

2024年客户沟通技巧心得感悟12篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/228715.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

心得感悟是指一种读书、实践后所写的感受性文字。好的心得感悟对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇心得感悟以下是小编帮大家整理的心得感悟范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

客户沟通技巧心得感悟篇一

不管是发展新客户还回访老客户，事先要拜访的对象做一个初步的了解，包括职务、日程安排、性格、爱好等方面，以便正确地安排约见时间和寻找共同话题，使会谈过程更加融洽，同时也可以预防一些意外因素。

对于“礼貌先行”而言，是交朋结友的先锋，有句古话：要想得到别人的尊敬，首先还尊敬别人。人与人之间都是平等的、是相互的，只要您事先尊敬别人，您才能得到别人的尊敬，也只有这样您才能获得与他人沟通、交流的机会，也是他人以礼相待的基础。不管是首次拜访还是回访，要多尊重别人的意见，要学会多问征求性的话语，如：“好吗?您看行吗?您觉得呢?”等语气，要让客户觉得您是一个非常有礼貌的人，这样他们才会愿意与您交往，乐意合作。做任一笔生意或发展任何一个客户，坦诚相待是关键。我曾经教导我的下属思考这样一个问题，我们的客户为什么会与我们合作?为什么要接受我们的产品和服务?其实这里不外乎于两个原因：其一，客户对我们的完全信任;其二，客户一定从我们合作当中获得利益和好处，这也是相互之间合作的目的所在。任何一项业务，只要把握好这两个关键，我想成功的希望肯定很大。

每一个客户就是我们的好朋知己，应该保持联络、增进沟通，不要业务谈之后，就把客户忘记了，等到有需要时再去找别人，那么客户肯定不愿意与您合作了，因为他们会觉得您是一个薄情寡义之人。我们应该不定期或定期的与客户联络和交流，诸如：以电话问候、一起喝喝茶、或其它之类的活动力。一般关于问候和联系的内定及时间是根据您平时对该客户的了解而定的。包括客户的工作安排情况、爱好兴趣等。如果您能做到这一点，我相信您在与我们联络时应该不会出现多大的问题。

不管什么样的沟通交流活动、我们都必须事先明确我们的目的。不要等活动都搞完了，还不知道自己究竟做什么，是什么目的。我在实践中就碰到多个这样的事情，有些业务员花费大笔的费用去客户吃饭，本来事先准备好好好的，要达成什么样的目的也预计好了，可以几杯烈酒下肚，什么都忘了，有的高谈阔论，有的竟与客户称史道弟等，结果饭一吃完，什么都没有办好，还得花一大笔钱，再次宴请别人，这时您还得看别人给不给面子，有没有时间。

客户沟通技巧心得感悟篇二

咨询师在和家长进行谈单工作过程当中，首先要做的工作，就是和客户进行沟通，而深入细致的沟通，可以对家长的需求和学生的情况有充分的了解，以便于咨询师能够更好地谈单。因此，对于沟通的理解，是咨询师必备的工作技能。

对于咨询师而言，与家长沟通，不是传递销售信号。因此，作为课程顾问，应当充分掌握沟通的技巧。下面，我就和大家分享一些正确沟通的思路与技巧，帮助各位咨询师更好地开展谈单工作。

咨询师谈单心得：与客户沟通的窍门与魅力

沟通包含意义的传递，如果信息没有传递到既定对象，那么也就没有发生沟通。也就是说，如果演讲者没有听众，写作者没有读者，那么就无法构成沟通。在沟通过程中，不仅要传递信息，而且还表达着喜怒哀乐，或者提出自己的意见和观点，为了尽力明白说话者所说的意思，除了倾听说话者所讲的内容外，还要注意他们是如何表达的，敏感地听出说话者的感情变化，并作出相应的反应。作为学校的老师，准确信息的传递和有效沟通尤为重要。教师和学生及家长之间的互动性沟通是培训行业的学校持续发展的有效途径之一。

信息不仅要被传递到，而且要被充分理解

完美的沟通，如果它确实存在的话，那么经过传递后，接收者所感知到的信息应与发送者发出的信息完全一致。要做到这一点并不是一件很容易的事情。作为老师除了对学校的工作和自己的课程按照国家大纲的要求，教学计划的实施和自己的教学方法及教案等有详尽的了解以外，在此还要了解学生和家长所关心的有关问题。

