

# 客户心理学与高效沟通技巧

主讲：金玉成

**课时安排：**2天，6小时/天

**课程对象：**销售部门全体员工及相关管理者

**课程收益：**

- 1、掌握心理学知识，抓住客户的心理需求
- 2、销售心理与行为分析
- 3、销售人员如何了解客户心理
- 4、专业销售人员的价值主张
- 5、客户的个性模式分类与沟通
- 6、情境与消费者购买行为
- 7、激发购买意愿的技巧
- 8、提升销售人员高端客户销售技巧

**授课方式：**

包括但不限于：理论讲授、案例分析、互动提问、小组研讨、现场模拟、工具分享、启发教学、行动学习、教练辅导

**课程大纲：**

## 第一讲、新时期的精准客户营销

- 一、快速变化的市场
- 二、高端客户销售的特点
- 三、高端客户销售的关键
  - ◇ 发展关系

◇ 建立信任

◇ 引导需求

◇ 解决问题

四、客户的购买环境

五、不同客户购买环境下的销售策略

## 第二讲、客户营销心理学——购买心理与行为分析

### 一、销售心理与行为分析

◇ 客户为什么会购买？

◇ 成交的核心要素

◇ 促成购买的核心

### 二、如何了解客户心理？

◇ 动机理论

◇ 榜样的力量

◇ 关键按钮

◇ 高成交率模式解析

### 三、专业销售人员的价值主张

◇ 消费心理与消费行为的关系

◇ 不同客户的消费流程与专业销售流程

◇ 案例研讨 - 客户个性分析

### 四、客户需求状况

◇ 完全明确型

◇ 半明确型

- ◇ 不明确

## 五、客户的感知模式

- ◇ 不同感知模式的特点
- ◇ 不同知感模式的对应方法

实作演练

个案举例

## 第三讲、高端客户营销技巧

### 一、以『客户需求』为导向的销售心法

- ◇ 传统式与顾问式销售的不同
- ◇ 咨询式的销售技巧

### 二、发掘更多潜在客户的方法

- ◇ 如何开发更多的客源
- ◇ 如何接近你的潜在客户

### 三、确实掌握客户购买动机

- ◇ 客户类型分析与应对技巧
- ◇ 客户购买的四大心理阶段

### 四、激发购买意愿的技巧

- ◇ 打动人心的产品解说技巧
- ◇ 成功的商谈技巧 处理客户的反对异议

### 五、阐述并强化客户购买欲望

- ◇ 获得竞争优势
- ◇ 对“产品和服务”进行竞争力分析

- ◇ 制定竞争展示方案
- ◇ 确定长处与不足并做到扬长避短
- ◇ 克服竞争威胁
- ◇ 巧妙地将自己与竞争对手进行比较

## 六、产品呈现技巧

- ◇ 如何以客户为中心做方案陈述：FAB 法则
- ◇ 金字塔原理与倒金字塔原理
- ◇ 关联性陈述
- ◇ 非语言呈现技巧

## 七、获得客户反馈的方法（讨论）

- ◇ 处理客户反馈的过程（讨论）
- ◇ 客户异议处理（分享与讨论）
- ◇ 购买影响力识别与处理技巧

## 八、获得承诺

- ◇ 何时及怎样获得承诺（讨论）
- ◇ 客户不愿做出承诺的情境处理
- ◇ 跟进的沟通技巧

## 九、成交技巧

- ◇ 快速成交的 7 个要诀
- ◇ 成交缔结的 11 项技巧 迈向成功销售之路

## 第四讲、高效客户沟通技巧

### 一、沟通是“心”与“理”的博弈

- ◇ 沟通重在沟“心”
- ◇ 笑：有笑才有“效”
- ◇ 看：先看才能“侃”
- ◇ 听：能听才得“挺”
- ◇ 问：会问才多“闻”
- ◇ 说：巧说才显“烁”
- ◇ 换位重在“移情”

## 二、客户的个性模式分类与沟通

- ◇ 表现型沟通模式分析
- ◇ 思考型沟通模式分析
- ◇ 指导型沟通模式分析
- ◇ 亲切型沟通模式分析

## 第五讲、课程回顾与互动答疑