

经|典|珍|藏|版|

守信乃推销之本

销售冠军

润 迅◎编著

不会告诉你的

心理学



Sales Champion
PSYCHOLOGY

最新的营销学理念

动机销售：做有目的的事


坦诚销售：虚假只能害自己

攻心销售：多为顾客着想

定势销售：变化多种套路

决战销售：做事必须到位




 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

销售冠军

不会告诉你的

心理学

润 迅◎编著

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目(CIP)数据

销售冠军不会告诉你的心理学 / 润迅编著. —北京: 新世界出版社, 2010.5

ISBN 978-7-5104-0941-7

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 075735 号

销售冠军不会告诉你的心理学

编 著: 润 迅

责任编辑: 葛文聪 李晨曦

责任印制: 李一鸣 黄厚清

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 68326679(传真)

发行部电话: + 86 (10) 6899 5968 68998705(传真)

本社中文网址: <http://www.nwp.cn>

本社英文网址: <http://www.newworld-press.com>

版权部电子信箱: frank@nwp.com.cn

版权部电话: + 86 (10) 6899 6306

印刷: 北京市业和印务有限公司

经销: 新华书店

开本: 787×1092 1/16

字数: 155 千字 印张: 16.25

版次: 2010 年 6 月第 1 版 2010 年 6 月北京第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5104-0941-7

定价: 29.80 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

现代生活中，营销心理学不仅深入研究顾客的行为与心理规律，而且也研究营销者、竞争者、利益相关者的行为与心理规律，它使企业能够真正做到对各方面都知己知彼，明白顾客的真正需求，明白自己某项决策背后的心理规律，明白竞争对手对自己决策的反应，明白企业相关利益团体的配合程度，从而提高决策的科学性，营销的针对性，沟通的成功率。

赵本山的小品《卖拐》，可能许多人看过，在小品里赵本山的营销心理学改变了一个人的命运，一个好人被折腾成了“残废”。小品让人们在哈哈大笑的同时，着实也感到了营销心理学的力量。

一个产品还没有上生产线，大师们便聚在一起商量它的定位、卖点，考虑它的通路、终端，苦心酝酿着它的传播表现，怎样才能富有刺激、打动消费者。甚至在产生一次消费之后，使用怎样的手段能够保证重复消费，解决产品的认知度，提高产品的美誉度，将产品深植于消费者心中，逐步形成所谓的品牌影响力。



销售冠军不会告诉你的心理学

Sales Champion PSYCHOLOGY

例如，脑白金的电视广告，曾经被公认为是十大恶俗广告之首，一句“收礼只收脑白金”使其成为送礼市场上的宠儿。片中那两个晃屁股的卡通老头儿、老太太，尽管成了挥之不去的痛，但就在你咬牙切齿的时候，你已经被它打倒，这就是营销心理学的魅力所在。

再如，日本一家巧克力公司利用日本追求西方生活的心理，通过一切宣传手段，培养日本青年人过“情人节”的习惯。宣布在情人节期间购买巧克力可半价优惠，还为此开发出一种精美的巧克力。通过努力，最后终于达到了目的，在日本形成了过情人节并赠送巧克力的风尚，该公司也成了日本最大的巧克力公司。

营销心理学还表现在：企业必须提供顾客认为最有价值的利益，即真正解决顾客问题和满足顾客需求的产品和服务。例如，化妆品为顾客提供的利益是“美丽”。如果企业站在顾客的角度来考虑问题，把售货处当作购货处，甚至当做使顾客心情舒畅的场所来对待，那么就一定能创造并获得更多的需求。

关于营销，它永远在随着时代的发展而变化更新着自己的状态，对其理论上的归纳总结会不停地进行下去。处于动态的学科是有生命力的，处于动态的销售之道本身更吸引人，更有挑战性。

不过，不管你的营销心理学多么千变万化，都离

不开一个原则，那就是诚信原则。美国人乔·吉拉德被誉为历史上最伟大的推销员。可乔·吉拉德成功的秘诀是什么？是他这个人值得他人信任。许多客户告诉乔·吉拉德，他们可以在别的地方找到更便宜的车子，可是他们还是紧跟着吉拉德，原因是乔·吉拉德值得客户永远信赖。

本书主要内容囊括了营销心理学的动机、行动、攻心、备战、决战等内容，书中有提高销售业绩的最佳方法。在全球经济环境复杂时期，每一个订单的完成，都有一个科学的营销心理学出现。

本书罗列了同仁同行的经验及最新的营销心理学理念，侧重于活学活用的实践指导意义，规避了枯燥难解的理论术语，用更生活化的语言来表达其中的精妙和玄机。

本书涉及到了营销工作的每一个环节，对于所有涉及的专题，力争给予明确的阐述。本书以指导实践为出发点，招招制敌，每一招都解决一个至关重要的问题和难题，给广大的同事同仁和读者朋友提供实实在在的帮助和指导。

