

商 / 界 / 心 / 理 / 学 / 丛 / 书

不经意间让您升级为销售高手!

销售



Sales
PSYCHOLOGY

心理学全集

何国松◎主编

本书以心理学知识为理论基础，引用了许多经过科学检验的心理实验，汇集了大量相关的销售实战案例，提炼出了在销售中卓有成效的各种心理策略。

改善人际关系
提升销售业绩

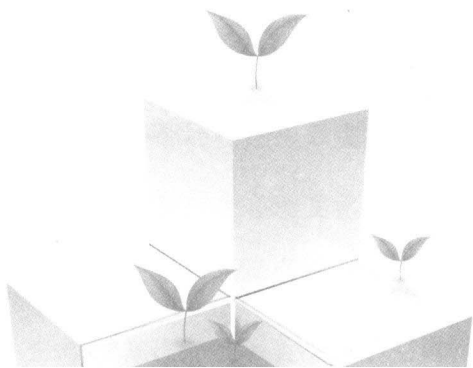


吉林人民出版社

商 / 界 / 心 / 理 / 学 / 丛 / 书

销售 心理学全集

何国松◎主编



 吉林大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

销售心理学全集/何国松主编. —长春:吉林大
学出版社, 2010. 1

ISBN 978-7-5601-5124-3

I. ①销... II. ①何... III. ①销售—商业心理学
IV. ①F713. 55

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 215088 号

书 名: 销售心理学全集
作 者: 何国松
责任编辑: 王世林 崔小波
责任校对: 王世林 崔小波
封面设计: 创品牌
出版发行: 吉林大学出版社
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: 三河市冠宏印刷装订厂
开 本: 710×1000 毫米 1/16
印 张: 20
字 数: 240 千字
版 次: 2010 年 1 月 第 1 版 第 1 次印刷
书 号: ISBN 978-7-5601-5124-3
定 价: 36.00 元

前 言

销售，是销售人员与客户之间心与心的互动。客户有着自己的想法和决定，如何才能打开客户的心门，不是仅靠几句简单的陈述就能够实现的。销售人员不仅要洞察客户的心理，了解客户的愿望，还要掌握灵活的心理应对方式，以达到销售的目的。

本书以心理学知识作为理论基础，引证了许多经过科学检验的心理实验，汇集了大量相关的销售实战案例，提炼出了在销售中卓有成效的各种心理策略。

书中介绍的每种心理策略都环环相扣，直击销售全流程中客户的各种心理，让你能够轻松应对并掌握客户的心理变化，从而洞察客户的心理需求、抓住客户的心理弱点、突破客户的心理防线、解除客户的心理包袱、赢得客户的心理认同，进入一个“知己知彼、百战百胜”的销售境界。最终改善你的人际关系、提升你的销售业绩，让你在不经意间升级为销售高手。



目 录

目 录

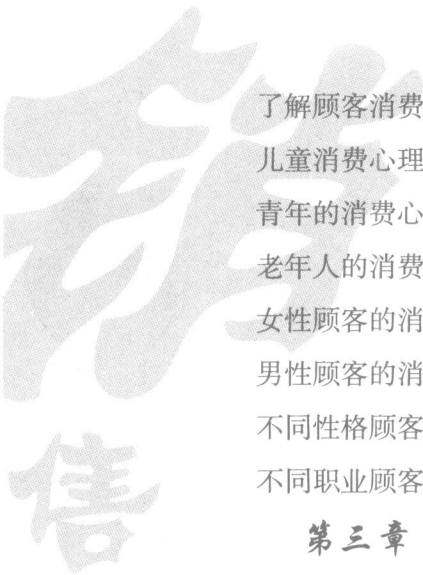
第一章 摆正自己的职业心态

为自己的工作感到自豪	1
培养积极的心态	3
保持持久的激情	6
清除思想上的顾虑	8
投机心理靠不住	11
不要妄自菲薄	13
不要盲目自大	15
只有自信才能被别人信任	18
永远要积极主动地出击	21
成功来自尝试	23
心急吃不了热豆腐	26
不要怀有敷衍的心理	28
去除浮躁的心理	31
与正确的人做正确的事	34
印象管理：打造你的专业形象	36
销售其实是在推销自己	38

