

主 題		【銷售實戰研究所】4 客戶心理與銷售溝通實戰班			
對 象	主管	時數	6 小時	講師	王人國
課程介紹	銷售的關鍵，不只是產品有多好，而是能否真正理解「客戶心理」。許多業務人員明明產品專業、服務認真，卻常因不了解客戶真正需求、購買動機與決策模式，導致客戶不回應、不成交、一直比價或反覆猶豫。				
	本課程以「客戶心理」為核心架構，從客戶需求、購買心理、情緒反應、信任建立到成交行為分析，協助學員建立顧問式銷售思維，學會從客戶角度思考與溝通。				
	課程透過實務案例、互動研討、情境模擬與角色演練，引導學員掌握客戶內心真正的想法，提升溝通說服力、顧客信任感與成交成功率，讓銷售不再只是「靠話術」，而是真正做到「懂客戶、會成交、能長期經營」。				
課程目標/效益	1 了解客戶真正購買心理				
	瞭解客戶購買背後的需求、情緒與決策邏輯。				
	2 提升需求分析與溝通能力				
	學會觀察客戶反應與心理訊號，提升提問與溝通技巧。				
	3 強化客戶信任建立技巧				
	掌握客戶安全感與信任感建立方法，提高合作意願。				
	4 提升成交與說服能力				
課程大綱	運用客戶心理與行為模式，提高成交率與應對能力。				
	5 降低客戶抗拒與拒絕率				
	了解客戶猶豫與抗拒原因，學會有效化解異議。				
	6 建立長期顧客經營思維				
從一次成交轉化為長期關係與口碑經營。					
課程大綱					
課程單元 時間		課程內容		教學方式	
一、客戶心理解析： 看懂客戶真正需求 1.5H		課程重點 - 客戶為什麼會購買？ - 客戶購買的真正原因 - 理性需求與感性需求差異 - 客戶內心的五大擔憂		分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋	

	• 客戶決策心理分析 • 客戶需求觀察技巧 學習效益 • 提升需求洞察能力 • 看懂客戶真正想法 • 增加客戶理解能力 • 提升業務敏感度	
二、客戶信任建立： 讓客戶願意買單 1.5H	課程重點 • 客戶如何建立信任感？ • 第一印象與專業形象 • 客戶安全感建立技巧 • 傾聽與同理心溝通 • 顧問式提問技巧 • 客戶關係經營方法 學習效益 • 提升顧客信任感 • 增加客戶好感度 • 強化溝通品質 • 提升客戶合作意願	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
三、客戶成交心理： 提升說服與成交技巧 1.5H	課程重點 • 客戶猶豫不決的原因 • 客戶殺價心理解析 • 客戶比較與選擇心理 • 說服力溝通技巧 • 異議處理與回應技巧 • 雙贏成交引導方法 學習效益 • 提升成交成功率 • 降低客戶抗拒感 • 強化說服能力 • 提升成交自信心	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋
四、客戶情緒與關係經營： 建立長期合作模式 1.5H	課程重點 • 業績檢討與改善技巧 • 如何面對低潮與壓力 • 情緒管理與抗壓技巧 • 自我激勵與正向思維 • 高績效業務成功習慣	分組團隊競賽 美式互動教學 團隊互動式研討 分組練習 / 報告 講師指導 / 回饋

	• 建立長期成長模式 學習效益 • 提升抗壓能力 • 建立穩定工作狀態 • 增加持續成長動力 • 建立長期高績效模式 課程產出 • 個人績效改善計畫 • 高績效行動養成表	
備註	請註明此單元是否需要特殊教具、軟體，或對學員的特殊要求。	