

MEITIAN WUFENZHONG
XUEHUI XIAOSHOU
XINLIXUE

最新
珍藏版

每天
5分钟,

吕宁◎编著



学会

销售心理学

一本让销售员瞬间掌控客户心理的最佳读本
洞察客户心理，引导快速成交。

陈旧的推销技巧已经成为过去，想要在新时代成为金牌销售，就必须把握现代人的思想脉搏，如此才能快速在市场中占有一席之地。学习各种不同的销售心理技巧与方法，不仅有助于你尽快打开市场，更能助你成为销售冠军。

北京工业大学出版社

每天
5分钟,

吕宁®编著



学会

销售心理学

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

每天 5 分钟, 学会销售心理学 / 吕宁编著. —北京:
北京工业大学出版社, 2013.6

ISBN 978-7-5639-3509-3

I. ①每… II. ①吕… III. ①销售—商业心理学

IV. ①F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 103704 号

每天 5 分钟, 学会销售心理学

编 著: 吕 宁

责任编辑: 戴奇钰

封面设计: 冀之扬设计

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 北京建泰印刷有限公司

开 本: 787 mm×1092 mm 1/16

印 张: 17.25

字 数: 246 千字

版 次: 2013 年 6 月第 1 版

印 次: 2013 年 6 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-3509-3

定 价: 28.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

销售这份工作，进门容易生存难。绝大多数的公司、企业对推销员实行的都是销售业绩决定收入多寡的工资制度。如果你没有学会相应的推销技能，就很难完成公司的考核指标；如果你没有销售业绩，拿不到佣金不说，离被辞退恐怕也就不远了！

别把“销售”视为畏途，更不要把“推销”当作困难的代名词。这难易的转换其实只在片刻之间，有心者如原一平，可以从一个其貌不扬的小业务员做到万人艳羡的“推销之神”；无心者如万千平庸的销售人员，只能在垂头丧气与不断被拒之中堕入销售的“死循环”。所以说，“金牌销售”与平庸销售的分别，全在你的一颗心。

可以说，销售是一门心理学，它要求推销员扎扎实实地掌握销售心理的基本原则和方法；销售又是一门艺术，它要求推销员灵活地运用销售心理的原则和方法。适当地运用销售心理技巧。这是现代社会的竞争使然，旧有的推销技巧已经过时，新一代的业绩创造者必须有新的理念与新的技巧，才能在快速发展的市场中占有一席之地，因此学习各种不同的销售心理技巧与方法，将有助于自己推销业绩的提高。

本书全面阐述了在销售中最常见的多种心理状态，以帮助推销人员了解客户的心理特点及其发展变化的规律，从而指导推销员因势利导、有的放矢地去调整客户的心理，以更好地达到销售的目的。

目 录

第一章 心态销售学：心态决定销售业绩

做个“热情的传递”者	003
拥有自信，也就拥有了成功的一半	005
“我一定要”，而不是“我想要”	007
不去尝试，何谈成功	010
主动敲击市场的大门	011
先推销自己，再推销产品	013
胆怯会丧失成功销售的机会	015
心血不到财不来	017
明确自己的长远目标	019

第二章 印象销售学：给客户留下好印象的永远是赢家

推销自己的关键是推销形象	023
一见面就要有话可说	025
初次见面言行举止很重要	027
让好的走路姿态提高你的回头率	031



不准时赴约就是不把别人当回事	033
初见面的七秒钟决定推销成败	035
换名片不是简单的递或塞	037
失去了形象就失去了机遇	040
初次见面找准“关键人物”	042

第三章 形象销售学：你的形象就是你的名片

没有第二次机会塑造完美的第一印象	049
外表的魅力可以让你处处受欢迎	051
真诚、和蔼，能激发顾客的购买欲	054
好气质给人好印象	055
优雅、礼貌的行为促进销售	057
甜美的微笑让人感到亲切	058
微小的身体语言有着神奇的魔力	060

第四章 满足销售学：顾客的满意是推销成功的前提

知道客户到底想要什么	065
让客户得到最大的满足	067
寒暄，正式行销的前奏	071
让你的笑容带给客户温暖	073
无偿的帮助最能让客户记住你	076
迎合客户的嗜好	079
虚心向客户请教	081
倾听比夸夸其谈有用的多	083



