# 浅谈高中生物教师亲和力的培养

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2024-07-30

*第一篇：浅谈高中生物教师亲和力的培养【中图分类号】g 【文献标识码】b 【文章编号】1008-1216（2024）06c-0041-01亲和力，从字面意思来看，即一种使人亲近，易于接触的力量。亲和力本是化学领域的一个概念，指两种或两种以上...*

**第一篇：浅谈高中生物教师亲和力的培养**

【中图分类号】g 【文献标识码】b 【文章编号】1008-1216（2024）06c-0041-01

亲和力，从字面意思来看，即一种使人亲近，易于接触的力量。亲和力本是化学领域的一个概念，指两种或两种以上的物质结合成化合物时相互作用的力。随着时间的推移，它具有了新的定义，现在越来越多地被用于人际关系领域。就教学过程而言，高中生物教师的亲和力，实质上是指教师在高中生物教学活动中以特有的素质，去传递一种亲切，友善的力量，感染学生。

在教学过程中，师生关系作为最基本也是最重要的方面，其和谐与否直接决定了教学效果的好坏。西方学者曾在1940年向47000名学生作调查，归纳出学生喜欢的教师的12项特征：合作与民主，仁慈与体谅，能忍耐，兴趣广泛，和蔼可亲，公正，有幽默感，言行稳定一致，有兴趣研究学生的问题，处事有伸缩性，了解学生并给予鼓励，精通教学技能。由此可以看出，在学生眼里，教师具有的某些优良品质比他们的专业知识更重要。在生活中，我们经常会注意到这样一种现象：一些学生因为非常喜欢某位教师而加倍努力学习并积极表现，该科目的学习成绩始终保持优秀；也会因为讨厌或惧怕某位教师进而对相应课程渐渐疏远甚至产生厌恶之感，导致成绩一落千丈。由此可见，学生对任课教师的印象很大程度上影响了学生对该科目掌握的效果。

作为一名成功的教师，除了需要具备扎实的专业知识，人格魅力的修炼也是必不可少的。特别是作为一名成功的高中生物教师，在教学内容贴近生活的生物课堂上，如何以独特的教学方式将知识传授给学生，并让学生乐于接受，显得尤为重要。

教师亲和力是建立良好师生关系的必要条件，良好的师生关系不仅有助于营造轻松愉快的课堂氛围，促进师生互动交流，还能调动学生学习的积极性，使学生在知识的获取上事半功倍。那么，就高中生物教师而言，应该从哪些方面培养亲和力呢？我认为，亲和力体现在两方面，一方面外化为教学活动和日常生活的行为表现，另一方面内化到教师素质修养中，在与学生交流和相处时将亲和力传递给学生。

一、外化的行为表现

（一）教师课堂语言的运用

即教师对声音、语速、语调的把握。就声音来说，不同的教师有自己的发音特色，好的音质，有利于增强语言的感染力，营造良好的课堂气氛。因此，教师要掌握正确的方法，进行科学的训练，善于扬长避短。在语速方面，教师要做到运用合适的讲课速度，这对于学生理解和掌握知识是很关键的。在高中生物教学中，在进行旧知识的复习或者讲解学生较为易懂的内容时，如组成细胞的元素种类，适当加快一点语速是可以的。但是遇到教学内容的重点、难点，比如细胞呼吸和光合作用的过程，教师需要有意放慢语速，通过这种语速的变化，引起学生注意，进而引导学生有意识地抓住知识的重难点。最后，是语调的把握。语调即贯穿整句话的音调高低变化，它是教师表情达意不可缺少的因素，因此教师要学会运用课堂表达的语言，做到抑扬顿挫，适当停顿，有节奏感。

（二）教师的体态表现

在人际交往中，我们往往通过简单的头部动作和面部表情就可以表达思想和情感。因此，对于高中生物教学，教师可以适当地运用点头表示赞同和满意，用摇头暗示学生错误和反对。另外，微笑作为面部表情的一种，最容易被学生接受。有时候，一个亲切温暖的微笑，胜过千言万语，它不仅能拉近教师与学生之间的距离，还能消除矛盾，是教师在教学活动中很重要的体态语。

