

<<销售中的心理学>>

图书基本信息

书名：<<销售中的心理学>>

13位ISBN编号：9787302248262

10位ISBN编号：7302248265

出版时间：2011-4

出版时间：清华大学出版社

作者：李恒

页数：230

字数：346000

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>

<<销售中的心理学>>

前言

作为一门说服的科学和艺术，销售无时不在，无处不在。

上至国家元首，下至平民百姓，无一不需要销售。

所以，在市场竞争日趋激烈的21世纪，企业最缺的人才不是管理人才，而是优秀的销售人员！

普通的销售人员遍地可见，可是优秀的销售人员却千里难寻。

在推销产品的过程中，恐怕没有谁比销售人员与客户的接触更频繁、更密切。

销售人员的言谈举止、工作心态直接关系到企业的生死存亡。

因此，在激烈的市场竞争中，企业如果管理有方，培养出优秀的销售队伍，将极大地提升自身的竞争力。

销售人员的整体素质和水平既影响到产品在顾客眼中的形象，又影响和制约着企业的整个管理水平和绩效。

那么，优秀的销售人员是怎样炼成的呢？

怎样才能成为百万销售员中的精英一族呢？

那些成功的销售精英到底有哪些特殊的基因，才使他们成就了那么伟大的事业？

在我看来，本书给出了一个明确的答案：每一个销售精英都是心理学家。

正是因为他们掌握了心理学的知识，才能在销售的过程中有辉煌业绩。

如果把商场比做战场，那么货品便是子弹，而销售人员便是一线的战士。

优秀的销售员都知道，能否在商战中取胜，除了商品要独具特色、具有品牌吸引力外，更重要的是销售人员要懂得客户的心理。

尤其是在品牌过剩、产品严重同质化的今天，销售人员对客户真实需求把握得是否精确，将直接决定销售的成败。

在中医科学中，“望闻问切”是中医给病人看病时必经的步骤。

所谓“望”是指“观气色”；所谓“闻”是指“听声息”；所谓“问”是指“询问症状”；所谓“切”是指“摸脉象”。

合在一起，称之为“四诊”。

它是一个好医生了解病人病情的最重要的四种方法。

同样的道理，在销售中，销售员对于客户，就好比医生对于病人。

给客户“看病”，开最有效的“药方”，帮助客户解决问题，是销售员的本职工作。

而“望闻问切”则是直击客户内心真实需求的最有效途径。

因此，“望闻问切”四字，也是销售人员洞察客户心理、把握客户真实需求、成功实现销售的必备技能。

所以，很多人说，“销售工作是销售员与客户之间心与心的较量”，这话说得非常到位。

另外，作者在书中提到，销售员不仅要洞察客户的心理，把握客户的真实需求，还要掌握灵活的心理应对方式，以达到销售的目的。

也就是说，要想提高业绩，销售员就要善于在销售中运用心理学，了解客户的心理，最终成为一名优秀的销售精英。

三流销售员无论如何也弄不清楚客户需要什么，签单完全靠运气；二流销售员知道客户要什么，只可惜自己卖的东西往往不符合客户的需求；一流销售员不仅总能把东西卖给客户，而且还会让客户坚信这就是他想要的东西！

因为，他站在客户的立场上，用客户的眼睛看待问题，了解客户的需要，满足客户的需求：他不断给客户灌输一种观念，而这种东西恰恰就是顾客所需要的。

在我看来，这本《销售中的心理学》，就像是一本随时可以参阅的销售心理学培训手册，又像是一本用来指导销售实践的宝典秘籍，其中有一条条精妙的锦囊妙计，也有一个个实用的销售策略，不管是妙计，还是策略，都是被无数次的销售实践证明了的。

敬爱的读者朋友，如果你有缘看到了这本书，我无法保证你的每次销售结果一定能够成功，但是我可以肯定，你只要通过努力，就一定能够提高每一次销售行动的准确性，最终成为一名真正的销售精英。

