

<<英国重案调查局读心术>>

图书基本信息

书名：<<英国重案调查局读心术>>

13位ISBN编号：9787510819469

10位ISBN编号：7510819466

出版时间：2013-2

出版时间：九州出版社

作者：张潜

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>

<<英国重案调查局读心术>>

前言

## <<英国重案调查局读心术>>

### 内容概要

《英国重案调查局读心术》内容简介：“识人攻心”在日常生活及工作中用到的地方实在太多——劝说家人接受你的某种想法，给客户推荐产品，让爱人理解你的某项决定……太多的谈判需要我们用心去经营，而不识人读心，谈判便不可圆满完成。

英国重案调查局SOCA侦查犯罪时独有一套CVC法则，能够精准解读人的下意识反应，在最短时间内，读出对方的内心想法和行为模式，从而达到“出奇制胜”的效果。

不会“精准读心”，别想“百战百胜”。

《英国重案调查局读心术》，连FBI都自叹不如的识人侦察术，首次解密公开！

心理畅销书作家张潜潜心研究，“读心术”“识人术”的完美升级，谈判达人必备。

## <<英国重案调查局读心术>>

### 作者简介

张潜，曾任企管公司业务经理、公关室对外发言人，现任国际管理顾问公司特约企画，对公共关系及人际心理有深入的研究，以独特的“读心术”、“识人术”累积了众多人脉和财富，并藉由丰富的业务、公关经验，归纳发展出独门的“读心术”，让更多人了解如何在与陌生客户初次见面的短短几秒钟内，掌握他的个性、喜好与需要，准确命中死穴，圆满成交。

主要著作：《行销专家不告诉你的读心术》、《顶级销售员不会踩的话术地雷》。

## &lt;&lt;英国重案调查局读心术&gt;&gt;

## 书籍目录

CHAPTER 1如何用CVC法则找出Key-man找到对的人，才有精准成交 004提出需求的人 Key-man 007用CVC法则，找出Key-man 009Conduct（行为）010Vision Line（视线）014Conversation（交谈）016客户间的强弱势判定 019Key-man六大类型 0211. 驾驭型 0222. 反复型 0243. 冲动型 0264. 演说型 0295. 逻辑型 0316. 受宠型 034CHAPTER 2如何运用CVC法则来精准成交想说服驾驭型，就要“以他为尊” 038判断驾驭型的方法 038驾驭型面对销售人员时的特性 039成交关键词1 把利益摆在眼前 040成交关键词2 适时适量地恭维 043成交关键词3 与其自己说，还不如让客户自己问 045成交关键词4 解决问题，不要制造问题 048成交关键词5 先附和，才有下一步 050成交关键词6 当客户说“我会考虑”，代表他们已经让步 054成交关键词7 不要先假设你能说服他 057反复型最怕没有“参考答案” 060判断反复型的方法 060反复型面对销售人员时的特性 061关键词1 最好给确定的答案 063关键词2 选择太多，烦恼也多 065关键词3 他们的重点总在最后才出现 068关键词4 偶尔威胁效率更高 071关键词5 多谈点事实，少说点假设 073关键词6 “根据统计资料”是魔术术语 076冲动型只担心你不给“优惠折扣” 079判断冲动型的方法 079冲动型面对销售人员时的特性 080关键词1 “有便宜可捡”是最大动力 081关键词2 打五折不如买一送一 083关键词3 他们喜欢和你闲话家常 086关键词4 别说得太复杂，他们只会直线思考 089关键词5 拒绝，你将得到更好的结果 091关键词6 说明越久，他们就越讨厌你 094对演说型喊“Action”，凡事都顺利 097判断演说型客户的方法 097演说型面对销售人员时的特性 097关键词1 赞美的话要夸张地说 099关键词2 别提任何期限和特价 101关键词3 “你准备怎么做？”都能得到好答案 103关键词4 让他感觉自己很重要 104关键词5 越多人在场，销售会更好 106关键词6 创造稀有性 107关键词7 复述他的“演说重点”，就能刺激购买欲 109逻辑型的人希望你比他“偏执理性” 111判断逻辑型客户的方法 111逻辑型面对销售人员时的特性 112关键词1 只要你说的合理，逻辑型就会为你找理由 114关键词2 永远别自称是专家 115关键词3 你得制造错误，他们才会往下跳 117关键词4 如果你逻辑比他强 119关键词5 利用神奇的广告 121关键词6 他们不小气，只是精打细算 122关键词7 表现太殷勤，对彼此都没好处 125关键词8 逻辑型总会得出负面结论 126受宠型是你的最佳“忠诚粉丝” 129判断受宠型的方法 129受宠型面对销售人员时的特性 130关键词1 你让他有好感，他就会帮你说服 132关键词2 说明时留点问号，让他们想知道 134关键词3 只销售，要制造“拥有后”的画面 136关键词4 制造诱饵而不是手铐 138关键词5 让对方拿免费，才能让他甘心付费 141关键词6 出钱的老大也得听他们的话 143CHAPTER 3九个活用CVC法则的TIPS让自己容易被看透，客户才会信任你 148越神秘，越没说服力 149用这些小动作说服客户 151品牌不能搞定一切，除非你就是品牌 154你的独特性在哪里？ 155强调产品特色，而不是品牌 157轻易到手的情报会害死你 160不同Key-man如何虚构情节？ 161有好工具还要配合想象力 165多看点课外读物吧！ 167每句话都有不同的说法 168计算效益前要先用对公式 170拍错马屁的事不要做 172把话说清楚是你的责任 176话要说清楚，更要适可而止 178别吝惜替对手擦招牌 182给客户压力，等于拒绝下一次生意 183以怨报怨是“利润终结者” 185反击不是最佳防御，自嘲才是 188没有人不爱幽默的响应 190抗拒也是一种回应，就看你怎么解读 193穷追猛打没有效率 194为什么不要？