在亲和力的培养上，教师除了善于运用头部动作和面部表情，手势和身体姿态也是表情达意的手段。准确得体的手势和身体姿态的巧妙结合，可以将教师需要表达的内容以最容易让学生接受的方式传递给学生，不仅增加了形象性，也调动了课堂气氛。

（三）教师幽默感的培养

美国心理学家保尔?麦基说过，幽默感对于人的社交能力的发展起着举足轻重的作用。在课堂教学中也是一样，富有幽默感的教师往往更容易受到学生的青睐。教师的幽默感不仅可以活跃课堂氛围，帮助学生减轻学业压力，还可拉近师生的心理距离，为培养师生之间的感情起到关键的作用。在充满幽默感的教学活动中，学生更愿意积极主动参与进来。因此，作为一名高中生物教师，能够巧妙地运用幽默感将贴近生活的教学内容呈现给学生，是教师亲和力很重要的一种体现。

二、内化的素质形成（一）尊重学生

作为一名高中生物教师，要放低姿态，学会尊重学生，具有师生平等的心态，并且尝试着和学生交朋友，只有这样，在教学过程中，学生才会敞开心扉，积极地参与到教学活动中，同时会更加信任，敬佩教师。比如在实验课上，当教师对操作步骤进行多次讲解并示范后仍有部分学生存在疑惑，教师要耐心地进行辅导，循循善诱，而不能大声责骂。学生也只有在被尊重时才能学会尊重、关爱他人。教师的这种亲和力表现对高中生健全人格的养成会起到很大的促进作用。另外，高中生物教师可以从尊重学生的劳动成果方面提高师生平等意识。

（二）善于聆听

作为不同的个体，每位学生都有对这个世界独特的认知和体会，尤其是生物这门学科，更贴近学生的生活，因此学生的认知和理解各有不同。所以，作为一名高中生物教师，要学会聆听学生的心声，深入了解他们的想法，而不要急于纠正他们错误的思想。只有善于走进学生内心的教师才容易得到学生的青睐和信任，这样的教师才有亲和力。

（三）具有浑厚的文化素养

随着终身教育理念的不断推进，作为一名高中生物教师，不仅要具有过硬的学科知识，对其他知识的熟练掌握也是必不可少的。要想成为一名具有亲和力的教师，只有具备丰富的知识面才能让学生信服，教学过程中也更容易吸引学生的注意力。同时，在知识不断更新的今天，教师还要时刻关注生物学科的前沿问题和研究进展，紧跟时代的步伐，只有这样，才能在教学中旁征博引，运用自如。

教师的亲和力是教师与学生心与心连接的桥梁，亲和力也是教师对学生的爱的一种体现，师生之间只有具备了这样一种爱，才能促进学生的身心朝着健康积极的方向发展。尤其是作为一名高中生物教师，亲和力是必不可少的，它就像一把钥匙，只要拥有这把钥匙，就能打开学生的心锁，走入学生的心灵。

**第二篇：如何培养亲和力**

总能听到人说“一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮”的理论。而我个人认为这句话的更深层次的含义应该是：“不管你想做成什么样的事情，都必须依靠一种支持力量来支撑，而这种支撑结构的内部就必须具备一种强大的凝聚力。拧成一股绳，合并成一种力量，只有这样才能做成想做的事”。换句话说，也就是依靠群体的核心力！但如何才能建立起这种群体的核心力—凝聚力呢？自然，必不可少的便是这个群体组织的亲和力了。

纵观历史，人们能得出如“得民心者的天下”的感言，这“民心”二字其实就是依靠群体的亲和力汇集而成的，也就是一种异常强大的凝聚力。可以说，一个具有强大凝聚力的群体组织是可以击败任何对手，从而做成大事的。

