

<<一分钟读懂顾客心理学>>

图书基本信息

书名：<<一分钟读懂顾客心理学>>

13位ISBN编号：9787538864649

10位ISBN编号：7538864644

出版时间：2010-12

出版时间：黑龙江科技

作者：姜德祺

页数：222

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>

<<一分钟读懂顾客心理学>>

前言

一个成功的销售人员，必定是一个懂得顾客心理的人；一个业绩辉煌的销售人员，必定是一个在极短时间内掌控顾客心理的人。

为什么这样说呢？

因为现在的顾客也很“狡猾”，为了能够得到物美价廉的商品，他们必然会采取花样繁多的策略来对付销售人员。

比如说，顾客已经看上了A商品，但为了真正了解A商品的性能，采取“声东击西”的策略，盯着B商品“挑刺”。

其实他只不过想通过B商品来更进一步了解A商品的性能。

如果起初就盯着A商品“挑刺”，那么在最后成交的时候价格就很难砍下来，因为他知道销售人员已经认定他非得买该商品不可。

此时如果销售人员没有通过顾客的“挑刺”了解到顾客“醉翁之意不在酒”，而是大力向顾客推荐B商品那就大错特错了。

最后，顾客也许两样商品都放弃了购买。

再说，顾客的时间是有限的，销售人员的时间也是有限的。

顾客不可能为了一个商品听销售人员唠叨一整天，在销售人员不能很好地把握顾客购买心理的时候。

将话说到点子上，说服顾客，那么顾客就不想再听下去了，可能就去别的商家那里买自己需要的东西了。

销售人员如果在极短的时间内把握住了顾客的心理，说服了顾客，那么在一天中可能接待更多的顾客，卖出去更多的商品，这总比没有把握住顾客心理缠着顾客一整天，结果一件商品也没有卖出去强多了吧！

时间对于销售人员来说就是金钱。

我们会经常看到有的店铺开张没几天，但是门庭如市，财源滚滚来，而有的店铺却是门可罗雀。

不是他们的商品不好，也不是他们的服务态度不好，而是没有把握住顾客的心理。

<<一分钟读懂顾客心理学>>

内容概要

销售就是一场心理博弈战，如果你想成功地卖出产品，必须读懂客户内心和了解客户需求。顾客已经变得越来越聪明！

一个成功的销售人员往往不是因为他聪明，而是因为他精通销售心理学！

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，特别是如何在极短的时间内赢取顾客的心。

<<一分钟读懂顾客心理学>>

作者简介

姜德棋

60年代末出生，心理学博士，对心理学有着独到的研究和见解，发表著作十余部、曾为多家世界500强企业服务，现任某跨国集团首席顾问。

他崇尚文字。

但却不会以文字为其谋生的工具，一纸一笔可以喂饱精神但不能填饱肚子，口头禅是：文字怎么可以放在锅里煮？也从没想过靠一支笔为自己写下一生的传奇。

<<一分钟读懂顾客心理学>>

书籍目录

第一章 1分钟读懂顾客的心理需求，做到投其所好 和顾客一起为顾客着想 给顾客以宾至如归的感觉 产品只不过是顾客的需求之一 免费的午餐连比尔·盖茨都想要 客户要的是实惠，不妨多几次优惠 你给我一颗糖，我给你一张奥特曼卡片 先做顾客的知心人，后做赚钱的生意人 投其所好，才能够最迅速地达成购买协议 恰当地恭维顾客，让他觉得自己选择很正确第二章 1分钟读懂顾客的消费心理，避轻就重推荐 勿自作聪明，把客户当笨蛋 帮助顾客消除上当受骗的心理 勤快，是打开客户心门的钥匙 物美价廉的商品每个客户都要拥有 保持几分神秘，吊足顾客购买欲望 客户想知道除了自己之外还有谁买过 客户只关心自己，想办法维护其利益第三章 1分钟读懂顾客的消费弱点，攻其最薄弱环节第四章 1分钟读懂顾客的身体语言，辨别真假客户第五章 1分钟读懂顾客的倾诉目的，伸出援助双手第六章 1分钟读懂顾客自我暴露点，说到点子上来第七章 1分钟读懂顾客职业性消费，最合适才最好第八章 1分钟读懂顾客的性格特点，因人而异引导第九章 1分钟读懂顾客的不同类型，有针对性销售第十章 1分钟读懂顾客的购买欲望，创造销售条件第十一章 1分钟读懂顾客决心买的因素，抓住顾客兴趣第十二章 1分钟读懂顾客爱细节问题，灵活用攻心术第十三章 1分钟读懂顾客的谈判心理，价格进退自如第十四章 1分钟读懂顾客电话心理，远程俘获顾客

