

掌握了客户的内心，销售人员才能创造卓越的业绩，才能使得销售行为的效率最大化。翻开本书，开始你的“读心”之旅！

销售心理

The Sales Training Handbook

训练手册

周志刚 编著

《博思人才网》商学院极力推荐

www.bosshr.com



- 帮助你如何**关注客户细节**，正确获取客户信息，针对信息做出正确的销售决策
- 帮助你学会解读客户的身体动作，从客户的小动作、小细节以及肢体语言等方面，对客户的心里产生一种认知，最终**达到“读心”**的效果，形成良好的营销模式

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

销售心理

The Sales Training Handbook

训练手册

周志刚 编著



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

本书详细讲解销售心理的核心内容与实用技巧,帮助销售人员研究客户的心理,对客户做一个全面、透彻的了解。从而让销售人员可以知道客户表面拒绝的深层原因、客户心理的最佳预期、客户的兴趣点;同时可以将客户本来抗拒的强硬态度变得缓和起来,继而引发客户的兴趣点,最终由抗拒到接受,做出购买行为。并在阐述商品的过程中说到客户的心坎上,根据客户的心理预期,愉快地完成订单。

不管你是销售新人,还是销售高手,不管你是营销高管,还是企业家,本书都值得一读,它能帮你练就一套“看相识人术”,洞察客户不愿言表的内心,判明客户性格类型,体察客户心情。

图书在版编目(CIP)数据

销售心理训练手册 / 周志刚编著. — 北京: 中国铁道出版社, 2013. 9
ISBN 978-7-113-16914-5

I. ①销… II. ①周… III. ①销售—商业心理学—手册 IV. ①F713.55-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 142230 号

书 名: 销售心理训练手册

作 者: 周志刚 编著

策 划: 张亚慧

责任编辑: 张 丹

责任印制: 赵星辰

读者热线电话: 010-63560056

特邀编辑: 赵树刚

封面设计: 多宝格

出版发行: 中国铁道出版社(北京市西城区右安门西街 8 号 邮政编码: 100054)

印 刷: 北京市昌平开拓印刷厂

版 次: 2013 年 9 月第 1 版 2013 年 9 月第 1 次印刷

开 本: 710mm×1000mm 1/16 印张: 16.75 字数: 331 千

书 号: ISBN 978-7-113-16914-5

定 价: 35.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社发行部联系调换。

营销商品不仅是将商品推销出去，为客户介绍自己的商品性能这么简单。就像生病住院，需要找对适合的医生，才有可能对症下药。面对客户也一样，了解客户需求及客户长远计划是打开客户心门的“敲门砖”，也是营销的第一步。

销售不仅是卖出商品的过程，还是一种心理战。一个成功的销售人员不仅是因为他的聪明头脑，还因为他能够读懂客户的心理。

精彩内容

销售人员在与客户的接触过程中，客户的一言一行，哪怕极易忽略的小动作，都有可能是客户发给我们的有利信号。如果我们能够读懂这些行为背后的深意，那么我们就有了丈量客户内心的一把标尺。

本书就是教会销售人员如何能读懂客户心理，详细讲解读心术的核心内容和使用技巧，帮助销售人员研究客户的心理、了解客户心理，进而在阐述商品的过程中说到客户的心坎上，并根据客户的心理预期，愉快地完成订单。

内容特色

本书系统地讲解销售人员在销售过程中可能遇到的一些问题及客户所能表现出来的一些状况，提出具体的应对措施，及时帮助销售人员研究客户的心理，对客户做一个全面透彻的了解。

