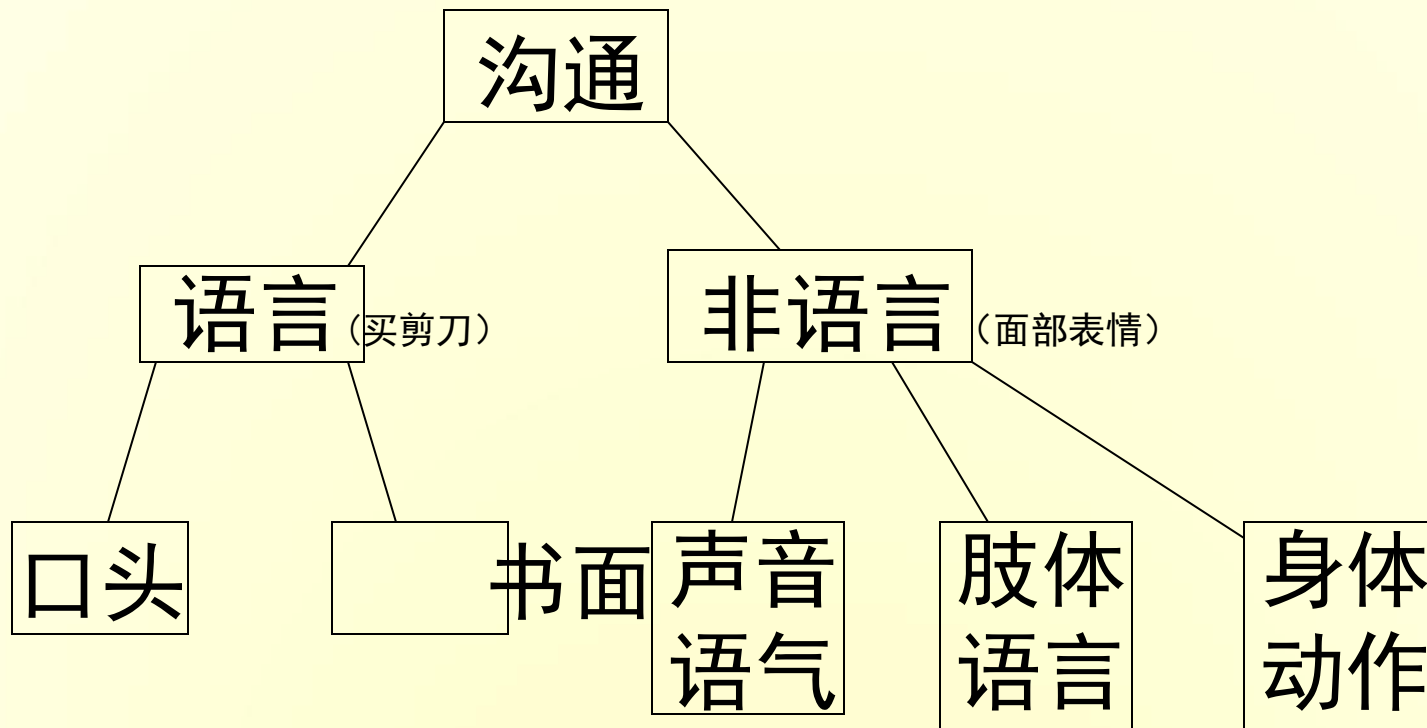
标准用语：标准用语：感谢您的耐心等待！

其他需要注意的问题

- ← 要服务于人，先学会关心别人
- ← 想着尽量不要给他人带来不便
- ← 给他人带来感动和关怀，影响别人

- ← 沟通的主动、自我总结的主动

二、沟通的种类



注意说话的语气

7%

) 你在说什么

38%

) 你是怎么说的

55%

) 你的身体语言



非言语性信息沟通渠道——传递思想、情感

非言语表述	行为含义
手势	柔和的手势表示友好、商量、强硬的手势则意味着：“我是对的，你必须听我的”。
脸部表情	微笑表示友善礼貌，皱眉表示怀疑和不满意
眼神	盯着看意味着不礼貌，但也可能表示兴趣，寻求支持
姿态	双臂环抱表示防御，开会时独坐一隅意味着傲慢或不感兴趣
声音	演说时抑扬顿挫表明热情，突然停顿是为了造成悬念，吸引注意力

三、有效的信息发送

决定信息发送的方法

e-mail / 电话 / 面谈 / 会议 / 信

How?

