# 如何去跟客户沟通的技巧

来源：网友投稿 作者：小六 更新时间：2025-04-23

*如何去跟客户沟通的技巧（通用8篇）如何去跟客户沟通的技巧 篇1　　要用眼睛去观察，用心去思考。比如在仓库，调味品的库存产品占销售额的比例。了解自己的库存产品、销售额是多少?哪些产品周转快?哪些产品周转慢?库存量、品种有无明显变化?这样去掌握*

如何去跟客户沟通的技巧（通用8篇）

**如何去跟客户沟通的技巧 篇1**

　　要用眼睛去观察，用心去思考。比如在仓库，调味品的库存产品占销售额的比例。了解自己的库存产品、销售额是多少?哪些产品周转快?哪些产品周转慢?库存量、品种有无明显变化?这样去掌握销售动态。其实这也是了解客户的一方面的基本过程。只有勤奋上进，多思多想，学会在复杂的事物中抓住事物的本质，才能提高自己的销售能力。

　　要赞美客户。每个人都喜欢别人的赞美，客户也不例外。通过赞美，这样拉近了彼此之间的距离，你也收获了意料之外的硕果。

　　要做好客户拜访工作，营销人还要苦练内功，致力于能力的提高：

　　成于态度—即经营理念。态度决定一切。营销人要具备乐观向上，不怕困难的心态，在思想上提升自己。

　　源于实践---一切来自于营销的实践。所有的营销高手，都是在实践中千锤百炼的。销售技巧的提高也同样如此，一是沟通技巧的提升，再就是良好工作习惯的养成。

　　敏于观察—要善于扑抓市场信息、行业信息、竞品信息等。做到眼观六路，耳听八方。

　　勤于学习，善于总结。每天工作会遇到很多问题，解决问题的过程，也就是销售能力提高的过程。

　　做好客户拜访工作，除了业务人员自身的品质，也离不开细节的体现，比如合同、标书等打印文件。

**如何去跟客户沟通的技巧 篇2**

　　一、做好沟通前的工作准备。首先，你必须要确定今天拜访客户的目的和意义，明确和客户交流的主题，并要准备好相关的资料和道具。例如你今天拜访客户的主要目的是推荐卷烟新产品，那么今天你与客户交流的主题就是卷烟新产品，拜访出发前应准备好卷烟新产品和新产品的相关知识，新产品知识要求出发前能够做到了然于心，这样拜访时你和客户进行沟通时才能够做到有的放失。因此，沟通前的充分准备是至关重要，它能够提高你的自信心，是你与客户进行顺畅沟通的前提和保障。

　　二、善于倾听客户的谈话和询问客户。与人进行有效沟通，首先必须学会倾听客户的谈话，因为沟通过程是一个相互的过程，只有认真倾听了客户的谈话，客户认为你尊重了他，他才有可能认真听你的谈话，这也才有机会接受你的观点和意见。在倾听的过程中应学会从客户的谈话中了解会客户的立场以及客户的需求、愿望、意见与感受。当然，只会倾听还是远远不够的，必须还学会巧妙询问。询问时应注意顾客的态度和忌讳等等，同时最好能够学会利用一些巧妙的问话，从客户口中探出自己想要得到的信息或把自己的一些想法和意见表达出来。

　　三、学会换位思考问题。客户经理拜访客户时经常会遇到客户提出各种各样的要求，有些要求在客户经理眼里看来是无理取闹。可是，当你把自己作为是一名客户来看时，你就会觉得他们的提法都是相当有理有据的。这就是所处位置的职责不同造成的。笔者认为，与客户沟通时，应学会从客户利益处出发点去考虑问题，多想想如果自己就是客户是否能接受公司的一些经营策略和政策，是否能接受客户经理这样的服务方式等等。经过这一系列换位思考的假设，相信许多客户的想法和反映也大都能被你预测到的，你也就能够适当调整自己的沟通方式和方法与客户进行更容易的沟通，同样换位思考也能够使你在工作方式和方法上获得不断改进，使你更容易开展各方面客户工作、更加深入客户的心。

**如何去跟客户沟通的技巧 篇3**

　　1、与客户接触用什么语言打招呼好?

