

The background image shows a blurred view of a laptop screen on the left, displaying a colorful, abstract pattern of light streaks. To the right of the laptop is a tablet with a black stylus resting on its surface. A hand is visible on the right side, holding the stylus. The scene is set on a desk with a lamp in the background, creating a warm, professional atmosphere.

H3C客户服务通用行为规范-沟通交流

2023年7月

什么是沟通

沟通就是说话

沟通是信息的交换，是“编码和解码”的过程

沟通是一种说话技巧，帮助人与人的沟通更加顺畅，更易他人理解，但不会改变他人本质和价值观等内容，听者只是接收信息



如何沟通

乔治·萧伯纳（爱尔兰剧作家）：

沟通最大的问题在于，人们想当然地认为已经沟通了。

倾听是沟通的起点

如果你无法听懂对方表达的意思，甚至听不全对方提供的信息，绝对不能展开真正有效的沟通



沟通的三个行为

01

沟通的核心“说”

- 音色是一种重要的非语言文字语言
- 不同的音色比较语气本身传递的信息更多
- 交谈中，语气和重音的不同会给对方带来不同的感受
- 要注意抑扬顿挫
- 态度、热情、真诚、耐心
- 把握好语气、语调、语速
- 措辞要简洁、专业、文雅

02

沟通的行为“问”

- 获得足够的信息
- 在对方不察觉情况下控制局面
- 让对方觉得在主导谈话，给对方制造参与感；
- 有利于打破局面

03

沟通的基础“听”