函

何时发送信息

时间是否恰当

When?

确定信息内容

简洁 / 强调重点 / 熟悉的语言

What?

有效的信息发送

谁该接受信息？

- 先获得接受者的注意
- 接受者的观念/需要/情绪

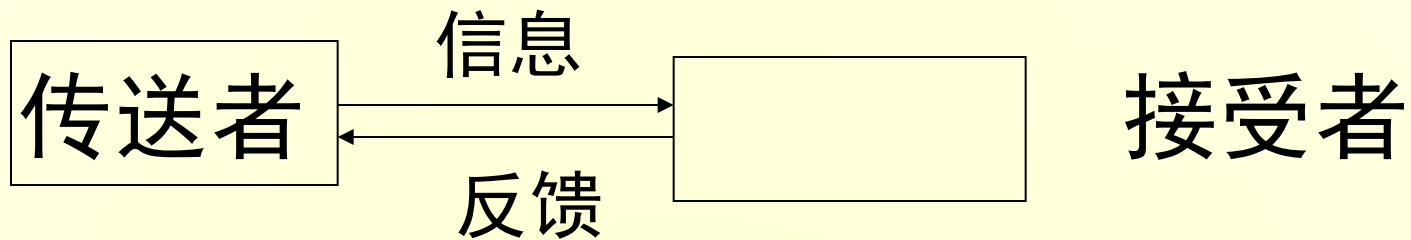
Who?

何处发送信息？

- 地点是否合适
- 不被干扰

Where?

