

<<瞬间读懂顾客心理学>>

图书基本信息

书名：<<瞬间读懂顾客心理学>>

13位ISBN编号：9787511321787

10位ISBN编号：751132178X

出版时间：2012-5

出版时间：中国华侨出版社

作者：宋振赫

页数：256

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>

## <<瞬间读懂顾客心理学>>

### 前言

为什么顾客会对你的产品产生兴趣？  
为什么顾客会最终相信你这位陌生人？  
为什么顾客会改变初衷而被你说服？  
为什么顾客会最终作出购买产品的决定？  
为什么顾客会改变主意选择其他产品？  
……知人难，知人心更难。

对于销售人员而言，更可以说是“千难万难”。

纵观那些成功的销售人员，他们必定是懂得顾客心理的人。

而那些业绩辉煌的销售人员，也必定是那种能在极短时间内准确把握顾客心理的人。

那么怎样才能知道顾客是否对产品有兴趣，又如何解读顾客的心理暗示呢？

这些都是销售人员要在工作中解决的问题。

销售人员要在和顾客交谈的过程中，练就察言观色、洞察人心的能力，要善于从顾客的衣着外表、言谈举止等细节上揣测顾客的心理，分析顾客的思想动态。

然后从顾客的心理需求出发，推销顾客需要的产品，并为顾客提供满意的服务。

这样才能将顾客引领到我们所期望的方向，最终实现自己的销售目的。

生活中，我们都知道这样一个事实：你要想钓到鱼，其中最重要的东西就是鱼饵了。

因为，不同种类鱼对于鱼饵的喜好也不相同。

由此，你就必须得站在鱼儿的立场上去思考它们喜欢吃什么，这样你才有可能钓得上鱼来。

同理，作为一名销售人员，你要想招徕顾客，就要站在顾客的角度思考问题，弄清楚顾客的心里到底在思考些什么，这样你才能更好地提升你的业绩。

有人说，销售就是耍嘴皮子的活儿。

这种说法虽然有些偏激，但说话的技巧在很多时候确实决定了销售成功与否。

所以，你要在摸透顾客心理的前提下，说顾客爱听的话，让顾客打心眼里感到舒服。

同时你也要倾听顾客想说的，让顾客滔滔不绝、情不自禁地说，让顾客的“虚荣心”得到最大的满足！

如此牢牢抓住顾客心理，何愁生意不能成交呢？

但是，在实际销售当中，很多销售人员却都忽略了心理销售这一重要环节，最终导致销售工作的失败。

由此可见，在销售这场心理博弈战中，只有那些窥见顾客内心的人才能立于不败之地！

因此，作为一名销售员，如果不学一点心理学，便很容易在与顾客“过招”的时候失手。

本书是结合销售实践和最新心理学研究成果的实用工具书，对销售人员在销售过程中的不同阶段、消费者的不同心理以及销售人员应该如何面对顾客等方面都作了详细的介绍。

通过它，你可以明白顾客购买心理的微妙变化以及如何把握他们的心理，让他们掏钱购买你的产品。

所以，在销售中，你要想提升你的销售业绩，就一定要懂得察言、观色、攻心，真正明白心理学对销售工作的重要性，从而让自己成为销售行业中的一名佼佼者。

最后，我们一定要明确一点，那就是：销售就是一场心理战！

销售就是心与心的较量！

心理战的双方就是顾客和销售人员。

销售人员要想提高自己的业绩，就必须练就瞬间读懂顾客心理的技巧，就必须成为这场心理战的赢家！

宋振赫2012年3月

## <<瞬间读懂顾客心理学>>

### 内容概要

本书是结合销售实践和最新心理学研究成果的实用工具书，对销售人员在销售过程中的不同阶段、消费者的不同心理以及销售人员应该如何面对顾客等方面都作了详细的介绍。通过它，你可以明白顾客购买心理的微妙变化以及如何把握他们的心理，让他们掏钱购买你的产品。

