

<<销售读心术>>

图书基本信息

书名：<<销售读心术>>

13位ISBN编号：9787502838997

10位ISBN编号：7502838996

出版时间：2011-7

出版时间：地震

作者：郑一群

页数：237

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>

<<销售读心术>>

前言

为什么你总是业绩垫底?为什么你总是遭遇到客户拒绝?为什么你不能成为优秀的销售人员?是公司的产品没有竞争力,是市场竞争太激烈,还是目前经济不景气?请不要再找借口了,问题就是出在你自己身上。

因为现在是买方市场,所以销售员不但必须对自己的产品了解透彻,而且需要了解客户的所思所想,你只有掌握了客户的心理,这样才能实现产品的销售。

“成功的推销员一定是一个伟大的心理学家。

”这是销售行业的一句名言。

销售不懂心理学,就犹如在茫茫的黑夜里行走,永远只能误打误撞,因为销售工作是面对人的,可以说顾客就是市场。

但是,在实际销售当中,很多销售人员却都忽略了心理销售这一重要环节。

没有谁是天生的销售奇才,也没有谁天生就不适合做销售。

销售的目的是完成交易,而要完成交易首先要了解客户的心。

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,就是让客户主动来购买。

对于销售人员而言,成功销售并不困难,那就是:察言、观色、读心。

洞察客户心理、了解客户喜好,引导客户消费行为,激发其潜在的购买欲望。

可以说,销售是一场心理博弈战,利用心理战术,抓住对方心理;操控客户心理,化解销售难题!本书引证了大量经过科学检验的心理实验,汇集了大量相关的销售实战案例,提炼出了在销售中卓有成效的各种心理策略。

每种心理策略都环环相扣,直击销售全流程中客户的各种心理,让你能够轻松应对并掌握客户的心理变化——读心攻心,让你进入一个“知己知彼、百战百胜”的销售境界。

帮助你提升销售业绩、改善人际关系、增加销售收入,让你能跻身销售精英行列。

<<销售读心术>>

内容概要

《销售读心术》引证了大量经过科学检验的心理实验，汇集了大量相关的销量实战案例，提炼出厂在销售中卓有成效的各种心理策略。

每种心理策略都环环相扣，直击销售全流程中客户的各种心理，让你能够轻松应对并掌握客户的心理变化——读心攻心，让你进入一个“知己知彼、百战百胜”的销售境界。

帮助你提升销售业绩、改善人际关系、增加销售收入，让你能跻身销售精英行列。

<<销售读心术>>

作者简介

郑一群

“优秀的推销员一定是一个伟大的心理学家。

”这是销售行业的一句名言。

销售不懂心理学，就犹如在茫茫的黑夜里行走，永远只能误打误撞，因为销售工作面对各种各样的人，可以说顾客就是市场。

但是，在实际销售中，很多销售人员却都忽略了心理销售这一重要环节。

<<销售读心术>>

书籍目录

第一章 突破客户心理防线——销售从拒绝开始

- 不要害怕客户的拒绝
- 拒绝是销售的开始
- 利用幽默打开客户的心扉
- 争辩是销售的大忌
- 与客户“同流”才能交流
- 客户的拒绝和应对技巧
- 善待拒绝，自我反省

第二章 拉近客户心理距离——销售产品先销售自己

- 及时搜集客户信息
- 想办法接近你的客户
- 给客户以真心的赞美
- 和你的客户“谈恋爱”
- 付出真诚，赢得客户
- 认同别人，才有机会肯定自己
- 客户永远是对的

第三章 洞悉客户消费心理——为客户着想，赢得客户的心

- 解读客户的购买信息
- 客户的心思你来猜
- 嫌货才是买货人
- 通过询问发现客户的需求
- 帮助客户省钱
- 抓住客户的消费心理
- 客户需求的两大公式

第四章 洞察客户心理需求——看看你的“上帝”在想什么

- 善于发现客户的兴趣
- 主动地为客户着想
- 满足客户，接近客户
- 让客户感受到你的关心
- 销售就是解决客户的难题
- 客户需求的4个要素
- 帮助客户，成就自我

