

# 冷读术

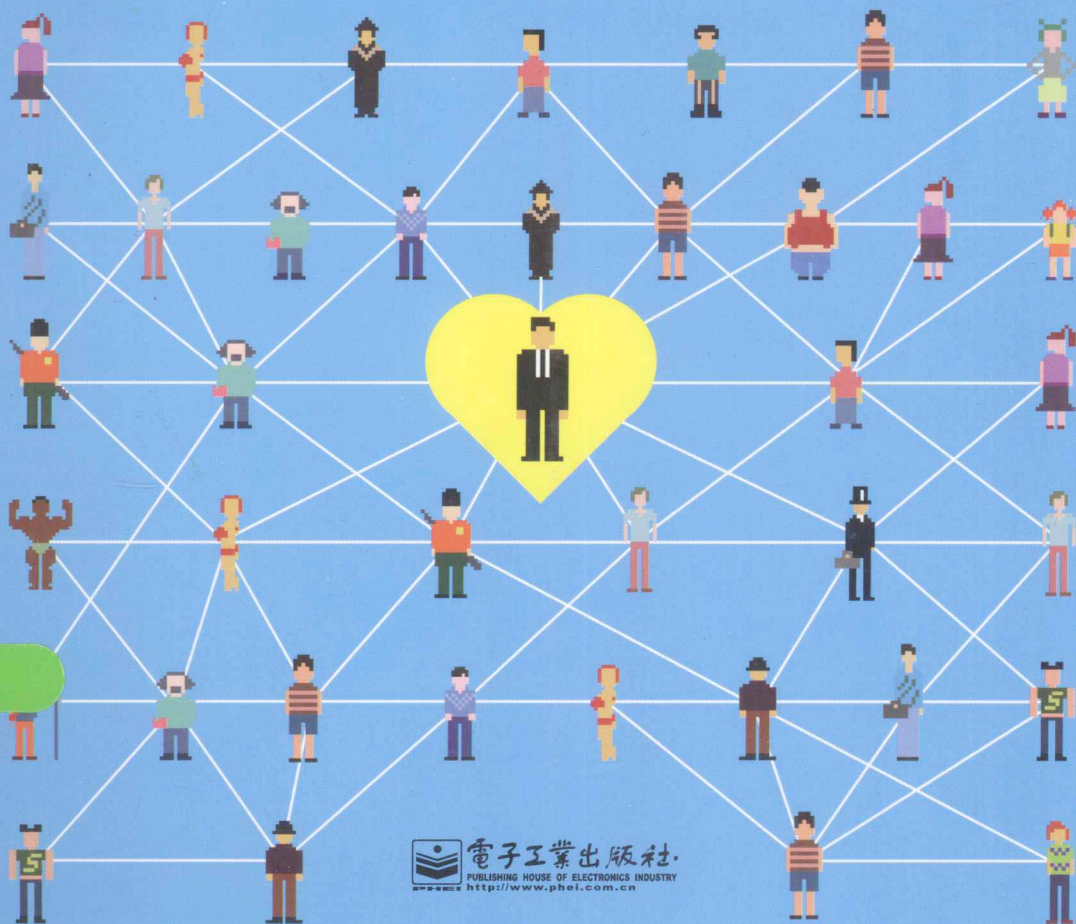
COLD  
READING

## 抢客户拿订单的终极销售术

不只教你怎么说，而且教你怎么说到客户的心里去！

柳千雪◎著

赢得客户信任，抢到订单的终极销售话术！

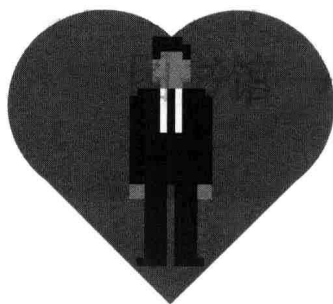


# 冷读术

抢客户拿订单的终极销售术

COLD READING

柳千雪◎著



電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

## 内 容 简 介

本书是“冷读术实操应用丛书”中的一本，重点解读了如何在销售中赢得客户的过程。它从冷读术的概念出发，详细介绍了与客户打交道的关键环节，怎样博取好感，怎样得到信任，怎样建立稳健的销售关系……不管你是销售菜鸟，还是销售达人，通过对本书的阅读，都能取得新的收获，在日后的销售中更加游刃有余。