　　(你好，有什么可以帮助您、这个商品有、亲，有货的) 优秀的客服用语十分重要，使用好客服用语可以增加您的销量，让用户对您产生好感。当第一次与客户交流时，尽量使用敬语，让客户体验到对他的重视和尊重。

　　不推荐用语：“亲，有货的”、“要什么”、“买什么”、“有什么需要的”等这种语句，这会让客户感觉自己必须买商品才能得到你的尊重。

　　推荐用语：“你好，有什么可以帮助你!”、“亲，我是XX店铺晓晓，很高兴为你服务!”、“你好，欢迎光临!”等这种带有关怀语句。

　　2、遇到讲价的客户你该怎么应对?

　　(是拒绝还是顺从) 客户要求降价，主要有四个原因：一是他认为你的产品价值与价格不相符合;二是他以前买得产品比现在的便宜;三是他的经济承受能力与你的产品价格有差距。四是他认为你的同行产品卖得更便宜;所以客户要求降价。

　　对于一个产品来说，什么叫贵，什么叫不贵，完全在于客户的认同。你应该首先要确定客户认为产品贵在了哪里，再进行解答，而不是客户说贵，你就说一大堆理由。

　　当客服知道了客户的抗拒点以后，自然就知道了他所需要的答案。因为问题就是答案，只要客服有足够的理由说明产品的价格符合客户所想的价格，他们自然就容易接受。所以对于价格浮动比较大的产品，客服可以反问他一句：“你觉得多少不贵吗?”当然，问这句话之前先要塑造产品价值。然后，才能问出客户所能授受的价格，找到成交点。

　　3、遇到退换货的客户改怎么应对?

　　首先，不管是不是自己产品的问题，都应给予道歉，让顾客消减心中的不满，其次，问清退换货原因，及时处理退换货。

　　注意：不管退换货的理由是什么，都应该要注意自己的语气，不和顾客发生争吵，做到礼貌待客，即使是货品问题，需要退换货，也会因为贴心服务而对店铺产生好的印象。

　　对于退换货成功的顾客，可以进行一个小回访，询问其换货的物品是否已经收到;退货的退货费用是否已查收，以此增加友好度。

**如何去跟客户沟通的技巧 篇4**

　　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。

　　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。

　　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。

　　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。

　　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。

　　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。

**如何去跟客户沟通的技巧 篇5**

　　一、告诉顾客你是干什么的

　　你是做什么的，能够为他带来什么价值，简单地介绍一下。

　　二、了解顾客

　　怎么了解呢?通过跟顾客的沟通中，互动中、朋友圈里都可以了解到他的一些信息。了解些什么呢?了解一些他平时的购买习惯，消费水平、需求度等等

　　三、建立信赖感

　　分享一些产品故事啊，你的一些使用心得都是可以的。

　　四、找证据

　　也就是客户的一些反馈，把痛处说够，把好处说透!比如：”情况跟您类似用了面膜之后有了哪些改变，我相信适合他们也一定适合您“

　　五、让顾客动心

　　引起顾客的兴趣，当然这一点不是一下就能够做到的，需要结合你朋友圈的一些刺激。或者你目前正在做一个活动，比如说“亲爱的，这款面膜现在正在做活动，前10名购买者买一盒可以送一片哦!是不是帮您预约一个名额呢?”

　　六、选择

　　问顾客是买一盒还是两盒呢?要不要给家人带两盒呢?

　　七、放心

　　产品质量检测证书，授权书之类的

　　八、成交

　　恭喜他做了一个正确的决定，未来他一定能得到改变，我们的产品一定不会让你失望的。同时交待好售后问题，有任何问题都可以来咨询你。

**如何去跟客户沟通的技巧 篇6**

　　1.不说批评性话语

　　新手做微商，没有什么经验，想说什么就说什么，有时候出口伤了别人也不自知。也不要在客户面前谈论竞争者的不是。这些都会让你在客户面前留下不好的印象。

　　要想得人心，让人信服，第一步就要学会怎么说话。适量的赞美既能博得客户的欢笑，留下好印象，也能让客户感觉你是一个值得去交的朋友。

　　2.不说夸大不实之词

　　切记不要为了把产品卖出去就夸大产品功效，因为如果消费者购买后才发现根本做不到宣传中的功效，那么你就涉嫌欺诈消费者了。产品的好坏可以从不同的角度看待，具体好坏还是得让消费者自己判断。

