

每一个企业销售部门都应人手一册的培训力作

金牌销售秘而不宣的销售圣经
成功创造销售神话的制胜法宝

成交的秘密

金牌销售一定要懂得的心理学

李向阳 编著



成交其实很简单，制胜策略就在心理操纵间

这是一本让作为销售人员的你迅速提升业绩，
从平庸走向优秀，
从销售菜鸟走向销售精英的最佳读本。

每一个销售人员都应该至少翻阅5遍、摘录100段的经典指南

成交的秘密

金牌销售一定要懂得的心理学

李向阳 编著

图书在版编目 (CIP) 数据

成交的秘密：金牌销售一定要懂得的心理学 / 李向阳编著.
—北京：中国画报出版社，2012.9
ISBN 978 - 7 - 5146 - 0575 - 4

I. ①成… II. ①李… III. ①销售 - 商业心理学
IV. ①F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 213231 号

成交的秘密：金牌销售一定要懂得的心理学

出 版 人：田 辉

编 著 者：李向阳

责 任 编 辑：张文杰

编 辑 助 理：李 媛

出 版 发 行：中国画报出版社

(中国北京市海淀区车公庄西路 33 号，邮编：100048)

电 话：010 - 88417359 (总编室兼传真) 010 - 88417409 (版权部)
010 - 68469781 (发行部) 010 - 88417417 (发行部传真)

网 址：<http://www.zghbcbbs.com>

电 子 信 箱：cpbh1985@126.com

经 销：新华书店

海外总代理：中国国际图书贸易集团有限公司

印 刷：三河市杨庄镇明华印装厂

监 刷：傅崇桂

开 本：16 开 (170mm × 240mm)

印 张：12.5

版 次：2012 年 10 月第 1 版 2012 年 10 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 978 - 7 - 5146 - 0575 - 4

定 价：26.00 元

(版权所有 违者必究)



销售工作是一种影响他人的工作，自身没有影响力是很难做出卓越成绩的。影响力是一种资本，它能够帮助你展现个人的魅力，影响他人的行为，成就自己的事业。成功的销售人员，其影响力往往是很大的。影响力，不仅是外部能力的展现，更是自我内部修炼的外延。有人说，销售是销售员与客户之间心与心的较量，而心理影响力则是这场较量之中战胜对方的最有效的武器。做一个有影响力的销售员，才会成为卓越的销售员。

以前销售人员的角色往往都定义得非常清晰：将制造商的产品出售给用户或分销商。可如今，越来越多的销售人员发现自己的作用正在发生变化。他们感觉自己变得越来越像谈判专家，而不是经销商。在那些直接出售产品给零售商的行业中，这种情况尤其普遍，而且这种趋势很快就会蔓延到其他行业。销售人员角色的变化，对其自身素质提出了更高的要求，谈判最直接涉及的就是心理素质的较量。

销售是面向客户进行的，客户是销售员最直接的服务对象。如果没有客户，销售员的工作则会无从做起，而如果没有销售员，也就没有销售活动的存在。销售工作是销售员与客户之间心与心的较量。销售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，以达到推销的目的。如何才能打开客户的心门，不是仅靠销售员几句简单的陈述就能够实现的。客户有着自己的想法和决定，销售员必须在尊重客户心理的前提下，采



取灵活的销售策略，用自己的真心、诚心、耐心、爱心来捕获客户的心，控制客户的情绪，化解客户的抵触心理，让客户的心变得畅通，交易自然就会达成。

销售员不仅要疏通客户的心，还要坚定自己的心。毕竟销售工作不好做。销售中会遇到各种各样难以处理的难题，会遭遇到很多意想不到的挫折和打击，会面对来自各方面的心理压力，以至于影响自己的正常情绪和身心健康，所以，销售员要学会抵御和化解销售中的各种心理压力，从而正确地面对压力，乐观地看待挫折和失败，树立正确的心态，并积极地对压力进行疏导和管理。

要想提高销售业绩，销售员就要善于在销售中运用心理学，了解客户的心理，扫描自己的心理；疏通客户的心，呵护自己的心，这样就会带着快乐而自信的心情去工作，并获得出色的成绩，成为最优秀的销售员。

