

<<销售心理学大全集>>

图书基本信息

书名：<<销售心理学大全集>>

13位ISBN编号：9787564057312

10位ISBN编号：7564057319

出版时间：2012-5

出版时间：北京理工大学出版社

作者：墨墨 编

页数：326

字数：310000

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>

## <<销售心理学大全集>>

### 前言

销售，是销售人员与客户之间心与心的互动。

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“引”进来，也就是让客户主动来购买。

但如何让客户主动购买，这就需要深入地了解客户的心理，然后再通过客户不同的心理采取不同的应对方法。

很多做销售工作的人员都抱怨说：“销售太难做了！

”事实果真如此吗？

其实不然。

在如今市场经济迅速发展的大背景下，销售人员占了很大一块份额，其中就不乏业绩优秀，不断成为月度冠军、年度冠军的金牌销售人员。

他们之所以能成功，在于他们善于洞察客户的心理，懂得取得客户信任的重要性。

销售就是一场心理战，是心与心的较量，销售人员要想提高业绩，就必须成为这场心理战的赢家。

一位金牌销售人员曾说过：“作为销售人员，你不是要打动客户的脑袋，而是要打动客户的心。

”在供大于求的市场环境中，无处不充斥着销售的声音，当客户遇到销售人员主动推销商品时，第一反应就是——想掏我钱包的人来了。

此时如果你能够洞察客户的心理，并采取各种方式打动客户的心，能够引领客户一步步地朝你期望的方向前进，进而最终实现自己的销售目的，那就说明你的销售已经近乎成功了。

世界权威销售培训师博恩·崔西曾明确指出：销售的成功与销售人员对人心的把握有着密不可分的联系。

恰当的心理策略能够帮助销售员取得成功。

在销售过程中，销售人员不仅需要洞察客户的心理、了解客户的愿望，还需要掌握灵活的心理应对方式，以达到成功销售的目的。

为什么本来只是“随便看看”的客户会对你的产品产生兴趣，并最终作出购买的决定？

在这个过程中，客户的心理发生了怎样的变化：为什么客户会信任你这样一位陌生人，还会最终接纳你的建议，购买你的产品？

为什么客户会被你说服，从而改变先前的看法，进而作出有益于你的决定？

顾客的任何购买行为都是由他的心理来决定的，而销售中的种种问题都与客户的心理密不可分。

只有了解了客户的心理，然后采取恰当的应对措施，才能最终赢得销售。

销售人员不懂销售心理学，就犹如在茫茫的黑夜里行走，永远只能误打误撞。

而优秀的销售人员往往就像一位心理学家，最明白顾客的心声，善于了解顾客的真实想法，懂得运用最积极有效的心理影响力，让顾客觉得如果不从他这里购买产品就会后悔。

无论是潜移默化的影响、善意的引导、平等的交谈，还是巧妙的敦促，优秀的销售人员总是能用自己的能力和魅力，为顾客搭建一个愉悦、和谐的平台，让销售变得顺其自然。

本书从洞悉客户心理的角度出发，教你如何掌握客户的消费心理需求以及应对客户的心理策略和方法。

书中汇集了大量的销售实战案例，意在通过这些案例来揭示现实销售活动中的心理规律，让你能够轻松掌控客户的心理，并通过恰当的方式赢得客户的认同，从而提升销售业绩，让你成为销售高手！

## <<销售心理学大全集>>

### 内容概要

本书通过对各个销售行业的经典案例的解析，来为读者呈现销售中的心理学策略，如“如何让客户悦纳自己”“如何解决争端”“如何读懂客户心理”“如何维护长期客户”等。

本书用浅显易懂的语言将晦涩难懂的心理学应用到销售过程中，让读者更容易学习和掌握其中的方法和策略。

<<销售心理学大全集>>

作者简介

墨墨，原名石学庆，1974年生于河南，自由写作者，多家出版社抢手作者，黑马畅销书《不生气》《淡定》《修心》的作者。

曾游历五湖四海，纵贯大江南北，励志服务于当代人，并希望通过写作帮助人们生活得更好，安抚喧嚣城市中无数个躁郁的灵魂。

## <<销售心理学大全集>>

### 书籍目录

#### 第一章打消“排斥心理”，吸引客户的学问

- 首因效应：第一印象价值千金
- 微笑可以带来黄金
- 用“幽默之钥”打开客户的心门
- 牢记客户的姓名，客户内心会有受重视感
- 投其所好，选择客户感兴趣的话题
- 假装与客户“邂逅”，解除客户的心理负担
- 巧用赞美拉近与客户的心理距离
- 客户只买“热情”的单
- 用新颖独特的开场白抓住客户的心
- 真诚待人，打造吸引客户的“强磁场”
- 利用好奇心吸引顾客的注意
- 找准客户的真正需求
- 心理测试：你的幽默细胞有多少？

#### 第二章“吃透客户”，像客户一样思考

- 巧用“逆反心理”，让客户愿意接受产品
- “专家”销售更能赢得客户信任
- 客户都有怕上当受骗的心理
- 客户都以“上帝”自居
- 客户只关心自己能获得的利益
- 客户要的是“到家”的感觉
- 用双赢观念争取客户认同
- 热切期待赢得订单
- 你给客户省钱，客户让你赚钱
- “饥饿”销售，“钱”途不可限量
- 不要小看时尚对客户消费心理的影响
- 心理测试：你有超准的“读心术”吗？