- 认真的听
- 适当的反馈
- 同理心
- 给出建议

目录 CONTENTS



结构化倾听



沟通三大原则



常见问题处理

01

结构化倾听



真正的销售始于售后，售后是下一次销售的开始

倾听三步走



✓ 情绪：内心感受的外在表现

情绪路标词：总是/老是/每次/经常/永远等

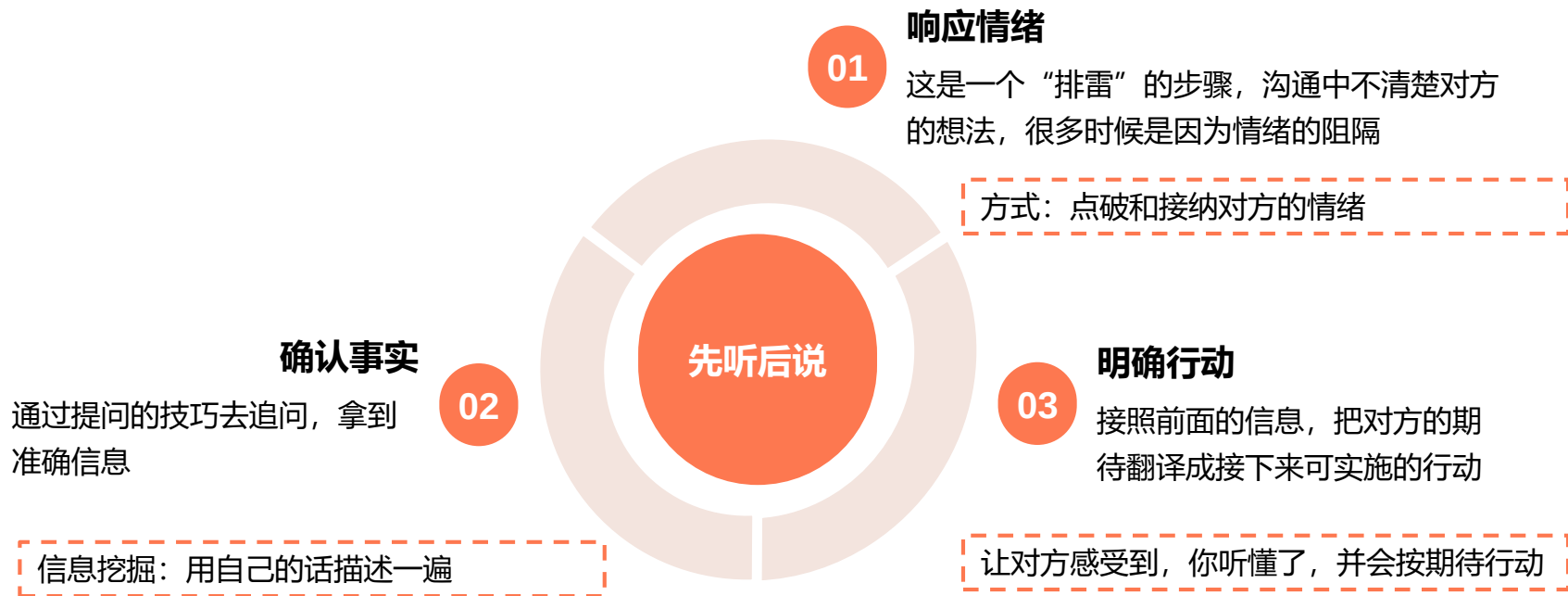
✓ 事实：不受主观判断的内容

避免从主观推论出发：我觉得、我认为、我判断等

✓ 期待：对方内心真正想要的东西

结合情绪和事实，判断对方内心真正想要的东西

反向叙述



举例

案例：你们工程师说今天11:00上门服务，现在都12点了还不到，打工程师电话也不接，我对你们服务太失望了，再不来的话.....

