

<<销售中的心理学>>

图书基本信息

书名：<<销售中的心理学>>

13位ISBN编号：9787300079400

10位ISBN编号：7300079407

出版时间：2007-4

出版时间：中国人民大学出版社

作者：崔西

页数：201

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>

## &lt;&lt;销售中的心理学&gt;&gt;

## 前言

心理学是一门研究心智与行为的科学，它采取实证科学的研究方法，透过实验和观察来检验假设，研究对象主要是人类，但也有些心理学家以动物作为研究对象。

詹姆斯(William James)是美国的哲学家和医生，也是当代心理学的创始人之一。

他在1890年给心理学下的定义是，“精神生活的科学”。

按照詹姆斯的定义，心理学是关于心灵和大脑的，可是，尽管心理学家的确研究大脑，我们对大脑是如何工作的还知之甚少，还不能理解在经历和表达我们的希望、恐惧和愿望时它所起的作用；不能理解在我们从生孩子到看足球那样纷繁复杂的行为中它所起的作用。

实际上，要直接研究大脑几乎是不可能的。

于是，心理学家通过研究我们的行为，发现了更多的东西，并且运用他们的发现，衍生出关于我们内部情形的种种假设。

《销售中的心理学》就是在研究销售过程中涉及到的人，以及人的行为反应出来的现象。

比如，在销售过程中，销售人员具备什么样的自我意识。

在访问客户以前你认为可能客户不会签约的，这就是一个自我意识，因此，对方不签约的可能性就真的非常高。

但是，一个自我意识说，如果对方不签约，那么对方真的会损失一个千载难逢的机会，无法实实在在地体会到我的产品给他的生活带来的改变。

具备这个意识的人就可以在遇到挫折，遇到拒绝的时候调动内心的意识出来，向客户显示更加有震撼力的一面。

在一次招标会将要结束的时候，客户的几个决策层的人已经明显表示了不会采购IBM的主机设备，而会采购另外一家的系统。

招标会主持人宣布，今天长达四个小时的招标会结束。

话音刚落，IBM的销售顾问提高自己的音调说，能否再给我两分钟的时间。

会场静了下来，主持人让开了话筒，IBM的销售顾问沉着地说：“作为一个销售人员，展示了自己的产品，讲解我们的产品为客户带来的利益和好处，以及解决的问题后，我就完成了任务，应该离开这里了。

毕竟，我已经完成了作为一个销售人员的一切任务，决策采购谁的设备那是企业你们各位老总的事情。

但是，作为一个IBM公司的员工，作为对企业采用大型设备主机有透彻了解的工程师，我不得不说，在这次招标结束后，没有采购IBM的设备，那不是公正的，客观地从企业实用性和质量可靠性的角度来评价，这不是一个经得起考验，经得起推敲，经得起历史检验的一个招标，毕竟IBM主机目前是公认的行业标准，在市场中是领先的。

我的话说完了。

”让人没有想到的是，招标委员会重新进行了审核，真的发现了其他企业在内部通过不正当手段进行的活动，因此，最后这个标给了IBM。

一个将要失败的销售顾问，一个将要定案的招标结果就是这样逆转。

心理学是研究人的行为的，人的行为是受这个人自我意识控制的，这个销售顾问最后这段话是发自内心的，是对自己产品的坚信，是对客户的关心，是切肤之痛地看到一个远离的客户，一个远离美好事务的客户。

这就是其内心的认知。

在这本书中，第1章中有这样一段话，“在销售中，你就有一个关于自身和客户开发的自我意识。

如果你有一个崇高的、积极的自我意识，那么对你来说，开发客户不是问题。

你一早起床就会很想拜访新客户。

在开发客户方面，你就会具有竞争力和自信心。

因而你的销售总是一路都是客户。

”销售不是依靠艰苦努力就可以取得成就的，销售是依靠智慧，是依靠动脑，是依靠思考的。

## <<销售中的心理学>>

这本书的作者博恩·崔西总结了销售人员在销售中各种可能的内心意识，诸如恐惧、疑惑、犹豫不决等心理现象。

并指出了这些现象所反应的内心意识，恐惧是对自我不能控制的事情的担忧，是消极的自我暗示，是在行动前内心添加的负担，还没有尝试怎么就知道不行，怎么就对“可能”不行导致的结果害怕呢。

疑惑是对自己产品的怀疑，是对客户的怀疑，是对人的怀疑，也是一种消极的自我暗示。

销售人员有太多负面的，增加失败率的自我意识，这些都是一个走向成功的销售人员所没有的，都是成功路上的障碍，是完全可以消除的。

《销售中的心理学》就是一条一条协助你消除这些障碍的指南。

是一个有关销售中苦恼，困惑的十万个为什么。

在阅读了这本书之后，你对以往的销售行为至少会充分了解其产生的原因，你知道了自己不愿意拜访客户的原因；你知道了自己不愿意要求对方立刻就签约的原因；你知道了自己不愿意直接提到钱的原因；你知道自己不愿意向客户多要钱的原因。

