

<<销售心理学的奥秘>>

图书基本信息

书名：<<销售心理学的奥秘>>

13位ISBN编号：9787515701776

10位ISBN编号：7515701773

出版时间：2012-6

出版时间：海潮出版社

作者：刘星

页数：243

字数：270000

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>

<<销售心理学的奥秘>>

前言

做销售其实就是推销自己，也是销售人员与客户之间的心理博弈。

作为销售人员，谁都想卖出去更多的商品，因为这样不仅可以拿到高额的提成，而且还可能有晋升的大好机会。

但是，同样是销售人员，同样的产品，有的人每天推销出很多产品，而有的人可能一天连一件也没有推销出去。

这与销售人员是否把握住了顾客的心理有着极其重要的关系。

因为顾客的类型很多，按照年龄可以分为儿童、青年、中年、老年；按照性别可以分为男顾客、女顾客；按照知识层次，又可以分为农民、知识分子等，而且每个顾客的性格又不同，所以，这就使把握每个顾客的心理具有一定的难度。

但是，顾客有一条原则是不会变化的，那就是想买到物美价廉的商品。

只要销售人员把握住这一点，进行销售就不难了。

那么，如何才能把握庞大的消费人群的心理呢？

其实，说难也很简单。

消费者也是人，只要我们善于观察，学会换位思考，就能够很轻易地获知他们真正的购买需求。

还要用自己的真诚感动顾客，让他明白你不是为了钱，而是真正为他着想的人。

记住，不要将顾客看作是消费者，而要将顾客看作是亲人，看作是朋友，这样才可以促成交易。

当然，市场每时每刻都在变化，人的心理也是每时每刻都在变化，要抓住动态的市场和顾客购买心理，就要练就一双火目良金睛。

既要学会聆听，也要学会说，而且要说就说到顾客的心坎上。

还要学会从顾客的身体语言上来判断，他是不是真正的顾客。

当顾客拒绝了，我们必须清楚顾客为什么拒绝，是顾客真的不需要？

还是压价的一种方式？

如果拒绝口有什么办法可以挽回？

当一次挫折降临时，是否有下次向顾客张口推销的勇气？

本书从销售人员的自身问题出发，先后讲了如何把握顾客的心理需求、怎么投其所好；顾客不仅有购物的需求，还需要人性化的服务；如何了解顾客的消费弱点，抓住软肋，有利于推销；如何让顾客心甘情愿地掏钱……

<<销售心理学的奥秘>>

内容概要

常言说：知己知彼，百战不殆。

做销售，最重要的是能正确把握你的客户的心理。

什么样的产品适合什么样的客户，什么样的客户需要你提供什么样的服务，什么样的方法是客户认可的，促成销售成交的因素有哪些，如何与客户建立信任关系，如何激发客户的购买欲望等。

