

100 多个一流业务员的实际战例  
100 多个超级销售员的说服实务诀窍  
200 多个实施成功说服的具体指导

业务员提高指导书  
自我培训经典教程

# 攻心 销售力

让你业绩倍增的**隐秘**说服技巧

**Covert Persuasion**

海平 / 编著

 新世界出版社  
NEW WORLD PRESS

基础 · 原则 · 关系 · 自我训练



# 攻心 销售力

攻心销售力——销售人员必备的攻心术

Covered Persuasion

攻心术

中国商业出版社



业务员提高指导书  
自我培训经典教程

# 攻心 销售力

让你业绩倍增的隐秘说服技巧

*Covert Persuasion*

海平 / 编著

## 图书在版编目(CIP)数据

攻心销售力:让你业绩倍增的隐秘说服技巧/海平编著. —北京:新世界出版社,2008.6

ISBN 978-7-80228-718-1

I.攻... II.海... III.商业心理学 IV.F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 082347 号

---

### 攻心销售力:让你业绩倍增的隐秘说服技巧

---

策 划:兴盛乐书刊发行有限公司

编 著:海 平

责任编辑:杜 力

封面设计:李尘工作室

出版发行:新世界出版社

社 址:北京市西城区百万庄大街 24 号(100037)

总编室电话:+86 10 6899 5424 6832 6679(传真)

发行部电话:+86 10 6899 5968 6899 8705(传真)

本社中文网址:www.nwp.cn

本社英文网址:www.newworld-press.com

本社电子信箱:nwpcn@public.bta.net.cn

版权部电子信箱:frank@nwp.com.cn

版权部电话:+86 10 6899 6306

印 刷:保利达印务有限公司

经 销:新华书店

开 本:680×960 1/16

字 数:186 千字 15.5 印张

版 次:2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-80228-718-1

定 价:32.00 元

---

新世界版图书 版权所有 侵权必究

新世界版图书 印装错误可随时退换

# 前 言

人生就是一场智力游戏。善于游戏者必是大智大慧者,而这些先知先觉的人不但善于适时地隐藏自己,也善于适时地表达自己。

隐秘说服力简单地说就是配合了言辞以外的肢体语言、心理暗示、方位置换、身份震慑等不为常人所知的说服技巧。揭示的是当下许多同类书籍没有揭示的职场交际的秘密和潜规则。

编写者具有业务实战经验,且深谙职场交际和潜规则,从事过电话营销员、房地产租赁与销售、广告业务与策划等工作,苦甘尽尝。本书就是针对从事商业谈判,以商业交易获取利益的人们(包括广大业务员、销售员、推销员等)量身定做的。

本书实用性强,可读性强,不流于形式。对于业务员所急需的说服的力量的习性特点揭示得全面深入,能真正让读者感觉学有所得,是针对自己不足之处的对症良药。

在这里,说服的已经不仅仅是客户,我们说服的工具也不仅仅是语言了,我们需要的说服力技巧是全面开花、一通百通的!

本书摒弃了时下许多同类书和培训中的浮华,真正从业内人士的角度为读者把脉抓药。本书给读者提供了许多简单、实用、鲜活的说服技巧,可以立时运用于实战。

基础篇(1~3章)阐述了隐秘说服力的概念,并对人的内心世界结合目前科学研究与商业实践进行了有趣的探究,揭示了人的内心世界尽管千变万化,但只要掌握了其内在的规律,还是可以为我所



用的！

原则篇(4~6章)设定了一些隐秘说服力的基本规则,这些规则是金科玉律,是必须遵循的。遵照原则做业务,则无往不利,而且是一个具有强烈职业操守的职业人的品性所在！

关系篇(7~11章)的内容最多,主要就揭示了一句话:做业务实质上就是平衡各方的利益和关系！

自我训练篇(12~13章)是本书的核心,主要是针对商业谈判和交易工作者的自我培训,从内心的精神状态,表面的气质炼化,能使思维言谈锐利超群的知识储备等方面重点修炼,打造卓尔不群的商业谈判精英！

自古前辈的智慧结晶只传给能开悟的人,一个人的成功不取决于他先天的聪慧,而在于他从不断的磨练中获得的后天的悟性！

隐秘说服力完全取决于你的悟性。你的悟性就是你自己的内功心法,是隐藏在你内心的独特的体验和经验,别人不明所以,是无法从你的脑海中夺走的！即使他知道了你的心法,没有天长日久的招式磨练又怎能运用自如?等他全部学会了我们可能早已经是商界领袖级别了,他人又能奈我何?!

