

<<销售高手的心理诡计>>

图书基本信息

书名：<<销售高手的心理诡计>>

13位ISBN编号：9787501794393

10位ISBN编号：7501794391

出版时间：2010-1

出版时间：中国经济

作者：范爱明

页数：225

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>

<<销售高手的心理诡计>>

前言

为什么同在一个公司，销售同样的产品，每天做同样的工作，客户就是选择和他 / 她签约？成功的销售各有各的不同，很多不成功的销售之所以不成功，不是客户不想买，而是销售人员没有了解客户的心理需求。

美国销售大师甘道夫博士有一句名言：“销售是98%的了解人性+2%的产品知识”。

上兵伐谋，攻心为上。

要想提升销售能力和销售业绩，首先要改变销售人员的心智。

有人说销售是一门职业，我说销售是一艺术，一门和客户斗智斗勇的心理艺术。

销售工作的成败，关键在于你的销售理念与心智模式是否改变。

有人说销售是一种技巧，我说销售是一种心理博弈。

销售技巧的最高境界就是没有技巧。

销售工作的成败，首先取决于你的心智，其次才是技巧。

一项针对901种新产品的调查表明：如果以一种周到的、符合客户心理的方式销售产品，那么该产品的销售成功率（在销售环节存在5年以上算是成功）大约为53%，而如果采用一般的销售方法，成功率只有24%。

更重要的在于，这一数据表明当客户慎重地做出购买决定后，他们会更加忠诚、不再对价格斤斤计较。

研究发现，使用心理学的方法进行销售的品牌中，只有18%无法抵御低价竞争的压力，而在使用一般销售方法进行销售的品牌中，这一数字达到90%。

平均而言，借助心理学原理销售的新产品在第一年就有好的销售成绩，相对于销售时缺乏独到特色的新产品而言，其销售成绩高出50%。

<<销售高手的心理诡计>>

内容概要

销售离不开心理学，销售员要懂得心理学。

《销售高手的心理诡计》从一个销售高手应具备的心理能力、素质出发，汲取市场营销、心理学的先进理念和方法，结合个人销售实践，为渴望提升销售业绩的销售人员提供有效、实用的销售策略和提升业绩的途径。

<<销售高手的心理诡计>>

书籍目录

前言第一章 洞察心理需求——销售高手定位客户需求的方法 客户是什么 客户需要什么 定位客户需求的NEADS和FORM法则 探寻客户需求的“WH”法则 及时捕捉客户购买的心理信号第二章 卖“信任”不卖产品——销售的最高技巧是“销售信任” 销售高手不卖产品卖“信任” 销售高手先“销”自己,再“售”产品 有证明才有信任,没证明才有怀疑“证人”是最好的活广告第三章 帮助客户解决问题——销售高手赢得客户的心理诡计 不卖产品卖利益,抓住利益就抓住了客户的心 销售就是帮助客户解决问题 帮助客户挣钱,自己才会有机会赚到钱 做销售顾问,不做销售员第四章 客户的心思你要猜——掌握客户的消费心理 客户都希望被尊重和重视 客户都喜欢被赞美和恭维 客户都希望用最少的钱买最好的东西 客户都有贪便宜的心理 客户都有从众心理 客户都有相信权威、专家或行家的心理 客户都有对稀少的东西想占有的心理第五章 利用客户的购买心理——销售高手的攻心销售策略 引鱼上钩:投放销售诱饵诱惑购买 破坏试验:让销售品质彻底征服客户 亲身体验:让客户亲身体验后再做购买决定 心理博弈:在做出让步时要求对方给予回报 寻找平衡:在讨价还价中让客户找到心理平衡 失去恐惧:以失去的损失激发客户购买 消除疑虑:消除客户疑虑的心理策略 互惠定律:通过赠送给客户设置心理陷阱第六章 怎么问比怎么说更重要——变被动为主动的心理策略 用开放式问题了解客户的需求 用封闭式问题引导客户的思维 用选择性问题明确结果 用提问了解客户心理 用连锁式提问引起客户兴趣第七章 赢在心态——销售高手必备的心理素质 想让客户相信你,你必须相信自己 从被拒绝时开始:享受拒绝,享受成功 可以没有经验,绝不可以没有热情 保持积极乐观,失败但不失意 及时释放心理压力,用最好的状态带动客户第八章 高手心经——销售高手提升业绩的5张王牌 表现真诚:真诚大于技巧 自我激励:激励由自己开始 目标激励:明确目标,不断超越 做好听众:获取客户信任和了解客户心理变化的策略 投其所好:发现、迎合客户的爱好和兴趣第九章 提高心理满足——客户满足,你才能满足 记住客户的名字、职务,客户会有重视感 不要让客户等得太久 谨慎承诺,最好超出客户期望 洞察客户个性需要,提供个性服务 交易完成后与客户保持联系第十章 分清客户性格类型——不同性格客户的心理分析与销售策略 节约俭朴型客户的心理分析与销售策略 难下决定型客户的心理分析与销售策略 贪小便宜型客户的心理分析与销售策略 虚荣型客户的心理分析与销售策略 分析型客户的心理分析与销售策略 自命清高型客户的心理分析与销售策略 沉默羔羊型客户的心理分析与销售策略 吹毛求疵型客户的心理分析与销售策略 反应冷淡型客户的心理分析与销售策略 情感冲动型客户的心理分析与销售策略 理智好辩型客户的心理分析与销售策略 心怀怨恨型客户的心理分析与销售策略 圆滑难缠型客户的心理分析与销售策略第十一章 看透客户心理——不同年龄、性别、职业客户的心理分析与销售 不同年龄客户的心理分析与销售 不同性别客户的心理分析与销售 不同职业客户的心理分析与销售