如果你完全掌握了客户的心理，那么你就能成为顶尖的销售高手。

《销售心理学的奥秘》适合销售人员阅读，无论你是销售新人，还是资深销售，只要你认真阅读此书，就可管窥成功销售的奥秘，实现自我价值的飞跃。

《销售心理学的奥秘》由刘星编著。

<<销售心理学的奥秘>>

书籍目录

第一章 心态决定业绩

激情永在，成功永在

销售是一份极具挑战性的工作

敷衍工作，业绩就会敷衍你

积极的心态可以提高工作效率

树立信任品牌，别人才可信任你

不要等待，要积极主动地出击

销售商品其实是在推销自己

先做顾客的知心人，后做赚钱的生意人

第二章 把握顾客的消费心理

挑剔越厉害的顾客，购买几率越大

和顾客换位，你就知道该怎么做

换个思维和说话方式，更能吸引客户

保持几分神秘，激发顾客的购买欲望

让顾客觉得自己很特别，他才肯掏钱

制造一种顾客买不到中意产品的假象

时刻要向客户证明，他占了大便宜

让客户需要你，比你去寻找客户更重要

第三章 顾客的第一需求是心理需求

最有力的销售武器是情感

满足客户买得放心的心理需求

买不买没关系，先试试看

了解顾客的购买心理

让顾客购买的产品增值

了解客户对产品的需求

用真诚打动顾客

第四章 突破顾客消费的心理弱点

脾气暴躁型客户，用自己的真诚打动他

理智好辩型客户，用自己的人格感化他

贪小便宜型客户，让一些利益给他

犹豫不决型客户，用危机感使其快下决心

节约俭朴型客户，让他感觉物美价廉的实惠

小心谨慎型客户，沉着应对，步步为营

自命清高型客户，赞美他，顺便带点儿幽默感

爱慕虚荣型客户，赞美是屡试不爽的秘密武器

第五章 决定是否购买的心理因素

会定价的人，生意越做越旺

把握客户的怀旧心理

消费流行对消费心理有很大影响

因为即将失去，所以必须争取买到

不同家庭成员在购买中扮演的角色

商品摆放恰当，也可激发购买欲望

促销不仅仅是卖商品，还得有创意

时尚元素是每个顾客不断追求的目标

抓住客户的兴趣点，不断刺激其购买欲望

<<销售心理学的奥秘>>

第六章 巧妙读懂顾客的身体语言

眉语，是顾客的第二张嘴
坐姿暴露了顾客的心理活动
听话一定听顾客的“弦外之音”
顾客头部动作传递的信息最重要
迅速拉近距离的妙招：模仿顾客的言行
时刻注意顾客的眼神，眼睛是心灵的窗户
注意顾客的手势变化，判断他是否真诚

第七章 进退有度地掌控顾客的情绪

写在纸上的承诺会更加有效
承诺对人们行为的巨大约束力
让客户心甘情愿地作出承诺
换位思考才能获得更多
与顾客产生共鸣，增加他购买的信心
积极回应顾客的抱怨，给以满意答复
帮助顾客消除顾虑，他才可以放心

第八章 学会聆听才能给顾客心灵支持

善于倾听客户内心的声音
不要和客户抢话
动机来自客户内心满足感的获得
顾客需求的商品，才是最好的商品
一学会聆听顾客，才是真正会做生意
让顾客满意自己作出的选择
销售中学会聆听

第九章 说话就要说到顾客的心坎上

增强说服力是有绝招的
说话就要说到顾客的心坎上
怎么才能让你的话更有号召力
好面子的顾客，送他顶“高帽子”
忌用推销员口气，要像朋友一样去帮助客户
把客户当朋友，使客户产生信赖感
不要一味地顺从客户，需要适当“威胁”

第十章 销售是与顾客的心理博弈

在顾客面前没有高低贵贱之分
推销商品，先从推销自己开始
冲出心理禁锢才能激发巨大潜能
反复强化客户对你的印象
自己商品的牌子，就是自己的品牌
谁有热情周到的服务，顾客就买谁的单
积极而不心急，变成销售“牛人”并不难

第十一章 顾客的性格决定销售策略

自以为是型的顾客分析
犹豫不决型的顾客分析
斤斤计较型的顾客分析
喜欢抱怨型的顾客分析
好奇心强烈型的顾客分析
思想保守型的顾客分析

<<销售心理学的奥秘>>

精明理智型的顾客分析

内向含蓄型的顾客分析

滔滔不绝型的顾客分析

大吹大擂型的顾客分析

第十二章 化解顾客拒绝的心理战术

客户拒绝你该怎么办

哪些顾客爱说“不”

销售员如何学会拒绝

摒弃销售前被拒绝的怀疑和猜测

以退为进，使客户心甘情愿购买

封锁退路，让客户无法拒绝你的要求

客户真的不需要，还是醉翁之意不在酒

如何对待那些说“不”的客户

第十三章 销售中必须掌握的攻心术

销售不可不知的攻心开场白

销售一定要学会一套流利的开场白

用赞美来挽回那些即将离去的顾客

给顾客介绍产品一定得有方法技巧

说服不了顾客，就相当于顾客说服了你

巧妙的语言诱导，让顾客情愿购买

提问，摸清楚顾客购买心态的进展情况

销售人员向顾客提问必须掌握的基本方式

第十四章 对待顾客应该因人而异

了解顾客心理，对症下药

青少年消费以攀比好玩凑热闹为主

青年消费以时尚时髦为主

老年人的消费以健康实用为主

女性顾客消费：实用、品牌、质量最重要

男性顾客消费：该买的买，不该买的不买

了解不同人群的消费心理

第十五章 销售中要记住七条心理定律

长尾理论：颠覆营销的二八定律

哈默定律：天下的生意都是做出来的

二选一定律：把主动权操纵在自己手中

奥纳西斯法则：把生意做在别人的前面

跨栏定律：不停地打破自己的销售纪录

250定律：每个客户身后都有250个潜在客户

伯内特定律：让产品在客户心中留下深刻的印象

第十六章 销售过程中的八个心理效应

开场白效应：抓住客户的心

微笑效应：拉近与顾客的心理距离

借势效应：“他山之石，可以攻玉”

