



从心灵出发的销售黄金法则
NLP XINSHOU MOFA

亲和力

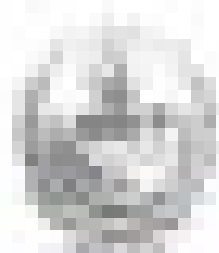
NLP销售魔法



樊永恒 编著



深圳出版发行集团
海天出版社



从心出发 提升销售能力
NLP 销售魔法

亲和力

NLP 销售魔法



作者：李强

中国商业出版社



从心灵出发的销售黄金法则
NLP XIAOSHOU MOFA

亲和力

NLP销售魔法

樊永恒 编著



深圳出版发行集团
海天出版社

图书在版编目(CIP)数据

亲和力：NLP销售魔法 / 樊永恒编著. — 深圳：海天出版社，2009.6

(新锐培训系列)

ISBN 978-7-80747-526-2

I. 亲… II. 樊… III. 神经语言学—应用—销售学
IV. F713.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第028304号

亲和力：NLP销售魔法

QIN HE LI: NLP XIAOSHOU MOFA

出品人 陈锦涛
出版策划 毛世屏
责任编辑 许全军
责任技编 钟愉琼
责任校对 张 玫
装帧设计 海天龙

出版发行 海天出版社
地 址 深圳市彩田南路海天大厦 (518033)
网 址 www.htph.com.cn
订购电话 0755-83460137(批发) 83460397(邮购)
设计制作 深圳市海天龙广告有限公司 Tel:83461000
印 刷 深圳市佳信达印务有限公司
开 本 787mm × 1092mm 1/16
印 张 10.125
字 数 150千
版 次 2009年6月第1版
印 次 2009年6月第1次
印 数 1—6000册
定 价 30.00元

海天版图书版权所有，侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题，请随时向承印厂调换。

序

亲和力——无障碍沟通的基石

在商业领域，那些终极的成功销售与个人的交际力有关，本书所探讨的就是这个课题。

在销售领域中，成功的案例都是人创造的，这就离不开个人的专业素质和交际能力。

专业素质是指销售人员对产品的价格、质量、服务、渠道有详细的了解；而人际能力则是指销售人员的信念力、信心力、意志力、热情力、沟通力……

专业知识反复应用就可以技术见长，人际能力则更需要经历和突破。

亲和力是构筑人际能力的一个关键要素。

为什么有人可以轻易被他人接纳，而有人则孤家寡人处处受到冷遇。

顾客会从他们喜欢和信任的销售员那里购买商品，而他们更喜欢的是为他们的需要和利益着想的销售员，是能干、诚实、能理解他们的销售员。这一切的优点构筑了卓越销售员的“亲和”特色。

亲和是一种“协调、一致或亲近的关系”，在销售员的人生际遇中，人际沟通以至整个销售生涯，亲和力的运用使他们的人生充满神奇和惊喜。

亲和力最早是属于化学领域的一个概念，是特指一种原子与另外一种原子之间的关联特性，但现在越来越多地被用于人际关系领域，某人对另外一人具有的友好表示，通常就形容为这个人具有亲和力。

有句话叫：力在则聚，力亡则散！亲和力使得双方合作在一起，有一种合作的意识和共同作用的力量，亲和力是促成合作的起因。

顾客从销售员那里购买商品，这本身就是亲和力的体现。作为一个销售员，如果你缺少亲和力，那么，你就会与成功失之交臂。

亲和力，是无障碍交流的基础，拥有亲和力，是成功交流的前提。

在任何具有真正价值的人际关系中，亲和力都是最重要的。

那么，我为什么还要写这本书？这本书所教导的和其他书有什么不同呢？

答案很简单，这是一本用心理学（NLP）的最新研究成果，重新思考销售这一主题的书籍。那么，使用本书中的信息和亲和力技术，销售员将获得哪些效益呢？

→ 销售员将增强交谈能力。

→ 销售员将更有说服力。

→ 销售员将取得更大的成功。

→ 销售员将有权力进行具有影响力的交流。

→ 让销售员可以和别人建立具有信服力、影响力的亲和力的关系，使销售员轻易地就可以克服别人的抗拒，而这是销售员从未想过的。

→ 显著地改善销售员和他人的关系，并且使之更圆满——特别是那些对销售员而言十分重要的关系，例如销售员的爱人，销售员的家庭成员，销售员的上司、同事、顾客以及朋友。

→ 去除销售员原来消耗在无效交流中的紧张能量，让销售员的表现更优雅，更从容不迫。帮助销售员在大部分的层面上都可以交流得更好。这包括销售员与他人以及销售员和销售员自己的交流，这将会让销售员抛弃销售员不想要的行为，帮助销售员发展个人的优点。