第五章 赞美销售学：客户都爱听好话

你知道客户想要什么样的赞美吗	089
由衷的赞美最能温暖他人的心	092
背后说好话更让人觉得真诚	094
不引人注意的才是最值得赞美的	097
用别人的话带出你的赞美	100
表里不一的优点能给他人带来惊喜	102
成为使客户感到愉悦的人	103
对客户最近好的变化给予惊喜的赞美	105
夸人要夸到点子上	107

第六章 针对销售学：不同的客户不同的销售措施

对综合型客户：以静制动，静观其变	113
对理智型顾客，坦诚直率的交流最有效	115
对主人翁型客户，要从价格上突破	117
对任务型客户，承诺要斩钉截铁	119
对潮流型客户，尽量去赞美	121
对关系型客户，不该收的款不收，该收的要先谈好	122
对刁蛮型客户，先把条款先谈清楚	124
对抢功型客户，千万别伤害其自尊心	126
对吝啬型客户，能成一单是一单	129
对贪婪型客户，不可完全满足对方	131



第七章 品质销售学：客户满意的才是好产品

产品的推销是理念的推销	135
运用较强的知识帮客户做出选择	136
使用“展示、阐述与提问”的策略介绍产品	137
给客户一个购买你产品的理由	140
像专家一样介绍自己的产品	141
切忌强行推销	143
别把自家产品夸过了头	144

第八章 说服销售学：摆平异议，让客户同意你的观点

说服要从客户的利益出发	149
弄清楚客户为什么反对你的意见	151
用适合客户性格特点的方式沟通	152
争论只会使结果变得更糟糕	159
积极的字眼产生积极的效果	161
把产品特征转化为对客户实际益处	162
经得住考验最终才能获胜	164
巧言诱导客户同意你的观点	166

第九章 变通销售学：巧妙应对复杂多变的情势

随机应变，顺势借力	171
拥有一份真诚的心	172



没有人会拒绝笑脸相迎的人	173
制造悬念，引发对方的好奇心	175
劝将不如激将	177
采用反问，变被动为主动	178
诱导客户同意你的看法	179
巧设交际情境，给客户以无声的暗示	181
把商品和客户的兴趣与嗜好结合在一起	183
及时捕捉成交信息	185
先使用后付费，给客户带来安全感	186
让产品满足客户所需求	187

第十章 信赖销售学：卸下客户的心防再卖产品

找到认同感，拉近彼此距离	193
巧妙搭建与陌生人交往的桥梁	196
运用“非言语信息”使客户卸下心防	199
使用对方的“频道”进行交流	203
借名人吸引更多的客户	205
采用期限压力使对方快速做出决策	206
用优质的产品和服务建立客户的忠诚度	208
承诺的就一定要兑现	209
用“倾听”建立客户的信赖感	212

第十一章 电话销售学：不见面也能做成生意

电话营销没什么好害怕的	217
成功的电话营销需要三个阶段	220



给接线人一个良好的印象	223
给潜在客户一个“听你说话”的理由	225
声音，你的第二外貌	229
把电话打给大老板	231
电话邀约有技巧	233

第十二章 售后销售学：增加客户的“回头率”

销货始于售后	239
成交之后仍要推销	241
妥善处理客户的抱怨	242
降低赊销风险	244
只要用对方法，讨账并不难	245
应收账款回收的方法	247

第十三章 禁忌销售学：千万别说让客户崩溃的话

有些话不适宜销售人员说	253
其貌不扬不等于身份低微	255
越说“是实话”，越让人怀疑	257
小心安慰话变成“小刺刀”	258
老客户并不一定永远是你的	260
过度的心直口快往往会赶跑客户	261
别把无趣当幽默	262

第一章 心态销售学：

心态决定销售业绩



推销员只有在心理上成熟起来，其在社会大众面前行使的推销行动才能够成功。优秀推销员所具备的心理素质一般包含强烈的推销欲望、热情、自我推销能力、充分的自信、勇于创新等各个方面。具有较强成就动机的人往往能够根据条件的变化，采取最有效、最能够发挥个人作用的方法处理问题。



做个“热情的传递”者

对于你要推销的产品，你越是充满热诚，越是充满信心，就越能够用这种热情去感染人，从而使你的客户真切地体验到你的这份热诚，并接受它。

成功者对待任何指派给他的工作，都会全力以赴；失败者只在自己喜欢的工作上发挥才能。业务人员不能把东西销售出去，是因为他没有先把自己销售出去——假如他自己的内心仍充满冰凉的疑惑，他不可能引燃别人心中的热切之火。

