

# 《洞察客群，事半功倍》

——销售心理学实战应用

主讲：刘畅

## 【课程背景】

近些年，很多企业明显感到“生意越来越难做了”。客户的需求越来越难以满足，目标市场、目标人群的转化率不高，很多项目前期推进都很顺利，但就是迟迟无法打开市场形成销售。出现这些问题的原因是企业缺乏“用户心理画像”分析，导致对市场的理解与预测出现偏差。面对性格迥异的各类客户，你是否能够更好地适应、驾驭他们呢？

不同性格特征的客户，他们的价值观、思考方式以及行为习惯都是不一样的。他们是否曾让你焦头烂额呢？

所谓知己知彼，百战不殆。如果我们事先摸清客户的性格，了解他们的性格优势和缺陷，再对症下药，那么搞定客户，拿下订单就是一件很轻松的事情了

## 【课程收益】

- 不仅能学会销售技巧，更重要的学会人际关系的技能
- 打破客户对销售人员的认知和偏见
- 让客户感到被尊重、被理解、受保护和安全感
- 协助客户找到、厘清内在的驱动力，而不是强力驱迫。
- 洞见并引领客户发现“新”的领域和方案。
- 让客户对你的销售目标有强烈的认同感、自主感和拥有感
- 最终达到共赢的结果
- 改变你的销售业绩，同时改变你的生活

【课程特色】干货，没有废话；科学，逻辑清晰；实战，学之能用；投入，案例精彩

【课程对象】中层管理者，一线员工

【课程时间】2天（12小时）

## 【课程大纲】

### 一、如何结束心理防线赢得信任？

#### 1、首因效应

#### 2、心理影响的三种外在表现

- 完全排斥
- 尚可承受
- 完全默契

#### 3、心理活动的两种状态

#### 4、个性在沟通中的影响

#### 5、性格在营销过程中的影响

### 二、客户销售的7步骤是什么？

#### 1、关键客户的寻找跟进与分析

- 如何进行客户分析
- 如何进行客户开发

#### 2、建立客户关系—让我们和客户走得更近

- 如何让客户喜欢你？
- 客户喜欢有特点的你
- 客户喜欢和他相似的你

练习：评价你的伙伴

#### 3、探寻客户需求

- 客户需求辨识心理技巧之“望”

- 客户需求辨识心理技巧之“闻”
- 客户需求辨识心理技巧之“问”
- 客户需求辨识心理技巧之“切”

#### 4、呈现产品与方案

- 塑造产品价值
- 进行心理暗示

#### 5、消除客户疑虑

- 找出客户说“不”的原因
- 客户疑虑消除技巧

#### 6、推动客户成交

- 成交关键点
- 推动成交心理技巧

#### 7、售后与维护

- 售后客户心理维护
- 客户抱怨处理
- 让客户重复购买和转介绍

### 三、如何应对难伺候的完美型客户？

#### 1、发现完美型客户的行为特征

- 代表人物：孔子，朱镕基，孙中山，张艺谋
- 一秒识人：严肃
- 可能的职业类型：质检，监督
- 优势：严谨细致，精益求精
- 不足：挑剔，事必躬亲，严肃古板
- 核心恐惧：怕自己错、变坏、被腐败
- 核心欲望：希望自己是正确的，好的，诚信的
- 逆境时出现的特征：强迫性性格，愤怒，嫌弃，吹毛求疵

案例分析：刘强东拿着 2000 块钱骑自行车创业

#### 2、难伺候的完美型客户，用事实帮助你说话

- 了解客户的行事原则，别轻易触犯他们的底线
- 少说空话，措辞严谨和规范
- 保持利落的言行风格，让客户相信你能做对事
- 多做实事，适时把你的努力展现在客户面前
- 做事做到位，不要忽略任何细节
- 有毛病别怕挑，适当承认并及时纠正更有效
- 把确凿的事实摆在桌面上，他们自己会说服自己

