

# 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）

# 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。

The background of the slide is a light beige color with a large, semi-circular fan-shaped graphic in the center. This fan contains a traditional Chinese ink wash landscape painting, showing mountains, trees, and a path. The text '语言技巧' is centered within the fan's opening.

# 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



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. This fan contains 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. Overlaid on the center of the fan is the title text.

# 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

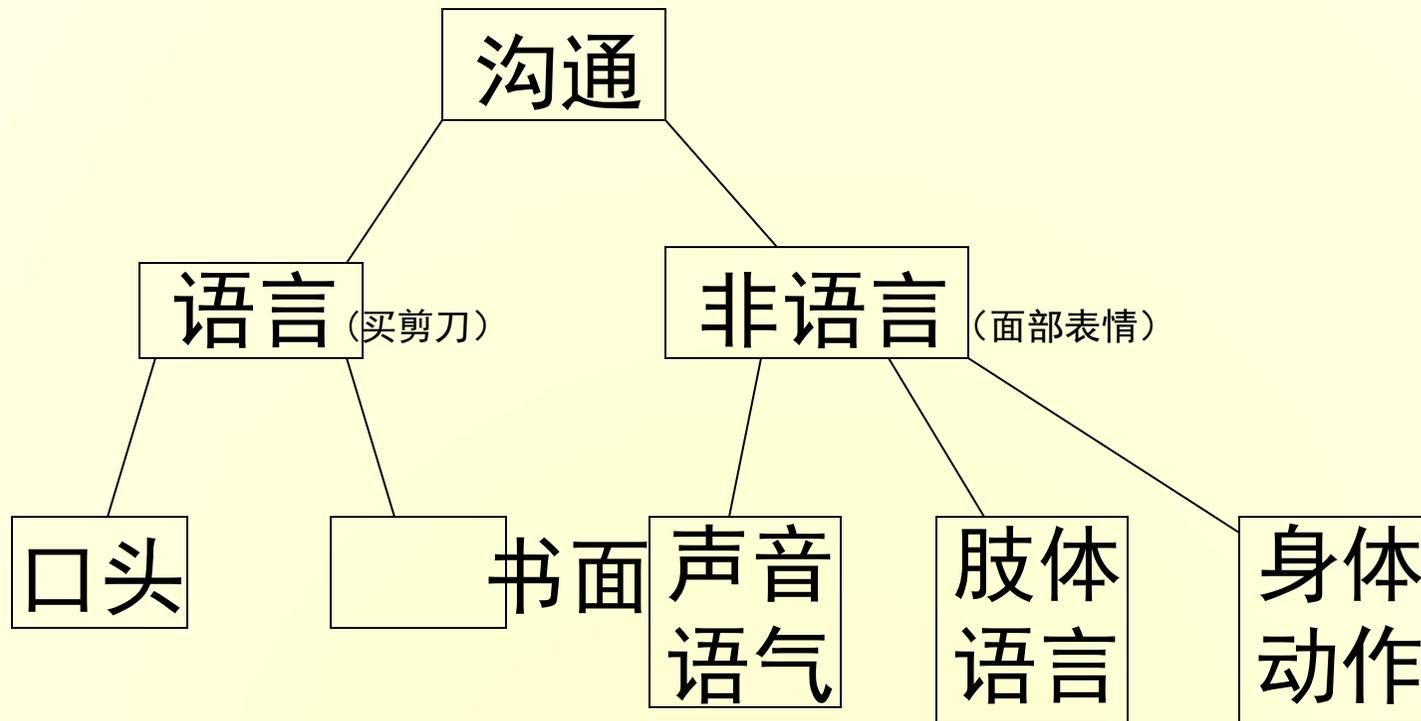
标准用语：标准用语：感谢您的耐心等待！

# 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 / 突出重点 / 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

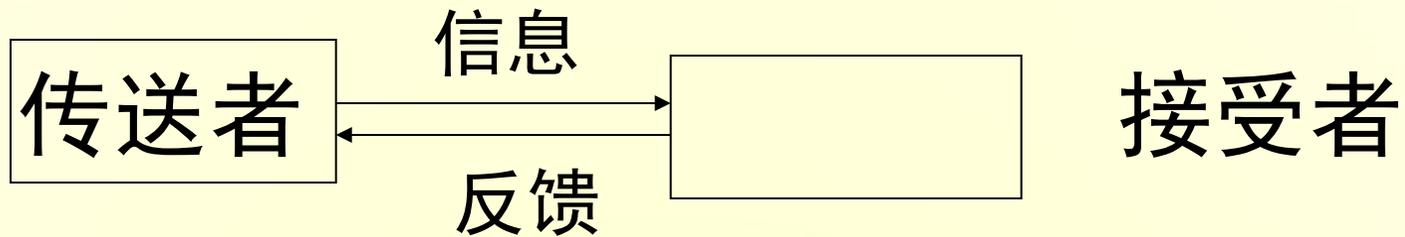
Who?

