

<<销售心理学全集>>

图书基本信息

书名：<<销售心理学全集>>

13位ISBN编号：9787560151243

10位ISBN编号：7560151248

出版时间：2010-1

出版时间：吉林大学出版社

作者：何国松 编

页数：310

字数：240000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<销售心理学全集>>

前言

销售，是销售人员与客户之间心与心的互动。

客户有着自己的想法和决定，如何才能打开客户的心门，不是仅靠几句简单的陈述就能够实现的。

销售人员不仅要洞察客户的心理，了解客户的愿望，还要掌握灵活的心理应对方式，以达到销售的目的。

本书以心理学知识作为理论基础，引证了许多经过科学检验的心理实验，汇集了大量相关的销售实战案例，提炼出了在销售中卓有成效的各种心理策略。

书中介绍的每种心理策略都环环相扣，直击销售全流程中客户的各种心理，让你能够轻松应对并掌握客户的心理变化，从而洞察客户的心理需求、抓住客户的心理弱点、突破客户的心理防线、解除客户的心理包袱、赢得客户的心理认同，进入一个“知己知彼、百战百胜”的销售境界。

最终改善你的人际关系、提升你的销售业绩，让你在不经意间升级为销售高手。

<<销售心理学全集>>

内容概要

本书以心理学知识作为理论基础，引用了许多经过科学检验的心理实验，汇集了大量相关的销售实战案例，提炼出了在销售中卓有成效的各种心理策略。

书籍目录

第一章 摆正自己的职业心态 为自己的工作感到自豪 培养积极的心态 保持持久的激情 清除思想上的顾虑 投机心理靠不住 不要妄自菲薄 不要盲目自大 只有自信才能被别人信任 永远要积极主动地出击 成功来自尝试 心急吃不了热豆腐 不要怀有敷衍的心理 去除浮躁的心理 与正确的人做正确的事 印象管理：打造你的专业形象 销售其实是在推销自己

第二章 把握不同顾客群体的消费心理特性 了解顾客的心理特征 了解顾客消费心理的类型 儿童消费心理 青年的消费心理 老年人的消费心理 女性顾客的消费心理 男性顾客的消费心理 不同性格顾客的消费心理分析 不同职业顾客的消费心理分析

第三章 满足顾客的心理需要，俘获顾客的心 答应别人的就要努力做到 用真诚敲开顾客紧锁的心门 用权威效应来影响顾客 恰当地运用恭维来讨好顾客 顾客最关心的其实是自己 短缺会造成商品的价值升值 机不可失能对顾客产生巨大诱惑力 顾客想要的不仅仅是产品 让顾客积极地参与进来 给顾客以宾至如归的感觉 用环境的威慑使顾客就范 “拿人家的手软”——主动给顾客一点好处 让顾客无法拒绝你的要求 让步到顾客“内心难安” 让顾客心甘情愿做出承诺并履行 让顾客自我感觉良好

第四章 洞悉顾客的心理弱点，因人制宜 爱慕虚荣型顾客——奉承是屡试不爽的秘密武器 犹豫不决型顾客——用危机感使其快下决心 小心谨慎型顾客——你越是着急，他越是反感 “尽贵型”顾客——你讲得越清楚越好 “执著型”顾客——不要太过着急

第五章 有效掌控顾客情绪和行为 与顾客产生情感共鸣 积极回应顾客的抱怨 多为顾客想一想 不与顾客发生争论 消除顾客心中的顾虑 像朋友一样同客产谈生意

第六章 从细节中读懂顾客的身体语言 小动作“出卖”顾客大心理 眼睛就是顾客赤裸的内心 模仿是你跟顾客交往的“黏合剂” 点头YES摇头NO，来是COME去是GO 从服饰评估顾客的购买力 从房子看顾客的需求特点 从言谈举止中发现谁是“当家的” 从外表言行洞察顾客的购买模式 撒谎者最常做的手势动作 从坐姿看顾客的心理活动 了解对方的眉语 从口头禅分析顾客心理 从谈论的话题掌握顾客的真实心理 语气、语速的变化体现出顾客心理的变化 听懂顾客的“弦外之音” 过滤顾客话语中的水分和杂质 读懂顾客的笑 从吃上了解顾客的个性 从喝酒把握顾客的心理 从吸烟看顾客的性格特征 从点菜看顾客的从众心理

