

GOUTONG JIQIAO

沟通技巧

客户沟通技巧



沟通是技巧 沟通是艺术

华 婷 刘艳桃 © 编著



中山大学出版社
ZHONGSHAN UNIVERSITY PRESS

GOUTONG JIQIAO

客户沟通技巧



沟通是技巧 沟通是艺术

华 婷 刘艳桃 © 编著



中山大学出版社
SUN YAT-SEN UNIVERSITY PRESS

· 广州 ·

版权所有 翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

客户沟通技巧/华婷, 刘艳桃编著. —广州: 中山大学出版社, 2013. 10
ISBN 978 - 7 - 306 - 04682 - 6

I. ①客… II. ①华… ②刘… III. ①企业管理—销售管理 IV. ①F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 205770 号

出 版 人: 徐 劲

策划编辑: 金继伟

责任编辑: 曾育林

封面设计: 曾 斌

责任校对: 陈 霞

责任技编: 黄少伟

出版发行: 中山大学出版社

电 话: 编辑部 020 - 84111996, 84113349, 84111997, 84110779

发行部 020 - 84111998, 84111981, 84111160

地 址: 广州市新港西路 135 号

邮 编: 510275 传 真: 020 - 84036565

网 址: <http://www.zsup.com.cn> E-mail: zdcbs@mail.sysu.edu.cn

印 刷 者: 广州家联印刷有限公司

规 格: 787mm × 1092mm 1/16 11.5 印张 226 千字

版次印次: 2013 年 10 月第 1 版 2013 年 10 月第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

如发现本书因印装质量影响阅读, 请与出版社发行部联系调换

前 言

沟通是人际交往中非常重要的一项内容，沟通技巧对于提高沟通的有效性具有重大的意义和作用。无论是在校园还是社会总免不了和人打交道，而与他人交往需要良好的沟通能力。因此，学习“客户沟通技巧”课程，提高沟通能力，不仅是高职院校素质教育的主要内容之一，也是从事实际工作的需要。

本书以人际交往为背景，以职业技能的要求为参照，分为认知自我、认知客户、说的艺术、听的艺术、问的艺术、客户心理分析、客户需求分析、客户目标实现障碍分析、获得客户信任、客户购买信号识别、促进成交技巧十一个学习模块，便于读者更好地了解 and 掌握客户沟通技巧和要领。

在以客户为导向的时代，与客户有良好的沟通是营销成功的关键。本书以认识自己为开端，带领学员认知客户自身的特点以及学习如何与顾客沟通以促进成交。在每个学习模块中插进了一些小案例和趣味性的延伸阅读来加深读者对关键知识与技能的了解。有些模块还安排了小游戏来帮助读者在活动中找出客户沟通中需要注意的问题，以提高读者解决实际问题的能力。

本书参考了“百度文库”和一些文献及专著中的一些案例和观点，并作了一些改动，部分已在参考文献中列出，其他的书中不再一一标注。在此一并致谢！

最后，希望广大读者朋友喜欢本书并能从本书中学有所获！

编者

2013年7月

目 录

1	认知自我	1
1.1	你认识自己吗	4
1.2	自我认识的重要性	6
1.3	自我感知	6
1.4	自我概念	7
1.5	自我认知	8
1.6	如何认知自己	11
1.7	认知自我的作用	14
2	认知客户	17
2.1	你认识你的客户吗	20
2.2	客户的概念	20
2.3	认知客户的重要性	23
2.4	客户的类型	26
3	说的艺术	35
3.1	你能说清楚你想说的吗	37
3.2	说话的步骤	38
3.3	说话的艺术	44
4	听的艺术	49
4.1	会说的，就一定会听吗	51
4.2	你真的听懂了吗	52
4.3	学会如何倾听	52
5	问的艺术	67
5.1	你学会问了吗	70
5.2	提问在沟通中有何用	70
5.3	提问的类型	73
5.4	客户沟通的提问技巧	76