和客户预约好的上门时间，工程师还没到

事实

非常抱歉，工程师没能按约定时间上门

等了很长时间，客户很焦躁、很生气

情绪

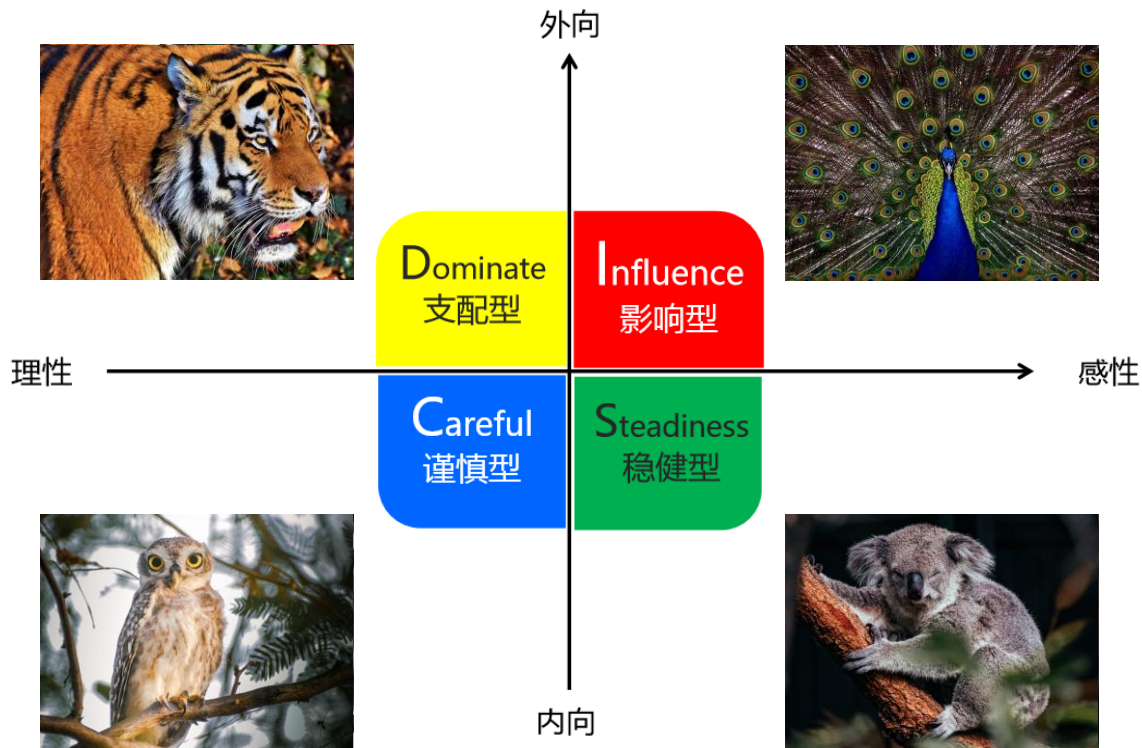
我知道，这个时候您肯定特别着急

期待赶紧让工程师上门服务

行动

您放心，我现在马上联系对应的负责人，让工程师尽快和您取得联系，第一时间上门

DISC性格特质



和不同类型的人怎么沟通



老虎喜欢直切主题、掌控局面，目标感很强，需要有明确的结果和目标
有效沟通：目标导向



孔雀属于表现型人格，努力开屏展现自己，高度在意感受，肢体接触
有效沟通：肯定他



猫头鹰属于慢热、研究型人格，处事周全，讲求事实依据
有效沟通：有序



考拉属于温和、友好型人格，相对被动，不会主动和人拉近关系
有效沟通：主动维护

02

沟通三大原则



真正的销售始于售后，售后是下一次销售的开始

沟通铁三角

开放性

让人觉得友好



开放性：学会说“我们”，团结任何人

目标感：有目标感，你就掌握主动权

建设性：从“我要”到“我来”的一次质变

目标感

让人愿意帮你

建设性

让你把事干成

沟通铁三角-开放性

乔哈里窗示意图

	我知道	我不知道
你知道	共识区	我的盲区
你不知道	你的盲区	共同盲区

开放性=消除盲区+扩大共识

多问开放性问题

还有什么需要知道的吗？
能麻烦您展开说说吗？
我想跟您再请教请教。
机会难得，您多指导指导？
您还有什么补充吗
麻烦您说说您的看法？

不说反问句

为什么不.....？
不是说了不要.....吗？
你怎么不.....呢？
我不是说过不能.....吗？

戒掉反问句：
反问句会让对方感受到被冒犯

沟通铁三角-目标感/建设性

目标感句式：我们一个共同目标要达成，对此，我有一个方案.....

要点：不能只说目标，而是用目标+解决方案的组合表达

建设性=可执行的最小化行动+可持续的阶段阶梯+每个节点的即时反馈

学会说：我们、咱们、以及来，我们抓抓落实

03

常见问题处理



真正的销售始于售后，售后是下一次销售的开始

沟通案例



“小张啊，这周的团队聚餐筹备得怎么样啦？”

“王总，小孟周四晚上见客户，小贾周五有重要约会，老范强烈推荐的餐厅非常火，必须提前两天预订，您后天上午才出差回来，其他人都说可以随意安排。咱们周三聚吧。”



沟通案例

“小孟周四晚上见客户，小贾周五有重要约会，老范强烈推荐的餐厅非常火，必须提前两天预订，而林总后天上午才出差回来，其他人都说可以随意安排。”