有效的沟通并不是沟通双方达成一致意见，而是准确地理解信息的含义

许多人认为，有效的沟通就是使别人接受自己的观点，实际上你可以明确理解对方所表达的意见，但不一定同意对方的看法。

沟通双方能否达成一致意见，对方是否接受你的观点，往往并不是沟通有效与否这个因素决定的，它涉及双方利益是否一致，价值观是否相似等其他关键因素。做到有效沟通，首先要尽量了解对方的需求，通过沟通了解情况，在了解情况的基础上再设法解决问题。

沟通是一个双向、互动的反馈和理解的过程

有人认为，既然我们每天都在与别人沟通，那么沟通并不是一件难事。是的，我们每天都在与别人沟通，但这并不表明我们是一个成功的沟通者，正如我们每天都在工作但并不表明我们每天都能获得工作上的成功一样。为达到有效沟通，应寻找共同点，做到知己知彼。寻找共同点是说话前选择话题的重要前提。

关注对方的心理状态

交谈对象的心理状态对交谈方式有很强的选择性。不同的交谈方式在不同的心理状态下就会产生不同的效果。例如，人在高兴时，容易接受别人的夸奖；而遇到苦闷时，却反感别人的夸奖。因此，交谈前要考虑交谈对象的心理状态，去创造兴奋的交谈环境。在对方高兴时，要善于倾听。

客户沟通技巧心得感悟篇三

当你坐在你的座席开始接听客户来电时，你的语言应该从“生活随意型”转到“专业型”。你在家中，在朋友面前可以不需经过考虑而随心所欲地表达出来个人的性格特点。在工作环境中就必须养成适合的修辞、择语与发音的习惯表达的逻辑性。咬词的清晰与用词的准确应该媲美于播音员，但播音员大部分时间不是照稿宣读就是养成一种面向广大听众的统一表达方式。作为座席代表，你面对的是每一个各不相同的来电者，个性、心境、期望值各不相同的个体。你既要有个性化的表达沟通，又必须掌握许多有共性的表达方式与技巧。

下面举一些例子。这其中的语言运用虽然要表达的意思差不多，但由于表达的方式不一样而会使客户产生不同的感觉从而影响其与作为沟通另一方的你及你所代表的企业的关系。

1、选择积极的用词与方式

在保持一个积极的态度时，沟通用语也应当尽量选择体现正面意思的词。比如说，要感谢客户在电话中的等候，常用的说法是“很抱歉让你久等”。这“抱歉久等”实际上在潜意识中强化了对方“久等”这个感觉。比较正面的表达可以是“非常感谢您的耐心等待”。

如果一个客户就产品的一个问题几次求救于你，你想表达你让客户真正解决问题的期望，于是你说，“我不想再让您重蹈覆辙”。干吗要提醒这个倒霉的“覆辙”呢？你不妨这样表达：“我这次有信心这个问题不会再发生”。是不是更顺耳些？

又比如，你想给客户以信心，于是说“这并不比上次那个问题差”，按照我们上面的思路，你应当换一种说法：“这次比上次的情况好”，即使是客户这次真的有些麻烦，你也不必说“你的问题确实严重”，换一种说法不更好吗：“这种情况有点不同往常”。

你现在可以体会出其中的差别了？下面是更多的例子：

习惯用语：问题是那个产品都卖完了

专业表达：由于需求很高，我们暂时没货了

习惯用语：你怎么对我们公司的产品老是有问题

专业表达：看上去这些问题很相似

习惯用语：我不能给你他的手机号码

专业表达：您是否向他本人询问他的手机号

习惯用语：我不想给您错误的建议

专业表达：我想给您正确的建议

习惯用语：你没有必要担心这次修后又坏

专业表达：你这次修后尽管放心使用

2、善用”我”代替”你”

有些专家建议，在下列的例子中尽量用”我”代替”你”，后者常会使人感到有根手指指向对方？

习惯用语:你的名字叫什麼

专业表达：请问，我可以知道你的名字吗？

习惯用语:你必须.....

专业表达：我们要为你那样做，这是我们需要。

习惯用语:你错了，不是那样的！

专业表达：对不起我没说清楚，但我想它运转的方式有些不同。

习惯用语:如果你需要我的帮助，你必须.....

专业表达：我愿意帮助你，但首先我需要.....

