

掌控他人的心理轨迹 影响他人的思考方式

每天学一点 销售心理 擒拿术



北方◎编著

Sales Techniques Of
Psychology

用心理学战术，化解销售难题，成为金牌销售！



北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

每天学一点

销售心理 擒拿术

北方◎编著



北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

每天学一点销售心理擒拿术 / 北方编著. —北京: 北京理工大学出版社, 2010. 10

ISBN 978-7-5640-3501-3

I. ①每… II. ①北… III. ①销售-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 146047 号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(办公室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址 / [http://www. bitpress. com. cn](http://www.bitpress.com.cn)

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京市通州富达印刷厂

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 17

字 数 / 260 千字

版 次 / 2010 年 10 月第 1 版 2010 年 10 月第 1 次印刷

责任校对 / 陈玉梅

定 价 / 29.80 元

责任印制 / 母长新

图书出现印装质量问题,本社负责调换

前言

有人费尽唇舌却仍然得不到客户的青睐，有人不费吹灰之力就能签下巨额订单；有人用尽心机却仍然被拒之门外，有人略施小计就能游刃有余。在现实生活中不难发现，最成功的销售员往往不是最努力的销售员，最努力的销售员未必就是成功的销售员，因为在这一充满残酷竞争的领域中，“老黄牛”式的辛勤耕耘并不受推崇，依靠智慧与技巧来赢取客户的青睐才能最大限度地增加成功的筹码。

销售是一场交易双方智力与心理的较量，每个成功的推销员都是一名足智多谋的心理专家，他们往往能够通过顾客的一句话、一个动作、一个表情甚至一个眼神窥探其内心的想法，进而采取有效的进攻策略，掌握谈判的主动权。知己知彼方能百战百胜，在不了解对方内心需求及其心理变化的前提下盲目地采取推销策略是不明智的，因为销售策略要因人而异、因情而变，能够根据谈判对象的心理特征随机应变，灵活调整推销策略才是最好的选择。

不难想象，在销售领域中，占据失败名额的往往是那些不善于推敲、揣测对方心思的销售员。一项针对销售员推销方式对成功率影响的调查表明，符合消费者心理需求的推销方式能使销售的成功率高达60%；而忽略消费者的实际情况，只采用惯用的推销方式时销售的成功率还不到20%。

40%的差距从何而来？天壤之别的薪金待遇从何而来？为什么有人的销售工作能够如鱼得水，而有人却费尽周折？为什么有人能够顺利打开谈

判局面，而有人却往往会吃闭门羹？

正确的方向是成功抵达目标的前提，在竞争如此激烈的今天，一个不懂心理学的销售员只能误打误撞，盲目地游弋在商海中。销售的最终目的并不是将产品卖出去，而是把客户引进来，即了解顾客的需求心理，发掘其潜在的购买需求，进而激发其购买欲望，从而形成一种稳定的交易关系。如果忽视消费者仅把推销产品作为销售活动的终点，那么稳定的客户群、源源不断的利润都将无从谈起。

本书介绍了如何利用心理战术攻克销售难题，还将销售实践与消费者心理学相结合，通过大量的实例揭示了隐藏在客户内心深处的心理现象，同时融合了国内外销售大师的成功经验与方法，为你拨开层层迷雾，使你直抵成功的终点。

掌握本书中的策略，你就能够在销售过程中见招拆招，应付自如。

第1章

自我介绍如何开始

- 端正心态——销售的必备前提 / 002
- 外貌也能打动人 / 007
- 用亲和力激活客户 / 009
- 言谈举止要有度 / 011
- 小沈阳的“心机” / 014
- 给予自己高度的肯定 / 015
- 练就慧眼识珠的本领 / 019
- 怎样的表达更具魅力 / 022
- 旁敲侧击不如开门见山 / 026
- 学会恰到好处的恭维 / 028
- 点石成金的驾驭术 / 031
- 心理测试：你是否拥有足够的自信 / 033

