

<<公关专家不告诉你的瞬间识人术>>

图书基本信息

书名：<<公关专家不告诉你的瞬间识人术>>

13位ISBN编号：9787564116286

10位ISBN编号：7564116285

出版时间：2009-4

出版时间：东南大学出版社

作者：张潜

页数：213

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>

<<公关专家不告诉你的瞬间识人术>>

前言

我在公关、业务界工作这么多年，不论是在商品销售还是商业谈判的过程，常会看到很多年轻后辈，往往花了大把时间制作精美、完善的企划，或是超值的商品，却一再不被客户认可，沮丧地打算从此放弃这一行。

曾经有一位晚辈哭丧着脸问我：“为什么我提的企划书明明很棒，客户却连一眼都不看？我一点机会也没有！”

也有一位新人问我：“为什么我都还没开口，客户就叫我滚蛋？”

其实，有经验的人都知道，他们最大的问题是懂“识人术”，于是，在他们开口前就已经得罪了对方，但却不自知。

很多人听到我说出这个答案，都会惊讶地说：“原来你会算命、看面相啊？”

甚至直接问我自己是不是有富贵相，或是有颗犯小人痣。

其实，我并不是会算命，而多数的人也搞错“识人术”的意义。

<<公关专家不告诉你的瞬间识人术>>

内容概要

本书主要内容是：真正的TOP SALES和公关专家，总在客户开口前，就已摸透对方的死穴，知道该说什么，不该说什么，因为，客户没耐心听你说废话，他们要的是贴心的应对和精准的服务。如何运用“瞬间识人术”，在距离客户三公尺时，就搞清楚对方的个性和需求，TOP SALES和公关专家不告诉你，学校老师也不会教。

然而，本书将告诉你，如何结合心理学和实战经验，运用“瞬间识人术”快速成交。如果，你只想当三流的SALES，或白目的公关营销人员，那么，请你千万不要看本书。

<<公关专家不告诉你的瞬间识人术>>

作者简介

张潜，行销管理专业顾问。

曾任企管公司业务经理、公关室对外发言人，现任国际管理顾问公司特约企划，对公共关系及人际心理有深入的研究，以独特的【读心术】、【识人术】累积了众多人脉和财富，并借由丰富的业务、公关经验，归纳发展出一套拓展人脉的方法，让更多人了解“识人”是事业成功的不二法门。

著作：《公关专家不告诉你的人际厚黑学》、《公关专家不告诉你的读心术》、《说话致富》。

<<公关专家不告诉你的瞬间识人术>>

书籍目录

【自序】“以貌取人”是业务员必备的识人学问Chapter1 客户在三公尺外就透露的成交秘密 01. 具备识人能力，才能读懂客户的需求 02. 客户的身材比例，是你判断的第一条线索 03. 用精确数据来打动国字脸客户的心 04. 下巴短窄的客户最浪费你的心力 05. 面对额头窄小的客户，不要给他太多选择 06. 从发质看出客户对新事物的接受度 07. 面对有刘海的客户，要创造没有压力的环境 08. 面对脸色苍白的人，只能说三分话 09. 读懂脸上的痣，就能突破客户的心防 10. 介绍产品给有尖牙齿的人，不要超过五分钟 11. 用小道消息来吸引颧骨高的客户 12. 面对眉骨突出的客户，要有话直说 13. 下颧骨线条突出的人，比你想像要来得好沟通 14. 看鼻梁骨掌握客户最脆弱的死穴 15. 面对有山羊胡的客户，要给他绝对的主导权 16. 用附加价值吸引有酒窝的客户Chapter2 面部特征是客户say Yes的暗号 17. 眉间距离太近的人最在意时间成本 18. 粗眉毛告诉你，他不喜欢强迫推销 19. 足够的利益才能吸引眉毛稀疏的人 20. 短眉毛的人注重长期投资报酬 21. 别对三角眉的人采用负面行销 22. 眼睛的血丝透露冲动购买的讯息 23. 翻白眼代表什么都不看在眼里 24. 跟大小眼的客户交涉前，先准备白纸跟黑笔 25. 双眼皮的人是你最忠实的客户 26. 眼睛像一条线的人，算计功力高超 27. 跟鹰勾鼻的人交涉，先摊开规定 28. 鼻梁肉少的人不需要特价优惠 29. 鼻子愈长的人，愈爱占小便宜 30. 塌鼻子的人最需要你的建议 31. 想分析对方的EQ，先看鼻孔的形状 32. 别跟嘴唇红润的人跑马拉松 33. 避免跟嘴歪的人讨价还价 34. 嘴尖是刻薄的代名词 35. 好话专说给厚嘴唇的人听 36. 樱桃小口的人，肚量跟心胸一样狭窄 37. 耳朵高的人对价格比你更敏感 38. 对尖耳的人坦承利润微薄 39. 不购买主流产品的黑耳族 40. 筹码再多，也别逼耳朵小的人亮底牌 41. 耳朵轮廓分明的人诚意满点 42. “先验综合法则”是你致胜的关键Chapter3 掌握客户的表情，让你成功驾驭全局 43. 遇上习惯摇头的客户，小心别上他的当 44. 彩色目录才能吸引目光转向天花板的人 45. 目不转睛的顾客最适合长久往来 46. 用新话题吸引视线看向远方的客户 47. 瞳孔放大是乘胜追击的最佳时机 48. 客户眯起双眼，代表你的“话术”出问题 49. 眉梢上扬的人，情绪全写在脸上 50. 会偷笑的客户连圆珠笔都要求ISO认证 51. 干笑的人货比十八家，便宜一半才跟你买 52. 下意识张嘴是你立刻追击的信号 53. 面对咬手指的人，要比钓鱼更有耐心 54. 从鼻孔喷烟的人自认比你更专业 55. 舔嘴唇的人只要最新的产品 56. 客户怎么找座位，隐藏合作机会 57. 面对三口扒完饭的人，话好不如话少 58. 用吸管喝茶的客户，最讲究品味 59. 抓住呼吸急促的人“厌恶反思”的心理 60. 容易脸红的人是最具潜力的顾客群 61. “河豚型客户”最爱你抱他大腿 62. 有王字型抬头纹的人最强势 63. 法令纹不对称，心意比大海更难捉摸 64. 眉间一条直纹的人，利字摆中间 65. 给摸脸颊的人最详尽的产品说明书 66. 别让抓头的客户有喘息的机会 67. 小动作大契机，扭转劣势就在一瞬间Chapter4 从身上的配饰掌握客户的底限 68. 透过眼镜来摸清对手想隐瞒的真相 69. 耳环是女人的另一张脸 70. 从衣着看出客户的人际关系 71. 爱用发饰的女人，需要你推她一把 72. 小心淡妆女人的隐形陷阱 73. 画蓝色眼影的女客户，渴望自己受到注目 74. 从领带抓住客户的独特暗示 75. 别被对方的唇环、鼻环给唬住了 76. 皮鞋显示客户真实的购物欲望 77. 客户的皮包是你判断成交的关键点 78. 面对犹豫型客户要善用“二选一策略” 79. 闻出女人香，你就能掌握女客户的重要心理 80. 看客户放钞票的方式，来决定你的介绍词 81. 女人的口红，是你亲近度的指标 82. 别浪费时间推销饰品给理性的人附录 名人分析 83. 破解郭台铭的霸气风格 84. 老谋深算曹兴诚 85. 一步一脚印的施振荣 86. 好大喜功的唐纳·川普 87. 张忠谋的大格局风范 88. 典型偏执狂比尔·盖茨