双向沟通



**传送者与接受者的角色不断相互转换。
听，说，问**

沟通的四大秘诀

← 真诚 （一次谈判的经历）

← 自信（换钞游戏）

← 赞美他人

← 善待他人（电梯里的镜子）

第二讲 高效沟通的步骤

- ← 步骤一 事前准备
- ← 步骤二 确认需求
- ← 步骤三 阐述观点
- ← 步骤四 处理异议
- ← 步骤五 达成协议
- ← 步骤六 共同实施



步骤一：事前准备



← 设定沟通目标

← 做好情绪和体力上
的准备

步骤二：确认需求

第一步：有效提问

第二步：积极聆听

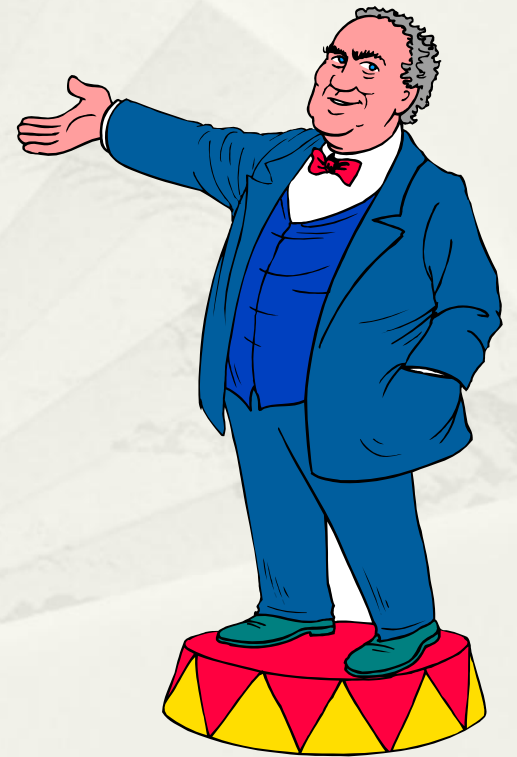
第三步：及时确认



问题的类型

← 开放式问题

← 封闭式问题



问题举例

封闭式问题

会议结束了吗？

你喜欢你的工作吗？

你还有问题吗？

开放式问题

会议是如何结束的？

你喜欢你的工作的
哪些方面？

你有什么问题？

自然赋予我们人类一张嘴，
两只耳朵. 也就是让我们多
听少说

——苏格拉底

聆听的原则

适应讲话者的风格

眼耳并用

解 首先寻求理解他人，然后再被他人理

鼓励他人表达自己

聆听全部信息

表现出有兴趣聆听

步骤三：阐述观点

← 阐述计划

- 简单描述符合既定需求的建议

← 描述细节

- 阐述你的建议的原因和实施方式

← 信息转化

- 描述特点 (Features)
- 转化作用 (Advantages)
- 强调利益 (Benefits)



步骤四：处理异议

- ← 1. 忽视法（理直气和的服务员）
- ← 2. 转化法（每个人都是从天而降的天使）
- ← 3. 太极法（劝酒、散步、保险、服装、书籍）
- ← 4. 询问法（TOM的礼物）
- ← 5. 是的——如果

步骤五：达成协议

← 感谢

- ① 善于发现别人的支持，并表达感谢
- ① 对别人的结果表示感谢
- ① 愿和合作伙伴、同事分享工作成果
- ① 积极转达内外部的反馈意见
- ① 对合作者的杰出工作给以回报

