

定位营销——洞悉顾客消费心理

管理秘笈——打造高效经营团队

心理学^与 生意经

李娟娟（知名心理作家）◎著 京师心智（专业心理教育机构）◎组编

睿智老板必懂的28个心理学常识



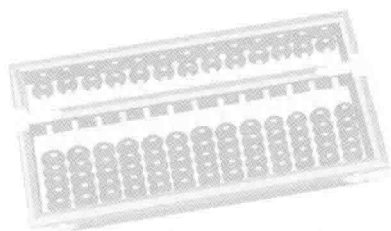
中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



心理学^与 生意经

李娟娟（知名心理作家）◎著

京师心智（专业心理教育机构）◎组编



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



图书在版编目(CIP)数据

心理学与生意经 / 李娟娟著. —北京: 中国法制出版社, 2015.8
(心理学世界)

ISBN 978-7-5093-6641-7

I. ①心… II. ①李… III. ①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(2015)第196523号

责任编辑: 郭会娟 (gina0214@126.com)

封面设计: 周黎明

心理学与生意经

XINLIXUE YU SHENGYIJING

著者 / 李娟娟

经销 / 新华书店

印刷 / 河北省三河市汇鑫印务有限公司

开本 / 710 × 1000毫米 16

版次 / 2015年9月第1版

印张 / 16 字数 / 238千

2015年9月第1次印刷

中国法制出版社出版

书号ISBN 978-7-5093-6641-7

定价: 36.00元

北京西单横二条2号 邮政编码100031

传真: 010-66031119

网址: <http://www.zgfsz.com>

编辑部电话: 010-66054911

市场营销部电话: 010-66033393

邮购部电话: 010-66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010-66032926)

李娟娟

知名心理作家，代表作有《心理学与执行力》《心理学与谈判力》《心理学与情绪控制》《心理学与微表情》《心理学与微反应》等。

京师心智

国内知名的心理健康教育专业机构和心理自助类图书开发机构。京师心智依托中国心理学会、北京师范大学等权威机构的资源优势，上百位心理学专家组成的技术团队，致力于将心理学研究成果应用于实践，服务大众。凭借自身优势和丰富的经验，被中国心理学会测量专业委员会认定为“正版量表进学校工程”的全国唯一推广单位。

关联企业京师博仁，是一家集研究、开发、生产、销售、售后服务、培训、专家支持于一体的专业的心理学应用服务机构。

顾问委员会

孙啸海	朱桂梅	李红军	兰祁蓉	李井杰
朱玲	段然琪	师晨晖	赵金辉	王亚雄
谢欣原	孔马兰	鲁俊	周家全	崔潇
刘璐薇	杨攀	谢琴	崔慧辉	李艳萍
杨驰	王涑雯	刘博	李想	孟龙
郝红敏	宋亚丽	陈庆峰	陈国栋	孙凤兰
刘敏	陈涛涛	鲁芳	隋岩	董斌
史文建	杨珊珊	李娟娟	王星星	常振兴

前言 / preface

做生意一定要懂点心理学，了解顾客心理活动的人，才能把生意做得风生水起。本书从心理学的角度解读如何念好生意经，对准备创业的人、奋斗于商海的人、为如何让生意红火起来而绞尽脑汁的人会有一定的启发和帮助。

手表定律、破窗理论、刺猬法则、马蝇效应、墨菲定律、狄德罗效应、彼得定律、凡勃伦效应、名人效应、登门槛效应……这些心理学法则对于做生意有什么积极的影响呢？

如何取悦你的顾客？如何利用顾客的好奇心？如何扭转顾客的逆反心理？暴露自己的底价对生意有好处吗？如何把握顾客的消费心理？如何营造购物环境引导顾客消费？如何利用顾客的攀比心理来扩大销售？如何讨好女人和孩子？如何用自己的激情来打动顾客？怎样炒作才能吸引人们的眼球？如何投放广告才能产生最大的收益……