成大事者聚人心，说的就是凝聚力。那么，这“亲和力”又是什么呢？我翻阅了汉语词典，解释是：“亲和力是比喻使人亲近、愿意接触的一种力量”。“亲和力”最早是属于化学领域的一个概念，是特指一种原子与另外一种原子的关联特性，是两个分子在单一部位的结合力。但后来越来越多地被用于人际关系领域和组织管理领域，很显然，亲和力是产生凝聚力的基础。一个充满亲和力的群体，它中间就蕴藏着一股强大的使人亲近、愿意接触的力量，这样的群体必定能产生一种众心一致、团结协作的强大的凝聚力。

这里说到的亲和力，我认为至少应该不单指群体内的成员们见面时面带“微笑”（也许这笑脸灿烂的像太阳）的互打招呼，抑或是“您辛苦”“您受累”之类的假意客套，最重要的是这笑容是否真实？这笑意是否由衷？？这笑脸的背后是否还隐藏着什么怕见阳光的东西？？？（本人申明个人喜好，并不追捧那种虚假的“官场笑脸”）我倒是认为，要形成这种亲和力，是取决于这个群体的成员之间是否具备能尊重他人、乐于助人、光明磊落的做事品格。

这里首先是群体成员之间的一种相互尊重。俗话说“种瓜得瓜，种豆得豆”，你处处尊重别人，得到的回报就是别人对你的处处尊重。“朝天空吐唾沫的人，唾沫也会落在他的脸上”。如果一个群体中有“持才傲物”，轻视他人或靠“阿谀奉承”排挤他人的存在，这个群体中自然很难形成一种成员之间相互尊重的良好氛围。相反的，只会将他们个个培养成“野心家”和“阴谋家”。

其次，就是群体成员之间的互助精神。也就是“一个篱笆三个桩，一个好汉三个帮”的道理。人都是需要关怀和帮助的，同时也会很看重在自己需要帮助的时候得的到帮助，并把它看成是“雪中送炭”，视帮助者为真正的朋友、最好的朋友。当然，这种帮助并不是物质上的，其实有时只是一个简单的举手之劳，就能让别人产生久久的激动。而最重要的是，这种互助精神能缩短人与人之间的距离，从而产生一股可以亲近的力量。

再有就是做事光明磊落。说到做事光明磊落，这可能就要提升到做人的人品高度了。因为，在这社会上确实有那么一些人做不来光明磊落的事。也许这是和遗传基因、生长环境或所受的教育有关吧？反正我也说不清楚。但我相信，在每个群体组织中总会有那么几个不喜欢光明磊落做事的人。因为在他们看来，依靠投机取巧、排挤他人所获得的收益会更大，于是乎，他们编就乐此不疲总拿着别人的肩膀当梯子。试想，这怎么能让人放心接近？相反的，如果人们能直面自己的不足，坦言自己的错误或过失，我相信同样也能得到他人的理解和尊重。能把问题摆在桌面上的人，是不失为光明磊落的人，至少本人是很敬重具有此类品格的人。鲁迅先生有句名言，叫做“横眉冷对千夫指、俯首甘为孺子牛”，我同样愿为我敬之人充当孺子牛。

最后我还是相信，任何一个群体中的人，只要具备了上述几种做事品格，那么这个群体中就必定能产生一种亲和力，从而成为一股群体的强大的凝聚力。

**第三篇：如何培养亲和力(论文)**

如何培养亲和力

天镇保林村小学王玉梅

俗话说：“亲其师而信其道”，这句名言深刻体现了师生间亲和力的重要性。

作为教育工作者我们往往过分看重学校一些硬件设施对教育教学工作的影响，而常常却忽视了一些重要的软环境对教育教学工作的影响。作为教师具有渊博的知识，掌握高超的教学技术固然重要，但光有这些还远远不够。要想成为一名优秀的教育工作者，成为有效教师，我们还必须具有很强的亲和力，不能忽略微笑艺术对教育教学工作的影响。师生间亲和力的程序如何，将会直接影响着我们教育教学工作的展开。因此，我们应努力培养自己与学生之间应形成良好的师生交通系统。

