

<<销售心经>>

图书基本信息

书名：<<销售心经>>

13位ISBN编号：9787511307552

10位ISBN编号：7511307558

出版时间：2011-1

出版时间：中国华侨出版社

作者：成杰

页数：308

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>

<<销售心经>>

前言

10年前的我自卑、内向、迷茫、失落，刚外出打工时长达50多天找不到工作。

到后来，我在餐馆当服务员、在大街小巷卖报纸、在马路边摆地摊、在高温下安装空调、在工厂做搬运工、在车间做流水线工人、推销员……一直到2003年，我下定决心选择做销售，从此我的人生道路发生了魔术般的改变。

我从一个不会销售，害怕销售，甚至不敢销售的推销员成为团队冠军，公司冠军，再到领导团队成为销售冠军团队，时至今日培养出一个又一个的顶尖销售高手。

所以我坚信：销售是可以学习的，销售冠军的“心法”是可以复制的。

“为什么没有业绩？”

”销售员常常会这样自问。

是公司的产品没有竞争力？

是市场竞争太激烈了？

是目前经济不景气？

不要再找借口了！

作为一名销售员，没有业绩的原因主要是你自己。

一名优秀的销售员不但必须对自己的产品了解透彻，而且还需要运用相当的销售技巧获取客户的认同和信任，这样才能实现产品的销售。

如何赢得客户呢？

对于销售行业而言，销售不懂心理学，就犹如在茫茫的黑夜里行走，永远只能误打误撞。

事实上，销售高手往往都是心理学大师。

隐藏在销售背后的是客户深层的各种心理，销售高手的最大突破就是掌握了“销售心理”这一成功秘诀。

<<销售心经>>

内容概要

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，提炼出在销售中卓有成效的各种心理策略，让你了解并掌握隐藏在销售背后的深层客户心理。运用本书介绍的心理策略，你可以明了客户的性格类型、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。

通过本书，你将学会如何直击销售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，以心攻心、见招拆招，让你进入一个“知己知彼、百战百

<<销售心经>>

作者简介

成杰 • 巨海教育集团总裁 • 亚洲顶级实战名师 • 华人演说领导力权威 • 华人执行力
第一导师 • 上海安徽商会副会长 • 上海统帅装饰高级顾问
他，是一位实战派的管理咨询专家！
历时八年的时间他亲自拜访了上百位顶尖成功企业家，并先后在120

<<销售心经>>

书籍目录

第一章 不懂心理学就做不好销售

01. 摆脱虚荣心：销售人员 ≠ 卑微的行业
02. 塑造打动人心的第一印象
03. 因为自信所以成功
04. 设定目标，目标决定高度
05. 克服恐惧，练就“厚脸皮”
06. 诚信让你的推销之路走得更远
07. 失败不过是离成功更近一步
08. 用热情敲开成功的大门
09. 接纳客户才能促成完美销售
10. 沟通好，顾客才能为你买单
11. 要成交生意，先建立友情

第二章 解读顾客们的消费心理

01. 顾客对推销员的警戒心理
02. 顾客们的名牌心理
03. 每位消费者心中都有一个价格
04. 物以稀为贵的心理
05. 越挑剔越是潜在客户
06. 被顾客需要就意味着成功
07. 用逆向思维满足顾客的猎奇心理
08. 顾客们有寻求安全感的心理
09. 大部分顾客都有贪小便宜的心理
10. 顾客们只关心自身的利益
11. 顾客的逆反心理：得不到的东西才是最好的
12. 顾客们的参与性心理

第三章 提升销售员心理素质的十大工具

01. 磨炼恒心，绝不半途而废
02. 谨防“销售低潮”
03. 好心态创造好业绩
04. 学会自我克制
05. 练就时刻都能保持微笑的豁达
06. 用毅力和耐力自我挑战
07. 信念，让你坚持到底
08. 自信是推销员不可或缺的气质
09. 拥有更多的失败经验
10. 塑造自我才能表现出色

第四章 销售人员必胜的心理引导

01. 多利用惯性思维引导客户
02. 多为客户着想，就能赢得客户
03. 让客户满意自己的购买行为
04. 好奇心是客户注意你的前提
05. 以退为进，紧牵客户心
06. 让客户跟着自己的话进行思维
07. 积极回应客户的抱怨
08. 用微笑拉近彼此的心理距离

<<销售心经>>

09. 想方设法让客户依赖你

10. 迎合客户的兴趣

第五章 销售其实是一场心理博弈

01. 心急吃不了热豆腐

02. 消除内心的恐惧

03. 用“不卖”吊起客户的胃口

04. 客户需要适当地恭维

05. 视顾客的拒绝为成交机会

06. 保持冷静应对突发事件

07. 根据客户调整自己的销售心态

08. 站在客户的立场上思考

第六章 针对不同客户心理的应对策略

01. 专断型客户要服从

02. 随和型客户要热情

03. 虚荣型客户要赞美

04. 精明型客户要真诚

05. 炫耀型客户要恭维

06. 内敛型客户要体贴

07. 犹豫不决型客户需逼迫

08. 标新立异型客户要独特

09. 墨守成规型客户要实用

第七章 打动客户心理的销售口才

01. 销售员绝对不该说的9类语言

02. 销售就是帮助客户挑选所需产品

03. 用真诚来换取真诚

04. 将对方和你的“一些相同点”加以扩大

05. 少说“我”，多说“我们”

