

要想生意好，心理学真的少不了！

做生意要懂 心理学全集

| 生意就是买和卖 |



最新精华版
ZUIXINJINGHUABAN
张成◎主编

本书将为您提供生意场上行之有效的策略和技巧。



图书在版编目(CIP)数据

做生意要懂心理学/张成编著. —长春:吉林大
学出版社, 2010. 5

ISBN 978-7-5601-5477-0

I. ①做... II. ①张... III. ①商业心理学—通俗读物
IV. ①F713.55—49

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第071454号

书 名: 做生意要懂心理学
作 者: 张成
责任编辑: 王世林
责任校对: 王世林
封面设计: 创品牌
出版发行: 吉林大学出版社¹
社 址: 长春市明德路421号
邮 编: 130021
发行部电话: 0431-88499826
网 址: <http://www.jlup.com.cn>
E-mail: jlup@mail.jlu.edu.cn
印 刷: 北京龙跃印务有限公司
开 本: 710×1000毫米 1/16
印 张: 20
字 数: 250千字
版 次: 2010年5月 第1版 第1次印刷
书 号: ISBN 978-7-5601-5477-0
定 价: 37.80元

版权所有 翻印必究

前 言

为什么有些产品一上市就受到顾客欢迎，而有些店面总是门可罗雀？为什么有些商人总是顺风顺水，而有些人做生意却处处碰壁？

成有成的道理，败有败的缘由。但不可否认的是，是否懂得必要的心理学常识是其中的重要原因之一。

要想生意好，心理学真的少不了！不论是卖茶鸡蛋的，还是售楼的；不论是搞生产的，还是做推销的；不论是街头小贩，还是行业领袖；不论是买进，还是卖出，都应该要懂一点心理学，才能把生意做到人的心坎里！

生意就是买和卖，做得好与坏不仅在于你付出了多少时间和金钱，同样取决于你有没有花费心思去琢磨对方的心思。真正会做生意的商人不仅仅能挣到钱，而且他们会更巧妙地挣钱；不仅仅挣了对方的钱，而且他们还会在对方心里留下好感——这种既能洞察顾客心理，又具有胆识的生意人才是商战中真正的王者！

本书讲述的各种做生意的心理策略和技巧，是经过实践证明的行之有效的生意经，适合各行各业的生意人借鉴。

由于时间仓促，加之水平有限，本书不足之处自是难免，诚望读者朋友批评指正。



目 录

第一章 具备良好的经商心态

让年轻的心态为创业扬帆	1
谋划好自己的“财富导航图”	5
生意不怕小就怕不赚钱	12
运气不是天上掉下来的	16
要有良好的求利心态	17
轻视金钱反倒能获得金钱	19
做好独立创业前的心理准备	20
过度投机要不得	21
自信才能果断处理问题	22
做生意需要速决速断	24
切忌急功近利	25
保持对生意的兴趣和热情	27
永远不能自我满足	28
让智慧点化资本和财富	30
善谋利者必思虑精微	31
既要赢得起，也要输得起	33

第二章 生意人要掌握“读心”技巧

从着装看人心	38
破译身体语言密码	39
破译头部语言	42



做

生意要懂心理学全集

ZUO SHENG YI YAO DONG XIN LI XUE QUAN JI

眼睛会“说话”	45
手势的心理含义	50
解析“指尖语”	53
一眼看出对方是否在撒谎	55
观人微面知其著	56

第三章 不要小心眼，但不能缺心眼

做生意要精于计算	60
骗人之心不可有，防骗之心不可无	61
做生意最怕大意	62
麻痹大意必然“中计”	64
生意场上要先三思而后行	66
危难之中急不得	68
明察秋毫，减少盲目投资	73
一个字也不能糊涂	74
谨防合同陷阱	75
交出主动权，就等于交出了利益	81
变则通，通则赢	82
预先筹划，避免危机	85
不要到处炫耀，严守商业机密	87

第四章 老实人终究不会吃亏

经商要能守住道德底线	90
金碑、银碑不如口碑	92
一个“诚”字值万贯	93
诚信是赢得信任的筹码	96
奸商成不了大气候	98
弄奸耍滑就是自砸招牌	99
多讲真话就会多拥有对方的真心	102



“亮丑”并不意味着失败	103
家丑外扬立于不败	104
把不好的留给自己	105
顾客永远不可欺	106

第五章 先交朋友后做生意

关系越多，做生意的门路也就越多	109
让人脉成为抬高身价的资本	112
不要把新闻记者当作“狗仔队”	115
即使竞争也要照顾对方的利益	118
与人为善，共同发财	119
制造人情债	121
尽量避免欠别人的人情	122
对手不仅仅是冤家	124
让自己为别人所用	127
在特别的时期送特别的礼	128
消除误会的方法	130