要具有亲和力，我们自己首先要具有一颗不泯的童心。只有始终怀有一颗“赤子之心”，我们才能以自己的心去发现学生的心，想学生之所想，忧学生之所忧，同学生一起探索，一起发现，共同成长。我们要始终保持积极乐观的人生态度，引导学生树立正确的人生观和价值观，使学生能从心里接受我们，认同我们。我们要坚信我们的热情会感染、激励和吸引学生，相信学生会因为找到了一个前行的引路人，一个知心的朋友。因此会爱戴我们，并愿意与我们结伴而行。

作为有亲和力的教师，我们还必须要从学生真实的生活情境和生活体验出发，选择真实的生活素材，让学生感受到学习并不是一件难事，与我们的生活息息相关，从而激发学习热情。作为有效教师我们 1

还应认可每个学生的点滴进步。对学生的“错误”能够表现出极度的宽容和理解并给予正确的引导和必要的帮助。也必须理好工作中的矛盾和学生的种种“挑战”行为。能通过循循善诱，对症下药或春风化雨润物无声的表态方式巧妙地加以化解而不要喜怒无常，拿学生撒气，与学生形成针尖对麦芒的动态的敌对的阵势。

要想具有亲和力成为有效教师。为此，我们还应努力学习魏书生老师总结的涵养性情的一条法则：“多改变自己，少埋怨环境。”他认为“埋怨环境不好，常常是我们自己不好；埋怨别人太狭隘，常常是我们自己不豁达；埋怨天气太恶劣，常常是我们自己抵抗力太弱；埋怨学生太难教，常常是我们方太少。”

细节决定成败，我相信“世上无难事，只怕有心人。”我们只要立志成为一名有效教师并愿意努力去尝试，从小事做起，努力与学生间形成强大的亲和力和凝聚力。我相信那时学生一定会“亲其师而信其道”我们又为何犯愁不能提高教育教学质量呢？我相信有一天我们一定会到达胜利的彼岸。

**第四篇：教师亲和力**

教师亲和力

一、教师亲和力的本质内涵

教师亲和力是指教师为有效完成教育教学任务，在与学生交往中，采用易被学生接纳，喜爱的亲近行为，使师生关系达到和谐的能力。作为学生喜爱教师的优秀特质，教师亲和力应该具备以下特点：

教育性。一个人的亲和力与其亲和动机有关，亲和动机一般来自亲和主体对其所处的环境的认识和自我需求，不同的外部环境和内在需求会产生不同的亲和动机。教师是履行教育教学职责的专业人员，承担着教书育人的任务。教学交往是教育教学活动的最基本形式，是动态表现出来的师生之间的相互作用、相互交流、相互沟通、相互理解，是师生最基本的精神需要之一，也是教师职业基本的存在形式。亲合力是有效教育教学的必要条件，应是教师的必备素质。所以，教师的亲和动机应来自对所承担的教育教学任务的认识和自身专业发展的需求，是教师科学的教育教学观和专业发展观的体现，具有鲜明的教育性

生本性。教师亲和力作为一种关系性存在，具有明显的生本性。首先，教师的亲合力应真诚的指向学生。不是以无私的真正的指向学生利益而是实图为了自己的目的而操纵学生的行为不能与教师的亲合力相提并论。如果教师处于某种私利，一个灿烂的微笑、一个帮助的手势、一句有好的话语、一个暖人的身体接触可能表现出的是不屑一顾而不是真诚，不会得到学生的认可。其次，学生是衡量教师亲和力的主体，学生是教师亲和力的指向者也是亲合力有无和高低的衡量者，教师的亲近行为必须使学生接纳的或喜爱的。如有的教师尽管出于教育的动机，但采取的是学生不愿接受的“打是亲”、“骂是爱”的表现形式，往往会导致老师的“好心”得不到“好报”，甚至敬而远之的现象发生。