习惯用语:你做的不正确.....

专业表达：我得到了不同的结果。让我们一起来看看到底怎么回事。

习惯用语:听着，那没有坏，所有系统都是那样工作的。

专业表达：那表明系统是正常工作的。让我们一起来看看到底哪儿存在问题。

习惯用语:注意，你必须今天做好！

专业表达：如果您今天能完成，我会非常感激。

习惯用语:当然你会收到.但你必须把名字和地址给我。

专业表达：当然我会立即发送给你一个，我能知道你的名字和地址吗？

习惯用语:你没有弄明白，这次听好了。

专业表达：也许我说的不够清楚，请允许我再解释一遍。

客户沟通技巧心得感悟篇四

交际场合中的交往艺术

1、使用称呼就高不就低

在商务交往中，尤其应注意使用称呼就高不就低。例如某人在介绍一位教授时会说：“这是……大学的……老师”。学生尊称自己的导师为老师，同行之间也可以互称老师，所以有这方面经验的人在介绍他人时往往会用受人尊敬的衔称，这就是“就高不就低”。

2、入乡随俗

一般情况，也许你会习惯性地问：“是青岛人还是济南人？”但是，当你人在济南时，就应该问：“济南人还是青岛人？”这也是你对当地人的尊重；当你到其他公司拜访时，不能说主人的东西不好，所谓客不责主，这也是常识。

3、摆正位置

在人际交往中，要摆正自己和别人的位置。很多人之所以在人际交往中出现问题，关键点就是没有摆正自己的位置，也就是说，在人际交往中下级要像下级，上级要像上级，同事要像同事，客户要像客户。摆正位置才有端正态度可言，这是交往时的基本命题。

4、以对方为中心

在商务交往过程中，务必要记住以对方为中心，放弃自我中心论。例如，当你请客户吃饭的时候，应该首先征求客户的意见，他爱吃什么，不爱吃什么，不能凭自己的喜好，主观地为客人订餐，这就叫摆正位置。如果你的客户善于表达，你可以夸他说话生动形象、很幽默，或者又有理论又有实践，但你不能说“你真贫，我们都被你吹晕了”！

交往以对方为中心，商务交往强调客户是上帝，客户感觉好才是真好。尊重自己尊重别人，恰到好处地表现出来，就能妥善地处理好人际关系。

人际交往中的沟通技巧换一个角度，还可以给礼仪下一个定义，

即：礼仪是沟通技巧。

1、语言技巧

现代交往中，大家都明白一个常识“十里不同风，百里不同俗”，不同行业有不同的要求，站在不同的角度看问题，结果可能大不一样。例如从事外事工作的人有一个特点：说话比较中庸，如果你问他们：这场球赛你认为谁会赢？他们不会告诉你谁会赢或者谁会输，而是告诉你都有胜的可能，不偏不倚，模棱两可。这就是职业使这些人形成的语言特点。

2、看名片的技巧

交换名片时，从以下四点可以说明名片持有者的地位、身份以及国内外交往的经验和社交圈的大校看名片的技巧看名片的四个要点名片是否经过涂改名片宁可不给别人也不涂改。名片如同脸面，不能随便涂改。

是否印有住宅电话

人在社交场合会有自我保护意识，私宅电话是不给的，甚至手机号码也不给。西方人讲公私有别，特别在乎这一点，如果与他初次见面进行商务洽谈，你把你家的电话号码给他，他理解为让你到他家的意思，觉得你有受贿索贿之嫌。

是否头衔林立

名片上往往只提供一个头衔，最多两个。如果你身兼数职，或者办了好多子公司，那么你应该印几种名片，面对不同交往对象，使用不同的名片。

座机号是否有国家和地区代码

如你要进行国际贸易，座机号码前面应有86这一我国的国际长途区号，如果没有，那么说明你没有国际客户关系，如果没有地区代码，说明你只在本区域内活动。

3、解决问题的技巧

作为一个商业人士，需要面对来自不同行业的人，难免会众口难调，虽然尽力解决问题了，但也未必尽如人意。这时，就需要我们抓住主要矛盾，找到解决问题的突破口。主要矛盾解决了，次要矛盾也就迎刃而解了。观念决定思路，思路决定出路。有什么样思想，就有什么样的工作状态。

