

一部为销售人员领航的智慧宝典

客户性格地图

黄运涛◎编

The Map Character of Customer

宇宙间最大的力量如果是惯性的力量，那么，生命中最大的力量就应当是习惯力了，而每个人的性格又是决定习惯力的最主要因素。性格决定命运，性格决定职场的成败。作为营销人员，掌握了客户的性格，便掌握了销售的主动性。

销售人员
必读手册

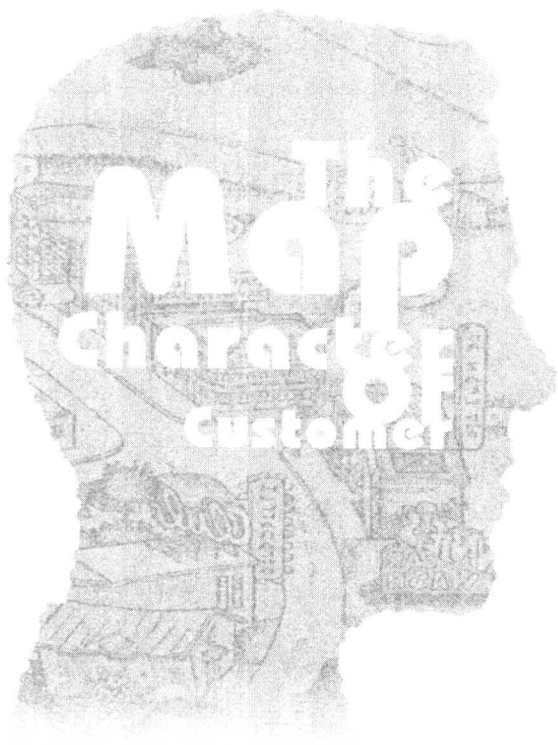


中国纺织出版社

一部为销售人员领航的智慧宝典

客户性格地图

黄运涛 ● 编



中国纺织出版社

内 容 提 要

宇宙间最大的力量如果是惯性的力量,那么,生命中最大的力量就应当是习惯力了,而每个人的性格又是决定习惯力的最主要因素。因此,性格决定命运,性格决定职场的成败。作为营销人员,掌握了客户的性格,便掌握了销售的主动性。本书通过对客户性格的分析论述,从对客户服务的角度,告诉你如何接近不同性格的客户,并进行有效的沟通。传授你进行客户服务的锦囊妙计,告诉你如何为客户提供他们所期待及满意的服务,从而让你的销售服务走向完美之路!

图书在版编目(CIP)数据

客户性格地图/黄运涛编. —北京:中国纺织出版社,2005.1

ISBN 7-5064-3275-7/F·0532

I.客… II.黄… III.企业管理:销售管理 IV.F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 133386 号

责任编辑:曲小月 责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

电话:010—64160816 传真:010—64168226

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

三河市新科印刷厂印刷 各地新华书店经销

2005 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

开本:880×1230 1/32 印张:7.75

字数:154 千字 印数:1—11000 定价:19.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换