沟通案例

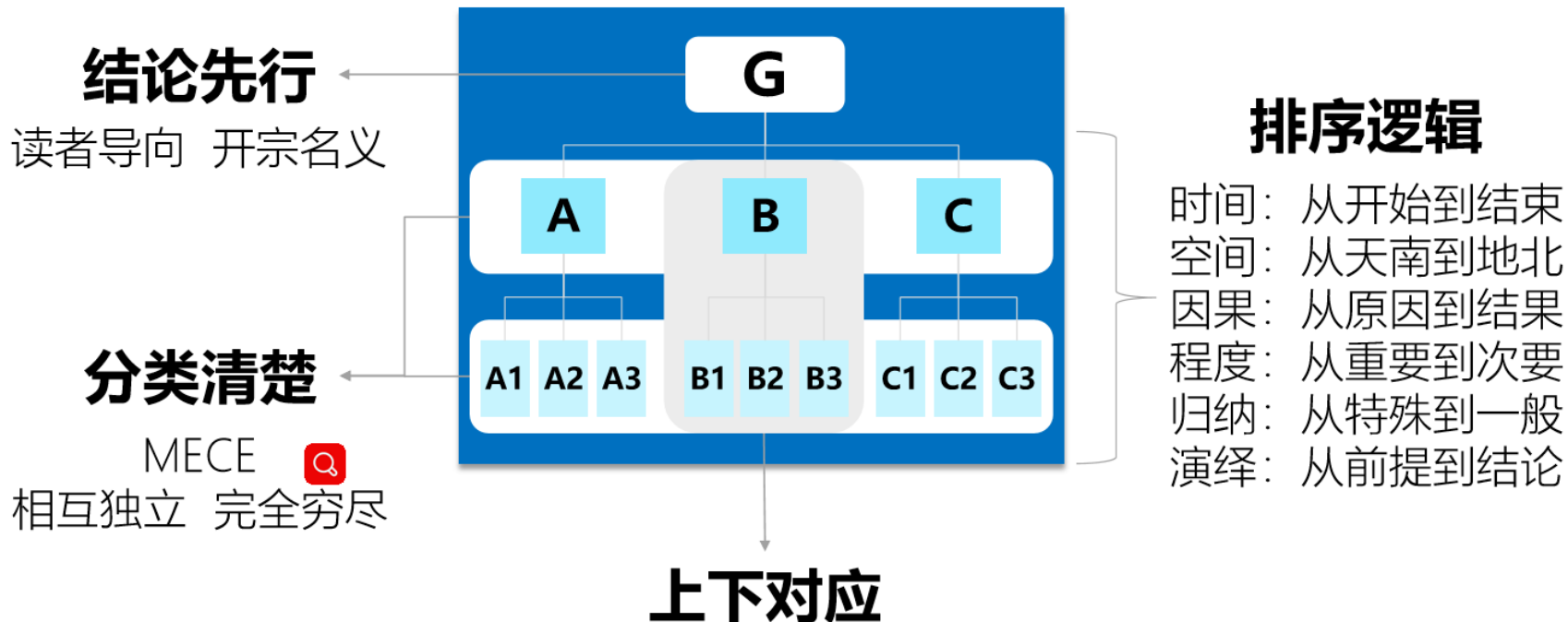


“小张啊，这周的团队聚餐筹备得怎么样啦？”

“王总，这周只有周三可以安排聚餐，您周三上午才出差回来，小孟周四晚上见客户，小贾周五有重要约会，其他人都说随意。老范强烈推荐一家餐厅，非常火，必须提前两天预订。您周三晚上也可以的话，我今天就订餐厅。”



逻辑思维：金字塔原理



常见沟通禁忌



不可能
不知道
这是公司规定



我不会
不可以
你可以投诉我



不清楚
随便你
你就是为了钱



我以为
我不懂
你不要无理取闹

**不要随意插话或打断他人的说话；谨慎发言，不要说得过于绝对，但也不要歧义；
不要觉得沟通能完全改变别人；不要用主观/感受性的词，判断工作的结果；**

沟通要点-面对批评和道歉

面对客户批评

- ① 不要在公开场合暴露自己的情绪
- ② 不要在批评过程中急于解释
- ③ 不要想怎么安抚客户的情绪，别说“您别生气”
- ④ 别等客户给你设定反馈点，主动和他约定反馈点

道歉

- ① 道歉越早，代价越小
- ② 把道歉和弥补损失分开
- ③ 诚恳的态度比做任何事都重要
- ④ 接纳对方的情绪，引导对方释放情绪
- ⑤ 一对一的道歉要好过当众道歉

道歉不是承诺“我错了”，而是承认“你是对的”

感谢各位的倾听

— www.h3c.com —