

# 《消费者心理学》课纲

## 课程背景

“成功的销售人员一定是一个伟大的心理学家。因为销售的结果其实就是销售员与客户心灵碰撞与交锋的结果。客户购买的不仅仅是产品，更是你的人和你的心！

因此，对于销售员而言，了解客户的心理就是重中之重。要想操控客户的心理，就要多接触客户，多观察客户，多了解客户的需求。

## 课程目标

- 研究客户消费心理必须正视一事情：钱
- 了解什么是消费心理学
- 正确评估客户心理和需求
- 学习从细微处分析客户的消费心理
- 了解什么是投资心理学原理
- 学会从人性的弱点突破客户心理

## 课程时长

一天

## 课程大纲

一、何为消费心理学

研究客户消费心理必须正视一事情：钱

## 二、投资行为学原理

理性人假设、经济人假设、

投资行为学对理性人的修正

### 1、有限性心理

### 2、满意化原则

✓ 锚定心理

✓ 心理账户

✓ 沉没成本

✓ 后悔厌恶

✓ 框定偏差

✓ 代表性偏差

✓ 禀赋效应

✓ 羊群效应

✓ 心智控制

## 三、需求为行为驱动

## 四、细微处分析心理

✓ 话里有话

✓ 面部表情

✓ 肢体语言

✓ 体态语言

当人们在努力抑制面部表情的变化时，他身体的其它部位却会在无意中泄露真情。

1、一个人不断地把一双手的手指交叉在一起，那是他内心紧张

不安的一种客观反射。

2、当一个人手摸颈后时，往往是出现了恼恨或懊悔等情绪。

3、女人常伸手向后撩起头发掩饰自己的恼恨情绪。

手部的动作

表示肯定接受等情绪的动作：

1. 手部放松，手掌张开；

2. 将手摊开放在桌子上，清除桌上的障碍物；

3. 抚摸下巴

表示内心否定情绪的动作：

1. 双手放在大腿上，张开手，两手拇指相向；

2. 双手交叉按在头部后面或手指按在额头正中央；

3. 不断地玩桌上的东西，或将它重新放置；

4. 打开抽屉又关上，好像在找东西；

5. 两手撑住下巴；

眼睛

眼睛是心灵的窗户，我们可以控制身体的某一部分，但无法

控制眼神。

交谈中要经常注视对方的眼神，但每次时间都不能太长，否

则会给对方带来压力，最好每一次注视三秒钟。

微表情

性别差异

职业差异

### 五、从人性弱点突破

- ✓ 欲擒故纵
- ✓ 语言的力量
- ✓ 控制客户情绪
- ✓ 满足私心

### 六、仅以成败论英雄

- ✓ 心理细微变化
- ✓ 价格心理战
- ✓ 加速交易
- ✓ 领着客户思路走
- ✓ 排除心理异议
- ✓ 细节决定成败
- ✓ 提高客户感受
- ✓ 服务更为重要