第二章 把握不同顾客群体的消费心理特性

了解顾客的心理特征	41
-----------------	----





了解顾客消费心理的类型	43
儿童消费心理	45
青年的消费心理	46
老年人的消费心理	51
女性顾客的消费心理	52
男性顾客的消费心理	54
不同性格顾客的消费心理分析	55
不同职业顾客的消费心理分析	60

第三章 满足顾客的心理需要，俘获顾客的心

答应别人的就要努力做到	64
用真诚敲开顾客紧锁的心门	67
用权威效应来影响顾客	70
恰当地运用恭维来讨好顾客	72
顾客最关心的其实是自己	75
短缺会造成商品的价值升值	78
机不可失能对顾客产生巨大诱惑力	80
顾客想要的不仅仅是产品	82
让顾客积极地参与进来	84
给顾客以宾至如归的感觉	87
用环境的威慑使顾客就范	89
“拿人家的手软”——主动给顾客一点好处	92
让顾客无法拒绝你的要求	94
让步到顾客“内心难安”	97
让顾客心甘情愿做出承诺并履行	100
让顾客自我感觉良好	102



第四章 洞悉顾客的心理弱点，因人制宜

爱慕虚荣型顾客——奉承是屡试不爽的秘密武器.....	106
犹豫不决型顾客——用危机感使其快下决心.....	110
小心谨慎型顾客——你越是着急，他越是反感.....	119
“尽贵型”顾客——你讲得越清楚越好.....	120
“执著型”顾客——不要太过着急.....	121

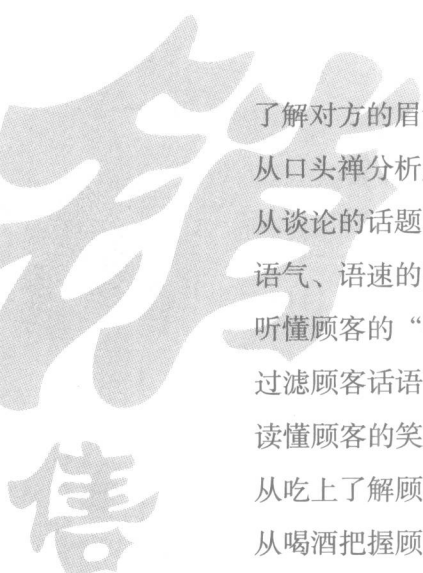
第五章 有效掌控顾客情绪和行为

与顾客产生情感共鸣.....	124
积极回应顾客的抱怨.....	127
多为顾客想一想.....	129
不与顾客发生争论.....	132
消除顾客心中的顾虑.....	135
像朋友一样同客产谈生意.....	138

第六章 从细节中读懂顾客的身体语言

小动作“出卖”顾客大心理.....	141
眼睛就是顾客赤裸的内心.....	142
模仿是你跟顾客交往的“黏合剂”.....	144
点头YES摇头NO，来是COME去是GO.....	145
从服饰评估顾客的购买力.....	147
从房子看顾客的需求特点.....	149
从言谈举止中发现谁是“当家的”.....	150
从外表言行洞察顾客的购买模式.....	152
撒谎者最常做的手势动作.....	154
从坐姿看顾客的心理活动.....	156





售

5B N7P2UC 3Nc16 5B N5E6 Nc0M6S 0P5D6

心理學全集

了解对方的眉语	158
从口头禅分析顾客心理	160
从谈论的话题掌握顾客的真实心理	162
语气、语速的变化体现出顾客心理的变化	164
听懂顾客的“弦外之音”	166
过滤顾客话语中的水分和杂质	168
读懂顾客的笑	169
从吃上了解顾客的个性	172
从喝酒把握顾客的心理	174
从吸烟看顾客的性格特征	176
从点菜看顾客的从众心理	178

