



如何掌握 顧客心理

◎陸華 / 編



F713.55

3

如何掌握顧客心理

陸華編

29.2195

83

目錄

第一章 管理推銷的指導原則

1 人生經驗是掌握他人心理的關鍵	1
2 勿以有色眼光看人	2
3 設法洞悉對方心理	4
4 解開心理的保護色	6
5 學習他人的技巧	8
6 避免第一印象造成偏見	10
7 聽其言而知其行	13
8 觀察表情了解心理	16

9 觀察行為了解對方心理

10 綜合對方言行以了解其心理

11 花花公子容易打動女性

12 回顧戀愛時期

第二章 根據用字了解本意

13 分析對方使用的字彙

14 使用動人的言語其實是保護色

15 溫室中的花朵

16 真正的男子漢不炫耀自己

17 對方人際關係的探討

18 愛講方言的人

20

22

24

27

31

32

35

37

39

41

44

19 忙人顧不到喜怒哀樂

20 根據語調了解對方心理

21 注意他人的身體狀況

第三章 話題反應心理狀況

22 愛拿外國為例並不證明他「通」

23 驕傲是自卑的反映

24 喜歡講葷笑話的人

25 論人是非常源於嫉妒

26 「我只跟你講」其實大不然

27 了解「眨低自己」的真正用意

28 謊言是故意掩飾某些事實

68 65 63 60 58 56 54 53 50 48 46

第四章 人人都有個性

29	講話態度傲慢的人	72
30	「嘮叨」反映什麼心理？	74
31	提防馬屁精	76
32	冗長的開場白反應什麼？	78
33	注意對方的眼神	80
34	長舌的人心裡想什麼？	82
35	了解講話者的心理	84
36	了解對方的輕聲細語	86
37	能言善道者的心理	88
38	為什麼喜歡插嘴	90

39 不守時又為什麼？

92

第五章 在工作場所學習了解人的心理

95

40 由適應的成熟度了解對方

96

41 由不安的程度觀察

98

42 由個人舉止了解對方

100

43 準時下班的人心中想什麼？

102

44 注意出勤狀況

104

45 常表示身體不適的人

106

46 做事特別起勁的人

108

47 好管閒事者的邏輯

110

48 為什麼自我意識超強？

112

第六章 上司的心理也能窺知

49	一板一眼的人心裡想什麼？	114
50	推估他人的價值觀	116
51	他為什麼那麼愛面子？	118
52	喜歡在盥洗室與人談話的人	121
53	心中有其他念頭的人	123
54	表情可看出滿意度	126
55	為什麼喜歡再三叮嚀？	128
56	注意言語的細微末節	130
57	親切的態度往往別有所圖	133
58	注意有些人的表裡不一	135

第七章 根據動作了解心理

59	強烈批評的真意是什麼？	137
60	觀察對方適應現況的程度	139
61	注意對方聆聽時的反應	141
62	有些人特別好辯	144
63	評估對方的實力	146
64	注意對方的邀請方式	148
65	不愉快時設法了解對方	150
66	為什麼他言語刻薄？	152
67	提防表面態度恭敬的人	154
68	全方位了解對方	156

69 為什麼有人那麼「死忠」？

70 服裝反應個性與心理

71 人人都有秘密

72 毫不遲疑也是一種問題

73 自掏腰包的意義

74 怕被忘記是什麼心理？

75 吃是心理現象的反射

第八章 由部份了解推衍到了解整體

76 節儉不一定是吝嗇

77 固執與自卑有很高的相關

78 由言談措詞了解對方心理

158

160

162

164

166

169

171

173

174

176

178

第九章 由基本著手掌握對方心理

79	由行為舉止了解他人心理	180
80	求知慾也是了解他人的關鍵	182
81	耽溺於「媽媽味」的人	184
82	為什麼朋友像「走馬燈」？	187
83	注意對方是否具備普通常識	189
84	根據對方的人際關係加以了解	191
85	旅遊時也可觀察對方的心理	193
86	搭公車也會有意外收穫	195
87	過份謙虛是虛偽或傲慢？	198
88	參加喜宴時也能多方觀察	200
203		

89	了解深層心理才是要務	204
90	了解人格形成的過程	206
91	母親的影響	208
92	「撒嬌」「乖戾」的表徵	210
93	決定性格的關鍵	212
94	叛逆、固執的心理結構	214
95	頑冥不化的人	216
96	注意男女不同的反應	218
97	自詡兼掌父職或母職的人	220
98	「堅強的我」代表什麼？	223
99	自我防衛機轉	225
100	後記：掌握顧客心理是成敗的關鍵	227

第1章

管理推銷的指導原則

1 人生經驗是掌握他人心理的關鍵

我們無論喜歡或不喜歡，都會生存在多重組織中，例如，一個普通的公民，可能身兼某公司職員或某機關要人，同時又為家庭裡的一個成員，不僅如此，我們還會是構成一個同學會或同鄉會、小集團的一份子。