目 录

营销心理学动机篇：时刻不要忘记营销的目的

心态决定一切	3
爱心能使你感动“上帝”	7
没有耐心的推销是走过场	10
顶尖推销员头脑里有目标，其他人则只有愿望	13
到有鱼的地方去钓鱼	17
守信乃推销之本	24
把客户的心抓住	27
从好奇心上下手做文章	30
给不想喝水的马先吃些盐	32

营销心理学行动篇：看透顾客的心理再行动

要成为一名销售心理专家	39
笑是最好的推销	42
与客户建立真诚的友谊	46
世上没有人愿意被说服，唯一能说服的是他自己	49
世界上最动听的语言是赞美	52
勇于承认错误	56
用事实说话，用感情推销	59



销售冠军不会告诉你的心理学

Sales Champion PSYCHOLOGY

营销心理学攻心篇：攻心为上，善于与顾客“套近乎”

激起客户的需求要多提示	67
如何推销客户不感兴趣的产品	70
曲径通幽打通秘书这道关	73
不推销产品，而要去推销概念	76
集中精神是对顾客最大的尊重	79
适时沉默，扮酷	81
不能怠慢任何一个顾客	88
学习怎样走近客户	92
应该帮助顾客解决问题而不是制造问题	97
对访问的顾客要有所了解	104
满意顾客写的赞美函永远是推销最有用的工具	110
把顾客的盖头揭开	117
顾客需要尊重	120
激起顾客的好奇	124
让顾客感到不吃亏	128

营销心理学备战篇：未雨绸缪，不打无准备的仗

推销之前先推销自己	137
顶尖的销售员首先是一名人际关系专家	140
热爱你的职业	144
等时机成熟时再报价	147
卓有成效地效仿他人成交	149

胆怯和害羞会让你失去一切	152
推销有时用耳朵比用嘴重要	156
在穿着上要得体	159
顶尖推销员永远不停止学习	162

营销心理学决战篇：关键时刻大显身手

“鞭子”的妙用	169
打好销售太极拳	171
打破与准客户的那道墙	176
有小鱼总比没有鱼好	183
推销很欢迎双簧游戏	187
销售就是把话说出来，把钱收回来	192
推销中最重要的是“问”	198
多问几个“为什么”	202
问，要问出你的水平	207
把不简单的事做到简单	214
不要担心异议	217
不用为你的安全担心	222
喋喋不休的推销员会令人反感	228
推销离不开心灵的温暖	231
节约时间，快刀斩乱麻	235
表达感谢之情	238
推销员有时也应说“不”	242
“优良的服务就是优良的推销”	245

营销心理学动机篇

时刻不要忘记营销的目的



心态决定一切

以前，鹰和鸡生长在同一个家庭，当时群禽争斗，鹰和鸡备受欺负，它们找到了凤凰，要求学艺。

凤凰说：“学艺是一件很刻苦的事情，但万事开头难，只要端正你的心态，勤奋苦练，像我一样在天空中飞翔也不是一件很难的事。”

鹰听后，暗下奋斗决心。

每天一大早鹰就起床，背驮几十斤的重物腾空飞跃，把鹰爪和鹰嘴在巨石上来回磨擦，磨破嘴出血也不顾。

鸡听后，则不以为然，认为凤凰自视清高，它的飞翔本领只是天生的，学得像它那样飞翔成功是天方夜谭，但又担心凤凰说自己吃不得苦，偷懒。

怎么办呢？

每天，当鹰一大早去练功时，它便呼呼地跑上山头“喔喔”地叫几声，以示自己也起得早，当鹰每次去练爪功，它也使用嘴啄着小石头玩，以示自己在刻苦学艺。

3年过去了，鹰越来越强壮有力，煽动翅膀能腾空飞翔，挥动爪子能抓起一只山羊，用其利嘴能啄死一头蛇；而鸡，只能在逼急时飞十来米远，其爪只能踩死蚂蚁，其嘴只能啄死蚯蚓。当然，鹰也脱离了鸡群，而鸡瘦弱的身體也只能靠人类保护。



销售冠军不会告诉你的心理学

Sales Champion PSYCHOLOGY

心态决定一切；心态始于心灵又终于心灵。

鹰能够学艺成功是它有一个端正的心态，勤奋刻苦；而鸡从一开始就认为学艺是很难的事情，所以整个学艺的过程只是在走形式。

一个拥有积极心态的人，也是一个对成功有强烈的渴望或需要的人。

心态实际上就是信念——相信你自己，相信你成功的能力。事实证明，只有先让自己相信才能让别人相信。

在推销的过程中，心态同样很重要，如果你与客户打交道时没有一种积极的心态，在客户面前你就会成为一个木头人。

积极的心态能够创造执著、热情和成功。

在推销这个行业，失败者和成功者之间惟一的差别就是心态不同。失败者的心态是：我从来都不行，现在不行，将来也不行。

而成功者的心态则是：我过去行，现在行，将来仍然行。

事典：端正心态推销成功

有一个销售经理同一个名叫原一平的推销员出现了一点小摩擦。平很有能力，他在过去的日子里证明了自己的才干，是个很讨人喜欢的小伙子，但在最近的几个月里，他却一直走下坡路。