第七章 销售情景中的攻心话术

一定要说好开场白	181
常用的攻心开场话术	183
用赞美去打动顾客	184
用赞美性的话语去接近顾客	186
用赞美来挽回顾客	187
攻心销售话术中的常用赞美语	189
介绍产品有技巧	190
介绍产品时要突出卖点	192
有效的提问是销售成功的基础	196
销售提问的基本方式	198
对复杂的问题进行分解	199
应对顾客借口的话术	201
学会聆听顾客陈述	212
说到顾客心里去	215



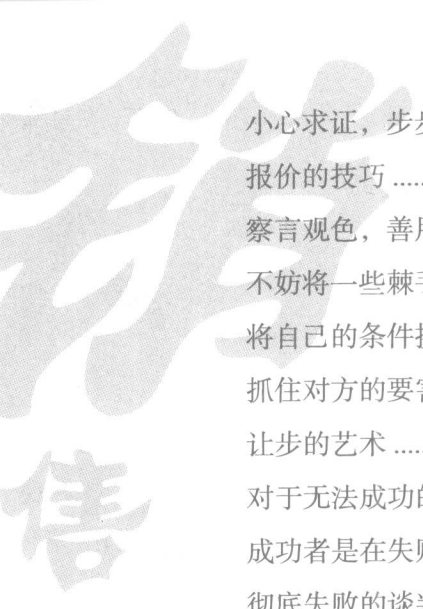
第八章 契合顾客心理的有效说服技巧

你凭什么说服别人	218
有意识地训练自己的说服力	219
增强说服力的绝招	220
增加说服的真诚度	221
说出心里话来表达真诚	222
能够举出生动的例子	223
让你的话更有煽动性	223
在潜移默化中引导顾客情绪	224
一开始就攻占对方的内心	225
婉转的说服技巧	226
说服力的关键：先声夺人	227
让对方不停地说“是、是”	230
怎样说服犹豫不决的顾客	231
利用语言诱导进行恰当的暗示	234
肢体语言的学习和运用	236
击中对方的软肋	237
用激将法改变顾客的意志	239
利用攀比心态说服顾客	240
借助第三方的影响力	241
靠“高帽子”进行说服	242

第九章 销售谈判的心理策略

谈判伊始，营造亲近的情绪气氛	244
创造轻松的时空和人际环境	247
站在对手的立场上说话	250





小心求证，步步为营	252
报价的技巧	253
察言观色，善用情感沟通	261
不妨将一些棘手的问题先搁置起来	264
将自己的条件换一种方式表达	265
抓住对方的要害步步递进	267
让步的艺术	269
对于无法成功的谈判要学会放弃	277
成功者是在失败的谈判中会交朋友的人	281
彻底失败的谈判也可能死灰复燃	283

第十章 电话销售的心理策略

有效应对顾客设置的“防火墙”	284
面子在电话销售过程中的运用	291
如何在电话中获得顾客的承诺	296
选择适当的词汇	301
巧妙的表达修辞方式	304



第一章 摆正自己的职业心态



◆ 为自己的工作感到自豪

人生活在这个世界上，总得有个自己的人生目标。人人都需要去学习，去工作，去为生活而不停地忙碌。常有人说，如果不工作就好了，那多清闲！但是如果真的没有工作了，又会觉得生活变得很没有意义，因此工作的存在是有其合理性的。

