

# 用“心” 拿订单：

销售中的心理诀窍

Make an order by  
**heart**

汪辰 ◎ 编著

最全面 / 最权威 / 最实用

如果你想捕捉到猎物，就得像猎物一样去思考，而不是像猎手那样去自己布局！

## 金牌销售人员每天必读的心理课程

销售员扮演着怎样的社会角色？动机不能太强，也不能太弱。

皮格马利翁效应/单面宣传与双面宣传

喜欢客户，客户也会喜欢你/先搞定心情，再搞定事情

反其道而行之，化解对方逆反心理/利用你自己的和客户的关系网



汪辰 © 编著

## 图书在版编目(CIP)数据

用“心”拿订单：销售中的心理诀窍/汪辰编著. —天津：天津教育出版社，2011.8

ISBN 978-7-5309-6422-4

I. ①用… II. ①汪… III. ①销售-商业心理学 IV. ①F713.55

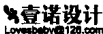
中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第047338号

## 用“心”拿订单：销售中的心理诀窍

---

出版人 胡振泰

---

作者 汪辰  
选题策划 徐彤 刘乐  
责任编辑 董刚  
封面设计  壹诺设计  
LoveBaby@126.com

---

出版发行 天津教育出版社  
天津市和平区西康路35号 邮政编码 300051  
<http://www.tjeph.com.cn>

经 销 新华书店  
印 刷 北京画中画印刷有限公司  
版 次 2011年8月第1版  
印 次 2011年8月第1次印刷  
规 格 16开 (787×1092毫米)  
字 数 152千字  
印 张 16

---

书 号 ISBN 978-7-5309-6422-4  
定 价 29.80元



---

# 目 录

## 上篇 销售素质大修炼

1. 销售员要清楚自己的社会角色.....002
2. 喜欢工作，就会战胜心理疲劳.....008
3. 以正确的态度对待销售工作.....014
4. 动机当适度，步伐应平稳.....019
5. 重视心理时间，不要荒废时光.....024
6. “可见”目标给你动力.....029
7. 销售员有点儿阿Q精神，才能容易战胜挫折.....033
8. 不了解人的需求就无法销售.....039

## 中篇 用理性说服客户

- 9. 第一印象不好，会出师不利 ..... 048
- 10. 专业性强，使你发挥权威效应 ..... 053
- 11. “注意”稳定才有戏，别让客户分心 ..... 061
- 12. 见什么人说什么话 ..... 066
- 13. 周边策略：说服客户身边的人 ..... 070
- 14. 不要侵犯客户的权力意识..... 076
- 15. 强烈的期待心理会影响你的客户 ..... 083
- 16. 注意力有限，要去关注重要的东西 ..... 089
- 17. 利用对比效应，迅速说服客户 ..... 093
- 18. 提要求要循序渐进 ..... 099
- 19. 想要了解对方，必须心理换位 ..... 108
- 20. 给两个选择，促使他快速决定 ..... 114
- 21. 用榜样推动他..... 120

<b>22.</b>	告诉他很多人都喜欢你的产品 .....	123
<b>23.</b>	自爆家丑的妙用 .....	128
<b>24.</b>	金额细分，让客户觉得划算 .....	133
<b>25.</b>	多见面，短见面 .....	136
<b>26.</b>	利用“熟人链效应”，使客户倍增 .....	141
<b>27.</b>	避免“自我宽恕”心理，多找自己的错 .....	144
<b>28.</b>	培养良好的应激能力 .....	148

## 下篇 用感情打动客户

<b>29.</b>	满足客户对尊重的需求 .....	156
<b>30.</b>	不搞定心情，就会搞砸事情 .....	162
<b>31.</b>	相似拉近与客户的距离 .....	167
<b>32.</b>	如果你喜欢客户，客户也会喜欢你 .....	175
<b>33.</b>	袒露心扉，可以拉近与客户的距离 .....	179
<b>34.</b>	让客户觉得你是“自己人” .....	185