一个人的经历和经验都是独特的,没有人能拷贝得丝丝入扣,此书奉献给尚胸怀理想,奋斗在业务一线的可敬可亲的同仁,祝愿大家都能早日开悟,达到笑傲商界的巅峰！

编者敬上

# 目 录

## 业绩倍增：基础篇

本篇阐述了隐秘说服力的概念,并对人的内心世界结合目前科学研究与商业实践进行了有趣的探究,揭示了人的内心世界尽管千变万化,但只要掌握了其内在的规律,还是可以为我所用的!

### 第1章 隐秘源于内心,说服肇始于思想

- 隐秘说服实际上是一种心理战术 ..... 3
- 察言观色,了解客户的内心世界 ..... 4
- 人心善变,却有规律可循 ..... 5
- 解读客户的内心变化 ..... 6
- 心理暗示的力量 ..... 10
- 正确的问题可以操纵人们的想法 ..... 12
- 想办法使对方分心 ..... 13
- 助你达成目的的8个策略 ..... 14

### 第2章 隐秘说服是个心理游戏,有效说服才是硬道理

- 不断重复,强化心理暗示 ..... 17
- 谎言重复千遍就是真理 ..... 18



客户需要的是证明 .....	20
向客户提供证明的6种方式 .....	21
从“不”到“是” .....	22
争辩不是个好办法 .....	23
让对方不停地说“是、是” .....	25
应对客户拒绝的11种办法 .....	27
怎样说服犹豫不决的客户 .....	29

### **第3章 口才加动作,利用你的语言天赋**

语言描述具有神奇的魔力 .....	32
语气和语调营造出不同的感觉 .....	33
怎么说才能让客户产生兴趣 .....	35
每隔30秒,你就要有所变化 .....	36
暗示语言,来自心灵的力量 .....	38
不同的词语,具有不同的暗示作用 .....	39
利用语言诱导进行恰当的暗示 .....	42
隐秘说服中的动作暗示 .....	44
肢体语言的学习和运用 .....	45
说服不是终极目的,只是手段 .....	47

## **业绩倍增:原则篇**

本篇设定了一些隐秘说服力的基本规则,这些规则是金科玉律,是必须遵循的。遵照原则做业务,则无往不利,而且是一个具有强烈职业操守的职业人的品性所在!



## 第4章 隐秘是把软剑,悄然打破心理壁垒

迅猛攻势只会适得其反 .....	53
闲聊与赞美让客户减轻压力 .....	54
在倾听中让客户放松戒备 .....	56
向客户请教,成为他的知己 .....	58
打破成交的心理壁垒 .....	59
遭到客户拒绝的隐秘因素 .....	61
克服异议,让客户无法抗拒 .....	62
融化式说服,像流水一样循序渐进 .....	63
洽谈协商的原则和技巧 .....	65
做出保证,让客户安心 .....	67
说服要讲逻辑,无懈可击 .....	68
帮助客户下定最后的决心 .....	70
做好善后工作 .....	72

## 第5章 说服要切入对方的要害

给客户一个购买的理由 .....	75
接近客户,并为他创造需求 .....	77
引导客户,改变他们的消费习惯 .....	79
把握客户,击中对方的软肋 .....	80
激将法可以改变客户的意志 .....	82
动之以情,调动客户的情绪 .....	84
从客户的立场出发考虑问题 .....	86
利用攀比心态说服客户 .....	87
借助第三方的影响力 .....	88
靠“高帽子”进行说服 .....	89