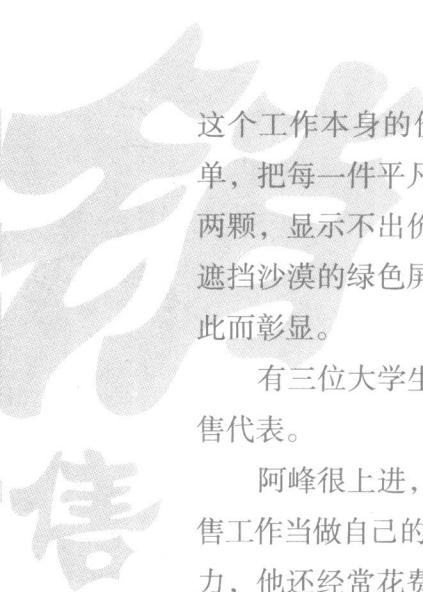
工作是一个人施展自己能力的舞台，是实现自身价值的平台。人们的知识、才能、决断力、适应力、社交能力等都将在这个舞台上得到展示，不仅可以获得自我表现的机会，更会实现个人使命感的满足，使自己的生命变得格外的充实。所以说我们工作不只是为家人、为报酬、为老板，更是为自己。

对于销售员来说，不管是高层的销售经理，还是底层的业务代表，其所从事的销售工作，都是有着深刻意义的。

每个人都希望发挥自己的才能，为自己的梦想而努力，这既是人们实现自我的一种心理需要，也是一种对人生价值的追求。对于销售员来说，既然从事了这种职业，就应该全身心地投入进去，用努力换取应有的回报。但是很多人却对自己的工作不满意，他们不懂得工作的真正含义，只能每天消极地应付，最终庸庸碌碌地过完一生。

销售员要明白自己是在为自己工作，只有付出一分的努力才能得到一分的收获。努力工作会赢得尊重，获得丰厚的报酬，并实现内心的价值感。即使自己的工作很平凡，也要学会在平凡的工作中寻找不平凡的地方，不能把眼光总是局限在自己得到了什么，而是应该看到自己能够得到





这个工作本身的价值。工作中无小事，把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。就像在沙漠中种树，种一棵、种两颗，显示不出价值，但是当成千上万棵绿树昂首在风沙之中，形成一片遮挡沙漠的绿色屏障的时候，伟大的成就感就油然而生，生命的意义也由此而彰显。

有三位大学生阿峰、阿斌、阿强毕业后进入了某公司，成为公司的销售代表。

阿峰很上进，他觉得这份工作很适合自己，并做了长远规划。他把销售工作当做自己的事业来做，总是在实践中不断地认真学习和提高自己的能力，他还经常花费双倍的时间、精力来解决市场中的问题。善于思考的阿峰，能够积极乐观地面对自己遇到的一切难题，对自己的前途充满希望。

阿斌工作也很踏实，也希望在工作上做出成绩，以获得领导的赏识，但有时也喜欢偷懒，偶尔会寻找各种借口来逃避责任，但是总体上还是对自己要求比较严格的。

阿强则表现不出对工作的热情，他只是把工作当做一种谋生的手段，只是按照公司规定办事，一副混日子的态度，终日昏昏沉沉地过着。

很快十年过去了，三个人有了不同的发展。阿峰因为能力高超、业绩突出，一路升职，现为最初应聘的那家公司的销售总裁；阿斌后来跳槽，最后被一家公司聘为销售部经理；而阿强却一事无成，十年过去了，他却变得落魄不堪，没有半点成就。

俗话说“不想当将军的士兵不是好士兵”，这体现的是一种实现自我价值的心理，工作除了可以使人得到应有的报酬，即获得物质资料外，还能够得到精神上的满足。销售是一种服务性的职业，可以给顾客带来方便，同时销售员也在销售中获得顾客的认可和尊重。尽管在工作中，销售员会碰到各种各样的挫折和打击，但是如果成功地征服他们，反而会获得更大的成就感。

对于人的漫长一生，工作占据了生命的大部分时间。它就像是人生前进的车轮，时刻运转着，并影响着我们的一生。所以工作可以更好地实现自己的价值，更好地把握自己的命运。做人要有一定的信念，自己的人生自己策划，自己的命运应该自己把握。只要是自己认为有意义的工作，就





