



一流的销售员都是一流的心理学家、
一流的谈判专家、一流的谋略家！

也许掌握心理学的人不一定做得好销售
但业绩好的销售员一定是搞定了心理学

销售

你不可不知的 心理学秘密



揭开客户心理
和行为背后的秘密

张弛 / 编著

XIAOSHOUNIBUKEBUZHIDE
XINLIXUEMIMI



销售

常州大学图书馆藏

你不可不知的 心理学秘密



张弛 / 编著

XIAOSHOUNIBUKEBUZHIDE
XINLIXUEMIMI

煤炭工业出版社

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

销售：你不可不知的心理学秘密 / 张弛编著. --
北京：煤炭工业出版社，2015
ISBN 978 - 7 - 5020 - 4904 - 1

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 142801 号

销售

你不可不知的心理学秘密

编 著 张 弛
责任编辑 刘新建
特约编辑 郑 光
责任校对 杨 洋
封面设计 李尘工作室

出版发行 煤炭工业出版社 (北京市朝阳区芍药居 35 号 100029)
电 话 010 - 84657898 (总编室)
010 - 64018321 (发行部) 010 - 84657880 (读者服务部)

电子信箱 cciph612@126.com
网 址 www.cciph.com.cn
印 刷 北京毅峰迅捷印刷有限公司
经 销 全国新华书店

开 本 710mm × 1000mm¹/₁₆ 印张 14 字数 200 千字
版 次 2015 年 9 月第 1 版 2015 年 9 月第 1 次印刷
社内编号 7750 定价 32.00 元

版权所有 违者必究

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,本社负责调换,电话:010 - 84657880

也许现在你正在准备做一名销售人员，又或许你已经是一名销售人员了，但你有没有问过自己这样一个问题：“什么是销售？”

有些人对此不屑一顾：“销售不就是卖东西么！”

话虽如此，但实际上却并非如此简单。从销售工作的具体内容来看，每个销售人员从一开始找到客户直到完成交易，他所需要的不仅仅是细致的安排和周密的计划，更需要的是和客户进行心理上的交战。甚至可以说，销售的过程其实就是让客户对我们的产品、我们的公司及我们本人产生一个从拒绝到接受、从排斥到认同的心理变化的过程。而要想让客户发生这个心理变化，就需要销售人员在和客户进行心理博弈的过程中，猜透客户的心思、赢得客户的信任、抓住客户的软肋、引导客户跟着自己的思路走，总之就是要在场心理暗战中占上风，用“心”来取得订单。从这个意义上来说，一个成功的销售人员，更像是一个伟大的心理学家。只有搞定心理学，你才能搞定销售工作。

一项针对 901 种新产品的调查结果也显示：如果以一种周到的、符合客户心理的方式销售产品，那么该产品的销售成功率（在销售环节存在 5 年以上算是成功）大约为 53%，而如果是采用缺少心理技巧的一般销售方法，成功率只有 24%；运用心理学的方法进行销售的品牌中，对低

销售：你不可不知的心理学秘密

价竞争的有效抵御力高达 82%，而运用一般销售方法进行销售的品牌中，竟然只有 10% 的产品能够勉强抵御住低价竞争。总而言之，心理学能够让销售人员花更少的时间和金钱销售更多的商品。而且更重要的是，如果销售人员能够很好地运用心理策略，那么客户也会更加忠诚。

提到心理学，相信有很多人开始“挠头”了，因为人的心理实在千变万化。但通过大量的试验以及经验总结证明，人类的心理活动仍然是有一定规律的，只要销售人员学会观察，学会换位思考，就可以轻而易举地获知客户的心理。诸如双方接近时客户的心理博弈、展示产品时客户微妙的心理变化、逐渐接受产品时所要排除的心理疑虑、磋商价格时的心理策略、成交时的犹豫心理、购买产品后的满意或不满意的心理状态等。

