

<<销售要懂心理学>>

图书基本信息

书名：<<销售要懂心理学>>

13位ISBN编号：9787807393887

10位ISBN编号：7807393882

出版时间：2009-2

出版时间：赵建勇 中原出版传媒集团，中原农民出版社 (2009-02出版)

作者：赵建勇

页数：221

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>

## <<销售要懂心理学>>

### 前言

人人都有自己的“闪光点”，也都有着自己的影响力，只不过是或大或小而已。

而成功的人，其影响力往往是很大的。

影响力是一种资本，它能够帮助你展现个人的魅力，影响他人的行为，成就自己的事业。

销售工作是一种影响他人的工作，自身没有影响力是很难做出卓越的成绩的。

影响力，不仅是外部能力的展现，更是自我内部修炼的外延。

有人说，销售是销售员与客户之间心与心的较量，而心理影响力则是这场较量之中战胜对方的最有效的武器。

做一个有影响力的销售员，才会成为卓越的销售员。

## <<销售要懂心理学>>

### 内容概要

销售工作是一种影响他人的工作，自身没有影响力是很难做出卓越成绩的。影响力，不仅是外部能力的展现，更是自我内部修炼的外延。

有人说。

销售是销售员与客户之间心与心的较量，而心理影响力则是这场较量之中战胜对方的最有效的武器。做一个有影响力的销售员，才会成为卓越的销售员。

## &lt;&lt;销售要懂心理学&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 意志力——用心灵的气势威慑客户1.这是一种可以让人屈服的力量2.销售员如何才能扛起压肩的重任3.让客户无法抗拒的强大气势4.销售员愈挫愈勇的力量来自哪里第2章 互惠互利——让客户主动来回报你1.拿人家的不自觉就会手软2.让客户无法拒绝你的要求3.让客户感到内心难安的让步4.天下没有免费的午餐第3章 承诺的力量——令客户不得不兑现的承诺1.答应别人的就要努力做到2.承诺对人们行为的巨大约束力3.写下来的承诺会更加有效4.让客户心甘情愿做出承诺并履行第4章 动机激发——引导客户产生强烈的购买欲望1.信心会让销售员充满动力2.没有移不开的心灵巨石3.动机来自客户内心满足感的获得4.客户总是愿意为喜欢的事情而努力5.用真诚敲开客户紧锁的心门6.让客户的借口说不出口第5章 情绪引导——有效地控制客户的情绪和行为1.引导客户与你产生情感共鸣2.积极回应客户的抱怨3.善意地多为客户想一想4.避免和客户发生争论5.帮助客户消除心中的顾虑6.像朋友一样同客户谈生意第6章 社会认同——帮助客户找到心灵的归属1.我们为什么会随波逐流2.用权威效应来影响客户3.恰当地运用恭维来讨好客户4.客户最关心的其实是自己第7章 求之不得的圈套——让客户产生迫切购买舒耀1.短缺会造成商品的价值升值2.机不可失能对客户产生巨大诱惑3.激发客户害怕买不到的紧迫心理4.当你不卖的时候客户却偏偏要买第8章 心灵满足——给客户最合适的心灵支持1.客户想要的不仅仅是产品2.让客户积极地参与进来3.提供客户最需要的商品4.善于倾听客户内心的声音5.让客户自我感觉良好第9章 环境诱导——借助环境来操纵客户1.我们都是环境的产品2.使无形的环境因素显而易见3.是什么扰乱了客户的心智4.给客户宾至如归的感觉5.用环境的威慑使客户就范第10章 才华吸引——用你的魅力来征服客户1.帮你赢得认可的自信力2.果敢而高效的执行力3.打开心灵之门的幽默力4.喜怒不形于色的情绪控制力5.点石成金的热情6.无惧无畏的胆识7.赢得潜在资源的拓展力8.灵活聪慧的应变力9.让自己光彩四射的才华第11章 心理暗示——销售员最有效的自我激励1.抛弃负面思考的消极影响2.消除对大人物的恐惧3.练就一笑了之的豁达心理4.用平常心坦然地看待一切5.让自己高大起来的自我肯定6.打破盲目自大的膨胀外壳7.敷衍客户就是敷衍自己8.点燃自信做销售使者9.磨炼恒心决不半途而废

## &lt;&lt;销售要懂心理学&gt;&gt;

## 章节摘录

用真诚敲开客户紧锁的心门要让别人接受我们的一些请求和条件，就需要引导对方产生答应的动机。想要客户购买你的商品，就要让客户产生购买的欲望，这样才能使对方主动地接受你的要求，购买你的产品。