4、打电话挂机时的技巧

打电话的时候谁先挂?说到这个问题，最容易出现的一个错误回答是对方先挂。假定打电话双方都忠实于这一规定，双方都等着对方挂，结果只能是占用了宝贵的时间，说了一些没用的闲话。因此这一方式没有可操作性。打电话时谁先挂，交际礼仪给了一个规范的做法：地位高者先挂电话。

如果你与董事长通话，不管董事长是男是女，是老是少，下级尊重上级是一种职业规范，此时应该是董事长先挂电话;如果是总公司来电话，不管总公司打电话的人是什么级别，他代表了上级机关，此时应该是总公司的人先挂电话;如果是客户来电话，客户是上帝，应该让客户先挂电话。

客户沟通技巧心得感悟篇五

营销员在与顾客沟通时，我们是来推销产品的，不是来参加辩论会的，要知道与顾客争辩解决不了任何问题，只会招致顾客的反感。营销员首先要允许顾客有不同的意见，容许顾客说出心中的疑问和不解。本身销售就是一个你说服顾客相信你并买你的产品的过程，说白了就是一个引导顾客的过程。如果你连顾客怎么想都不知道，还怎么去引导顾客啊?相反，我们鼓励顾客去提问，“嫌货才是买货人”嘛，我们再去解决他的疑问，这样销售也就水道渠成了。

但是，不要争辩，而是引导!

时刻不要忘记您的职业、您的身份是做什么的。忌讳争辩。

营销员与顾客沟通时，要理解并尊重顾客的思想与观点，要知道人各有志不能强求。用质问或者

审讯的口气与顾客谈话，是营销员极不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害顾客的感情和自尊心的。

但我们可以用询问，征询的语气来与顾客交流，如选择问句式等。尊重顾客，把顾客当朋友，最好是让顾客能把你当成朋友。呵呵!这时候，销售目标也不远了。以后还极有可能为你带来更多的生意哦。

记住!如果您要想赢得顾客的青睐与赞赏，忌讳质问。

营销员在与顾客交谈时，微笑再展露一点，态度要和蔼一点，说话要轻声一点，语气要柔和一点，要采取征询、协商或者请教的口气与顾客交流，切不可采取命令和批示的口吻与人交谈。

人贵有自知自明，要清楚明白您在顾客心里的地位，您需要永远记住一条那就是——您不是顾客的领导和上级，您无权对顾客指手画脚，下命令或下指示

与顾客沟通谈到自己时，要实事求是地介绍自己，稍加赞美即可，万万不可忘乎所以、得意忘形地自吹自擂、自我炫耀自己的出身、学识、财富、地位以及业绩和收入等等。这样就会人为地造成双方的隔阂和距离。要知道人与人之间，脑袋与脑袋是最近的;而口袋与口袋却是最远的。

记住您的财富，是属于您个人的;您的地位，是属于您单位，暂时的;而您的服务态度和服务质量，却是属于您的顾客的

营销员要掌握与人沟通的艺术，顾客成千上万、千差万别，有各个阶层、各个方面的群体，他们的知识和见解上都不尽相同。我们在与其沟通时，如果发现他在认识上有不妥的地方，也不要直截了当地指出，说他这也不是?那也不对?一般的人最忌讳在众人面前丢脸、难堪，俗语道：“打人不打脸，揭人不揭短”，要忌讳直白。发表不同见解是，语气尽量做到委婉。

康德曾经说过：“对男人来讲，最大的侮辱莫过于说他愚蠢;对女人来说，最大的侮辱莫过于说她丑陋。”我们一定要看交谈的对象，做到言之有物，因人施语，要把握谈话的技巧、沟通的艺术，要委婉忠告。

我们在与顾客沟通时，如果发现他身上有些缺点，我们也不要当面批评和教育他，更不要大声地指责他。要知道批评与指责解决不了任何问题，只会招致对方的怨恨与反感。与人交谈要多用感谢词、赞美语;要多言赞美，少说批评，要掌握赞美的尺度和批评的分寸，要巧妙批评，旁敲侧击。

客户沟通技巧心得感悟篇六

所谓的专业就是对自己店铺的产品要足够地熟悉，比如：产品的款式、产品尺寸、产品颜色型号、使用方法、功能功效等，都要了如指掌，在顾客有怀疑时，要多说一些肯定的准确的话，这样才会让顾客有安心购买你的产品，切记不要说一些：“可能”“也许”“或者是”等不确定的词语，作为一名淘宝客服，你自己都不确定，顾客还会购买你的产品吗?