本书正是从这些角度出发，以心理学知识作为理论基础，引证了许多经过科学检验的心理实验，汇集了大量相关的销售实战案例，提炼出了在销售中卓有成效的各种心理策略。每种心理策略都环环相扣，直击销售全流程中客户的各种心理，让你能够轻松应对并掌握客户的心理变化，以心攻心、见招拆招，让你进入一个“知己知彼、百战百胜”的销售境界，改善你的人际关系、提升你的销售业绩。

无论你是销售“菜鸟”，还是销售“达人”，本书都可以让你迅速跻身销售“精英”的行列。所以，还等什么呢？让我们赶快开始阅读吧！

准备篇

知己知彼

第一章 心态是 1，技巧是 0 ——销售赢的就是心态

勇气：销售，是勇敢者的职业 / 3

自信：先让自己相信，才能让别人相信 / 6

热情：销售冠军更偏向于外向的人 / 10

豁达：“冷屁股”也要用“热脸”贴 / 13

坚持：只有永不服输的人才配得上成功的桂冠 / 15

幽默：成功的销售员，一般都具备幽默感 / 18

第二章 要钓鱼，自己先当鱼 **——解读客户消费心理**

从众：随大流，是所有人的通病 / 25

逆反：必要时和客户“对着干” / 28

效用：感觉占了便宜比便宜本身更重要 / 31

重视：“上帝”要的就是当上帝的感觉 / 34

猎奇：吊起胃口，打开销路 / 37

面子：有一种消费叫“花钱买面子” / 41

自由：“热情推销”VS“自由选购” / 45

接触篇

投其所好

第三章 先做朋友，后做生意 **——拉近双方的心理距离**

仪表：你的形象，价值百万 / 51

微笑：谁都难以抗拒一个笑脸相迎的人 / 54

真诚：销售的最高境界是态度大于技巧 / 57

赞美：听赞美的话，永远不嫌多 / 61

名字：记住名字，是对客户最大的恭维 / 64

迎合：投其所好是最有效的销售进攻 / 67

第四章 用好你的眼、耳、口、心 ——准确识别客户的个性

观察：优秀的销售员应该练就一副火眼金睛 / 73

分析：对症下药，销售拒绝千篇一律 / 77

巧问：精确的掌握客户需求，更容易成功 / 80

聆听：80% 的订单要靠耳朵来完成 / 84

领会：听懂弦外之音，让你事半功倍 / 87

平等：没有不重要的客户，只有不重视的销售 / 90

博弈篇

请君入瓮

第五章 让客户失去“理性” ——让客户的冲动战胜理智

惯性：引导客户一步步走向自己想要的结果 / 95

借势：寻找销售第三方为我所用 / 98

双面：因为缺陷，反而更加诱人 / 101

退让：永远不要接受客户的第一次还价 / 104

销售：你不可不知的心理学秘密

诱导：把“你要卖”变成“他要买” / 108

气氛：消费行为一定是在销售环境中实现的 / 111

第六章 遵守“双赢”原则 ——这是心与心的较量

增值：让人性为冷冰冰的商品注入温暖 / 117

细分：化整为零，将价格调成客户的心理价位 / 119

互惠：学会“利用”客户的善良之心 / 123

示弱：输了自己，才能赢了订单 / 126

反涨：“买涨不买落”让你既提价又热销 / 129

暗盘：你对客户特别对待，客户给你特殊照顾 / 132

成交篇

见招拆招

第七章 别让成交停在最后一秒 ——踢好临门一脚

稀缺：“最后通告”带来客户购买欲 / 137

激将：让“不慌不忙”的客户迅速起来 / 140

和气：攻击竞争对手 = 让出客户资源 / 144

承诺：给客户一颗定心丸，推进成交进程 / 147

敏锐：识别成交信号，在最恰当的时机促成交易 / 150

细节：小细节决定销售成败大问题 / 154

第八章 把异议作为成交突破口 ——销售就是消除心理异议的过程

耐心：喝彩的只是看客，挑剔的才是买家 / 161

对比：“秀”出你的与众不同 / 164