如何扩大自己的人脉，让财源滚滚来？如何掌握谈判桌上的主动权？什么时候该让步，什么时候又该拒绝对方？什么时候该保持沉默？怎样利用拖延战术来消磨对方的耐心？怎样做到既趁热打铁又趁火打劫？如何管理好自己的员工，让自己的生意“芝麻开花节节高”……

想知道这些问题的答案，念好自己的生意经吗？翻开这本书，相信你会有所收获。

第一章 做生意必备的心理素质

- 该决断时不要犹豫 / 003
- 保持对生意的热情和兴趣 / 005
- 认识并改正自己的坏脾气 / 007
- 自信的人会赢得信任 / 009
- 只有沉得住气才能做大生意 / 011
- 赢得起更要输得起 / 013
- 只有执著的人才能做好生意 / 015
- 做好吃苦的准备 / 017
- 只有轻视金钱才能获得金钱 / 019
- 满足是做生意的大敌 / 021
- 心宽财路也宽 / 023
- 不要寄希望于运气 / 025

第二章 顾客需要取悦与征服

- 认真听听顾客想要什么 / 029
- 顾客的名字要牢记在心 / 031

没有人不喜欢被恭维 / 033
努力迎合顾客的兴趣 / 035
老顾客需要多关心 / 037
照顾好顾客的面子 / 039
将顾客当作朋友 / 041
好奇心是可以利用的 / 043
巧妙把握顾客的逆反心理 / 045
对顾客进行饥饿营销 / 047

第三章 诚信是做生意的根本

诚信会让你成为真正的受益者 / 051
骗了顾客就是伤害了自己 / 054
对顾客的承诺一定要兑现 / 056
绝不让一个顾客失望 / 059
暴露缺点更容易赢得信任 / 061
做生意吃亏其实也是福气 / 063
没有信誉做不成生意 / 066
多对顾客讲真话 / 068
信用是丰富的存款 / 070

第四章 掌握顾客消费心理

注意购物环境的布置细节 / 075
商场选址要迎合顾客的心理感受 / 077
适当地让顾客排排队 / 079
抢购其实是种乐趣 / 082

- 攀比心理会促成流行性消费 / 084
- 准确把握顾客的消费动机 / 086
- 找到顾客非买不可的理由 / 089
- 掌握不同年龄阶段顾客的消费心理 / 091
- 掌握女性顾客的消费心理 / 093
- 掌握男性顾客的消费心理 / 096
- 有效利用顾客的跟风心理 / 097

第五章 做生意也是有技巧的

- 利用顾客的贪欲做生意 / 101
- 要走一条与众不同的路 / 103
- 将顾客的感觉放在心上 / 105
- 为顾客提供个性化服务 / 107
- 不断进行商业模式创新 / 109
- 预先筹划才能避免危机 / 111
- 和气才能生财 / 113
- 清仓甩货有窍门 / 115
- 想办法讨好女人和孩子 / 118
- 永远将主动权掌握在自己手里 / 120
- 用激情打动顾客 / 122

第六章 注重宣传与品牌的作用

- 广告要打动消费者的心 / 127
- 注意商品广告的投放时机 / 130
- 巧妙炒作吸引眼球 / 132

做好产品定位 / 134
为自己的品牌找到合适的媒体 / 136
广告定位要准确且个性鲜明 / 139
用品牌去传递情感 / 142
让顾客对品牌产生信赖 / 144

第七章 拥有人脉就等于有了金矿

学会向大家推销自己 / 149
关系越多门路就越多 / 151
永远要面带微笑 / 154
认真建立朋友档案 / 156
给自己戴上光环 / 158
要为自己找个贵人 / 160
与优秀的人站在一起 / 162
不要戴有色眼镜看人 / 164
尽量不要错过聚会活动 / 166

第八章 在谈判桌上战胜对手

既要趁热打铁又要趁火打劫 / 171
该让步的时候就让步 / 173
巧妙利用互惠心理促成谈判 / 175
掌握拒绝对手的策略 / 177
在适当的时候保持沉默 / 179
适当给对方甜头 / 181
故意拖延让对手失去信心 / 183

