

---

# 营销心理学的实战应用

## 【课程对象】

电销、客服、客户经理、班组长

## 【课程时间】

2天

## 【课程人数】

40人左右

## 【课程大纲】

### 单元一 营销职业素养与工作心态

#### 一、职业认知与心态调整

- 客服销售人员的四大目标，服务与投诉处理的心态
- 案例、互动（做一个自信的客服）
- 职业定位（根据讲师自身一线维系营销的工作经验，讲述客户经理人员的未来发展规划）
- 维系经理面临的四个时期
- 恐惧期、兴奋期、厌倦期、困惑期

---

## 二、电销客服情绪与压力心理管理

- 电销工作现状压力分析
- 简单有效的缓解客户经理压力的方法
- 塑造阳光营销心态
- 积极阳光心态训练

案例：

面对超长时间的工作加班怎么办？

对职业发展感到迷茫怎么办？

别客户拒绝，出现恐惧心理怎么办？

被客户埋怨、责骂怎么办？

## 三、客户消费心理分析

- 人的一般消费心理现象分析
- 客户购买心理的形成过程
- 客户购买的心理变化轨迹
- 客户防御抵触新人合作的心理转化
- 客户群体的消费模型建立与分析

案例分析：客户为什么会购买

---

案例分析：客户为什么讨厌被推销

案例分析：客户为什么不信任我们

## 单元二 客户沟通心理与技巧提升

### 一、团队沟通心理

- 营销心理学营销团队的影响
- 触发特征
- 初始效应
- 近因效应
- 晕轮效应
- 心理账户
- 人际关系心理沟通技巧
- 不同性格角色分类
- 不同性格角色的应对技巧

### 二、客户第一心理诉求：倾听的技巧

- 听--拉紧与客户的关系
- 倾听的三层含义
- 倾听的层次

---

- 干扰倾听的四大因素

- 主动倾听技巧

- 倾听中停顿的使用

现场模拟：客户对我们的“账单分期”优惠活动存在疑问，请用倾听技

巧为客户解释，并让客户满意的接受

案例：信用度提升，客户存在的误会

### 三、情商提升：同理的技巧

- 对同理心的正确认识

- 表达同理心的方法

- 说--让客户更好的了解自己的意思

- 说“您是说……/您的意思是……”来复述客户的需求

- 说“我理解……”以体谅对方情绪

- 说“您能……吗？”以缓解紧张程度

模拟训练：电话经理向客户推荐 4G 套餐，客户拒绝说马上要销号

了，不打算用电信号卡了，请用同理技巧安抚客户情绪，

并为客户解决问题

---

#### 四、沟通语义转换的魅力：引导的技巧

- 引导技巧的巧妙使用
- 引导的第一层含义--由此及彼
- 引导的第二层含义--扬长避短
- 引导技巧现场模拟：客户说你们电信公司怎么老打电话给我，烦不烦？
- 引导技巧现场模拟：客户说你们这个存话费送话费，为什么不一次性返还给我，想捆绑我这么多月，太麻烦了
- 引导技巧现场模拟：客户说我用挺好的，暂时不打算换号码
- 沟通中的润滑剂--赞美
- 赞美的目的
- 电话中赞美的方法
- 三点式赞美

案例：对中高端客户的常用赞美词汇

现场模拟：对投诉客户常用的赞美方法

分享：男性客户赞美技巧、女性客户赞美技巧

---

## 五、客户忠诚度

- 影响客户忠诚度的因素
- 有效留住客户
- 有效满足客户
- 提升客户忠诚度的话术脚本设计

## 单元三 营销心理学的实战应用

### 一、电销开场前 30 秒如何抓住客户心理

- 录音分析：客户经理开场白分析
- 富有吸引力的开场白
- 开场白禁用语
- 开场白引起对方的兴趣

*脚本设计：让客户开心的开场白设计*

*脚本设计：让客户惊喜的开场白设计*

*脚本设计：独一无二的开场白设计*

*案例：罗伯特·西奥迪尼的影响力*

### 二、客户心里驱动力原理对营销需求挖掘的运用

- 消费动力原理

- 
- 挖掘客户需求的工具是什么
  - 提问的目的
  - 提问的两大类型
  - 外呼提问遵循的原则
  - 四层提问法
  - 请示层提问
  - 信息层问题
  - 问题层提问
  - 解决问题层提问

现场演练：通过提问挖掘客户对额度提升的需要

脚本设计：四层提问挖掘客户对信用卡账单分期的需求

脚本设计：四层提问挖掘客户对优惠政策的需求

案例：弗洛伊德心理驱动力

## 一、消费者购买决策心理分析

- 客户购买时内心四大疑问
- 提高营销成功率的产品介绍方法
- 体验介绍法

- 
- 对比介绍法
  - 主次介绍法
  - 客户见证法
  - 对比介绍的话术设计
  - 体验介绍法的话术设计

## 二、客户异议的内心需求与挽留技巧

- 挽留客户的 5 个步骤
- 挽留客户的优惠政策分析
- 正确认识客户异议
- 根据客户性格进行客户挽留
- 不同性格的客户提出的异议不同
- 挽留客户应具备的心态
- 面对异议的正确心态
- 客户异议处理的四种有效方法
- 提前异议处理法：引导法、同理法、幽默法
- 客户常见异议：  
我不需要……

---

我考虑一下，需要打电话给你……

我不感兴趣……

我有时间再去看看……

你们的什么活动都不参加……

你们是不是骗人的……

太麻烦了，不需要……

续约的优惠不好……

### 三、人性的弱点在营销促成中的运用技巧

- 人性的弱点
- 害怕失去的心理
- 渴望得到的心理
- 危机促成法
- 二选一法
- 体验促成法
- 少量试用法
- 客户见证法

现场演练：学员学会 3 种以上的促成方法

---

话术设计：6种促成的话术编写