第2章

怎样掌控目标顾客

- 目标太多等于没有目标 / 038
- 擒贼先擒王 / 040
- 巧借中间人 / 043
- 练就“愚公移山”的执著 / 046
- 用赞美拉近距离 / 048
- 屡试不爽的“冷热水”效应 / 050
- 升华的“冷热水”效应 / 053
- 摆脱习惯的束缚 / 055
- 要的就是一鸣惊人 / 058
- 距离能美化一切 / 060
- 心理测试：创新能力测试 / 062

第3章

点燃顾客的购买欲

- “上帝”往往不知道自己需要什么 / 066
- 了解顾客的需求特征 / 067
- 将心比心 / 069
- 做个称职的引路人 / 072
- 与众不同的奥妙 / 077
- 投其所好 / 079
- 学会“乘虚而入” / 082
- 后知后觉 = 坐以待毙 / 085
- 巧用顾客的好奇心 / 088
- 不会下“圈套”，你 OUT 了 / 089
- 舍得孩子方能套住狼 / 092
- 心理测试：你是否善于洞察他人的心思 / 095

第4章

把话说到心窝里

- 措辞的艺术 / 100
- 避免词不达意 / 102
- 金蝉脱壳 / 104
- 用幽默做盾牌 / 106
- 攻心要攻死穴 / 109
- 口若悬河不如一语中的 / 114
- 不要给他说“NO”的机会 / 118
- 置之死地而后生 / 122
- 在逆境中转危为安 / 123
- 最好的自保是“反败为胜” / 127
- 退一步海阔天空 / 131
- 找到他人心中的空缺 / 135
- 最好的计策——将计就计 / 137
- 心理测试：你具备优秀的表达能力吗 / 140

第5章 利用人性的弱点

- 贪慕虚荣型客户：不遗余力地奉承他 / 144
- 求廉求美型客户：失之东隅，收之桑榆 / 146
- 亲切随和型客户：得寸进尺 / 148
- 吹毛求疵型客户：利用“权威效应” / 150
- 标新立异型客户：巧用激将法 / 153
- 墨守成规的客户：投机取巧 / 156
- 优柔寡断型客户：学会友善地“威胁” / 158
- 精明老练型客户：开诚布公 / 162
- 唯我独尊型客户：满足他的优越感 / 164
- 蠢蠢欲动型客户：欲擒故纵 / 167
- 深藏不露型客户：体贴入微 / 169
- 心理测试：你是否拥有很好的情绪控制能力 / 173

第6章 卖的不是产品，是信任

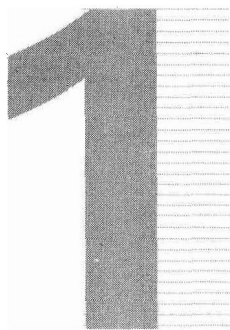
- 坦诚相见——真正的捷径 / 176
- 起点决定终点，切忌因小失大 / 177
- 诚信是一笔无形的投资 / 180
- 给我一句善意的谎言 / 185
- 居心叵测 = 作茧自缚 / 186
- 不要掩饰产品的缺陷 / 189
- 营造宾至如归的氛围 / 192
- 要有言出必行的魄力 / 193
- 精诚合作的意义 / 196
- 信任，更是一份责任 / 197
- 心理测试：测测你的成功指数 / 202

第7章 强化客户的服从意识

- 你可以是狼，但你必须披上羊皮 / 206
- 用人格魅力去征服顾客 / 208
- 对待消费者要一视同仁 / 213
- 尊重是服从的前提 / 216
- 将产品置身于企业的光环下 / 219
- 爱是一盏照亮心灵的灯 / 220
- 被放弃的前提是自我放弃 / 224
- 舍得是“赢销”之道 / 226
- 博弈的制高点——达到平衡状态 / 228
- 心理测试：你具备优秀的领导能力吗 / 231