本书适合想要改善销售关系、提升销售业绩的营销人员使用。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。  
版权所有，侵权必究。

### 图书在版编目（CIP）数据

冷读术：抢客户拿订单的终极销售术 / 柳千雪著. —北京：电子工业出版社，2013.7

（心理发展力书架·冷读术实操应用丛书）

ISBN 978-7-121-20073-1

I. ①冷… II. ①柳… III. ①销售学—通俗读物 IV. ①F713.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2013）第062909号

责任编辑：杨 雯

印 刷：三河市鑫金马印装有限公司

装 订：三河市鑫金马印装有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编：100036

开 本：720×1000 1/16 印张：14.5 字数：216千字

印 次：2013年7月第1次印刷

定 价：32.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至zlt@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。



## SEE WOW! 享受悦读

一本书的温暖和美好，是一份惊喜。

“哇唔图书”精心呵护生活。她坚守一份沉静，在美的时光中，为你准备这样一份阅读——与你一道发现生活的快乐、人性的光芒、智慧的庄严。

我们用心做书。每一本书、每一段文字、每一个句点，我们都希望赏心悦目，温暖动人。就像一份精美的礼品，献给你生命中的远行。

我们知道，阅读是有趣的。我们更知道，阅读有时也是无趣的。

因为不是每一本书都会让人感动，不是每一本书都会捕捉到心灵的颤动。于我，这是一个挑战，于你，这是一份期待。

为此，我们拒绝平庸，拒绝粗糙和泛滥，坚守真实的生活、清新的个性、优雅的气质，只为在你来的路上，等你发现。

我们希望，“哇唔图书”不仅有着专业上的执着、精粹，更有动人的生活情趣，在当下，在轻松的阅读体验中，让你的生活更加简约、有力。

我们希望听到来自你心底的“哇唔”声。

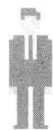
就像一次梦想中的旅行。在这样的远足中，体验别致的愉悦，发现思想的美好，感受来自心灵的惊喜和欢呼：

“WOW！”这是我们的约定！

“哇唔！”这是我们的暗号！

让我们一起在书的世界中遇见生活，遇见欢乐。





## 前言

---

冷读术，指的是一种“在事先没有准备的情况之下，读懂对方的心理，并预言未来的事”的沟通技术。这一沟通技术源自日本石井裕之老师的经验总结，它旨在教会我们运用这种策略性的沟通技巧，瞬间赢得对方的信任。

“冷读术”只是一个概念，它的本质是读心、诱导、催眠等心理学知识的应用。当我们洞察了这个秘密，学习这门沟通技术将变得更为简单和有趣。

笔者曾和石真语老师一起深入研究这门沟通技术，并由此策划、编写了《冷读术（白金珍藏版）》一书。它是笔者等在长期研究、应用心理学的基础上，对冷读术进行系统学习和理解后再创作的结果。

《冷读术（白金珍藏版）》受到了众多读者的喜爱，还有一部分读者对如何应用这门技术提出了更高要求。他们希望借助冷读术，使自己在社交、职场、销售、恋爱中变得更加主动，更加积极，事半功倍。

有鉴于此，笔者和心理咨询师、培训讲师以及冷读术爱好者们进行了广泛的接触和探讨，总结出各种场景化的应用模式，它们来自笔者等本次编写这套“冷读术实操应用丛书”收集的诸多生活实例。

“冷读术实操应用丛书”侧重于解决读者在社会交往、职场沟通、销售谈判及恋爱关系等四个方面的困惑。

在日常生活中，你也许正在为如何处理客户关系、如何与上司

或下属沟通、如何与异性朋友建立融洽的关系、如何发展更多的人脉资源等问题而苦恼。这套丛书只有一个目的，就是帮助你解决这些问题！通过阅读这套丛书，你将更加深入地了解冷读术，使之不再是抽象的心理学概念，而是一个个沟通话术和行动要领，你会由此迅速掌握读懂人心、打动人心的交往策略。这样，在再次面对各种交往、沟通困境时，你便能够轻松地化解，并且从容地引导对方进入你的沟通语境，赢得对方的心。