#### 第三章踢好“临门一脚”，促进成交的心理战术

- 用心倾听赢得客户
- 客户的体验比你“一张嘴”更好使
- 嫌货才是买货人
- 激发客户的购买欲望
- 保护客户的优越感
- 用“有力证据”打消客户的疑虑
- 识别客户的购买信息
- 利用客户的“从众”心理促进销售
- 巧妙利用客户“怕买不到”的心理
- 现场造势，打消客户疑虑
- 利用客户好攀比的心理
- 巧妙利用怀旧心理
- 心理测试：你会积极倾听吗？

## <<销售心理学大全集>>

### 第四章免费的午餐人人爱，拿出点“便宜”给客户

客户愿意“占便宜”，你就给他便宜  
送客户人情，让你多拿订单  
“来而不往非礼也”，人情术让客户无法拒绝  
巧妙“让步”，让客户感觉得了大便宜  
你给他一块糖，他给你一支笔  
馈赠小礼物，让销售更有说服力  
给客户点小便宜，让你收获大便宜  
示弱效应，让客户感觉是他在掌控全局  
几乎所有的客户都喜欢听“免费”  
别出心裁的纪念品为你赢得订单  
提供增值服务，赢取客户  
心理测试：你的想象力有多强？

### 第五章巧妙说话，成就忠实客户

说话口气像朋友，让客户感觉你在帮助他  
用“谆谆教诲”打动客户  
喋喋不休只会让客户生厌  
如果对方毫不在意，就趁早住口  
给客户一点善意的“威胁”  
巧妙提问带给你骄人的业绩  
巧言妙语激发客户购买  
巧妙诱导，让你轻松拿订单  
进入正题前，先引导客户说“是”  
会说话拿订单，不会说话得罪客户  
话要说到客户的心坎里  
长话短说，有话直说  
心理测试：你的沟通能力有多强？

### 第六章讨价还价的心理策略和谈判技巧

欲擒故纵的谈判技巧  
永远不要接受客户的第一次开价  
谈价时要勇敢地说“不”  
巧报价，让客户感受到优惠  
巧用“金额细分法”降低客户对价格的敏感度  
开价要高于实际想要的价格  
利用虚荣心，让客户心甘情愿接受高价  
让你的让步有价值  
如何应对大幅度压价的客户  
心理测试：你的销售创造力如何？

### 第七章不同类型的客户不同对待

## <<销售心理学大全集>>

满足独断专行客户的控制欲  
巧用激将法，使犹豫的客户快速成交  
脾气急躁型客户更看重最关键的部分  
用热情打动“冷冰冰”的客户  
用坦诚和直率赢得精明型客户  
对节约朴素型客户避谈价格  
巧妙打消内向型客户的敏感、紧张心理  
让性格开朗的客户感受到“人情味”  
多次拜访和说服老好人型客户  
应对标新立异的客户方法要独特  
心理测试：你当前的销售能力有多强？

### 第八章巧妙利用“第三者”，撼动客户的防御心理

多谈谈与客户共同熟悉的人或物  
“口碑销售”，让客户替你去做广告  
让老客户为你挖掘新客户  
不要轻视决策者身边的人  
巧用其他顾客激发客户的购买欲望  
洞察不同家庭成员扮演的角色  
巧妙利用“证人”促成销售  
借助名人来达到销售目的  
用比较结果促成交易  
心理测试：你是交际高手吗？

### 第九章巧妙解决与客户的争端

不做“一锤子买卖”  
让客户的抱怨变成机会  
巧妙应对客户提出的非分要求  
巧妙道歉化解售后争吵  
化解客户投诉有妙招  
用倾听遏制客户的“怨气”  
把自己当成客户，换位思考  
巧妙回应客户的挑剔和抱怨  
巧妙应对客户的异议  
心理测试：你的情商指数有多高？

### 第十章培养长期客户的心理技巧

售后问题，迅速处理不拖延  
高质量的服务让客户紧随你  
让客户从你的服务中获得快乐  
打电话细节透着对客户尊重  
让你的客户感觉有面子  
定时回访顾客，让顾客记住你  
距离准则，“刺猬理论”让顾客追随你

<<销售心理学大全集>>

真正的销售始于售后  
妥善解决客户遇到的问题  
成交后不忘说声谢谢  
平等对待每一位顾客  
心理测试：测测你的情绪控制能力

<<销售心理学大全集>>

章节摘录

## <<销售心理学大全集>>

### 编辑推荐

《销售心理学大全集》收纳了多个行业营销大师的销售技巧和心理战术。

深挖客户心理，揭示最有效的销售法则。

精彩的案例，深刻的解析，为读者呈现最直接的、最有效的销售策略。

《销售心理学大全集》从洞悉客户心理的角度出发，教你如何掌握客户的消费心理需求以及应对客户的心理策略和方法。

书中汇集了大量的销售实战案例，意在通过这些案例来揭示现实销售活动中的心理规律，让你能够轻松掌控客户的心理，并通过恰当的方式赢得客户的认同，从而提升销售业绩，让你成为销售高手！

<<销售心理学大全集>>

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>