热心就是要有热诚的心来对待每一位顾客，有顾客咨询你时，你首先要问候一下，说一些欢迎的话语，例如：“亲、欢迎光临小店，接着就是根据顾客的咨询来回答顾客的问题，耐心地解答。

在网上购物，顾客肯定会有很多疑虑的，担心产品质量不好，担心产品不合适等，因为网上购物不同实体店购物，看不见实物的，买家在购买宝贝前，对店铺信誉，售后服务肯定是有所担心的，那么淘宝客服就需要用我们的沟通技巧来消除顾客的疑虑，让顾客下单，顾客有什么疑虑的，你就要针对这个疑虑来解决问题，只要你消除顾客的疑虑或者解答了顾客的问题，顾客要是真的喜欢这个产品，就会下单购买的。

买家都拍下产品后，多多少少都会有一种心里不踏实的感觉，产品价格是否合适、产品能不能及时发出，产品质量问题等等，这时淘宝客服应该要进行安抚，说一些让顾客安心的话，比如：“谢谢亲的支持，我们会及时把货物发出的，亲可查看快递信息哦”或者“亲，收到货物后，觉得满意的话，可以介绍朋友来购买哦”，一般你说了这些话，顾客都会感受到你的热情，心里都会踏实很多。

淘宝客服应不定期地回访自己的顾客，用心去经营顾客，把更多的顾客变成老顾客，在一些节假日可以发条信息祝福一下，店铺有什么促销活动，优惠等都可以成为回访顾客的理由。

客户沟通技巧心得感悟篇七

1、微商身份定位

无论是线下或线上又或是做人，我们每个人都要有自己的身份，也可理解为个人标签、个人品牌等。之所以谈身份定位是因为看到很多代理商在做微商时，同时在销售很多行业的产品，换个角度来讲如果你朋友圈里出现了这么个人你会相信他吗?朋友圈像个杂货铺子，又如何让人相信你是专业的呢?这样的微友们太急功近利，太想快速赚钱，往往忽略了专业的才是持久的、才是值得人信赖的。

2、成交前的准备

在定位好自己的身份后，选择产品，产品选择前要对产品进行充分的了解，一般参考几个点1、品质(自己先购买体验)2、价格(是否匹配你朋友圈的消费能力)3、对比(同类产品进行优劣势对比)4、公司配置(协同资源有什么)5、问题(罗列自己的不足)做好以上事情后再来研究你目前的朋友圈寻找目标客户，前期微信圈一般都是自己身边相对熟悉的人。找到他们对自己代理产品的需求点有哪些?找到自己代理的产品能为他们解决什么问题?做好标示为以后发布文案做准备，你的文案更多的是解决他们的问题而不是产品如何的好。

3、成交中服务

在跟目标客户交流时不要太任性!一上来就讲产品如何如何的好，这是典型的王婆卖瓜!沟通过程中要探询需求，以海伦哈伯卫生巾为例：问：自己用还是送人?需求了解后再进行产品推荐，与客户沟通产品给对方带来的好处(这时需要明确你推荐的产品能给对方带来什么好处)进一步探讨问题了解客户对你所说以及产品带给他的好处怎么看?有没有什么意见。

4、成交后跟踪

有一句话很受用“销售不跟踪，最终一场空”!完成成交后，其实销售才刚刚开始，因为这时候你要进行回访，也就是客户跟踪。这样做主要有两个目的：一是收集客户体验信息，有没有问题?问题是什么?是哪里产生的问题?然后将搜集的问题整理罗列，便于下次调整，避免下次再犯同样

的问题。给客户一种重视和尊重的感觉!你不只是为了卖给他产品，更关注他的意见。二是加深他对你产品的印象，背后的声音就是提醒他如果需要再来购买。再说开发新客户的成本是维护老客户的10倍不止，这个成本不只是金钱方面，更多的是人力和物力。微商的销售更多是靠口碑，在这个渠道客户倍增，老客户更是重中之重。?