首因效应：第一印象决定你的成败

凡勃伦效应：感性消费藏有大商机

好奇心效应：标新立异满足客户心理

登门槛效应：销售人员就是要得寸进尺

共生效应：远离大市场让你远离赚钱的大机会

<<销售心理学的奥秘>>

第十七章 让顾客开心掏钱的成交策略

- 选择成交法
- 迂回成交法
- 假定成交法
- 从众成交法
- 提示成交法
- 机会成交法
- 优惠成交法
- 试用成交法

第十八章 顾客在乎的是销售细节

- 即使生意不成也不能匆匆挂电话
- 向客户讨一杯水，化解彼此的尴尬
- 客户的秘密就是销售人员的秘密
- 用销售人员的专业术语征服客户
- 干净整洁的着装会赢得客户的好感
- 用细节感动客户，记住客户的重要日子
- 穿着得体是对顾客的尊重

第十九章 在谈判中俘获顾客的心

- 要设法抓住客户的心
- 察言观色，善用情感沟通
- 谈判中“不”是门高深的艺术
- 谁选择谈判地点，谁就掌握主动权
- 不可盲目进取，应步步为营小心求证
- 学会处理失败谈判的技巧

<<销售心理学的奥秘>>

章节摘录

版权页： 第一章心态决定业绩 激情永在，成功永在 在人生的岁月长河中，可能我们会经历太多的风风雨雨，而其中的滋味也只有经历者才会有深刻的体会。

在追梦的道路上，我们会经历一次又一次的考验和磨难。

在这样的现实面前，我们会选择什么样的心态来面对自己的生活呢？

是沉沦颓废、退缩放弃？

或者勇往直前，充满激情地继续前进？

不同的人会有不同的选择。

工作在人的一生中占着很重的分量，它是人们追求梦想、实现自身价值的一种方式，因此，对待工作应该是充满激情的，并要坚持到底，争取获得骄人的业绩，而不是浅尝辄止，半途而废。

对销售员来说，既然选择了销售工作，就应该认真对待，争取做出好的成绩。

有激情才会有活为不要在颓废中浪费青春，也不要再在抱怨中消耗生命，点燃起自己的激情，让工作成就自己的精彩吧！

曾经有一位心理学家说：“让自己充满激情吧！

激情有助于你克服恐惧，有助于你事业成功，赚到更多的钱，享受更健康、更富裕、更快乐的生活。

以充满激情的状态生活30天，结果将会使人意想不到，它将使你沉闷的生活变得活跃起来。

”同样的道理，推销员应该让自己充满激情，激情会使你更轻松、更愉快、更幸福地工作。

当你遭受顾客的多次拒绝后，你就甘心就此放弃吗？

当别人通过努力取得不错的业绩时，你就甘愿认输吗？

你的回答不应该是“我不行”，而应该是“我不要”，不要放弃，不要认输，而是充满自信和激情地去奋起直追，相信自己是最棒的、最好的，并用实际行动证明自己的实力。

人本身就好比一个气球，而激情就像是给气球里面充的氢气，激情越多，人的精神就会越饱满，就会飞上天空。

没有激情的话，人就是一个干瘪的气球，毫无生气。

激情是一种激发人们奋斗活力的激素，是一种心理反应，__对人们是否能够全身心地投入工作有着很大影响。

一位心理学家为了研究人们对于同一个工作在心理表现上的个体差异，来到一个建筑工地上，对现场忙碌的敲石工人进行了采访。

心理学家遇到第一位工人，他很客气地问他：“请问您在做什么？”

”工人正对自己的工作充满了抱怨，于是没好气地回答心理学家说：“难道你没看到吗？

我正在用这把重得要命的铁锤，费力地敲击着这些又臭又硬的石头，震得我的手都麻了，真不是人干的工作，我真是太倒霉了！

”心理学家又找到第二位工人，问道：“请问您在做什么？”

”第二位工人的话语中体现出无奈的情绪，他说：“哎，我干这样的粗活，也是没办法的事情，为了每天50美元的薪水，为了养家糊口，我不得不拼命地敲石头，生活所迫啊！

”一会儿，心理学家又碰到了第三位工人，他又问了同样的问题：“请问您在做什么？”

”

<<销售心理学的奥秘>>

编辑推荐

《销售心理学的奥秘》适合销售人员阅读，无论你是销售新人，还是资深销售，只要你认真阅读此书，就可管窥成功销售的奥秘，实现自我价值的飞跃。

<<销售心理学的奥秘>>

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>