## 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

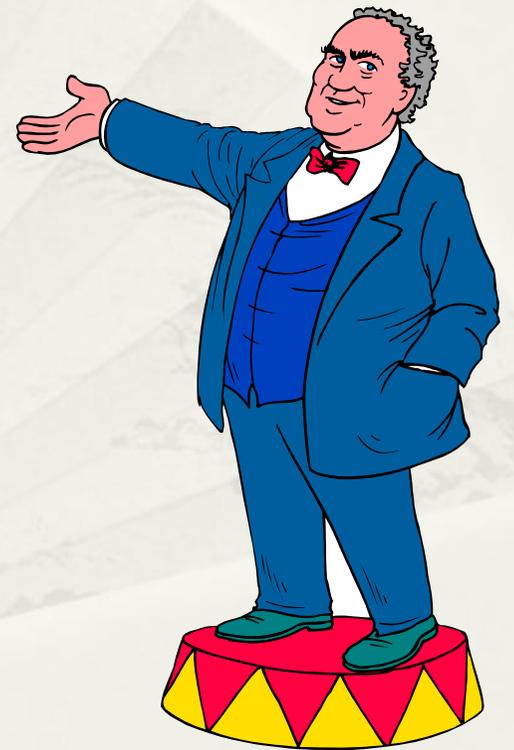
第三步：及时确认



# 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，然后再被他人理解

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

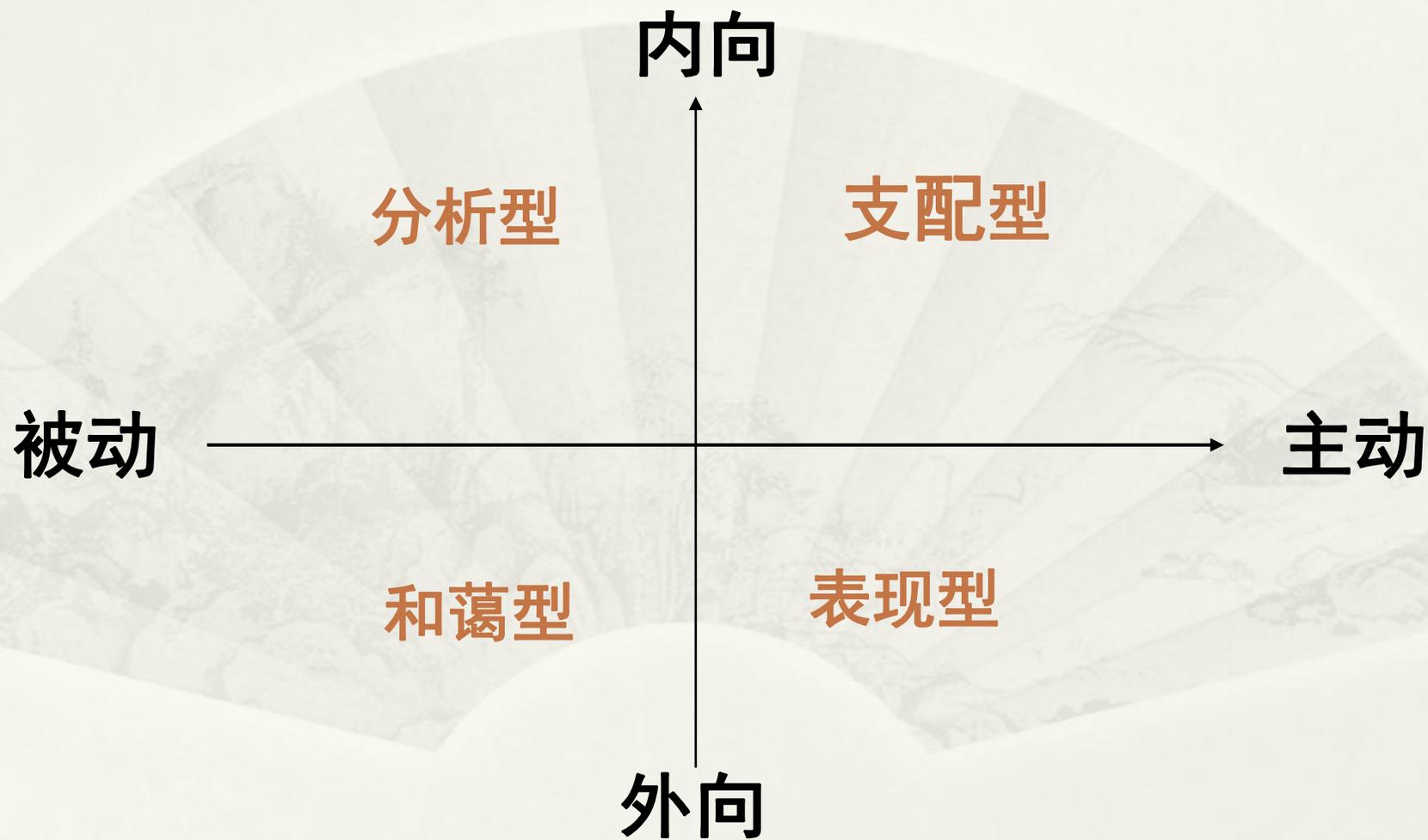
*Thank You*