欲读人，先读己——如何摆正自己的销售心态.....001

修炼良好的心态 002

培养职业的自豪感 005

自信可以抛弃乞丐心理 007

欲望是销售的源动力 012

带上“积极乐观”去销售 015

热情可以“助”你成功 018

自卑是销售最大的障碍 022

恐惧是销售的绊脚石 026

勇气引领成功之路 031



第三章

“上帝”的心里到底在想什么

——如何弄清并利用客户的消费心理 035

定价要利用顾客的心理	036
客户需要一种被满足的感觉	039
商品陈列是一种无声的推销语言	042
客户想要更多的产品附加值	047
巧用客户的怀旧心理	051
消费者都有追求时尚潮流的心理	056
善于倾听顾客的声音	060
利用客户的“从众”心理	064
顾客都有怀疑的心理	067

第三章

细节体现心理——在细节中拉近与客户的距离 070

成功源于细节	071
得体仪表和着装是赢得客户的前提	075
寻找彼此间的共同点	078
让客户先挂电话	082
专业性术语要用得恰到好处	085
守时可以赢得订单	088
用踢猫效应拉近与客户的距离	092
微笑可以拉近心理距离	095



第四章

这样说话客户最爱听

——语言攻势，玩转销售中的话语技巧 099

怎样说话客户最爱听.....	100
善于倾听才能说出客户爱听的话	104
说到顾客心里去	107
用赞美性的话语去销售	111
把顾客当成朋友.....	116
把主动权掌握在自己手中	119
让顾客找不到借口	121
善用提问的方式.....	125

第五章

知己知彼，攻心为上

——谈判中，如何读懂客户的内心 129

从开始就攻占客户的内心	130
用话语牵着客户的思维走.....	134
步步为营，才能赢得销售	136
以退求进的销售策略	141
暗藏玄机的谈判地点.....	145
选择有利的谈判时间和环境	148
销售谈判中说“不”的技巧	152
谈判的最高境界——达成双赢的局面	155



金牌销售一定要懂得的心理学

第六章

巧用心理暗示的魔力

——销售的最高境界是让客户主动掏腰包 159

诱导性的语言可以开启人心	160
适时地给顾客一点“威胁”	163
给客户制造一些紧迫感	167
惯性思维可以让客户主动接受	171
好奇心可以吸引客户	176
让客户对你产生依赖心理	180
让客户满意，客户才会照顾你的生意	185
蕴含无限商机的感性消费	189

第一章

欲读人，先读己

——如何摆正自己的销售心态





■ 修炼良好的心态

一个人要成功，心态起决定性作用。心态不仅是一个人在思想观念支配下的为人处世态度和心理状态的总和，同时也是一个人内心和外在的和谐统一。美国成功学大师拿破仑·希尔说：“要么你驾驭命运，要么命运驾驭你，你的心态决定了谁是坐骑，谁是骑师。”心态是销售人员采取一切行动的基础，同时也决定了销售人员用何种方式去创造自己的生活。实践证明，80%的销售业绩是由心态所决定的。销售人员只有在具备了良好心态的前提下，才能屡败屡战、奋斗不息，也才能用热情的态度开拓市场，才会积极跨越困境并主动去创造更好的业绩。所以，保持良好的心态才能走上一条成功的销售之路。

“态度决定一切，技巧和能力决定胜负。”这是世界行销大师陈安之曾说过的一句话，因此，不同的心态，决定了不同的人生和结局。

在加拿大有两个乡下人外出打工。一个想去多伦多，另一个打算去渥太华。他们在候车厅等车时，听到人们议论道：渥太华人特别善良，看见吃不上饭的人，不仅给点心，还送旧衣服；多伦多人精明，弄盆凉水让人洗脸都可以赚钱。

于是，这两个乡下人各自改变了原来的初衷。打算去多伦多的人想：还



是渥太华好，挣不到钱也有吃有穿，幸亏没上车，不然真的会饿死。打算去渥太华的人想：还是多伦多好，弄盆凉水让人洗脸就可以赚钱，还有什么不能挣钱的？幸亏还没上车，不然就失去了一次致富的机会。

这两个乡下人在退票的时候相遇了。于是，他们相互交换了彼此的车票。

到渥太华的人发现，这里果然好。他已经到渥太华快半年了，虽然没有工作，但也能吃饱穿暖，不仅银行大厅里的纯净水可以白喝，而且大商场里还有免费品尝的食物。

去多伦多的人发现，在多伦多干什么都可以赚钱，这里果然是一个可以发财的城市。给人带路就可以赚钱。只要再想点办法，再花点力气就可以赚到很多钱。于是，去多伦多的人第二天在建筑工地装了十包含有沙子和树叶的土，再以“花盆土”的名义，向不见泥土而又爱花的多伦多人兜售。当天他在城郊间往返了6次，净赚了好几十美元。过了一年后，仅靠兜售“花盆土”，他竟然在多伦多拥有了一间小小的门面房。

