



新女性职场细节丛书

细节决定成败，赢得客户的信赖就是满足自己的最大需求。
只有赢得客户信赖的人，才是最成功的人。

赢得客户 信赖的 66^个细节

邢建忠◎编著

你有义务去赢得客户的信赖，你也无权得到客户的信赖。与客户交往中的每一个细节，都是赢得客户信赖所必不可少的关键要素。因此，我们必须从与客户交往中的每一个细节开始抓起，一点一滴的去培养和获取客户的信赖。



中华工商联合出版社
CHINA INDUSTRY & COMMERCE ASSOCIATED PRESS



职场细节丛书

细节决定成败，赢得客户的信赖就是满足自己的最大需求。

只有赢得客户信赖的人，才是最成功的人。

赢得客户 信赖的 66^个细节

邢建忠◎编著

你有义务去赢得客户的信赖，你也有权得到客户的信赖。与客户交往中的每一个细节，都是赢得客户信赖所必不可少的关键要素。因此，我们必须从与客户交往中的每一个细节开始抓起，一点一滴的去培养和获取客户的信赖。



中华工商联合出版社
CHINA INDUSTRY & COMMERCE ASSOCIATED PRESS

责任编辑:傅德华

封面设计:任燕飞设计室

图书在版编目(CIP)数据

赢得客户信赖的 66 个细节 / 邢建忠编著. — 北京: 中华工商联合出版社, 2007.1

(新新女性畅游职场细节丛书)

ISBN 978-7-80193-519-9

I. 赢... II. 邢... III. 女性 - 成功心理学 IV. B848.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 142173 号

中华工商联合出版社出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编:100027 电话:64153909

网址:www.gslcbs.cn

北京君升印刷有限公司

新华书店总经销

787 × 1092 毫米 1/16 印张:13 148 千字

2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-80193-519-5/F·185

定价:24.80 元



前言

现代女性走入职场，面对纷繁复杂的职场，女性们不仅要具备能够胜任工作的能力，还要注意与客户交往中任何一个可能产生影响的细节。

“细枝末节最伤脑筋。”确实如此，大事往往是从细节开始的。认真处理好工作中遇到的每个细节，你就可以在职场中自由驰骋，赢得客户的尊重、支持与赞同，实现自己的人生抱负。

《赢得客户信赖的66个细节》一书，运用大量的事例说明了重视细节对于一个成功的职业女性的重要性。

职业女性通过阅读这些技巧和方法，并且在与客户的交往中运用它、实践它，从而使自己在最短的时间内掌握如何了解客户的内心想法和观点，如何实现与客户的零距离接触，如何主动出击、化被动为主动……

我们相信，本书对职业女性与客户交往技巧“细节”方面的见解，能够给读者以深刻的启迪。

编者

2006年12月



目
录

第 一 章



职场女性的十个美丽新定义

快乐的职场丽人有“袅袅的余韵”和“沁人心脾的留香”，深沉、动人、长久，最后从周身散发出魅力的芬芳，使之从人群中脱颖而出。

1. 修炼自身让你魅力无限 /2
2. 职业仪态美不胜收 /5
3. 刚柔并济让女性活力四射 /7
4. 恬静的微笑赢得客户赞誉 /9
5. 创新观念 脱颖而出 /11
6. 高雅气质成就职场殿堂 /13
7. 亮出个性更有魅力 /17
8. 热忱服务 吸引客户 /19
9. 淡雅收束“行走”职场 /21
10. 职场智慧 成功标签 /23



第二章 十二种职场技巧

生活在今天这样一个时代里，竞争的激烈、压力的高涨让很多游走职场的纤纤女子倍受煎熬。可是，总有一些生活得光鲜夺目，因为她们有自己独特的解决问题的方法。

1. 温婉得体的语言打动客户 /28
2. 八种拒绝客户的技巧 /30
3. “直接法”应对自负客户 /34
4. 有时无声胜有声 /36
5. 迂回深入地了解客户需求 /39
6. “糊里糊涂”迷惑客户 /41
7. 柔言细语打动性格强硬的客户 /43
8. 避免尴尬的交谈策略 /46
9. 赞美词也有“暗礁” /49
10. 谈判中的激将法 /51
11. 接受挑刺型客户 /53
12. “谎话”有时胜真言 /57



第三章

职场十二种应对策略

人生如大海行船，处处有风波，时时有阻力。从战术上考虑问题是强者，从战略上考虑问题是智者。不管是运用战术还是战略，都需要“用心”。

1. 职场谈判八种策略 /62
2. 巧妙拒绝 坦诚相待 /66
3. 要有记住客户姓名的好习惯 /70
4. 做一个有爱心的职业女性 /72
5. 欲望扼杀感受幸福的知觉 /75
6. 职场需要积极心态 /77
7. 幽默魅力 左右逢源 /80
8. 保持心理平和十法 /83
9. 挑战自我 考验耐力 /86
10. 巧妙避开客户刻薄 /89
11. 顺着客户的脾气来 /91
12. 攻克客户投诉的难题 /94