◆◆ 客户沟通技巧

6	客户心理分析	83
6.1	客户购买动机	85
6.2	客户需求倾向	86
6.3	了解客户心理的途径	90
6.4	客户购买心理分析	92
6.5	客户消费心理阶段	94
7	客户需求分析	99
7.1	客户需要什么	101
7.2	客户的需求	101
7.3	如何识别客户需求	103
7.4	如何打动客户	105
7.5	如何接待客户	106
8	客户目标实现障碍分析	113
8.1	客户目标实现障碍来源	115
8.2	如何克服客户目标实现障碍	120
9	获得客户信任	127
9.1	什么是信任	129
9.2	客户为什么要信任你	130
9.3	如何与客户建立长期信任关系	133
10	客户购买信号识别	149
10.1	客户购买需求的判别	152
10.2	购买信号	152
10.3	如何有效识别购买信号	153
11	促进成交技巧	159
11.1	到嘴的鸭子会飞吗	163
11.2	如何抓住到嘴的鸭子	167
	后 记	176
	参考文献	177

1 认知自我

游戏说明：

学员通过写自我评价来认识自己，再将自我评价与他人对自己的评价作比较，从而认知自我。

游戏目标：

让学员在游戏中用心去感悟“他人眼中的自我”，认识真实的自我。

准备方法：

(1) 游戏需要的材料：

① 游戏评价表(表1-1)。

1 认知自我

(2) 游戏规则：

① 每位学员写一段“知己知彼，百战不殆。”

② 每位学员在纸上写一段关于自己的评价。

③ 在黑板上写上你最喜欢的一个人的姓名(可以是他人名字)。

④ 将写好的评价放到评价袋中。

⑤ 每位学员将自己写好的评价放入贴下座位的“自我认知表”的“他人评价栏”中。

⑥ 根据自我评价内容和别人的评价，写出自己的游戏感悟。

(4) 游戏时间：30~45分钟。

⑦ 如果时间充裕，可以让学员发表自己的感想。

表1-1 自我认知表(游戏)

姓名：

所在小组：

自我评价：

他人评价：



认知自我游戏

游戏说明：

学员通过写自我评价来认识自己，同时将自我评价与他人对自己的评价作比较。从而认知自我。

游戏目标：

让学员在游戏中用心去感悟“他人眼中的自我”，认识真实的自我。

指导方法：

(1) 游戏需要的材料：

✧ 游戏表（表 1-1）；

✧ 便签。

(2) 游戏场地：

✧ 教室或培训室。

(3) 游戏规则：

✧ 每位学员*领取游戏表 1 份、便签多份。

✧ 每位学员在游戏表第一栏填上真实的自我评价。

✧ 在便签上写上你最想评价的人的特点（优点或缺点均可）。

✧ 将写好的评价贴到被评价者背后。

✧ 每位学员把自己背后的评价便签取下来贴在“自我认知表”的“他人评价粘贴处”。

✧ 根据自我评价内容和他人的评价，写出自己的游戏感悟。

(4) 游戏时间：30～45 分钟。

✧ 如果时间充裕，可以让学员发表自己的感悟。

表 1-1 自我认知表（样表）

姓名：

所在小组：

自我评价：

* 本书将所有参与学习的对象一律称为“学员”，下同。

续表 1-1

他人评价粘贴处：
感悟：

1.1 你认识自己吗

每当我第一次问我的学员：“你认识自己吗？”他们都会自信的告诉我，“当然！”他们当中的有些人甚至哄堂大笑的反问我：“您觉得有谁不认识自己呢？”我不置可否，于是让大家先玩一个游戏——自我认识游戏。

很多人很快完成了“自我评价栏”，5分钟内基本上所有人都能够完成“自我评价”。而对他人的评价部分一般需要思考的时间更多些。当每位学员把自己背后的评价全部取下来并粘贴到“他人评价粘贴处”之后，不少人开始大呼“我怎么会是那样的呢?!”、“自我评价中的我才是真正的我!”……因为很多人的自我评价和他人评价之间存在着很大的出入，让他们一下子难以接受。