<b>35.</b>	用互惠原理左右客户 .....	191
<b>36.</b>	在潜移默化中影响客户 .....	195
<b>37.</b>	身体语言的奇妙作用 .....	199
<b>38.</b>	用情绪感染客户 .....	206
<b>39.</b>	诉诸感官，冲击客户的心理 .....	208
<b>40.</b>	设置点儿“留白”，更吸引人 .....	211
<b>41.</b>	给自己营造漂亮的“光环” .....	214
<b>42.</b>	让客户愉快，他就给你更多时间 .....	219
<b>43.</b>	把握生理与心理的关系 .....	224
<b>44.</b>	勾起客户的好奇心 .....	228
<b>45.</b>	为销售增添点儿刺激 .....	232
<b>46.</b>	避免客户产生逆反心理 .....	236
<b>47.</b>	记住“近因效应”，不忽视老客户 .....	240
<b>48.</b>	客户宣泄不满，可以化解危机 .....	243

# 上 篇

销售素质大修炼





## 1. 销售员要清楚自己的社会角色

### 什么是社会角色

在社会生活中，我们只有扮演好自己的社会角色，才能保持社会的正常运转，而我们自己才能得到社会的承认乃至奖励。

什么是“社会角色”呢？

我们小的时候在幼儿园里大概都玩过一种“角色游戏”。在游戏里面，老师让我们扮演各种角色。有的扮演爸爸妈妈，有的扮演医生，有的扮演警察，等等。这些角色，使我们知道了爸爸妈妈是爱自己的，知道了医生的天职是救死扶伤，警察的职能是保障人们的安全，等等。这些游戏不仅有趣，而且还使我们初步了解了“社会角色”的定义。所谓“社会角色”，在心理学上是指在一定的社会关系中，某种地位对人所规定的一套行为模式。

社会角色有什么作用呢？

有了社会角色，在行动时，就可以使别人了解你的角色动机、角色情绪以及个性特征，并据此作出相应的反应。如果没有了社会角色，当员工的可以指挥老板，当儿子的可以教训父亲，医生去干警察的工作……试想一下，社会岂不乱了套？



## 经济的发展离不开销售人员

每个人都要扮演好自己的社会角色，销售员也不例外。销售员只有扮演好了属于自己的销售员的社会角色，才能被社会所承认，得到相应的报酬。销售员在社会这个大坐标系中，处于怎样的位置呢？他们对社会发展起到怎样的作用呢？

销售员的种类很多，他们的各种交易构成了世界上有组织的庞大的交易网络。销售职业为社会创造了无数的就业机会，是经济繁荣和增长的推动力。

销售对于企业来说至关重要。索尼公司的创办人盛田昭夫曾说过这样一句话：“仅有独特的技术，生产出独特的产品，事业是不能成功的，更重要的是商品的销售。”确实，对任何一个企业来说，销售都犹如命脉。再好的产品如果没有销售出去，永远都不能产生效益。要想企业效益好，就要把销售摆在显著的位置上。

销售是企业直接面对市场的部门。在激烈的市场竞争中，企业需要及时对市场变化作出反应；只有建立以市场为导向的经营运作机制，企业才能立于不败之地。市场营销是企业活动的关键。大多数企业管理人员的第一任务就是制定与执行市场营销策略。

在一项对美国250家主要公司的调查中，大多数管理人员认为：公司的第一任务就是制定市场营销策略，其次才是控制生产成本和改善人力资源。而在世界500强的大公司中，约有2/3的CEO是由营销经理升上去的；营销部门在公司中地位很高，有很大的发言权；一个新项目或者产品，一般都要先经过营销部门然后再经过研发部门。这些事实都充分证明了销售在企业中的不可替代的作用。

