

<<一分钟读懂销售中的心理学>>

图书基本信息

书名：<<一分钟读懂销售中的心理学>>

13位ISBN编号：9787538873245

10位ISBN编号：7538873244

出版时间：2012-12

出版时间：黑龙江科学技术出版社

作者：张立辉

页数：222

字数：220000

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>

<<一分钟读懂销售中的心理学>>

前言

一个成功的销售人员，必定是一个了解客户心理的人；一个业绩辉煌的销售人员，必定是一个在极短时间内掌控客户心理的人。

作为销售人员，我们会遇到各种各样的客户，如何才能打动他们，让他们来购买产品呢？

答案就是了解客户的心理，掌控客户的心理。

虽然客户是形形色色的，他们的心理也变化无常，但只要我们善于观察和总结，还是能找到一些规律的。

例如，客户对销售人员往往都有抵触心理，对产品的质量会有怀疑心理，对价格都有嫌贵的心理，在成交时都难免会犹豫……同时，客户都希望得到我们的重视与尊重，都希望自己享受最好的服务等。

如果我们不了解客户的这些心理，只是一味拼命地预约客户，见到客户就迫不及待地介绍产品，催促客户成交，无论我们怎样讨好客户，即使“跑断腿、磨破嘴”，也很难让客户买自己的产品。

所以，要想成为优秀的销售人员，获得非凡的业绩，我们就必须掌握客户的心理，灵活运用一些销售策略。

不幸的是，在面对一个客户时，时间往往是有限的，很可能我们还没来得及了解客户的心理，对方就已经不耐烦了。

的确，客户不会有太多的时间留给我们去了解他们。

他们不可能为了一件产品听我们唠叨一整天，一旦客户失去耐心，很可能就会选择去别家购买产品。

而且，作为销售人员，我们的时间也毕竟有限，不可能为了一个客户浪费太多时间。

因此，在短时间内了解客户的心理、掌控客户的心理，就变得十分必要。

时间对销售人员来说就是金钱。

只有在最短的时间内猜透客户的心思、赢得客户的信任、抓住客户的软肋、引导客户跟着自己的思路走，我们才能用最短的时间取得更多的订单，获得更高的业绩。

本书总结了优秀销售人员在实践中得出的最具实效的销售心理策略，能让销售新手和销售“低手”在最短的时间内读懂“营造成功的销售心态”、“客户惯常的消费心理”、“客户背后的心理玄机”、“不同客户的心理弱点”、“成功销售的心理效应”、“销售高手的心理诡计”、“打动客户的攻心话术”和“影响销售的心理误区”。

阅读本书，对所有销售人员来说，能够在最短的时间内获得最实用的销售心得。

<<一分钟读懂销售中的心理学>>

内容概要

时间对销售人员来说就是金钱。

只有在最短的时间内猜透客户的心思、赢得客户的信任、抓住客户的软肋、引导客户跟着自己的思路走，我们才能用最短的时间取得更多的订单，获得更高的业绩。

《一分钟读懂销售中的心理学》总结了优秀销售人员在实践中得出的最具实效的销售心理策略，能让销售新手和销售“低手”在最短的时间内读懂“营造成功的销售心态”、“客户惯常的消费心理”、“客户背后的心理玄机”、“不同客户的心理弱点”、“成功销售的心理效应”、“销售高手的心理诡计”、“打动客户的攻心话术”和“影响销售的心理误区”。

阅读《一分钟读懂销售中的心理学》，对所有销售人员来说，能够在最短的时间内获得最实用的销售心得。

本书由张立辉编著。

<<一分钟读懂销售中的心理学>>

书籍目录

第1章 读懂营造成功的销售心态

——向着目标勇敢迈进，全世界都会为你让路

心态保持好，销售没烦恼

摆脱虚荣心：销售并不卑微

克服畏惧心理，练就“脸皮厚”

把拒绝当做一种“财富”

拥有好脾气，成就好业绩

练就豁达心态，凡事一笑了之

自信，成功销售的第一要诀

遇到挫折，绝不轻言放弃

只要激情在，业绩不会坏

把目光放长远，切忌贪婪

正视失败，不为失败找借口

别让敷衍心理毁了自己

接受客户，客户才会接受产品

第2章 读懂客户惯常的消费心理

——想钓到鱼，就要像鱼儿那样思考

客户需要“占便宜”的感觉

客户信任你，才会光顾你

客户更喜欢自己想要的产品

客户想要的不仅仅是产品

客户都希望成为“焦点”

大多数客户都“随大流”

每个客户都想自己做主

客户更愿意听权威的话

客户都需要合适的赞美

客户往往都有“逆反心理”

男女不同的消费心理

不同年龄段的消费心理

最常见的八种消费心理

第3章 读懂客户背后的心理玄机

——掌握了音乐的节奏，才能跳出华丽的舞姿

客户越挑剔，成交越有戏

服饰表明客户的购买力

从言行中发现“当家人”

听出客户的“弦外之音”

语速透露客户的内心

识破客户“笑语”中的玄机

客户的眼睛会“说话”

客户也会“眉目传情”

点头“YES”，摇头“NO”