“认识你自己”，这是写在古希腊阿波罗庙宇上的一句神对人的忠告，曾被当时的哲学界认为代表了人类的最高成就；我国春秋战国时期的军事家孙武提出“知己知彼，百战不殆”；道家创始人老子认为“知人者智，自知者明”。古代的智者早就告诫我们“认识自己”是一件多么重要的事情。那么，是什么因素妨碍人对自我的了解呢？

1.1.1 受欲望性质的制约

在人的欲望之中，有合理的和不合理的，有能实现的和不能实现的，有合法的和不合法的。如果一个人的欲望太高、太不切实际，那么它就会“利令智昏”，就会忘乎所以，迷失自我，什么合理与不合理、合法与不合法的，统

统都被扔到一边。因此，要能真正了解自己就得从压制、去除自己不切实际的欲望开始，建立适合自己的抱负水准，当一个人学会不好高骛远时，就能了解自己了。

1.1.2 受生活经验的影响

当一个人的生活圈子过于窄小时，他的认识水平会比较低下，认识事物比较简单，他所知道的、所评价的，只是他自己周围的东西，就会觉得世界不过如此大，这样一来，其自我意识就会突然膨胀起来，产生种种错觉，也就不能真正了解自己。因此，要想真正了解自己就得扩大自己的生活圈，多交一些知心朋友，多摄取一些新鲜事物，生活经验丰富了，视野扩大了，知识增多了，才会知道人外有人，天外有天，才可能避免固执己见。

1.1.3 受个人思想方法的影响

真正了解自己实际上就是一个思想方法的问题，而它并非是短时期就能形成的，它需要个体大量的挫折、失败的考验，需要个体对这些挫折、失败进行认真的反思。所以，要想真正了解自己就得从改变自己的思想方法着手。一般来说，人在遭受失败或挫折时，对自己总会产生一种“偏好的原谅倾向”，总将责任归之于他人，归之于客观，因而不能做到实事求是，为此，一定要做到冷静、客观。多从结果上检查自己，多从主观上寻找原因，只有这样才能真正做到“失败是成功之母”，才能真正了解自己。

1.1.4 受修养水平的制约

一般而言，有修养的人品德高尚，行为举止比较符合社会道德规范，对他人宽容厚道，对自己要求比较严格，能经常反思自己，绝不会盲目与他人攀比，因为他们知道自己不是因为他人的存在而生活下去的，因而也就能正确地了解自己；此外，有修养的人其人际关系比较好，不仅能从他人那里得到关于自己的评价，而且能及时地知道自己的缺点、弱点和不足，以便随时改进，较好地了解自己。

了解自己，这是一个人一生的课题。每个人都在不断的成长变化，经历和收获的经验因人而异。也许在某一段时间我们想追求自由的生活，但过了一段时间，我们又会重新思考什么样的自由适合自己。因此，对每个人来说，要做到真正了解自己是很难的，需要一辈子的努力。

1.2 自我认识的重要性

为了让大家能够正确地理解认识自己的重要性，请大家认真阅读下面的案例。

【案例 1.1】爸爸带着儿子毛毛去叔叔家做客。叔叔热情地招待他们入座后，端上了花花绿绿的糖：“毛毛，吃糖。”毛毛口水都快流出来了，但是他没有动手。最后，还是叔叔抓了糖塞在毛毛的兜里。在爸爸的眼里，毛毛并不是一个见人发怵的孩子。但今天的行为确实有点不好理解。于是，在回家的路上，爸爸问毛毛：“今天在叔叔家，如果你实在想吃，就自己抓；如果不想吃就说声谢谢，干吗那个样子啊？”毛毛老实的回答爸爸说：“我的手太小，抓的糖太少，叔叔手大，还是让他抓比较好！”

思考 这个案例给你什么启示？

案例 1.1 中的孩子毛毛非常清楚自己的短处——手小，因此他就想办法巧妙地避开自己的短处，从而为自己争取到最大的利益。

在与客户沟通的过程中，我们不仅要清楚地知道自己的长处在哪里，要尽可能地发挥自己的长处，巧妙避开自己的短处，客户沟通中只有扬长避短才有可能取得成功。

1.3 自我感知

自我感知是人的一种本能，本能地对周围环境做出提前的感应。自我感知能力就是自己认识自己的能力，表现为对自己的认识、对自己的控制和对自我的反馈。那么我们在多大程度上意识到自己的存在呢？

