# 与客户的沟通礼仪知识

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-06-17

*语言是双方信息沟通的桥梁，是双方思想感情交流的渠道，语言交流在人际交往中占据着最重要的位置。下面是范文网小编为大家搜集的与客户的沟通礼仪知识，供大家参考。 在每个人的业务员的职业生涯中，一定都会遇到林林总总各色各样不同的人群，作为一名优...*

语言是双方信息沟通的桥梁，是双方思想感情交流的渠道，语言交流在人际交往中占据着最重要的位置。下面是范文网小编为大家搜集的与客户的沟通礼仪知识，供大家参考。

在每个人的业务员的职业生涯中，一定都会遇到林林总总各色各样不同的人群，作为一名优秀的业务人员必须懂得观察客户的心理并引导他按照你的思路思考。市面上解读销售技巧类的书籍一直畅销，也许我们不可能将那么多的书籍全部看过，个人觉得将看过的东西理解、消化并结合自己的实际情况运用到工作当中变成自己的东西才是最重要的。

有关个人形象及礼仪，是每个业务人员上岗前的第一课。

1、相互交流时的礼仪

与客户进行交流时，业务人员要注意说话和倾听的礼仪与技巧，要在说与听的同时，让客户感到被关注、被尊重：

(1)说话时的礼仪与技巧

说话时始终面带微笑，表情要尽量柔和。

沟通时看着对方的眼睛。

保持良好的站姿和坐姿，即使和客户较熟也不要过于随便。

与客户保持合适的身体距离，否则距离太远显得生疏，距离太近又会令对方感到不适。

说话时，音高、语调、语速要合适。

语言表达必须清晰，不要含糊不清。

想要引起客户特别注意的地方要加以强调。

如果客户没听清你的话，应耐心加以解释，并为自己没有说清表示歉意。

(2)听客户谈话时的礼仪与技巧

客户说话时，必须保持与其视线接触，不要躲闪也不要四处观望。

认真、耐心地聆听客户讲话。

对客户的观点表示积极回应。

即使不认同客户观点也不要与之争辩。

专家提醒

称谓千万不要出错，这是对销售人员的基本要求。

要把与客户交换名片看做是一件很重要的事情，因为你的稍许懈怠可能都会被客户理解为自己不被重视。

时刻以客户为中心，摆正自己与客户之间服务与被服务的关系。

无论是说话还是倾听时都要全神贯注，说话时要关注客户的反应，倾听时要注意客户传达的信息。

2、称谓上的礼仪

无论是打电话沟通还是当面交流，彼此之间都需要相互称呼，这就产生了在称谓上的礼仪要求。

有人认为一个简单的称谓不用讲究什么礼仪，其实不然。如果首先在称谓方面就使对方产生了不悦，那么接下来的沟通就很难产生积极的互动作用。所以，业务人员必须熟悉掌握与客户沟通时在称谓方面的礼仪。

(1)熟记客户姓名

业务人员至少要在开口说话之前弄清楚客户姓名的正确读法和写法。读错或者写错客户的姓名，这看起来可能是一件小事，却将使整个沟通氛围变得很尴尬。如果在见面之前对客户的姓名存有怀疑，那最好认真查一下字典，确定准确无误的读音之后再与客户联系。如果对客户名片上印着的客户姓名不能确定，那不妨有礼貌地直接向客户询问，而不是想当然地瞎猜。

(2)弄清客户的职务、身份

任何时候，如果不能确定客户的职务或身份，业务人员可以通过他人介绍或者主动询问等方法弄清这一点。当销售代表把客户介绍给他人，或者与客户进行沟通时，还需要在弄清客户职务、职称的基础上注意以下问题：

