

《识别客户潜台词的10个信号》

薛铁林 | Coach8 创始人 | ICF MCC 大师级教练

【写在前面】

你好，我是薛铁林。

在教练会谈中，文字只能表达 7% 的信息。剩下的 93% 都藏在语气、节奏、甚至呼吸里。

如果你能识别出这 10 个微妙的信号，你就能提前预知风险，捕捉到真正的改变契机。

一、语言中的“推脱与软化”

1. “应该”或“不得不”：* 潜台词：“这不是我想要的，我在被迫履行社会责任。”
2. 过度解释：* 潜台词：“我并不心安理得，我需要说服你（以及我自己）我的决定是合理的。”
3. “还可以”或“差不多吧”：* 潜台词：“我并不满意，但我不想产生冲突，或者我觉得告诉你也没用。”

二、声音与节奏的“异常点”

4. 突然的语速加快：* 潜台词：“我感到很焦虑，或者这个话题让我很不舒服，我想赶紧跳过去。”
5. 音量降低或语调变得平淡：* 潜台词：“我感到了深深的无力感，或者我对这个话题已经失望了。”
6. 长叹后的短暂沉默：* 潜台词：“我内心有一些巨大的遗憾或痛苦，正在寻找开口的勇气。”

三、远程教练中的“隐藏信号”

7. 背景音的突然安静：* 潜台词：“客户正在全神贯注于内心的某个震荡，请不要打断他。”
8. 反复调整呼吸：* 潜台词：“情绪正在翻涌，身体正在试图找回平衡。”

四、逻辑上的“环状结构”

9. 绕开核心问题的“圈子”：* 潜台词：“那个最核心的真相太疼了，我还没准备好去碰它。”
10. 对你频繁的“肯定”：* 潜台词：“我希望你觉得我是一个‘好学生’，从而掩盖我并没有真正采取行动的事实。”

【铁林教练的最后叮嘱】

识别信号只是第一步。

当你捕捉到信号时，不要直接下结论。

最好的方式是用好奇的语气指出来：“我刚才注意到你的声音小了一点，那一刻发生了什么？”

真相，总是在这一问之后涌现。