爱自己，爱他人。从内心到行动，让自己散发出迷人的魅力，处处拥有好人缘，这就是冷读术所传授的生活观。

本书是“冷读术实操应用丛书”中的一本，讲述了在销售中打动客户、拿到订单的一些独到的方法。只要用心体会，不断实践，你在销售事业中定然会更上一层楼。

衷心地希望本书能给予你帮助。如果你发现书中存在不足之处，还请提出宝贵的意见和建议。

柳千雪  
2013年3月



# 目录

## 第1章 冷读术，教你成功接近客户

- 002 第1节 没有人能够抗拒冷读术
- 002 请先学会与客户交朋友
- 005 选择性记忆，助你转危为安
- 007 结果导向性思维，教你谨记最终目的
- 010 第2节 超级有效的电话约访法
- 010 挖掘客户弱点，瓦解客户的心理防线
- 013 传递积极情感，让不可能变成可能
- 015 完美开场白，避开电话营销的禁区
- 018 第3节 顺利接近客户
- 018 制造“偶遇”：不露痕迹地接近客户
- 020 特异说话术：让客户把你当朋友
- 023 三秒钟法则：教你迅速和客户达成交往
- 025 独一无二的品质，让客户记住你



## 第2章 巧妙沟通术，塑造完美第一印象

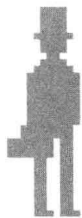
- 030 第1节 言语沟通，带给客户愉悦的体验
- 030 塑造良好的第一印象，让客户喜欢你
- 032 适当“推拉”，让客户和你保持亲近
- 035 “空间距离”助你和客户成功交流
- 037 第2节 用例行话题赢得客户的好感



- 038 说好第一句话，助你营造良好气氛
- 040 一句话说中客户，让你和客户建立友谊
- 042 用共鸣的反应，让客户产生亲切感
- 045 **第3节 暗示法，让双方统一战线**
- 045 正面暗示：拉近与客户的距离
- 048 潜意识攻心术：让潜在客户入圈
- 050 巧妙暗示：让客户在潜意识里放松戒备
- 053 不间断拜访，让客户意识到你的诚意

### **第3章 针对不同人性特点的产品介绍法**

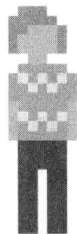
- 058 **第1节 利用矛盾两面性，避开客户的防御禁区**
- 058 正反两面说话术：让客户相信你
- 060 巧用负面说明法，激发客户的兴趣
- 063 关键连接词，为客户营造正面心路历程
- 065 **第2节 利用“自我实现”心理，激起客户对产品的欲望**
- 066 运用未来描绘，给客户一个美妙的蓝图
- 068 独一无二的特质，让客户更加愉悦地达成交易
- 070 出其不意的说明法，让客户重视所面对的产品
- 073 “你的”——激发客户对产品的拥有欲
- 075 **第3节 避开逆反心理，让客户接受信息**
- 075 针对内外行不同客户的产品介绍法
- 077 闲聊中渗透信息，让客户了解你的意图
- 080 把握产品介绍的关键，助你赢得客户的心





## 第4章 开启冷读系统获取潜在交易信息

- 084 第1节 察言观色，看出客户的真正心理
- 084 识别表情破绽，看穿客户的心思
- 087 利用行为观察，判断客户的交易态度
- 089 一看二问三听，教你如何获取客户信息
- 092 第2节 巧妙探询法，让客户透露更多信息
- 092 巧妙说话术，让客户说出“心里话”
- 095 “价格很贵”，教你如何得到一个确定的金额
- 098 引导性提问，别让客户停下交流
- 100 第3节 互惠原则，内疚助你获得客户信息
- 101 让客户占便宜，获取你想要的客户信息
- 103 策略性互惠，一点点地稳住客户
- 105 “只是看看”——别让客户的话骗了你