第8章 同客户做长久的情人

- 真正的销售始于售后 / 234
- 永远不要过河拆桥 / 237
- 保持一如既往的热情 / 240
- 出尔反尔，得不偿失 / 242
- 退货，是赔还是赚 / 244
- 倾斜的天平 / 247
- 用一颗真心换取一份收获 / 248
- 了解“唇亡齿寒”的意义 / 252
- 放长线钓大鱼 / 254
- 心理测试：测试你的职场性格类型 / 258



第1章 自我介绍如何开始

万事开头难，良好的开端是确保后续工作畅通无阻的前提。销售员给客户的第一印象在很大程度上影响着销售工作的进行，因为销售员的形象与水平是客户判断一个企业的形象及其产品水平的最直接依据。因此，如何在第一时间吸引客户的眼球、取悦客户成为很多企业销售培训工作的重头戏，因为客户对某产品的接受往往是在认可了该产品的销售者之后。本章主要从消费者的接受心理特征出发，向渴望旗开得胜的销售员推荐了多种久经考验的自我介绍方式。

● 端正心态——销售的必备前提

“心态决定业绩”，这是销售行业中盛行的一句话，一个销售员以什么样的心态走上工作岗位决定着他以多大的成效完成任务。心态是人体内意识的意识主导因素，不仅会操控一个人的言行，还会影响其决心。因此，要想成为一位名副其实的销售员，首先必须具备乐观向上的心态。



一位赌徒，不仅嗜赌成性，还爱酗酒，把家当输得精光不说，还因酗酒闹事杀了人，最终被判了死刑。

赌徒有两个儿子，他们年龄相差不大，然而秉性却完全不同。大儿子完全遗传了父亲的恶习，他嗜赌成性，每天聚众闹事，最终也因行凶被判刑。二儿子却踏实肯干，不赌博、不喝酒，凭借辛苦努力创建了属于自己的公司，还经营着一个幸福的家庭。

对于兄弟俩完全相反的人生大家都很好奇，于是有人问他们为什么会过着现在的生活。结果两人的答案居然是同一句话：“有一个这样的父亲，我还有其他的选择吗？”

面临同样的境遇，心态的不同会导致截然相反的结局。在销售过程中，挫折与打击是不可避免的，在这种情况下，心态会成为指引你事业方向的路标，最终是成功还是失败，取决于你服从哪种心态的指引。



一名专业司机的大半生都是在卡车上度过的。在他退休前，公司让他指导一位新来的年轻司机。起初，老司机让年轻人自己开，可是他开了几个小时后就浑身酸疼，嚷着要换手。老司机坐到驾驶座上一开就是8个小时，而且整个过程中他一直神情愉悦，嘴里不时地哼着小曲儿。年轻人非常纳闷，于是问老司机怎么做到开这么长时间的车还能保持心情愉快。

“你每天早上从家里出来的时候会对家人说些什么呢？”老司机没有

直接回答，而是反问了他一个问题。

“我会与家人告别，并告诉他们我出去工作了。”年轻人不假思索地说。

“是啊，”老司机笑着说，“这就是问题所在，我早上出门的时候就不会这么说，我会告诉他们我又要去开车兜风了。”

可见，累与不累在很大程度上与心态有关，不同的心态决定了不同的出发点，因此导致了两位司机在工作中完全不同的表现。甚至说，心态对一个人的人生的影响都是举足轻重的，下面故事里秀才的经历就体现了这一点。



从前，有一位进京赶考的秀才投宿在一家客栈里。考试前一天，他做了两个奇怪的梦：第一个梦里，有一个瘦小的女子站在自己的房门口；第二个梦里，一条红色的金鱼从鱼缸里跃出。秀才醒后，被这两个梦弄得心神不宁，于是找算命先生解梦。算命先生说：“梦到瘦小的女子，说明你会遇小人，该女子站在门口，说明这个小人会阻断你的仕途之路；鱼象征财富，鱼从鱼缸里逃出，说明你定会破财。”秀才听后，情绪一落千丈，于是连忙收拾行李打算回家。