<<销售高手的心理诡计>>

章节摘录

插图：第一章 洞察心理需求——销售高手定位客户需求的方法客户是什么我国市场上从事各行各业的销售人员，据统计已经超过8000多万，这么多的销售人员在销售各种各样的产品，无非都是希望把产品卖给客户。

精明的销售员都知道，与让客户买你的东西，首先考虑俘获客户的心。

只有多方了解客户，关心客户的关心，了解客户的需求，针对客户需要和心理进行销售，销售才有针对性，才能成功。

我们曾对一家大型运输公司流失的客户进行过成本分析，该公司有64000个客户，当年，该公司丧失了5%的客户，也就是有3200（ $64000 \times 5\%$ ）个客户流失。

平均每流失一个客户，营业收入就损失240000元，相当于公司一共损失了128000000（ 3200×240000 ）元的营业收入。

公司的赢利率为10%，那这一年公司就损失了768000000（ $768000000 \times 10\%$ ）元的利润。

面对单个客户的流失，你也许认为这并不重要，或不以为然，而一旦看到这个惊人的数字，你一定明白客户的价值。

事实上，损失的还不只是一个的客户的营业收入和利润。

获取一个新客户的成本是保留一个老客户的5倍，而且一个不满意的客户平均要影响5个人，这样算下来，企业每失去一个客户，其实意味着你失去了一系列的客户，损失惨重。

一位朋友是一家知名食品企业市场部的经理，他曾说“每一个客户都是有价资产”。

他以一项很有趣的公式做为比喻，比如说4个人的普通家庭，每星期的食品杂费花掉125元，将它乘上一个月（4个星期），再乘上一年（12个月），就有6千元，10年后就有6万。

再说，客户介绍他人的魔力与影响力也不能忽视，难怪说每一个客户都是有价资产！

曾有机构做过这样的调查统计，四分之三的客户会因为销售员的漫不经心、不够礼貌或者粗野的态度而选择别的卖家。

而且，这些不高兴的客户会跟10到20个人谈论他们不愉快的经历。

还有一个“250定律”，是说在每位客户的背后，都大约站着250个与他关系比较亲近的人，这些人是他的同事、邻居、亲戚、朋友。

如果一个销售员在一个星期见到50个客户，其中只要有两个客户对他有意见或不愿跟他打交道。

到了年底，由于连锁影响，就可能有5000个人不愿意和这个销售员打交道。

有一个朋友开的是化妆品连锁店，他的一处连锁店生意冷淡，原因是销售员对待客户的态度冷淡，为此，他非常气愤，后来我向他支招，在柜台贴一张通告：凡是到本店购买商品的客户，如若遇到销售员有失礼之处，只要向老板提出，商店将发给客户一笔“怠慢客户奖”，奖励有现金和化妆品两种，客户可任选一种。

同时向员工宣布内部规定，凡是销售员在一周内两次被客户提意见，那么发给客户的“怠慢客户奖”就在他的薪水里扣除。

如果一周内有3次被客户提意见，店里将予以辞退。

通告贴出，内部规定宣布，销售员对待客户的态度来了个180度的转变，都变得热情而彬彬有礼，这个店生意兴隆，销售大增。

销售员在销售活动中，如果不知道客户是什么，不了解客户心理，不能满足客户心理需求与消费需求，就不可能成功。

如果对客户怠慢、冷漠，甚至欺骗客户，客户将会毫不犹豫的拒绝你。

客户是什么？

客户是销售与服务的主要对象，是销售人员薪金和报酬的来源，是公司的衣食父母。

要想成为一个优秀的销售员，就必须了解客户的消费心理，与客户建立长期合作的关系，不断想办法延长客户的购买周期，让他们重复地去购买，从客户那里得到更多的客户，并且要挖空心思地不断地去创造客户的需求，尽力去超越客户对他们的期望，帮助客户解决问题，做客户的顾问，这样才能源源不断地从客户身上获取价值。

<<销售高手的心理诡计>>

媒体关注与评论

本书把心理学和销售结合起来，从心理学的角度阐述了很多不被人们重视的销售细节，见解深刻，分析透彻，是一本很有思想的著作。

——吴惠惠 北京市管理科学院副院长《销售高手的心理诡计》将心理学在销售中的应用做了系统、透彻的分析，并提供了可操作性的方法，是一本难得的好书。

——张会亭 中国第一商业财经主持人《销售高手的心理诡计》一书所谈的销售心理学知识很新颖、很有趣，也很实用、很深刻，值得所有销售人员细细阅读！

——史光起 “杰出青年企业家”，职业经理人从事了这么多年的销售，读了很多销售方面的图书，还没有一本书像《销售高手的心理诡计》讲得这么细致、深刻、实用，让我受益匪浅。

——曾仙 中国销售网总编辑销售是98%的了解人性+2%的产品知识。

——美国销售大师乔·甘道夫博士

<<销售高手的心理诡计>>

编辑推荐

《销售高手的心理诡计》编辑推荐：新颖巧妙的心理谋略，实用有趣的销售技巧，简单细致的操作方案，销售人员轻松搞定客户、提升业绩的实用宝典。

br 中国营销传播网、中国管理传播网、价值中国网、搜狐网读书频道推荐图书

<<销售高手的心理诡计>>

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>