- 欲擒故纵不可少 / 185
- 要牵着对方的鼻子走 / 187
- 抓住弱点迅速突破对方的心理防线 / 188
- 谈判时要给自己留一点余地 / 190
- 消除谈判中的挫折感 / 192

第九章 员工管不好生意很快倒

- 请关注员工的情绪 / 197
- 要善于设立目标 / 199
- 对害群之马要零容忍 / 201
- 要让员工在竞争中得到成长 / 203
- 批评员工时也要维护其自尊 / 205
- 要让工作变得有趣 / 207
- 认清员工的狂傲心理 / 209
- 要让员工充满希望 / 211
- 取长的同时更要补短 / 213
- 集中精力去做最重要的事 / 215
- 会授权的领导才是好领导 / 217
- 让员工觉得自己是有地位的 / 219

第十章 做生意必懂的心理学术则

- 关键时候只听一个人的——手表定律 / 223
- 善于运用巧妙的暗示——破窗理论 / 225
- 可以和顾客亲密但是一定要有空隙——刺猬法则 / 227
- 想办法让马跑得更快——马蝇效应 / 230

大损失都是由小错误引起的——墨菲定律 / 232
提供没有竞争力的第三方——诱饵效应 / 234
抓住顾客的求全配套心理——狄德罗效应 / 236
别让自己陷入无法胜任的困境——彼得定律 / 238
想办法把商品卖得贵一些——凡勃伦效应 / 240
做广告就要找名人——名人效应 / 242
先得寸才能再进尺——登门槛效应 / 244

CHAPTER 1

第一章

做生意必备的心理素质





该决断时不要犹豫

金克·吉列是美国吉列公司的创始人，该公司生产的吉列剃须刀在美国乃至世界市场上都占据着相当大的市场份额，甚至可以说世界上大约有一半的男人都在使用吉列剃须刀，由此可想吉列公司的利润是多么巨大。

金克·吉列最初只是一名普通的推销员，一次偶然的机会，让他发现男人使用的剃须刀十分不便，于是他毅然辞去推销员的工作，下决心要开发出一种新型的剃须刀，并因此创建了一家公司。

在吉列的公司刚刚成立时，由他所设计的新型剃须刀销量很差。为了改变这一现状，吉列经过反复思考后，决定采用一种全新的销售方式：凡是购买新型剃须刀的顾客，均可免费获赠刀柄。他的这一想法在当时可说是打破了人们的固有思维，不过吉列仍然将这一想法贯彻了下去。果然，这一销售方式推出以后，立马改变了新型剃须刀销路不好的窘境，公司的销售额呈现出直线上升的良好态势。

不久之后，第一次世界大战爆发了，而美国就是参战国之一。美国政府为了向世界显示美国的军事力量，因此对士兵的仪表有着非常严格的要求。这样一来，每个士兵都必须把自己的胡子刮得干干净净。于是，吉列认为这是一个不错的机会，便马上和美国政府的相关人员联系，表示自己愿意为了国家的利益，而以最优惠的价格向美国军方提供新型剃须刀。随后，越来越多的美国士兵成为吉列剃须刀的用户。这一做法使吉列不仅提高了公司的销售额，还为自己的产品赢得了固定的消费人群，而且随着一批一批的美国士兵开赴欧洲战场，吉列剃须刀也借此机会走向了世界。第一次世界大战结束之后，那些退役的士兵依然保持着每天刮胡子的习惯，而他们的习惯也影响着周围的其他男人，这就使吉列剃须刀的用户越来越多。

在商业竞争中，时间是十分宝贵的，不仅代表着金钱，同时也代表着效率。微软创始人比尔·盖茨认为，在激烈的市场竞争中，如果管理者没有决断力，那么成功只会与他擦肩而过。

在面对需要决断的情况时，许多人都会犹豫不决，甚至会恐惧做决定。这是因为，在这些人的潜意识中，害怕担负起决断的后果与责任。如果做出了正确的决断，自然是皆大欢喜；但是如果做出错误的决断，那么糟糕的后果往往会让决断者自责不已。于是，人们为了避免承担责任，也为了避免让自己陷入内疚的挣扎中，每每遇到需要决断时，便会瞻前顾后而犹豫不决。