所以，在销售中，你要想提升你的销售业绩，就一定要懂得察言、观色、攻心，真正明白心理学对销售工作的重要性，从而让自己成为销售行业中的一名佼佼者。

## <<瞬间读懂顾客心理学>>

### 作者简介

宋振赫

作者简介

品牌国际化全案策划第一人

杰威国际集团CEO

品牌国际化战略与企业创新赢利模式设计专家

清华大学总裁班品牌战略主讲专家

著名财经节目赢家大讲堂主讲嘉宾

5家企业独立董事，数十家企业战略顾问

百家电视台品牌节目（三创论坛）总策划

#### 【畅销著作】

《大牌崛起》《大整合》《学会感恩 担当责任》

#### 【研究课题】

《品牌4度战略》《资源整合》《领导力与团队执行》《学会感恩 担当责任》等精品课题。

#### 【擅长领域】

企业品牌国际化战略策划与整合服务、企业创新赢利模式设计、企业营销系统建设、团队执行力体系等文化工程建设。

#### 【服务企业】

中国兵器、航天科工、特变电工、鲁商集团、陕鼓动力、中国移动甘肃分公司、中国移动长沙分公司、吉利集团、山东海信集团、国美电器、北京金远见电脑技术公司、湖北鄂中化工集团、香港华新国际、松下电器等近百家知名企业。

## <<瞬间读懂顾客心理学>>

### 书籍目录

- 第一章 解读购物奥秘：读懂顾客的心理需求，做到投其所好
  - 摸清顾客的需求心理
  - 顾客最关心的是自己
  - 人人都想享有“贵宾”待遇
  - 顾客对销售人员的警戒心理
  - 顾客都有害怕被骗的心理
  - 每位消费者心中都有一个价格
  - 顾客的“从众”心理
  - 顾客的时髦与名牌心理
  - 顾客都想拥有物美价廉的商品
  - 掌握顾客你不卖而他偏要买的逆反心理
  - 顾客都有渴望被关怀的心理需求
- 第二章 打开顾客“心门”：销售中你必须知道的十一条心理定律
  - 250定律：把自己当做商品
  - 二八定律：顾客内心的满足感源自你的关怀
  - 奥新顿法则：你关照好顾客的心，顾客就关照你的生意
  - 哈默定律：天下没有做不成的生意，只有不会做生意的人
  - 奥纳西斯定律：把发展顾客工作做在别人的前面
  - 二选一定律：把成交主动权操纵在自己手上
  - 伯内特定律：让产品在顾客心中留下深刻印象
  - 跨栏定律：制定高目标激发销售潜能
  - 斯通定理：学会把拒绝当做一种享受
  - 原一平定律：失败时要有百折不挠的心理准备
- 第三章 读懂顾客的非语言信号：身体语言中藏着心理学
  - 小动作“出卖”顾客大心理
  - 眼睛就是顾客赤裸裸的内心
  - 眉语，是顾客的第二张嘴
  - 读懂顾客的手部动作
  - 脚部动作泄露出的小秘密
  - 坐姿中蕴藏的玄机
  - 读懂顾客的几种笑语
  - 从空间距离测量顾客的心理距离
  - 从吃的习惯了解顾客的个性
  - 从饮酒的习惯把握顾客的心理
  - 从抽烟的习惯看顾客的性格特征
- 第四章 读懂顾客性格：一眼看穿顾客的心理弱点，给他一个掏钱的理由
  - 随和型顾客心理：我需要你的感动
  - 专断型顾客心理：用你的真诚和为人处世的小技巧打动他
  - 爱慕虚荣型顾客心理：赞美是屡试不爽的秘密武器
  - 精明型顾客心理：我能否得到实在的优惠呢
  - 外向型顾客心理：喜欢就买，求你不要啰唆
  - 炫耀型顾客心理：炫耀型消费就是你的天然好机会
  - 内敛型顾客心理：我能否真切体会到你的真诚
  - 分析型顾客心理：直到我挑不出毛病
  - 犹豫不决型顾客心理：他真的需要你的建议

