

销售过程中客户心理分析

销售人员必修课程系列

【课程背景】

销售在一个企业中的重要性不言而喻，任何企业的发展都离不开销售业务一线的大力支持。而销售过程中对客户心理的研究和把握就成为成交的重要环节。希望通过本次课程能够更加深度的挖掘客户需求，把握客户的心理变化情况，更好的为销售促成服务。

【课程收益】

- 了解销售流程
- 了解客户定位及其决策产生的影响
- 知道如何判断客户性格及性格分类
- 掌握客户性格及定位对销售产生的影响
- 常见的几种影响决策的方法

【课程特色】

- ◆销售人员必选的体验式互动课程。
- ◆结合销售人员特点精心设计的课程内容。
- ◆针对销售过程中存在的实际问题层层剖析，并以独特的“理论讲解+精准案例分析+小组讨论+体验式情景模拟+互动游戏+视频赏析”的激情授课方式展现给学员，以效果为导向，幽默风趣、通俗易懂、见解新颖、深入浅出、别具一格。

【课程长度】

- ◆ 1天，计6个小时。

【课程大纲】

第一讲、销售流程及对客户的影响

- 壹、 销售流程简介
- 贰、 在销售过程中客户心理变化

第二讲、客户的定位

- 一、根据行业特点划分客户定位
- 二、根据客户所处状态确定客户的心理定位
- 三、客户定位所决定的客户真实需求及心理特征

第三讲、客户的性格分析

- 一、性格测试
- 二、客户的性格判定标准

三、客户性格的应对策略

第四讲、根据客户心理来决定销售策略

- 一、引导客户心理技巧
 - 二、引起客户兴趣的心理技巧
 - 三、激发购买欲望的心理技巧
 - 四、促成购买结果的心理技巧
-