

# SALES OF ATTACK

王拥军 编著

# 销售 攻心术

察言、观色、攻心、赢单，销售就是搞定人！

风靡全球的销售攻心术、话语术！  
销售博弈中的心理策略

**读心术+攻心术+赢心术**

无论是比尔·盖茨、沃伦·巴菲特、马克·扎克伯格，还是李嘉诚、柳传志、马云，古今中外99%深具影响力的成功人士，都谙熟攻心之策，具备一流的销售能力！

时事出版社

王拥军 编著

# 销售 攻心术

察言、观色、攻心、赢单，销售就是搞定人！

SALES OF  
ATTACK

时事出版社

---

## 图书在版编目 (CIP) 数据

销售攻心术/王拥军编著. —北京: 时事出版社, 2013. 3

ISBN 978 - 7 - 80232 - 565 - 4

I. ①销… II. ①王… 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 049620 号

---

出版发行: 时事出版社

地 址: 北京市海淀区巨山村 375 号

邮 编: 100093

发行热线: (010)82546061 82546062

读者服务部: (010)61157595

传 真: (010)82546050

电子邮箱: shishichubanshe@sina.com

网 址: www.shishishe.com

印 刷: 北京盛兰兄弟印刷装订有限公司

---

开本: 710 × 1000      1/16      印张: 21      字数: 320 千字

2013 年 5 月第 1 版      2013 年 5 月第 1 次印刷

定价: 42.00 元

(如有印装质量问题, 请与本社发行部联系调换)

## 序言

# 销售博弈，攻心为上

您是否经常面对客户的拒绝心生恐惧，不知如何应对？您是否还在滔滔不绝地介绍产品，但客户仍然对你说 NO？您是否遇到自以为胜券在握时，出现客户突然跑到竞争对手那里或消失得无影无踪的情况？您是否想在自己还年轻的时候，就能赚到年收入过百万，成功致富？您是否想只要把话说出去，就能把钱收回来，迅速成交您的顾客呢？

如果想突破销售困境、提升销售业绩、成为销售达人，就请认真研习一下“销售攻心术”这门技术吧！一名优秀的销售人员不仅要对产品了解透彻，还要运用相当的销售技巧获取客户的认同和信任，以此达到绝对成交的目标。为此，销售人员要在知己知彼的基础上谙熟客户心理、制定销售策略、巧用攻心战术，从而赢得超级大单。

销售是比总统更伟大的职业，销售工作无处不在，渗透到商业活动、企业经营的各个环节。在销售为王的时代，销售人员扮演着商业工程师的角色，其工作左右着资金流向、成交数额，决定着企业的成败，也影响着千千万万普通人的生活。出色地胜任销售工作，甚至有所成就，必须与客户展开一场心理博弈。

问题是，许多销售人员在实践中忽略了销售心理这一重要环节。搞销售的人不懂心理学，不会攻心术，就犹如在茫茫的黑夜里行走，永远只能

## 销售攻心术

误打误撞。或者说，业绩乏善可陈的根本原因就是没有打开客户的心门、消除他们的疑虑、卸下他们的心防。销售用嘴不如用心，“攻心术”就是销售员在激烈的市场竞争中提升销售业绩的决胜秘籍。

具体来说，销售攻心术的关键主要是察言、观色、读心。然后，在洞察客户心理、了解客户喜好的基础上引导客户的消费行为，激发其潜在的购买欲望。遇到难缠的场面，还要利用心理战术，抓住并操控客户心理，化解销售难题！

本书从读心术、攻心术、赢心术这三个方面呈现了销售中最实用、最有效、最核心的心理策略。内容设计上不仅以心理学知识作为理论基础，还汇集了大量相关的销售实战案例。运用本书中介绍的心理策略，可以轻松掌握客户的性格类型、洞察客户的心理需求、抓住客户的理弱、突破客户的心理防线、解除客户的心理包袱、赢得客户的心理认同。

狭路相逢，勇者胜。前提是，销售人员必须掌握正确的销售理念、销售策略和销售技巧。本书教你轻松掌控并应对客户的各种心理变化，以心攻心、见招折招。销售是您一生当中一定要学的一门学科！一旦掌握了销售攻心术这门技术，你将受用一辈子，在事业、人生等各个层面创造无限的财富。