195

## &lt;&lt;英国重案调查局读心术&gt;&gt;

## 章节摘录

CHAPTER 1如何用CVC法则找出Key-man我有几个在英国SOCA（重案调查局：Serious Organised Crime Agence）任职的朋友曾经说：“做这行最困难的，就是你必须在第一时间找出幕后黑手。

”他所谓的幕后黑手，不见得是犯罪组织里的大老或头子，而是那个能真正影响群众心理的Key-man

。 “很多恐怖行动，在我们抓到犯罪组织的首领之后，仍然持续运作，都是拜这些幕后黑手所赐。你别忘了，那些大老或头子是暴露在镁光灯和大众目光下的焦点，他们有什么动作，只要想查都查得到，存心想抓也跑不掉；而这些幕后黑手最可怕的是，他们拥有操纵人心的能力，甚至比头子更有权力和影响力，却往往不为人知。

”听到这样的说法，让我深有同感，在我从事营销公关的生涯中，发现想学习“技术”并不难，像我过去所著的《读心术》系列作品，大多数读者都响应我内容简单明白，技术运用上也很少遇到困难，只是有时会遇到另一个问题：他们虽然可以瞬间判断对方的反应和需求，甚至谈到对方舍不得离开，但对方不买的机率还是很大，这到底是怎么回事？