第四章

人在职场的十二个锦囊妙计

正所谓“职场如战场，狭路相逢勇者胜”，职业女性在这个看不见硝烟的战场里，轻松自如地运用十二个锦囊妙计，“混”出八面玲珑的本事，成就职场的殿堂。

1. “软”职场大收益 /100
2. 厚黑法应对歹意客户 /105
3. 以退为进收奇效 /109
4. 用好“数字的魔力” /113
5. 含蓄的赞美带来意外收获 /115
6. 讲个故事让客户开心一笑 /118
7. 外圆内方的谈判之道 /120
8. 巧用模糊语言 /122
9. 投石问路千金方 /124
10. 给客户留有余地 /127
11. 学会倾听 引导客户讲话 /131
12. 解扣法应对怪僻客户 /134



第五章 解码肢体语言的十个秘密

肢体语言是一个人从内心深处发出的声音,是人类无法攻克的弱点,阅读客户的肢体语言是职业女性洞察客户心灵的必备技巧。

1. 从动作细节看穿客户 /138
2. 从表情变化分析客户 /143
3. 从物体语言揣摩客户 /145
4. 由笑看人很直观 /147
5. 动作手势与性格 /150
6. 挖掘女性的直觉 /153
7. 破译座位与坐姿的秘密 /156
8. 握手是一种无声的语言 /160
9. 行姿立姿折射出性情 /161
10. 由吃东西的方式解析客户个性 /163



第六章

告诫职场女性的十大箴言

职业女性良好的人际关系靠职业礼仪维系，只有掌握了职业礼仪的诀窍才能更好地与人沟通，并赢得对方的尊重和信赖。

1. 交流中的“不要”事项 /168
2. 令人讨厌的眼神 /172
3. 改掉你不够职业化的习惯 /174
4. 摆脱小的陋习 /177
5. 掐灭情绪紧张的根源 /180
6. 平息客户愤怒的禁忌 /182
7. 别伤客户自尊心 /186
8. 为跨国生意提五点箴言 /188
9. 忌疏忽小事 /192
10. 走出性骚扰的困惑 /194



第1章



职场女性的十个美丽新定义

快乐的职场丽人有“袅袅的余韵”和“沁人心脾的留香”，深沉、动人、长久，最后从周身散发出魅力的芬芳，使之从人群中脱颖而出。



修炼自身让你魅力无限



做女人难，做一个出色的女人难上加难。一个成功的职场女性不仅要有能够胜任工作的能力，还需具备独立的个性和优雅的魅力。工作能力可以在短时间内掌握，而魅力却是长期修养才能形成的。“魅力”是一种吸引人感动人的力量，魅力和漂亮的容貌有关，魅力和磁性的嗓音有关，魅力和健美的身材、玲珑的曲线有关，魅力和优雅的谈吐、得体的举止、自信的眼神有关，魅力还和一个人的艺术禀赋有关。

美丽并不一定让女人必然具有魅力，但魅力却一定会使女人美丽。几乎所有的女性都渴望在性格和外表方面独具魅力，但只有善良、智慧和聪敏才是女性真正的美容术。有的女性美艳却不动人，有的女性相貌平凡却极具吸引力。一个职场女性的容貌只不过给人们暂时的印象，但仪态万方的外表、温和诚恳的性格、丰富过人的学识以及平和待人的心态通常会给对方留下深刻不凡的印象。

下面是女性魅力的必备因素：

- ① 亲切。一个女人从内心发出的“我愿意认识你、愿意走近你、愿意帮助你”的心声；
- ② 仁慈。对他人要有爱心，要有做好事的热心；





③ 温柔。这是女性最重要的情操。它不是毫无原则地任人摆布，也不是毫无主张地委曲求全，而是对人不急躁、不粗暴，处事安详、平和、通情达理；

④ 诚恳。不口是心非，不急功近利，有是非观念，为人坦荡；

⑤ 和善。对人关注而且充满爱心，拥有母性的善良和温情；

⑥ 高尚。崇尚高尚，遵循真诚、善良、美好的社会主旋律，要求自己的内心和行为趋向于高尚，不断修炼提升自己的人格和品德；

⑦ 说话。说话不要咄咄逼人，不要搬弄是非，不要夸夸其谈。说话时要语速适中、吐字清晰。

⑧ 笑容。脸上时常有笑容，目光时时与对方交流，不要在客户面前绷着脸。只有善于微笑的女性是最温和动人的女性；

⑨ 行为。注意自己的举止要落落大方、优雅得体，最忌矫揉造作、轻浮失态的行为。

职业女性不妨给下面的问题打“是”或“否”，测测你的魅力有多少。

1. 早晨容易醒来
2. 早上冲澡后才出门
3. 仔细地刷牙
4. 早餐定时定量
5. 工作以外的交际特多
6. 眺望海或山时心情特别舒畅
7. 有空时喜欢步行
8. 靓丽的衣服较多
10. 流汗的最好方法是运动
11. 喜欢穿着漂亮的衣服
12. 有时笑声会很大