客户沟通技巧心得感悟篇八

1、使用称呼就高不就低

在商务交往中，尤其应注意使用称呼就高不就低。例如某人在介绍一位教授时会说：“这是……大学的……老师”。学生尊称自己的导师为老师，同行之间也可以互称老师，所以有这方面经验的人在介绍他人时往往会用受人尊敬的衔称，这就是“就高不就低”。

2、入乡随俗

一般情况，也许你会习惯性地问：“是青岛人还是济南人?”但是，当你人在济南时，就应该问：“济南人还是青岛人?”这也是你对当地人的尊重;当你到其他公司拜访时，不能说主人的东西不好，所谓客不责主，这也是常识。

3、摆正位置

在人际交往中，要摆正自己和别人的位置。很多人之所以在人际交往中出现问题，关键点就是没有摆正自己的位置，也就是说，在人际交往中下级要像下级，上级要像上级，同事要像同事，客户要像客户。摆正位置才有端正态度可言，这是交往时的基本命题。

4、以对方为中心

在商务交往过程中，务必要记住以对方为中心，放弃自我中心论。例如，当你请客户吃饭的时候，应该首先征求客户的意见，他爱吃什么，不爱吃什么，不能凭自己的喜好，主观地为客人订餐，这就叫摆正位置。如果你的客户善于表达，你可以夸他说话生动形象、很幽默，或者又有理论又有实践，但你不能说“你真贫，我们都被你吹晕了”!

交往以对方为中心，商务交往强调客户是上帝，客户感觉好才是真好。尊重自己尊重别人，恰到好处地表现出来，就能妥善地处理好人际关系。

客户沟通技巧心得感悟篇九

应该面带笑容(旺旺微笑表情-下同)回答：“您好，有什么可以帮到您的吗?”或“您好，欢迎光临”

不应该冷淡干巴巴无表情(下同)的说“什么事阿?”或“说阿?”(我就遇到过这样的卖家，觉得卖家好象刚跟别人生完什么气再来和我说话一样，所以赶快走人了事……)

应该面带笑容的说：“很抱歉，刚才临时接了个电话(或去仓库查货/倒水/去卫生间等)，没有及时回复您请别介意，有什么需要帮助呢?”

不应该置之不理或不说明离开理由无表情的直接回答客户提问：“你说的这个没有”或“那你要什么型号?”等等，这样会给客户留下不礼貌、冷淡和突兀的不好印象。

应该面带笑容的说：“很抱歉呢，本店定价都是经过再三考虑的，利润有限不接受议价，请多多理解…”；如果你不想与对方“理论”时间太多可以说“没关系，您可以再考虑下，不买都没关系的，非常感谢您的光临，希望以后有合作机会哦”

不应该说：“买不起就别买，充什么大尾巴狼”或“本店不接受讨价还价，还价免谈请绕道”

应该面带笑容说：“我们不能保证自己所有产品都是淘宝最低，但我们一定能保证我们的产品质量和服务，您也可以再考虑没关系”

不应该说：“那你去买便宜的阿跑我这来磨叽什么呢?”或说些打压同行的话“因为他的是假货我的是正品阿”等等

应该说：“真的很抱歉，我们对每个客户都是一样公平公正的，请理解和支持，您也可以考虑后再决定购买，没关系哦”(这句话我常说嘿嘿~，因为我总觉得买卖自由，是你的跑不了，不是你的求也没用，事实上你越在意越想成事失望却越大，所以一切顺其自然的好!)

不应该说：“晕，怎么遇到都是这样尽想占便宜的人”或“你这人也忒狠要求也忒多了吧”更甚“有多远滚多远，本店奉陪不起”(有的很牛的级别高的店真的会这样回击一些过份的买家!)

应该说：“在运费上我们承诺绝不会赚卖家一分钱，快递公司收我们多少我们收客户多少”或“也许我们还不是大卖家，发货量有限，还享受不到大卖家的快递折扣，但绝不会在快递上想着占买家一分钱便宜，请放心也请理解…”

不应该说：“嫌高别买阿，没人逼着你买”或“没人说我的运费高就你这样说很好笑”之类!

应该面带笑容的说：“现在询问客户较多，希望别介意回复慢，您可以先挑选好然后我给您参考意见ok?”

不应该说：“没时间我很忙”或“我怎么知道你喜欢什么，自己看啊!”