1.3.1 社会环境与自我感知

社会环境包括文化、种族、性别群体、城乡差异等。人们在不同的社会环境中感知自己与他人的不同。电视剧《北京人在纽约》就是一个经典的关于黄种人在白种人世界中奋斗与挣扎的生存故事。美国人在非洲更多的感知是一种优越感，而非洲人在美国更多的感知是一种自卑感；农村长大的人在城市感知的是一种拘谨与不安，农村长大的人在乡村感知的是一种自豪和安全感。社

会环境的不同，让我们能够更加深刻地感知到自我的存在。

1.3.2 利益、责任与自我感知

自利与利益可以激发并强化人的自我感知。例如，在涉及利益分配、责任分担时，个体很多的自我意识立刻觉醒；感情关系破裂的时候，自我意识强的人倾向于推卸责任而非自责；当工作顺利、家庭和睦的时候，人们倾向于高自我评估；为了功名和奖金，有权力、有权威的人有意抹杀他人功劳，高估自己的贡献；为了给他人留下好的印象、获得好感，人们倾向于关注自我。

1.3.3 角色集合与自我感知

人们通过社会关系网络和社会角色集合来进行自我界定。在多变的关系和角色集合中，人们对自我的感知和判断会觉醒、提高。例如，同朋友在一起，“我”是一个值得信赖的、可以谈天说地的伙伴；同上司在一起，“我”是一位好助手、好帮手，值得托付工作的下属；同老师在一起，“我”是一位好学、有进取心的学生；同父母在一起，“我”是一位孝顺、善良的孩子。

1.4 自我概念

自我概念是个体对自己存在的感知和评价，人们通过对自己内在和外在的特征以及他人对自己反应的感知与体验而形成的自我认知和评价，是个体在与其心理社会环境相互作用过程中形成的动态的、评价性的自我肖像。自我概念要明确的一个问题就是“我是谁？”

要想确定“我”是谁，一个最简单的方法就是和自己对话。经常问自己四个问题并认真思考答案：“我是怎样的一个人？”、“我最喜欢什么、最讨厌什么？”、“我了解自己的感觉吗？”、“我希望未来成为怎样的人？”。

如果你还是很难清楚地知道“我”是谁？那就可以做如表1-2所示的心灵游戏。

如果你想认识自己更多一些，“特征”这一栏的指标尽量多的多写一些，而对于每一个指标下的各种“我”要尽量多的写出答案。指标越多、答案越详细，越有利于我们看清楚“我”到底是谁。我们对世界、对社会、对他人的理解、判断和解释，我们对世界的构想、创造、反应和行动，都取决于我们自己。我们自己未来的面貌也取决于我们今天的自我判断和自我要求。

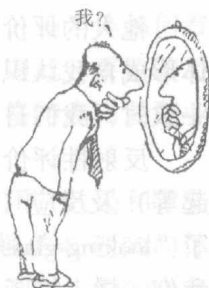


表 1-2 “我” 是怎样的一个人

“我” 特征	真实的“我”	理想的“我”	别人眼中的“我”
身高 体重 相貌 出身阶层 文化程度 性别 性格 人际关系 职业 家庭 爱好 理想抱负			

1.5 自我认知

自我认知是个体对自己所有特征认知的集合，包括个体对自己的社会角色、性格、能力、身体等方面的认识。自我认识是自我认知中的认知成分，包括自我感觉、自我观察、自我观念、自我分析和自我评价；自我体验是自我认知的情感成分，包括自尊、自信、自卑和自我效能感；自我调控是自我认知的意志成分，包括自我监督、自我控制和自我完善等。