称呼客户职务就高不就低。有时客户可能身兼多职，此时最明智的做法就是使用让对方感到最被尊敬的称呼，即选择职务更高的称呼。

称呼副职客户时要巧妙变通。如果与你交流的客户身处副职，大多数时候可以把副字去掉，除非客户特别强调。

3、握手时向客户传达敬意

握手作为一项最基本的社交礼仪，其传达的意义可以非常丰富，可是如果不掌握握手的礼仪与技巧，那就只能代表一种程式化的程序。利用握手向客户传达敬意，引起客户的重视和好感，这是那些顶尖销售高手经常运用的方式。要想做到这些，业务人员需要注意如下几点：

(1)握手时的态度

与客户握手时，业务人员必须保持热情和自信。如果以过于严肃、冷漠、敷衍了事或者缺乏自信的态度同客户握手，客户会认为你对其不够尊重或不感兴趣。

(2)握手时的装扮

与人握手时千万不要戴手套，这是必须引起注意的一个重要问题。

(3)握手的先后顺序

关于握手时谁先伸出手，在社交场合中一般都遵循以下原则：

地位较高的人通常先伸出手，但是地位较低的人必须主动走到对方面前;年龄较长的人通常先伸出手;女士通常先伸出手。

当然了，对于业务人员来说，无论客户年长与否、职务高低或者性别如何，都要等客户先伸出手。

(4)握手时间与力度

原则上，握手的时间不要超过30秒。如果面对的是异性客户，握手的时间要相对缩短;如果面对的是同性客户，为了表示热情，可以紧握对方双手较长时间，但是时间不要太长，同时握手的力度也要适中。作为男性业务人员，如果对方是女性客户，需要注意三点：第一，只握女客户手的前半部分;第二，握手时间不要太长;第三，握手的力度一定要轻。

4、初次预约客户，不谈销售

在销售过程中，当很多业务人员满怀热情地去推销产品时，常常是一开口就遭到了拒绝，大多数客户可能告诉你他没时间或者对你的产品根本不感兴趣。之所以遭遇这样的尴尬有三个原因。其一，客户真的没时间;其二，客户对推销抱有抵触心理;其三，推销的对象不明晰。那么如何避免一开口就遭到拒绝这样的尴尬呢?

美国著名的保险推销员乔库尔曼在29岁时就成为美国薪水最高的推销员之一。

一次，乔库尔曼想预约一个叫阿雷的客户，他可是个生意上的大忙人，每个月至少乘飞机行10万英里。乔库尔曼提前给阿雷打了个电话。

阿雷先生，我是乔库尔曼，理查德先生的朋友，您还记得他吧。

是的。

阿雷先生，我是人寿保险推销员，是理查德先生建议我结识您的。我知道您很忙，但您能在这一星期的天抽出5分钟，咱面谈一下吗?5分钟就够了。乔库尔曼特意强调了5分钟。

是想推销保险吗?几星期前就有许多保险公司都找我谈过了。

那也没关系。我保证不是要向您推销什么。明天早上9点，您能抽出几分钟时间吗?

那好吧。你最好在9点15分来。

谢谢!我会准时到的。

经过乔库尔曼的争取，阿雷终于同意他拜访了。第二天早晨，乔库尔曼准时到了阿雷的办公室。

您的时间非常宝贵，我将严格遵守5分钟的约定。乔库尔曼非常礼貌地说。

于是，乔库尔曼开始了尽可能简短的提问。5分钟很快到了，乔库尔曼主动说：

阿雷先生，5分钟时间到了，您还有什么要告诉我吗?

就这样，谈话并没有结束，在接下来的10分钟里，阿雷先生又告诉了很多乔库尔曼想知道的东西。

实际上，在乔库尔曼约见的许多客户中，有很多人是在5分钟后又和乔库尔曼说了一个小时，而且他们完全是自愿的。

约访但不谈推销可以避免自己的销售行为被掐死在摇篮中，而且也能了解更多的客户信息。乔库尔曼就是本着这一原则，在很多的约访中坚持不谈销售，从而消除了客户的警戒心理，确保了和客户的面谈机会，同时也赢得了客户的好感。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找