

<<销售心理操控术>>

图书基本信息

书名：<<销售心理操控术>>

13位ISBN编号：9787506460477

10位ISBN编号：7506460475

出版时间：2010-1

出版时间：中国纺织出版社

作者：于跃龙

页数：233

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>

<<销售心理操控术>>

前言

多年前，市场上许多产品供不应求，销售的业绩往往取决于产品的质量和价格等因素；而今天随着同类产品竞争的不断扩大，产品的供应远远大于客户的需求，在产品的质量、价格、款式等方面很难取得明显优势的情况下，销售人员对销售进程的把握及对客户的引导就成了产品能否赢得客户、占领市场的关键因素。

一个优秀的销售人员的销售行为往往是成功的，但是成功的销售依靠的绝不仅仅是销售人员的专业知识、努力程度，还要依靠销售人员对于自己以及客户心理的体察、引导和把握。

一项针对901种新产品的调查显示，在销售过程中，如果销售人员能够以良好的心态投入与客户接触的过程中，并且根据客户的心理需要采用一种周到的、符合客户心理的方式来销售自己的产品，那么销售成功率（在销售环节存在5年以上算是成功）大约为53%；而如果采用一般的销售方法，缺少心理技巧，则销售的成功率就只有24%，低了一大半。

实践证明，如果销售人员能够很好地运用心理策略，那么客户往往不会对产品百般挑剔，也不会对价格斤斤计较；而且在销售中恰当地运用心理策略能够使客户更加忠诚。

据统计，运用心理学的方法进行销售的品牌中，对低价竞争的有效抵御力高达82%，而运用一般销售方法进行销售的品牌中，竟然只有10%的产品能够勉强抵御住低价竞争。

<<销售心理操控术>>

内容概要

销售的目的是完成交易。
而要完成交易首先要了解客户的心。
全球销售人员的偶像、世界权威销售培训师博恩·崔西曾明确指出销售的成功与销售人员对人心的把握有着密不可分的联系。
在销售的过程中，恰当的心理策略能够帮助销售人员取得成功，使得销售行为的效率最大化，销售心理操控术对销售中诸多常见难题进行一一解惑，同时，还为销售人员提供了许多行之有效的销售心理策略来操控客户心理，从而帮助销售人员创造出骄人的销售业绩。

<<销售心理操控术>>

书籍目录

第一章 深入客户内心，看你的“上帝”在想什么 1.客户也认为自己是上帝 2.从人的共性上把握客户的需求 3.解读客户语言中的隐秘心理信息 4.从一步步试探中了解客户的真实想法 5.把握好客户消费心理的五个阶段 6.不同人群的消费心理大不同 7.嫌货才是买货人 8.小动作“出卖”客户大心理 9.眼睛就是客户赤裸的内心 10.对你和善不等于接受你的产品

第二章 找出决定客户是否购买的因素 1.市场属于会定价的人 2.商品陈列激发客户购买欲 3.反复刺激客户的购买兴趣点 4.客户的怀旧心理让你财源滚滚 5.时尚对客户消费心理的影响不可小觑 6.不同家庭成员在购买中扮演的角色 7.销售中少一些单调，多一些创意 8.欠了你的情，就容易买你的产品 9.抓住客户爱攀比的心理 10.给予客户足够的安全感

第三章 在谈判中“俘虏”客户 1.永远不要接受第一次开价或还价 2.低飞球技巧在销售中的妙用 3.放长线才能钓大鱼 4.“最后时限”让你从僵着的谈判中成功脱身 5.有效的销售提问方式 6.指出客户的利益所在 7.以退为进，巧妙说服 8.商务谈判中说“不”的艺术 9.七招催款“杀手锏” 10.与客户谈判中的应声虫策略

第四章 为客户着想，赢得客户的心 1.客户需要你的微笑 2.亲和力是投向客户的常规武器 3.专注地听客户讲话 4.展示出最合客户心意的形象 5.勾起客户的好奇心 6.客户也喜欢被恭维 7.卖给客户他需要的 8.别跟“上帝”争辩，要勇于“示弱” 9.学会站在客户的立场考虑问题 10.为客户省钱才能赚钱

