# **客服沟通技巧：使用不同的钩，搞定不同类型的客户**

**[淘宝客服沟通技巧](http://www.kaitao.cn/article/20170110173414.htm" \t "http://www.kaitao.cn/article/_blank)**你掌握了多少，很多客服抱怨现在的客户可真不好对付，那是因为你没有找准客户特性，没有投其所好，今天小编给你带来了**[客服沟通技巧](http://www.kaitao.cn/article/20170103101557.htm" \t "http://www.kaitao.cn/article/_blank)**：使用不同的钩，搞定不同类型的客户。



****一、客服沟通技巧之客户性格特征分类****

****1、友善型客户：****

　　特质：这类客户性格随和，具备宽容、真诚、信任等美德，对周围的人和事没有太多的要求，通常是企业的忠诚客户。

　　策略：要牢牢抓住这类客户，提供最优质的服务，培养成为自己的忠诚客户，并善于做好[客户维护](http://www.kaitao.cn/article/201510140848140221.htm" \t "http://www.kaitao.cn/article/_blank)工作。

****2、独断型客户:****

　　特质：自信、果断，坚持自己的判断，不善于理解别人;对自己的行为很执着，不能容忍欺骗、被怀疑、慢待、不被尊重等行为;对自己的想法和要求一定需要被认可，不容易接受意见和建议;通常是投诉较多的客户。

　　策略：善于倾听这类客户的想法，尊重他们的行为和想法，不去做硬碰硬的事情，让他们时时刻刻体验到尊重的感觉。

****3、分析型客户：****

　　特质：情感细腻，容易被伤害，有很强的逻辑思维能力;懂道理，也讲道理。对公正的处理和合理的解释可以接受，但不愿意接受任何不公正的待遇;善于运用法律手段保护自己，但从不轻易威胁对方。

　　策略：真诚对待，作出合理解释，争取对方的理解。

****4、自我型客户：****

　　特质：以自我为中心，缺乏同情心，从不习惯站在他人的立场上考虑问题;绝对不能容忍自己的利益受到任何伤害;有较强的报复心理;性格敏感多疑;时常“以小人之心度君子之腹”。

　　策略：学会控制自己的情绪，以礼相待，对自己的过失真诚道歉。

****二、客服沟通技巧之客户购买行为分类****

****1、感情型：****

　　有的客户只要和你聊的投机，不会特别在意店铺的东西到底怎样，喜欢遵从自己内心的感情办事，在你的店里买东西，还可能和你成为朋友。

　　策略：在聊天过程中知道他们的偏好，向他们介绍商品时候可以顺带加上对客户这部分兴趣的关注，让他们感受到你的用心和真诚。

****2、直率型：****

　　有的顾客比较直接，看中你的商品就直接下单购买，买完之后也不会继续关注店铺，很少对买过的东西进行评论，购买完成就是一次交易的结束。

　　策略：对于这种类型的客户，只需要你提供优质的产品即可，不需要花费很多的感情投入进行关系维护。

****3、礼貌型：****

　　在你的店铺购买一件商品，由于你贴心、热情的服务感染了他，从而产生了对你店铺的好感，在聊天过程中运用恰当的客服沟通技巧，他可能会再买一些东西，后期也会下意识的关注你的店铺。

　　策略：对于这种客户，我们尽量要做到热情，让他们感受到你发自内心的热情，并被你的真诚所吸引。

****4、讲价型：****

　　不论买什么东西，都喜欢讲价，不讲价感觉自己买亏了，不管商品多便宜都认为贵，讲价心理严重。

　　策略：对于这种客户，要咬紧牙关，坚持始终如一，保持礼貌的用语，晓之以情，动之以理，让他们感受到你的东西值的卖出的价钱。

****客服沟通技巧****你知道多少，客服也是一个店铺的总要把握点，和买家沟通顺畅了才会有交易形成