识别：客户的异议，也分“真”“假” / 167

灵活：巧妙而委婉的让客户转变心意 / 171

专业：每一个销售，都应该是顶级的产品专家 / 174

预防：将异议的话扼杀在客户的口中 / 177

售后篇

将心比心

第九章 真正的销售始于售后 ——售后最需要用心

维护：只有让人重复购买，才算是成功的销售 / 183

诚信：不要拿承诺仅仅作为你逼单的工具 / 186

脸熟：客户和销售人员也会“日久生情” / 189

优质：一次不满，客户将一辈子不与你合作 / 192

用心：售后同样需要引发客户的情感共鸣 / 196

第十章 把投诉者变成忠实者 **——化干戈为玉帛的智慧**

重视：抱怨也是礼物，它让你进步 / 203

安抚：先稳定客户的情绪，事半功倍 / 206

态度：起争端只能使问题更加恶化 / 209

责任：问题解决了，投诉自然也被化解了 / 212

第一章

心态是 1，技巧是 0
——销售赢的就是心态

准备篇
知己知彼

勇气：销售，是勇敢者的职业

从心理学上来说，当我们请求别人做一件事时，就会让自己处在被动地位，不得不接受一种担心被对方拒绝的煎熬。而销售工作，恰恰是在与“拒绝”打交道。几乎没有一个客户见到销售人员上门来推销商品时，会笑容可掬地出门相迎说：“欢迎欢迎，您来得正好”，“真是雪中送炭”，随后便主动付款成交。事实上，销售人员从举手敲门、客户开门、与客户的应对进退，一直到成交、告退，每一关都是荆棘丛生，没有平坦之路可走。

从这个意义上说，销售工作，绝不是一些懦弱的人所能承受的，它是一份勇敢者才能从事的职业，只有勇敢者才有希望在销售行业中建功立业，成就辉煌人生。

齐腾先生——日本保险业很有名气的销售员——就很好地诠释了这一职业特征，而他向五十铃汽车销售企业保险的故事也常常被用来鼓舞那些刚刚入行的销售人员。

当时，齐腾先生曾经连续拜访两个多月，都没能见到五十铃汽车公司的总务部长。每一次齐腾来到五十铃汽车公司时，前台小姐都会告诉齐腾诸如此类的话：“总务部长正在开会”、“总务部长工作很忙”、“总务部长不在公司”等。

直到他坚持去了两个多月之后，才终于有了和总务部长面谈的机会。可是第一次面谈几乎刚刚开始就被总务部长的拒绝打断了，他告诉齐

销售：你不可不知的心理学秘密

腾：“我们公司是不会购买这种保险的，请你迅速离开！”齐腾几乎是被总务部长赶出办公室的，当时的情景十分狼狈。

这令齐腾感到有些委屈，可是他并没有因此而放弃。第二天，他又向部长提交了一份更加完善的方案和资料。可是总务部长同样拒绝了齐腾，他说：“我们公司根本就没有必要花一大笔费用购买这种保险，请你以后不要再来了。”而事实却是，齐腾在以后的三年多时间里一直与总务部长保持联系。

最后，五十铃汽车公司终于向齐腾购买了企业保险，而且这份保险的数额是当时齐腾所在的保险公司最高的一份。

那些在销售领域做出巨大成就的销售员，之所以能够创造出比普通销售员更大的成交量、更高的销售业绩，并不是比其他人更少的遭遇客户拒绝，恰恰是因为他们与拒绝自己的客户保持长期的联系，同时他们能够比普通销售员更加勇敢地面对客户对其表现出的所有不满和不理解。

现实生活中，有一些销售员，当他们在销售过程中遭到拒绝后，往往会产生一种心理障碍——推销的恐惧心理，即在推销的过程中，怕被别人注意或稍有差错就产生极度恐惧的情绪。这是一种对难堪或出丑表现的强烈和令人心身疲惫的恐惧感。这种症状会让人人害怕在公共场合讲话，不愿意接触人，不愿意拜访客户，不敢向人推销。而当他们产生恐惧心理后，在下一次的销售过程中就会表现得更差。在这一点上，销售新人表现的尤为明显，由于缺乏人际勇气而遭到淘汰的销售人员高达40%以上，这些人多半是在入职后不长的时间就暴露出这样的问题。