只有重视销售、重视销售人员的企业家，才称得上是真正的优秀企业家。对所有企业家来说，一个最重要的成功技能，就是销售能力，因为其他的能力可以依靠雇用他人来解决，而销售能力却是决定一家公司成败的关键因素。



## 销售员前景广阔

销售是获得财富的有效途径。是你获得多姿多彩的生活，实现崇高理想和人生目标的有效保障。那么具体来说，销售工作有哪些好处呢？

第一，自由自在。自古以来，自由都是人们不断追求的一个目标。其实，销售是一个最自由的职业。相比机械化的办公室工作，销售或许能激发你的干劲，给你带来无穷的乐趣。从事销售这个职业，你无须每天坐在办公室里，面对电脑、翻阅文件。你可以做一些能够让你增长见识、开阔视野的事情来培养各方面的能力。

第二，富有挑战性。有人说，销售是勇敢者才能从事的职业。对销售人员来说，每一天都是新的开始，都有新的挑战。你无法预知新的一天会有什么机会和变化。迎接挑战是销售人员每日的必修功课。

充满挑战的销售工作能够激发你的潜能，促进自我成长。在销售领域，一个人的成长是不可限量的。如果你喜欢挑战，那么请选择销售工作吧！

第三，多姿多彩。从事销售工作，你永远不知道下一个碰到的是什么样的客户。你每天要去的地方、要见的人、要说的话，都不相同，每一天都过得多姿多彩。不仅如此，在接触不同客户的过程中，你还可以一面工作，一面学习各种知识。销售工作还是非常有趣的。在工作的同时，你可以与客户谈心、寒暄，可以谈论与工作完全无关的事情，如新闻、天气、球赛、家庭等。

第四，改变命运。如果你是一个已经步入社会的普通人，你该如何去改变自己的命运呢？考公务员、当官，恐怕没机会，也不一定有资历；读名牌大学，得看年龄是不是允许，还有时间、精力等因素，并且名牌大学的毕业生也未必都能成功；搞创



新、搞发明，想法非常棒，但是可能有点玄；开公司、创业，也是个不错的主意，但需要资本，还要有行业经验。

如果你不具备上述条件，又迫切希望改变自己的命运，那就去做销售吧。它是普通人改变自己生活层次：过上富足生活的最佳捷径。一位销售大师说过：“没有任何一个领域会像销售那样，能为一个有抱负的人在没有任何资本的情况下，提供发财致富的机会，比较有把握地为他铺平通向富裕的道路。”大部分职业的工资水平都有一个标准，而销售工作的收入是没有上限的。只要你足够努力，你的收入就可能超过企业的一些管理层，甚至是一些个体户及小企业主。

此外，做销售还非常锻炼人。根据观察，销售人员的综合素质以及心理承受能力相比其他行业的人要强。就像一位著名企业家说的：“没有做过销售的人生是不完整的人生。”

第五，选择自己喜欢的生活方式。

要成就事业、高人一等，就必须加倍努力，付出比别人更多的汗水；要想轻松平稳地过日子，就可以没有压力，轻松、快乐地工作。就像日本推销之神原一平说的：“销售是一项报酬很高的艰难工作，也是一项报酬很低的轻松工作。”销售人员的命运完全掌握在自己的手里。

## 销售员是百折不挠的“商业布道者”

那么，在具体的销售活动中，销售员应该怎样才能扮演好自己的社会角色呢？

销售员去说服客户，要努力达到怎样的效果：使客户深信，他买了你的东西会得到某些好处，而且比他付出的代价——“钱”的价值要高得多。因此，在拜访一个潜在客户时，销售员应该表现得像个好消息的传递者。要让客户感到，你在给他带来真正的利



