

商务沟通指导：接待客户的语调 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/59/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E6_B2_9F_E9_c39_59251.htm 人讲话的声音，就像乐器弹奏出的音乐。语调就像音乐的声调，客户可以从你的语调中了解你的心情、态度以及你要表达的内容，不论说什么，你的语调都会表达出你的想法和感觉。例如，单调而平淡的语气是告诉客户：“对你所说的话我完全没有兴趣”。当你通过电话与客户进行交流时，你的语调变得更加重要。如果你的语调不对，客户也就不会感到满意。因此，你有必要像音乐家练习曲子一样练习你对客户讲话的语调，使你的声音听起来温和而又友好，容易被人接受，永远用恰当的态度对待客户。在与客户进行沟通时，得体的声音能够显示你的沉着与冷静；吸引客户的注意力；让过于激动或正在生气的客户冷静下来；诱使客户支持你的观点，使你的观点深入客户心中；更有力地说服你的客户。

一、音调的抑扬变化 如果听到音乐家用同样的音调演奏所有的乐曲，你会感到厌倦。同理，如果你只用一个音调与客户讲话，缺少音调的抑扬变化，你的声音听起来可能会单调乏味。因此，你应通过音调的高低反映出你所说的话是否有趣，同时也可以让你的客户了解到你对他说的话是否感兴趣，传达给客户这样一个信息：你很乐于与他合作，你很愿意帮助他们，使客户对你有信心。

二、调整好语速 如果你语速太快，对方可能听不清楚，而且源源不断的语言信息也难以让对方领会和理解。这样对方会高度紧张，容易感到疲乏和厌烦，甚至懒得去听。根据你讲话的速度，客户能够在头脑中形成一个对你的印象。如

果你说得太快，客户的印象就会是，你可能有其他事情要办，急于结束会谈，你并不在意客户是否能听懂你在说些什么。如果你和客户讲话的语速不一样，你们之间的交流就可能失败。因此，你应注意根据客户的讲话速度来调整自己讲话的速度，以缩小你与客户之间的差距，与客户产生默契。

三、音量适中 在与客户讲话时，音量对于创造一个优美的沟通环境至关重要。你应注意调整自己的音量，以确保客户听清楚你的讲话。如果你的客户感到很困惑，你的声音就要比平常稍大一点儿，这样有助于客户重视你的话。有时，音量的相对升高还可以显示出你对客户的观点很感兴趣，表现出你对客户的热情。但你的音量要适中，不要太高，否则就容易引起客户的误解。因为喊叫是愤怒、不满的表现，不要以为大喊大叫就一定能说服和压制你的客户。如果你是在通过电话与客户进行沟通，你的叫喊还是对电话另一端的客户的听觉的一种伤害，它只能使对方不愿听你说话并讨厌你说话的声音。如果你的客户很生气，大声地讲话，你千万不要以同样的音量回敬对方。相反，你要像一位专家那样，讲话的声音要比客户低，并逐渐让客户的音量也降下来。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

www.100test.com