<<一分钟读懂顾客心理学>>

章节摘录

曾经有一位推销专家说过：“推销是一种压抑自己的意愿去满足他人欲望的工作。毕竟销售员不是卖自己喜欢卖的产品，而是卖顾客喜欢买的产品，销售员是在为顾客服务，并从中得到利益。

”因此在推销活动中，最重要的不是销售员自己而是顾客，“顾客至上”，才是销售员应该遵循的根本原则。

能否站在顾客的立场上，为顾客着想，才是决定销售是否成功的重要因素。

小袁是个能说会道的人，他对自己一向很有自信，但是自从从事销售工作以后，反而变得不自信起来，因为无论他说得多么动听和感人，顾客不但不为之所动，还断然拒绝了他的推销。

为什么顾客不购买他的商品呢？

他自己百思不得其解，他觉得自己的商品质量很好，价格也很合理，自己又尽量把这些信息都传达给顾客，没有什么不合理的地方，顾客却选择拒绝，真是莫名其妙，相比之下，其他同事的业绩却比自己好很多，于是小袁便虚心地向同事请教，询问如何才能让顾客接受自己的产品。

同事问小袁是如何进行推销的，小袁把自己的销售方式叙述了一遍，同事说：“这样的推销方式就是你失败的原因！”

”小袁很纳闷：“为什么啊？”

”同事说：“顾客最重视的是自己，他们希望买到的是自己最喜欢的、最需要的商品，这样顾客才会产生购买的欲望。

所以你所提供的商品要围绕顾客，要成为他们自己想要购买的，而不是你想卖给他们的，而你在推销商品的时候，只是一味地介绍产品的质量有多好，有多畅销，你注重的只是自己的商品，没有考虑到顾客的感觉，所以顾客才会拒绝你的推销。

”

<<一分钟读懂顾客心理学>>

媒体关注与评论

如果寒暄只是打个招呼就了事的话，那么猴子的呼叫声有什么不同呢？

事实上，正确的寒暄必须在短短的一句话中明显地表露出你对他的关怀。

—— 麦当劳创始人·科罗克销售就是察言、观色、攻心！

—— IBM创始人·托马斯·沃森在销售领域，有98%的知识是理解人的心理和行为，2%的知识是产品知识。

—— [美]乔·康多尔夫销售是面对人的，所以，知道销售对象是如何想的，这比什么都重要。

不懂心理学的销售人员，往往会产生适得其反的效果。

要想提升你的销售业绩，试试从了解销售心理学开始吧！

—— [美]博恩·崔西1分钟内读懂顾客心理，就是在1分钟内打开了顾客的钱袋。

—— 李嘉诚

<<一分钟读懂顾客心理学>>

编辑推荐

《一分钟读懂顾客心理学》：一个成功的销售人员，必定是一个懂得顾客心理的人。
一个业绩辉煌的销售人员，必定是一个在极短时间内掌控顾客心理的人。
在一分钟内读懂了顾客的心理，你的销售就成功了一半。
——奥格·曼狄诺世界销售大师秘而不宣的高效读心术。
销售人员渴望知道但又不知道的制胜法宝。
1分钟内读懂顾客心理，就是在1分钟内打开了顾客的钱袋。

<<一分钟读懂顾客心理学>>

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>