1.5.1 自我认知的形成方式

自我认知的形成方式可以分为他人的评价和自我的反省。

他人的评价包括他人的反馈和反射性评价。他人的反馈：他人的反馈是个体形成自我认识的一个非常重要的途径方式，特别是当大部分人对我的看法一致时，我们自己就会相信这种看法，并进一步修正自己的原有认知。

反射性评价：反射性评价主要是指从他人对我们的态度（如冷淡、瞧不起等）及反应（如拒绝等）来了解自己。符号互动论学者 Cooley（1902）提出了“looking-glass self”（镜中我）这一概念，认为我们感知自己就像别人感知我们一样，镜子中的“我”或别人眼中的“我”就是我们感知的对象。“镜中

我”指出别人的行为就是我们“自我”的一面镜子，要想认识自己，就一定要通过与别人的交往才能实现。

自我反省其实是一种自我学习能力。自我反省，是自我认识错误、自我改正错误的前提。自我反省的过程就是自我学习的过程。有无自我反省的能力、是否具备自我反省的精神，决定了个体能否认识到自己所犯的错误，能否改正自己所犯的错误，是否能够不断地学到新东西。自我反省，就是自我学习、自我分析、自我锻炼的一个过程。

反省才不会让人在忙碌的生活中迷失自我，每天反省能够修正为人处世的方法，更加明确前进的方向。古贤圣人中就有很多提倡自我反省的例子：

荀子在《劝学》中写道：“故木受绳则直，金就砺则利，君子博学而日参省乎己，则知明而行无过矣。”荀子认为，君子要广泛的学习，并且每天不断地检查反省自己，这样就会使自己变得聪明机智，为人处世也就不容易出现错误。

《论语》中曾子曰：“吾日三省吾身，为人谋而不忠乎？与朋友交而不信乎？传而不习乎？”强调每天从帮人办事是否尽心尽力，和朋友交往是否诚实可信，学习了他人传授的知识是否温习了等方面不断反省和改进自我。

在自我反省的过程中，我们可以更好地了解自己的行为是否正确，能力是否有所提高。通过自我反省，我们可以认识到自己的长处与短处，在扬长避短中不断提升自己。

1.5.2 自我认知的内容

自我认知的内容包括生理自我、心理自我、社会自我三个方面。

生理自我是个体如何看自己身体的层面，包括性别、身体素质等。例如，人在三岁以前，对自己的认识是以躯体为主。又如，在晃动双手与抚触的过程中会察觉到手是自己的一部分，看着地上的球被脚踢开了解到了自己的身体对外在环境的影响力，慢慢地对于别人叫自己的名字会有反应，看到自己镜中的长相也会知道那就是自己，等等，都是生理自我逐渐成熟的证明。

心理自我是个体态度、信念、价值观念及人格特征的总和，是个体如何看待自己心理世界的层面，包括价值观、兴趣、性格、能力等。因此，要了解心理的自我，就要明确自己的价值观，了解自己的兴趣所在、性格特点以及职业能力。

价值观是指个人对客观事物及对自己行为结果的意义、作用、效果和重要性的总体评价。价值观是人用于区分好坏，分辨是非及重要性的心理倾向体系，它反映人对客观事物的是非及重要性的评价。所以，价值观对人们的自身

行为的定向和调节起着非常重要的作用。它决定人的自我认识，直接影响和决定一个人的理念、信念、生活目标和追求方向的性质。健康、成就、权利、家庭、爱、自主、美感等是人的几种重要的价值观。

兴趣是人对事物的特殊的认识倾向，该认识倾向是当以个体的特定活动、事物的特征为对象时，所产生的情绪紧张状态，即满意的情绪色彩和向往心情。由于兴趣决定了个人积极探索事物的认识倾向，因而为行动和认知提供了动力，使其对感兴趣的事物优先注意，反映出独特的向往意识。兴趣在比较稳定的条件下，能持续很长时间。