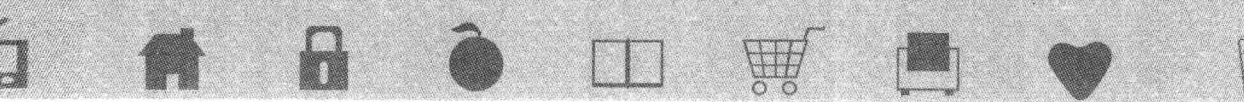
帮助你如何关注客户细节，正确获取客户信息，针对信息做出正确的销售决策。

帮助你学会解读客户身体动作，从客户的小动作、小细节及肢体语言等方面对客户心理产生一种认知，最终达到“读心”的效果，形成良好的营销模式。

帮助你解读客户内心，了解客户拒绝的深层原因、客户心里的最佳预期、客户的兴趣点。

写给谁看

本书适合每一位销售人员阅读，既可作为销售新人的入门学习手册，也可作为销售人员充电培训教材，帮助销售人员成为读心专家，拥有完善的销



售技能，成为业绩卓越的销售明星。

掌握了客户的内心，销售人员才能创造卓越的业绩，才能使得销售行为的效率最大化。翻开本书，开始你的“读心”之旅吧！

由于编者学识有限，书中难免有错误和疏漏之处，请读者不吝赐教。

编 者
2013年5月

第 1 章

客户心思你能猜——为什么学习读心术

1. 认识读心术3
2. 读心术：沟通的桥梁4
3. 为什么学习读心术7
4. 利用读心术解读客户心思13

第 2 章

观察外貌——初步判断客户性格特征

1. 观眼：性格机密瞬间了然于胸25
2. 瞄眉：浓淡远近间透露客户百样心性27
3. 下巴：代言美貌更关联性格32
4. 站姿：直指客户内心起伏34
5. 衣着：一封沉默的客户性格介绍信37

第 3 章

读懂客户的眼神

1. 双眼中的心灵密码45
2. 眼睛里的密码：眼神千机变47
3. 熟记：解析眼神密码49
4. 万种眼神，万法销售52
5. 眼神的力量：神秘磁场的指引54



6. 眼神小贴士：“三要三不要”	57
------------------------	----

第 4 章

客户脸部表情诉说心声

1. 几个“不一定”	61
2. 脸色性格学	63
3. 眉宇间别有洞天	69
4. 鼻子暗语	75
5. 面部表情连连看	77

第 5 章

头随心动——头部动作泄露客户内心密码

1. 抬头低头喜怒毕现	81
2. 不同性格决定你的头部小动作	82
3. 点头Yes，摇头No	85
4. 以礼相待高傲客户	88

第 6 章

身体动作——识别客户谎言

1. 人的身体会说话	93
2. 身体动作背后的语言	99
3. 如何识别客户的谎言与真心	107
4. 不同的坐姿与站姿体现不同的内心	110

第 7 章

5. 小手势出卖客户大心理	114
---------------------	-----

手能说话——观察手的动作，洞悉客户内心

1. 小手掌，大秘密	121
2. 手之密语	122
3. 双手放在背后的秘密	125
4. 手掌与撒谎	127
5. 手与脸部接触	129

第 8 章

握手——了解客户性格特征

1. 握手——成功的起点	137
2. 握手——通往客户心门的钥匙	140
3. 握手可以透视的性格	142
4. 握手的奥妙	143
5. 握手力量与时间的不同，传递的信息不同	144
6. 友好握手，沟通无阻	147
7. 握手的礼仪	148

第 9 章

双臂告诉你——拒绝还是接受

1. 胸前紧抱双臂	157
-----------------	-----



2. 护短式握臂162
3. 握拳式双臂交叉166
4. 抓握式的双臂交叉169
5. 双臂交叉171
6. 拥抱自己的不同体现173

第 10 章

腿是最不会说谎的部位

1. 腿亦能言181
2. 解读不同的走路姿势182
3. 双腿姿势184
4. 坐姿的秘语188

第 11 章

客户购买欲望——身体动作发出信号

1. 客户是不是想购买195
2. 抚摸下巴之后205
3. 开放的姿态是购买的信号207
4. 身体的朝向是兴趣有无的标志208
5. 通过外力促成购买信号的达成209
6. 认清客户有无购买欲望211

第 12 章

读心术——听其言，观其色

1. 留意客户的言行和举止217
2. 感受言外之意220
3. 语速与声调222
4. 从说话风格透视客户内心225
5. 穿衣打扮中的秘密227

第 13 章

了解客户的最简单切入点——兴趣爱好

1. 了解客户的兴趣爱好233
2. 找寻客户的兴趣点237
3. 从客户肢体、表情看出客户兴趣点245
4. 为客户的兴趣爱好做有利的规划247

第 1 章

客户心思你能猜——为什么学习读心术

作为销售人员，在推销自己商品的时候，能够把握对方的心理与否，可以说是能否成功的关键因素。

如果能仔细入微地“察言观色”，通晓对方行为、动作或者一瞬间的表情所能体现出的真实心理活动，那么对于理解客户的真实需求及自己将采取何种措施来进行沟通有着很大的实践和指导意义。