← 赞美

← 庆祝

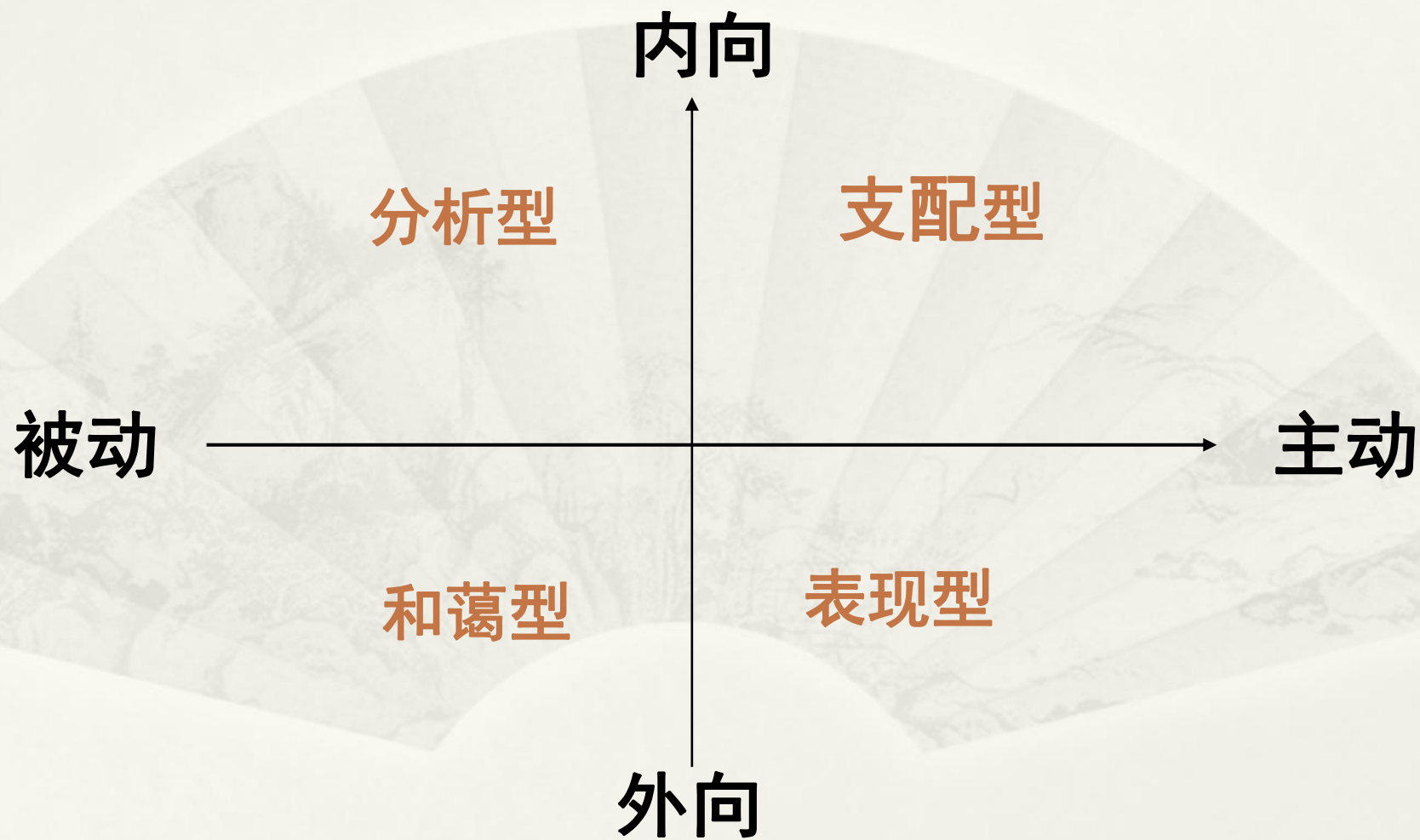
Thank You

步骤六：共同实施

- ← 积极合作的态度
- ← 按既定方针处理
- ← 发现变化及时沟通



第三讲 人际风格沟通



工作方式 . . .

分析型

严肃认真
有条不紊
有计划有步骤
合乎逻辑
真实的
寡言的缄默的

面部表情少
动作慢
准确语言, 注意细节
语调单一
使用挂图

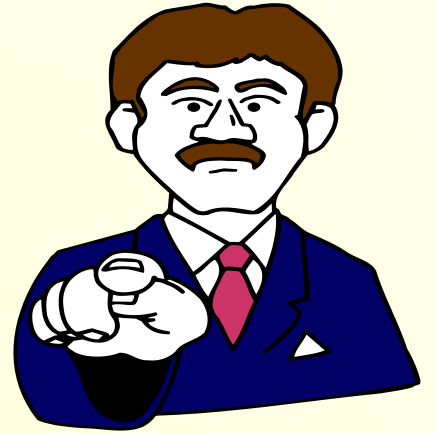


工作方式...

支配型

果断，独立，有能力，热情，审慎的，有作为。

有目光接触，有目的，说话快且有说服力，语言直接，使用日历，计划。



工作方式 . . .



合作 面部表情和蔼可亲
友好 频繁的目光接触
赞同 说话慢条斯理
耐心 声音轻柔, 抑扬顿挫
轻松 使用鼓励性的语言
办公室里有家人照片

和蔼型

工作方式 . . .

外向，直率友好
热情的
令人信服的
幽默的
合群的
活泼的

快速的动作和手势
生动活泼的，抑扬顿挫的
语调
有说服力的语言
陈列有说服力的物品



表达型

第四讲 医患沟通的技巧

接近患者的三十秒，决定了推销的成败”。

第一印象

我们永远没有第二次机会！

七秒钟！



形象塑造

- ← 一、仪容规范
- ← 1、发型发式
- ← 2、面容要求
- ← 3、肢部要求
- ← 4、个人卫生
- ← 二、表情规范
- ← 1、微笑服务训练
- ← 2、注意眼神交流
- ← 三、工作装规范
- ← 1、基本着装规范
- ← 2、医务着装规范
- ← 3、西装和裙装的穿着规范

仪态规范

- ← 医护仪态规矩
- ← 一、基本仪态规范
- ← 1、工作站姿规范
- ← 2、工作走姿规范
- ← 3、工作坐姿规范
- ← 4、蹲姿规范
- ← 二、手势规范
- ← 1、基本手势
- ← 2、禁忌手势