第五章 寻觅妙方，打赢销售这场心理暗战 1.恰当地使用“证人” 2.迎合顾客，说话要与其口味相适应 3.适时地向客户传达“我不卖” 4.情感营销 5.促使客户早做决定 6.永远不要让拒绝成为答案 7.学会适时地“威胁”客户 8.用新颖独特的开场白抓住客户的心 9.抓住要害是吸引客户的关键 10.推销是基础，行销是转折

第六章 掌握客户的内心，同时掌握自己的内心 1.积极的心态是成就财富人生的条件 2.消极心态不会带来销售的成功 3.摆脱消极情绪，实现销售制胜 4.成功销售需要一颗求新求变的心 5.热情推销，有上限 6.拒绝贪婪，才能成为优秀的销售人员 7.不到最后一刻，销售都不算成功 8.胆怯心理会结束销售人员的销售生涯 9.培养“酸葡萄一甜柠檬”心理 10.要有适度的金钱欲望

第七章 调动情绪，做高情商的销售精英 1.如果连你都不相信自己，谁还敢相信你 2.销售中培养逆境情商是关键 3.稳定的情绪有利于应付“万变” 4.推销中不可缺少的幽默艺术 5.乐观是销售人员不可缺少的伙伴 6.调动客户的情感 7.销售人员需要一定的钝感 8.会恭维才能博得客户的好感 9.以不同的方式对待不同的客户 10.对客户也要坚持原则

第八章 销售中要知道的10条金科玉律

第九章 不可不知的10个销售心理效应

第十章 一定要掌握的10个推销技艺参考文献

<<销售心理操控术>>

章节摘录

同样的商品在不同的店里，被同样优秀的销售人员推销，销售业绩却有着明显的差异。这个业绩上的差异就是由商品陈列的不同所产生的。

心理学家指出，环境能够影响人的心理，而心理能够影响人的行为。

在销售中，销售人员不妨通过营造打动顾客消费欲望的商品陈列环境来促成销售。

当顾客被陈列的商品营造出来的气氛所打动时，就很容易对你的商品产生兴趣。

法国有这样一句谚语：“即使是水果蔬菜，也要像一幅静物写生画那样艺术地排列。

因为商品的美感能撩起顾客的购买欲望。

”销售人员应该充分认识到这一点，在摆放商品的时候要考虑到顾客的心理需求，商品的摆放阵列要能够打动顾客，这样顾客才更容易购买你的产品。

具体的操作中，销售人员应该注意这些问题。

(1) 丰满顾客进店里来，是冲着商品来的，是来选购商品的。

因此，顾客最关心的往往不是销售人员的服务，而是货架上的商品。

顾客首先要看的也是商品。

这时，如果商品少、货架上显得空，就会给顾客一种“这家店快关门了，都没有什么产品”的感觉，然后转身离开。

相反，如果顾客看到货架上的商品琳琅满目，就会产生较大的热情，精神也会为之一振，潜意识中对商品和店家产生信任感。

中国有一句古话是“货卖堆山”。

之所以要将货物堆成山，其主要目的就是想通过丰富的商品来招徕顾客，刺激顾客的购买欲。

营销专家也说：“商品本身就是一种广告，商品的陈列也是一种广告。

”所以，把商品摆放丰满销售工作中不容忽视的细节。

(2) 摆放美观商品摆得满，但是如果一堆没有美感的商品摆放在一起同样会引起顾客的反感，进而扬长而去。

因此，商品一定要有美感，不仅要质量好、外观美，还要实用、适用，这样才能吸引顾客。

同时，销售人员不要只是被动地等着顾客去发现你的产品的好，而要主动引导顾客去发现、去感受你的产品的好，以此来激发顾客的购买欲。

(3) 营造特有气氛通过对商品进行组合排列来营造出一种温馨、明快、浪漫的特有气氛，也能够增加顾客购买产品的可能性。

通过这种美好的气氛感染消费者，拉近顾客与商品之间的心理距离，让顾客对商品产生可亲、可近、可爱之感。

要知道，红花是需要绿叶来衬托的，而绿叶有了红花在旁边也会显得更加绿意盎然。

将商品陈列到位，让陈列的商品帮你向顾客传达一种无声的邀请，去打动顾客的心、激发顾客的感情、激发顾客的购买欲望，是一种非常有效的销售方式。

例如，当顾客走进一间经过精心布置的样品房内，看见柔和的灯光、温暖柔软的床、舒适的沙发，这一切都那样让人惬意，他会为之心动，然后就会自然而然地想象自己住到这样的屋子里、睡这样的床、坐这样的沙发会是一种什么样的感觉，接着，会对自己想象出来的美好景象产生向往，这时顾客的购买欲就被激发了，就有可能购买样品房里的家具甚至是房子。