由此可见，对于销售员来说，勇气是非常重要的。既然你有勇气接受销售这样一种职业，你就应该敢于面对销售过程中的各种挫折，敢于正视客户的拒绝，敢于承受多日来没有签下一份购买合同的事实，敢于直面许多人对你的冷眼和歧视……当你敢于应对这些挫折，并努力想办法解决

时，你已经开始踏上销售的成功之路了。

幸运的是，勇气也是可以靠我们后天培养的。那些面对陌生人经常不敢迈出第一步，而是试图转过身去逃避的销售新人，如果能按照下面几个要求去做，就必定会克服恐惧心理。

1. 重识拒绝

销售中的恐惧心理，主要源于拒绝。重新认识被拒绝的缘由，会让你减少恐惧。对于拒绝正确的认知是：拒绝是经济世界中，对任何一种推销行为的标准反应模式，而不是针对着你个人而来的。99.9%的人不会恶意伤害你，他们的拒绝通常是因为当时的状况不宜，以及客户本身的个性问题，和你本身的人格、道德及能力没有任何的瓜葛，因此你完全没必要太难过，太在意。

2. 直面恐惧

威名远扬的前英国首相丘吉尔曾说过：“一个人绝对不可在遇到危险时，背过身去试图逃避。若是这样做，只会使危险加倍。但是，如果立刻面对它，毫不退缩，危险便会减半。决不要逃避任何事物，决不！”因此，如果你害怕拜访陌生人，克服恐惧的方法就是不断地面对陌生人，直到这种害怕完全消失为止。潜能专家博恩·崔西称其为“系统化解除敏感”。这是一种自我激励的技巧，更是建立自信心和勇气，最好最有效的方法。

3. 反向评估

两人初次见面时，往往很自然地在乎别人对自己的评价。但作为销售人员，如果时时在意对方的想法，心理上就会有患得患失之感，产生巨大的压力，当然会显得紧张无措。所以，你不如暂时忘记自己，反过来评价对方：仔细观察对方的表情、服装、说话神态，找到对方的缺点。同时，想一想自己的优点，即使是不足为外人称道之处，也可以采用自我扩大的方法，将其扩大成足以自豪的长处。这样，在心理上你就能从被动变为主

销售：你不可不知的心理学秘密

动，产生与对方平等的感受，压迫感与恐惧感随之减缓。

4. 想象按钮

对于销售来说，心存恐惧，就会失败；相信自己，必定成交。因此，绝对不要再让“恐惧”在你的心里继续生根、发芽。当你害怕被拒绝、害怕产品卖不出去、害怕客户买不起时，你可以想象自己的前额有个按钮，想象你按下按钮，脑中的恐惧就全数排出，照着做，你会知道这招果然好用。

另一个让你告别害怕被拒绝的方法，也很简单，那就是你可以去参加演讲培训，来磨练自己公开演说的技巧。这样能让你和别人面对面销售的时候，变得更有自信、更有能量，也更加热情。当有一天你成为公开演说的高手时，你开发客户和销售简报的能力，也就会跟着水涨船高，变得更强、更有说服力了！

优秀的销售人员首先应具备的心理素质就是不畏惧。克服恐惧心理，将自己的能力发挥到极致，你会发现，销售就是这么简单。

自信：先让自己相信，才能让别人相信

自信，是销售人员所必须具备的，也是最不可缺少的一种心态。因为在销售过程中，销售人员会与形形色色的人打交道，有财大气粗、权位显赫者，也有博学多才、学识渊博者。销售人员要想与在某些方面优于自己的人打交道，并且能够说服他们，赢得他们的信任和欣赏，就必须坚信自己的能力，然后信心百倍地去敲开客户的门，从容不迫地与他们侃侃而谈。如果销售人员缺乏自信，在没有见客户之前就开始怀疑自己、胆怯退