第六章 把握人心，把营销工作做到位

没有热情就没有销售	134
自信会产生更大的自信	136
消极的心态导致失败的人生	138
认识并改正坏脾气让你事业辉煌	140
不屈不挠，执著最终能感人	142
滴水穿石，耐心最后成功	144
不抛弃不放弃，用新思路开拓新路子	146
抓重点拼耐性，以高品质拓展大市场	149
磨炼恒心决不半途而废	153
提供客户真正想要的产品	156



做

生意要懂心理学全集

ZUO SHENG YI YAO DONG XIN LI XUE QUAN JI

促使客户早做决定	159
适当给客户一点“威胁”	161
专注地听客户的话	164
勾起客户的好奇心	166
“故弄玄虚”，吸引顾客眼球	167
理解客户的挑剔心理	169
用真心堵住客户的借口	171
用微笑征服客户	174
迎合客户的兴趣	177
让客户多多参与	179
使无形的环境因素发挥作用	181
真诚地赞美和欣赏客户	184
把客户的姓名放在心中	187
给客户最有效的证明	189
像朋友一样同客户谈生意	192
用书信联络顾客	194
装聋作哑的推销术	196
以不变应万变的推销术	198
用糊涂法战胜撒谎人	200
运用别出心裁的促销奇招	202
诚恳地推介最有效	204
面对拒绝不妨装装糊涂	205
用声势影响顾客	208
用心灵的气势威慑客户	210

第七章 套路越多，生意越旺

打破常规，众行之中求逆行	214
把风险转嫁出去	216
将错就错，借力使力	217



“讨好”孩子是经商的一条快速路	220
牵动女人的心就牵动了财富的“神经”	223
让竞争对手背上包袱	225
识破巧布迷魂阵的怪手	227
巧用“狐假虎威”	230
贵人面子糊涂用	238
糊涂的人情也值钱	239
装聋作哑好公关	241
在商场上沉默是金	242
哭着借钱，笑着讨债	245
死死盯住别人的钱袋	248
做别人没有做过的	250

第八章 洞察心机，赢得谈判

谈判战就是心理战	253
以合作精神去战胜对方	256
不妨使用眼泪战术	259
趁热打铁，趁火打劫	260
“改变谈判者”策略	261
既要大碗，又要便宜	262
善用“换档术”	263
换个套儿让他钻——设定期限法	265
声东击西，牵着对方鼻子走	268
欲擒故纵，使对方放松戒备	270
直言利害，突破对方最后心理防线	272
以情动人和以理解人相结合	273
抓住对手薄弱点，攻其不备	275
把握时机，该出手时就出手	277
善于妥协，该让步时就让步	279



一剑封喉的摊牌策略	282
专揭疮疤，反败为胜	286

第九章 说话说到心坎上

商场上哪些话说不得	288
如何让彼此间越说越投机	290
掌握说话用语的“火候”	291
对不同身份的人说不同的话	292
把握住最佳的开口时机	295
商业信息蕴含在谈话艺术中	296
有效激励下属的12条策略	299
在酒桌上如何说话	303
拒酒的技巧	304
请客吃饭的三大原则	306
经商讨债的说话策略	307

做

生意要懂心理学全集

ZUO SHENG YI YAO DONG XIN LI XUE QUAN JI



第一章 具备良好的经商心态

让年轻的心态为创业扬帆

有一个小伙子，想给女朋友送一件别致的生日礼物，想来想去不知送什么好，便去问祖母：“如果明天是你18岁的生日，你想要什么礼物呢？”祖母说：“如果明天是我18岁生日，那我什么都不要了。”

是啊，青春是大自然给予我们的最美好的礼物，是无价之宝。然而，青春易逝，你刚刚开始品味它的美好时，已经是过去时了。但是，青春的容颜无法挽留，年轻的心态却可以长存！

加速我们老化的往往是我们的心态。很多人在年轻的时候，都认为45岁就已经老了，没什么前途了，到50岁简直就是日薄西山了。所以人还未老，心已先衰。

老是一个自然的过程，不要惧怕它，你越惧怕，它来得越快。一个美女，天天照镜子，寻找一天天变老的蛛丝马迹，生怕它哪一天突然降临，结果呢？她生出白发和皱纹的时刻，肯定早于那些顺其自然的人！