06. 声东击西，先说产品再说价格

07. 多让顾客说肯定的话

08. 设计新颖独特的开场白

09. 专注地倾听客户的话

第八章 打开客户“心门”的钥匙——你必须知道的十条心理定律

01. 奥新顿法则：你关照好客户的心，客户就关照你的生意

02. 哈默定律：天下没有做不成的生意，只有不会做生意的人

03. 伯内特定律：让产品在顾客心中留下深刻的印象

04. 250定律：把自己看做是商品

05. 原一平定律：失败时要百折不挠

06. 跨栏定律：制定高目标激发销售潜能

07. 斯通定理：把拒绝当成一种享受

08. 二八定律：客户渴望被关怀

09. 奥纳西斯定律：把发展客户工作做在别人的前面

10. 二选一定律：让主动权掌握在自己手上

第九章 观察身体语言，读出客户心理

01. 小动作“出卖”客户大心理

02. 眼睛是客户赤裸的内心

03. 头部动作传递出客户信息

04. 坐姿中蕴藏的玄机

<<销售心经>>

- 05. 脚部动作泄露出的小秘密
- 06. 读懂客户的手部动作
- 07. 保持距离，不要侵入他的“领地”
- 08. 察言观色，不同客户不同对待

第十章 金牌销售人员的攻心秘笈

- 01. 巧妙地预约是成功的第一步
- 02. 学会聆听客户陈述
- 03. 让客户的借口说不出口
- 04. 打破常规，出奇制胜
- 05. 用人情留住老客户的心
- 06. 掌握自己产品的相关信息
- 07. 迎合需求，让客户觉得物有所值
- 08. 以优质的服务俘获客户

第十一章 金牌销售人员的良好习惯——销售不能忽视细节

- 01. 从细节处寻找突破点
- 02. 永远让客户先挂电话
- 03. 时间管理，充分利用好每一分钟
- 04. 仪表和着装赢得客户好感
- 05. 请记住客户的名字
- 06. 善于营造气氛，善于利用环境
- 07. 及时记下客户的要求
- 08. 习惯说关心和赞美顾客的话
- 09. 业务员拜访客户之道

<<销售心经>>

章节摘录

心态决定命运。

作为一名销售人员，最基本的要求就是一定要以一种端正的心态来对待自己所从事的职业，否则你将很难做好自己的工作。

销售工作本身极富挑战性，是对销售人员心理素质的全面考验。

当销售人员面对不同的客户时，不论客户怎样说，销售人员必须要对自己所从事的职业有一个较为理性的认识，认识到自己工作的价值和意义，体会到为目标而努力奋斗的乐趣，从而全身心地投入到自己的工作中去。

实际上，许多销售新人虽然敢于迈出推销生涯的第一步，但直接面对客户、与其进行交流时就会表现得坐立不安、手足无措、语无伦次。

为什么平时谈笑风生的销售人员，一旦与客户交谈起来，却变成了这个模样呢？

这其实就是他们的自卑心理在作祟，他们从内心深处认为销售是一个卑微的行业，干销售是一件很没面子的工作。

销售新人在客户面前自觉低人一等、过于谦卑是非常普遍的现象。

他们常常这样想：如果我不对客户尊敬有加，如果我不是每时每刻都顺着客户的话去讲，客户就不会下订单，不会买我的产品了。

其实，这样想是对销售工作的误解。

销售与其他行业一样，只是具体工作内容不同。

销售人员不是把产品或服务强加给别人，而是在帮助客户解决问题。

你是专家，是顾问，你和客户是平等的，甚至比他们的位置还要高些，因为你更懂得如何来帮助他们，所以你根本没必要在客户面前低三下四。

要知道，你看得起自己，客户才会信赖你。

而且，在销售行业中最忌讳的就是在客户面前卑躬屈膝。

如果你连自己都看不起，别人又怎么会看得起你呢？

表现得懦弱、唯唯诺诺，根本就不会得到客户的好感，反而会让客户大失所望——你對自己都没有信心，别人又怎么可能对你销售的产品有信心呢？

有一名销售新人向一位经理推销电脑，其间不断讨好对方，这让经理十分反感。

经理看了看电脑，觉得质量不错，但最终并未购买。

经理说：“你用不着这样谦卑，你推销的是你的产品，而不是同情。

你这样子，谁还会信任你，买你的东西呢？”

