第一图书网, tushu007.com

<<商用心理学>>

图书基本信息

书名：<<商用心理学>>

13位ISBN编号：9787505886452

10位ISBN编号：7505886452

出版时间：2009-11

出版时间：经济科学出版社

作者：钱多来

页数：248

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

第一图书网, tushu007.com

<<商用心理学>>

内容概要

站在客户的角度，洞察客户的行为；摸透客户的心理，激活商家的大脑。
古人云：“ 人事之最难在于知人 ”，而在如今的商场中，“ 商事之最难在于知心 ”，几乎每销售出一种商品、每签下一笔订单、每推出一种新产品，都是一次商家与顾客心理的较量。
且看《商用心理学》如何教你在这场利益的争夺战与心理的较量中获得优势，如何在这个竞争激烈的社会中成为无往而不利的强者！

第一图书网, tushu007.com

<<商用心理学>>

书籍目录

第1章换位思考，让你的销售如鱼得水　1.唯我独尊——顾客最关心的是自己　2.唯利是图——人都是趋利性动物　3.站在客户的角度，给他一个购买的理由　4.别自以为什么都知道，把顾客当成笨蛋　5.顾客只是想要更便宜的价格吗，　6.让顾客觉得自己很特别——如果要花钱，就要花得开心　7.任何顾客都有其一攻就垮的心理弱点　8.摸清顾客购买的心理阶段，让你的业绩再升10%　9.不同的群体，不同的需求　10.男女有“别”，针对销售第2章三步助你破译成交的心理密码　第一步察言——化解顾客的拒绝心理　1.客户抱怨“价格太贵了”的潜台词　2.客户口中的“不需要”’就是真的不需要吗　3.客户口中的“考虑考虑”是什么意思　4.成功化解拒绝的四个关键点　5.突破客户拒绝的话术　第二步观色——读懂顾客的隐语　1.会说话的眼睛——从眼睛中读出顾客的隐语　2.流露感情的双手——从顾客的手部动作破译其心理密码　3.从鼻子上解读顾客的心理信号　4.你知道吗，嘴巴不出声也会说话　5.多“情”多“义”的腿——看腿如何泄露顾客的心理秘密　第三步攻心——销售成功的必备法宝　1.术术攻心——销售杀手锏　2.招招攻心——成交攻心法　3.句句攻心——销售攻心话术　第3章专业销售人员的心理必杀计　1.1/3效应：客户最可能在一条街上的13处成交　2.首因效应：第一印象决定你的成败　3.多看效应：让你与客户尽快熟悉的秘诀　4.麦基效应：竞争与共生让你立于不败之地　5.过度理由效应：给消费者一个非买不可的可信理由　6.钟摆理论：每个人都有一颗驿动的心　7.刻板效应：不要用你的定式思维判断客户　……第4章抓心营销术——心理学与市场营销的亲密接触第5章商务谈判中的心理战第6章商务从业人员的个人心理建设参考书目

第一图书网, tushu007.com

章节摘录

对于任何人来说，自己给别人的第一印象都是十分重要的，尤其是销售服务人员。
其实，对销售员来说，其自身就是一件产品，最先销售的就是自己，所以首先要把自己收拾得当。
心理学家认为，由于第一印象主要是性别、年龄、衣着、姿势、面部表情等“外部特征”。
一般情况下，一个人的体态、姿势、谈吐、衣着打扮等都在一定程度上反映出这个人的内在素养和其他个性特征，不管暴发户怎么刻意修饰自己，举手投足之间都不可能有世家子弟的优雅，总会在不经意中“露出马脚”，因为文化的浸染装不出来的。
而且，在影响第一印象的那些“外部因素”中，服饰占一半以上。
服饰对销售人员而言，相当于所销售商品的外包装。
包装纸如果粗糙，里面的商品再好，也容易被人误解为廉价的商品。
因而，销售人员的形象应该与自己的职业相符合。
良好的第一印象会给客户留下美好的回忆，促进交易量；相反，糟糕的第一印象往往会“赶走”客户，丢掉订单。
一位经验丰富的经理说：“一次，一个推销员来拜访我。
他穿得就像一部著名的老剧《上午之后》中的一个角色。
他的销售推荐做得不错，可我总是走神。
我从他的鞋子看到他的裤子，然后又扫过他的衬衫和领带。
大部分时间我都在想，如果这位专业推销员说的都是真的，那他为什么穿得如此落魄呢？
“他告诉我他手中有很多订单，他有许多客户，他们也购买了大量的这种产品。
但他的个人外表致命地显示出他说的话不是真的。
我最后没有购买，因为我对他的陈述没有信心。
”所以，销售人员一定要特别注意自己的仪表，因为这些而丢掉订单是很可惜的。
另外，为了训练销售人员的表现力，许多公司推出了“照镜子”训练。
因为当你面对镜子时与面对客户的道理是相同的。

第一图书网, tushu007.com

<<商用心理学>>

编辑推荐

《商用心理学》由经济科学出版社出版。

第一图书网, tushu007.com

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