<<销售中的心理学>>

英！

覃毅健 亚加达教育机构董事长

<<销售中的心理学>>

内容概要

从某种意义上说，销售就是销售人员通过沟通，将商品或服务出售给那些有需求的客户的过程。也就是说，销售的过程就是一个人與人之间打交道的过程。

很多销售员都知道这个道理，但销售的结果却大相径庭。成功的销售员少之又少，更多的销售人员每天徘徊在路上，踏破铁鞋到处寻，沮丧、疲乏，所获甚少。可见，销售并不是大家常说的那么回事儿。

无论是在一线打拼，还是管理公司团队，无论是在做培训咨询，还是在被别人“销售”的过程中，我发现很多销售员还在循规蹈矩地使用那几个“经典”的销售步骤，一本正经地按照机械的流程去跟客户谈论着、商议着，常常面临着被拒绝的危险。

这其中深层次的原因是什么呢？能不能用一些简单的语言来说出“真相”？多年来，我一直在深深思索这个问题。

无数次失败的教训，无数次被别人“伺候”、“忽悠”舒畅后的购买经验，再加上无数次的深深思索，我终于相信，销售到了最后，就剩下最简单的一句话：销售必须要懂得心理学。

我们都知道，销售是一门艺术。在销售的过程中，同样的能力、同样的市场，是否懂得销售中相关心理学知识，直接影响到销售员能否真正领悟销售策略的真谛，并导致了不同的销售结果。

<<销售中的心理学>>

作者简介

李恒，工程硕士，广州科技贸易职业学院教师，广东中山大学岭南学院客座教授与特聘MBA讲师，广东创意经济研究会副秘书长。

拥有近15年的销售、营销和企业管理工作经验，有着丰富的高校任教、企业管理和职业培训经历。主要研究领域为市场营销与销售管理、中层干部管理技能、员工综合素质等方面，在员工职场技能提升方面有独到的见解和观点，善于从心理学角度为学员解惑释疑。

<<销售中的心理学>>

书籍目录

- 第1章 销售背后的心理博弈
 - 要想钓到鱼，就要像鱼一样思考2
 - 客户关心的只有自己8
 - 到底是买的精，还是卖的精
 - 永远不要把客户当笨蛋
 - 决定销售成败的30秒
 - 帮客户做笔划算的买卖
- 第2章 深入客户的内心世界
 - 如何应对客户的“防火墙”
 - 驱动客户的伟大力量
 - 你来我往的人情交换
 - 帮客户进行情感转移
- 第3章 客户为什么会购买
 - 购买中的情感抉择
 - 免费的午餐谁都想
 - 客户不是上帝，而是人
 - 保持前后一致的道德观
 - 抓住客户的兴奋点
- 第4章 销售拼的就是心态
 - 销售商品，就是销售你自己
 - 客户只买“热情”的单
 - 冲出心理禁锢，才能激发更大潜能
 - 完不成销售，就去裸奔
 - 没有决定放弃的买家，只有决定放弃的卖家
 - 销售需要“死缠”，而不是“烂打”
 - 为什么幸运的人总幸运，倒霉的人总倒霉
 - 销售人员要懂得“得寸进尺”
- 第5章 洞察一切的心理密码
 - 破译身体的语言密码
 - 从服饰上轻松识人
 - 从坐姿透视客户的心理
 - 不同个性客户的心理分析
 - 一眼看穿客户的心理弱点
- 第6章 设定目标，创意行为，绝对成交
 - 决定商品能否销售出去的基本条件
 - 用微笑征服你的客户
 - 用舌头代替你的拳头
 - 成为一名伟大的倾听者
 - 既要会提问，又要知道怎么回答问题
 - 说服客户，其实并不难
 - 辩申取胜，和气生财
 - 化解客户拒绝的心理战术
- 第7章 销售博弈的最高境界
 - 你关照好客户的心，客户就会关照好你的生意
-

