

客户心理及行为分析

课程目的：

- 透析客户购买行为背后的因素
- 理解客户的价值链
- 有效把握销售过程中客户的心理变化
- 分析常见的客户行为类型以及在银行营销实战中的应用

课程大纲：

第一章：我们所面临的机会与挑战

第二章：如何成为客户眼中理想的客户经理

第三章：客户为什么选择金融产品？

- 1、客户购买行为背后的基本动机
- 2、客户人生之中不得不思考的八大问题

第四章：客户的购买行为及影响要素

- 1、心理因素
- 2、文化因素
- 3、社会因素
- 4、个人因素
- 5、客户的典型购买流程

第五章：如何有效与客户建立信任？

第六章：如何通过价值呈现吸引客户

- 1、客户的购买满意度分析
- 2、客户的需求点组合
- 3、如何通过价值呈现切中客户核心利益点

第七章：成交过程中的客户心理

- 1、客户的基本成交心理分析

2、客户为什么会有不同意见？

第八章：基于人性的销售思考

1、客户典型的四种行为风格解析

2、面对不同类型客户采用不同的销售与沟通方式

3、行为风格在银行业销售与沟通过程中应用案例研讨