性格决定命运,性格决定职场成败。作为营销人员,掌握了客户的性格,便掌握了销售的主动性。



The Map Of Customer Character

目录 CONTENTS

第一章 性格解析与个性塑造——销售的成功准则

第一节 宇宙间最大的力量/2

性格的魔力/2

学会控制自己的情绪/3

最美的景色是心情/6

第二节 性格类型/8

职场性格/8

揭开性格类型的奥秘/14

习惯改变性格/16

附录：职业性格测试(看看你是哪种性格的人)/22

第三节 个性塑造法则/26

性格中的普遍因素/26

比资本更重要的是性格/28

第四节 性格掌控策略/30

永远看得起自己/30

职业塑造我们的性格/31

“包装”个性求生存/33

目录

CONTENTS

第二章 客户性格分析——客户，我就要管你

第一节 判断客户性格类型/38

演员型性格的客户/38

结果型性格的客户/39

学者型性格的客户/40

老好人型性格的客户/42

第二节 接近不同性格的客户/45

成功接近客户的三种方式及技巧/47

每天认识一个陌生人/64

倾听客户的心声，加强双方的交流/65

帮助你的客户/68

第三节 说服力：赢得成功的核心力量/72

打消客户的疑虑/72

掌握客户的真正需求/77

不要在你的意见中搀水/80

说服艺术的核心/82

第四节 客户，我就要管你/86

客户管理的内容/87

注意客户的行为动因/89

目录

CONTENTS

给客户挑毛病/94
取得客户的认同感/96
让客户从你的服务中获得快乐/101

第三章 客户服务制胜的七种武器——满意客户的服务技巧

第一节 积极倾听/106

倾听的奥秘/106
提高倾听能力的技巧/110
巧妙运用询问术/114

第二节 双向沟通/118

调查研究,心有客户/118
想客户所想,急客户所急/121
了解客户的异议/123

第三节 先做朋友,后做生意/125

功夫在工作之余/125
人情不在礼重/129

第四节 改善服务质量/132

“我们就是服务”/132
婴儿尿布和啤酒/133

目录

CONTENTS

让实力说话/134

真正精明的客户不会只关心价格/136

第五节 如何面对拒绝/139

永远不以拒绝为答案/139

客户拒绝的成因与对策/141

争辩是销售的大忌/146

理解拒绝的步骤/148

第六节 追求新客户/151

寻找潜在客户的原则/151

如何寻找潜在客户/153

摸清客户的利益所在/157

第七节 成交技巧实战演练/160

“价格太高啦”/160

“对不起,我们没有预算”/161

“再便宜点嘛”/162

“别家可能更便宜”/163

“对不起,我不要”/163

目录

CONTENTS

第四章 迎接客户服务挑战——直面客户投诉

第一节 客户投诉分析/166

客户会悄悄离开,他离开的时候不会告诉你/167

让不满成为美满/170

投诉能为你赢得先机/172

鼓励客户上门投诉/173

第二节 正确处理客户投诉的原则/175

把投诉当作资源来经营/176

投诉能让你发现问题所在/178

投诉的客户不是敌人/181

投诉隐藏了“商机”/182

第三节 有效处理投诉的方法步骤/184

解决投诉的步骤/184

让员工不再害怕投诉/188

由事后处理变为事前防范/189

客户的投诉是最好的礼物/191

打不倒的世界名牌/194

第四节 尝试放弃一些客户/197

客户永远是对的吗/197

目录

CONTENTS

- 取悦上帝也要有底线/199
- 客户的终生价值/201
- 员工第一,客户第二/204
- 放弃是另一种争取/207

第五章 客户服务人员的激励与沟通——打造无敌团队

- 第一节 客户服务人员的素质要求/212
 - 服务人员品格素质的基本要求/212
 - 服务人员技能素质的要求/215
 - 服务人员综合素质的要求/217
- 第二节 客户服务人员的激励与沟通/219
 - 经营员工的责任心/219
 - 激励与沟通/222
 - 不加薪也能激励员工/225
- 第三节 创建出色的客户服务职能部门/228
 - 营造有凝聚力的组织氛围/228
 - 相信团队的力量/232
 - 优秀客户服务领导者应具备的条件/233

后 记/236

参考书目/238

Chapter

1

性格解析与个性塑造

——销售的成功准则

你创造了自然界最伟大的奇迹，千人千面，你是独一无二的，在茫茫职海中自有属于你的位置。

The Map Of Customer
Character

第一节

宇宙间最大的力量

如果说宇宙间最大的力量是惯性的力量,那么,对于个人而言最大的力量便是习惯的力量,而性格又是决定习惯力的主要因素。

巴甫洛夫说:“性格是天生与后生的合成,性格受于祖代的遗传,在现实生活中又在不断改变、完善。”凡事顾其本,究其源,这才是成功的决定性因素。

爱因斯坦的个性蕴藏着犹太人深厚的文化素养,在爱因斯坦的自我评价里,有这样一段话:“我性格中的非理性的、自相矛盾的、可笑的、近于疯狂的那些方面,只在心灵受到严重考验的时刻才会流露出来。”爱因斯坦的成功,除了他的伟大智慧,更在于他的性格优势。

瑞士心理学家古斯塔夫·荣格的性格学说在精神心理学领域被广泛认可:人格的最外部是“假面”,它不表现为个人真实的欲求和性格,但它又是为顺应社会习惯和传统的行为所必需的。

性格的魔力

性格是人对现实的态度和行为中比较稳定的心理特

征的总和,贯穿着一个人的心理活动,调节着整个行为方式。是个性中具有核心意义的部分。在日常生活中,我们常常讲到人的个性,实际上主要是指人的性格。

恩格斯说:“人的性格不仅表现在他做什么,而且表现在他怎样做。”

性格是非常复杂的心理构成物,它有着多个侧面。性格反映着人的生活,同时它又影响人的生活方式。人的性格总是表现在他的言行和外貌上的。判断一个人的性格有多种方法,准确地判断一个人的性格,就能推断出他的心理活动和行为倾向,给我们的生活和工作带来很大的方便。

荣格把人的性格分成两大类:外倾和内倾。也有人根据智力、情感和意志三种功能在人身上所占的优势,而把人的性格划分为智力型、情绪型和意志型。除此之外,还有许多其他观点,如生物学的类型论,文化—社会学的类型论等等。

影响人最终功成名就的主要因素与个人的性格有着很重要的关系。性格并无好坏之分,不同性格只是由于适应不同的环境变化,而显现出它的正负两面。任何一种性格都有其自身的长处,也有其自身的短处。

学会控制自己的情绪

003

人的本性是比较难改的,但并不是不能改变的。我国赫赫有名的民族英雄林则徐为了改掉自己急躁的性格和容易发怒的脾气,曾在书房醒目处挂起自己亲笔书写的“制怒”的横匾,以此自警自戒。