让商品的陈列迎合顾客的心，从而让顾客购买商品成为一件顺理成章的事情。

3.反复刺激客户的购买兴趣点一位售楼员带着一对夫妻看房。

丈夫发现天花板上有水渍，就说：“啊，这房子漏水！”

”售楼员注意到妻子一直盯着游泳池，边看还边点头微笑着，一脸满意的神色，于是，他并没有向丈夫解释什么，只是对妻子说：“太太您看，这游泳池是不是很漂亮？”

”先生又指着另外一个地方说：“房子这里也需要重新整修了。”

”售楼员仍然只是对先生微笑了一下，接着扭头继续对那位还在欣赏着游泳池的女士说：“太太，您一定非常喜欢游泳吧？”

<<销售心理操控术>>

难怪您能保持这么好的身材，这个游泳池非常适合您呢！

”在整个过程中，无论丈夫提出什么有关房子的异议，售楼员都把问题有意无意地引到妻子所喜欢的游泳池上。

最后，在妻子的极力坚持下，他们买下了这一栋别墅。

这位售楼员正是看出了自己所推销的房子符合客户心意的地方，找到客户购买的兴趣点，然后通过不同的方式反复刺激这个“客户购买兴趣点”，这才成功地让客户购买了别墅。

反复刺激“客户购买兴趣点”，能够大大提高销售的成功概率。

作为销售人员，应该相信：对于每一个愿意听你讲述产品的顾客来说，他们都至少有一个购买兴趣点，而你要做的是找到顾客对你的产品的兴趣发生点，并且成功地对它进行反复刺激。

在具体的操作过程中，也许你对自己的产品非常自信，而你的产品也确实有许多让人感兴趣的特点，但是面对每一个具体的顾客，必须因人而异，每个顾客的购买兴趣点必然是不尽相同的，如果不能具体问题具体分析，不能抓准顾客的购买兴趣点，销售就很难成功。

<<销售心理操控术>>

编辑推荐

《销售心理操控术:操控客户心理,创造骄人业绩》：利用心理战术，抓住对方心理！

学会操控客户，化解销售难题！

销售的最高境界不是把产品“推”出去,而是把客户“引”进来！

所谓“引”进来，就是让客户主动来购买。

销售心理操控术的目的就是为了摸透客户的心理，激发其潜在的购买欲望。

可以说，销售是一场心理博弈战，谁能够掌控客户的内心,谁就能成为销售的王者！

探秘内心，掌握技巧；读懂客户，提升业绩!为什么总是没有业绩?为什么总是遭遇拒绝?为什么不能成为优秀的推销人员?如何才能打开客户的心门?如何才能赢得客户的好感?如何才能创造骄人的业绩?对于销售人员的诸多疑问。

解决起来并不难。

那就是：察言、观色、攻心。

心理操控术就是一种帮助你洞察客户心理、了解客户喜好、引导客户消费行为的心理策略。

它能让你赢得客户的青睐。

从而成为出色的销售人员!金牌销售员不是只会单方面向客户推销产品，而是站在客户的立场帮助客户购买产品。

他的言行举止都向客户传达着这样一种信息：他是在为客户谋利益，而不是一心想要掏空客户的钱袋。

要达到这种境界。

一味埋头推销是不行的，还应该认真揣摩客户的心理。

了解了客户的喜好和需求。

就找到了攻心的切入点。

心理操控术恰恰能够告诉你如何控制客户的情绪、化解客户的抵触，如何判断客户的真实想法。

从而愉快地达成交易！

<<销售心理操控术>>

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>