## <<瞬间读懂顾客心理学>>

标新立异型顾客心理：我需要的就是个性

墨守成规型顾客心理：我得弄明白到底有何用途

### 第五章 赢的就是心态：销售中常用的心理学策略

用微笑拉近彼此间的心理距离

注意倾听，恰当把握顾客的购买需求

稳中求胜，让顾客变主动

进退之间巧周旋

反复刺激顾客的购买兴趣点

多利用惯性思维引导顾客

让顾客的拒绝托词说不出口

适当制造压力，给顾客一些紧迫感

积极营造让顾客无法抗拒的强大气场

### 第六章 把握心理战术：你应当知道的心理学效应

焦点效应：把顾客的姓名放在心中

情感效应：用心拓展你的顾客群

互惠效应：先付出一点让顾客产生亏欠感

老虎钳效应：你再加点生意就成交

蚕食效应：一点一点促进生意的成交

权威效应：顾客往往喜欢跟着“行家”走

稀缺效应：短缺会造成商品的价值升值

折中效应：拒绝贪婪，细水才会长流

人性效应：比商品更重要的是人性

退让效应：让顾客感到内心难安的让步

创新效应：打破常规，出奇制胜

### 第七章 读懂顾客消费心理：拉近与顾客的心理距离就能赢得顾客

用人情留住老顾客的心

站在顾客的角度思考问题

学会在聆听中销售产品

用真诚赞美你的顾客

成功消除顾客的疑虑

体验会让顾客早作决定

与产品相比，顾客更需要你的热忱

积极引导，让顾客说出他的诉求

积极回应并解决顾客的抱怨

用正确的态度对待顾客的投诉

即使顾客无理，也不能失礼

### 第八章 读懂顾客关注的细节：让顾客和你做永久的生意

巧妙预约是成功的第一步

掌握自己产品的相关信息

满足需求，让顾客觉得物有所值

以优质的服务俘获顾客

善用礼节润滑剂，你的礼仪价值百万

商品的恰当摆放可以激发顾客的购买欲

出奇制胜，从好奇心上下手做文章

销售工具箱，道具不可少



## <<瞬间读懂顾客心理学>>

### 章节摘录

俗话说，要想钓到鱼，就要像鱼那样思考，而不要像渔夫那样思考。

一个专业的销售人员，想提高自己的销售业绩，就必须学会站在顾客的角度思考问题。

但是，很可惜，现在有很多销售人员不知道这一点，他们往往喜欢站在自己的立场思考问题，而不能像一个普通的顾客那样思考问题。

实际上，顾客在成交过程中会产生一系列复杂、微妙的心理活动，包括对商品成交的数量、价格等问题的一些想法及如何与你成交、如何付款、订立什么样的支付条件等。

顾客的心理对成交的数量甚至交易的成败都有至关重要的影响，因此，优秀的销售人员都懂得对顾客的心理予以高度重视。

顾客的购买行为是一个动态的、交互式的过程，并不是一成不变的，而且其购买决策的有效性会随着顾客消费心理的变化而变化。

销售人员要针对不同的顾客需求采取适当的应对措施，更好地说服顾客，并激发顾客的潜在购买欲望。

20世纪40年代美国的八大财团中，摩根财团是名列前茅的“金融大家族”。

可老摩根从欧洲漂泊到美国时，却穷得只有一条裤子。

后来夫妻俩好不容易才开了一家小杂货店。

当顾客买鸡蛋时，老摩根由于手指粗大，就让他妻子用纤细的小手去抓蛋，鸡蛋被纤细的小手一衬托后就显得大些，摩根杂货店的鸡蛋生意也因此兴旺起来……



<<瞬间读懂顾客心理学>>

编辑推荐

《瞬间读懂顾客心理》编辑推荐：21世纪是竞争的时代!隐藏在销售背后的是顾客深层次的各种心理，而销售高手的最大突破就是掌握了销售心理学这一成功秘诀，知道如何在极短的时间内赢得顾客的心，并成功引领顾客的行为朝着自己所期望的方向前进，进而最终实现自己的销售目的。

<<瞬间读懂顾客心理学>>

名人推荐

聪明的销售人员擅长用热情、细心、诚恳的态度对待顾客，往往会令顾客无法拒绝。即使被顾客多次拒绝，也要感激顾客给你机会，帮助你成长，这样才更容易感动顾客。

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>