和谐性。亲和力的关键语素是“亲”、“和”。“亲”为亲近、亲切、亲爱，“和”为和好、和睦、和谐。“亲”的行为所追求的是“和”的目标。所以，生生关系的和谐性是教师亲和力的价值追求。和谐的师生关系要消解教师惟我独尊、自恃清高、盛气凌人的“师道尊严”，但也绝非是“学生无错、学生无过”、目无师长、我行我素的“生道尊严”，而是相互尊重、相互理解。民主、平等、合作是和谐师生关系的理想模式，也是教师亲和力的应然追求。

二、教师亲和力的效能体现

教师的亲合力是一种协调师生关系、激发学生创新精神的重要力量，是教育教学的生命线。教师亲和力在营建和谐师生关系的同时，使关系双方互相激励并乐在其中，不仅能使学生“亲师”，而且还有利于教师“乐业”。

“亲其师则信其道”，这是我国先哲经验的总结。那么学生愿意“亲”怎样的教师？中外相

关的调查均已表明，“学生心目中喜欢的老师”的共同特点是温和、耐心、宽容、容易亲近的老师。究其原因不难理解，按照马斯洛的需求层次理论，学生作为发展中的人，首先具有安全、归属、爱、自尊等基本的需要，但这些需要得以满足才能激励自我实现的高层次需要，教师亲和力能满足学生最基本的需要，而且能为高级需要的实现提供动力。现代教育理论研究及实践也已证明，教学是师生间信息交流的过程，师生间的信息交流主要有三种：一是认知信息，二是情感信息，三是行为信息。认知信息主要包括知识和认知方法等；情感信息反映了师生间关系疏密的程度；行为信息则是师生的教育学的行为方式。期中师生之间关系的和谐程度，直接影响其它信息的传输效能，影响学习的程度。而且，“教师对学生友善的态度，对个人的关心及人际间合作的教育风格，对学生的智力行为会产生大量的积极肯定的影响。”实践中，“爱屋及乌”的事例非常多见，学生因喜欢教师而喜欢其所教的课，乐意接受教师的教诲甚至批评，并且满怀信心的刻苦学习，进而取得理想的成绩。

孔子曾讲“知之者不如好之者，好之者不如乐之者。”意思是说对于学问和职业，了解它的人比不上喜欢它的人，喜欢它比不上从事它而获得快乐的人。乐业是教师从业态度的最高层次，是教师工作动力的源泉。假如一个教师能做到因喜欢教师工作并沉浸在其中而不知疲倦，一定能创出一流的业绩。遗憾的是，在现在的教师群体中，尽管多数能做到敬业，但只有少数能够乐业。一系列的调查显示，我国中小学生普遍存在职业倦怠倾向。而教师出现职业倦怠后，常感到工作没意义、没价值，工作目标茫然，对教育教学工作失去应有的兴趣，缺乏进取心，工作中易躲避困难，敷衍工作，被动应付。这些表现不仅直接影响教师的工作过程和教学效果，而且间接影响到中小学生的人格和心理发展，最终导致学校教育教学质量的下降。国内外的有关研究发现，导致教师职业倦怠的原因是多方面的，但紧张的人际关系是教师产生职业倦怠的重要原因之一。在实践中，我们每一位做过教师的都有这样的切身体会：来自学生的接纳、认可、赞美是消除疲劳、鼓足干劲的最有效的方式，而来自学生的接受信息一定程度上源自教师亲和力的回馈。我们所熟知的教学名师，诸如于漪、李吉林、魏书生、孟二冬等，几十年如一日立足讲坛，心无旁骛、兢兢业业、乐此不疲，他们所共有的性情温和、和蔼可亲、宽容忍让、善于沟通等亲和特质不也说明了乐业的缘由吗？

三、教师亲和力的底蕴

教师的亲和力不是天性使然，有懒于后天的修炼，要以教师的“德”、“才”、“术”做底蕴。“德”是指教师的职业道德。“德不孤，必有邻”出自孔子《论语·里仁》篇，有道德的人不会孤单，一定会由于他想亲近的人。诚如我们日常所理解的：德高才能望重。我国一大批师德楷模，所表现的共同的师德风范是：爱岗敬业、关爱学生、刻苦钻研、严禁笃学、奋发进取、淡泊名利、志存高远。而贯穿其中主线的就是关爱学生，所以师爱被认为是师德之魂，是教育关系发展的先决条件。教师有了爱，就会对学生包容、理解、关怀、尊重，就会有教