你想象苍老的时间越多，给大脑输入的变老信息越多。你绝对会按照自己想象的样子去变化的。有人说，一个人到了30岁应该为自己的相貌负责，的确如此。

你想让自己越来越苍老吗？当然不！那么，我们不要再杞人忧天，不要总把自己的年龄挂在心间。让我们忽略它，尽可能过一种年轻的生活。不刻意压抑自己的欲望，像年轻人一样敏感活跃、朝气蓬勃。

年轻的心态不仅使人表面上容光焕发，还能使人产生无穷的力量。



做

生意要懂

心理学全集

ZUO SHENG YI YAO DONG XIN LI XUE QUAN JI

年轻的心态，其实就是一种积极向上的生活态度。假如以这种积极向上的态度来对待面临的一切：家庭、生活、工作、学习、交友、健身……你的生活必然会展现出另外一种风采来的。你对生活微笑，生活也对你微笑，而微笑，正是年轻的信息。美国作家爱默生说：“要保持愉快的态度，要对自己满意。皱纹不会出现在微笑的脸庞上。”说这话时，爱默生已经 80 岁了，正被问及他永葆青春的秘诀。

很多成功者，心态都是非常年轻的。他们乐观，坚韧，富于冒险精神。当困难到来时，能够无所畏惧地迎上去，与之斗智斗勇。他们像年轻人一样果敢，思维活跃，富于创造力，所以能在创业的路上与时俱进。肯德基的创始人桑德斯，不是退休后才开始创业的吗？松下电器的创始者松下幸之助也说：“所谓青春，就是年轻的心态。”他依旧精神矍铄地指挥着自己庞大的公司，觉得自己还年轻得很。

相反，如果心态苍老、胆小怕事、瞻前顾后，即使是刚刚 20 岁也已经老了。很难想象这种心态下会有什么前途。美好的人生境界和成功的喜悦，永远与这种人无缘。如果以这种心态去创业的话，恐怕用不了一个回合，就会摔得鼻青脸肿，即使站起来也不敢“屡败屡战”。而成功的创业者，哪一个不是在商海翻过几个跟斗的？

心态不同，对待失败的态度也不同。

湖南农民武东福，曾经有过辉煌过去。他靠自己的聪明才智和灵活的头脑，创下了一个产值上亿元的企业——原湖南衡东现代节能工程公司（旗下的分公司就有十几个）。曾经头顶“全国工商联八大代表”、“湖南省政协委员”等十几个头衔。他仗义疏财，从创业之初就约法三章，凡是自己获取了一块钱的利润，就要无偿捐献给社会八毛。

然而，一场意外的官司使他的大厦轰然倒塌。那时他的公司由于在高峰时没有积累下雄厚的资金，已经陷入了“三角债”里。一次他讨债时，人家拿了一张虎皮抵押，他缺乏法律意识，竟然接受了，被拘捕了 4 个月不说，还被媒体炒了个沸沸扬扬。公司顷刻间土崩瓦解。

被放出来后，他精神极度悲观失望，几乎“连活着的意思都没有了”。不仅解散了专门等他东山再起的两家公司，为了不连累家人，还



和恩爱数十年的妻子离了婚。自己顶着朋友以他的名义贷的几十万元贷款，申请了破产。

其实，如果不是极度悲观的心态，他完全可以依靠剩下的两个公司东山再起，而且，在这期间还有一次千载难逢的机会——他先前提出的企业升级资质的申请获得了上级部门的批准。可他已经“不屑一顾”。任凭一个个的机会，从他面前溜走。他才刚刚50岁，就把自己定位给“彻底失败”了，打倒他的不是别人，正是他自己——面对逆境的消极心态。

再看另外一种人生。

浙江商人施仲谋的创业生涯，简直是一部让人灵魂震撼的命运交响曲。他以自己的实践经验告诉世人，只有具有了不屈不挠、永不言败的精神，才能经得起商海大波大浪的冲击。而积极的心态，正是抗挫折的定海神针。

施仲谋出生于浙江义乌，家里穷，成绩优异的他刚小学毕业就不得不辍学。放牛，喂猪，养羊，甚至常常饿着肚子砍柴背出去卖，翻山越岭几十公里卖豆腐卤……后来拜师学建筑，终于在三年之内组织了一个几百人的建筑队，独立承包建筑项目。

