

《客户心理分析与地产售后关系维护》

【课程背景】

房产成交要走心、企业经营品牌美誉度更要走心，持有客户名单，更多只是一些僵粉，服务出一批对企业忠实认可的客户群才是企业长远发展的致胜宝典，如何才能洞察客户心理？如何使置业顾问走进客户的心理而更易促进成交？如何使企业走进客户的心理，形成品牌美誉度及社会认可度呢？让我们用心理学一起解读客户心理，用心理学解读售后关系的维护心法。

【课程收益】

- 1、使置业顾问清楚客户成交的关键性心理因素；
- 2、掌握置业顾问影响客户成交的关键性几大指标；
- 3、使售后服务人员心甘情愿的用心服务客户；
- 4、使售后服务人员掌握和客户建立良好关系的几大关键点；

【课 时】：1-2 天

第一部分：客户心理分析

案例 1：这套房子合我心意吗？

- 一、知己知彼方能百战百胜

房产心智销售、心态、教练系列课程

- 1、所有的成交源于合不合心意；
- 2、而合不合心意本身是一种认识一种感觉；

案例 2：我现在买房急吗？

二、掌握客户心理从认识客户的购房“动机”开始

一) 识别重点客户的 2 个指标

案例 3：赵女士买房落为给孩子落户口

1、购房紧迫度【外因】

案例 4：周先生累的实在不想再看了

2、购房决心度【内因】

- 1) 购房时间
- 2) 市场了解度
- 3) 需求明确度

二) 客户购房的 3 个阶段

- 1、咨询阶段：要养
 - 1) 心理分析
 - 2) 行为表现
 - 3) 应对策略

房产心智销售、心态、教练系列课程

4) 置业顾问常掉入的陷阱

2、对比阶段：重带看和回访

1) 心理分析

2) 行为表现

3) 应对策略

4) 置业顾问常掉入的陷阱

3、决策阶段：快速带看快速成交

1) 心理分析

2) 行为表现

3) 应对策略

4) 置业顾问常掉入的陷阱

三) 不同购房阶段的客户都关注什么？

四) 识别重中之重客户的 3 个指标及跟进策略；

案例 5：买与不买之间客户为何如此徘徊？

三、左右客户心理发生变化的一个核心

案例 6：客户刚开始说买最后怎么就不买了呢？

四、销售员影响客户产生放弃购买心理的常见的 5 大错误行为；

房产心智销售、心态、教练系列课程

五、置业顾问影响客户下定决心购买的 5 大关键行为；

六、置业顾问常见的几种错误心理；

案例 7：我要客户在我这里买房

七、影响置业顾问心理的 1 个关键点

从心理学角度解析使置业顾问开悟的葵花宝典：这一点打通置业顾问的销售思

路全通

案例 8：为什么那么多的客户愿意在他哪里成交？

八、让客户听你话的 4 字真言

九、走进客户内心之一望闻问切

1. 望：望神态、望表情、望喜好、闻决策者……
2. 闻：闻需求、问期待、闻购房决策时间、闻决策者……
3. 问：搜集客户的购房信息、问他忽略的购房信息……
4. 切：体验客户目前的购房状态、根据需求提供顾问服务或带看样板间……

案例 9：听客户谈谈他的心

十、成交本身就是走进客户内心、满足客户需求的过程；

第二部分：房地产售后关系维护

互动：将心比心“家”的意义

专注房地产行业

房产心智销售、心态、教练系列课程

一、灵性层面认识服务人员所从事售后工作的价值！

1. 家对你意味着什么？
2. 买房后你最担心什么？
3. 希望房企如何来服务你？
4. 因为你的存在而解除了他人的顾虑你会有什么感受？

案例 10：小张小王两种服务背后的两种心理；

二、售后服务 1 个关键点

这点对了一切全对了！

案例 11：张女士生气的背后

三、投诉类客户心理解析

四、使客户感受到放心的行为 5 度

1. 服务态度
2. 服务耐心度
3. 服务响应速度
4. 服务严谨度
5. 服务客观中立度

五、从心理学角度解析“关系”的深层含义；

房产心智销售、心态、教练系列课程

1. 关系是如何产生的？
 2. 关系是如何解除的？
 3. 良好的关系对你、客户、企业的真实好处；
- 六、总结：关系是共赢平衡状态，是最终的合一与和谐；