

白领女性



魏 斌/编著

职场制胜丛书



# 白领女性

## 与客户交际技巧

世界上有三种力量很**神奇**：它们是微笑、倾听和赞美。**微笑**让客户体验幸福，**倾听**让客户体验愉悦，**赞美**是接近客户的最佳融合剂。把它们结合起来就可轻易**打开**客户的言语之**匣**，心扉之门！



中国经济出版社  
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

# 白领女性与客户交际技巧

魏 斌 编著

中国经济出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

白领女性与客户交际技巧 / 魏 斌编著. — 北京:中国经济出版社, 2005.7

ISBN 7-5017-7042-5

I. 白…      II. 魏…      III. 女性—人际交往  
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 050054 号

出版发行:中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街3号)

网 址:www.economyph.com

责任编辑:伏建全(电话:010-68319290    fjq0424@vip.sina.com)

责任印制:张江虹

封面设计:红色方块 谭雄军

经 销:各地新华书店

承 印:三河市华润印刷有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16      印 张:19.375    字 数:234千字

版 次:2005年7月第1版      印 次:2005年7月第1次印刷

印 数:5000册

书 号:ISBN 7-5017-7042-5/F·5644      定 价:29.80元

---

版权所有 盗版必究

举报电话:68359418    68319282

服务热线:68344225

68353507

68341876

68353624

## 前 言

白领女性是智慧美丽型女性。她们不仅在商业上取得了极大的成功，而且在个人魅力、人际关系处理、家庭生活协调等方面无不表现出非凡的才能、智慧、成就和魅力，谱写出新女性和新篇章，充分展示出现代女性的无限风采和魅力。

她们享受着经济上和精神上的独立，不做男人的附属品，因为她们懂得独立是维护自我尊严的必要前提。她们大多具备双重的性格，在柔情似水的外表下，跳动着一颗坚强的心。她们追求美丽，创造美丽，引领时尚潮流。她们的美丽让每天的心情跟着衣服一起亮丽起来，不为取悦于男人，而是热爱生活的一种真诚的表达。

这些优雅、睿智、勤奋的白领女性，在这个风云变幻、一日千里的世界展示着自己的才华，证明着自己的头脑，抒发着自己的意气，开拓着自己的事业。她们的成就不仅让自己的同性羡慕和鼓舞，也使无数的男性为之惊叹和倾倒。

优秀的白领女性是企业的一面“镜子”，社会大众可以通过这面“镜子”来认可和接受企业的产品。

优秀的白领女性是企业的“外交官”，她不仅肩负着为企业创造更多效益的“伟大使命”，同时还肩负着向社会反映企业形象、精神面貌和企业文化的“外交使命”。

于是，我们就越来越关注白领女性的生活、工作和事业，这本关于白领女性怎样与客户交际的书就应运而生了。

本书的行文构思是从以下八个方面进行安排的：展现自我人格魅力；让客户敞开心扉；与客户交往的心态；与客户交往的弹性策略；与客户交往的说话技巧；解码客户肢体语言；轻松应对难缠客户；与客户交往禁忌。

我们相信，本书在白领女性与不同的客户交际技巧方面的独特见解能够给人以深刻的启迪，成为白领女性与客户交往的指南针，给白领女性上一堂生动有趣又受益匪浅的实践课。

编者

2005年5月



# 目 录

## CONTENTS

### 1

### 人格魅力 展现自我



质！  
来自于自己独特的特  
质！  
独一无二的人！她的魅力  
对她，她是世界上独  
型、身段与风姿。她，绝  
宝，她有自己独特的脸  
领女性自己就是奇珍异  
奇珍，绝岭藏异宝，白  
古人云：『深海有

- 女性魅力面面观 /2/
- 风度是女性的内在魅力 /6/
- 微笑的神奇魅力 /13/
- 人格的商标是固守原则 /15/
- 热忱是人格魅力的源泉 /17/
- “厚脸皮”与魅力的二重奏 /20/
- 亮出个性更有魅力 /22/
- 形象亲和力是自身卖点 /24/
- 品德吸引力是至尊卖点 /26/



