

商务沟通指导：接待客户的方法 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_59255.htm

一、对客户的欢迎 当客户来到你的办公室时，你应马上站起来，迎上前去，与客户寒暄问候，以热情的话语表示欢迎。比如“欢迎光临，我们经理正在恭候大驾，请跟我来……”，你的行动表达出你很高兴见到对方，并且视他为一个很重要的人物。当客户离开时，你应对他说：“感谢您的惠顾，欢迎您下次再来。”这可以使客户乘兴而来，满意而归。

二、微笑 微笑是接纳的信号，是沟通的桥梁，是最好的非言语交际行为，是一种能征服人的介绍方法，是比任何介绍信都有用的介绍信，是很好的通行证。微笑意味着“我喜欢你，你使我高兴，见到你很愉快”。它表明你对客户的尊重、友善、欣赏和赞同，也表明你心地善良，表明你有一个好心情。这会使客户感到轻松。你的微笑就像金色的阳光，能够温暖客户的心，使客户感觉到你的快乐和热情。

三、目光接触 目光接触能表达出你对客户的关注、理解、接纳和友好。与客户保持目光交流不仅能使你集中注意力，听清楚客户所说的话，了解他的想法，还能让客户切实感受到你正在饶有兴趣地、聚精会神地听他说话，且愿意接受他的看法。但凝视或斜视往往会使客户对你产生不良印象，死盯着你的客户还可能吓着他。如果你在与客户交谈时不断把目光从他身上移开，他会以为你在努力掩饰什么。如果你左顾右盼，对方会以为你缺乏合作的诚意。因此，应注意柔和地注视着你的客户，与客户做友善的目光接触，可以偶尔移开视线。

四、身体语言 身体语言主要包

括目光、面部表情、身体姿势和动作、手势、身体接触。身体间的空间距离等非言语性的身体信号。你看到一位同事低垂着头、无精打采的样子，问他怎么了，他回答说：“没什么，我很好。”显然，此时他的身体语言传递的信息比他所说的话更令人相信。当你与客户进行面对面的沟通时，你的身体语言更能够表露出你的感觉和想法。例如，你对客户说：“我希望听听您的意见。”然后带着开朗的表情，轻松地看着对方，等他发言。这意味着你真心想征询他的意见。可是如果你一说完话，就将两臂紧抱在胸前，双眼瞪着对方，脸颊朝上，下巴收紧。此时对方必然无法确定你是否会不带一丝成见地听取他的意见。为表现出你对客户的热情、友好、尊重和坦诚，更加有效地与客户进行沟通，你应注意采用下列积极的身体语言：

轻松、愉快、开朗、稳定的面部表情。表现出一种积极的精神状态，你的面部表情告诉你的客户你很高兴与他交谈。

点头。这是不需要用语言表明你正在注意倾听客户讲话的最好方式之一。当一位客户正向你喋喋不休地讲解某件事的一些细节，你希望不插话又让他知道你正在听他讲话，那么点头非常有效。

面对客户。你将整个身体而不仅仅是你的头转向客户，表明你已准备好同他一起付出努力。他会感到得到了你全部的、毫不分散的注意力

开放性的体态。这表明你向你的客户开放，并且不存戒心。

向前倾身。这么做强调了你的关注，可使客户了解你对他所说的话很感兴趣。当客户正在表达强烈的感情时，你一定要向前倾身，对他说：“我确实非常乐意听你说，我非常理解你。”

手掌伸开，四指并拢。表示邀请客户向某一方向走或朝某个方向看。这也是指向一个人或物品的更有礼貌

、更优雅的一种方式。 向上翘起大拇指。表示对客户的赞赏或对客户提出建议的极力赞成。 合乎社交礼仪的握手。这是最能让客户接受的身体接触方式，它可以传达出你对客户热情的问候。真诚的祝愿、殷切的期盼及由衷的感谢。始终保持相对轻松的状态。这么做表明你对自己所做的事充满信心，同时也让你的客户保持轻松。 与客户之间保持一段彼此均感安全、舒服自在的空间距离。你与客户所处位置的远近，会影响到你们沟通的效果。一般1米至4米远，较适合于商务及社交上的来往。这样可以促进交流，使彼此更加信任。 整洁、得体、大方的穿着打扮。体现你对客户的尊重，使客户产生信任感。 消极的身体语言会给客户留下不好的印象。例如，你去一家公司联系业务，如果秘书小姐正在不停地打电话，没有抬起头来跟你打招呼，你一定会感到自己不受欢迎。 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