### 四、如何应对乐于助人的给予型客户？

#### 1、发现给与型客户的行为特征

- 代表人物：雷锋、周恩来、周华健
- 一秒识人：亲和
- 可能的职业类型：服务、志愿
- 优点：包容，给与
- 不足：低自我价值，没有原则，不懂得拒绝
- 核心恐惧：不被爱，不被需要
- 核心欲望：感受爱的存在
- 逆境时出现的特征：对别人有过分的要求，操控性强

#### 2、乐于助人的给予型客户，保持愉悦的人际关系是关键

- 展现态度与行为上的积极，他们会因此而肯定你
- 主动向客户示好，以你的友善来换取他的友善
- 巧妙寻求请教和帮助，让他们觉得自己对你很重要
- 灵活展现合作的益处，令客户明白你的价值
- 给予客户充分的赏识，满足他们内在的心理需求
- 适当借助客户的外围人际关系，人脉的力量会助你成功，

## 五、如何应对以目标为导向的成就型客户？

### 1、发现成就型客户的行为特征

- 代表人物：亚里士多德，王石，成龙
- 一秒识人：张扬
- 可能的职业：销售、演艺
- 优点：成就欲望强
- 不足：虚荣，过分承诺，在物质世界迷失自己
- 核心恐惧：没有成就，一事无成
- 核心欲望：感觉有价值，被接受
- 面对逆境时：为达目标不择手段，急功近利，投机，自私自利，虚伪

### 2、以目标为导向的成就型客户，满足他们的求胜心理

- 沟通之前准备充分，直接切入问题核心
- 客户询问时给予直接简明的回答，模棱两可会招致客户不满
- 用吸引人的结果激发客户兴趣，但要提供事实依据
- 面对拒绝仍表现坚定，用你的意志接近客户的意志
- 适时总结客户的成就，让他们领会你的尊重和关注
- 高效完成他们交代的事情，以此赢得他们的好感
- 为合作注入挑战性，激发客户的成就感

## 六、如何应对灵动敏感的浪漫型客户？

### 1、发现浪漫型客户的行为特征

- 代表人物：乔布斯，马化腾，王传福
- 一秒识人：忧郁
- 可能的职业：艺术，创意
- 优点：对人有深层的了解，愿意雪中送炭
- 不足：过度索取
- 核心恐惧：有瑕疵
- 核心欲望：独特，与众不同
- 面对逆境时：情绪化，自我封闭，自我破坏，扮演受害者，沉沦在痛苦中

### 2、灵动敏感的浪漫型客户，从他们的内在需求下手

- 选择或布置恰当的沟通环境，让客户产生积极的认同
- 适当夸奖或恭维，表扬他在你眼中的与众不同
- 阐明与你合作的独特好处，客户会爱上这种感觉
- 给客户自我表现的机会，让客户得到足够的自信
- 找到能够转移注意力的话题，帮助客户走出消极情绪
- 谨慎自己的言行，别让客户对你厌恶和失望
- 接纳和认同客户的想法，关键时刻尝试以退为进

**推人及己：如果你是浪漫型性格之人**

## 七、如何应对冷静含蓄的思考型客户？

## 1、发现思考型客户的行为特征

- 代表人物：爱因斯坦，比尔盖茨，马化腾，王传福
- 一秒识人：书生学者样，表情少，不喜形于色，很少胖人
- 可能的职业：研发，学者
- 优点：有智慧，逻辑性强，冷静，机智
- 不足：性格孤僻，不善交往
- 核心恐惧：得不到支援引导，单凭一己之力没法生存
- 核心欲望：得到支援和安全感
- 面对逆境时：贪婪，吝啬，愤世嫉俗，对他人采取敌对及排斥的态度

## 2、冷静含蓄的思考型客户，给他们适度的精神空间

- 提前向客户提供客观充分的资料，以方便客户分析
- 切勿未经许可直接上门，提前用电话或邮件进行预约
- 与客户保持一定距离
- 准备好最具说服力的事实，并给客户时间进行分析
- 不急于求成，让客户认为他可操控你、你却不可紧逼他
- 用数字说话，让客户相信与你合作最合算