第七章 销售情景中的攻心话术 一定要说好开场白 常用的攻心开场话术 用赞美去打动顾客 用赞美性的话语去接近顾客 用赞美来挽回顾客 攻心销售话术中的常用赞美语 介绍产品有技巧 介绍产品时要突出卖点 有效的提问是销售成功的基础 销售提问的基本方式 对复杂的问题进行分解 应对顾客借口的话术 学会聆听顾客陈述 说到顾客心里去

第八章 契合顾客心理的有效说服技巧 你凭什么说服别人 有意识地训练自己的说服力 增强说服力的绝招 增加说服的真诚度 说出心里话来表达真诚 能够举出生动的例子 让你的话更有煽动性 在潜移默化中引导顾客情绪 一开始就攻占对方的内心 婉转的说服技巧 说服力的关键：先声夺人 让对方不停地说“是、是” 怎样说服犹豫不决的顾客 利用语言诱导进行恰当的暗示 肢体语言的学习和运用 击中对方的软肋 用激将法改变顾客的意志 利用攀比心态说服顾客 借助第三方的影响力 靠“高帽子”进行说服

第九章 销售谈判的心理策略 谈判伊始，营造亲近的情绪气氛 创造轻松的时空和人际环境 站在对手的立场上说话 小心求证，步步为营 报价的技巧 察言观色，善用情感沟通 不妨将一些棘手的问题先搁置起来 将自己的条件换一种方式表达 抓住对方的要害步步递进 让步的艺术 对于无法成功的谈判要学会放弃 成功者是在失败的谈判中会交朋友的人 彻底失败的谈判也可能死灰复燃

第十章 电话销售的心理策略 有效应对顾客设置的“防火墙” 面子在电话销售过程中的运用 如何在电话中获得顾客的承诺 选择适当的词汇 巧妙的表达修辞方式

<<销售心理学全集>>

章节摘录

保持持久的激情在人生的岁月长河中，可能我们会经历太多的风风雨雨，而其中的滋味，也只有经历者才会有深刻的体会。

在追梦的道路上，我们会经历一次又一次的考验和磨难，在这样的现实面前，我们会选择什么样的心态来面对自己的生活呢？

是沉沦颓废？

还是退缩放弃？

或者勇往直前，充满激情地继续前进？

不同的人会有不同的选择。

工作在人的一生中占着很重的分量，它是人们追求梦想，实现自身价值的一种方式，因此对待工作应该是充满激情的，并坚持到底，争取获得骄人的业绩，而不是浅尝辄止，半途而废。

那么对销售员来说，既然选择了销售工作，也就应该认真对待，争取做出好的成绩。

有激情才会有活力，不要在颓废中浪费青春，也不要再在抱怨中消耗生命，点燃起自己的激情，让工作成就自己的精彩。

曾经有一位心理学家说：“让自己充满激情吧，激情有助于你克服恐惧，有助于你事业成功，赚到更多的钱，享受更健康、更富裕、更快乐的生活。

以充满激情的状态生活30天，结果将会使人意想不到，它将使你沉闷的生活变得活跃起来。

”同样的道理，推销员应该对自己说，让自己充满激情吧，激情会使自己更轻松、更愉快、更幸福地工作。

当你遭受顾客的多次拒绝之后，你就甘心就此放弃吗？

当别人通过努力取得不错的业绩时，你就甘愿认输吗？

你的回答不应该是“我不行”，而应该是“我不要”，不要放弃，不要认输，而是充满自信和激情地去奋起直追，相信自己是最棒的，最好的，并用实际行动证明自己的实力。

人本身就好比一个气球，而激情就像是给气球里面充的氢气，激情越多，人的精神就会越饱满，就会飞上天空。

没有激情的话，人就是一个干瘪的气球，毫无生气。

激情是一种激发人们奋斗活力的激素，是一种心理反应，对人们是否能够全身心地投入工作有着很大影响。

一位心理学家为了研究人们对于同一个工作在心理表现上的个体差异，来到某大教堂的建筑工地上，对现场忙碌的敲石工人进行了访问。

心理学家遇到第一位工人，他很客气地问他：“请问您在做什么？”

