

营销心理学实战策略

主讲人：红亮

课程介绍

课程强调体系化与实战化，系统理论结合实战案例，从如何了解客户的心理需求，如何发掘并引导客户需求，如何发挥自己的影响力和说服力，如何掌握克服客户顾虑，如何掌握客户购买动机，如何找到客户购买点和产品卖点的佳结合点，实现最杀伤力的沟通，激发客户购买意愿，实现绝对成交。它将引导您发挥卓越营销才能，成为顶尖的营销高手！

课程收益

- ✓ 系统掌握营销心理学与成功营销的关系
- ✓ 掌握发掘并引导客户需求的心理学技巧
- ✓ 掌握高效的说服和影响的技术
- ✓ 掌握客户的性格快速区分及心理把握并成功应对
- ✓ 掌握客户不同购买阶段的心理特点与应对技巧
- ✓ 掌握客户内部不同层次客户的心理与应对技巧

课时安排

1-2天

课程大纲

第一章 营销心理学与人性分析

一、营销心理学的概念

1、 营销的过程就是一场心理博弈

2、 营销就是驾驭人性

3、 什么是营销心理学

视频案例：推波助澜

二、为什么要学习营销心理学

1. 营销心理学揭示了产品营销过程中的心理规律

2. 提升营销人员心理学知识和心理素质

3. 使营销人员懂得顾客的需求与欲望

4. 使营销人员充分激发顾客的潜在需求

5. 实现营销人员掌控营销过程和结果

视频案例：乔东家卖茶

三、客户购买心理动机与分析

1、 客户的购买心理动机

2、 客户的购买心理分析

第二章 客户不同购买阶段的心理把握与营销策略

一、初步接触阶段的客户心理把握与应对技巧

1、初步接触的客户 8 个心理分析

2、赢得客户信任----初步接触阶段掌握掌控客户心理的核心任务

➤ 讨论：客户信任我们的到底是什么？客户为什么不信任你？

➤ 客户信任的树模型

➤ 经验分享：赢得客户信任的 10 大方法

➤ 经验分享：1 2 种创造性的开场白

3、客户性格及心理分析与应对技巧

- 权威型客户区分办法与心理特征及应对技巧
- 分析型客户区分办法与心理特征及应对技巧
- 合群型客户区分办法与心理特征及应对技巧
- 表现型客户区分办法与心理特征及应对技巧

情景模拟：不同性格类型的沟通话术演练

二、客户需求把握阶段的客户心理与应对技巧

- 1、客户需求的冰山模型与心理分析
- 2、客户的个人需求与组织需求分析
- 3、有效区分不同层次和角色的内部客户需求心理
- 4、SPIN 问询模式对客户需求与渴望的心理导向

情景模拟：用 SPIN 工具向客户发问（10 分钟之内）

讨论：如何快速掌控高层心理和意志

案例：与大客户基层人员打得火热而忽视高层的悲痛结局

案例：我是如何锁定关键决策人的

- 如何有效开展关系营销

5、如何突破客户心理防线，探询客户心理底线

三、关系营销阶段的客户心理与应对技巧

1、您一定要搞清客情关系的本质

- 客情不等于交情
- 客情关系的核心

2、客户关系营销的三步曲

经验分享：让客户欠下您人情的 7 大关键

经验分享：如何对目标人物建立持续客情关系

3、反对者的心理与应对技巧

4、支持者的心理与应对技巧

5、中立者的心理与应对技巧

四、产品价值呈现阶段的客户心理把握与应对技巧

1、从产品的营销者到解决方案的提供者

- 客户需要的不是单纯的产品
- 客户需要的是满足需求的方案
- 方案营销的 5W2H 策略
- 你给客户的方案一定是有比较优势的
- 讨论：如何从客户那里了解竞争对手状况

2、如何使用 FABEC 策略进行产品卖点陈述

经验分享：产品介绍中常犯的八个错误

总结：激发客户购买冲动的六大法则

情景模拟：用 FABEC 工具向客户介绍产品最快速度激发客户兴趣（10 分钟之内）

五、客户异议阶段的心理把握与应对技巧博弈

1、客户异议本质

2、客户异议期的四大心理

3、解除客户异议的七大方法

4、营销中期客户处于犹豫心理时的应对技巧

情景模拟：灵活用所学处理异议 8 个技巧成功处理客户异议（10 分钟之内）

六、客户成交阶段的心理把握与应对技巧

1、客户成交的时心理活动分析

2、客户合作意向的积极信号

➤ 非语言信号

➤ 语言信号

3、双赢成交 5 大策略

4、推动成效的 6 大方法

情景模拟：及时抓住客户成交心理运用有效话术促成合作

第三章 卓越的沟通技能提升方法

一、沟通的原则

1. 以事实为依据

2. 不可居高临下

3. 公司利益至上

4. 坦诚无私积极

5. 能够换位思考

6. 有效控制情绪

7. 富有创新策略

二、沟通的分类及方式

1. 内部沟通

2. 外部沟通

3. 正式沟通)

4. 非正式沟通

5. 直接沟通

6. 间接沟通

7. 语言沟通

8. 非语言沟通

言语沟通策略要点

1. 直言、

2. 委婉、

3. 模糊、

4. 沉默、

5. 幽默、

6. 含蓄。

游戏：语言沟通

四、非言语沟通策略要点

1. 目光、

2. 衣着、

3. 体势、

4. 声调、

5. 礼物、

6. 时间、

7. 微笑。