## 2

### 让客户 敞开心扉



户的言语之匣、心扉之门。  
合起来就可轻易打开客  
近客户的融合剂。它们  
户获得安慰，赞美是接  
户体验幸福，倾听让客  
户倾听和赞美。微笑让客  
很神奇：它们是微笑、  
世界上有三种力量

良好的沟通是谈判第一关 /30/

做好沟通前的准备 /34/

聊天是谈判的引子 /37/

幽默魅力左右逢源 /39/

让电话沟通好玩起来 /43/

有效沟通四大策略 /45/

不要吝惜你的赞美 /48/

学会倾听，引导客户讲话 /50/

浅谈接近客户的技巧 /53/

怎样抓住客户的心 /57/

看准客户的好奇心 /62/

让客户畅所欲言 /64/

顺着客户的脾气走 /67/

### 3

## 与客 户交 往的 心 态



越。  
弱到勇敢，从平凡到卓越。  
思考。这样，你才能从脆弱  
奋工作、执着追求、积极  
心；良好的心态还是勤  
心态是勇气、毅力、信  
情、温情、激情；良好的  
良好的心态是热

- 心态决定工作业绩 /72/
- 认定对方就是你的客户 /76/
- 成功跟着心态走 /78/
- 做一个爱心白领 /81/
- 积极心态与消极心态 /84/
- 修炼五大心理素质 /88/
- 怀疑心态要根除 /93/
- 真诚心态对待客户 /96/
- 超越自我，追求完美 /98/



# 4

## 弹性策略 与客户交往的



才能成就更大的事业。  
的是智者。宽柔的智慧  
者，从战略上考虑问题  
战术上考虑问题的是强  
有风波，时时有阻力。从  
人生如大海，处处

- 公关造势美不胜收 /102/
- 以退为进收奇效 /106/
- 将争议置于角落 /110/
- 以柔克刚的策略 /113/
- 迂回战术浅谈 /116/
- 罗宾汉技术论 /120/
- 把余地留给客户 /123/
- 到什么山上唱什么歌 /127/
- 巧用模糊语言 /130/
- 谈判中的得失策略 /132/
- 外圆内方的谈判之道 /135/
- 投石问路千金方 /138/

# 5

## 谈话技巧 与客户交往的



目标。  
他的需要是双方共同的  
要，用自己的产品满足  
烦恼，然后找出他的需  
爱好，聆听他的喜悦和  
里去！了解他的向往和  
人走进客户的世界

- 用气质说话 /142/
- 说好第一句话 /146/
- 言语要简短有力 /148/
- 话要说得恰到好处 /150/
- 说讨人喜欢的話 /152/
- 说服也是一种艺术 /156/
- 有时无声胜有声 /160/
- 装疯卖傻是壮举 /162/
- 说话中的叙述技巧 /164/
- 谈判中的提问技巧 /167/
- 谈判中的回答技巧 /172/
- 谈判中的激将法 /176/
- 谎话有时胜真言 /178/
- 将孙子兵法派上用场 /181/

## 6

体语言

解码客户肢



心理的必备技巧。

言是白领女性洞察客户  
语，阅读客户的身體语  
他心灵深处最真实的言  
从内心发射的信号，是  
肢体语言是一个人的

- 破译头部动作内涵 /186/
- 破译眉头动作密码 /188/
- 观眼部动作识秘密 /190/
- 由笑看人很直观 /193/
- 动作手势与性格 /198/
- 握手知冷暖 /202/
- 破译座位与坐姿 /205/
- 行姿立姿折射性情 /209/
- 签名签出的个性 /211/
- 咖啡文化与情调 /214/
- 由吃东西的方式观察客户 /216/

# 7

客户

轻松应对难缠



解、将客户制服。  
然后理直气和将危机化  
理，再加以正确的引导，  
观察并质询客户的心  
白领女性应以静制动，  
白领工作的金科玉律。  
避免与客户争吵是

