

营销实战心理学—

客户心理行为分析与营销策略

把握客户的心理状态，判断客户的心理趋势，尤其掌握客户心理需要的各

种营销策略，是每一个营销人员的必修课。

一、客户营销心理活动过程解析

- 客户消费心理中的情感与意志的博弈
- 从理性到感性的消费心理发展过程
- 客户心路：注意-联想-兴趣-欲望-比较-信任-行动
- 认知心理过程分析—品牌效应营销策略
- 意志心理过程分析—折中原则营销策略
- 感性心理过程分析—情感效应营销策略

实战案例分析

二、客户十大心理行为解析与营销策略

1、客户需求心理分析与营销策略

- 具有实战说服力的营销沟通心理分析，
- 客户营销的本质与真相
- 客户不需要到需要的营销策略
- 损失规避原则营销策略运用
- 富兰克林法营销策略运用

实战案例分析

2、客户逆反心理分析与营销策略

- 客户的逆反心理行为表现
- 具体造成客户逆反心理的行为分析
- 打破客户防范心理的营销策略运用

实战案例分析

3、客户表现心理分析与营销策略

- 人性的弱点
- 如何取得客户的信任
- 激发客户的谈话欲是营销成功的关键

- 男性与女性的表现心理差异分析
- 期待效应在客户营销中的运用
- 皮格马利翁效应在客户营销中的运用

实战案例分析

4、客户情感心理分析与营销策略

- 人之初性本善
- 让客户从理性到感性的营销策略
- 你为客户做的越多你就离成功越近
- 服务原则营销策略运用
- 价值原则营销策略运用
- 情感负担效应营销策略运用

实战案例分析

5、客户期望心理分析与营销策略

- 客户期望值分析法
- 客户期望管理四步法

- 如何超越客户期望心理
- 当无法满足客户期望的营销解决方案
- 稀缺原则营销策略运用
- 诱饵原则营销策略运用
- 心理账户营销策略运用

实战案例分析

6、客户学习心理分析与营销策略

- 客户会盲目消费吗?怕吃亏上当是典型的客户防范心理
- 客户营销中负面信息的引导性策略
- 如何赢取客户信任的心理战术分析
- 依赖效应营销策略运用
- 投射效应营销策略运用

实战案例分析

7、客户重要人物心理分析与营销策略

- 人对自己的兴趣远胜于世界上任何事物

- 人的自我没有满足就不会主动考虑关心别人
- 人的自我满足了就不会对人采取敌对态度
- 重要人物心理的需要分析
- 7 秒与 30 秒效应
- 客户关系管理原则营销策略运用
- 互惠原则营销策略运用

实战案例分析

8、客户晕轮效应心理分析与营销策略

- 营销中的以点带面现象分析
- 产品，服务，价格那个更重要？
- 如何让客户自己解决自己的困难
- 印象效应营销策略的运用

实战案例分析

9、客户从众效应心理分析与营销策略

- 社会认同法则分析

- 排队效应营销策略运用

实战案例分析

10、 客户个性心理行为分析与营销策略

- 情绪型客户正反面行为分析与营销策略
- 理智型客户正反面行为分析与营销策略
- 意志型客户正反面行为分析与营销策略
- 从众型客户正反面行为分析与营销策略