应该实事求是、客观公正，比较真实且具体的给出建议：“我觉得这样搭配可能比较协调…我觉得你选的个性些，我推荐的可爱些，不过我的意见只能作为参考哦，主要还是看您的喜欢和选择了，相信自己的第一感觉一般没错…”

不应该不管三七二十一。为了卖出。不负责任、千篇一律、夸大其词甚至吹毛求疵说“哇塞，绝对一流、超级卡哇伊、绝对美丽动人回头率百分百、不漂亮死人不要钱”等大话空话

应该真诚的说：“其实您选的款不错的，我觉得这款比较适合您，不用再犹豫了哦”或“那您慢慢选，我现在客户较多请别介意，选好了告诉我就行”

不应该不耐烦的说：“晕，你都选了10几件1、2个小时了，还要选到什么时候阿?”或“你到底买不买阿，不买别浪费我时间好不好?”

应该说：“请别着急，如果的确因为我们的疏忽而造成质量问题我们不会逃避责任…如果是我们的原因给您带来的遗憾，先说声对不起…”

客户沟通技巧心得感悟篇十

文字沟通

这种方式比较复杂、烦琐，但是比较直观、正规，也比较安全，凡事都能做到有据可寻，常常被用于正式的场合！

形体语言沟通

用动作，比如眨眼、做鬼脸等肢体语言也是进行意思表达的一种方式。当然这样的表示不一定是人人都能明白的哦！所以适用范围比较狭窄！各种沟通方式使用的场合是不尽相同的，要尽量选择最适合的方式进行沟通才能达到最理想的沟通效果！但有时迫于环境的约束，不能选择最佳的沟通方式，难免会影响到沟通的效果。我们与顾客之间的沟通，最适合的方式的是通过旺旺进行的文字沟通。这样既能清楚表达双方的意思，也能落有凭据，避免不必要的纠纷。

沟通的态度

沟通是否有成效，对话双方的态度是很关键的。双方首先要有进行沟通的意愿，并怀着诚意进行沟通，必要时还要做出一定的让步。跟客户沟通的时候，我们如何表现出诚意呢？

首先，要学会聆听

在客户进行讲述的时候，我们要注意聆听，不要随便的插话，必要时还可以做适当的笔记。如果你经常要客户重复他的需求，会使客户认为你没有诚意，所以在聆听时，做适当的笔记是很必要的。可能你的记性不错，脑子也很聪明，但有时会因为其他事情或人的打断，导致遗漏。“好记性不如烂笔头”，有了笔记就可以随时找到你需要的信息。让客户时刻感受到你是在认真聆听他说的每一句话。

其次，尽量避免同时跟多人进行谈话

我们在跟客户沟通的时候，应尽量避免开着很多窗口和不同的客户或是朋友进行同时对话，因为这样很容易把不同的谈话内容混淆起来，让客户有不被尊重的感觉。如果在和一个客户进行对话的时候，有其他的客户来询问商品问题，我们可以先跟他解释一下原因，并承诺会尽快联系他。不要害怕会失去那个客户，因为由于你的分心，可能会同时失去二个客户。

再次，在适当的时候给客户适当的建议

很多卖家都希望一位客户能购买多款自己的产品，这样的想法是正确的，但是方法是要慎重考虑的。如果使用不当的方法，可能会失去这个客户。客户来我们这里购物一般都是有针对性的，是对店铺里面的某款或几款产品感兴趣。我们在与客户沟通的时候，应该从客户的角度和需要出发，按照客户的偏好，给他合理实用的建议。

客户沟通技巧心得感悟篇十一

技巧1、不要用“不对”去否定别人的意见，而是把“不对”改成“对”

无论生活与工作，我们总会发现有些人喜欢说“不”；不管别人说什么，他总是说“不”、“不对”……，但他接下来的话有时并不是推翻别人的意见，只是补充而已。他只是习惯了说“不”，大家都讨厌他。谁喜欢被否定啊？

在与客户沟通时我们都需要保留一个良好的习惯，不管对方说了多么令人难以接受的话，我们都要会很诚恳地说，“对”，认真地指出他这个话可以成立的点，然后延展开去，讲他的看法。先肯定对方，再讲自己的意见，沟通氛围会好很多。

技巧2、说“谢谢”的时候可以加上“你”或者加上对方的名字

“谢谢”和“谢谢你”的差别在哪？“谢谢”是泛指，而“谢谢你”是特指，更走心。对于陌生人，你说“谢谢你”，对于认识的人，加上对方的名字，会友善很多。很多。很多。

技巧3、请客户记录或提供相应信息时可以在句子末尾加上“好吗”

