

---

用结果说话,以实效为准,为目标负责,因为专业所以值得信赖

---

## 《攻心为上,销售必须掌握心理学》

主讲：吴兴波

### 课程类别

销售心理学、销售技巧、高效沟通、谈判技巧、客户服务

### 培训对象

销售人员/销售主管/销售经理

### 培训形式

专题讲授/互动问答/案例分析/视频分析/现场讨论

### 培训时间

2天，每天不少于6课时

### 培训目标及效果

- ✦ 掌握客户心理，掌握心理在销售活动中的应用
- ✦ 做客户心理顾问，帮助客户找到他认为最合适的产品
- ✦ 树立心理第一印象，我们永远没有第二次机会
- ✦ 快速建立心理信赖，掌握建立信任的五缘四同步，有效沟通是关键
- ✦ 探寻客户心理需求，从客户表情与回答中整理客户需求
- ✦ 塑造客户心理期望产品价值，以客户为中心做好产品优势分析
- ✦ 把握客户谈判心理，捕捉提出成交请求的最佳时机，有条件的让步
- ✦ 心理博弈快速成交，掌握客户心理替客户做决定，掌握进攻、防御、让步的策略
- ✦ 服务总在成交后，顾客不总是对的，顾客错了就把“对”让给他，重在有心人

---

## 课程纲要

### 第一讲：了解客户心理，开始决定结局

1. 客户十大心理
2. 消费者心理活动过程
3. 感觉-知觉-记忆-注意-想象-思维
4. 感觉在营销活动中的应用
5. 感官知觉与个人记忆
6. 不同阶段不同环境的心里规律
7. 引起客户注意，引导客户想象思维

### 第二讲：做客户心理顾问，帮助客户找到他认为最合适的

1. 消费者购买行为分析
2. 购买前行为，购买后行为，购买决策形成的全过程
3. 消费者行为模型
4. 不同性格的购买心理分析
5. 销售之核心感觉，关键时刻关键动作
6. 销售就是为客户造梦

### 第三讲：树立心理第一印象，我们永远没有第二次机会

1. 用微笑建立桥梁，有自信的肢体动作
2. 坐有坐相，站有站姿，穿着打扮符合商务礼仪
3. 运用赞美的力量，接受、认同和赞美
4. 仪容仪表得体，第一句话、第一面、第一印象
5. 运用品牌的力量，品牌的销售价值与作用
6. 客户接纳我们的理由，假如我是客户

### 第四讲：快速建立心理信赖，有效沟通是关键

1. 用问句表示对客户尊重
2. 建立信赖的五个纬度，建立信任的五缘四同步
3. 不下断语，让客户自己做决定
4. 有效沟通的目的、原则和关键
5. 有效沟通上的黄金定律及三要素

---

6.有效沟通的五个基本法则、九大障碍及四大要素

### **第五讲：探寻客户心理需求，让销售事半功倍**

- 1.探寻顾客的心理需求
- 2.不连续询问与察看顾客表情相结合
- 3.先询问容易的问题
- 4.询问客户关心的事情
- 5.从客户表情与回答中整理客户需求
- 6.察看顾客表情与马斯洛需求的应用

### **第六讲：塑造客户心理期望产品价值，让成交马到成功**

1. 察看客户眼神找到客户喜欢的产品
2. 产品特点、优点、好处、证据的互动心理
3. 以客户为中心做好产品优势分析
4. 一针见血的产品卖点介绍 30 秒原则
5. FABE 法则介绍产品
6. 塑造产品价值的四大方法

### **第七讲：把握客户谈判心理，有条件的让步**

- 1.试水温，看顾客心理，预留让步空间
- 2.察看顾客表情捕捉提出成交请求的最佳时机
- 3.谈判两大心理：底线与期望值
- 4.谈判=谈+判，重要的不是谈而是判
- 5.客户意向讯号：言语讯号及非言语讯号
- 6.学会变脸，掌握成交前、中、后不同的营销策略

### **第八讲：心理博弈快速成交，夜长梦必多**

- 1.探寻客户心理期望掌握以客户需求为核心的价格谈判技巧
- 2.如何报价？如何让步？如何快速成交？
- 3.报价的顺序及原则，双赢报价的区间范围
- 4.谈判就是心理的博弈，就是相互妥协的过程
- 5.掌握客户心理，替客户做决定，让步的策略与方法
- 6.博弈谈判的进攻、防御、让步之策

---

## 第九讲：服务总在成交后，客户心理的品牌成长

1. 案例讨论：为什么要服务，为什么要让顾客满意
2. 服务总在成交后，服务总在下一次
3. 交朋友难，失朋友容易，获得一个新顾客比留住一个已有的顾客花费更大
4. 不满意的顾客比满意的顾客拥有更多的“朋友”
5. 顾客不总是对的，顾客错了，就把“对”让给他
6. 如果你不去照顾你的顾客，那么别人就会去照顾。
7. 用心服务.尊重对方.换位思考，品牌源于服务
8. 服务营销无对错，重在有心人