由此可见，低三下四的销售姿态，不但使商品贬值，也会使企业的声誉和自己的人格贬值。

作为一名刚刚涉足销售行业的新人，不管面对什么样的客户，都不要认为销售是一种丢面子的工作。

应该保持不卑不亢的态度，至少应该与客户平等相待，只有这样，才能从根本上赢得客户。

孙小姐是一位刚刚毕业的大学生，应聘到桌面点公司，成为一位销售新人，经过短短一个星期的培训，就被派到广东当理货员。

我们经常看见超市的货架大都摆得整整齐齐，有条不紊，那些热销、便宜的商品通常会放在最显眼的位置，其实这些都是各家厂商理货员的功劳。

靠近门口的货架、多层货架上接近视平线的那几层、店堂里位置显眼的货架，全都是像孙小姐这样的理货员争抢的对象。

货架位置越“显眼”，种类越繁多，摆得越有条理，就越容易激发消费者的购买欲望。

销量提高了，超市才会多进你的货，才愿意让你的产品长期放在最显眼的位置。

第一次，孙小姐走进一家很小的便利店。

面对货架前那个染黄发的女店员冷冷的面孔，她磨蹭了半天就是不敢开口：要不要称呼她“小姐”啊？

会不会年纪太大了……如果称呼她“阿姨”？

万一她生气了怎么办……经历了一番思想斗争，孙小姐终于慢慢腾腾地来到她面前，嗫嚅着说：“你

<<销售心经>>

好，我是××面点公司的。

”女店员转过头来，瞪了她一眼问：“什么事？”

”“我，我来看一下我们公司的……”“有什么好看的！”

”没等孙小姐说完，女店员就很不礼貌地把头扭了过去。

孙小姐的脸一下子红了，最后她把心一横，滔滔不绝地说起来：“你们的货架有些凌乱，商品的种类比较少，如果多进一点我们的商品对你们也有好处……”她说得口干舌燥，女店员却连正眼都不瞧她一下，周围几个女店员都表情冷漠地看着她，孙小姐羞愧难当……接下来的几天里，孙小姐又跑了10多家店，都是这种“没面子”的结局。

她的心里有些不舒服了：我是名牌大学毕业的，凭什么要干这种没面子的的工作？

当她在电话里把这种想法告诉公司经理时，经理的一番话启发了她：“销售不是一种卑微的工作，销售人员与其他人一样，都是用自己的努力实现自我价值。

你千万不要灰心丧气，只要坚持下来，肯定会取得优秀的业绩。

”孙小姐经过仔细琢磨，觉得经理的话非常正确。

是的，销售是自我价值的深刻体现。

销售是自我的再生产，是创造一个新自我的过程。

从那以后，孙小姐每周都要光顾那些小超市几次，时间久了也摸索出一些经验：前几次只是互相熟悉一下，一般只和人家说几句“你们挺辛苦的吧”，“这里的小偷多吗”之类的话。

那些店员表面上很难缠，实际上也觉得工作有些无聊，时间一长，便与孙小姐成了“老朋友”，接着就会把店里的情况一五一十地告诉孙小姐。

这样。

半年的时间过去了，那个城市的20多家超市中的“黄金”货架上便摆满了孙小姐所在公司的产品。

对于销售人员来说，不管是高层的销售经理，还是底层的业务代表，其所从事的销售工作，都是有着深刻意义的。

每个人都希望发挥自己的才能，为自己的梦想而努力，这既是人们实现自我的一种心理需要，也是一种对人生价值的追求。

无论任何一种工作，都是一种自我价值的体现。

工作除了可以使人得到应有的报酬，即获得物质资料外，还能够使人得到精神上的满足。

销售是一种服务性的职业，可以给客户带来方便，同时销售人员也在销售中获得客户的认可和尊重。

尽管在工作中，销售人员会碰到各种各样的挫折和打击，但是如果成功地克服这些困难，反而会获得更大的成就感。

<<销售心经>>

媒体关注与评论

在销售领域，有98%的知识是理解人的心理和行为，2%的知识是产品知识。

——世界上销售人寿保险最多的人 乔·康多尔夫每个销售人员都必须关注顾客的心理与行为，诸如动机、感知、学识、态度以及人格特征。

——《关系销售完全手册》作者 查尔斯·M·弗特勒尔销售人员不仅要知道公司希望他们实现哪些销售目标，而且还需要知道实现这些目标所必需的行为与心理。

——作家兼销售顾问 奥博利·丹尼斯

<<销售心经>>

编辑推荐

《销售心经:销售中的心理策略》：洞察客户心理，创造骄人业绩，了解心理学，洞察客户的心理；学习心理学，提升销售的技巧；掌握心理学，赢得客户的青睐；善用心理学，增加成功的筹码。洞察客户心理，轻松实现销售!销售就是察言、观色、攻心!销售中的心理策略，了解客户心理，化解销售难题!利用心理战术，创造骄人业绩!销售就是一场心理战!销售就是心与心的较量!不懂心理学就做不好销售，销售就这么简单，只要你懂得客户的心理；成交就这么容易，只要你懂得销售攻心术。利用心理学战术化解销售难题的最佳读本。

<<销售心经>>

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>