益。因为你只有为他带来了实际的利益，他才会买你的商品。没有人会愿意做无利可图的事情。因此，你把产品销售出去的前提是：客户觉得他能从购买中获得好处。

商业社会，人只有为别人服务、且服务得好才能得到应得的报酬。这和农业社会的自给自足完全不同。因此，在商业社会里，我们要学会换位思考，从客户的角度想问题，想方设法去满足客户的需求。优秀的销售员都明白这个道理。因此，他们在销售的时候，不会只把自己看成一个“卖东西的人”。如果你把自己只当做一个“卖东西的人”，你的急功近利的心态，可能会在你的神情以及行动中不知不觉地流露出来。这样就会让客户觉得，你最关心的是怎样从他这里挣到钱，甚至“骗”到钱，而不是怎样满足他的需求。这样，他就会怀疑你的产品是否真的能满足他的需求，你是否在为了利益而糊弄他和夸大其词。因此，销售员不要一心只想着把东西卖出去。相反，你的注意力应该放在如何满足客户的需求上。只有这样，你才能集中精力向客户讲解，使他们明白为什么你的产品正是他们所需要的，能够更好地满足他们的需求。也只有这样，你的推销工作才会有更大的成功可能性。那么，怎样才能给客户一种你想要帮助他、想要满足他需求的印象呢？

这就需要你在客户面前扮演一种“帮忙者”的角色，就像是客户的“朋友”、“参谋”甚至是“老师”。

1. 销售员应该把自己定位为“客户的顾问和参谋”。作为“顾问”，你的工作是用你所销售的产品帮客户解决问题。最好的销售顾问会为客户分析问题并作出准确的判断：什么才是客户最紧迫而又是你所销售的产品或服务所能解决的问题。接着，你要说服客户：自己能提供给客户最需要的解决方案。

2. 销售员要把自己定位为“老师”。照理说，销售员对产品的了解一定要比客户多。从某种意义上讲，你似乎也是在教客户一些知识。当你提出问题时，你是在了解客户的需要；当你讲话的时候，你是在告诉客户，为什么你的产品能满足他，并告诉他怎样才能从你的产品中获得最大的好处。



当你总是以“朋友”、“顾问”、“老师”的身份接触客户时，你会更容易赢得客户的好感，使客户接受你。

## 具备优秀的基本素质

销售是一项艰苦的工作，因此，不是任何人都适合做销售工作。做销售不容易，做一个优秀的销售人员更不容易。一个销售人员的优秀与否与个人性格紧密相关，而个人性格在很大程度上受到其先天的秉性、生活环境、后天的教育等诸多因素的影响。

优秀的销售人员必须具备一定的基本素质，即自我认知、营销理念、法律意识、专业知识、社会技能等。这些基本素质构成了优秀销售人员丰富的知识结构，从而指导他们不断地克服销售障碍，不断地取得进步，进而从普通走向优秀，直至向卓越发展。

### 优秀销售人员的知识结构

第一是知识（**Knowledge**）。知识是头脑中的经验系统，它是以思想内容的形式为人们所掌握，知识是个人能力形成的理论基础。销售人员需要的知识，既包括宽泛的营销理念、法律知识以及社会交往中的人际关系、社会角色等，也包括销售工作所涉及的专业知识、专业理论等。

第二是专业技能（**Skill**）。专业技能是操作技术，是对具体动作的理解，它以行动方法的形式为人们所掌握，专业技能是个人能力形成的实践基础。销售人员需要的专业技能，既包括对销售业务中涉及的对机械、设备等的演示、操作技能，还包括处理销售业务中涉及的错综复杂的人际关系等社会技能。

第三是社会角色（**Social Role**）。所谓角色，是指人们在所处的特定的组织与社会中的地位。而社会角色，则是指一个人投射给其他人的形象或印象，社会角色取决



于个人的价值观、个性特征和行为动机等。销售人员的社会角色是一个复杂多变的综合体：在公司，他需要扮演销售业务人员，配合生产、研发、售后服务等各人员的工作，需要处理好上下级关系、同事关系、领导与被领导关系等；在客户那里，他需要扮演一个指导客户购买的助手，以帮助客户作出购买决策，他需要处理好公司与个人、公司与客户、个人与客户等方面的关系；在家庭，他需要扮演一个家庭成员的角色，儿子或女儿、丈夫或妻子、父亲或母亲等，他需要处理好亲情、友情与爱情等方面方面的关系。