在长年走街串巷兜售“花盆土”的同时，他又有了一个新的发现：一些商店楼面干净而招牌较黑。他通过打听了解到：原来是清洗公司只负责洗楼不负责洗招牌的结果。于是，他马上抓住这一商机，办起了一个小型清洗公司，专门负责擦洗招牌。几年以后，他的公司已拥有近两百名的员工，业务也拓展到多个城市。

有一次，他坐火车去渥太华考察清洗市场。在火车站，一个捡破烂的人把头伸进车厢，向他要一个空饮料瓶，就在递瓶子时，两人都愣住了，因为几年前，他们曾经换过一次车票。这个捡破烂的人，就是当年改去渥太华的那个人。

人与人之间并无多大的区别，真正的区别在于心态。因为心态不仅决定了人的行动和思想，同时也决定着人的视野、事业和成就。所以说，一个人



成功与否，主要取决于他的心态。

威廉·丹姆思说过：“我觉得每一个人都有进行思考的余地，我们这一代最大的一个革命，就是发现人只有改变内在的心态，才能改变外在的世界。”所以，每一个销售人员都要有这样的概念——我们能够调整自己内在的心态，来改善外在的世界，从而产生改变现状的动力。可以先问一问自己：“我为什么成为销售人员？”相信很多人的回答都很无奈：“我糊里糊涂就当上了销售人员！”“我本来不是应聘销售人员的，但是老板安排我做了销售。”但不管是什么原因，当我们已经成为销售人员后，必须要思考的问题是：我为什么要成为销售人员？我的出发点是什么？我为它奋斗的理由是什么？虽然很多人用“要养家糊口”、“喜欢挑战性的工作”、“想出人头地”、“提升自己的技能”等之类的答案来掩盖成为一名销售人员最终的动机，但如果你下定决心成为一名顶尖的销售人员，就必须在你的思想观念上进行深刻的转变，即明确地告诉自己，你为什么要成为销售人员。

作为一名销售人员，最基本的要求就是一定要以一种端正的心态来对待自己所从事的职业，否则你将很难做好自己的工作。心态决定命运，销售工作本身极富挑战性，是对销售人员心理素质的全面考验。当销售人员面对不同的客户时，不论客户怎样说，销售人员必须要对自己所从事的职业有一个较为理性的认识，认识到自己工作的价值和意义，体会到为目标而努力奋斗的乐趣，从而全身心地投入到自己的工作中去。

世界成功学之父——卡耐基有一个很重要的理念：你的生活是由你的心态造成的，你有什么样的心态就有什么样的生活，你有什么样的选择就有什么样的结果。所以，销售人员要想获得事业成功，首先必须要调整、完善、升华自己的心态。



■ 培养职业自豪感

这是一个经济大发展的时代，同时也是一个以多种产品销售为重心的物质消费社会，我们每个人都是销售员，每个人的一生都要在“销售”中度过。在人生的这个舞台上，不管你的理想是什么，若想实现都必须具备向他人进行自我销售的能力。一个人，也只有通过有效的自我销售，才能实现自己的理想，才能取得最后的成功。

曾经有位哲人说过这样一句话：“每个人都因向别人销售着什么而生活。”因此，销售既是一门改变他人思想的艺术，同时也作为一种谋生的手段。销售工作是一份光荣而伟大的职业，每一个参与其中的人都应该为此感到无限的自豪和骄傲。

最重要的是，销售工作提供了成功的机会给每一个平凡的人，即便是现在身无分文，只要拥有出色的销售能力，仍然可以白手起家，去打拼一片属于自己的天地。全球很多著名的商业巨人、超级富豪，走向人生辉煌的他们都是从做销售工作开始的，如世界首富比尔·盖茨、华人首富李嘉诚、麦当劳之父克罗克、日本经营之神松下幸之助等，可以说，正是销售改变了他们的人生。以这些前辈为榜样的我们就应自信满满，不断学习，不断进步。

销售的重要性有时甚至超过了产品本身，即便是一个质量再好的产品，



对人们的生活有再大的帮助，如果没有销售人员的推销，也无法得到广泛的宣传与销售。聪明的爱迪生发明了电灯，却无力说服当时固执的人们正眼瞧一瞧；在第一部缝纫机问世时，波士顿的百姓不仅不相信它的价值，反而还将它砸得粉碎；世界上第一列上路的火车，也曾被诅咒为怪兽；发明了电报的莫尔斯，却无法让当时的人们相信电波的存在；伽利略在比萨斜塔上做的自由落体实验有力证明了物体下落的速度与质量无关，但这并没有妨碍当时的学校沿用亚里士多德的错误观点进行教学等。