這些組織各依其規則而成立。假使我們脫離這個規則的話，就可能被該組織排斥，往往導致極難容身於其中的情況。

在一個組織內的人際關係，可以稱得上即是形成該規則的基礎。如果說彼此之間的人際關係是否得以和善處理，與能否確知對方心意，有著密切關係的話，實在一點也不為過。

每個人都具有自戀心理與自負意念，往往認為只有自立才不會像他人一般經常誤解對方心意。可是，卻又很難與人融洽相處，常常搞得不愉快，這是任何人都會體會到的經驗。

僅以這件事，便足以說明我們日復一日地生活在誤解對方心理的環境中了。

這種誤解心意的現象，對我們而言，實具有意想不到的損失。換言之，正確了解對方的心意，對自己的人生而言，實有莫大助益。此可由歷史上的名人，以及當今的大企業家所遭

遇到的種種情事窺知。這些人透過自立的工作或任務，自年輕時代起即刻苦耐勞，體會種種經驗，以致於能夠探究出這些道理。

至於未能達到該境界的我們，則經常由於誤解他人心意，導致彼此間的齟齬、不愉快，甚至失去朋友，受害匪淺。

不僅如此，有時還可能錯失熱切期待的昇遷、榮調、交易、結婚等機會。此外，假使我們誤解屬下心意，便會使得他們無法充分發揮所長，以致讓他們生活在抱怨、牢騷中，白白糟蹋他們的一生。這豈不是一項人才的浪費。

因此，正確了解對方心理，無論對我們，或者對對方而言，均是極為重要之事。

我們每天均會接觸到許多人，不僅是工作場所，或者家庭中的人，偶爾也會與暫時所搭乘的計程車司機、或飲食店的服務生等人，有著一面之緣。即使在那種暫時性的碰面機會中，我們也會不停地試圖理解對方心意，只是自己未曾察覺而已。當然，對方同樣會試圖探測我們的心理。如果理解錯誤便足以導致彼此的不愉快，有時甚至還會造成莫大困擾。因此，正確理解他人的心意，實可謂為促使人際關係成功的秘訣。

2 勿以有色眼光看人

在我的心理疾病求診患者之中，曾經有過一個剛進入公司不久的新進人員，由其人事科主管伴隨前來。經我診斷結果，了解他居然患有不想上班的神經症。一般人熟悉兒童不想上學的心理，而我本人則經常碰到卻無意上班的神經患者之案例。

當時，陪伴前來的主管，曾經無奈地對我表示：「這位A君，前來應徵，口試時表現優異，因此，我們認為是敝公司所不可或缺的人才，於是採用他，誰知道……。」

對這個A君而言，他身為社會的成員，卻無法接受事實與挑戰，當然是一項問題。可是，管理人員在對A君口試之際，竟然未能充分理解他的心意、他的性格傾向，這更是身為管理者適當與否的一大問題。

公司方面對於精挑細選的人才，居然不想上班一事，必定頗感困擾。而錄用的A君，其心理自然更為矛盾與煩惱，他與公司同樣是被害者。

管理者能夠深切了解屬下心理的重要性，並不僅限於這種採用人才的時候。一般管理者往往在不知不覺中，透過自己未臻成熟的體驗，以及價值觀等的有色眼光，試圖了解屬下的

心意。因此，由偏見導致錯誤認識，更容易在與屬下的人際關係中，滋生龜裂現象，普通人大都會把符合自己眼光的人視為好人，把不符合自己眼光者視為不順眼的人。

幾乎所有中高年階層的管理者，都會透過其漫長的人生體驗而擁有自己的人生哲學及價值觀。但是，在這些人當中，也有將這些價值觀或哲學融入自己性格中者。亦即不知不覺中認為唯有透過自己的經驗，才能研討對方的心意。

在這種情況下，不僅無法了解具有多樣化價值觀與生活方式的年輕部下的心意，而且還可能使彼此之間搞得不愉快，甚至斷絕交誼。如此一來，就連管理者的統率力亦無法發揮。

遇到這些難題之際，有些身為管理者的上司，為了與屬下溝通感情、意見，便會請屬下一同上一趟館子。當然，這也是一個辦法，不過，依筆者之見，唯有確實把握對方的心緒，才能彼此真誠地交換意見，開誠佈公。

在筆者所認識的管理者當中，有不少人的價值觀與人生哲學，屬於千錘百鍊者。

這些人由於思想方式具有彈性，而且能夠正確、不帶有色眼光地洞悉對方心理，因此他們的人際關係圓滑，極獲屬下及周遭的人愛戴與高評。這種關係一旦形成之後，對方就會祛除自衛的圍牆，自動將自己的真正心意明告管理者，而管理者當然就能因此對屬下的心緒更加確切地了解。