

<<销售心理侦察术>>

图书基本信息

书名：<<销售心理侦察术>>

13位ISBN编号：9787560979724

10位ISBN编号：7560979726

出版时间：2013-1

出版时间：华中科技大学出版社

作者：苗小刚

页数：190

字数：161000

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>

## <<销售心理侦察术>>

### 前言

优秀的销售人员总是能够准确地把握客户的购买需求、消费心理与价值取向，他们能在第一时间巧妙地化解客户的异议，与客户达成默契；甚至客户无意中的一句话，他们都能听出弦外之音……一个又一个成功的例子告诉我们：销售，是销售人员与客户心与心的互动，不懂客户的心，就无法将产品推销给客户；而要懂得客户的心，销售人员首先就要学会“销售侦察术”，从一些细节中把握客户的真实想法。

美国权威人士伯恩·崔西曾说，“销售的最高境界不是把产品推出去，而是把客户引进来。”所谓的“引”进来，就是让客户主动购买，这就需要巧妙地操控客户心理，激发其潜在的购买欲望。

销售高手在面对客户时能够做到谈吐自如，时而优雅、时而激情；时而亲切、时而威严。

那么是什么让他们的每一次谈判都显得如此从容？

是什么让他们的每一次出击都志在必得？

最关键的是他们深谙客户心理学，充分掌握了客户的心理。

可见，优秀的销售人员不仅是商界的销售精英，更是资深的心理学家。

客户的心理支配着他们的所作所为，有什么样的心理，他们就会做出什么样的行为。

比如，客户往往会根据第一印象来判断销售人员的好坏，会对幽默又富有创意的销售人员存有好感，而对呆板、缺乏灵活性的销售人员怀有较高的警惕之心。

客户会在购买过程中因为一点点异议而大发雷霆、借题发挥，也会过于相信“专家”、“随大流”“贪图便宜”、“讲面子”等。

这些行为都是客户在购买过程中常见的表现，是客户正常的心理，也就是我们所说的客户心理。

本书以心理侦察活动为主线，结合国内外销售大师的先进理念和经典销售案例，让销售人员可以从感觉、知觉等角度来综合运用心理侦察术，剖析消费者在购买活动中所表现出来的各种心理现象。

通过阅读本书，你会感觉到销售很简单，销售很快乐，最关键的是销售很有成就感！

本书适用于广大销售朋友们以及对销售工作有兴趣的各类人士。

心理策略是销售人员必须精通的技能，及时明白客户反感的原因，理解客户抵触的理由，体验客户怀疑的意识，学习客户思考的方式，这样就能有针对性地采取相应的销售策略，成交的概率会大大增加。

本书在编写过程中，得到了陈金生、黄凤祁、张盛林、王立群、石国桥、王海涛、谢荣湘、李星野、张彩玉、李玉宝、张小花、薛莎莎、王站鹏、王佑灵、石娟、曹莹、张良钊、李顺安等人的很大帮助，这里对他们表示感谢。

## <<销售心理侦察术>>

### 内容概要

销售人员必须要锻炼自己瞬间捕捉信息的能力。  
观察客户的细微言行，以识破他们的心理需求，是达成交易的关键。

本书将世界销售大师的先进理念与经典营销案例相结合，通过对销售人员心理侦察、随机应变能力的模拟，使您身临其境地体验销售现场的气氛。

## <<销售心理侦察术>>

### 书籍目录

#### 第一章 销售员必备的视听系统

- 01 瞬间扫描捕捉要点
- 02 杂乱中取精华
- 03 巧用电话侦察
- 04 留意办公布置
- 05 细看着装打扮
- 06 记忆举止言谈

#### 第二章 销售员必备的信息收集系统

- 01 电脑程序记忆法
- 02 手机随时拍摄法
- 03 眼睛标志记忆法
- 04 典型特征记忆方法
- 05 类似联想记忆法
- 06 谐音联想记忆法
- 07 信息瞬间处理法
- 08 综合记忆方法

#### 第三章 销售员必备的心理分析系统

- 01 理智型客户
- 02 责任型客户
- 03 贪婪型客户
- 04 骄傲型客户
- 05 沉默型客户
- 06 暴躁型客户
- 07 吝啬型客户
- 08 刁蛮型客户
- 09 挑剔型客户
- 10 关系型客户
- 11 潮流型客户
- 12 综合型客户

