

《客户消费心理与行为分析》

培训对象：研发人员

培训时间：一天

培训手法：立体互动式，含讲授、研讨、案例、视频、问答等多种手法于一体。

培训收益：

- 1、深刻理解客户满意的重要性；
- 2、掌握客户消费心理与行为分析的 11 个维度与针对性营销服务应用技巧。

培训大纲：

壹、为什么要让客户满意

- 1、我们的工资由谁付？
- 2、什么是企业生存的根本？
- 3、客户满意的好处
- 4、客户不满意的后果
- 5、行业市场现状分析
- 6、在产品同质化的今天，我们靠什么赢得市场？获取利润？

二、客户性格分析

- 1、四种性格的特点描述（力量型、活泼型、完美型、和平型）
- 2、自我测试：自己属于什么性格？
- 3、针对四种客户性格的沟通技巧
- 4、针对四种客户性格的产品营销策略

三、客户性别分析

- 1、女性消费心理分析
- 2、男性消费心理分析
- 3、针对不同性别客户的产品营销沟通策略与方法
- 4、案例分析

四、客户年龄分析

- 1、青年消费心理分析
- 2、中年消费心理分析
- 3、老年消费心理分析
- 4、针对不同年龄客户的产品沟通营销策略与方法
- 5、案例分析

五、客户职业分析

- 1、研究所人员消费心理分析
- 2、传统职业人士消费心理分析
- 3、新经济职业人士消费心理分析
- 4、针对不同职业客户的产品沟通营销策略与方法
- 5、案例分析

六、客户消费态度分析

- 1、七种客户消费态度特点描述（夜郎型、冷漠型、挑剔型、胆怯型、暴躁型、贪利型、多疑型）
- 2、七种客户消费态度的弱点分析

3、针对七种客户消费态度的产品营销策略与方法

4、案例分析

七、客户购买心理分析

1、七种客户购买心理特点描述（求廉、求实、求新、求名、求美、求知、求特）

2、七种客户购买心理的弱点分析

3、针对七种客户购买心理的产品营销策略与方法

4、案例分析

八、客户购买行为分析

1、八种客户购买行为特点描述（习惯型、理智型、冲动型、情感型、从众型、攀比型、炫耀型、方便型）

2、八种客户购买行为弱点分析

3、针对八种客户购买行为的产品营销策略与方法

4、案例分析

九、客户购买关心分析

1、个人客户购买关心内容分析（现场沟通、品牌文化、价格、功能品质、外观、促销政策、售后服务、利益点、附加值、感觉）

2、针对 11 种客户购买关心内容分析的呈现技巧

3、针对 11 种客户购买关心内容分析的产品营销策略与方法

4、案例分析

十、客户购买动机分析

1、二种客户购买动机分析（逃避痛苦、追求快乐）

2、二种客户购买动机现场演示

3、针对二种客户购买动机的产品营销策略与方法

4、案例分析

十一、客户深层需求分析

1、马斯洛需求层次论

2、需要 VS 需求

3、冰山模型

4、钓鱼理论

5、案例分析

6、产品营销应用

十二、客户购买身份分析

1、客户购买过程中的七种身份特点描述（决策者、购买者、建议者、影响者、评论者、反对者、受益者）

2、针对七种客户购买身份的产品营销沟通策略与技巧

3、案例分析

总结、问答与行动改善计划