店主见秀才一大早便匆忙收拾行李，很好奇，于是问他要去哪儿。秀才将事情一五一十地向店主说明，谁知店主听后居然放声大笑，说道：“这分明是个吉兆啊！”秀才不解，于是店主解释说：“女子素有‘千金’之称，梦见千金之躯，说明有贵人相助；鱼从鱼缸里跃出，不就代表鱼跃龙门吗？说明你定会高中的！”秀才一听，觉得店主说得很在理，于是放下行李去考试。果然，秀才金榜题名。

在销售领域，持有悲观态度的人是永远不会胜利的，因为他在其他人否定自己之前就将自己否定了，因此输在了起点上。成败有时就在一念之间，与其抱着悲观的心态黯然神伤，不如用乐观的态度激励自己勇敢地迈出第一步。



在一个山村里住着幸福的三口之家，丈夫、妻子和儿子。就在这家人以为幸福会一直延续下去的时候，不幸的事情发生了。一场大火将所有的家当烧毁，最令人痛心的是，年幼的孩子在大火中丧命。这对夫妻

用了几年的时间重建家园，又生育了一个孩子，从而弥补了丧子之痛。然而，又一场大火烧毁了他们幸福的家园，第二个孩子也不幸丧生于火中。这对夫妻终于崩溃了，他们断定上天是不会放过他们的，在这个村子里住下去他们只会经受更多的磨难，同时也畏惧再一次遭受失去孩子的痛苦。于是，他们开始四处漂泊并决定再也不要孩子。

事情并没有就此终止，几十年后，一对白发苍苍、衣衫褴褛的老夫妇到这个村子乞讨，看到曾经烧毁的房屋上盖起了一座小别墅。老夫妇看着熟悉又陌生的一切，不禁泪流满面。然而就在这时，他们却听到更令人痛心疾首的事实：当年，他们的不幸遭遇引起了公安部门的重视，公安部门经过仔细调查发现房屋两次失火都是人为的，案情不久就被侦破，行凶者是与屋主人结怨的邻居。当公安部门想通知当事人的时候，却再也找不到他们的踪影。

老两口后悔万分，如果不是当初抱着绝望的心情离开，那么如今，他们早已儿孙满堂享受天伦之乐了。

其实，人最大的敌人不是别人，而是自己。心态决定命运，只有具备良好的心态才会带你走向成功的起点。



由于心态的不同导致截然相反的结局的例子数不胜数。

有两个垂钓高手相约去钓鱼。到了钓鱼池后，两人各显神通，都大有收获。

这时，来了很多游客，大家看到两个人都这么厉害，不免有些手痒，于是纷纷去买鱼竿钓鱼。可是，游客们并不擅长钓鱼，大多数人钓了半天也一无所获，于是，他们来向两位高手讨教。

其中一位高手怕教别人钓鱼会影响自己的进度，于是冷漠地回绝了；而另一位高手则放下鱼竿，热心地教每一位游客。很快，游客们都有了丰硕的成果，他们很感谢这位高手的传教，于是把大部分鱼都送给了他。

结果很显然，热心的钓鱼高手满载而归。



在销售界流行这样一句话：“乐观的人好比太阳，照到哪里都会亮；悲观的人好似月亮，初一、十五不一样。”当一个销售人员带着消

极的情绪去工作时，那么他已经接近失败了。

欧玛尔是英国最杰出的剑手，他有一个实力相当的对手，他们比试了30几年仍然不能分出胜负。最终，他们决定来一次生死决斗。

在决斗中，对手不小心从马上跌落下来，欧玛尔握着剑跳到对手身上，他可以在瞬间结束对方的性命。然而，对手朝他的脸吐了一口唾沫，欧玛尔却停住了，对他说：“我们明天再决斗吧。”

