

# 销售心理学

**课程受众：**销售人员

**课程时间：**1天（6小时）

**授课形式：**案例分析+互动提问+视频播放+小组讨论+课堂呈现+情景演绎+角

色扮演

**课程背景：**

由于每一位客户出生、环境、学历、工种不同，所以每个人的思维和行为有一定的差异化。在销售过程中，对待年长的客户和年轻的客户，不可使用同样的话术；面对一般老百姓客户和单位型大客户，不可使用同样的话术和方法。如何与不同的人打交道，如何探索不同类型的客户，是本次课程的主要内容。

**课程大纲：**

## **第一讲：心理学中的销售人员自我认知与探索**

- 一、 开篇思考：战术上的勤奋掩盖不了战略上的懒惰
- 二、 互联网时代客户现状与团队现状
- 三、 影响业绩的五大心理要素
- 四、 优秀销售人员必备的五大特质

五、高情商销售人员的诠释

## 第二讲：首席营销官

一、客户的分类与概述

二、与单位型客户成交之道

三、与个人型客户成交之道

四、营销与销售的区别

五、营销布局的五大要素

六、营销四落地

## 第三讲：心理学在销售中的应用

● 由年代分型客户

一、如何与70后型客户沟通

二、如何与80后型客户沟通

三、如何与90后型客户沟通

● 由岗位分型客户

四、如何与基层员工沟通

五、如何与管理干部沟通

六、如何与高层领导沟通

● 由性格分型客户

七、如何与乐观主义型客户沟通

八、如何与现实主义型客户沟通

九、如何与完美主义型客户沟通

十、如何与和平主义型客户沟通

**课前准备：**

- 1、 音响设备（含麦克风、音频线用于播放授课中的视频）
- 2、 投影与幕布（含投影链接电脑连接线）
- 3、 演讲台或课桌放置于讲师前方；
- 4、 电源接线板置于讲台下，用于连接老师电脑电源。
- 5、 大白纸共计 10 张，纸胶贴或透明胶（方便撕的）每组一份；
- 6、 白板笔每组 2 只（红色一支、黑色一只）；
- 7、 白板、白板笔（红色 1 支 + 黑色 2 支）、白板擦或大白纸书写也可以；
- 8、 学员做笔记物料；
- 9、 准备 A4 纸若干（学员人数的三倍），授课前不用发给学员；
- 10、 课桌岛屿（鱼骨）式摆放，公司可视情况分组，也可以由培训师来之后分；
- 11、 讲台旁准备一张椅子或凳子；
- 12、 纸巾一盒（放置在讲台上）