人人都有这样的经历：做自己感兴趣的事情会满腔热情、乐此不疲，在体验到愉快感、价值感中找到生命的意义，所以一个人能做自己感兴趣的事和喜欢做的事是一种幸福。

兴趣和爱好在职业指导和咨询以及人才测评中的意义和价值很大，它可以激发人的积极性和能动性，使人能够创造性地完成自己感兴趣的工作。一个人能否在从事的职业和工作上获得成功，与他对这种职业本身的兴趣大小有很大的关系。虽然兴趣并非事业成功的唯一条件或决定因素，但如果一个人对一种职业或工作完全不感兴趣，则很难在这一行有所建树。

性格是个性心理即非智力因素的核心部分。它决定着个体活动的性质和方向，反映一个独特的处事态度和行为方式，是个人区别于他人的最主要的标志。

性格作为个体个性的核心部分，对生活有重要的影响。如果我们了解自己性格的优缺点，并针对做一些训练改掉致命的缺点，会生活得更开心。

社会上任何一种职业对工作者的能力都有一定的要求，如从事会计、出纳、统计职业的工作者必须要有较强的计算能力；从事工程、建筑及服装设计职业的工作者要具备空间判断能力；飞行员、外科医生、运动员等职业的工作者则要具备眼和手的协调能力。

了解自己的职业能力有助于找到适合自己的工作，让自己能够在工作中发挥所长，从而走向成功。

社会自我是处于社会关系、社会身份、社会资格中的自我，即个体扮演的社会角色，是社会如何看待个体并被个体意识到的层面，包括自己的生活角色，在生活中的责任、义务、名誉，以及他人对自己的态度，等等。

1.5.3 认知方式的差异

认知方式的差异包括场独立性与场依存性、沉思型与冲动型、系统型与同时型。

场独立性是指很容易地将一个知觉目标从它的背景中隔离出来的能力；场独立性的人对客观事物作判断时，倾向于利用自己内部的参照，不易受外来因素影响和干扰，在认知方面独立于周围的背景，倾向于在更抽象和分析的水平上加工，独立对事物作出判断。场独立性的人不太依赖于外界环境。

场依存性是指将一个知觉目标从它的背景中分离出来感到困难的知觉特点。通常场依存性的人较多地依赖外在参照知觉事物，或者难以摆脱环境因素的影响和干扰。他们的态度和自我知觉更易受周围的人的影响，善于察言观色，注意并记忆言语信息中的社会内容。

沉思型是指对问题的解答速度较慢但错误较少的类型，其特点是反应慢，但精确性高。这种类型的人总是把问题考虑周全以后，再作反应，他们看重的是解决问题的质量，而不是速度。但是，当他们回答熟悉的比较简单的问题时，反应是比较快的。在回答比较复杂的问题时，沉思型的特点表现得更为明显。沉思型的人的信息加工策略多采用细节性加工方式，所以他们在完成需要对细节做分析的任务时更有优势。

冲动型指对问题解答速度较快但错误较多的一种类型。冲动型的特点是反应快，但精确性低。冲动型的人会出现阅读困难，因为阅读、推理需要细心分辨，粗心大意的人会处于不利地位。例如，冲动型的人面对问题时总是急于求成，不能全面细致地分析问题的各种可能性，不管正确与否都急于表达出来，甚至有时还没弄清问题的要求，就开始对问题进行解答。他们的信息加工策略使用的多是整体加工方式，在完成需要做整体解释任务时，能力会更强。

系统性的人对问题的解决喜欢一步步地分析问题、作出假设、推导结果，是女性比较擅长的认知方式，这种类型的人记忆能力和语言功能都比较好。

同时型的人对问题的解决喜欢考虑多种方法，能兼顾到各种可能性。

1.6 如何认知自己

1.6.1 自我认知的方法

(1) 自我认知的有效方法有比较法、观察法、成果分析法、交流法。

比较法是自我认知的一种方法，有的人往往将自己的长处与别人的短处相比较，或是与各方面都劣于自己的人相比较，结果越比越自傲；有的人往往以自己的短处与别人的长处相比较，或是与各方面都优于自己的人相比较，结果越比越自卑。正确的比较应是双向比较，既与比自己优秀的人比，也与比自己差或相似的人比。比较时不能就事论事，不能以偏概全，不能以某一时、某一