

《行为心理学在客户服务中的应用》

-----解读客户行为背后的内在秘密

【课程背景】

人的心理是个很微妙的东西，所以过去才会有人将人的大脑比作暗箱，所谓“知人知面难知心”。但如今，透过《行为心理学》，我们可以较为清晰地认识它、了解它。譬如，我们中的许多人认为戴眼镜的人智力较高，其实这不过是一种以偏概全的知觉，亦即刻板印象。

我们在企业管理和客户服务等过程中，经常会感觉到不了解对方意图，不知道如何成交，对方的需求是什么等等问题，导致不良沟通，无法成交和失去客户的现象出现。《行为心理学》的研究，向我们揭示了左右人的行为的人的头脑中的各种诡谲，由此我们得以卓有成效地揣度人的心灵深处的欲求，洞察人的行为，最终发掘一个人行为背后所隐藏的意义！工作中，我们在为客户或旅客服务的过程中，通常是根据服务规范和条例去工作。我们还可以利用我们以往的经验 and 知识感知到对方的情绪和某些想法。

尽管如此，客户一些深层次的感觉我们还感觉不到。也就是说，对方的一些内隐行为和动机我们还没有办法观察到。因此，我们还需要掌握更多的知识和工具，可以或有可能更多的、更好的掌握对方的心态和想法。从而更准确的了解对方的需求和想法，更好的了解他们对我们服务的感受，促进我们的工作的准确性和针对性的提升。

【课程收益】

- 从心理学角度掌握洞察他人，了解他人内心的实用工具。
- 掌握不同类型人的内在心理动机，需求动机
- 有效读心，快速识人
- 看穿对方行为背后的秘密，顺势而为。
- 不同类型服务对象的沟通方法指导

【课程时长】

1天 (6小时/天)

【课程老师】：

夏峥

【课程大纲】

第一单元 心理的动力基础

本单元为后面实际阅人操作的基础，需要理解就好，课上只做简单介绍。

1. 人的内部心理动机
2. 人的内部心理状态
3. 人类的行为
 - 行为种类
 - 行为定义
 - 外显行为、内隐行为

文化对行为的影响

壹、 行为与欲求---客户内在需求初探

1. 决断和冲动行为
2. 抑制与欲求不满
3. 置换机制（幽默、投射、攻击、嫉妒、代偿、升华等机制在消费者购买时候的表现和观察)
 1. 自我保护机制
 - 九种自我防御机制的不同内在
 - 九种自我保护机制的不同表现
 - 如何识别不同的机制
 - 如何应对

第二单元、 气质与性格一个性对消费者的影响

- 一、 气质
- 二、 性格
 - 1、 性格的分类
 - 2、 不同性格的特征
 - 3、 购买特点
 - 4、 沟通成交方式

第三单元、 你知道吗----客户服务中的阅人术

一、情绪、思维、行为模式的区分

1. 不同情绪的区分及内在动机
2. 不同行为的区分和动机
3. 不同能量气质的区分

二、察行观止-----一眼看透人心 讲解加练习

- 1.“吃相”暴露本质
2. 身体语言会说话
3. 看透人心不是梦

三、肢体语言-----举手投足的玄机

1. 头部动作在表达什么
2. 手掌和手臂 流露的欲望
3. 拧毛巾 暗示着什么
4. 收放车票 折射的性格
5. 拿手机姿势 展现的性格特征
6. 吸烟姿势 男人风采
7. 习惯动作 的真面目

四、体态语言-----无声世界的暗语

1. 头部姿势
2. 尖塔型手势
3. 交叉型
4. 双臂交叉、
5. 腿
6. 脚尖

。 。 。 。 。 。 。 。 。

五、目光语言-----心灵窗户内部的精彩

1. 瞳孔
 2. 注视时间
 3. 注视部位
 4. 眼球位置
- 5.如何控制对方的目光

六、服饰语言-----让我的装扮告诉你

1. 着装透出的个性和品位
2. 皮鞋
3. 饰物
4. 随身包
5. 眼镜
6. 腰带

。 。 。 。 。 。

七、空间语言---我的地盘我做主

1. 勿入他人的秘密花园
2. 不愿意被打扰的私人空间
3. 空间感中隐藏的人文背景
4. 座次位置
5. 体验者是如何选择空间的，它代表了什么

八、笔迹代表你的心

笔迹与个性

第四单元、工作中中因人而异的沟通方法、练就我们的一双“慧眼”

第一部分 NLP 沟通技巧

1. NLP 的 12 条假设
2. 人的三个模式
3. 沟通的目的
4. 表象系统
 - 视觉性
 - 感觉型
 - 听觉型
5. 意识和潜意识
6. 人的安全区定义以及如何跳出自我安全区 拓展自我
7. 思维定势以及破框法

第二部分 沟通技巧训练

1. 感性语言训练

情感语言的作用——情感语言是解决一切问题的语言

情感语言的发言训练

情感语言的肢体、表情训练

情感语言的催泪技巧训练

情感语言的同理心建立训练

2. 理性语言训练

定义 训练

口述语言训练【四种语言】

- 由先至后的语言表达技巧训练
- 由大到小的语言表达技巧训练
- 由远至近的语言表达技巧训练
- 由重点到次重点的语言表达训练

3. 演讲中肢体语言训练

- 相形肢体语言训练
- 情感肢体语言训练
- 数据肢体语言训练
- 自如肢体语言训练
- 肢体语言纠正训练