

# 《营销心理学应用》课程简介

## 课程简介

有的客户，为什么会背离？有的客户，为什么会死心塌地？这一个一个疑问，背后都隐藏着消费心理学的实战踪迹。争取客户是起点，以恰当的姿态持续赢得客户才是营销的本事。

被网络连接的用户正在改变着商业世界，被网络连接的银行更应该快速找到客户的新需求。移动互联网时代对金融行业的影响正在逐步浮出水面，快速洞悉客户的隐性需求成为银行销售精英的关键能力。本课程从营销心理学、消费心理演变、人类行为学的实战套路出发，探讨销售的影响力，其综合了传统式销售技能与现代式销售的优势，首次确立不同的客户状态“柔性切入”的实战脉络，经过大量实际运用被证实为一门简洁、实用并极具穿透力的课程。

## 针对问题

- 如何在客户无法说清的情况下获取和分析需求？
- 我怎样和不同类型的客户，都能顺利沟通？
- 我和客户的交往过程中，应该怎样发挥自己的优势？
- 我该如何挖掘客户在购买产品服务时，更深层次的需求？
- 客户有自己不同阶段的合作意向，我该如何去适应？
- 产品高度同质化的今天，我该如何让客户认识我们？

## 课程收获

- ◇ 学会使用各种工具来观察客户并采取相应的销售措施；
- ◇ “听话听音”，养成习惯对客户任何表述，都能揣测背后的含义；
- ◇ 训练高超的问话技巧找到客户的痛点对其施加有效的影响；
- ◇ 发掘客户表象后面真正的组织动机和个人动机；
- ◇ 通过“望”、“闻”、“问”、“切”，使自己可以模拟客户的个人决策思维；
- ◇ 善于总结提炼输出“标准”，让客户能够在同质化竞争中，记住我们。

## 学习内容

### 第一单元：银行竞争阶梯与客户心理密码

- 客户自身的关系定位与心理潜意识
- 客户深度销售的线索与纽带
- 营销心理学在实战中的基本套路和思路
- 如何透过表象贴近客户心理从而影响客户
- 商业银行深耕客户的思路、安排和章法
- 练习：见到这个客户，谈什么合适？

### 第二单元：分析客户、接近客户的方法

- 学习了解客户、分析客户的工具
- 客户需求如何影响客户关系的定位
- 如何分析识别几种类型的客户
- 如何培养个人爱好匹配营销心理分析
- 几类客户应对的销售方法综述

- 练习：还没见到客户，怎样识别客户

### **第三单元：销售风格与销售实力评述**

- 个人销售风格测试与销售心理调整
- 如何调整和应用沟通关键点影响客户？
- 销售风格在不同阶段的不同演化
- 两种主要销售方式的核心要点与应用
- 练习：潜意识下的基本办法与实战应用

### **第四单元：销售实力深度解析与演练**

- 拆解行业精英的关键内在销售实力
- 内在销售实力解析与演练
- 同质化市场的营销竞争关键点
- 客户隐性需求、心理映像与关系切入
- 练习：挑战高难度客户

### **第五单元：模拟关键客户思维**

- “轨迹重叠”，亲近客户的第一步
- “片段回忆”，提升你大脑中的像素点
- “图式分析”，销售实战的心理博弈
- “情绪记忆”，你每走一步都会留下的印记

### **第六单元：望闻问切与 SPIN 技法的点睛应用**

- 听话听音，你确认你了解客户的意图吗？
- 用 SPIN 打开与客户沟通的大门
- 客户“隐性需求”快速解读与破解
- 练习：客户突然这么问你，你怎么回答？

**课程时长：** 2 天

### **课程对象**

- 具备 3 年以上销售经验的资深客户经理、理财经理、营业经理、网点主任、支行长
- 与客户长期合作，需要深度了解客户需求的资深客户关系管理者
- 业务团队的管理者

### **课程形式**

授课（40 人的面授）

测评（个人销售实力曲线测试）

演练、示范、录像解析