# 目 录

## C O N T E N T S

### 引子 销售修心术

销售人员取得怎样的成就、在市场中占据什么位置，绝大部分取决于情绪控制、心理调适的能力。面对形形色色的客户、顾客，能够稳定情绪、处变不惊、游刃有余，成功才能来得更早，成就也会更大。

比危机更可怕的是心理素质的崩溃，很多危机处理经典案例和方法曾被无数销售员烂熟于心，可当危机猝然来临，又有多少个能够应对自如？因此，想要攻下客户的心防，签下大单，首先要修炼好自己的心术。

1. 自信心：做销售最怕的是怀疑自己/ 1
2. 诚敬心：客户第一，客户是衣食父母/ 3
3. 平常心：把被拒绝看做家常便饭/ 5
4. 豁达心：被客户刁难的时候要淡定/ 8
5. 成全心：投其所好赢得顾客/ 10
6. 坚忍心：只有偏执狂才能生存/ 11
7. 进取心：把自己做成品牌/ 13
8. 吃苦心：第一是能吃苦，第二是会吃苦/ 15
9. 守诺心：一经承诺就要负责到底/ 17
10. 忘我心：建立自我，追求无我/ 19

## 上篇 销售读心术

### 第一章 知心术

“成功的推销员一定是一个伟大的心理学家”，这是销售行业的一句箴言。实际上，每个销售人员从一开始寻找客户，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，更需要和客户进行心理上的交战。

1. 想享受上帝应得的服务/ 23
2. 抓住客户的“从众”心理/ 26
3. 客户都有怕上当受骗的心理/ 28
4. 人人都有喜欢便宜的心理/ 30
5. “你不卖，我偏要买”的逆反心理/ 33
6. 男女顾客消费心理的差异/ 35
7. 搞清楚客户为什么抱怨/ 39

### 第二章 相面术

佛家常讲：相由心生。一个人倘若内心和善，面相之中也会自然流露出祥和之气，反之，则煞气冲天。所以说，面相即是心相，能否真正看穿客户的个性心理，在很大程度上决定了销售的成功与否。

1. 眉毛变化的玄机/ 41
2. 眼神暴露出你的真性情/ 44
3. 小鼻子，大秘密/ 46
4. 从脸色探知性格/ 49
5. 两片嘴唇看内心/ 51
6. 下巴不说话却胜说话/ 54

7. 左脸是最真实的想法/ 56
8. 视线投射的方向大有深意/ 58

### 第三章 倾听术

“锣鼓听音，说话听声。”语言是人类内心想法最直接的表达方式，然而很多销售新人却不善于倾听客户的谈话，以至于业绩平平甚至失败。要想读懂客户内心的真实想法，就应该学会倾听。

1. 学会倾听客户的谈话/ 61
2. 察言观色，想人之想/ 64
3. 讲话方式 = 性格本色/ 66
4. 声调背后的真个性/ 68
5. “价格太贵”的潜台词/ 70
6. 口头禅里的弦外之音/ 72

### 第四章 表情术

小表情后面隐藏着大秘密，每个人的脸都是一张晴雨表，细看客户脸上的变化，探索表情背后的内心投射，并将这些表情信息收集起来，绘成一幅“心灵”地图。你会发现，销售原来是如此简单。

1. 客户的表情都有特殊含义/ 75
2. 眉毛动弹要上心/ 77
3. 世间微笑千百种/ 79
4. 从笑看透人的内心/ 80
5. 小表情，大秘密/ 83
6. 嘴角和口型洞察内心的暗哨/ 85
7. 看穿头部动作的真实意图/ 87



## 第五章 察微术

只要有生命力，便有肢体动作。然而，很多销售人员并没有意识到这些肢体动作也是一种语言，它们在无声地向你传递着客户内心的隐秘信息。其实，客户肢体动作所泄露出的这些蛛丝马迹，正是我们读懂他们的密码。