知道了原因找到解决的方法就容易了。

十万个为什么就是不仅提供对事务的科学分析，还提供客观的建议和答案。

销售过程中参与的人不仅有销售顾问，还有潜在客户。

潜在客户的行为也是受其心理活动驱动的，潜在客户的心理活动也有规律，博恩·崔西揭示了他们为什么不采购，他们为什么会质疑，他们为什么会拒绝，他们为什么会讨价还价，他们为什么会买，为什么会不买。

什么驱动他们买，什么驱动他们喜欢你，什么驱动他们信任你。

客户听到推销有反感；听到说服有抵抗；听到保证有怀疑；听到提问有思考。

你知道他们反感的原因，理解抵抗的理由，体会其怀疑的意识，也可以把握他们思考的方式。

从而提高你获得销售成功的机会。

阅读《销售中的心理学》如同品味中国的一个成语，知己知彼。

这个知己知彼是来自内心世界的，是从本质上对销售中双方的一种分析和思考。

在阅读这本书的旅途上，请随时给自己提如下10个问题：人们为什么会应付你？人们为什么会对你失望？人们为什么会后悔其采购决策？人们为什么会相信自己人的话？人们为什么不愿意见你？人们为什么找借口推脱？人们为什么推迟签约？人们为什么总是要你证明你自己？人们为什么总是要你提供成功客户的例子？人们为什么就是不买你的产品？带着问题开始你寻找为什么之后的答案吧。

。

孙路弘 高级营销顾问 销售行为学家

## <<销售中的心理学>>

### 内容概要

《销售中的心理学》一书的目标是让读者拥有一系列可以立刻派上用场的理念、策略和技巧，使你能够非常迅速和轻松地扩大销售业绩。

在接下来的章节中，你将会学到如何让自己以及自己的销售生涯取得超乎想像的成功，如何让自己的销售额和个人收入在数月、数周内翻两番、翻三番，甚至翻四番。

从在这本书中你将要学到的策略和技巧与跑步机没什么两样。

这些策略和技巧能否奏效，没有人有异议。

各行各业收入最高的销售人员都在用着它们。

它们是经过试验和证明的。

你使用这些方法越多，你从中获益就越多，效果就会越好和越快。

通过实践下面章节中的内容，在你行业的销售人员中，你将成为最拔尖的10%，并成为世界上收入最高的人之一。

[本书起源] 该书是在作者的语音课程《销售心理学》基础上编写的，该课程在国际上大获成功，一经制作，就被翻译成16种语言，在24个国家使用，是有史以来最畅销的专业销售培训课程。

[关于作者] 成功学大师博恩·崔西出身贫穷，从清洁工做起，通过不断努力，白手起家，成为在全球拥有最多听众的演说家，同时成为全球销售人员的偶像！

而博恩·崔西的成功，强力验证了他那卓越的思想及富有创见性的全新营销手法。

是谁有魅力让比尔·盖茨、巴菲特、戴尔及二十世纪最伟大的CEO杰克·韦尔奇都坐在台下细心聆听？

是谁曾在全球40多个国家举行过演讲、拥有超过千万的学生和追随者？

全球销售人员的偶像、世界权威销售培训师博恩·崔西最新力作 本书的目标是：让你进入全球销售经理的前10%

## <<销售中的心理学>>

### 作者简介

作者：(美)崔西 译者：王有天 彭伟 博恩·崔西，当今一流的职业演说家和销售培训师，亲自培训过50多万名销售人士。

参加培训的人几乎遍布所有行业；他们全都获得了惊人的成绩。

比尔·盖茨、巴菲特、戴尔、杰克·韦尔奇等人都曾聆听过他的讲课。

博恩·崔西还为500多家公司提供咨询服务，其中包括IBM、美国麦道公司等知名企业。

有超过2层的世界500强企业已经和正在运用他的销售系统和策略。

他的教学训练课程在美国连续14年创下有史以来的最高销售记录。

博恩·崔西还是畅销书作家，迄今为止，他出版了30多种图书、300多种相关的录音带和录像带，很多作品被翻译成20多种语言，远播世界35个国家。

<<销售中的心理学>>

书籍目录

前言 我成为百万富翁的故事第1章 销售的内在博弈第2章 设立并实现全部销售目标第3章 人们因何而购买第4章 创意销售第5章 约见更多的客户第6章 暗示的力量第7章 完成销售第8章 成功销售的十大关键译者后记 销售人员的自我修炼