# 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

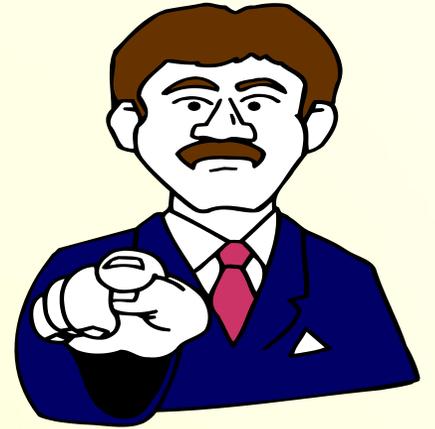


# 工作方式...

## 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

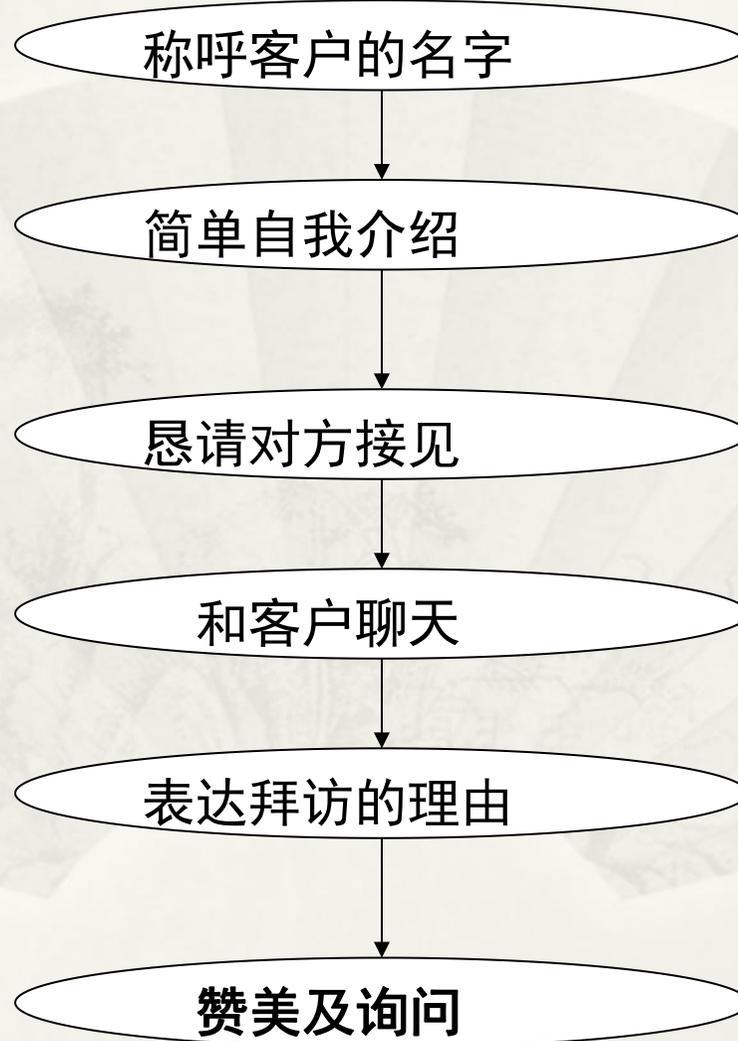
## ← 五、茶水递送、入座交谈礼仪

# 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
- ← 要记住并常说出患者的名字
- ← 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