



攻心销售——客户心理分析与销售沟通技巧

课程背景

客户需求不断的升级和变化,我们必须从客户的角度来看我们应该如何做,我们要结合客户的需求进行销售。今天,以销售心理学为导向的时代,也就是从客户的行为分析客户的心理,从客户的心理特点来研究如何更有效地做好我们的销售和服务工作。学习本课程,通过了解客户消费心理学,掌握客户销售专业化流程的方法与技巧,提升与客户关系建立、管理与交往的艺术。

课程目标

- 了解客户心理与行为
- 掌握客户心理中需要及动机的形成和发展的一般规律
- 如何辨别客户人际风格的类型
- 理解影响客户购买行为的主要因素
- 掌握客户购买决策的过程,明确各个阶段应采取哪些对策
- 利用客户心理引导客户采购的技巧,提升业绩

课程对象

大区经理、区域经理、销售经理、销售人员

课程时间

1-2 天

课程方式

授课 40% (互动引导) + 小组练习 20% + 现场模拟演练 40%

课程大纲

第一部分 客户心理与行为

- 客户心理
- 客户行为
- 客户行为的影响因素

第二部分 客户心理的需要与动机分析

- 客户需要的形成
- 客户需要的一般特征
- 客户不同层次需要的分析
 - 马斯洛需求理论
 - 赫茨伯格理论
- 影响客户购买需要的因素 (销售影响力)
- 客户购买动机的形成
- 常见的客户购买动机分析



- 七种客户购买心理特点描述
 - 求廉心理
 - 求实心理
 - 求新心理
 - 求名心理
 - 求美心理
 - 求知心理
 - 求特心理
- 针对七种客户购买心理的营销策略与方法
- 了解客户购买心理的技巧
 - 语言分析
 - 肢体语言分析

第三部分 客户购买行为的过程

购买行为的过程中客户心理和行为分析

- 观察阶段
- 兴趣阶段
- 联想阶段
- 欲望阶段
- 评价阶段
- 信心阶段
- 行动阶段
- 感受阶段

第四部分 销售过程中的心理和行为分析

- 准备
- 接近客户
- 确定客户需求
- 产品及服务说明
- 引导和劝说
- 促成交易
- 客户异议处理
- 销售后的追踪落实

第五部分 客户心理中的人际风格分析

- 人际风格类型分类
- 客户的人际风格分析
- 客户购买行为中的人际风格判断
- 赢得不同人际风格客户信任的方法
- 购买者人际风格对购买行为的影响



- 说服不同人际风格客户的方法
- 表现型客户的表现和沟通方法
- 友善型客户的表现和沟通方法
- 控制型客户的表现和沟通方法
- 分析型客户的表现和沟通方法

第六部分 九大类型客户及相应公关方式

- 理智型
- 任务型
- 贪婪型
- 主人翁型
- 抢功型
- 吝啬型
- 刁蛮型
- 关系型
- 综合型

(全文完)