

《从营销心理学看客户需求挖掘与商务谈判》课程大纲

【课程主题】：从营销心理学看客户需求挖掘与商务谈判

【培训时间】：1天

【培训对象】：市场部、企划部、营销部中基层管理人员

【培训方式】

生动授课、多媒体演示、个体实训、角色扮演、互动交流等使培训效果达到最好！

【课程概要】

本课程会针对营销心理学作精选介绍：通过学习最新脑神经科学，购买者动机，情感对购买者行为的影响，研究购买者的心理过程，增加对购买者决策和驱动购买行为的洞察，找到真正影响购买者决策的要因，从而挖掘出更大的商机。并在营销谈判中能够对症下药取得先机，增加成单率。

【课程目标】

顺利完成本课程后，学员将能够：

1. 学习神经科学在营销心理学中的应用，了解购买者心理的“黑匣子”；
2. 剖析购买者决策的心理过程；
3. 理解购买者的动机，情感，个性对其行为的影响；
4. 在市场营销中运用购买者心理洞察来影响购买者的体验和决策；
5. 应用说服心理学影响购买者的行为。

【课程大纲】：

一、营销心理学的三个经典理论

- 1、约制——有一种诱惑叫身不由己
- 2、认知——别看疗效，看广告
- 3、认知失衡——让购买者帮你说话的诀窍

二、营销心理学基础——神经科学

- 1、新脑——您被顾客拒绝的罪魁祸首
 - 1) 三脑的概念
 - 2) 新脑控制的领域
 - 3) 新脑营销困局
- 2、中脑——可以争取的潜伏者
 - 1) 中脑控制的领域
 - 2) 中脑喜欢的营销方式
- 3、爬虫脑——得到它，就能得到全世界
 - 1) 爬虫脑的控制领域
 - 2) 爬虫脑喜欢的营销方式

三、购买者心理洞察

- 1、购买者性格细分
 - 1) 红色性格特质
 - 2) 黄色性格特质
 - 3) 蓝色性格特质
 - 4) 绿色性格特质

2、购买者劝说营销法

- 1) 互惠原则
- 2) 一致性承诺原则
- 3) 喜欢你原则
- 4) 共识原则

3、购买者洞察系统

- 1) 情景因素
- 2) 个人因素
- 3) 心理因素
- 4) 社会因素

四、购买者需求挖掘技巧

1、科学的需求是什么样的？

- 1) 清晰性：如何将购买者口述的需求落实到具体怎么做上？
- 2) 完整性：如何挖掘出购买者意识不到的需求？
- 3) 真实性：需求是要有所取舍和优先级的

2、获取购买者情报的方法

- 1) 客户拜访中的细节分析
- 2) 网络媒体的运用

3、面谈中的挖掘技巧

- 1) 建立信任的技巧
- 2) 挖掘需求的提问模式
- 3) 准确接收购买者给出的信息

4、沟通中的洞察人心

- 1) 语言沟通的判断法
- 2) 肢体语言判断法

5、需求的重复与确认

- 1) 明确客户的需求或者初步意向
- 2) 明确下一步营销跟进动作

五、商务谈判技巧

1、想成为谈判高手的第一要义——具备谈判意识

2、商务谈判基本礼仪

3、商务谈判代表的专业沟通能力

1) 听看问说的基本功

2) 商务沟通的四大习惯

3) 攻心沟通的五大策略

4) 沟通艺术——命令客户的艺术，否定客户的艺术，赞美客户的艺术……

4、如何与不同性格类型的客户进行谈判

- 1) 认识不同的性格特质
- 2) 针对不同性格客户的谈判策略与方法

5、谈判的 5W（谈判的时间、地点、人员安排等）

- 1) 请描绘你心中的谈判情景
- 2) 谈判的 4 类典型定义，展示不同的谈判风格
- 3) 谈判时间的选择技巧
- 4) 谈判地点的选择技巧
- 5) 谈判座位的摆放策略
- 6) 随着谈判进程的深入，安排谈判人员的出场次序

6、如何拒绝客户提出的不合理要求？如何解决客户的异议？

- 1) 如何定义“不合理要求”
- 2) 双赢思维
- 3) 解决异议的步骤