

# 攻心销售——客户心理分析与销售沟通技巧顾问式面对

## 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

1. 了解客户心理与行为
2. 掌握客户心理中需要及动机的形成和发展的一般规律
3. 如何辨别客户人际风格的类型
4. 理解影响客户购买行为的主要因素
5. 掌握客户购买决策的过程,明确各个阶段应采取哪些对策
6. 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

- 一、客户心理
  - 二、客户行为
  - 三、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
- 一、客户需要的形成
  - 二、客户需要的一般特征
  - 三、客户不同层次需要的分析
    - 马斯洛需求理论
    - 赫茨伯格理论
  - 四、影响客户购买需要的因素 (销售影响力)
  - 五、客户购买动机的形成
  - 六、常见的客户购买动机分析

## 七、七种客户购买心理特点描述

1. 求廉心理
2. 求实心理
3. 求新心理
4. 求名心理
5. 求美心理
6. 求知心理
7. 求特心理

## 八、针对七种客户购买心理的营销策略与方法

## 九、了解客户购买心理的技巧

1. 语言分析
2. 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

- 一、 观察阶段
- 二、 兴趣阶段
- 三、 联想阶段
- 四、 欲望阶段
- 五、 评价阶段

六、 信心阶段

七、 行动阶段

八、 感受阶段

#### **第四部分 销售过程中的心理和行为分析**

一、 准备

二、 接近客户

三、 确定客户需求

四、 产品及服务说明

五、 引导和劝说

六、 促成交易

七、 客户异议处理

八、 销售后的追踪落实

#### **第五部分 客户心理中的人际风格分析**

一、 人际风格类型分类

二、 客户的人际风格分析

三、 客户购买行为中的人际风格判断

四、 赢得不同人际风格客户信任的方法

五、 购买者人际风格对购买行为的影响

六、 说服不同人际风格客户的方法

七、 表现型客户的表现和沟通方法

八、 友善型客户的表现和沟通方法

九、 控制型客户的表现和沟通方法

十、 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

一、 理智型

二、 任务型

三、 贪婪型

四、 主人翁型

五、 抢功型

六、 吝啬型

七、 刁蛮型

八、 关系型

九、 综合型

(全文完)