无类、诲人不倦；教师有了爱，就有了责任、就会爱岗敬业、严谨治学、奋发进取。这种有爱心辐射出的道德力量，能牢固确立教师在学生心目中“精神父母”的高尚而可亲的形象。为什么孔夫子在他的弟子中那样崇高的威望；裴斯泰洛齐被蜂为“爱的教育之父”；马卡连柯教育流浪儿创立了那样光辉的业绩；陶行知在他的学生心灵中留下了那样深的印记等等，用他们切身体验的话说，就是因为他们对自己的教育对象有一颗以诚相待的心，真心实意地爱他们的学生。

“才”是指教师的学识素养。学高为师，没有学生对教师学是发自内心的信任认同，再具爱心的教师，对学生的吸引力也要打折扣。对此，马卡连柯曾经做过如此评价说：“假如你的工作、学问和成绩都很出色，那你就尽管放心，他们全会站在你这一边，决不会背弃你。相反地，不论你多么亲切，你的话说得多么动听，态度多么和蔼，不论你在日常生活中和休息的时候是多么的可爱，但是假如你的工作总是一事无成，总是失败，假如处处都看出你不通业务，假如你做出来的成绩都是废品和“一场空”，――那么，除了蔑视以外，你永远不配得到什么。”而且一定程度上“学生可以原谅教师的严厉、刻板甚至吹毛求疵，但不能原谅他们的不学无术。如果不能精通自己的专业，就不能成为一个好老师。教师的学识素养教师的关系到教师的“教育信度”，如果我们的教师确实能做到不仅具有广博的本体性知识、雄厚的条件性知识、扎实的实践性知识、浓厚的求知兴趣、勤勉的学习态度、反思的批判精神，还担心学生的不尊、不信吗？

“术”是指教师高超的教育教学艺术技巧。教育是科学，也是艺术，教师的“德”与“才”是教师亲和力体现的前提和基础，但在实践中，我们往往发现，一些品行端正、学识丰厚、工作勤勤恳恳、教学成绩优秀的教师，不一定理所当然地受到学生的尊爱，其原因在于教师能否以学生喜欢的方式与之交往，让学生感受并接受教师的爱与学识。教师的音容笑貌、言行举止得当与否，直接影响其对学生的吸引力。所以。，有亲和力的教师能恰如其分地运用这些沟通的技巧：他们懂得“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，因此在与学生的交往中不说粗话、脏话、野话，不讲哗众取宠的大话和违背事实的假话，不强词夺理、恶语伤人，更不用讽刺、奚落、挖苦性的语言去批评指责学生，以免伤害他们的自尊心；他们懂得“面部的表情是多少世纪培养成功的语言、比嘴里讲得更复杂到千百倍的语言。”在学生面前不会冷若冰霜，横眉冷对、不屑一顾；他们懂得人与人的空间距离的大小影响心理距离的远近，所以他们不会同学生行同路人、避而远之；他们懂得“教师无小节，节节是楷模”，所以不管是举手投足还是穿衣打扮都能做到得当、得体、自然、儒雅。上述表现不是一套简单的行为学技巧，而是包含对学生温暖感情的教育教学艺术，能够在师生之间创设一种和谐的氛围、关系和情绪，在愉悦学生身心的同时，把真、善、美的种子播进学生的心田。

**第五篇：淘宝客服培养亲和力**

无论在网上还是在实体开店，跟顾客沟通需要考虑很多因素。卖家和买家之间的沟通要注意到地域和文化背景差别等问题。卖家最好使用大多数人易懂且容易接受的方式给买家解答问题，让每个买家的问题都能得到较及时较清楚的答复。作为一个卖家，最好能在回答买家问题的时候注意回答的方式，很小的语言细节往往会导致完全不同的结果。因此最好使用积极的语言，如“我们一起来看看是不是这件衣服更适合你”就比使用主动语言“你自己感觉一下这件衣服到底怎么样”，要让买家觉得亲切很多。下面跟大家说说淘宝网店客服如何让语言有亲和力。