- 常规武器上桌面 /220/
- 理直气“和”对客户 /224/
- 诱导法应对冰山客户 /226/
- 附和法对挖苦人的客户 /229/
- 等待法应对口水客户 /231/
- 以柔克刚对撒谎客户 /235/
- 恭维法应对自作聪明的客户 /238/
- 厚黑法应对歹意客户 /239/
- 直接法应对自负客户 /243/
- 接受挑刺型客户 /246/
- 以毒攻毒对刻薄客户 /251/
- 解扣法对怪癖客户 /253/
- 冷静应对好胜客户 /256/

# 8

## 禁忌 与客户交往



示。  
处树形象是你的第一警  
你的细节失望，从细微  
开肘为止。别让客户对  
的办公室开始，直到离  
从白领女性一进入客户  
良好的人际关系是

交流中的“不要”事项 /260/

预约电话注意事项 /264/

措辞禁忌漫谈 /266/

平息顾客愤怒禁忌 /272/

不要出现的语句 /276/

跨国生意禁忌课堂 /279/

不可忽略商业机密 /283/

禁止轻易许诺 /285/

别伤客户自尊心 /288/

不要试着改变客户 /291/

忌疏忽小事 /293/

忌交易后贸然离开 /295/



## 第一章

# 展现自我 人格魅力



古人云：“深海有奇珍，绝岭藏异宝”，白领女性自己就是奇珍异宝，她有自己独特的脸型、身段与风姿。她，绝对是她，她是世界上独一无二的人！她的魅力来自于自己独有的特质！



## 女性魅力面面观

“魅力”是一种难以捉摸的朦胧美，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。

女性迷恋魅力、追求魅力，但是魅力忽隐忽现、若即若离，跟一些人邂逅，却与另一些人无缘。

你不能像穿衣服一样把魅力穿上去出席宴会或欢度良宵。然而，魅力也常常很慷慨、很多情，也许会在你努力追求多年后不期而至为你所有，只要你绝不放弃寻觅它的勇气！

美丽并不使女人必然具有魅力，但魅力却一定可使女人显得美丽。几乎所有的女性都渴望在性格和外表方面对别人具有更大的吸引力。然而言谈的智慧和聪敏是风度的美容术。有人美艳动人但腹中空空，有人相貌平凡却极具吸引力，一个白领女性容貌的美丑只不过给人们暂时的印象，但美丽大方的仪态、温和诚恳的性格、丰厚的学识以及平和待人的心态通常给对方留下深刻不俗的印象。

下面是女性魅力的十个必备因素。

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容忍。不要怨天尤人，不要大惊小怪，要多为他人着想。

③仁慈。对他人、对家人要有爱心，要有做和事佬的热心。

④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。

⑤诚恳。不口是心非，不急功近利，有是非观念，为人胸怀坦荡。

⑥和善。对人关注而且充满爱心，拥有母性的善良和温情。坚守“我为人人，人人为我”的处事原则，积极行善助弱。

⑦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觉悟。

⑧说话。说话不要咄咄逼人，不要搬弄是非，不要夸夸其谈。说话时要语速亲切、口齿清晰、语言适当。

⑨笑容。脸上时常有笑容，目光时时与对方交流，不要在人面前绷着脸，因为善于微笑的女性是最温和动人的女性。

⑩行为。注意自己的动作举止要落落大方、优雅得体，最忌矫揉造作、轻浮失态的行为。

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



9. 开车或打的时喜欢开车窗
10. 流汗的最好方法是运动
11. 喜欢穿着漂亮的同性朋友
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. 不太在乎金钱但不缺钱
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，是个极具吸引力的女人。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，也可以增加一些执著和补充新的生活内容。

#### 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，你需要再放松一些自己。

#### C 型——缺乏魅力型

你是个挑剔又斤斤计较的女人，你的不随和，使你无法走进别人。别人与你在一起会紧张而焦虑，因此无从喜欢你更无法欣