　　要记住，谎言和欺瞒都是销售的天敌，一步错步步错。

　　3.少用专业性术语

　　作为一个卖家，必须得对自己的产品和所在行业有所了解，至少比消费者更了解。在和消费者沟通时，不宜用过多的专业术语，应适当接地气一点，通俗易懂。专业术语过多会让消费者感到迷糊，你说的，他听不懂，那他凭什么要购买产品?

　　4.少问质疑性话题

　　在与消费者交流过程中，如果你担心消费者听不懂自己所说的内容，切记不要总去询问他“你明白了吗?”、“你知道吗?”，这些语句都会让消费者感觉你在质疑他们的理解能力，反而会让他们感觉得不到尊重，产生反感。

　　当你担心消费者听不懂是，你可以换一种让人容易接受的话语来问，如“有什么需要我帮忙的地方?”。这样一来，消费者会觉得你是在给他提供服务，真不明白时他们会主动找你。

**如何去跟客户沟通的技巧 篇7**

　　1、不要说得太多，想办法让别人多说;

　　2、对于话题的内容应有专门的知识;

　　3、充分明白人与人之间关系的真理;

　　4、能够利用语气来表达你的愿望,勿使人捉摸不定;

　　5、常保持中立,保持客观;

　　6、对事情要保密;

　　7、去了解别人的背景和动机。

**如何去跟客户沟通的技巧 篇8**

　　温暖的问候

　　优秀的人就像你久未谋面的好朋友。记住，微笑是同陌生人建立关系的第一张王牌。当你微笑，就会影响你的心情和肢体语言。进而让同你交流的人感到温暖和善意。

　　有一些企业在做电话广告销售人员训练时，要求每一个做电话的广告销售人员，每一天要打200多个电话。并且强行要求在每个人的桌子上放了一面镜子。在他们打电话前要看一看镜子，打电话时要在镜子里看到自己的笑容。

　　不过身为酒店销售，很多酒店并不要求每天打多少个电话，但每一个电话都会要求酒店销售们带着愉悦及稳定的心情与客户沟通。

　　语速放慢

　　语速过快隐藏着负面的含义。实际上，你本不必要说太多，所以要慢慢的说。特别是在通话过程中，因为看不到客户的状态，所以无法判断客户的心情，语速过快很容易影响到客户的专注性，不过如果客户要求说的快一些，就没关系。

　　人们对说话时语速慢的人的应答会更好。在一种新的环境下，人们说话时往往语速变快，这不利于建立信任的关系。所以，说话时要控制语速。不要抢!

　　寻找共性

　　人们喜欢与自己有关的信息。很多时候，来自相同的地方，相似的口音，喜欢同样的电影，或者去过同样的地方都能成为打开话题的钥匙。如果有客户的微信，可以从研究微信着手，分析客户的基本情况。

　　实际上，人们在具有共性的东西上能够找到安全感。有安全感，则信任感会上升。

　　专心聆听

　　听，就好像整个房间里只有他一个人一样。让对方感受到这种感觉。看着他的眼睛，像他展示你在聚精会神听他讲话。

　　不要看你的手表，不要检查你的手机是不是收到信的信息。——这是冒犯听众的行为。在陌生人中，这不是积极的信号。

　　问点好问题

　　很多会面是从“你好吗?”“你来自那里”之类的问题开始。这没有错，但是，如果你进一步想一想，问一问“在酒店住的怎么样?”是不是会更好?

　　实际上，你问出一个问题，就像在让他们讲一个好故事。讲故事的时候，谈话的内容才会展开。这样，你就有更多的切入点，将对话和关系往深层次引导。好问题才能指向好答案。

　　笔和笔记本

　　当你在与人交流要准备好笔和笔记本，至少有两个好处，一是表示对别人的尊重，二是怕自己过后忘记，不过也不排除有的酒店客户会认为这是一种装和做。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找