## 第5章 神奇说话术，轻巧赢得客户的信任

- 110 第1节 不露痕迹奉承，有效赢得客户的心
- 110 “你很重要”——让客户忠诚于你
- 112 巧妙赞美，让客户在不知不觉中接近你
- 115 特殊语言使用，加大交易成功率
- 117 第2节 “相互”倾诉，让客户对你产生亲切感
- 118 适当分享秘密，轻松拉近彼此距离的妙计
- 120 志同道合的秘密：说客户想听的话
- 123 学会专心倾听，让客户更加喜欢你
- 125 第3节 三个技巧，让客户相信你说的话
- 127 巧用同理心，让客户更信任你
- 131 利用关联效应，肯定客户的购买打算
- 133 学会信誉技巧，用巧妙的数字征服客户



## 第6章 暗示法，助你最终成交

- 138 第1节 不被察觉的催眠术，助你更快达成目的
- 138 潜意识暗示，助你达成理想交易
- 140 强势的“是的”组合，减少客户的拒绝
- 143 用催眠的语言模式，影响对方潜意识
- 145 第2节 强势语言术，让客户不知不觉同意交易
- 146 制造紧迫感，让客户迅速作出决定
- 148 运用比较法，让客户不自觉提升社会地位
- 150 学会适当威胁，让客户回答“YES”
- 152 第3节 优惠策略，进一步达成交易
- 153 妙用对比原则，增加客户的消费额度
- 155 掌握完形法则，让小物品也实现成交
- 157 避免主观常识性错误，让你把握每一次交易
- 160 六个收盘法：助你达成交易



## 第7章 掌握拒绝化解术，让交易转危为安

- 166 第1节 负面情绪应对法，化解客户的不满
- 166 攻破潜意识，别让“维持现状机制”影响交易
- 169 使用价格争议策略，保证你的利益
- 171 识别客户话中话，判断客户拒绝的真正原因
- 173 第2节 四种方法，有效面对客户的拒绝
- 173 运用移情术，转移客户的戒备心理
- 176 用无法验证的陈述，让对方难以反驳
- 178 运用分割法，解决客户提出的问题
- 180 运用组合法，解决你所面临的难题



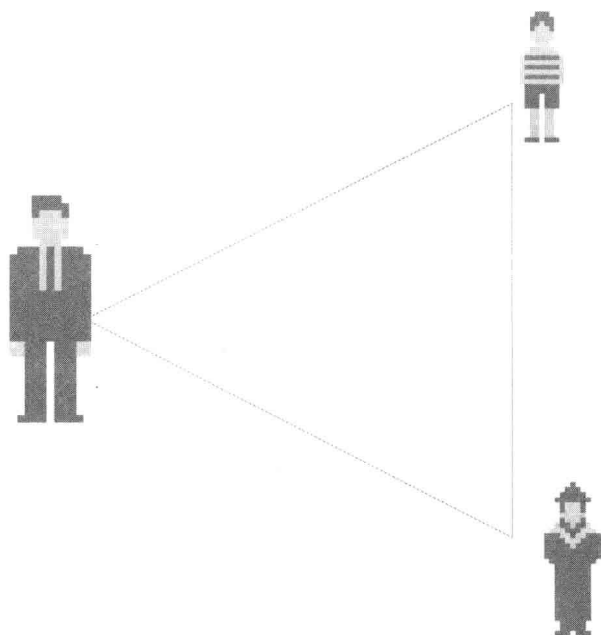
- 183 第3节 使用拒绝话术，轻巧解决退货问题
- 183 巧妙转移，让退货的理由不成立
- 185 客户说“不”时，你该如何应付？
- 188 投诉，也是一次销售机会

## 第8章 情感投资，留住潜在客户

- 192 第1节 生意介绍人计划，别忘了你的潜在客户
- 192 生意介绍人计划，助你不断提升业绩
- 194 缺什么给什么，别小看你的生意介绍人
- 196 成功的销售关系，不止包括眼前的客户
- 199 认清敌人，让你的态度更加友好
- 201 第2节 售后服务，交易结束仍要重视你的客户
- 201 交易完成仍要重视客户：提供心理安慰
- 204 表示支持的信函，让客户在售后依旧信任你
- 206 第3节 良好心态，助你通往成功销售之道
- 207 坚持不懈，一点点地渗透
- 209 真诚自信，别当客户是傻子
- 211 热情有度，助你踏上成功销售之道
- 213 心态很重要，让工作回报说话！