## 第6章 激发客户的购买欲望

客户心底潜藏着对商品的占有欲 .....	93
对占有欲的心理剖析 .....	94
充分调动客户的想像力 .....	95
构造出一幅打动人心的图画 .....	96
感官刺激,把模糊的幻想具体化 .....	97
参与才会主动,体验才有感受 .....	99
有了感觉,就有了购买欲望 .....	99
让客户一看到产品就高兴 .....	101
营造一种有利的说服情境 .....	102
给客户描绘一个美妙的梦 .....	103
把心理预演变成真实 .....	105

### 业绩倍增:关系篇

本篇把隐秘说服力的原则应用于具体的业务活动中,主要就揭示了一句话:做业务实质上就是平衡各方的利益和关系!

## 第7章 寻找有购买意向的潜在客户

不要试图说服所有人 .....	109
有1/3的客户需要丢弃 .....	110
“圈地运动”,确定你的客户范围 .....	111
寻找潜在客户的主要方法 .....	112
你需要一个引路人 .....	114
筛选、确定合格的客户 .....	115
客户资源的叠加与积累 .....	117

通过“转介绍”开拓潜在客户 .....	118
潜在客户在朋友中产生 .....	120
大胆地与陌生人说话 .....	121
参加行业展览会 .....	122

## **第8章 了解你的客户,迎合你的客户**

研究说服对象的一切因素 .....	125
了解客户,你将无所不能 .....	126
借助“相术”来了解客户 .....	127
从细节入手判断客户购买力 .....	129
识别“两栖”类消费者 .....	131
仔细揣摩客户的心理 .....	133
在交流中摸透客户的脾气 .....	136
平常用心迎合客户的口味 .....	137
使用让客户高兴的字眼 .....	138

## **第9章 让客户主动来找你**

从走出去到引进来的说服策略 .....	142
巧妙地设置购买“诱饵” .....	144
语言诱饵与视觉诱饵 .....	145
把自己变成一块电磁铁 .....	146
接待客户的实用技巧 .....	147
降低姿态以留住客户的心 .....	148
这样做,最能吸引客户的注意力 .....	149
和客户谈论他最喜欢的话题 .....	151
让客户自己说服自己 .....	153



提问题改变客户的注意力 .....	155
-------------------	-----

## **第10章 有效沟通,学会与客户“调情”**

精心寻找与客户见面的绝好机会 .....	158
给客户留下良好的第一印象 .....	159
开场白至关重要 .....	161
消减客户的戒备心理 .....	161
怎样与客户一见如故 .....	163
接近客户的重点是推销自己 .....	164
开启客户的话匣子 .....	165
寻找与客户的“共同语言” .....	166
通过共同点来增进感情 .....	168
模仿客户的肢体语言 .....	169
成为客户最信赖的朋友 .....	170
对不同的客户,采用不同的沟通策略 .....	172
让客户感觉到他很重要 .....	173
对客户充满感激之情 .....	174
以最佳的状态与客户沟通 .....	175

## **第11章 维护好客户关系**

你的客户为什么在流失 .....	178
客户的忠诚没有死,它只是病了 .....	179
维持老客户比赢得新客户更重要 .....	181
用心去爱你的客户 .....	182
关系好也要多做感情投资 .....	183
不断满足客户的“感性需求” .....	184

为客户提供跟踪服务 .....	186
让“将来的客户”也满意 .....	187
感动客户比打动客户更重要 .....	189
客户的抱怨就是你的动力 .....	190

## 业绩倍增：自我训练篇

本篇是本书的核心内容，主要是针对商业谈判和交易工作者的自我培训，从内心的精神状态，表面的气质炼化，能使思维言谈锐利超群的知识储备等方面重点修炼，打造卓尔不群的商业谈判精英！

### 第12章 说服的力量在于自信和激情

摘取自信的金苹果 .....	195
让一切“不可能”成为“可能” .....	196
业务员将如何建立自信 .....	199
善于学习的归零心态 .....	200
保持乐观的心态 .....	202
付出足够的耐心 .....	204
开启成功的钥匙——意志力 .....	206
运用说服来激励自己 .....	207
唤醒无穷的内心潜能 .....	208
在气势上压倒对方 .....	209
激情四射方能无往不利 .....	210
对事业全身心地投入进去 .....	212