## &lt;&lt;销售中的心理学&gt;&gt;

## 章节摘录

你的主控程序 20 世纪，在心理学和人类行为学中，最值得关注的突破是发现了“自我意识”。一个人的自我意识是指他持有的一些关于自我的观念。自我意识是你看待和认识自己在生活中各方面表现的方式。如果把你的潜意识比做一台电脑，那么你的自我意识就是这台电脑的主控程序，它就像一个操作系统，决定你的所说、所想、所感和所为。你的自我意识与你的行为绩效之间存在着直接的关系。你外在的行为举止总是与你的自我意识保持一致。人生中的所有改变和进步总是源于对自我意识这一内在控制程序的调整和完善。一个人不仅有一个整体自我意识来决定他对自己、对人生以及对他人的一般想法和感觉，还有一系列“局部自我意识”。这些局部自我意识决定了一个人在生活中各方面(从骑车到讲话)的效力和表现。你在销售方面的自我意识例如，在销售中，你就有一个关于自身和客户开发的自我意识。如果你有一个崇高、积极的自我意识，那么对你来说，开发客户就不是问题。你一早起床就会很想拜访新客户。在开发客户方面，你就会具有竞争力和自信心。因而你的销售就会一路畅通。如果你在开发客户方面的自我意识很差，那么当你进行客户开发时，就会感到紧张和恐惧。你会尽可能地逃避开发客户。只要一想到客户开发这件事，你就会感到紧张和不自在。你会尽可能地少做一点，并不断寻求途径来回避这方面的活动。在销售的其他方面，也是同样道理。什么决定你的收入 每个销售人员对自己挣多少钱早已形成了一个自我意识。心理学家发现，你挣的钱绝对不会与你自我意识中的收入水平相差 10%。如果你挣的比你认为自己应得的多 10%，你就会立刻采取“抵销”行为来去除这部分多出的钱。如果你有一个月份挣得比想像的多，你就会有一股忍不住的冲动去把钱花到吃饭、旅游、服装或其他东西上。你会感觉钱在你的口袋里发烧，根本存不住。如果你挣的比自我意识中的收入水平低 10% 或更多，你就会采取“抢救”行动。你开始想到工作时间延长点，努力点、聪明点，以便让自己的收入回到一个使你感觉舒适的区域。一旦进入到这一舒适区，你就会放松下来，深呼一口长气。改变自己的舒适区 让自己的销售收入提高的惟一途径是改变收入舒适区。一些人的舒适区是 5 万美元一年；在那个区域，他们就会放松和散漫下来。另一些人的舒适区是 10 万美元一年；这是一个他们为之奋斗的水准，仅当达到目标时，他们才会放松下来。天意弄人，在年薪 5 万美元和年薪 10 万美元的人之间，通常不会有太大的才能差别；惟一的差别是一个愿意接受较低水平的收入，而另一个则拒绝接受低于 10 万美元的年薪标准。重置你的财富“恒温器”你身外所挣绝对不会超过你内在所能，这就像是你体内有一个收入恒温器在控制你的财富温度。正如你所知道的，当把恒温器设定在一个特定温度时，它将不断调节供热或制冷，使房间保持在这一温度。同样，如果你把自己看做是一个 5 万美元年薪的人，你就会不断调节自己的行为，使自己的收入保持在 5 万美元。在我组织的研讨会上，以及在我为一些公司工作的过程中，我总是遇到这种奇怪的现象。一位销售人员将目标设定在一年挣 5 万或 6 万美元。后来该销售人员遇到个好年景，在九月底就已经实现 5 万美元的目标了。



## <<销售中的心理学>>

突然，由于某种原因，他的销售处于停滞状态。

该销售人员在这一年后来的时间里再也没有卖出任何东西。

他似乎再也调动不起自己的积极性了，而无论市场是多么喜欢他销售的产品。

就这样，他无所事事直到12月31日。

随后，在新一年的1月1日，他又像一匹赛跑的骏马冲出大门，重新开始销售产品。

这都是自我意识在发挥作用。

有时，人们会设定目标，要在某月挣到一定数额的钱。

如果他们这个月特别顺利，在月中就已经挣到了自我意识设定的数目，那么在接下来的两周里，他们的销售就会陷于停顿。

他们会艰难地等到下个月的1日。

然后，他们才能在心理上让自己重返销售状态。

这种现象很常见。

P17-19



## <<销售中的心理学>>

### 编辑推荐

《销售中的心理学》书中你将要学到的策略和技巧与跑步机没什么两样。

这些策略和技巧能否奏效，没有人有异议。

各行各业收入最高的销售人员都在用着它们。

它们是经过试验和证明的。

你使用这些方法越多，你从中获益就越多，效果就会越好和越快。

通过实践下面章节中的内容，在你行业的销售人员中，你将成为最拔尖的10%，并成为世界上收入最高的人之一。

激发自己的大脑，摸透客户的心理，立刻派上用场的销售理念与技巧。

《销售中的心理学》改编自美国最畅销语音课程系列，全球销量超过100万。

如何提高你的收入影响销售成功的决定因素客户为什么不买拜访与签单的5个回台购买抉择中的情感向小企业、零售商、大公司卖东西有什么不同利用弗洛伊德式的错误开发客户的过程拜访客户时的开场白为什么不要在电话里卖东西购买者的个性类型可见商品的销售与不可见商品的销售总之就是让你学会如何卖得又多、又快、又轻松！

“若你想获得自己梦寐以求的成功，理解销售过程背后的心理学非常重要。

这本书是你理解那些知识的钥匙。

”——汤姆·霍普金斯（Tom Hopkins）《怎样掌握销售的艺术》的作者“使用书中的原理，我在为我们公司的头号销售人员。

无论在哪销售，销售什么，在什么时候销售，博恩·崔西独特的、经过测试的学识将助你走向巅峰。

”——托德·邓肯（Todd Duncan）畅销书《高度信任销售》的作者

<<销售中的心理学>>

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>