

<<每天懂点儿销售心理学>>

图书基本信息

书名：<<每天懂点儿销售心理学>>

13位ISBN编号：9787115253286

10位ISBN编号：7115253285

出版时间：2011-6

出版单位：人民邮电出版社

作者：苏玛

页数：245

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>

<<每天懂点儿销售心理学>>

内容概要

《每天懂点儿销售心理学》总结了众多优秀销售人员的实战案例、工作方法 with 经验，对在销售工作中最有可能用到的销售心理战术、方法进行了全面盘点，内容丰富，具有一定的实用性。

《每天懂点儿销售心理学》可作为销售新人的入门培训用书，同时适合一线的销售人员、销售管理者、培训师等使用，也可作为沟通培训的教材，还可以作为服务性企业的内训教材。

<<每天懂点儿销售心理学>>

书籍目录

第一章 销售心理学的金科玉律——一条心理效应

- 首因效应：保持良好的第一印象
- 存异效应：尊重客户是修养的体现
- 权威效应：用最有力的证明说服客户
- 从众效应：顾客喜欢随大流
- 光环效应：塑造自己的魅力
- 曝光效应：多接触你的客户
- 诚实效应：诚信最具生产力
- 剧场效应：将消费者带入剧情之中
- 竞争效应：告诉顾客别人也买你的东西
- 互惠效应：先付出一点给客户

第二章 买的是功能

- “马云测试”的启示：客户比你想像的还要懒
- 洞悉九种购买动机
- 四种典型的消费心理
- 别忽略精神愉悦和心理满足
- 贪图便宜是人的一种天性
- 满足期望就是契机
- 物超所值是取悦

第三章 有效“秒杀”需求苗头——发现和引导客户心理

- 用请教的方式了解真实需要
- 从透露的确定性语言中培育卖点
- 灵活引导客户
- 不要站在自己的角度开展客户工作
- 制造示范效应引发跟风抢购
- 销售要有针对性
- 没有需求也许只是本能防范

第四章 不同的行为，不一样的销售方式——捕捉行为背后的心理学

- 当客户出现摇摆不定时
- 灵活应对“冷酷型”顾客
- 给犹豫不决的客户设定选择范围
- 爱面子是人的通病
- 不给出尔反尔的客户拖延的机会
- 应对喋喋不休型客户的四种方法
- 善于肯定理性客户
- 客户明确拒绝时这样做最有效
- 客户嫌贵时这样做最有效
- 客户心存疑虑时这样做最有效

第五章 隐藏在性格中的心理弱点——懂点性格应用心理学

- 在顾客的性格上做足文章
- 不妨把客户性格分为四种类型
- 客户的弱点就是最佳突破口
- 个性稳重型客户：应对要小心谨慎
- 善于分析型客户：做好每一个细节
- 性格内向型客户：让他感到安全、温暖、踏实

<<每天懂点儿销售心理学>>

性格随和型客户：切忌进行狂风骤雨式的推介

自我中心型客户：充分满足其自尊心

做事果断型客户：善于诱导将其说服

墨守成规型客户：让客户看到实用价值

性格外向型客户：表现干脆利落的工作风格

第六章 察言观色，巧妙应战——领悟客户的心理潜台词

客户丰富的肢体语言

歧视客户会付出代价

读懂客户消极的状态

敏锐观察挖掘潜在客户

准确地发现成交信号

分辨客户时要懂得“看、问、听”

每位客户都有的隐含期望

读懂客户话中的言外之意，可以事半功倍

陌生的电话也许是个商机

莫被“考虑一下”所迷惑

正确理解客户的异议

第七章 用亲和力开启客户心扉——赢得客户认同的艺术

打造无敌亲和力

销售对话是互动的过程

什么都可以少，唯独幽默不能少

提出有益于客户的构想

记住客户的名字

客户不会把钱交给脚穿破皮鞋的人

微笑比语言更有魅力

不要对客户冷冰冰

表达认同，拉近距离

不要小看一张小贺卡

寻找与客户的话题

用真诚化解客户的误会

承诺要言出必行

第八章 怎样听客户才肯说，如何说客户才会听——销售沟通术修炼

聆听是金，耳朵胜于嘴巴

在耐心倾听中巧妙引导

精彩的开场白

把话说到点子上

说话要简短明了

用词要通俗

掌握说话的火候

暴露缺点亦是策略

学会和客户拉家常

认真倾听客户的心声

恰当重复客户的话

让自己的语言富有创意

句不该说的话

如何应对挑衅性追问

永远不要和客户争辩

<<每天懂点儿销售心理学>>

攻击竞争对手会让客户反感

第九章 多问少说占上风——问话术的销售应用

问比说效果更好

用问题来控制节奏

多提出积极的问题

善于提出好的问题

恰到好处地发问

以询问来引导客户

巧妙提问探寻真正需求

多问少答占上风

逐渐消除对方的戒备之心

第十章 成交高于一切——成交诱导术

关键时可允许先试后买

一次现场示范胜过一千句话

只给客户三个选择

营造融洽的购买气氛

借第三方搭建信任桥梁

强化“一分价钱一分货”理念

根据顾客的条件推荐相应的产品

让顾客享受砍价乐趣

有效说服的四种方法

及时把握成交时机

善于运用暗示法

神奇的“误前提暗示”

第十一章 成交之后不是谢幕——忠诚度常青的技巧

学会恰当地收场与道别

交易之后保持友谊

及时追踪产品售后问题

竭力让顾客无后顾之忧

用持续沟通保持紧密联系

善于为再次拜访找理由

防止大客户叛离的方法

成交之后需要用心跟踪

附录 精英销售人员的八项心态修炼

为你的工作而骄傲

坚持不懈才能成功

自信的人一定会赢

努力克服怯场心理

热忱具有神奇能量

决心是制胜的法宝

用积极的心态对待暴单

善于在反省中获得进步

参考文献

<<每天懂点儿销售心理学>>

章节摘录

第一章 销售心理学的金科玉律--10条心理效应 首因效应：保持良好的第一印象 西方有句谚语：“你没有第二个机会给人留下美好的第一印象。

”爱默生曾经说：“你说得太大声了，以至于我根本听不见你在说什么。

”换句话说，销售人员的外表、声音、态度和举止所传达的信息会在客户心中勾勒出一幅反映其性格品质的画面。

有人认为，面谈的前10秒钟就会决定成功还是失败。

一位经验丰富的经理说：“有一天，一个人来拜访我。

他做了一个非常好的销售推介，但我老是走神。

我看着他的鞋子和裤子，然后把目光扫过他的衬衫和领带。

大部分时间我都在想，如果这位销售人员说的都是真的，那他为什么穿得如此落魄呢？

他告诉我，他手中有许多订单，他有许多客户，这些客户大量购买了这种产品。

但他的外表告诉我他说的话不是真的。

我最后没有购买，因为我对他的陈述没有信心。

”销售人员必须给客户留下一种好印象。

整洁的外表、优雅的谈吐，有助于将销售面谈成功地进行下去。

试想，一个衣冠不整、邋邋遢遢的人和一个装束典雅、整洁利落的人在同样的情况下，去办同样的事儿，恐怕前者很可能会受到冷落，后者则更容易得到优待。

聪明的人切莫怪世人“以貌取人”，从审美的角度讲，对于衣貌出众者，谁不另眼相看呢？

着装艺术不仅给人以好感，还能直接反映出一个人的修养、气质与情操。

……

<<每天懂点儿销售心理学>>

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>