不必介意别人的说法。别人说销售工作累人，别人说销售工作受人歧视，别人说销售工作让人备受打击，这都只是别人的说辞，销售员要有自己的判断和选择。

不要在乎别人的说法，要自信地面对自己的工作，积极地投身于自己的工作，从工作中获取快乐与尊严，从而实现人生的价值。辉煌的人生是由自己创造的，命运就在自己手中，握紧命运，努力拼搏，做一个主动勤奋的人，不因挫折而退缩，不因困难而放弃，勇敢地面对挑战，才能彰显英雄的本色。

工作中，每个人都拥有成为优秀员工的潜能，都拥有被委以重任的机会。要为自己的工作感到骄傲和自豪，只要销售员能够积极进取，就会从平凡的工作中脱颖而出。我们熟知的世界上最伟大的推销员，如原一平、布莱恩·崔西、汤姆·霍普金斯、乔·吉拉德、克莱门特·斯通等等，他们也都是从最小的推销员做起的，但是他们无不对自己的工作充满热情，为自己的工作感到骄傲，最终通过一点一滴的积累，成就了伟大的事业，为世人所敬仰。只有当你自己看重自己的时候，才会在工作中取得不凡的业绩。

我们每天都会听到有人抱怨自己的工作不如意，甚至毅然辞职或者调换工作，但这些人转换工作后，就会获得快乐和成功吗？事实表明，这样的人不管做什么工作都是难以做好的。因此我们该考虑的不是如何能找到一份自己热爱的工作，而是应该思考如何能热爱自己现有的工作。

心态决定一切。改变命运，首先要从改变思想开始。不管从事什么工作，一个人首先要树立正确的职业态度，毕竟你不是在为企业工作，而是为自己工作。销售员要树立正确的职业态度，学会有效地调整自己的工作心态，从而实现个人的价值。

◆ 培养积极的心态

有时候，人与人之间的差异是很小的，差别只是在看待问题是怀着积极的心态，还是采取消极的心态。但是选择哪种心态来对待人生，则会



使人与人之间产生巨大的差距，有的人获得成功，而有的人却遭受失败。

在现实生活中，我们不得不承认这样一个事实，那就是：在这个世界上成功的卓越的人占少数，而失败的平庸的人却是多数，成功者的生活是充实的、潇洒的、快乐的，而失败者的生活却是空虚的、艰难的、悲苦的。

积极的心态是生命的灿烂阳光，给人以温暖和力量，而消极的心态是生命的阴云，让人感到寒冷和无助。在很多成功人士的故事和经历中，我们会发现，促使他们成功的一个重要因素就是心态。成功人士大多拥有积极乐观的心态，能够乐观地面对人生，乐观地接受挑战并勇敢地应对困难。所以如果一个人能够拥有这种积极乐观的心态，那么在通向成功的路上，就会走得更加从容和自信。

有两个推销员被派到非洲去推销皮鞋。第一个推销员到了非洲，发现那里的人根本就不穿鞋子，于是失望透顶，心想这里根本就没有市场，怎么推销啊。于是他刚到的第三天就放弃任务，很沮丧地回到了公司；另一个推销员到了非洲，看到非洲人都打赤脚，基本上没有人穿鞋，于是高兴得差点跳起来，他高兴地想：这些人没有皮鞋穿，那该有多大的市场啊，自己这下可发大财了。于是他开始想方设法地进行推销，说服非洲人买皮鞋穿。虽然一开始很多人拒绝，但是经过他的努力，人们开始慢慢接受了，于是随着市场的打开，他赚了不错的钱。