如果销售人员通过和客户的沟通，能够在了解其内心需求的基础上说出能让消费者感觉舒服的话，就能在消费者的心里占有一席之地。

既然这方面的沟通和认识是如此重要，那么读心术的方法就显得极其必要了。

1. 认识读心术

在快节奏的生活之下，每个人都有自己认识他人的方式，而且在现代化的社会进程中，人与人之间的隔膜越来越大，很多人越来越喜欢把自己掩藏起来，或者我们也越来越不容易了解他人。

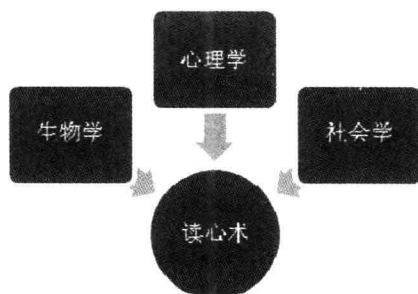
现代生活的很多人都处于孤立的状态，我们很多时候要通过外在的方式来教会我们认识对方，比如读心术会教给我们一些具体的方法，这样能够在快节奏生活的前提下把握对方的真实内心。

读心术，顾名思义，就是解读对方心理的方法和技术，是一个方法论的问题，是一种带有实践性质的指导性的理论。

会读心术的人能够根据其无意识的活动所引起的反应，来探测其物品或者心理所隐藏的地方。当然，我们也知道会读心术的人一般擅长察言观色，懂得心理学，同时也会给被试者心理暗示。

从学科方面来说，读心术的发展与心理学的关系密不可分，同时这也是一门社会科学。当然不同身体的生理反应及语言的不同变化也是掌握读心术的一种表现，所以读心术同时也与生物学密切相关。

读心术可以说与很多学说都有着很大的关联，但是主要的或者常常最容易联想到的是以下的几种关系。



读心术可以让我们在不知不觉中走进他人的内心世界，对于人与人之间的沟通起着很大的作用。当然，读心术不仅是为了更好地了解他人，促进沟通，也可以帮助我们更好地了解自己。可以说读心术是一门比较实用的方法指导术，对于了解自己、了解他人、了解整个世界都是有着积极的作用的。

有些人认为读心术像巫术一样过于神秘，这样就把读心术过于魔幻化了。其实读心术只是建立在细微观察及多思考、多联系的基础上，从而准确地了解他人，虽然读心术比较神奇，但是绝不是巫术。

读心术帮助我们识人，但千万不能将读心术神秘化，它并不是什么高深莫测的学问和理论。在日常生活中，读心术也是伴随着与人的交往发生的，并不是不可知的。

读心术是基于心理学的基础上而产生的，能够让人通过观察对方的眼睛、行为、表情，甚至一瞬间不易察觉的情绪变化，来体察他的内心活动。读心术教会我们如何运用技巧去识别谎言、与人沟通，甚至影响他人。



读心术并不神秘，它是建立在人与人之间的相互了解的基础上的，将人的语言、行为和极易忽略的心理进行细致的解读，从而得出一定的规律，指导和深入地了解我们的生活。

2. 读心术：沟通的桥梁

在销售过程中，与客户良好的沟通是自己能够推销成功的很大保障。那么在沟通过程中，读心术就显得十分重要了，因为知道对方的真实内心对于沟通能否成功起着关键性的作用。

读心术作为沟通的桥梁，有着以下几个显著的作用。

促进沟通及时有效地进行：能够利用读心术把话说到客户的心里，增进交流沟通的气氛和进程

及时调整销售策略：在读心术的帮助下，如果看到在沟通过程中客户表情冷淡，时常一言不发，但在说到某个问题的时候忽然集中注意力，这时就应该把这个相关的问题多谈一点，尽量多地吸引客户的注意力

接近客户的期望值，扭转客户心理，达成自身意愿：在了解了客户的真实需求之后，可以考虑在不伤害公司和自身利益的前提下，尽量满足客户的需求，这样可能会满足客户的心理，促进沟通的成功