本书分享的想法、方式和技巧，已经被千百次证明是强有力的。它会改变别人对销售员的印象，清除销售员和他人之间的障碍，从而使销售员享受真正意义上顺畅的交流。

“拥有亲和力，使之卓越”，有一种工具可以达成此志愿，这个工具就是：NLP。

作者

2009年1月 于深圳

目录

content

第一章 NLP的前世今生

第一章

一、NLP是什么/002

NLP的涵义/002

追求卓越表现/003

NLP的缘起/005

NLP原理/007

二、关于NLP的故事 009

NLP的故事一/009

NLP的故事二/010

三、如何从NLP中获益/012

学习模拟/012

脱离负面引导/013

四、亲和力决定销售力/015

第二章 亲和力与销售

第二章

一、先跟后带/018

二、同频共振/021

三、赢得信任/024

着装/024

充满自信/025

真诚/025

请老顾客做见证/025

成为某方面的明星/026

四、建立亲和力/026

配合顾客的感官方式/027

配合顾客的兴趣与经历/027

使用“我也”的句子/028

真诚感/028

共通性/029

灵活性/029

亲善特质/030

幽默感/030

第三章

NLP换框法

- 一、意义换框/032
- 二、环境换框/035
- 三、重新定义/038

第四章

知觉

- 一、对知觉的探究/044
 - 选择性/044
 - 理解性/046
 - 整体性/046
 - 恒常性/047
- 二、感觉创造需求/048
 - 视觉型/049
 - 听觉型/050
 - 感觉型/051
- 三、价值影响知觉/052

第五章

表象与感官

- 一、表象系统/058
 - 五个外感官/058
 - 三个内感官/058
 - 先行表象系统/059
- 二、三种感官类型/061
 - 从语言上了解/062
 - 从动作上了解/065
 - 从眼睛上了解/066
- 三、六种契合法/067
 - 情绪及面部表情契合法/068
 - 语气语调语速契合法/071
 - 身体动作契合法/072
 - 语言文字契合法/074
 - 呼吸方式频率契合法/079
 - 价值观及规则契合法/080