<<销售中的心理学>>

第8章 要做就做永久的生意

参考文献

后记

<<销售中的心理学>>

章节摘录

版权页：一位知名的形象专家说过：“形象如同天气一样，无论是好是坏，别人都能注意到，但却没有人告诉你。

”服装是自我展示和表现成就的工具。

我们在购买任何一种商品的时候，都喜欢和有经验并很优秀的人交流，因为他们会给我们提供更好、更有价值的建议，而得体的仪表恰恰能给人的心理带来信任和专业的感觉。

销售员在去见客户之前，一定要在个人形象上做好充分的准备。

据调查，深蓝色西服、白衬衣被认为是最可信的搭配，是走遍世界不出错的商业标准制服。

这也是为什么蓝、白色最常用于企业制服的原因。

每天收拾停当后，一定要在镜子前检查一下：头发是否整齐，衬衣是否有褶皱，裤子是否有印痕，皮鞋有没有擦亮，身上有没有异味，牙齿是否洁白，脸上有没有成功的自信和轻松的微笑，自己像不像最优秀的销售人员，自己的皮包是否擦干净，所有关于销售的资料是否带齐……一个立志于在销售领域取得成功的销售员，一定要养成这样良好的职业习惯。

具有多年经验的老销售员都知道，每次销售成功的概率和前期准备的程度成正比，每一个细节的疏忽都可能造成销售的败局。

除了仪表得体外，在拜访客户时，销售员要表现出自信、干练、专业、可以信赖的职业形象。

要刻意地修正你的站、坐、行、走。

比如姿势，无论你站着或坐着的时候，都要注意保持姿势笔直。

举手投足之间要显得仪态高雅，充满自信和活力。

职业的体态和动作是可以通过专门的训练实现的。

比如，当你起身迎向客户的时候，假想身后有一条绳从头顶拉住你的身体，让你的头部抬高，身体垂直吊在脖子下面。

假如你练习这种姿势，就会发现自己在走路及坐下的时候都非常挺直。

二、良好的心态世界寿险推销高手弗兰克·贝格说：“我一直深信热忱是销售成功的最大要素，也是唯一要素。

”不错，什么样的心境，就会作出什么样的行为，产生不同的结果。

所以，销售员要想取得最好的效果，在短短30秒内给客户一种职业、自信的感觉，一定要把自己调整到最好的状态，给客户最好的感觉。

<<销售中的心理学>>

后记

著名销售心理学家博恩·崔西曾经说过，销售是要面对人的，所以，知道销售对象是如何想的，这比什么都重要。

不懂心理学的销售人员，往往会产生适得其反的效果。

笔者在国内多个行业做了近15年的销售，也研究了15年的销售方法。

笔者发现：把握顾客的心理才是销售人员最重要的能力。

做为职业培训师和多家企业的特聘销售顾问，销售培训一直是笔者课程中的核心。

近年来，笔者发现，学员们关注的重点由原来的心态、技巧等，逐渐转变为文化、价值和心理学等方面的内容。

笔者认为这真是一件好事情，说明我们广大的销售员，所关注的内容逐渐地靠近销售的核心了。

因为销售工作的本质，就是销售员与客户之间交流和交易。

而这种人与人之间的交往，最核心的就是彼此文化、价值和心理之间的交流和博弈。

笔者曾在销售中多次尝试使用心理学的方法和技巧，在实战中发现，学习与使用心理学可使销售员原本的销售能力突飞猛进。

特别是在学习了心理学知识后，原本在销售心态、销售技巧方面的疑惑和不解也得到了融会贯通。

要知道，在实际销售过程中，销售员不可能只凭简单几句招呼就能打开客户的钱包的。

一个职业的销售员，不仅善于从心理的角度把握自己，还要学会洞察客户的心理，了解客户的真实欲望，然后根据情况选择适当的心理应对方式，以达到成交的目的。

最后，要向参与本书编写的三眼国际创意文化传播机构张勇、刘超、瑞凌、杨雪献、赵真、张子倩等人表示感谢，在出版过程中还得到了清华大学出版社的鼎力支持，一同表示感谢。

时间仓促，其中可能有不到之处，还请各位专家、读者批评指正。

李恒 2010年7月

<<销售中的心理学>>

编辑推荐

《销售中的心理学》：想要获得梦寐以求的成功，理解销售过程背后的心理学非常重要，激发你的大脑，摸透客户的心理，掌握经过实践检验的学识，将助你走上事业的巅峰一本书就是你获得那些知识的钥匙，通过它你能掌握立刻能够派上用场的理念和策划技巧，使你能够迅速提高销售业绩，成为一名卓越的销售人员，获得超乎想象的成功。

<<销售中的心理学>>

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>