否则，如果对方没有答应及购买的动机和欲望，无论你怎么劝说也是没有用的。

甚至还会适得其反，引起对方的不满，更加讨厌你，对你没有好的印象，以至于对你其他的要求或所推销的商品也表示拒绝。

乔·吉拉德说：“销售始于拒绝。

”没有拒绝，也就没有销售。

客户在起初的时候，难免会对销售员抱有一定的怀疑和抵触，害怕上当受骗，对自己造成伤害，这是人之常情，是可以理解的。

没有谁不会对一个陌生人持有一定的警惕心。

因为，每个人都有自我保护意识，在有可能面临危险的时候，就会自动启动自我防御系统。

而当其确认没有危险之后，才会消除原有的抗拒和抵触。

作为一个销售员，在向客户推销商品时，遭到拒绝是非常正常的事。

这个时候，你将如何做呢？

王强从事的是推销钢笔的工作。

可是每次他向客户推销时，客户对他的回答就只有一句话：“我不需要。

”为此，他非常苦恼，不知道自己该怎么办才好。

无可奈何，他只好向那些表现突出的朋友请教。

朋友说：“首先你要找对客户啊！

比如，你销售钢笔就只能找那些有学生的家庭或文化单位的人，他们才有可能需要钢笔。

”王强叹了一口气，说：“我找的就是这些人啊！

可是人家都说不需要，我总是被人拒绝，我也不知道是怎么回事。

”朋友笑着说：“他们拒绝你，你就离开了？

”王强吃惊地说：“不然，我还能怎么样？

”朋友说：“你至少可以问问他为什么拒绝买你的商品吧！

”王强说：“问了之后，怎么办呢？

”朋友笑道：“知道他拒绝的理由，你的销售就已经成功了一半。

知道了问题的所在，剩下来解决问题就行了。

他如果嫌钢笔贵，你就应该努力让他相信这是物有所值。

他如果不信任钢笔的质量，你可以告诉他如果钢笔在半年之内出了问题，你把钱原封不动地退给他。

如果把他拒绝你的理由都一一排除了，他还有什么理由不买你的商品呢？

”王强惊讶地说：“你的销售成绩那么好，难道你也经常被客户拒绝吗？

”朋友笑了一下，说：“你以为呢？

我并不是一个运气好的人，我只是一个会把拒绝当成机会的人。

”这番谈话让王强深受启发，原来在销售中，拒绝并不只是拒绝，而是机会。

他抱着这种想法再次敲开了一个客户的门。

客户的第一句话仍然是：“我不需要。

”王强并没有像以前一样直接走掉，而是微笑着问：“我可以问一下你为什么不需要吗？

据我所知，你有一个上初中的儿子，我想他应该是需要钢笔的。

”客户说：“他有钢笔。

”王强说：“哦，可是我们的钢笔特别好用，很多用过的人都这么反映，不知道你儿子的钢笔好用吗？

孩子每天都要用笔写字，真的要有一支好钢笔。

”客户说：“孩子是说过他的钢笔不好使，可是我怎么知道你的钢笔好用呢？

## <<销售要懂心理学>>

卖东西的当然会说自己的东西好了。

”王强说：“你用一下就知道了，我想你一定可以辨别好用和不好用的。

”客户用了一下，果然觉得好用，就买了一支钢笔。

虽然只是买了一支钢笔，可是王强却觉得自己找到了销售的钥匙，他相信自己一定可以成为一个出色的推销员。

很多销售员在遭受客户的拒绝之后，就觉得自己毫无希望，没有做任何争取，也没有询问客户不需要的理由，而只好再去向其他人销售。

这样的销售，恐怕很难取得好的业绩。

客户之所以拒绝你，可能并不是不需要你的商品，而是你没有成功引起客户购买的动机。

客户的拒绝都有一定的理由，也许嫌商品贵，也许对商品不够信任，也许抱怨商品没有售后服务等，销售员只要能够消除客户的这些疑虑，就可以引起客户的内在满足感，使其产生购买的欲望。

张可是某品牌太阳能热水器的推销员。

一天他来到杨先生家进行推销。

杨先生虽然接待了他，但是态度表现得却比较冷漠和严肃。

当张可向杨先生介绍自己的商品时，杨先生只是很冷静地听，也不发表什么意见，但是却是一副若有所思的样子。

张可看出杨先生是一个比较精明的人，害怕上当受骗。

而现在，他显然对自己还存在着怀疑，对自己的产品的可信度有疑问，正在努力地找出自己的破绽。

幸好张可之前也遇到过这样的客户，于是他也不说一些虚的东西，而是把自己的产品的一些试验数据、销售状况、客户的评价等向杨先生简单介绍了一下，以消除他的疑虑，这时杨先生才表现出对该产品的兴趣，话也多了起来。

张可热心地结合杨先生的状况，帮助他分析其使用的合适度，并承诺可以免费试用10天，让杨先生真切地感受到自己的诚意，最终说服了杨先生购买自己的太阳能热水器。

客户之所以对商品要精挑细选，在购买时小心翼翼，其目的只是想要买到货真价实的东西，避免上当受骗，所以会很仔细地审视一切。

如果销售员能够帮助客户解决自身的各种疑问，客户就会产生强烈的购买欲望，并安心地购买。

所以面对客户的审视，销售员不必要感到窘迫，真诚地面对他，接受他的检验就是了。

## <<销售要懂心理学>>

### 编辑推荐

《销售要懂心理学2》有提升销售能力的11种心理技巧。

攻心——突破客房的心理抗拒点；让客房从拒绝顺从的心理制胜法则；让销售员从平庸到卓越的心理成长技巧。

互惠互利——让客户主动来回报你环境诱导——借助环境来操纵客户才华吸引——用你的魅力来征服客户心灵满足——给客户最合适的心灵支持心理暗示——销售员最有效的自我激励动机激发——引导客户产生强烈的购买欲望意志力——用心灵的气势威慑客户社会认同——帮助客户找到心灵的归属情绪引导——有效地控制客户的情绪和行为承诺的力量——令客户不得不兑现的承诺求之不得的圈套——让客户产生迫切购买舒耀销售员用什么力量才能够让顾客立即冲动，付诸行动呢？

善用心理影响力，帮你使一动不动的客户变得积极主动。

<<销售要懂心理学>>

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>