因此不同的心态，所导致的结果是有天壤之别的。同样的非洲市场，面对不穿鞋的非洲人，一个人消极悲观，失望而回，另一个人却积极乐观，胜利凯旋。销售员在销售过程中，一定要保持一种积极乐观的心态，才能在困境中看到希望，而不是轻易地退却。如果稍微遇到一点儿困难，就选择放弃，那是出不了成绩的。第一次拜访顾客就遭到了拒绝，于是销售员就想：“我不行，我说服不了他的，还是退缩吧。”这样的结果只会是陷入失败的深渊。同样是推销，在遭受第10次失败以后，销售员依然坚信自己一定可以说服顾客，于是当他第11次敲开顾客的门时，顾客就会欣然接受了。

在推销工作中，遭受顾客的拒绝如同家常便饭，即使如此，销售员也不要失望叹气，虽然你不能保证每一个顾客都喜欢你的商品，但是总是有人喜欢的。所以销售员要保持积极的心态，鼓励自己说“我要！我能！”“一定可以！”只要销售员不放弃，就一定会有办法。试想爱迪生为



了找到合适的灯丝，先后试验了上千次，在数千次的失败中，他依然没有放弃和退缩，最终获得了成功。销售员也应该向爱迪生学习。

拥有积极心态的推销员，不仅能够乐观地面对工作中的打击和挫折，他们更善于积极地推销自己，为自己创造成功的机会。

乔·吉拉德是我们所熟知的世界上最伟大的推销员之一。他一生共销售出去13001辆汽车，至今无人能打破他所保持的纪录。

他之所以如此的成功，与他积极的心态是密切相关的，因为他无论在什么场合，都会积极地推销自己，他总会随身携带很多名片，走到哪发到哪，他努力地让更多的人知道有一个人叫乔·吉拉德，他是个卖汽车的。

派送名片就是乔·吉拉德积极地推销自己的方式。甚至到餐厅吃饭，乔·吉拉德都不忘留下两样东西：可观的小费和两张名片；寄支票时他也会在信封中放进两张名片；底特律棒球场举行热门球赛的时候，吉拉德会站到看台的最高处，向观众大把大把地撒名片。

有一次，乔·吉拉德到香港做演讲，当他从观众席后排昂首阔步进场，与热情的观众握手拥抱时，他都要向观众派送自己的名片。在台上，他像变魔术似的，从桌上、口袋里或者鞋底拿出一把又一把名片撒向观众。演讲中，乔·吉拉德还会时不时地走下台阶，向观众席的某些观众问好，顺便递上自己的名片。他每次都会发给对方两张名片，并对那人说“你留下一张，另一张可以给别人。”

乔·吉拉德解释说：“我要每个人都记得乔·吉拉德，即使你今天不买车，但你有一天想买车时，会记起有个乔·吉拉德，并有这个人的名片，我的生意便做成了。”

这就是乔·吉拉德，一个伟大的推销员。从他的故事当中，我们可以看到他火热的激情和积极的态度。作为销售员一定要让自己保持一种持久的积极的心态，毕竟销售工作不比其他，很容易让人遭受挫折。如果销售员内心消极，那么面对这样的状况就会悲观颓废，不敢积极解决工作中的各种问题和困难，只会轻易放弃，最终一事无成。

销售员要知道，成功的要素掌握在自己的手中，困难能否克服是由自己的心态所制约的。古人云：世上事有难易乎？为之，则难者亦易矣；不为，则易者亦难矣。事情的难易程度与一个人的心态的积极还是消极是密

切相关的。不去做，不去积极地对待，再容易的事情也是难以做到的。

因此销售员在进行推销时，刚开始的心态就已经决定了最后有多少成功的胜算，这一点比任何其他因素都显得重要，所以销售员要以最佳的心态来应对自己的工作。

心理学家认为，很多时候我们的心理的、感情的、精神的环境都是由我们自己的态度来创造的。拥有积极的心态虽然不能保证事事成功，但是却会改善一个人的内心环境，使人变得乐观自信。持消极心态的人是难以取得持续的成功的。即使运气好碰到一次成功，也是暂时的，犹如昙花一现，转瞬即逝。