可是犹豫不决并不能解决问题，甚至会因为拖延时间而错过商机。所以我们要敢于做决断，哪怕结果并不如我们所想的那么美好，但只要努力过就有收获，何况失败的经历也是人生的一种财富。不过，敢于做决断不等于盲目冲动行事，二者间的界定需要由个人来自由把握。

在商业经营之中，如果企业能够发现新的商机，那么就不要犹豫，应该立刻采取行动，不然很有可能被其他竞争者捷足先登。因为面对商机时，果断地抓住商机，可以帮助经营者营造出对自己最有利的局面，甚至还有可能在该领域形成垄断，从而使自己的企业做大做强。



保持对生意的热情和兴趣

美国著名教育家威廉·贝内特在退休之后，非常喜欢每天下午在大街上散步。某天下午散步时，他突然想起自己需要买双袜子，于是就去了一家商店。当威廉刚刚跨进店门，立刻就有一名年轻的店员向他走来并问道：“先生，有什么需要我为您服务的吗？”威廉回答说：“我需要买双袜子。”

听到威廉的要求后，店员用激动的语气说道：“您知道吗？您来到了世界上最好的袜店。”说着，店员快速地从货架上取出许多盒子，并且迅速地把这些盒子打开把里边的袜子逐一展现在威廉面前，在请他欣赏的同时问道：“这些袜子怎么样？”看到店员如此热情，威廉却阻止道：“你不用拿这么多袜子，我只买一双而已。”

店员用愉快的语气说：“我知道您只买一双，我只是想让您欣赏一下这些漂亮的袜子，让您看看这些像艺术品一样的袜子到底有多美。”

威廉听后，愣住了，并突然对这名年轻的店员产生了极大的兴趣。因为作为教育家的威廉深知态度的重要性：一个人的工作态度会决定这个人的行为，如果是热情洋溢的态度，那么工作时必然会尽心尽力；如果态度冷漠，工作时必然敷衍了事。威廉在买过袜子后，也许是他教育家的职业病犯了，或者也可能是他对这个年轻人有了些期待，在临走时还是忍不住对这个年轻的店员告诫了一番，说道：“年轻人，如果你能一直保持着充满激情的工作态度，我敢担保，用不了十年，你就会成为美国的袜子大王。”

每个刚刚开始工作或是刚刚从事某个新工作的人，总是能保持激情四射的状态。但这种激情四射的状态却不容易保持下去，一旦新鲜感消失，那么一切就开始变得平凡起来，人们也就丧失了热情和兴趣，每天的工作也在敷衍中完成。

除此之外，当一个人遇到了困难，并且这个困难难以克服的时候，也很容易丧失激情。因为困难就意味着一定的压力，压力自然会成为人们前进的动力，但是当压力过大的时候，就会形成一种禁锢，让人们变得无精打采起来。

所以想要保持对生意的热情和兴趣就应遵守以下三点建议：

一、做自己感兴趣的事情或是培养自己对生意的兴趣。因为兴趣是前进的动力，还可以减少人们的疲劳感和压力。

二、树立新的目标。目标是人们前进的方向，道路决定着命运，而方向则决定着道路。当你实现了自己的目标时，不要停止你的脚步，而是树立起新的目标，继续前进。

如果在目标实现之后，不再设立新的目标，那么就会产生自满或骄傲的情绪，这种情绪会使你丧失之前的激情。总的来说，不断树立新的目标，就是让自己始终保持工作激情的秘诀。因为在不断实现目标的过程中，你会获得一次又一次的成就感，从而让激情永远陪伴着你成长。

三、为自己减压。无论一个人对生意或工作有多大的热情，总会有疲倦时候，随之而来的压力也会增大。遇到这样的情况，不要一味地忍受，而是应该学会把压力释放出来，只有这样才能轻装上阵。