好景不长，一次由于合同单位违约，致使包工队受到不公正待遇。他一气之下不干了，决定赤手空拳出去闯荡江湖，凭自己的双手挣出一份大事业。

真是好事多磨。他在商海中屡战屡败，屡败屡战，时间竟长达22年，比唐僧取经的时间还要漫长！

1979年，施仲谋怀揣着省吃俭用积攒的400元钱，只身跑到温州永嘉，推销针头线脑的小商品。往返义乌和永嘉，来回三天，他走了400多里路，挣了97元。就是这97元，激起了他经商的兴趣，使他义无反顾地走上了经商之路。他对未来充满了信心。

然而，刚开始的四次外出闯荡，却是一连串失败的打击。

第一次到广州，半年的风风雨雨之后，靠小商品零售批发，挣了近两万。没想到的是，在回家的火车上，全部被小偷偷走了。半年的



做

生意要懂心理学全集

ZUO SHENG YI YAO DONG XIN LI XUE QUAN JI

心血啊！他默默地承受了这痛苦。小偷可以偷走金钱，却偷不走他坚忍不拔的毅力。

第二次，施仲谋借了900元钱，靠一张中国地图，足迹遍及14个省。烈日下，大雨中，一路走一路卖，吃5毛一碗的素面，睡2元一晚的旅店。一个月，吃尽了苦头，却只挣了不到1000元。就这点血汗钱，还是没有保住——某工商局一下便罚去了950元！

第三次出发，筹集了3000多元，广西，福建，广东……半年后他用挣来的一万多元钱买了鸡毛，准备回家制作工艺品，不料祸从天降，被铁路部门全部没收了。他又一次身无分文！

第四次，他选择了贵州遵义。生意正红红火火时，误把“农田鞋”进成了“农田袜”，一下子欠下了近3万元的贷款。

这一次次的打击，放在一般人身上，一定早难以承受了，而施仲谋却能坦然视之。他说，失败的记忆是刻骨铭心的，也是催人奋进的，我相信自己。

从遵义回到义乌，他借款办了个家庭塑料厂。靠着自己的吃苦耐劳，生意渐渐红火起来。他没有满足现状，1987年9月，他来到乌鲁木齐，开始了天山脚下的创业之路。

挫折仍然没有放过他。由于他做的是电子表生意，从广州进货，被一个小报记者盯上了，报道为“义乌一农民特大走私案”。惊动了当地政府，经济损失达十万余元。

成功的道路就是这么坎坷，这么艰难。但施仲谋终于渐渐迎来了他人生的辉煌，他率领义乌的个体户，与当地一个国有企业联合，在新疆创办了一个义乌分市场。短短几年内，取得了长足的发展，如今，该市场已经牢牢坐稳了西北批发市场的头把交椅。

施仲谋的成功，在于他每一次跌倒后勇敢爬起来的毅力，在于他乐观积极、永不服输的心态。他创业22年，依然满腔年轻激越的热忱。

所以，保持年轻的心态，可以使你在创业的路上走得更加自信，也更加矫健。

怎样才能拥有年轻的心态呢？我们不妨听听以下的建议：



首先，热爱生活，留住爱心。爱是温暖的阳光，使人平和宽厚，富于同情心；爱是热的火光，可以点燃人们对生活的热望。沐浴在爱的光辉中，你将会充满活力，信心百倍地直面挑战。

其次，一份喜欢的工作使你心态更年轻。工作着，是美丽的。一份喜欢的工作，就是一剂永葆青春的良方。当你全身心地投入时，当你紧张而充实地度过每一天时，当你把一个个棘手的问题处理得漂漂亮亮时，当你因工作出色而得到赞赏时……你的精神是饱满的，眼神是飞扬的，皱纹还怎么敢爬上你的额头呢？

再次，对新事物要保持好奇心。好奇是获得新知的良师益友，一个对什么都熟视无睹、提不起兴趣的人，犹如一潭死水，迟早要干涸。年轻的心态是摒弃麻木，对所有新鲜事物感兴趣，爱问为什么，这种强烈的求知欲使他们不断地获得新知，充实自己。时代在飞速发展，如果不像年轻的心灵这样敞开，而是闭关自守、固步自封，你很快就会被时代的列车摔出窗外。

脑子越用越灵气。一个拥有活跃思想的人，永远不老。所以，要让自己的大脑保持运转，给自己的大脑列一个训练计划。比如，每天读书30分钟，收看新闻，学一种技能，等等。古希腊早就有这种观点：永远年轻的秘密，就是永远学习一些新东西。对我们创业者而言，这一点尤其重要，不去追赶时代的脚步，怎能闯出成功的道路？

无论你年龄多大，从学习开始，相信自己，以年轻的心态去赶超，去打拼。

创业，需要一份年轻的心态。创业，可以使你活得更年轻。

谋划好自己的“财富导航图”