## 八、如何应对谨慎又忠实的服从型客户？

### 1、发现服从型客户的行为特征

- 代表人物：任正非，小布什，董建华
- 一秒识人：瞪起眼睛盯着人，慌张
- 可能的职业：执行
- 优点：谨慎保守，思维缜密
- 不足：犹豫不决，优柔寡断
- 核心恐惧：不安全
- 核心欲望：安稳有保障
- 面对逆境时：嫉妒焦虑，自我贬低，惊惧，有被虐的倾向，难以信任他人

### 2、谨慎而又忠实的服从型客户，用安全感打败他们的负面投射

- 信守承诺，让客户觉得你值得信赖
- 肯定客户的谨慎，让他感受到你的认同
- 持续地表现你的忠诚，以此与客户融入同一阵营
- 坦诚你的合作动机，会令客户更安心
- 帮助客户分析合作利弊，把客户从竞争对手那里争取过来
- 寻求合适的支持者，帮助客户形成倾向于你的想法
- 必要时施加适度的压力，“逼”着客户下决定

## 九、如何应对开心果般的享受型客户？

### 1、发现享受型客户的行为特征：

- 代表人物：曾志伟，黄沾，周伯通
- 一秒钟识人：不断转动身体，坐立不安，大笑
- 可能的职业：策划，公关
- 优点：正面积极，化腐朽为神奇
- 不足：太过于自我中信
- 核心恐惧：怕闷，怕辛苦，怕束缚
- 核心欲望：无拘无束
- 面对逆境时：粗鲁无礼，对人攻击，极度自我为中心

### 2、开心果般的享乐型客户，让他们有兴趣你才能如愿

- 让沟通变得放松和有趣，客户会爱上与你交流，

- 销售方案尽量充满新奇，让客户对交往保持足够兴趣
- 积极询问客户的兴趣，但不要急于要求客户做决定
- 支持客户展现的新想法，这会满足他们的创造欲
- 方式灵活但要时刻谨记营销主题，别被客户牵着鼻子走
- 口头交谈强调权益淡化限制，可促使客户下决心
- 简明确切提出合作要点，相关约定以文字进行确认

## 十、如何应对强势而热情的指挥型客户？

### 1、发现指挥型客户的行为特征

- 代表人物：黄光裕，霍英东，谢霆锋
- 一秒钟识人：教导式，指指点点，大动作
- 可能的职业：管理、创业
- 优点：贯彻、勇敢、真诚，执行力强
- 不足：干预性强，控制欲强
- 基本恐惧：被认为软弱，被人伤害，控制
- 基本欲望：捍卫本身的利益，做强者
- 面对逆境时：霸道，残暴，极具攻击性，垃圾人

### 2、强势而热情的指挥型客户，尊重与耐心比什么都重要

- 行为再现发现指挥型客户的特征
- 最大程度地表现你的尊重，但切勿表现软弱
- 开门见山地说出客观事实，引导但别控制他们做出判断
- 遇到问题别找借口，告诉他们解决问题的期限和办法
- 勇敢承担该承担的责任，宁可被他们骂也别被他们瞧不起
- 在客户冲动时不与他们对抗，想办法转移他们的注意力
- 巧妙地使用激将法，他们会督促自己展开行动

## 十一、随和优柔的和平型客户

### 1、发现和型客户的行为特征

- 代表人物：俞敏洪，TCL 李东生
- 一秒钟识人：宁静
- 可能的职业：教育，协调
- 优点：平和，人缘好，脾气好，重视健康
- 不足：行动力差，不懂拒绝
- 基本恐惧：害怕冲突
- 基本欲望：和平
- 面对逆境时：懒惰，盲从，缺乏目标定位

### 2、随和优柔的和平型客户，将自己变成他们愿意支持的伙伴

- 事先确定清晰的工作架构，以便在沟通中保持主导性
- 主动而明确提出具体请求，并通过合适方式予以提醒和确认
- 询问和总结客户的明确意见，必要时请他们做出明确承诺
- 随时提醒客户接下来的工作进程，巧妙阻止客户的拖延
- 向客户提出行动建议，促进合作有步骤进行
- 合适的时机替客户做出决定，避免给他们太多选择