#### 第四章 拜访客户——心理侦察术

- 01 明知故犯的拜访
- 02 拜访十大发问法
- 03 制造有利于自己的悬念
- 04 拜访客户中的倾听艺术
- 05 从“不”中看客户的拒绝心理
- 06 拜访要趁热打铁
- 07 关心有道
- 08 顺手牵羊式的介绍
- 09 置换推销，站在客户角度介绍产品
- 10 用好人情术，打好“情感”牌
- 11 从问题中判断客户的心理需求
- 12 火眼金睛，看懂客户的“手势语”

#### 第五章 谈判——运用自如的侦察组合术

- 01 声东击西术
- 02 抛砖引玉术

<<销售心理侦察术>>

- 03 引蛇出洞术
- 04 围魏救赵术
- 05 暗渡陈仓术
- 06 马其诺防线术
- 07 淝水之战术
- 08 欲擒故纵术
- 09 以静制动术
- 10 以退为进术
- 11 适当示弱术
- 12 痛苦快乐法

第六章 签单——炉火纯青的心理侦察术

- 01 猫鼠博弈术
- 02 鲸食鱼虾术
- 03 蛇吞大象术
- 04 四两拨千斤术
- 05 虚张声势术
- 06 咄咄逼人术
- 07 投石问路术
- 08 泰山压顶术

## &lt;&lt;销售心理侦察术&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页： 04 留意办公布置 在拜访客户的过程中，与各种各样的客户面对面地打交道是不可避免的，而洽谈最多的地方就是办公室了。

我们知道，跟客户打交道，最重要的一点就是能够与客户形成很好的交流与沟通，进而形成良好的互动关系，取得彼此的信任，才有获得签单的可能。

而要做到这一点，就要先做到对客户地了解。

这就是知彼知己，百战不殆的道理。

小叶是某家服装企业的推销员。

一天，他去拜访一位客户，按照约定时间，小叶来到这客户的办公室。

一进门，他就被客户的办公布置所震惊了。

小叶对办公桌的摆设颇有研究。

在与客户寒暄几句后，他就注意到，客户办公桌上摆有一个奖杯，旁边还放着一个家庭合影。

于是，他瞬间认识到，这位客户是一位事业心强，家庭观念也很强的人。

但是，事业和家庭不能两全。

很多人为了打拼事业，忽略了家庭，可能这位客户也有这样的困惑。

而后又通过对办公桌上摆设的观察，小叶基本上肯定了客户的性格特征、内心困惑。

有了这样的判断之后，在接下来的谈话中，小叶就顺势与客户聊起了他的事业、他的家庭，赞扬对方是一个事业有成、家庭美满的人。

客户听到小叶所说的正是自己在心中匿藏已久的，也十分高兴。

办公桌上的摆设能透露出大量的客户信息，诸如兴趣、爱好、性格等。

如果你发现客户的办公桌上有一个奖杯，就可以问问他奖杯是什么时候赢得的。

如果碰巧是你和他都熟悉的事情，比如运动、摄影、写作等，你们就一定能聊得很尽兴。

如果你发现客户的桌上放着旅游纪念品，你就可以把话题引到旅游上去，谈谈客户去过的一些地方的风土人情、生活习惯，创造出向客户谈论自己经历的机会。

如此一来，你就很容易拉近和客户的距离，更顺利地实现营销目标。

我们都知道，了解一个人的兴趣、爱好、性格等，是要通过其一言一行和习惯等来加以了解的。

面对面的交流实际上是最能捕捉到客户信息的方式。

而这里要强调的是，在与客户面对面的交流过程中，获得客户信息的途径不仅限于与客户的交谈方式，还可以通过间接事物的观察，加以分析来得到。

比如，对客户的办公布置的了解就是这样。

如果我们能够对一些细节加以关注和留意的话，就可以很容易地获得更多信息。

一些看似很小的细节却能反映出每个人的性格特征。

办公桌上物品摆放的不同，我们就可以判断出一个人的性格特征。

一、整齐干净的办公桌 很多销售人员可能会遇到这样一种情形：刚跨进客户的办公室，就发现这里给人一种很清爽的感觉。

整个屋子的空气是清新的，甚至似乎还有着淡淡的香味在空中飘荡。

放眼望去，整个办公室给人的感觉是洁净的，布局很和谐，甚至可以说非常有品位。

宽大的办公桌占了屋子的一角，办公桌上的物品错落有致，整齐划一地摆放着：厚厚的文件夹，几本常看的书，书里面还夹着一张书签，书的旁边是一个小小的黑色的笔记本，笔记本旁边静静地躺着一支签字笔。