性格并非是一成不变的,正如牛顿所言,“尽管人们把性格看成是先天的,但它仍旧是自我修养的结果。我们不可能生来就固定了某种性格。可近、可亲、富有魅力的性格是靠自己慢慢培养起来的。”受美国人尊敬的本杰明·富兰克林不仅是美国的开国功臣之一,还是一位出色的科学家,富兰克林有很强的自我意识和良好的性格。有人曾批评富兰克林主观傲慢,他认真反思后,给自己立下了一条规矩:绝不正面反对别人的意见,也不准自己武断行事。他还给自己提出了具体改正的要求,以克服自己性格中的缺陷,这也正是他成功的一个秘诀。

1.你的工作情商如何

1995年,美国哈佛大学心理学教授丹尼尔·戈尔曼提出了“情商”EQ的概念,认为“情商”是个体的重要生存能力,是一种发掘情感潜能、运用情感能力影响生活各个层面和人生未来的关键的品质因素。戈尔曼认为,在人的成功要素中,智力因素是重要的,但更为重要的是情感因素。人在职场,不可避免会产生种种情绪。成功的职业人士,善于扩大情绪对工作的正面效果,而将负面影响降到最低。

想对自己的情商状况有一个大概了解?下面这个小测验会对你有所帮助。尽量诚实地回答下列问题,4分表示非常赞同,3分表示比较赞同,2分表示差不多,1分表示不同意。

——通常能保持镇定、乐观的态度。

——能承认自己的错误。

——遵守诺言。

- 经常有新的主意产生。
- 能顺利地处理多方面的要求。
- 注重结果。
- 会设立更有挑战的目标去追求。
- 障碍和挫折会阻止我前进。
- 我常常抑制不住冲动。
- 我通常不把挫折归因于个人的缺点（自己的或他人的）。

低于 20 分意味着有点问题。如果你的总分偏低，不要绝望：情商并不是不能提高的。情绪智力可以通过学习获得，而且实际上我们每个人一生中都在提高它，尽管程度不同。

2. “升值”你的性格魄力

(1) 学会温柔

说话的语气要表现得有张有弛。

(2) 你需要记住的事

记住同事托你办的事情，记住你的同事的生日和他们喜欢吃的食物。

(3) 扩大自己的工作舞台

重视人际关系，与别人关系良好有利健康。密切的关系也能提高快乐的层次，时常到自己不熟悉的部门看看，多接触其他部门的同事，扩大自己的人际关系。

(4) 不计较个人利益

不计较金钱和宽容的人容易引起同事的好感。

(5) 情感是联系上下级的纽带

要想获得不错的影响力,就必须做到以诚待人,加强与同事之间的交流沟通。

(6) 工作不能半途而废

工作时难免会遭到困难与挫折,随时运用你的智慧,或许只要一点创意便能解决困难。

◎ 最美的景色是心情

研究显示,怡然自得的人更能承受人生中不可避免的挫折和斗争。密歇根大学对美国人的幸福观所进行的调查,突出了健康的自尊心的重要;对人生最大的满足,不是对友谊或收入满足,而是对自己满足。

研究结果指出,认为能够控制自己生活和对自己满意的人当中,20%感到很开心。对人生充满希望,快乐的人生充满希望,无论是在顺境还是逆境中都抱着积极的态度。积极的人更健康,更少病痛。乐观的人即使生病,复原也快。研究人员还发现,快乐的人往往是性格外向的人,伊利诺斯大学在学生毕业4年后进行的调查显示,外向的人比内向的人结婚的机会多,工作上更有成就。

卡内基先生说过:“人生是我们的思想所造成。”不同的人,面对同样的事件会有不同的行为。环境是中性的,我们惟一可以牢牢掌控的就是自己的态度。

凯利空调的创始人——凯利先生发明了一套“凯利魔术方程式”来面对压力。第一,问你自己可能发生的最坏状况是什么。第二,准备接受最坏的状况。第三,设法改善最坏的状况。应用凯利先生的魔术方程式,可以帮我们

用理性战胜负面的影响。

在自然界中,没有天敌的动物往往是最先灭绝,有天敌的动物则会逐步繁衍壮大。人类世界也一样,让你坚持到底的,往往是那些可以置人于死地的打击、挫折。处处一帆风顺、事事顺心如意,很难成为强者、成为大人物。

如果有人暂时处于困境,千万不要因此而幸灾乐祸,逆境常常造就英才,那些做出惊天业绩的人,往往都是历尽坎坷而最终没有向命运低下头颅的人。其实这个世界上没有什么事情是不能解决的,也没有什么事情是绝对的。南极的背面是北极,失败的背面就是成功。与其让自己沉浸在忧伤、愤怒中不能自拔,不如换一种乐观向上的心境来面对生活和工作中的困境,用自己出色的业绩来证明自己,实现自己的理想。