1. 最诚实的部位——脚/ 91
2. 握手知心术/ 94
3. 那些与手相关的小动作/ 96
4. 通过站姿看透客户/ 99
5. 落座方式里的大乾坤/ 102
6. 走路走出“心”天地/ 105
7. 看吃相也能知“心”意/ 107
8. 日常姿势暴露一切/ 109

## 中篇 销售攻心术

## 第六章 吸心术

众所周知，销售人员是商品与顾客之间的纽带。拥有强大气场的销售人员，可以紧紧地抓住顾客的眼光，左右着交易的成功。做一个有魅力的销售人员，拥有和蔼亲切的微笑，优雅风趣的谈吐，专业周到的态度，会让你赢得顾客的信任，旗开得胜。

1. 留下良好的第一印象/ 115
2. 做销售要先懂心理/ 117
3. 找准成功交际的切入点/ 119
4. 吸引顾客的注意力/ 121

5. 利用顾客的好奇心做文章/ 123
6. 掌握和顾客谈恋爱的本领/ 125
7. 把合作过的客户都变成朋友/ 127
8. 大胆进行人情投资/ 129

## 第七章 笼心术

每天与客户打交道，首先要掌握对方的心理特点，对症下药，从而为接下来的推销工作奠定好基础。因此，销售员做好业务的第一件事，就是先学会做人，不断培养自己的情商，把握自己的工作节奏，给客户想要的，才能获得自己想要的。

1. 对客户的爱好了如指掌/ 131
2. 投其所好才能深入人心/ 133
3. 在顾客面前勇于认错/ 134
4. 顾客都希望被尊重/ 136
5. 把功劳送给你的客户/ 138
6. 学会和不同的客户打交道/ 140
7. 顺着对方的脾气行事/ 142
8. 细心洞察人情世故/ 144

## 第八章 诱心术

作为销售员一定要记得，把自己放在客户的立场来看问题、想事情：“假如我作为客户，会因为哪些因素来选择一样产品？”“客户在选择产品时都会持着什么样的心态？”经常问自己这些问题，就可以想客户所想，才能真正做到让客户下决心签单。

1. 充分了解顾客的购买动机/ 147
2. 妙用顾客的攀比心理/ 149
3. 激起顾客的贪婪心/ 151

4. 给不想喝水的马先吃些盐/ 153
5. 快成交的时候要善于让/ 155
6. 充分利用冲动这个“魔鬼” / 157
7. 让顾客体验和试用产品/ 159
8. 能当场签约就当场签约/ 161

## 第九章 驭心术

做销售要懂得客户的消费心理，更要在此基础上，利用客户的某种心理来达到交易目的。做生意必须懂得布局、入局，最后才会赢得胜局。根据客户的心理特点、心理需求制定销售策略，牵着对方的鼻子走，就会一步步走向胜利。

1. 当好客户肚里的蛔虫/ 165
2. 喜怒不要表露在脸上/ 167
3. 彻底消除客户的戒心/ 169
4. 让客户为你心动/ 171
5. 懂得利用客户的弱点/ 173
6. 设个“圈套”让人钻/ 175
7. 找准客户的“死穴” / 176
8. 善用顾客“怕买不到”的心理/ 178

## 第十章 斗心术

在销售过程中，会遇到各种各样的客户，也会面临各种各样的问题和困难。在商家与客户之间产生问题时，要合理把握解决的方式方法，运用恰当、有效的策略，以达到商家与客户利益的统一。这是销售工作的重中之重。

1. 善于化解客户的敌意/ 181
2. 别急着亮出自己的底牌/ 183

3. 在关键人物身上下工夫/ 185
4. 利益不在于多少，而在于平衡/ 187
5. 在气势上压倒对方/ 189
6. 先下手为强，后下手遭殃/ 191
7. 宽以谦让，不争而争/ 193
8. 借势、造势赢得大单/ 195
9. 担心的事情，99%不会发生/ 197
10. 别让人情捆住你的手脚/ 199

## 第十一章 抚心术

销售绝不是一时之功，买卖完成了并不代表销售员的工作就结束了，完善的服务应贯穿于整个销售过程的始末。一流的销售服务会在任何时候都能替客户着想，不但满足客户的需求，还要为客户创造更多的消费价值，这是销售人员必须慎思明辨的一个重要课题。

