

如何掌握顾客消费心理学?

讲师：张砾匀

【课程时长】 1-2 天

【课程对象】

销售人员、业务员、营业员、营销经理、销售总监、市场部人员

【课程收益】

- 1、了解影响消费心理的因素，掌握消费心理；
- 2、了解消费者大脑决策的基本规律，有针对性地进行销售；
- 3、掌握消费者购买的心理，提升客户沟通效率和客户满意度。

【课程大纲】

一、引言：

认识黑匣子——心理学你了解吗？

人的需求——人格倾向性

二、消费心理学研究导论

- 1、消费心理学的研究对象
- 2、消费心理的产生与发展
- 3、消费心理学的内容与方法
- 4、消费心理学基本理论
- 5、消费者的心理活动过程
- 6、消费者的个性心理特征

案例：90 后的消费心理分析

三、商品经营与消费心理

1、商品与消费心理利用消费心理推动新、旧商品的销售。

怎样掌握顾客的消费心理，引导顾客进行消费，营造购物消费的潮流？

2、定价策略与消费心理

(1) 消费者的价格心理

(2) 商品定价的心理策略

3、广告与消费心理广告的心理功能与作用

超市 POP 广告的作用、类型、原则、策划及使用检查

四、购物环境与消费心理

1、店容店貌与消费心理

(1) 商场外观（档次、色彩、氛围、创意）的心理研究

(2) 商场内部装修、商品陈列的心理要求（光线明案、商品卫生、陈列规模）

2、柜台服务与消费心理

(1) 售货员仪表与心理品质

(2) 购买心理阶段与顾客接待

五、购买的绝对驱动力

1、“需求”的简单诠释

2、绝对驱动力：消费者的购买动机的认识

3、怎样让顾客蠢蠢欲动？诱导消费者的秘诀

4、“标准”的力量：为什么有需要但不购买？

5、你能碰到的几种顾客？

6、个体差异：感知模式、个体性格……

7、逆反心理的原因及应对方法

案例：7-11 便利店“俘获”消费者的秘密

六、消费者决策流程与销售者的盲点

1、跟着步子走：决策六大步骤

2、我们可能做错了什么？

案例：不做“骗子”也不能做“傻子”！

七、建立、保持、发展与顾客的长久买卖关系

1、树立正确的营销观念、培养良好的心理素质。

2、掌握接待与语言艺术

3、正确对待顾客的异议、投诉（处理顾客投诉技巧）

4、注意维系与顾客的关系

八、消费心理学高级研修

1、卖的障碍与买的恐惧

2、如何踢好临门一脚？

3、不同类型的人如何驱动？

分享：中国 2010 年 10 大消费趋势

九、消费心理学培训总结

1、“消费者心理”实战问题研讨

2、“消费者心理”难题、疑点现场交流、解答