

实用销售心理学

课程背景：

这是一个极具挑战的时代，市场的竞争环境日趋激烈，客户的要求越来越多，销售人员不再只是每天不断拓展业务，而建立、维护与客户的长期合作关系，成为客户眼中值得信赖的业务顾问和咨询者，显得尤为重要。这就要求销售人员必须真正具备专业销售技巧外，还必须拥有良好的职业素养，积极主动的心态。

销售心理学的合理化运用，将使得销售人员在各种销售行为中更具专业性，从而有效地引导客户达成交易，促进销售业绩的提升、为公司赢利。

课程目的：

- 帮助销售人员树立正确的职业心态
- 了解销售人员的自我销售风格
- 掌握销售过程中，买卖双方的心理互动过程
- 提升销售人员的行动能力，进一步稳固客户关系

课程大纲：

第一章：销售是一门综合性艺术

- 1、优秀销售的特质
 - 良好的心态
 - 坚定的信念
 - 不断进取的能力
- 2、对销售的重新认识
 - 人生无处不销售
 - 销售是为对象提供帮助与价值

第二章：客户心理与行为分析

- 1、客户心理的基本分析
 - 人的一般心理现象分析
 - 营销与心理的关系
 - 客户心理活动过程分析
 - 客户心理满意度分析
- 2、客户的需要动机与消费行为分析
 - 心理学原理解释动机
 - 客户需要的形成
 - 客户不同层次需要的分析
 - 影响客户需求的心理与外在因素
 - 挖掘需求的心理战术
 - 文化, 知识水平, 能力, 兴趣对消费行为的影响
 - 不同的消费动机分析
 - 影响消费行为的三种价值观
- 3、客户心理中的人际风格分析
 - 人际风格类型分类
 - 销售自我的人际风格分析
 - 客户的人际风格分析
 - 赢得不同人际风格客户信任的方法
 - 说服不同人际风格客户的方法

第三章：结合销售心理学的实际沟通运用

- 1、销售陈述学会“讲故事”
 - 适合讲故事的情景
 - 讲述销售故事的角度
- 2、三个策略重新设计销售问题
 - 问题的形式：开放型问题与封闭型问题
 - 问题的重点：SPIN 顾问式销售四个问题
 - 问题的情感：有效消除问题的利益色彩
- 3、学会积极倾听与反馈
 - 高效倾听的原则
 - 积极反馈的技巧
- 4、销售沟通中的肢体语言