所以销售员必须首先对自己的工作充满热情。那如何保持自己的热忱度呢？有两种方法可以借鉴，一是多了解自己的产品；二是相信自己的产品会给客户带来许多好处。

人们做每一件事或说每一番话都是先从自己情感角度出发的。我们知道：你越是喜欢自己的工作，你就越在乎它。如果你对公司和产品倾注足够多的心血，你很自然地就会从心里在乎你的客户；而你一旦从心里在乎你的客户，你就会悉心地帮助客户在采购方面做出明智的选择，这必将让客户满意你的服务，从而带来更大的潜在销售。

所有顶级的销售人员都很喜欢并热爱他们自己的工作，他们的客户在与他们交往中也切身感受到了这一点。其结果是，这些客户不止一次购买他们的产品，还愿意多次购买他们的产品，并且将他们的产品推荐给其他朋友。

事实往往是如此，众多看似才能平平的推销员，由于拥有无比的热忱，且以坚忍不拔的信心贯注于行动，结果居然比那些天分较高的推销员创下更好的成绩。因为他在热衷于自己的推销，那一股热忱自然而然



地感染了买者，使买者在不知不觉中产生了购买欲望。

态度是一般销售人员与优秀销售人员产生区别的重要因素。这不仅对于销售，对生活中任何领域都适用。想想自己周围最快乐、最成功的人平时的表现，他们精神振奋、面带微笑，积极地对待生活。

为什么不能像对待个人爱好一样，为销售赋予热情、期待、乐趣呢？如果你还没有把销售工作作为个人爱好，那为什么不考虑从个人爱好中获利，销售你的个人成果以及你自己呢？

工作和个人爱好之间的区别是：工作中缺乏感情的投入。多数对工作不抱幻想的人对工作中发生的情况漠不关心、无动于衷。他们很少积极主动地参加企业的业务活动，很少主动与其他人联系、接触。

学会把兴趣带到工作中，那么工作也给你带来乐趣。你一定能够从工作中发现一点点的乐趣。即使它是冰冷的话筒或者商务名片，在你的谋生手段中，也一定有你喜欢的一面。

那么，有什么方法可以让推销员对自己的工作激发起热忱与自信呢？下面几种方法可以一用。

1. 随时养成坐到前面的习惯

任何时候的集会，后面的座位都会先坐满。大部分人喜欢坐在后面，或许是因为不愿意太显眼。可要知道，这种态度却会使自己显得畏缩不前，在别人看来，这就是消极成性，热忱不足。如果养成主动坐到前排的习惯，这个习惯就会带给我们热忱与自信。

2. 养成凝视着对方交谈的习惯

凝目注视对方，等于告诉对方：“我是正直的人，对你绝不隐瞒任何事。我对你说的话，是我打心里相信的事。我没有任何恐惧感，我对自己充满了信心。”

3. 走的速度比别人快 20%

以比别人快 20% 的速度走，到底意味着什么？心理学家说，一个人改变动作的速度，就能把自己的态度根本改变。走路比一般人略快的人，等于告诉所有的人说：“我正要赶到有要事待办的地方。我必须去做很重要的事，不仅如此，我要在到达之后 15 分钟内，把那件事办成功。”



4. 主动发言

在会议上，你必须养成主动发言的习惯。越能主动发言，热忱与自信也就越能“如影随形”，有增无减。这种现象，会使你更容易继续与对方谈下去。

5. 大方、开朗地微笑

当你微笑时，请别忘了要大方、开朗。诚心不足的微笑，或是半途刹住的微笑，必须禁忌。大方、开朗到露出牙齿，这种微笑，才能吸引对方，使对方产生好感。

拥有自信，也就拥有了成功的一半

当和客户会谈时，你的言谈举止若能表现出充分的自信，就会赢得客户的信任。客户信任了你，才会相信你的产品，从而心甘情愿地购买。

一个拥有自信的推销员，也就拥有了成功的一半。

世界上最成功的推销员乔·吉拉德 35 岁时，事业在一夜之间垮塌，变得一无所有，负债达六万美元之多，家里连一点吃的都没有，两个年幼的孩子整日饿得嗷嗷叫。后来他重建信心，进入一家经销汽车公司，承诺两个月内将打破公司中最佳推销员的纪录。“刚开始的第一次推销是最辛苦的。‘一旦成功，以后的发展便看你自己的了。’我对自己说。就在那时我悟出了一个伟大的真理：信心产生更大的信心。那是我攀登人生高峰的开始。……两个月内，我真的实现了自己许下的诺言，我打败了公司中所有推销员，并偿还了六万美元的负债，同时也挣回了自尊！信心催生信心，我再次确认这句话对我产生的力量。一年内，我的汽车销售业绩达到了 1425 辆，我终于从失败转而成为世界上最伟大的汽车推销员。”