## 第13章 有效提升自己的说服力

你凭什么说服别人 .....	216
有意识地训练自己的说服力 .....	217
增强说服力的绝招 .....	219
炼化自己内在的精神气质 .....	220
克服不良习性,保持清明的头脑 .....	221
增加说服的真诚度 .....	223
说出心里话来表达真诚 .....	224
能够举出生动的例子 .....	225
让你的话更有煽动性 .....	226
在潜移默化中引导客户情绪 .....	227
一开始就攻占对方的内心 .....	229
婉转的说服技巧 .....	230
说服力的关键:先声夺人 .....	232

## 业绩倍增：基础篇

本篇阐述了隐秘说服力的概念，并对人的内心世界结合目前科学研究与商业实践进行了有趣的探究，揭示了人的内心世界尽管千变万化，但只要掌握了其内在的规律，还是可以为我所用的！





## 第1章 隐秘源于内心,说服肇始于思想

### Covert Persuasion: The Skills of Psychology

有关研究人类大脑如何运作的著作可谓卷帙浩繁,人们提出了各种各样不同的理论和观点来探索人类是如何思考的。然而,有一件事是确定无疑:如果你想要说服别人遵从你的想法,那么你必须先要理解别人的想法。你要想成功地说服别人,必须与对方在真实含义、感觉和理解方面都存在一个“思维融合”。

那么我们该如何来建立这种思维融合呢?怎样才能始终如一地坚持这种想法,更加熟练地说服别人遵从我们的意愿呢?答案就在于你是否知道是什么驱使其他人去做一些事情。知道了这个,你就能够把自己的想法和需要放到同样的情境当中,这样你就能够毫不费力地被其他人迅速接受了。他们将会把你看做同一类人,从而不由自主地配合你的要求去做。

在开始之前,让我们来看看有关“隐秘的”和“说服力”到底有哪些含义。通过理解这两个重要的词汇搭配起来是什么意思,可以学到更多的东西。

让我们看一看它们分别是什么意思。

**隐秘的**(Covert,形容词):隐瞒的;被藏起来的;秘密的。

**说服**(Persuade,动词):(1)通过辩论、说理或者恳求促使某人去做某事;(2)通过说理或者引诱使某人从事某项事业或者采取某种行动;(3)使某人相信或者信服某事。



**说服(Persuasion, 名词):**说服的行为;说服力,等等。

通过定义我们可以看到,“隐秘的”事情是一般看不出来的,它们被隐瞒或者藏匿于一般视野之外。当我们把这个词与说服某人做某事的行为结合起来的时候,就可以看出,我们希望达到的说服是不被说服对象所注意的。

就本书的意图来讲,隐秘说服就是在向某人传达某种信息的过程中,绕过关键因素,不为其所察觉。这些关键因素包括不情愿和抵抗性。当一个人发出信息,而信息的接收者没有什么意见和疑问的时候,这个过程就完成了。

有的时候,隐秘说服是关于“状态”的操作与管理。别人的思想状态是什么样的?这正是读完此书后你就能够回答的问题。

比如说,在推销的过程中,一个人并不需要真的买你的产品或者服务,事实上,购买并不是隐秘说服取得成功的标志。一个没钱的人也可以轻易被说服,处于具有购买意愿的状态下,而问题仅仅是他没有钱而已。

### >>> 隐秘说服实际上是一种心理战术

客户的内心是隐秘的,我们的说服技巧也是隐秘的,客户在很多时候希望你了解他的真正需要,但是他又不想自己说出来,你的悟性此时就会决定你面对客户的成败,因为客户更喜欢有悟性、办事稳当的业务员。

客户不喜欢你流露出拙劣的说服技巧的痕迹,因为他不喜欢鼻子被别人牵着走的感觉,而你此时却正在死拉硬拽他上套。

你了解了客户的内心隐秘是你的幸运,也是你的不幸。