## 2. 喜欢工作，就会战胜心理疲劳

### 心理疲劳的原因

是什么使人疲倦呢？心理学家发现，我们所感到的疲劳多半是由精神和情感因素引起的，即所谓的“心理疲劳”。尤其是以脑力活动为主的事情，更大程度上是由精神因素决定的，主要由一些消极情绪如浮躁、厌烦、忧虑、倦怠、感到工作无聊等引起。

心理疲劳的表现包括：注意力不集中、思想紧张、反应迟缓、情绪低落和行动吃力。



科学家通过实验发现：只是用脑的话，不会使你疲倦——单就头脑而言，在8个或者12个小时之后，工作还可以像开始时一样有效率。

这样，我们就不难明白：如果我们在工作中充满热情和兴趣，就不容易感到疲劳，而且效率很高；相反，如果不喜欢自己的工作，那么在工作中就很容易感到疲劳，并且工作效率低下。

## 享受工作中的乐趣

实际上，当一个人在选择职业或找工作单位时，兴趣、爱好等都是非常重要的决定因素。如果你喜欢一项工作，并认为它适合自己，那么无论工作多辛苦，都不会介意——因为“辛苦”并不可怕，可怕的是“心苦”，即工作不是自己喜欢的。（对一名热爱工作的销售员来说，即使被客户拒绝了很多次，他还会想方设法再去拜访客户，因为他不觉得这是一项苦差事。）

因此，职业专家告诉我们：你的爱好不一定是你的工作，但你的工作一定要是你的爱好。只有这样，你才能从工作中得到快乐，才能做好你的工作：既然是爱好，你就会不断地研究和琢磨它，就会不断地学习和总结新的工作理念和技能。反过来，你会把琢磨出的经验和学习到的新东西，运用到你的工作中去，而这些又能给你带来业绩的增长和收入的增多，使你得到更多的乐趣和满足，逐渐成为一个优秀的员工。

人的一生有很大一部分时间是在工作中度过的，所以学会享受工作是非常有必要的。简单地说，享受工作就是要让工作为你带来快乐。作为一个奋斗者，除非你能够把实现的价值、赚得的财富跟快乐连在一起，否则就无法长久地坚持下去。

找出工作中的乐趣，将会使你更有干劲。只要你能感受到工作中的乐趣，工作就是一件有意义的事情。你可以把与同事相处当成一种缘分，把与老板见面当成一种机会，把与客户沟通当成一种荣耀。销售这个职业，虽然更多需要的是专业素质





和实践能力，但你也应该像画家对待绘画、作家对待诗歌一样，赋予其艺术家的精神和热情。

刚开始做销售也许会比较难，那么，是不是没有业绩就没有快乐了呢？其实，快乐是一种感觉。当你感到工作有意义、有价值时，工作起来便会很愉快。心情是会传染的，如果你心情愉快，你的客户也将感染你的快乐。这样，销售成绩自然就会好起来。反之，如果你觉得工作没意思、没价值，那么你工作起来一定很不愉快。这种低沉的情绪同样也会传染给客户，销售成绩当然不可能理想。

## 热爱工作会发挥你的潜能

在从事销售行业之前，作为销售员，我们是否问过自己：“我为什么要做销售？”

许多销售人员在遇到这样的问题时，往往这样回答：

“也没什么原因，就是找个工作，挣钱嘛。”

“我什么都不会，也没有什么学历，做销售好混一些。”

……

这样的回答体现了什么呢？让我们先看这样一个笑话。

有一次，一个人问一个养羊的人：

“你为什么养羊？”

“为了赚钱啊！”

“那你为什么要赚钱呢？”

“为了娶媳妇啊！”