当你和客户会谈时，言谈举止若能表现出充分的自信，就会赢得客户的信任；客户信任了你，才会相信你的商品说明，从而心甘情愿地购买。自信才能产生信任，而信任，则是客户购买你的产品的关键因素。

有一句古老的推销格言：一项成功的推销要使你的推销对象对你、你的公司和你的产品树立起一定的信心。如果一个买主能在以上三个方面都形成一定的信任的话，买卖自然就会水到渠成了。

要记住，你的自信心会影响到你的客户，所以时时建立自信，用自信扫除成功路上的一切障碍——这是战胜一切的诀窍。

你把自己看成是什么样的人，你就会成为什么样的人。你的自我形象，也就是你内心深处对自己怎样看，会对你的外在表现有很大的决定作用。

博恩·崔西给推销员们的建议是：“从现在起，请将你自己看作一名顾问吧。让你的言行举止都像是一名顾问的样子。穿戴打扮、行头装备都像是一个拿高薪的高级顾问的样子——因为你确实是所在领域的专家。所以，当人们问起你的职业时，请你骄傲地告诉他们：我是一名顾问。”当一位从事屋顶材料销售的公司经理了解这个规律之后，他非常喜欢这个主意，于是他回到办公室里，将所有的写有“销售人员”的名片全部换掉，新名片上写着“室外材料咨询顾问”。后来他告诉我说，此后不到一个月的时间里，他整个公司的工作氛围已全然改变，销售员们相互之间的交往也开始有别于以往，而当销售人员都将自己看作咨询顾问时，他们在客户面前也有不同以往的表现。这个变化发生之后的第一个月，他们公司的销售额就提高了30%。

事实上，我们每个人的身上都会存在这种两面的力量——信心和害怕。人人均有，只是或多或少的不同程度罢了。当你建立自己的信心时，不能老想着“以后再做”，因为根本没有明天这回事，今天决定你明天会成为一个什么样的你。

所以你要立即行动，将害怕、怯懦的思想从心中永远除去，下面几种方法曾帮助我消除恐惧，增加了自信和勇气，我想它也一样会帮助你。

(1) 相信自己——告诉自己“我能行”，把这句话写在你浴室的镜子上



上，每天大声喊上几遍，让它们浸入你的心灵。

(2) 结交乐观自信的人——这样的人能带给你积极向上的奋斗动力，无论任何时候你都不要畏惧失败。

(3) 坚定信心——信心会让你产生更大更强的信心，这种力量能促使你走向成功。

(4) 主宰自己——汽车大王亨利·福特曾说过，所有对自己有信心的人，他们的勇气来自面对自己的恐惧，而非逃避。你也必须学会这样，坦诚面对你的自我挑战，主宰你自己。

(5) 勤奋工作——无论你从事什么工作，要想有所作为，只有踏实勤奋才能向成功靠拢。

“我一定要”，而不是“我想要”

销售人员的动机特征与销售业绩有直接的联系。成就动机比较强的人，有较强的内在动力推动他们去实现自己追求的目标。

推销员总能感到有一些微妙的东西存在，这些东西对他的销售能力有重大的影响。只是这些东西若隐若现，难以琢磨。心理学家的大量研究发现表明，人的社会性动机其实就是这样的因素。

世界著名的心理学家、哈佛大学教授麦克里兰博士在著作中指出，社会性动机对销售业绩有直接的影响。社会性动机包括成就性动机、亲和性动机、影响性动机，根据他的研究，高成就性动机与出色的销售业绩直接相关。

按照麦克里兰博士的定义，动机反映了个人追求特定目标状态的内在的欲望或需求，例如品尝美味的食品、创造出与众不同的产品或方法、得到大家的爱戴等。一个人针对某个目标的动机越强，他们希望达到目