桌子的中央是一台笔记本电脑，电脑的另一边拐角处是一盆翠绿的观赏植物。

鲜艳的绿色和潮湿的土壤，一看就是刚刚被浇灌过。

从这些细节来看，这是一个生活很细心的客户。

从物品摆放得井井有条的情况可以看出，这个客户是一个做事很认真的人，他喜欢有计划地做自己的工作，做事有头有尾，工作中一丝不苟，非常严谨。

他也许工作效率不高，可一旦做了，就一定要将它做好。

## &lt;&lt;销售心理侦察术&gt;&gt;

而这种性格的人往往属于完美主义者，不仅对自己要求很高，对别人要求也会很高，容不得别人有失误。

那么，对于这种客户来说，销售人员一旦了解了这一点，就可以有针对性地投其所好，将一些对方感兴趣的东西作为话题来展开交流。

针对客户追求完美的特点，在介绍自己的产品时，一定要将自己的产品介绍得明确、具体，将产品的优点多突出一些，让客户看到产品是特别优秀的，是无可挑剔的。

同时，要将产品的售后服务等各个环节介绍清楚，让对方不存在任何疑虑，消除后顾之忧。

在解决了这些问题之后，相信接单对你来说就会容易很多。

二、杂乱无章的办公桌 这种办公桌给人的第一印象是一片零乱。

文件、笔记本、笔等物品横七竖八地斜躺在桌子上。

而对于一些女性客户来说，可能还会摆放一些私人物品在桌子上，比如小镜子、口红等。

而从这些物品的凌乱状态，我们可以判断出，它的主人是一个繁忙的人，他的工作状态一直处于忙乱中，甚至给人一种疲于应付的感觉。

不过，对于销售人员来说，给他的感觉却会是亲切友好的，因为这个桌子的主人应该是一个很和蔼、亲切的人。

跟这样的客户打交道时，不必过于紧张，而应保持一种半放松状态，以形成一种良好、融洽的交流氛围。

跟这种人打交道，最大的特点就是不必有太多的顾虑。

同时，可以对对方多一些关心与体贴。

比如，我们可以说“别太辛苦了，多注意休息”等，从而获得客户的心理认同与感动，进而拉近彼此的心理距离。

三、杂乱却有序的办公桌 销售员刚走进客户的办公室，就发现客户的办公桌好像比较凌乱。

但是，当你仔细看去，就会发现，桌子上虽然堆满了各种物品，但凡是与工作相关的东西，比如文件、报表等摆放得很有条理，各种文档分门别类，排列非常合理而且具有逻辑性。

根据心理学对人的性格分析来看，这种人属于那种对自己要求极高的人，对优秀的追求是这类人的最大特点。

他们常能敏锐地看到自己或别人的缺点，并急于指出或改正。

他们欣赏有能力的人，但又会挑战权威，并且总是在迎接更高的挑战。

面对这种类型的客户，我们在与其进行沟通时就可以有的放矢，尽量在介绍产品时做到言简意赅、条理分明，让对方很清晰地看到你所介绍的产品的优缺点，让对方提出对产品的建议和意见。

这样一来，就能在满足其喜欢批评指正的特点的基础上，获得对方的好感，从而有利于达成产品的销售意向。

四、洋溢着个性的办公桌 销售员一走进客户的办公室，就被办公桌上的摆设吸引了——只见客户的桌子上摆满了极具个人性格色彩的物品，或者是客户本人的一张艺术靓照，或者是代表客户个人喜好的一副小小的书法作品，或者是很简单的一张油画，或者是桌子外面的盆景。

而从这些充满个人主义色彩的办公桌的摆放特点，你第一眼直觉意识到，这是一个极具个性的人。

这种人的特点就是，他们看重与人和睦相处，深受大家的喜爱，并且在一定程度上体现出一种热忱的理想主义者的特征。

他们往往并不在意获得了多少实际的经济收益，但却很在乎自己在多大程度上受到青睐。

也就是说，他们注重的不是物质的享受，而是精神层面上的愉悦。

与他们交往时，你会发现，他们的身上总是充满了热情和活力，并很容易感染你。

作为销售人员，如果能同样灌注以热情和活力，根据办公桌上摆放的物品判断出对方的兴趣点所在，进而找到双方共同关注的话题，很容易进入交谈的预热状态，在愉快的氛围中完成销售。

总之，我们的销售人员在销售的过程中，最重要的是要建立一套属于自己独特的视听系统，其关键就是培养敏锐的观察力，留意一切看到和听到的，只有这样，才能达到真正了解客户的目的，从而更有针对性地打开客户的心门，为销售做好充分的铺垫工作。





<<销售心理侦察术>>

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>