有销售王国之称的美国，是一个销售人员数量众多，且受到很高的礼遇，还有数不清的销售员协会和组织的国家。因此，有人把美国的强大与繁荣归功于销售人员，有这样一个设想：假如美国所有的销售人员全部罢工，那么美国经济立刻就会瘫痪。

显而易见，社会经济发展的主要动力之一就是销售。

我们可以通过销售，将自己的价值观（或产品）潜移默化地传递给别人，在别人接受的过程中，我们自己也会获得极大的满足感和成就感；也可以通过销售，学会察言观色，了解人性、了解别人内心世界的真实想法；还可以通过销售，学习与人相处，逐渐建立起和谐的人际关系，使自己成为一个受欢迎的人。在销售过程中，我们会和各种类型的顾客打交道，在世界各地奔走，从而增长见闻；同时，为了让别人接受自己的产品，需要销售员把产品的自身特性充分地表达出来，并灵活应对别人的拒绝，这就培养了我们的沟通技巧和语言表达能力……所以说，销售才是最锻炼人的工作，每一个从事这份工作的人，都能从中得到某种程度的提升和满足。每个成功的人其实都是成功的销售人员，这样的说法毫不夸张。



■ 自信可以抛弃乞丐心理

美国著名作家爱默生曾说过：“自信是成功的第一秘诀。”

美国人寿保险公司曾做过一个试验，它从报考销售人员的落选考生中，聘用了十个考分稍低但充满自信的人。一年后，他们比同行中那些考分高但做事态度消沉的人的销售成绩平均高出10%。

任何销售人员都可以成为销售精英，创造辉煌的销售业绩。那为什么会出现销售水平的巨大差异呢？一个最主要的原因就是自信心问题。一个没有自信的人，经常眼神呆滞、愁眉苦脸，总是不停地否定自己，如“我的口才不行，我的脑子笨”等借口都是缺乏自信的表现，导致他在客户面前吞吞吐吐，面红耳赤，不能与客户正常交流，所以销售业绩总是停滞不前。其实这些所谓的“客观因素”都只是他为自己找的不负责任、敷衍、拖延的借口罢了。只要自己坚信能够成功，一切客观因素都会不攻自破。每个人都有遇到挫折的时候，但千万不要因为一时受挫，而对自己的能力产生怀疑，进而形成一种压力。当你遇到挫折的时候，应该保持头脑清醒，面对现实，不要逃避。

自信满满的销售精英，总是两眼闪闪发亮、满面春风，他们对自己暂时达不到的高度，也能自信地列出计划，并把每次与客户的交谈作为一次锻炼、提升自己的机会。一般情况下，他们都可以与客户很好地进行沟通和交



流，给客户留下深刻的印象。虽然能说会道是销售人员的必备能力，但充满自信地说与单纯地述说是完全不同的两码事。充满自信，会让客户在不知不觉中对你产生信赖，由此而信赖你推销的东西。保持自信的形象非常重要，成功的人总是用信心来战胜磨难。

在销售过程中，自信是促使顾客购买你的商品的关键因素。自信会使你的销售变成一种享受，能使你把销售当做愉快的生活本身，你会在自信的销售工作中，对自己更加满意，更加欣赏自己。要想成为销售精英，你就必须对自己充满自信。

销售人员最需要的就是自信。这个自信，不仅包含对自身能力的相信，也包括对自己产品、自己所属公司的自信。相信自己的产品是一流的，是客户所需要的；相信自己的公司虽然不是最大的却是最棒的。有了坚实的精神后盾，你的腰杆才能挺直。

曾经有一位商人，当他在街上无意中看到一个衣衫褴褛的梳子销售员时，便产生了怜悯之情。他把1美元丢进卖梳子人的盒子里，准备离开，但他想了一下，又停下来，从盒子里取了一把梳子，同时对卖梳子的人说：“你跟我都是商人，只不过经营的商品不同，你卖的是梳子。”

过了没多久，在一个社交场合，一位穿着整齐的销售员迎上这位商人，并自我介绍：“你可能已经不记得我了，但我永远忘不了你，是你重新给了我尊严和自信。那之前的我一直觉得自己和乞丐没什么两样，直到那天你买了我的梳子，并告诉我，我是一个商人为止。”

这位销售人员一直都把自己当做乞丐，不正是缺乏自信的表现吗？他是从商人的一句话中，重新找到了自信，并开始了全新的生活。在这个故事中我们可以看出自信心的威力。缺乏自信常常是性格软弱和事业不能成功的主要原因。