”工人正对自己的工作充满了抱怨，于是没好气地回答心理学家说：“难道你没看到吗？”

我正在用这把重得要命的铁锤，费力地敲击着这些又臭又硬的石头，震得我的手都麻了，真不是人干的工作，我真是太倒霉了！

”心理学家又找到第二位工人：“请问您在做什么？”

”第二位工人的话语中体现出无奈的情绪，他说：“哎，我干这样的粗活，也是没办法的事情，为了每天50美元的薪水，为了养家糊口，我不得不拼命地敲石头，生活所迫啊！”

”一会儿，心理学家又碰到了第三位工人，他又问了同样的问题：“请问您在做什么？”

”第三位工人显然一副很乐观、很自豪的样子，而且满脸喜悦的神情，他充满激情地回答说：“我正参与兴建这座雄伟华丽的大教堂。

建成以后，这里会有很多人每天都来做礼拜。

虽然这份敲石头的工作很辛苦，但是每当我想到，将来会有许许多多的人来到这里接受上帝的爱，心中就激动不已，也就不感到辛苦劳累了。

”同样的工作，同样的环境，有的人内心充满抱怨，有的人感到无奈，而有的人却充满激情，这样截然不同的感受，致使他们对自己的工作，有的人感到痛苦、难耐，有的人则感到快乐、轻松。

不管做什么工作都要充满激情，没有激情就没有活力，做销售员更应该培养自己的激情，让情绪持久

<<销售心理学全集>>

高涨，即使面对再大的打击和挫折也要坚强地应对。

如果你能够充满激情地去工作并热爱它，那么工作对于销售员来说就是痛苦，而是充满乐趣的。

爱迪生狂爱自己的发明事业，他每天都待在实验室，至少工作18个小时，连吃饭睡觉都要和自己的实验仪器在一起，这样辛苦的工作对于爱迪生来说却不是负担，他说他从来都不感觉到累，反而每天都觉得其乐无穷。

这就是激情的魔力，它会使工作变得像做游戏一样充满乐趣。

做任何事情激情是第一位的，当你倦怠地对待生活的时候，生活也会很倦怠地对待你。

没有激情，也就不会有敬业精神；没有敬业精神，怎么会取得好的业绩？

销售员要在心中树立明确的目标，增强自身的责任意识，追求细节完美，追求一流的工作绩效。

建立起“当班如当家”的强烈责任感、归属感和荣誉感，使自己发自内心充满激情地去工作，去实现自身的价值。

激情是这个世界上最有价值的一种感情，也是最有感染力的一种感情，它不仅可以帮助推销员克服自己的恐惧心理和紧张情绪，对前途充满希望，还可以感染周围的人，感染同事，感染顾客，创造融洽的氛围。

在现实生活中，许多人可能会在刚刚踏入职场的时候，干劲十足、激情高涨，对自己的职业前途充满了希望。

但是一段时间之后，工作的平淡就会磨平他们的工作激情，他们会觉得自己像机器人似的，每天重复着单调的事情，从而渐渐失去兴趣，变得淡漠和懈怠。

这也是很正常的心理反应，人的情绪都有一定的波动周期，由热情高涨到情绪低落是不可避免的，关键是如何尽快地使激情重燃，重新情绪饱满地投入工作。

作为销售员更应该学会保持持久的热情，不断地提高工作效率，提升自己的业绩。

<<销售心理学全集>>

编辑推荐

《销售心理学全集(精华版)》：不经意间让您升级为销售高手！
改善人际关系提升销售业绩将有助于您改善人际关系、提升销售业绩，从而在不经意间让您升级为销售高手。

<<销售心理学全集>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>