<<公关专家不告诉你的瞬间识人术>>

章节摘录

我有个合作关系良好的客户，为人老实，但别人却常怀疑他说的话。

经过我的观察，发现关键在于他跟别人说话时，眼睛总是左顾右盼，让人误以为他不够诚实。

我们在和别人接触的过程中，大部分的交流都是靠眼神，因此眼神绝对是解读一个人态度和想法的关键。

同时，我们也借由眼神来调节情绪的表达，如果眼神不对，必然会影响人际交流。

眼神的特性究竟含有哪些意义呢？

1.大部分时间目不转睛地看着你个性分析：重视信用，为人诚实，愿意跟你建立沟通。

建议策略：这种客户有什么想法会很实在地向你表达，比如说“我觉得这款设计比较丑”、“这价钱满公道的”，答应去听产品说明会也会真的赴约，可以放心地跟他沟通来往，是适合长久经营的客户。

2.眼睛时常漫无目的地转动个性分析：浮躁不安，容易担心。

建议策略：眼光习惯无故转动的人，容易为某事担心，性情不够稳定。

因此面对这种客户时，讲话要挑重点，因为他花不了太多心思静下来听你说，你必须时时确认他是否有听进你说的话。

3.眨眼动作规律的人个性分析：擅于思考及做决定，凡事能很快理出头绪。

建议策略：这种客户向来自己做决定，最常跟你沟通的内容多半是买或不买而已，不妨直接向他们询问。

如果客户当下没有意愿，你就必须赶紧改变策略。

4.视线大幅度改变方向，紧张地观察四周个性分析：心中不安，警觉性高。

建议策略：你的言词如果出现矛盾或夸张的情况，这种人听了之后会立刻感到怀疑不安，开始对你有戒心，甚至想离开。

你最好审视自己说过的话，即时修正，并用诚恳的态度稳定对方的心。

5.两眼无神，脸上几乎没有表情个性分析：没有明确的好恶，觉得眼前的事物可有可无。

建议策略：面对脸上看不出表情变化的客户，询问意见多半不会得到明确的答案。

你可以先详细地做产品说明，然后替他做出选择，再问对方是否反对，这样一来成交的几率就会提高。

6.谈话时头往后仰以拉远视线，并且眯着眼睛看对方个性分析：优越感的表现，甚至对人有轻视的意味。

建议策略：他认为你表现得不够好，你必须换一种方式应对，如果对方一直持续这种姿态，代表你们的沟通无效，不如另寻目标。

心理学家发现，一个人与他人交谈时，视线朝向对方脸部的时间，占全部谈话时间的百分之三十至六十左右，超过这个平均值，就表示他一直看着对方，但要是因为这样就认为他对话题深感兴趣，那你就错了，事实上，他是对说话的对方本身有兴趣，而不是谈话的内容。

眼睛是灵魂之窗，负责传递非常重要的讯息，在会议、谈判上，观察对手的视线是绝对不能忽视的一环，如果不能读懂别人的视线，你就永远只能是三流的业务员。

以下我会告诉你，在双方交谈中，正确观察对手视线的方法。

1.直视看人个性分析：想跟谈话对象保持融洽的关系；但如果是处于竞争或对立的情况，则表示具有强烈的支配欲，女性的这种倾向更为强烈。

<<公关专家不告诉你的瞬间识人术>>

编辑推荐

《瞬间识人术》是东南大学出版社出版的，“以貌取人”是业务员必备的识人学问具备识人能力，才能读懂客户的需求会偷笑的客户连原子笔都要求ISO认证用小道消息来吸引颧骨高的客户容易脸红的人是最具潜力的顾客群面对咬手指的人，要比钓鱼更有耐心眼睛的血丝透露冲动购买的讯息“河豚型客户”最爱你抱他大腿瞳孔放大是乘胜追击的最佳时机用附加价值吸引有酒窝的客户

<<公关专家不告诉你的瞬间识人术>>

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>