常言道：“凡事预则立，不预则废”，只有站得高，看得远，才能高瞻远瞩，深思远虑，规划得好，落实得好，人生的事业才能迅速、健康、持续地发展下去。“下棋要看三步”，切忌“脚踩西瓜皮，滑到哪里算哪里”，这样之来结果往往会成为人生的败笔，留下无穷的



做

生意要懂心理学全集

ZUO SHENG YI YAO DONG XIN LI XUE QUAN JI

遗憾。

以史为鉴，让我们回顾一下历史上成功人士的发展史，他们无一例外，都是在很早的时候就已经规划好了自己的人生。张瑞敏、李书福、潘石屹、李东生、邵逸夫，他们把握人生的方向，精心谋划未来，铸造了大商道者的财富。他们都有宽广的视野和战略思维，善于观察世界大势，正确把握时代的要求，坚定正确的方向。正是因为他们的深谋远虑，使他们抓住了人生的机遇，始终走在时代的前列，实现了人生的第一笔财富。可以说一次人生的规划，对一个人后来发展是会产生深远影响的。当然，由于形势在不断地变化，所以规划也应该与时俱进、不断进取，但是战略思路一定要保持相当的稳定性，一旦确定下来，就不能轻易地去改变。

因此，如果希望自己成为一位杰出者，首先就必须安排好自己每天的时间，谋划好自己今后的“财富导航图”，并对已经过去的一天中的“拍摄计划”进行提问。每一天，在某些时候，我们都需要问自己：“刚才发生了什么？什么促使我向着目标前进？什么让我离这个目标越来越远？什么是有效的？我该怎样才能使那些有效的行动继续下去……”

控制自己的人生，规划自己的任务，谋划自己的未来！如果你不能改变周遭的氛围，但你还能改变你自己！临渊羡鱼，不如退而结网，让我们从谋划自己的“财富导航图”开始，做一位聪明高效的人才吧！也就是说你在参与、探索、谋划自己未来的过程中，会不知不觉地改变自己。

当然，我们每个人都有追求更多东西的欲望，而由于谋划不好，目标设立得不明确，结果什么也得不到。还有的人，东扑一下，西扑一下，看似得到了许多，但却因为不善规划，没有明确的目标，导致最终与财富无缘、失之交臂。

因此，做人应该懂得什么对自己最重要，什么是自己最想要的东西。每个人都只有一次人生，要明确自己的目标，规划好自己的人生，毕竟每个人的命运都把握在自己的手上。



如何谋划自己的“财富导航图”呢？对这一问题，无论是商人还是个人，这都是非常关键的，要想成为成功的商人，成为富有的人，首先必须有明确的“财富导航图”，也就是获得财富的目标，这个目标会把所有的梦想都聚集到一个方向上。

或许你听别人讲过或在报纸上看到过这样一则笑话：在巴黎的一条商业街上同时住着三个商人。有一天，他们聚在一起谈论自己的理想，看看谁最优秀。第一个商人说，他要成为法国最富有的商人，另一位说，他要成为世界上最富有的商人，第三位说，他要成为这条商业街上最富有的商人。

我们可以换一个角度来看这则笑话，可以说成为最富有的人是他们三个人的愿望，而所不同的是这三个人设定的财富目标的方法。但是哪位商人更有可能、更容易实现他自己的财富目标呢？我们暂且不说，就目标而论它必须遵循以下几个原则，即具体性、可衡量性、可实现性、现实性、限时性。

这几个原则的具体内容如下：首先，设定的目标要具体，而且还必须具有可衡量性。一个人在设定财富目标时，如果只写“成为最富有的人，拥有更多的钱”这一句话是远远不够的。应该如何获得第一笔财富，而这笔财富的数目又是多少？在什么时候才能实现这笔财富的数目，而后如何利用这笔财富？怎样才能让它“生”出更多的钱来？十分明显，不能够明确地衡量标准的目标是根本没有实际的指导意义的。

另外，设立的财富目标还必须通过不断地努力才得以实现。实现目标会给人一种成就感，从而不断给予人前进的动力。所以在设定目标前，首先必须客观地对自己的现状以及各种客观的因素进行衡量。

目标的现实性主要是指在你设定的这个财富目标必须与现实中的实际情况相符合才可以，能够使你尽快地为实现这个目标而不断地努力。目标的现实性要求在设定目标时必须先对现实情况进行仔细地分析，并将那些直接影响你获得成功的因素，首先设立成目标。

目标的限时性是指设立目标时必须同时限定目标实现的时间，这