

# 如何有效地进行客户需求分析？

## 课程介绍

主讲：李国华（首席增长官/资深战略营销专家）

### 【课程要点】：

- 从客户需求分析的两个层面、客户需求分析的方法和技巧、客户需求挖掘技巧出发、对客户需求分析出发，包括如何充分了解你的客户-了解客户法则（KYC）、引导挖掘需求的提问模式-SPIN 等技巧，帮助学员企业深入实践，掌握客户需求的有效分析和对接，助力企业业绩有效提升。

### 【授课方式】：

讲师讲授 + 案例研讨 + 讲师点评 + 视觉呈现

### 课程时间：

1 天（可根据需要调整）

《如何有效地进行客户需求分析？》

# 课程纲要

## 第一部分：客户需求分析的两个层面

- 1， 客户需求是营销工作的中心
- 2， 客户兴趣点分析与运用
- 3， 客户痛点分析与运用
- 4， 案例：从一则案例来分析客户需求挖掘的重要性，并导入理念

## 第二部分：客户需求分析的方法和技巧

- 1， 充分了解你的客户-了解客户法则（KYC）**
  - a) 麦肯六六法则的运用
  - b) 客户产品认知、客户风格了解
  - c) 客户教育程度、年龄结构、职业特点体现的差异化
- 2， 马斯洛需求理论的运用技巧
  - a) 价格型客户
  - b) 价值型客户
- 3， 客户决策过程分析

a) 营销中的梅花分配理论运用

b) 不仅服务于一个客户，更应该服务一个家庭

4, 不同发展阶段企业对客户需求挖掘

a) 企业初创期

b) 企业发展期

c) 企业稳定期

d) 企业衰落期

### **第三部分：客户需求挖掘技巧**

1, 获取客户情报的方法

a) 客户拜访中的细节分析

b) 网络媒体的运用

2, 面谈中挖掘技巧的方法

a) 建立信任的技巧

b) 引导挖掘需求的提问模式-SPIN

i. 背景问题

ii. 难点问题

iii. 暗示问题

iv. 需求问题

3, 需求的重复与确认

a) 明确客户的需求或者初步意向

b) 明确下一步营销跟进动作

4, 避免需求挖掘中的一些误区