推销员每天开始工作的时候应该鼓励自己：“我今天一定可以说服几个顾客，使自己的商品给他们带去帮助。一定行的，加油！”以乐观开朗的态度去和顾客谈判，反而会赢得顾客的欣赏和信任，从而更加愉快、更加轻松地实现推销。

◆保持持久的激情

在人生的岁月长河中，可能我们会经历太多的风风雨雨，而其中的滋味，也只有经历者才会有深刻的体会。在追梦的道路上，我们会经历一次又一次的考验和磨难，在这样的现实面前，我们会选择什么样的心态来面对自己的生活呢？是沉沦颓废？还是退缩放弃？或者勇往直前，充满激情地继续前进？不同的人会有不同的选择。

工作在一生中占着很重的分量，它是人们追求梦想，实现自身价值的一种方式，因此对待工作应该是充满激情的，并坚持到底，争取获得骄人的业绩，而不是浅尝辄止，半途而废。那么对销售员来说，既然选择了销售工作，也就应该认真对待，争取做出好的成绩。有激情才会有活力，不要在颓废中浪费青春，也不要再在抱怨中消耗生命，点燃起自己的激情，让工作成就自己的精彩。

曾经有一位心理学家说：“让自己充满激情吧，激情有助于你克服恐惧，有助于你事业成功，赚到更多的钱，享受更健康、更富裕、更快乐



的生活。以充满激情的状态生活30天，结果将会使人意想不到，它将使你沉闷的生活变得活跃起来。”同样的道理，推销员应该对自己说，让自己充满激情吧，激情会使自己更轻松、更愉快、更幸福地工作。当你遭受顾客的多次拒绝之后，你就甘心就此放弃吗？当别人通过努力取得不错的业绩时，你就甘愿认输吗？你的回答不应该是“我不行”，而应该是“我不要”，不要放弃，不要认输，而是充满自信和激情地去奋起直追，相信自己是最棒的，最好的，并用实际行动证明自己的实力。

人本身就好比一个气球，而激情就像是给气球里面充的氢气，激情越多，人的精神就会越饱满，就会飞上天空。没有激情的话，人就是一个干瘪的气球，毫无生气。激情是一种激发人们奋斗活力的激素，是一种心理反应，对人们是否能够全身心地投入工作有着很大影响。

一位心理学家为了研究人们对于同一个工作在心理表现上的个体差异，来到某大教堂的建筑工地上，对现场忙碌的敲石工人进行了访问。

心理学家遇到第一位工人，他很客气地问他：“请问您在做什么？”

工人正对自己的工作充满了抱怨，于是没好气地回答心理学家说：“难道你没看到吗？我正在用这把重得要命的铁锤，费力地敲击着这些又臭又硬的石头，震得我的手都麻了，真不是人干的工作，我真是太倒霉了！”

心理学家又找到第二位工人：“请问您在做什么？”

第二位工人的话语中体现出无奈的情绪，他说：“哎，我干这样的粗活，也是没办法的事情，为了每天50美元的薪水，为了养家糊口，我不得不拼命地敲石头，生活所迫啊！”

一会儿，心理学家又碰到了第三位工人，他又问了同样的问题：“请问您在做什么？”

第三位工人显然一副很乐观、很自豪的样子，而且满脸喜悦的神情，他充满激情地回答说：“我正参与兴建这座雄伟华丽的大教堂。建成以后，这里会有很多人每天都来做礼拜。虽然这份敲石头的工作很辛苦，但是每当我想到，将来会有许许多多的人来到这里接受上帝的爱，心中就激动不已，也就不感到辛苦劳累了。”

同样的工作，同样的环境，有的人内心充满抱怨，有的人感到无奈，而有的人却充满激情，这样截然不同的感受，致使他们对自己的工作，有