13. 有不快的事睡一觉会忘记
14. 不太喜欢歌剧但喜欢唱歌
15. 有知心的同性和异性朋友
16. 不太在乎金钱因为不缺钱
17. 生活中喜欢微笑
18. 每天都会换一身衣服
19. 很注意皮鞋、皮包的干净
20. 爱喝可乐等碳酸饮料

“是”的数目达到 15—20 个是 A 型，9—14 个是 B 型，0—8 个是 C 型。

A 型——魅力十足型

你热爱生活、热爱所有美好的人和事，也希望自己是完美无缺的，是极具吸引力的女人。应该有许多人对你产生好感和信任，你可以维持原有的一切，继续热情地生活和工作，也可以补充新的生活内容。

B 型——别具魅力型

你是这样的人：热情而又敏感，感性而又理性；合群时你魅力无穷，有时你又会在人群中感到孤独和沮丧，你时时活在自己的世界中，但又渴望走近大家，你需要再放松一些。

C 型——缺乏魅力型

你是个挑剔又斤斤计较的女人，你不随和，所以你无法走进别人。别人与你在一起会紧张而焦虑，因此无从喜欢你更无法欣赏你，你要学会让自己变得合群、快乐、热情。

职业女性魅力提升了，客户也会相应增多。





职业仪态美不胜收



仪态美是指人的仪表、姿态所显示出来的外在美。仪表，主要是指装饰装束；姿态，主要是指坐立行走的姿势形态。在交际中，得体的装饰，优雅的坐立行走姿态，落落大方的仪态，能给人优雅、亲切的美好感觉。

美好的装饰装束，包括头发的梳理，面容的修整，衣着的整洁美观，穿戴的出众脱俗（不过分奢华，也不落入俗套）等。这样的装饰装束是职业女性与客户交往的必备。反之，随便的化妆和衣着往往给人以潦倒、颓丧的印象，给社交活动带来不良影响。

一个成功的职场女性在与客户的交往中应全面注意个人的方方面面，也许一个微不足道的细节就能决定一桩生意的成功。女性要有良好的修养、品位，才能赢得客户的敬慕。

正确的立姿，挺胸收腹，身体正直，目视前方，不弯腿斜肩，不东张西望，坚定、自信而有力；正确的坐姿，上身端正，两肩齐平，两膝从容靠拢，两手自然摆放，稳重、端庄、气质不凡；正确的步态，重心平稳，直身正腰，步伐大小适中，两手自然摆动，显得步履自如，神情自得。总之，一个成功的职场女性要赢得客户的信任，让客户与自己达成交易，首先要给



客户留下美好的印象。

当然，仪态美属于外在美，而外在美与内在美有时是不一致的。一个人的外在美固然重要，但长期的接触后内在的素质、品德更直接决定客户的信任度。因此，人的仪态美同其他事物一样，只有人外在美和内在美（思想品德、理想情操等）高度和谐统一，才能获得令人长久敬慕、向往的效果。





刚柔并济让女性活力四射



现代女性不仅仅需要温柔，更需要柔中带刚，刚柔并济。女人要和男人一样在职场上打拼，具备刚强的特点，同时社会又要求女人具有自身的柔美。人类社会就是由阴阳两性合成一个互补的整体，阴阳和谐组成世界。

常见的社会现象是能与男人建立最理想而亲密关系的女人，往往也是最懂得表现个性的女人，她们既和蔼可亲、教养良好、性感十足，又精明能干、活力四射、充满自信。她们与男人的关系非常亲密，但绝不越界，她们有自己的家庭、事业和男性朋友，这部分女性充分享受现代社会所给予的自由。

一个女人最能够吸引男人的地方，就是真正的刚柔并济，不偏废任何一方。以前很少有女性从事业务类工作，女性仿佛只能从事固定的办公室工作，只能有柔性的一面。现代女性从事公关、销售工作的很多，她们懂得与男性如何相处，懂得女性刚柔并济的重要性。

就在女性突破藩篱，无拘无束表现自我的同时，她们也发现表现刚强并不表示必须放弃温柔，这些不同的特性可以并存，而且最能抓住男人又能维持长久关系的正是能够兼容并蓄的女人。

无情未必真豪杰。男人不只是刚强，女人也不只是柔媚。女