其他常见医院服务礼仪

- ← 一、日常接待礼仪
 - ← 1、打招呼与握手
 - ← 2、称谓礼仪
 - ← 3、递送物品礼仪
 - ← 4、公共场合应注意的礼仪、礼貌与禁忌
- ← 二、介绍礼仪
 - ← 1、自我介绍
 - ← 2、为他人介绍
 - ← 3、集体介绍

其他常见服务礼仪

← 三、电话礼仪

← 1、拨打电话礼仪

← 2、接听电话礼仪

← 3、电话礼仪注意事项

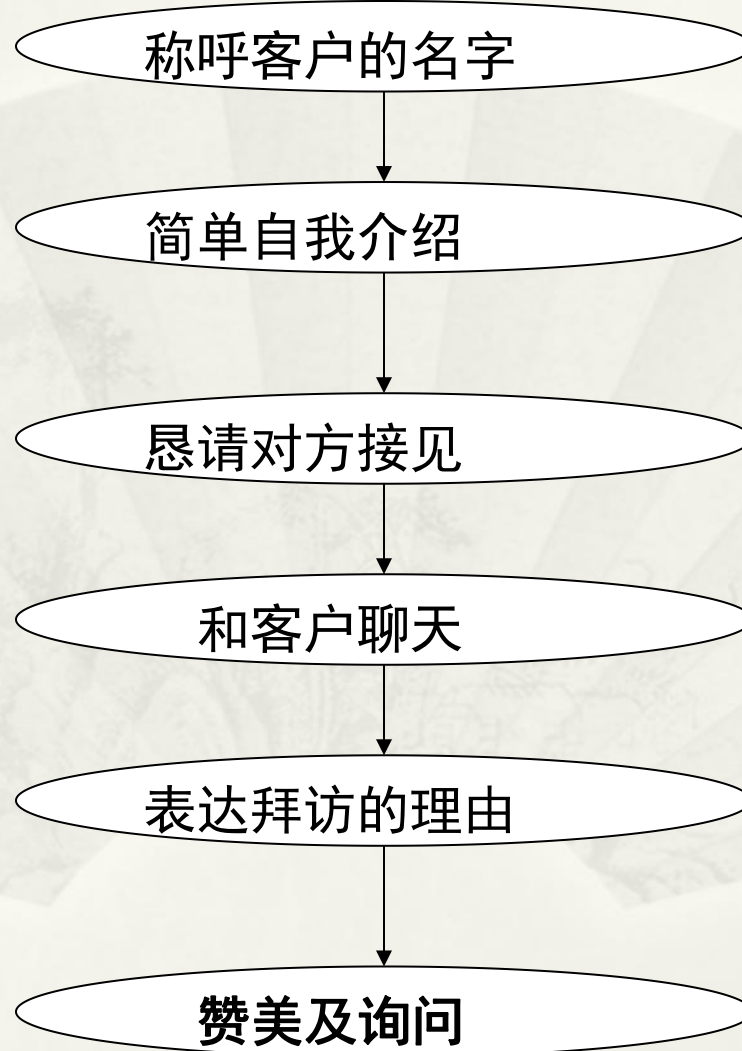
← 四、电梯礼仪

← 五、茶水递送、入座交谈礼仪

沟通礼仪

- ← 一、沟通的三大法则：听清楚、说明白、好话说出来
- ← 二、语言沟通的礼仪
 - ← 1、倾听礼仪
 - ← 2、交谈礼仪
- ← 现场情景演练、讲师现场点评

二、常用的接近话语的要点



三、获取患者好感的六大法则

- ← 给患者良好的外观印象
- ← 要记住并常说患者的名字
- ← 让您的患者有优越感
- ← 自己保持快乐开朗
- ← 替患者解决问题
- ← 利用小礼物赢得患者的好感