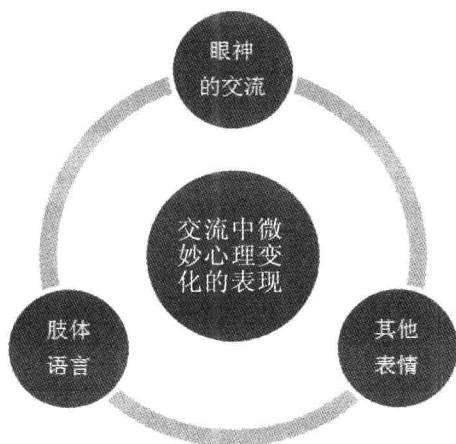
在销售过程中，怎样能最大限度地接近客户的需求，了解客户的内心是前提。那么，读心术在这里就会发挥很大的作用。怎样读出客户的心，又将如何运用这些方法，便成了一个迫在眉睫的问题。

很多时候，在与人的交流过程中，一个眼神，一个不经意的动作，一声忽然高扬或低沉的语调，一个微妙的表情，这些都可以暴露一个人的内心。如果我们在沟通的时候能够恰到好处地把握好这一点，利用读心术，抓住每一个细小的机会来判断人的心理，那么我们就能够在具体情况下做出相对应的决策。

在销售人员与客户的沟通过程中，需要注意把握客户微妙的心理变化，然后才能促进沟通的有效进行。否则，客户有的时候会不买账，甚至态度会很恶劣。

交流的时候，对一些日常生活中极有可能忽略的微妙心理变化要有所把握，这样才能换位思考并进行交流，尽量使自己站在客户的位置上去思考问题，就能及时有效地促进交流。

那么，交流的过程中需要注意的微妙心理变化有哪些呢？



不仅要观察到这些细微的心理反应，同时我们也应该面对不同的心理反应，采用相对应的策略来进行应对。这样才不至于使得客户对于内心的需求和期望落空，从而保证了销售人员与客户之间的信任。

当然，销售人员应该怎样做才能使得客户内心比较满意，对于其所推销的产品有一种浓厚的兴趣呢？从语言到身体的非语言特征都该如何发挥作用，在具体实践中如何做到呢？

要与客户进行眼神上的沟通交流	
交流过程中要避免对抗	
销售人员要经常与客户进行换位思考	
可以在谈话中为客户打好如意算盘，让客户体会到你的用心	
以退为进的双向沟通	
耐心、良好的沟通态度	

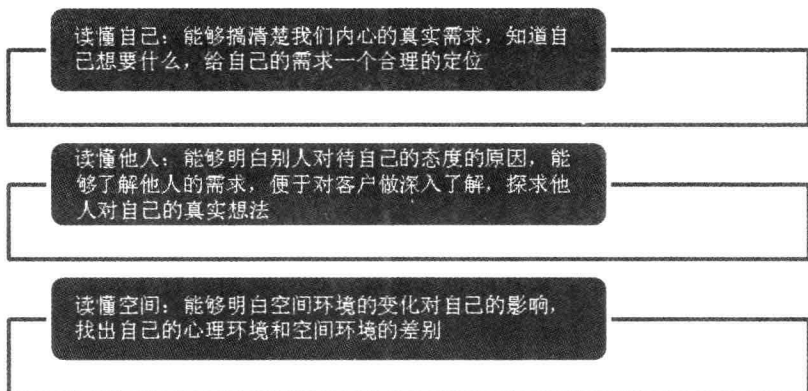
特别提示

读心术可以说在与客户的沟通中起到了拉近销售人员与客户之间距离的作用，使得销售人员有方向、有目标地进行劝说和沟通，为自己，也为对方的利益都创造出了更大的空间和可能性。

3. 为什么学习读心术

读心术不管是在我们的生活中，还是工作中，只要能够合理运用使其发挥出的作用，都能够为我们服务。

当然，读心术具有以下几个方面的作用，发挥出来这些作用之后，便能有很好的效果，这也就是我们解读心术的必要性。



每个人都是一个带有社会性质的个体，了解自己与他人是了解这个世界的前提。读心术可以说给了我们一个了解自己、他人与社会的通道。在这个通道中，对于销售人员来说，一定都清楚，在说服的过程中，讲究的是在与客户相互尊重的前提下达到一种共赢，而不是一方施压一方排斥这样不健康的沟通模式，那么读心术在销售中发挥的巨大作用就避免了这样的一个不健康状态。