坐姿暴露客户的想法

由吸烟判断客户的性格

酒的选择泄露客户性格

客户释放的购买信号

<<一分钟读懂销售中的心理学>>

第4章 读懂不同客户的心理弱点

——牵住牛的鼻子，牛就会乖乖地跟你走

好辩型客户，满足其优越感

节俭型客户，强调物有所值

暴躁型客户，让其尽情发泄

犹豫型客户，要适度去逼迫

贪心型客户，用便宜诱惑他

谨慎型客户，尽量让他放心

沉默型客户，引导对方开口

惜时型客户，为他节省时间

唠叨型客户，让他把话说完

世故型客户，对他开门见山

顽固型客户，与他商量着来

虚荣型客户，多说些奉承话

冲动型客户，顺其心意推销

第5章 读懂成功销售的心理效应

——方向搞不清楚，就看一看指南针

首因效应：第一印象价值百“单”

稀缺效应：越是稀少，客户越想要

退让效应：欲得寸，先进尺

互惠效应：与客户“礼尚往来”

攀比效应：有攀比才有生意

沉锚效应：让客户无法拒绝

情感效应：对客户多点感情投资

登门槛效应：就是要得寸进尺

光环效应：让客户“爱屋及乌”

凡勃伦效应：定价越高越畅销

蝴蝶效应：细节关乎销售成败

沸腾效应：别让销售功亏一篑

第6章 读懂销售高手的心理诡计

——你能主宰的，永远大过你想象的

恰当的称呼，让客户倍感亲切

寻找相似性，拉近与客户的距离

多见几次面，生意便好办

客户饱了，生意就成了

施加心理负担，让客户不忍拒绝

激到客户心里的“将”

适当透露产品的缺陷

承诺约束，让客户不得不履行

适时表达“不卖”，吊起客户胃口

给客户一些善意的“威胁”

先给一个苹果，再咬回一口

做好“人情生意”，销售更顺畅

白脸与黑脸交替，对客户软硬兼施

第7章 读懂打动客户的攻心话术

——买卖不成话不到，话语一到卖三俏

善用攻心话术，成功预约客户

<<一分钟读懂销售中的心理学>>

不可不知的攻心开场白

巧妙牵引客户的思路

先谈价值，后谈价格

诱导客户说出更多的“是”

少说“我”，多说“我们”

找到突破口，堵住客户的借口

有意地重复客户的需求

给客户“身份”，买才符合“身份”

灵活应对客户的不合理出价

及时排除客户的成交疑义

倾听是一种动听的“语言”

第8章 读懂影响销售的心理误区

——聪明过了头，就会被聪明误

热情过度，“吓”跑客户

开“空头支票”，如饮鸩止渴

别让赞美走了“调”

逼迫客户买单，往往适得其反

与客户争辩，没好果子吃

死缠烂打，毫无技巧惹人烦

急于求成，让客户难以放心

以貌取人，可能会判断失误

别说失去一个客户无所谓

自贬身价，会遭受更多失败

贬低对手产品，难得客户信赖

销售不是“一锤子”的买卖

<<一分钟读懂销售中的心理学>>

章节摘录

版权页：然后再拿出合乎客户要求的产品，这时客户就会觉得这是他所需要的，从而乐于接受。

事实上，针对客户的这一消费心理，很多聪明的销售员都会采取这样的策略。

他们往往暂时不去考虑客户提出的种种拒绝理由，而是想方设法地，让客户说出他们期望中的产品应该包含的特征。

如果客户愿意开口，并说出自己期望的产品特征，那么他们便会依照客户的需求，找到客户最想要的产品。

小S是某电脑公司的销售员，一次，他到某公司去推销自己的电子设备。

可是，他刚表明了身份，就遭到了这家公司经理的拒绝。

对方说自己与另一家电脑公司保持着长期的合作关系，对其他公司的电脑不感兴趣。

小S并不急于介绍自己的产品，而是谦虚地说：“我知道，那家公司的电脑肯定得到了您的信赖，那你能不能说一说他们的哪些优点让你如此的满意吗？

我们也好学习一下。

”对方见小S比较谦虚，便将自己对那家公司满意的地方统统说了出来。

小S趁势问道：“那么，您理想中的产品应该具备哪些优势呢？

另外，您觉得那家公司是否有需要改进的地方呢？

”对方思考了片刻，很快地回答小S的问题。

小S终于知道了对方的需求点，于是自信地说：“先生，很荣幸地告诉您，您提出的要求，我们完全可以满足，因为我们公司的技术人才也是世界上独一无二的，所以对于产品的技术和质量水平问题，您大可以放心。

而且，我们公司的产品在使用操作方面做了改进，以满足市场的需求，所以操作起来特别方便。

另外，我们现在正在用低价策略打开市场，因此，在价格上比其他公司更低，希望能够与您这样的大客户进行合作。

”没想到，小S的话竟然引起了对方的兴趣，最后对方竟然奇迹般地签了第一张订单。

在这个例子中，销售员小S没有直接把自己产品介绍给客户，而是巧妙地探知了客户的对产品的所有要求，然后再把能够符合所有要求的产品推销给客户，客户自然觉得无话可说。

试想，如果他不去询问客户到底需要怎样的产品，而只是一味地渲染自己的产品多么优良、多么便宜

。

<<一分钟读懂销售中的心理学>>

编辑推荐

《一分钟读懂销售中的心理学(实现顶级销售的必备技能)》讲述了21世纪是充满竞争的时代！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，进而最终实现成交。

<<一分钟读懂销售中的心理学>>

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>