我们不用命令的语气说话，而是在句子末尾加上“好吗”两个字，就变成商量的语气，对方会觉得更被尊重。

技巧4、聊天的时候少用“我”，多说“你”

蔡康永就说过，聊天的时候，每个人都是朕。每个人都只想聊自己。你讲了自己的经历，或者对某件事的看法，然后加上“你呢”，“你觉得呢”，把话题丢给对方，让对方也有表达的空间和权力，你会变得可爱很多。

技巧5、多用“我们”、“咱们”可以迅速拉近关系

比如跟刚认识的人约见面，比起问“明天在哪儿见面啊”，换成“明天咱们在哪儿见面啊”，只是一个细节的改动，就显得更亲切了，对吧。

技巧6、初次见客户一定要努力记住对方的名字

初次见客户记住对方的名字，再次相见时，客户会感觉到你的用心与真诚。

用心沟通，用心倾听，用心感受，每一次真诚的沟通都会给我们带来不同的收获。

客户沟通技巧心得感悟篇十二

现代交往中，大家都明白一个常识“十里不同风，百里不同俗”，不同行业有不同的要求，站在不同的角度看问题，结果可能大不一样。例如从事外事工作的人有一个特点：说话比较中庸，如果你问他们：这场球赛你认为谁会赢？他们不会告诉你谁会赢或者谁会输，而是告诉你都有胜的可能，不偏不倚，模棱两可。这就是职业使这些人形成的语言特点。

交换名片时，从以下四点可以说明名片持有者的地位、身份以及国内外交往的经验和社交圈的大

校看名片的技巧看名片的四个要点名片是否经过涂改名片宁可不给别人也不涂改。名片如同脸面，不能随便涂改。

人在社交场合会有自我保护意识，私宅电话是不给的，甚至手机号码也不给。西方人讲公私有别，特别在乎这一点，如果与他初次见面进行商务洽谈，你把你家的电话号码给他，他理解为让你到他家的意思，觉得你有受贿索贿之嫌。

名片上往往只提供一个头衔，最多两个。如果你身兼数职，或者办了好多子公司，那么你应该印几种名片，面对不同交往对象，使用不同的名片。

如你要进行国际贸易，座机号码前面应有86这一我国的国际长途区号，如果没有，那么说明你没有国际客户关系，如果没有地区代码，说明你只在本区域内活动。

作为一个商业人士，需要面对来自不同行业的人，难免会众口难调，虽然尽力解决问题了，但也未必尽如人意。这时，就需要我们抓住主要矛盾，找到解决问题的突破口。主要矛盾解决了，次要矛盾也就迎刃而解了。观念决定思路，思路决定出路。有什么样思想，就有什么样的工作状态。

打电话的时候谁先挂?说到这个问题，最容易出现的一个错误回答是对方先挂。假定打电话双方都忠实于这一规定，双方都等着对方挂，结果只能是占用了宝贵的时间，说了一些没用的闲话。因此这一方式没有可操作性。打电话时谁先挂，交际礼仪给了一个规范的做法：地位高者先挂电话。

如果你与董事长通话，不管董事长是男是女，是老是少，下级尊重上级是一种职业规范，此时应该是董事长先挂电话;如果是总公司来电话，不管总公司打电话的人是什么级别，他代表了上级机关，此时应该是总公司的人先挂电话;如果是客户来电话，客户是上帝，应该让客户先挂电话。

(1)出入有人控制的电梯

出入有人控制的电梯，陪同者应后进去后出来，让客人先进先出。把选择方向的权利让给地位高的人或客人，这是走路的一个基本规则。当然，如果客人初次光临，对地形不熟悉，你还是应该为他们指引方向。

(2)出入无人控制的电梯

出入无人控制的电梯时，陪同人员应先进后出并控制好开关钮。酒店电梯设定程序一般是30秒或者45秒，时间一到，电梯就走。有时陪同的客人较多，导致后面的客人来不及进电梯，所以陪同人员应先进电梯，控制好开关钮，让电梯门保持较长的开启时间，避免给客人造成不便。此外，如果有个别客人动作缓慢，影响了其他客人，你在公共场合不应该高声喧哗，可以利用电梯的唤铃功能提醒客户。

更多 范文大全 请访问 <https://xiaorob.com/zhuanti/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发