1、营造亲切感

在淘宝网上，卖家都习惯叫买家为“亲”，原本是叫“亲爱的”，后来简化为“亲”。一般来说，买家在发消息时，第一句都是“老板，在吗”、“老板，这个xx有货吗?“你好”。在线客服回复消息都是这样回复的，“在的”、“有的”或者是“你好”。虽然这样回答没有问题而且也直接地回答了买家咨询的问题，但是亲和度在哪里呢?大家可以想一下，当打客服热线的时候，不管是自动台还是人工台，对方的第一句话是“您好，欢迎拨打„„”或者“您好，很高兴为您服务„„”。在淘宝网上，虽然在线客服面对的是虚拟的网络，但是礼貌也是必不可少的，一句“您好”可以让买家觉得卖家彬彬有礼，同时也拉近了买家和卖家的距离。

2、交谈过程中的礼貌用语

当在线客服询问买家一些问题的时候，一定要用“请”如卖家不知道买家需要什么颜色的衣服时，卖家要说“请问您需要哪种颜色呢?而不要说“你要哪个颜色?虽然看起来两句话差别不大，第二句也并没有不尊重买家，但是第一句话的精髓在于卖家把买家放在了一个很高的位置，其中的“请”少和“您”都能让买家有一种优越感。当买家意识到卖家把自己当做上帝一样来看待的时候，会充分地向卖家表达自己的购买意愿，那么在卖家的店里购买的可能性也会增加，因此卖家在询问的过程中不要忘记用“请问”等礼貌用语。如果买家正在和卖家交谈，但是卖家有事情要走开，那么卖家一定记得告诉买家“很抱歉，失陪一下，请您先逛逛小店，稍后回复您”。虽然在使用旺旺时，离开之后可以设置离分状态，旺旺可以自动回复客户，但是试想当买家正在咨询卖家的时候，突然卖家回复一个“您好，我现在不在，稍后联系”，买家的心情可能不会好，虽然这些都是细节，但是能体现出一个卖家的基本素质。

3、售后服务中的礼貌用语

如果卖家出售的货品让买家觉得不满意，无论是谁的原因，首先需要道歉的是卖家，这当然不是贬低卖家。在遇到退货的问题时，卖家先礼貌地说一句“很抱歉，我们的商品给您添麻烦了”，相信大多数买家无法拒绝卖家的诚意。然后卖家和买家再进行沟通和解释，相信只要不是货物的问题，家也不会和卖家继续纠缠。

无论是淘宝网上的店铺还是现实中的实体店，护只要面对的是消费人群，那么卖家所在的行业就属于服务行业，卖家服务于消费者的衣、食、住、行，并从中获取利润。卖家的态度直接决定了消费者的选择，如果卖家的态度不好，将会导致买家不在自己的店铺购买商品。同行业的竞争那么激烈，如果卖家仅仅是注意讲礼貌，就可能比同行多出许多商机，那么卖家何乐而不为呢?

4、要接受买家的建议

买家在咨询的时候或者收到货品之后可能会给卖家提出一些很恰当的建议，卖家一定要对买家说“感谢您的建议，我们会努力改进。”虽然是简单的一句话，但是让买家感觉到自己的看法得到了卖家的重视，这样会让买家对卖家的信任感有所增加。即使买家的建议卖家并不需要，但是礼貌地说一句感谢的话就能增加自己的亲和力，卖家何乐而不为呢?

一个人的礼貌程度既能体现出他的修养和素质，也能体现出他的一种谦逊的态度。谦逊是一种美德，它并不会让卖家低人一等俗话说“和气生财”，卖家和买家更好地沟通反而会让卖家获得更多的生意机会。

说了这么多，掌柜们一定要好好消化哦，亲和度在生意中，起了很关键的作用呢！

本篇文章来源于淘宝学堂网http:// 原文链接：

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