对手不明白怎么回事，于是欧玛尔说：“这些年来，我一直都在修炼自己，让自己可以心平气静地作战。然而刚刚你吐了我一口，这让我非常恼火，如果我在这时杀了你，那么我日后一定会非常后悔，因为在不理智的心态下战胜对手并不是胜利。因此，让我们明天继续作战吧。”

当然，这场决斗不会继续了，因为对手从此拜欧玛尔为师，成为他最得意的弟子。

制怒是为了静心，一流的剑术常常归因于良好的心态。对销售人员而言也是如此，如果动辄对无礼的顾客怒目相视，那么销售工作必然无法顺利进行，而且还会招致很多不必要的麻烦。因此，能够平心静气地面对每一次挫折与挑战才是最重要的。



在一次全国性的长跑比赛中，最终有资格入围决赛的选手有几十名，他们都是从各省市选出来的高手。比赛中，他们各尽其能，去争夺仅有的3个奖项。

比赛的最终，一名选手以0.07秒的差距输给了第三名，成为本次比赛的第四名。他的亲朋好友纷纷为他表示遗憾：“仅仅因为那0.07秒，你的努力都白费了！”

“谁说的，至少在所有没有得奖的选手里，我是第一名啊！”这位选手若无其事地说。

一场比赛往往是成绩、心态、素质等各方面因素的较量，虽然从比赛的成绩来看，这位选手输了，然而从心态和素质的角度来看，这位选手并没有输给任何人。



卡尔·刘易斯是世界跳远名将，他多次刷新了跳远界的世界纪录。

在绝大多数人看来，他的纪录是永远不会被打破的，他的成绩也是无人能超越的，因此很多选手对他闻风丧胆，只要遇到和他的争夺，都会在心里退而求其次，争做第二名。

当时还处于大学时代的迈克·帕伍艾鲁跳远的最好成绩是7.47米，远远低于当时的世界纪录。然而，迈克·帕伍艾鲁不断地努力着，每一次他都对自己说：“我可以再远一点”“还可以再远一点点”。经过多年的磨炼，在美国冠军角逐的赛场上，迈克·帕伍艾鲁以1厘米的差距遗憾地输给了65次获得跳远冠军称号的卡尔·刘易斯。

教练和家人都对迈克·帕伍艾鲁说：“不要有太大的遗憾，你已经很出色了，要知道你们的差距只有1厘米，而他是跳远界的传奇！”

然而迈克·帕伍艾鲁却说：“正因为如此，我反而斗志昂扬！”

后来，在东京举行的世界男子跳远比赛中，迈克·帕伍艾鲁再次遇到了刘易斯。在前4个回合结束后，略占优势的刘易斯在第五跳中以8.91米的成绩再次打破了世界纪录1厘米，刘易斯的脸上露出了笑容，因为他和全世界的观众一样，认为这场比赛他已经胜券在握了。

然而就在刘易斯等待着上台领取一直属于他的冠军奖杯的时候，整个赛场都发出了唏嘘声。因为帕伍艾鲁在第五次跳跃中，跳出了8.95米的成绩！他刷新了刘易斯多年以来创造的世界纪录，还成功地打败了这个战无不胜的传奇。

在接受记者采访的时候，无比兴奋的迈克·帕伍艾鲁说：“所有人都将他视为战神，然而我每天都会告诉自己：‘我还可以再远一点，我一定会超越他！’我想正是这种必胜的心态让我成功地实现了自己的梦想！”

正如上个故事中获得长跑比赛第四名的选手，迈克·帕伍艾鲁同样用一种积极的心态去面对每一场比赛，因此他能够最终走向成功的舞台。

● 外貌也能打动人

曾经有一位销售大师说：“要想让销售得以顺利进展，最好的办法就是在推销物品之前，先把自己推销出去。”