答案是：因为，这些客户并不具有最终决定权。

换句话说，虽然他们可能是一家之主，地位等同组织里的大老或头子，或者对产品有需求，但这些条件，并不表示他们就是拥有决定权的Key-man。

找到对的人，才有精准成交记得我以前在当业代时，曾经到一家业界传闻非常难搞的公司，当面和身兼采购的总经理谈一笔大宗采购。

在洽谈过程中，我发现要回答一些问题前，总经理都会无意识地先望向玻璃窗外的会计部门。

这是个有趣的现象，也可以解释为什么很难有业代能攻破这家公司的堡垒，顺利拿到订单。

很显然的，这个操作表示总经理虽然居于高位并握有大权，但公司制度也相对严格，除非会计部门先同意拨钱，否则他签署的文件，恐怕会有执行上的困难。

想通了这一点后，后续动作就容易多了。

接下来，我花了两天的时间，和其中一个会计人员成为朋友（这得感谢大楼管理员帮忙介绍，相信我，如果想做好企业销售，管理员通常是你的贵人和敲门砖），再利用半个月的时间，通过他和其他会计人员一个一个混熟。

在这期间，我只和总经理开过两次会，几个礼拜后，总经理就自己打电话过来要求签约，签约时还心情极佳地夸赞这次会计部门的高效率。

像这种需要判断Key-man是谁，才能进行下一步销售的案例，也经常发生在针对个人的销售中。

我过去在替一些企业进行销售诊断时，发现几乎所有的销售人员都已经习惯“服务当事人”的模式，也就是只专心服务那位提出需求的人。

过去我曾经为一家百货公司的女鞋专柜进行销售诊断，那天刚好有位小姐和母亲进来买鞋，只见专柜小姐马上摆出热情的笑脸，服务这位有需求的小姐，母亲则被安排在一旁喝茶。

就在专柜小姐说得口沫横飞，让这位小姐试穿一双又一双的鞋子时，我注意到她每试穿一双就会望向母亲的方向，只要母亲眉头微皱，她马上放弃眼前这双鞋。

发现这个模式后，我私下请专柜小姐换个方式，在请小姐试穿的同时，也直接向她母亲征询小姐试穿后的意见。

第一次被问到时，母亲显然有点惊诧，但在她的意见指引下，小姐倒是很快就找到“满意”的鞋子。

当然了，这里说的满意，是指“被母亲认同”的意思。

可想而知，这位母亲在小姐心中显然是权威的决策者，即使这位小姐的年纪已经大到足以自作主张，却仍会不自主地以母亲的意见为依归。

如果专柜小姐无法在第一时间，就读出这位隐藏在第二线的Key-woman，不论她再怎么用心努力招呼和推销，也是白做工。

提出需求的人 Key-man不可否认，我想多数人（即使是客户本身）都会认为：“提出需求的人，就具有主要决定权。

”也因为有了这个迷思，许多销售技巧便都会以提出需求的人，作为主要攻防的对象。

## &lt;&lt;英国重案调查局读心术&gt;&gt;

事实上，任何业务、销售、公关人员……只要陷入这个逻辑迷思，就算拥有再好的销售技巧，也是英雄无用武之地。

就拿前面买鞋的例子来说，那位小姐不但是提出需求的人，也是金钱的主控者，但真正让她决定要不要买下鞋子的人，其实是她母亲。

换句话说，在这场交易中，看似与这场买卖无关的母亲，才是Key-man。

为什么会有这种现象？

其实，人与人相处，必然有相对的强势方与弱势方，强势方即使不吭声，依然拥有绝对的影响力，而这才是Key-man的必备条件，有时候，甚至无关头衔、地位或需求。

在很多买卖场合里，有需求的人都认为自己拥有主控权，但事实上，他们仍会下意识考虑强势方的喜好和反应，作为买或不买的依据。

而且，当强势方没有明确表示自己的意见，或弱势方无法判定时，许多弱势方就会放弃选择，因为他们宁愿退缩，也不想做出让强势方不舒服的决定。

有趣的是，这种表现并不是因为弱势方，都有推己及人的胸怀，而是基于生物保护自己的本能，主要是为了确保强势方没有机会借题发挥，威胁到彼此的相处模式或弱势方的利益。

另一方面，强势方与弱势方是相对存在的，例如客户A上次来可能是强势方，下次再来却可能变成弱势方，一切都取决于和他在一起的人是谁。

所以，想要在短时间内精准找出Key-man，除了要对这两方势力消长有所了解外，SOCA内部用来专逮幕后黑手的“CVC法则”，绝对能派上用场。

用CVC法则，找出Key-man所谓的CVC法则，是SOCA内部人员依据经验和统计，并承袭英国军情单位的技巧和技术，针对组织犯罪者所进行的读心和行为分析方法。

他们必须通过这些组织份子的Conduct（行为）、Vision Line（视线）、Conversation（交谈）三种模式，设法在最短时间内，找出乔装的嫌犯或真正的主使者。