## 参考书目



## 第1章

# 冷读术，教你成功接近客户

在竞争和隔阂越来越严重的现代世界里，人和人之间渐渐失去了耐心，人性的弱点变得越来越明显。销售，与其说是推销产品，不如说是一场赢得人际关系的战争！

每一次销售，都是一场征服他人的社交旅程。



## 第1节 没有人能够抗拒冷读术

到底什么是冷读术？

冷读术是一种逆向沟通术。和以往所提出的话术不同的是，冷读术不只教你如何与别人顺利交谈，更教你如何赢取他人的信任并最终建立稳定的人际关系。即使面对完全陌生的人，运用冷读术，你也可以在事先完全没有准备的情况下，一语说中对方的过去、现在和未来。

在关系起了决定作用的销售中，冷读术无疑有着至关重要的地位。

冷读术能让客户当你是朋友，而不是要赚他钱的人。在销售中，销售员的身份会让客户对你敬而远之，而朋友的身份却会让他们主动接近你。

### 请先学会与客户交朋友

有这样一条古老的商业格言：“条件一样，人们想和朋友做生意；条件不一样，人们还是想和朋友做生意。”据统计，有半数以上的销售是因为友谊而成交，同样有半数以上的商业关系是因为友谊才得以保持。



想要赢得友谊，就必须先获得信任；获得信任才能拥有关系。在关系场中，任何销售都不需要技巧，它是一种爱的行为。所以，想要拥有更多的销售业绩，那你就必须先拥有更多的朋友。

每天平均销售6辆车；  
一天最多销售18辆车；  
一个月最多销售174辆车；  
一年最多销售1425辆车；  
在15年销售生涯中总共销售13001辆车……

如果不是有数据为证，恐怕任何人都无法相信有人能完成这样的销售业绩。这是《吉尼斯世界纪录大全》里记录的世界上最伟大的销售员乔·吉拉德销售生涯中的傲人成绩。从1963年到1978年的15年间，他连续12年蝉联世界销售第一宝座。他所保持的世界汽车销售纪录：连续12年平均每天销售6辆车，至今依旧无人能超越。乔·吉拉德并不是天生的销售员，步入销售界对他来说不过是个意外。35岁那年吉拉德破产，因为朋友的关系进入汽车销售界。在最初的一年里，他的成绩并不突出，但是在入行3年后他一举成了世界上知名的销售员。

据吉拉德介绍，能有这样傲人的成绩是因为他并未像当时其他的销售员一样，把客户当成是对手甚至是敌人，在他看来所有的客户都可以是朋友。在工作的15年间，他从未得罪过任何一个客户，为客户建立了专门的联络档案，并通过老客户吸引了许多新客户。即使是在不拓展业务的情况下，因为他和客户的关系，他依旧能保持令人望尘莫及的销售成绩。

在进入销售界之前，很多人都会将客户当成是麻烦，甚至在背后咒骂客户。这样的行为不但无济于事，还会让你的销售业绩一日不如一日。人们虽然可以对自己的行为作出掩饰，但却无法完全控制自己



的情绪，这是冷读术中很重要的一条定律。如果你认为自己的厌恶可以通过高超的演技骗过客户，那么你不妨回想一下自己的经历。在你和陌生人交往的过程中，有些人会和你成为朋友，而有些人则让你敬而远之。其中固然有其他的原因，但是喜恶却是最关键的一个因素。虽然你无法说出对对方的具体表现，但是有些时候，你就是能敏锐地感知对方不友善的态度。

一个知名的演讲大师在全国巡回演讲过程中，曾做过这样一个实验。在一场演讲的上半场里，他面带微笑、眼神温和地进行演讲；在下半场里，他依旧面带微笑并保持眼神沟通，但内心却怀有负面情绪。事后调查发现，观众普遍觉得上半场的演讲内容很好，而到了下半场很多人都忍不住想离开。虽然观众反映的理由普遍是内容乏味、时间太长等，但之后这位演讲大师又做了一次实验，将上、下半场自己的情绪、手势等互动调换，结果观众反映下半场的内容更加精彩！