1. 售后不好，顾客全跑/ 201
2. 解除客户的后顾之忧/ 203
3. 为客户服务，为客户增值/ 205
4. 有了好名声就会有好买卖/ 207
5. 经常和客户保持联络/ 209
6. 客户的抱怨总是对的/ 211
7. 优良的服务是最佳广告/ 213
8. 在服务细节上下足功夫/ 215
9. 打造一支高效的服务团队/ 217
10. 改进服务的九大秘诀/ 219

## 下篇 销售赢心术

### 第十二章 人员推销

在全面竞争的市场里，顾客都变得非常精明，推销员面临的压力、挫折越来越大，而且其中还充满了许多不确定因素。在这种环境下，很多推销员要么丢械弃甲，要么庸庸碌碌。其实，要想能够轻松地拿到订单，还得想方设法用事实说话，打好感情牌。

1. 多收集与客户有关的资料/ 223
2. 推销其实就是经营关系/ 225
3. 信誉的推销才是根本/ 227
4. 善于在推销中“举一反三” / 229
5. 打出和别人不一样的牌/ 231
6. 如何推销客户不感兴趣的产品/ 232
7. 不推销产品，而是推销概念/ 234
8. 用聚精会神的态度来表达你的尊重/ 236
9. 上门推销的15个细节/ 238
10. 更大成功需要更刻苦的准备/ 240
11. 心有多大，舞台就有多大/ 242

### 第十三章 电话销售

电话是一种只闻其声、不见其形的沟通工具，利用电话进行销售时，多半是通过口头表达，遵循拨打电话的礼仪，利用声音的魅力说服客户、感染客户，并最终赢得客户的信任。销售人员除了掌握良好的沟通技巧之外，还必须把自己的坚定信念传递给客户。

1. 世界上最动听的语言是赞美/ 245

2. 会拉关系，能套近乎/ 247
3. 有话千万好好说/ 249
4. 用幽默拉近彼此的距离/ 251
5. 学会去接受和倾听/ 253
6. 找到客户的兴趣点/ 255
7. 别说客户顾忌和不懂的话/ 258
8. 激起客户的需求要多提示/ 260
9. 装傻充愣也是本事/ 262
10. 厚起脸皮应对客户“揭短” / 264
11. 任何时候都要保持热情/ 266
12. 电话要传递给顾客坚定的信念/ 268
13. 让客户先挂掉电话/ 270

## 第十四章 客户拜访

说话是一门艺术，它能反映出一个人的涵养和魅力，也能促成情感的交流和信息的有效传递。客户拜访成功与否很大程度上取决于沟通是否得当，是否把话送到了客户的心窝里。掌握说话技巧，你就可以轻松拿到订单。

1. 拜访客户要有作秀的功夫/ 273
2. 好面子，好人缘，好生意/ 275
3. 让客户的秘书成为你的帮手/ 277
4. 打破与准客户的那道墙/ 279
5. 销售靠做，也靠“炒” / 281
6. 充分表达你的感谢之情/ 283
7. 商界名利场，输钱不输心/ 285
8. 让客户看到你的“不好惹” / 287
9. 做生意会赔本，做人不能失败/ 289

## 第十五章 卖场销售

卖场销售是考验销售员能力的实战平台。在这里，销售员要直面客户，解决复杂的买卖关系，是商家建立声誉、实现业绩的一线力量。因此，面对最实际的客户，销售员要始终牢记，你的职责就是为客户解决问题，要尽力满足每一位客户的合理需求。

1. 微笑是你最好的名片/ 291
2. 令顾客满意从攀谈开始/ 294
3. 抓住顾客的消费倾向/ 295
4. 触摸顾客心中的梦想/ 298
5. 真情实感好推销/ 299
6. 重视每一个客户/ 301
7. 用“免费的午餐”促销/ 303
8. 把握成交的信号，促成交易/ 304

## 第十六章 商业谈判

谈判过程是智慧与口才、心理素质的直接交锋。想要获得成功的谈判结果，就要学会如何进退、如何权衡双方利益，实现共赢。盲目竞争绝不是聪明人的行事之道，要想尽办法在竞争中求合作，方能显示出谈判能力的真正水准。