一天，乌鸦气呼呼地向南方飞去，途中，它遇见了一只大雁。

“乌鸦，你这是要去哪啊？”大雁问道。

“不知道，能去哪就去哪！”乌鸦愤愤地说。

“你这是怎么了啊？”大雁见乌鸦如此生气不禁很好奇。

“所有的动物都嫌我声音难听，我已经换了好多地方了，没办法，现在只能再往远处飞。”

“可是，你为什么不首先考虑改变自己的声音呢？”大雁问。

乌鸦哑然。

很多销售员像这只可怜的乌鸦一样，因为仪表不够得体或着装不够整洁而受到客户的排挤。因此，当你被拒之门外的时候，首先要考虑一下自己的妆容是否拥有被人接见的资格。



曾经有人问道：“上班族有必要化妆吗？”

她得到的回答有很多种，有人说：“看公司规定吧，如果有相应的要求就化，没有就免了。”

也有人说：“除了出席重要场合，我都不化妆。”

对此，国际美容师如是回答：“当客人上门拜访的时候，你一定会把家里打扫得一尘不染，同时加以装饰，以使对方能保持心情舒畅。同样，去公司上班时，除了要以和悦的脸庞面对同事和客户，适当地加以修饰会更有感召力。要知道，正确地化妆并不会掩盖人工美，而是在强调脸部优点的同时掩盖其缺点。即使是面对坐在身边的同事，如果对方看到的是一张毫无修饰的脸，不管你是否注意言谈举止，也不会使人萌生一种像尊重‘社会人’一样尊重你的念头。相反，如果对方看到的

是一张修饰有致的脸，那么他一定会从心理上更倾向于友善地开始与你的沟通。”

如果将销售的整个环节比喻为构造建筑的过程，那么自我形象的塑造就相当于夯实地基的过程。在销售接洽中，得体的仪表既体现了对他人的尊重，也证实了对自己的肯定，因此更利于与客户拉近距离。



莉莎是一名普通的工人，工作中的她不施粉黛、素面朝夭，她利用一切业余时间读书，深化自己的业务知识。在一系列公司改革中，莉莎逐渐被边缘化，升职、加薪、分房都没有她的份，与此同时，相恋多年的男友也离她而去。莉莎的不幸使她深受同情，很多人以为她会从此一蹶不振。然而，莉莎并没有就此沉沦，相反，她开始精心打扮自己，不论是着装还是妆容都得体大方，在言谈中也尽显自己的文化底蕴与涵养。在不知不觉中，莉莎成了备受关注的人物，女同事和她在一起会感受到气质的提升，男同事和她在一起会感受到魅力的绽放，很多人甚至觉得目前的岗位实在是埋没了她的才华。很快，莉莎的事业和爱情都有了新的突破。

莉莎是聪明的，在生活一帆风顺时，她只是默默地积淀着自己；遇到挫折时，她并没有“破罐子破摔”，而是通过转变自身的形象将他人的同情变为青睐，从而为自己赢得了更多的支持和关注，莉莎的成功可谓厚积薄发的典范。



灰姑娘与王子的故事成为流传至今的佳话，在华丽的舞会上，盛装出现的灰姑娘令王子怦然心动，而她遗落的精致的水晶鞋也成为她清丽典雅形象的写照。穿着华丽的晚礼服、脚蹬水晶鞋的灰姑娘成为王子心中无法拂去的一丝牵绊，看着如此晶莹剔透的水晶鞋，王子不禁睹物思人，于是想尽一切办法寻找灰姑娘并最终给这个浪漫的故事画上了圆满的句号。

试想一下，纵使灰姑娘有着清丽脱俗的面庞，但如果她衣衫褴褛、满面污垢地出现在王子面前，还会引起王子的关注并深受其喜爱吗？如果真如假设的那样，那么必然不会有这段良缘佳话。因此可以说，灰姑娘的幸福得益于她当天完美的形象。