



销售心理学

辛伟征



课程背景

课程背景

要想取得销售的成功，我们必须具有积极阳光的心态；

要想取得销售的成功，我们必须要了解顾客为什么购买，要掌握发掘顾客购买需求的技术；

要想取得销售的成功，我们必须给顾客留下良好的第一印象；

要想取得销售的成功，我们要掌握心理节奏，与客户建立信任关系，最终实现双赢；

要想取得销售的成功，我们必须掌握谈判的技巧，在谈判中。实现成交，并且让顾客感觉他赢了。

要想取得销售的成功。我们必须懂得如何应对顾客的拒绝。

以上就是销售心理学要研究的课题。如果不懂心理学，很难实现长久持续的销售成功。因为很难把握顾客的需求，很难与顾客建立牢固的信任关系。

课程特点

- ✓ **系统专业，逻辑严密；**
 - 在内容设计上专门针对销售人员进行设计，针对性强。在内容的组织上是由浅入深，逻辑严密。
- ✓ **案例丰富，贴近实际。**

- 每个理论教授部分，都会有演练、角色扮演等支撑着，使学员不会感觉到是在学习一些空洞和遥远的理论，而感到乏味。

- ✓ 接近实战，在演练中学习。

- 1-2 天课堂理论讲授和演练、角色扮演、录象、讨论、体验等互动环节交替着。

培训方式

大约有 50%是理论讲授部分，另外 50%是演练、角色扮演、讨论等互动环节，以帮助学员尽快理解、掌握、使用有关模型。

培训对象

本培训适用于销售经理、销售员及销售管理人员



课程收益

课程收益

整个培训收益分成三个层面：知识、技能、个人和组织收获。

知识


- ✓ 掌握销售心理学的基本知识、理念。
- ✓ 掌握客户开发的基本技巧。

技能

- ✓ 在现场开口营销的技能。
- ✓ 顾客拜访预约的技能。
- ✓ 赞美顾客的技能。
- ✓ 顾客留下良好第一印象的技能。
- ✓ 发掘顾客需求的技能。
- ✓ 应对顾客拒绝的技能。
- ✓ 有效谈判的技能。



课程内容一览



1. 销售心理学认知

- 1.1. 消费者剩余
 - 1.2. 绝对价值与感知价值
 - 1.3. 理性分析、感性决策
 - 1.4. 销售者阳光心态
 - 1.5. 顾客为什么购买
- 2. 销售心理学实战：现场销售**
- 2.1. 不同性格客户如何应对
 - 2.2. 三好开口营销法
 - 2.3. 六个推销技巧
 - 2.4. 客户异议处理
- 3. 销售心理学实战：客户拜访**
- 3.1. 如何拜访预约
 - 3.2. 如何开场
 - 3.2.1. 赞美技巧
 - 3.2.2. 同理心技巧
 - 3.2.3. 第一印象
 - 3.2.3.1. 【销售 7 秒钟决定第一印象】

3.2.3.2. 营造完美第一印象，提升综合竞争力：

3.2.3.3. ① 有礼：美由心生，礼行于外；

3.2.3.4. ② 有节：自信而非自恋，从容而非焦虑；

3.2.3.5. ③ 有型：衣扮得体比名牌重要，肢体比语言重要；

3.2.3.6. ④ 有心：直视对方眼睛，真诚微笑；

3.2.3.7. ⑤ 有声：说话语气、语速、语调比内容本身重要。

3.3. 如何 GET 到顾客购买原因

3.3.1. 顾客为什么购买

3.3.2. 有效倾听

3.4. SPIN 大客户拜访提问引导法

4. 销售心理学实战：谈判心理学

4.1. 预报高价

4.2. 中位数成交

4.3. 让顾客赢技巧

5. 销售实战心经

5.1. 【销售的本质就是帮助】

当看到客户最需要最优质产品帮助时，我立即产生销售的冲动。

客户拒绝并不是对我有意见，而是没有看到我帮助的决心与产品的价值，我也不必因此而恐惧。

我修正不当沟通方式与传达爱的方式，呈现我的爱，直到客户接受我。

不做烦人的魔鬼，做一个帮助人的天使

5.2. 【做销售每日五省】

- 1、反省自己行动，计划的执行了没有；
- 2、反省自己的思想，放松了没有，是否有新的感悟；
- 3、反省团队的行动，大家有没有各司其职，该做的是否全部做好；
- 4、反省团队的思想，有没有反对的声音，要及时沟通；
- 5、反省自己的承诺有无兑现。

5.3. 【做销售六知】

- 1、顾客要的不是便宜，是感到占了便宜。
- 2、不与顾客争论价格，要与顾客讨论价值。
- 3、没有不对的客户，只有不好的服务。
- 4、卖什么不重要，重要的是怎么卖。
- 5、没有最好的产品，只有最合适的产品。
- 6、没有卖不出的货，只有卖不出货的人。