第五章 读懂客户肢体语言——透析潜藏的销售密码

- 看客户眼色行事
- 丈量客户的心理距离
- 找出当家做主的人
- 小动作，大误会
- 从饮食判断客户的个性
- 从穿着窥出客户的购买力

第六章 抓住客户心理弱点——每个客户都有自己的软肋

- 面子“事儿大”，价格“事儿小”
- 掌握客户的喜好程度
- 让客户变成冲动的“魔鬼”
- 激发客户的攀比心态
- 抓住客户的“七寸”要害

<<销售读心术>>

不同的类型，不同的对策

第七章 利用销售心理效应——不可不知的销售必杀技

门槛效应：循序渐进，得寸进尺

权威效应：客户喜欢跟着“专家”走

稀缺效应：越稀少客户越想要

禁果效应：你越不想卖，客户偏想买

账户效应：让客户感觉钱得来容易

焦点效应：让客户痛痛快快地掏腰包

情感效应：得人心者得天下

第八章 展开销售心理博弈——打赢销售这场心理暗战

消除客户心中的障碍

让客户自己做决定

高开实价，预留空间

谈判不可过早让步

适时沉默，不攻自破

稳定情绪，达成协议

因人而异，打动人心

第九章 进行客户心理操纵——巧妙俘虏客户的心

掌控客户心理落差

找到情感的切入点

激发客户的购买欲望

诱发客户的好奇心

不同客户，不同对待

巧用暗示，销售有道

创造需求——将不可能变成可能

第十章 提高客户心理满足——销售就是为“上帝”服务

正确处理客户的投诉

把客户的错误揽到自己身上

虚心接受客户的批评

耐心倾听客户的抱怨

提供良好的售后服务

留住老客户的心

双赢才是赢

<<销售读心术>>

章节摘录

版权页：可见，成功的销售员总是勇于面对客户的拒绝。

实际上，很多时候，被客户拒绝并不意味着机会永远丧失。

当销售人员遇到拒绝时，一定要首先保持良好的心态，要理解客户的拒绝心理，要以顽强的职业精神，不折不挠的态度正视拒绝，千万不要因此而心灰意冷，放弃这项工作。

如果你持之以恒，把所有的思想和精力都集中于化解客户的拒绝之上，自然就会赢得客户。

世界寿险首席销售员齐藤竹之助之说：“销售就是初次遭到客户拒绝之后的坚持不懈，也许你会像我那样，连续几十次、几百次地遭到拒绝。

然而，就在这几十次、几百次的拒绝之后，总有一次，客户将同意采纳你的计划，为了这仅有的一次机会，销售员在做着殊死的努力，销售员的意志与信念就显现于此。

”一位销售专家曾经说过：“每一次明显的销售尝试都会造成沟通上的抵制。

”人们都是不喜欢成为销售对象，尤其是成为一个陌生人的销售对象。

当他们看到你走过来时，他们不一定总是躲起来，但他们会竖起其他形式的障碍，甚至可能是一个隐藏他们自然本性的防御性的面具，为了成功，你必须剥去这层人造外壳。

销售肯定有抗拒，如果每个人都排队去买产品，那销售人员也就没有作用，顶尖销售人员也不会被人们所尊重。

所以销售遭受拒绝是理所当然的。

<<销售读心术>>

编辑推荐

《销售读心术》：唯有读懂人心，才能突破心理防线；唯有读懂人心，才能拉近客户心理距离；唯有读懂人心，才能洞悉消费心理；唯有读懂人心，才能洞察客户心理需求；唯有读懂人心，才能抓住客户心理弱点；唯有读懂人心，才能引导客户轻松成交。

为什么总是你的业绩垫底？

为什么你总是遭遇到客户拒绝？

为什么你不能成为优秀的销售人员？

是公司的产品没有竞争力？

是市场竞争太激烈？

还是目前经济不景气？

请不要再找借口了！

问题就是出在你自己身上！

<<销售读心术>>

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>