这个销售经理尽一切努力想把他拉上来，并认真研究了他的推销工作，对他进行鼓励，直到他听腻了。但这些都未奏效。最后，销售经理不得不对他下了最后通牒，给他定下了一个最后目标：“在以下10个客户中，至少要做成3笔交易，否则走人。”



他不想被开除，销售经理也不想让他走——因为他非常讨人喜欢。

销售经理给他一下午的时间，对他说：

“原一平，今天下午我放你假，你可以回家了。到家以后，不要去做平时要做的事，到花园里去放松一下，一遍遍对自己说，‘我明天就能做成一笔买卖，我明天……’”



销售冠军不会告诉你的心理学

Sales Champion PSYCHOLOGY

冲澡和吃晚饭的时候，一遍遍对自己说，‘我明天就能做成一笔买卖，我……’不要看电视，多散一会儿步，不断地重复这句话，直到脑子里一片空白。”

“早点上床，不要看书，也不要数数，对自己说，‘我明天就能做成一笔买卖……’不断地说，直到你入睡，——要带着感情说，有信心地说。”

一开始，平怀疑这样做是否会见效，当他第一次谈业务时，他的客户带有几分消极和拒绝的姿态，原一平一点也不感到奇怪——他的疑虑得到了证实，这方法看来不见效。

接着，发生了一个奇怪的现象。尽管这个客户仍然持消极态度，但他露出了一点积极的姿态和想购买的愿望。平的潜意识被调动起来了，似乎有人击了他一下，他下意识地对自己说：“坚持一下，也许你今天就能做成一笔买卖。”他两个月来第一次开始寻找和倾听积极的回应。

不用说，他做成了这笔买卖，达到了他的目的。现在，他又成为一名优秀的推销员了。

如果你与客户打交道时没有一种积极的心态，在客户面前你就会成为一个木头人，以下是推销员调整心态的几个良方：

- (1) 每天起床早一点，做几次深呼吸，给自己鼓鼓气。
- (2) 在心中不断对自己说，我一定行，没有我办不到的事。
- (3) 想自己所拥有的优点。

(4) 推销对象也是人，只要是人就有感情，不信你推销的话不令他心动。

(5) 不要对自己失去信心，即使真的没成功，也不要失望，因为这也在情理之中。

推销悟语：好心态是成功推销的第一步。

爱心能使你感动“上帝”

军队在边陲安营扎寨。一个寒夜里，将军在营帐内饮酒。两边点着大蜡烛，身边还生着大火炉，加上酒在身体里发热，于是将军头上便冒出汗珠子来。将军一边抹汗，一边叹气地说：“天气太不正常了，寒天里，却还是这么热！”

有个士兵在营帐外站岗，被寒夜的冷风吹得牙齿格格地直发抖。他听见将军的这番话，便进来跪禀说：“将军大人，你这里天气是不太正常。可小人们站的地方，气倒是还正常的。你若不信，就请去试一试看！”将军明白士兵话里有话，便下令士兵们生火取暖。

第二天，战争打响了，士兵们在将军的指挥下个个奋勇向前，取得了伟大的胜利。

士兵巧妙地回答了将军的不体谅，将军也是一个明白事理的将军，拥有爱心，能充分地设身处地考虑士兵的处



销售冠军不会告诉你的心理学

Sales Champion PSYCHOLOGY

境，给所有士兵生火取暖，最终使第二天的战争获得胜利。

在推销的时候，只要你有足够的爱心，就可以成为全世界最有影响力的人。任何负面的情绪在与爱接触后，会如冰雪遇上了阳光，很容易就消融了。如果客户跟你发脾气，你只要使劲对他施以爱心及温情，最后他便会改变先前的情绪。

一切情绪之中最有威力的便是爱心，但它以不同的面貌呈现出来。感恩也是一种爱，因而士兵们通过思想或行动，主动表达出自己的感恩之情，用夺取胜利来回报。如果我们常心存感恩，人生就会过得再快乐不过了，因此请好好经营你那值得经营的人生，让它充满芬芳。

事典：走错了门的推销也能成功

有一位推销员经常去拜访一位老太太，打算以养老为理由说服老太太购买股票或者债券，为此，他常常与老太太聊天，陪老太太散步。经过一段时间，老太太就离不开他了，常常请他喝茶，或者和他谈些投资的事情。然而不幸的是，老太太突然死了，这位先生生意泡汤，但仍然前往参加了老太太的丧礼。当他抵达会场时，发现竞争对手——另一家证券公司竟也送来两只花圈，他很纳闷：“究竟是怎么一回事呢？”

一个月后，那位老太太的女儿到这位先生的公司拜访他。据她表示，她就是另一家证券公司某分支单位（机构）经理的夫人。她告诉这位先生：“我在整理母亲遗物时，