1. 谈判之前探察对方的性格/ 307
2. 用柔性手段去“化解” / 309
3. 有时耳朵比嘴巴更重要/ 310
4. 在狡诈上做文章不是真聪明/ 313
5. 头脑发热时不要做决定/ 315
6. 最具有诱惑力的时候要沉住气/ 317
7. 最后的1%决定你的成功/ 319
8. 签约之后不要马上离开/ 320

销售人员取得怎样的成就、在市场中占据什么位置，绝大部分取决于情绪控制、心理调适的能力。面对形形色色的客户、顾客，能够稳定情绪、处变不惊、游刃有余，成功才能来得更早，成就也会更大。

比危机更可怕的是心理素质的崩溃，很多危机处理经典案例和方法曾被无数销售员烂熟于心，可当危机猝然来临，又有多少个能够应对自如？因此，想要攻下客户的心防，签下大单，首先要修炼好自己的心术。

引子

## 销售修心术

——攻下客户的心防，先要修好自己的心术

### 1. 自信心：做销售最怕的是怀疑自己

人最大的敌人是自己。这是因为人们给自己增加的心理负担总是比别人施加的更难克服。对销售人员来说，具备强大的心理素质，充满自信与激情地打通关系、攻克难关是制胜的关键。

从某种意义上说，积极自信的心态甚至比所有的销售技巧都重要。坦率真诚、自信开朗的精神状态，可以帮助推销人员运用良好地说话方式和个人魅力赢得客户的赞同和信任。信心十足的人语音、语调平稳柔和，也敢于和顾客进行眼神交流，展现幽默风趣的谈吐魅力，建立起与客户和谐关系，为买卖的成功打下基础。

相反，如果对自己的能力评价过低，畏惧与人沟通，也就是我们常说的自卑、不自信，那么就很难恰如其分地表达自己的想法和意见，严重阻碍了自己与客户的交流欲望和交流效果，无法实现赢单的目标。



20世纪初80年代初，国际市场润滑油基础油逐渐紧俏起来。大连石油化工公司看准这一行情后不惜工本，打入了国际市场后名声大振。然而好景不长，由于国际石油市场竞争激烈，油价下跌，如果继续坚持出口，公司就会面临严重亏损。

面对危机，经理黄春景认为，作为国际交易的后起者，在这种风浪中，最能考验公司实力。抱着对自己产品的强烈自信，黄春景找到了美国著名的卢布佐尔石油公司国际销售部，开门见山地说：“希望你们能买我们的产品。”

这位“洋”经理很诧异：“你凭什么让我们把别的公司产品推掉，而买你们中国的产品？”

黄春景不卑不亢地列举了大连石化公司的三大优势：一、我们公司的产品质量有保证，信誉好；二、我们可以长期合作，保证你们的货源稳定；三、我们公司有自备码头，可以提供良好地服务。

黄春景在谈了自己公司的优势之后，不紧不慢地告诉这位经理，你们国家的莫比尔石油公司已经购买了我们的产品——莫比尔石油公司在美国享有盛名，是世界第六大工业公司。这句话无疑有力地证明了大连石油化工公司的实力和巨大潜力。

谈到了这里，这位“洋”经理立刻放下了架子，同意洽谈生意。就这样，大连石油化工公司在国际石油市场开辟了自己的领地。

在销售过程中，对自己产品和能力充满自信，才可能充满激情，挥洒自如。文中的黄春景就是凭借着对自己对公司实力和产品的高度自信，在面对国际市场的竞争时迎难而上，用自信获得了客户的认可和信任，最终把危机化为转机。

美国作家爱默生说过：“自信是成功的第一秘诀。”任何人，当他深信自己的时候，他是抬头挺胸、昂首阔步、奋力前进的，在心里会有很多的潜台词在不断地鼓励自己，比如“我是最棒的”、“我能行”、“我一定能达成目标”、“我会出色完满地完成任务”、“这点挫折算什么”。那么，成功就会一步步接近你。

人最怕的是怀疑自己，连做事的底气都没有，客户凭什么跟你签单、