甚至在侦破一桩案件，但主使者还未全数落网时，藉由其中较具权威但容易突破的“缺口”，找到这条漏网之鱼。

SOCA之所以要这么大费周章找线索，就是因为唯有做出正确的判断，他们才能进行有效说服和围堵。

同样的道理，在销售上，只有找出Key-man，你才能快速找对说服对方和精准成交的关键词，达到销售目的。

Conduct（行为）有一次，SOCA成员出动包围一栋商务大楼，目标是一件罪行重大的电脑诈骗案。当SOCA人员踏进大楼时，一位快递员和他们擦身而过，三个提着电脑包的商务人士，也跟在快递员之后走出电梯。

突然间，那位快递员被SOCA无预警地压制在地上。

接着，就是快递员惊恐地挣扎，被戴上手铐、喊冤、押上车。

整个过程不到三十秒，快到让其他发愣的围观者，没有太多时间反应和思考。

接下来不到十五分钟，成员们已经完成所有的侦察行动，然后撤退，大楼又恢复原来该有的样子。

警车上，快递员苦苦求饶，他说，他完全不明白为什么自己要遭受这种待遇，他只是在错误的时间，出现在错误的地方。

“那么，你可以解释，为什么你会知道我们将往左边前进吗？”

快递员眼神闪烁了一下，开始沉默不语。

大家可先看图1-1。

这张图所表示的是，正常情况下，当大部分人发现门口有不速之客，却不明白他们动机和动向为何时，在不影响彼此行进的路权下，一般会选择较近的一条路离开。

除了不想惹事，更多是因为这样做，才能在最短的时间内，排除心理上的被威胁感。

但是这位“快递员”却反其道而行，在情况还不明确下自动“让路”，除非他能证明自己是先知，否则让人想不起疑都难。

事后证明，这位“快递员”正是这件电脑诈骗案的主要执行者之一，在通过架设于大楼外的摄影机，发现外界异常时，他快速地和刚好去送货的快递员交换制服，企图鱼目混珠逃过一劫，没想到居然会

<<英国重案调查局读心术>>

裁在自己多此一举的“礼让”上。

如同童话故事里，因为魔法变成公主的猫，一看到老鼠出现，就下意识不顾一切地扑上去一样，人对于已知或已经习惯的事情，不管再如何假装，仍会不自觉出现惯性的反应和动作。

## <<英国重案调查局读心术>>

### 编辑推荐

《英国重案调查局读心术》编辑推荐：很多时候，谈判的失败并不是我们本身不够努力，不懂对方的需求，而是，针对不同的谈判对象，我们确实需要做出不同的反应和回馈来达成合作，这样才不至于南辕北辙。

知名的SOCA“英国重案调查局”为了在最短时间内，精准地读出对方的内心想法和行为模式，找出乔装的嫌犯或真正的主使者，研发出了这套读心术，它透过Conduct（行为）、Vision Line（视线）、Conversation（交谈）三种讯息的交叉分析，立刻找出关键主谋。

作者将在《英国重案调查局读心术》中告诉你：如何用CVC法则找出关键人物及如何获得精准成交。它将会贴切而有效地帮助读者运用精准读心术，提升自己的识人和读心功力，在最短时间内，找到“对的人”，精准成交，百发百中。

<<英国重案调查局读心术>>

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>