可事实上，这两场演讲内容的生动性，以及演讲大师主要的外在行为表现都是一样的，唯一的区别只在于他的内在情绪。

现在你应该能理解这种感知能力的存在了，在心理学上我们习惯称之为潜意识。潜意识在人际交往中起着重要的作用，具体我们会在后面的内容里作详细说明。通过实验我们知道，即使一个人能很好地掩藏自己的敌意，对方也依旧能够通过潜意识察觉出来。

如果你想成为一名成功的销售员，那么首先你必须告诉自己，把客户当成朋友一样去交流。

和陌生人成功交流对于任何人来说都是一个挑战。即便面对最好的朋友，我们在交流时都会有所顾忌，更何况是我们想要与之达成交易的客户。



## 选择性记忆，助你转危为安

选择性记忆的存在，可以让你消除和陌生人交流的顾虑。

选择性记忆是指人们往往只能记住对自己有利的消息，或者说，人们只愿意去记和自己有关的消息，而其余的消息往往会被慢慢遗忘，甚至从未被记住过。

客户：“你一定对这个产品有了解吧？”

销售员：“我和这个产品有过很多次接触。”

看过这段对话，我相信你心中已经有了自己的分析。对话中，销售员只是说自己和产品有过多接触，并未说对产品有多了解，但在客户听来这位销售员对产品已经很了解了。而事实可能是，这位销售员对产品一点都不了解。这就是选择性记忆的神奇作用，人们会自动对接收到的信息进行处理，只保留和自己相关的信息。

从这一点出发，我们该明白每个人最关心的都是自己。对于客户而言，在他们想要购买的产品面前，他们心中对产品已经产生了一定的偏向，这个时候只需要销售员作出适当的引导就能促使他们下定决心。

但有时候在重要的购买决策面前，客户会表现出十足的犹豫，因此需要销售人员花更多的时间来和客户交流。如何交流，成了销售人员面临的一个重要问题。

珠宝专柜前，销售人员微笑着道：“先生，有什么我可以帮您吗？”





“不用，我自己看看就好。”

“您是买来送给您太太的吗？”

“不是，我想要买给我女儿的。”说完，这位先生继续看柜台。

看了一眼这位先生所挑选的类型，销售员笑着道：“您一定很疼爱您的女儿吧，她最近是不是有什么喜事啊？”

这位先生笑着道：“算是吧，不过不是什么大事，是她找到一份好工作，我想给她买份礼物而已。”

“看得出来您的女儿一定很优秀，平时应该和您很贴心吧？”

“你猜得还挺准的，我女儿啊……”

之后他滔滔不绝地说起自己的女儿，最后在销售人员的介绍下挑好了礼物。

虽然销售人员在最开始的时候说错了，但是案例中的那位先生并未在意。倒是后来在销售人员说对的时候，他表现出了十足的笑意来。我们可以这样分析，在他心里销售人员说错或猜错本就是一件理所当然的事情，而说对却会让他觉得惊讶。在这种心理和选择性记忆的帮助下，我们完全可以轻松地和客户拉近距离。每个人都有倾诉的需要，而每个人都希望被人理解，给客户一个愉快的体验，和他们达成关系链接，他们自然就容易和我们达成交易。

值得注意的是，读懂客户的心思需要一些技巧，而这些技巧也正是冷读术的精髓所在。在之后介绍时你不妨多加练习，这样一来必定能事半功倍。

在日常生活中，我们会发现，人们对于自己喜欢的东西会不自觉地向别人推荐。即使这件东西在别人看来并没有那么好，但是在拥有者看来它却是最好的。这就是著名的“口碑效应”产生的原因。当人们的选择性记忆已经出现偏向后，一旦人们进而对产品产生归属感，就会不断扩大这种偏向，甚至造成扭曲。

所以，即使你所销售的产品有某些缺陷——显然，这是不可避免的——在客户购买后，这些缺陷在他心里也会变得可以接受。但前提