

《客户心理分析与完美服务技巧》

【课程背景】

您是否有这样的经历：

没有被尊重为上帝的感觉；

需要专业的服务，但导购员不知所云，不懂你的心；

需要及时的服务，但是服务堪比蜗牛；

你想知道售后的一系列专业贴心的服务，你却不知道找谁，导购员告诉你的的是其他部门的事情；

导购员一味的按照话术见到客户就是一顿猛推，以至于客户可能不敢接近导购员，或只买急需要的，根本无法激发潜在需求；

如何培养忠实客户，让顾客成为第一品牌导购员，一个好的客户会告诉身边 8 个朋友可是得罪一个客户，他会告诉身边 11 个朋友

.....

可见提升销售，留住客户，培养忠诚客户，第一要务必须培养导购员规范的服务技巧。李老师从消费心理学的角度，培养导购员的亲情化服务营销，并激发顾客潜在需求，活学活用，实战演练，应对不同顾客，销售不同产品，提升沟通表达能力，真正成为商场销售的主力军，享受销售的激情与快乐。

【课程对象】商场导购销售员、百货导购销售员、专卖店销售人员

【课程时间】1-2 天（6 小时/天）

【培训讲师】李培英

【课程大纲】

第一章 客户心理分析

一：客户心理分析概述

- 1、什么是客户心理分析
- 2、为什么研究客户心理分析
- 3、客户心理分析对营销推进的实质关系

二：客户购买决策过程中的心理分析

- 1、客户购买决策过程不同阶段的心理状态
- 2、客户购买决策过程不同阶段的侧重点
- 3、影响客户购买决策的因素
- 4、影响购买决策的不同角色
- 5、客户在决定购买时的特殊心理

三：客户的气质类型与不同细分群体客户消费心理分析

- 1、客户气质类型分析

- 2、不同气质类型客户的行为特征
- 3、基于客户消费心理的市场细分
- 4、如何从客户心理细分出发考虑客户品牌
- 5、男性客户的消费心理分析
- 6、女性客户的消费心理分析
- 7、不同年龄阶段客户的消费心理分析
- 8、不同职业客户的消费心理分析
 公务员、金领、白领、农民等不同职业客户消费心理分析
- 9、不同资产状况客户的消费心理分析
- 10、不同年龄的消费者的价值观分析
- 11、社会文化对客户心理的影响

第二章 完美客户服务技巧

一、环境与氛围的完美服务技巧

- 1、顾客的安全感
- 2、吸引顾客的舞蹈
- 3、微笑服务的魅力

二、与客户沟通的完美服务技巧

- 1、沟通
- 2、营业用语的技巧

三、激发与满足客户需求的完美服务技巧

- 1、不同类型顾客接待方法
- 2、接待顾客的时机
- 3、了解顾客的爱好
- 4、让顾客挑选什么商品好
- 5、推荐商品的方法
- 6、顾客对购买的商品不中意时
- 7、确认顾客需求得到了满足
- 8、及时给顾客购买的建议
- 9、在尊重顾客的前提下，为顾客建议购买量、购买时间、购买次数等

- 10、介绍购买所需要的条件、所需要办理的手续
- 11、介绍产品的使用注意事项、保质期、安全法则、保养方法等
- 12、为顾客做最安全、省事、美观的产品包扎

四、欢送客户的完美服务技巧

- 1、微笑欢送顾客到门口
- 2、注意欢送词的掌握及使用
- 3、注意顾客是否有遗忘的物品，不要忙于店内或自己的事情
- 4、在顾客等待时，要尽可能地陪顾客聊聊天；也可以把另一些产品的情况、企业最新的消息告诉给顾客。
- 5、向顾客表示感谢，请他遇到任何问题及时与我们的售后服务部门联系

第三章 客投诉处理及案例分析

- 1、顾客抱怨带来什么
- 2、顾客抱怨时应具备的心理素质
- 3、处理顾客投诉的基本原则
- 4、处理顾客投诉的基本步骤
- 5、顾客投诉的主要类型
- 6、顾客投诉的处理方式
- 7、建立顾客投诉处理系统
- 8、处理顾客投诉的两大原则
- 9、案例分析