第六章

亲和地开发顾客

- 一、聆听法/084
 - 聆听什么/084
 - 聆听的三个境界/086
- 二、发问法/086
 - 发问技巧/087
 - 发问的方向/091

发问的忠告/091

三、区分法/092

区分事实和假设/093

区分事实和真相/093

区分概念/094

错觉与假象/094

意义曲解/095

四、回应法/095

发问也是一种回应/097

顾客的回应/097

回应的一般形式/097

回应的关键因素/099

第七章 亲和地解说产品

1. 预先框视法/102

2. 假设问句法/105

3. 引导式介绍法/106

4. 直接讲解法/109

5. 举例说明法/109

6. 借助名人法/110

7. 激将法/110

8. 实际示范法/110

9. 展示解说法/111

10. 资料证明法/111

第八章 NLP销售成交法

1. 假设成交/114

2. 假象销售/116

3. 宠物成交法/117

4. 后设模式/118

5. 假填订单/120

6. 故事引导/121

7. 反客为主/122

8. 比较差异/124

9. 简单引导法/125

10. 顾客传递/126

第九章 卓越销售员智慧

一、意向：巅峰聚焦/130

二、前提假设的智慧/134

三、善用潜意识的力量/146

附录：NLP名词术语表/150

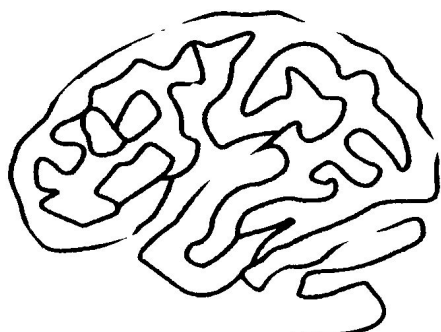
后记 亲和感主导顾客忠诚度/153

参考文献/155



Neuro Linguistic Programming

第一章



NLP的前世今生

NLP是神经语言程序学的英文缩写。

N (Neuro) 指的是神经系统，包括大脑和思维过程。

L (Linguistic) 是指语言，更准确点说，是指从感觉信号的输入到构成意思的过程。

P (Programming) 是指为产生某种后果而要执行的一套具体指令。

“N”、“L”、“P”放在一起，这三个词的意思是指人们为使他们的思维、讲话和活动达到具体的后果所采取的具体行为。

一、NLP是什么

※ NLP的涵义

NLP是Neuro-Linguistic-Programming的缩写，直译为神经语言程序学。

NLP是一门最灵活的心理实用技术，是一套系统模块，是一种方法，是一个工具。



Neuro意思是“神经”，特指我们大脑的神经系统。

人类的大脑和身体都是经由神经系统连接在一起的，而大脑神经系统控制人类的感官器官去维持与世界的联系，进行信息交流。在NLP研究领域中，我们将要探讨的是：如何去组织与控制我们的大脑神经系统，并取得对世界及人类彼此间的认识。

人类的所有行为都是神经的反应过程，我们在用眼睛看、用耳朵听、用舌头去尝、用鼻子去闻以及用身体去感受……这一切的发生都是神经系统在辅助。



Linguistic意指为“语法”，在这里是指广义上的语言的使用方式与方法。

它不仅指口语，还包括身体语言及我们大脑与身体之间的联系机制所用的语言。

“语法”反映了我们的世界模式，是思想的外化表现形式。我们人类运用语言交流，经由姿势、手势、习惯等无声语言显示我们的思考模式、信念及内心种种状态。

NLP帮助我们运用日常语言来做更好的思考，做出更为成功的行为。在NLP



的世界里，我们将探讨如何使用它，它对我们的生活有什么样的影响。



rogramming意为“程序”，是借用了计算机科学的词汇，它是指为达到某种结果的系统内部运作过程。

我们可以用来设定本身思想行为程序的方式，就像电脑编好程序，去做某些特定的事情一样，而我们的思想、感觉和行动都是单纯的习惯性程序，可以通过“心智软件”的升级来改善。

打个比方，我们的大脑正如一部计算机，计算机能否执行某一种功能，关键在于我们装入什么样的软件，执行什么样的程序。

开发人类的心灵软件，并装载入人的心灵系统。

我们把大脑描述成一种拥有程序、代码、记忆存储及输入、输出的装置，心灵系统接收到指令就可以按要求做出应答。如果我们开发出一套指导我们人生的卓越软件，我们就可以创造生命的奇迹。

.....

那么，NLP作为一个整体所涵盖的是什么？

答案是：我们通过五官来过滤我们对外界的认识方式以及我们如何运用相同的内在感官，有意和无意地实现我们希望的结果的方式。它所研究的是我们知觉或思考的方式，而决定我们会去做什么和成就什么的，正是我们的思考——知觉、想象、信念的模式。

我们的态度、信念、思维方式及行动都是“习惯程序”，只要我们通过一定的方法，改善我们思维和行为的重复程序，我们便能取得理想的效果，进而达到生命品质的飞跃。

NLP就是那么神奇，它能带给我们生活和事业的全面提升。

简单来说，NLP教导我们如何有系统地运用我们的大脑、语言及生理机能，从而有效、迅速地达到预定的目标。

※ 追求卓越表现

追求卓越一直是人类的基本理想之一，也是人类进步的原动力，但是，卓越始终像一个遥不可及的梦想，而我们听到的也往往只是别人的故事和别



人的传奇。

许多人更认为，卓越的表现是与生俱来的。而那些在事业上、体坛上或是在学业上有卓越表现的人士，都是比较幸运的一群，被老天庇护而拥有天生的良才素质。

然而，随着时代的进步，我们开始对人类的卓越表现进行理性的科学研究。终于有一天，我们了解到卓越可以通过训练获得。

从上世纪60年代末期开始，在美国加州掀起了人类潜能运动的浪潮，人们开始正视埋藏在心灵中的潜在能力，心理学家开始研究卓越表现者的生理与心理素质。

经过研究发现：许多拥有卓越表现的人，在先天素质上其实与常人无异，唯一不同之处在于他们懂得如何开启并运用自己的身心潜能，从而让自己拥有卓越的表现。

其实，人们早就意识到自己拥有无限广大的潜能，激发潜能不仅可创造出卓越的人生，更可使人们早日实现理想。

可是，如何轻松有效地去运用这无限的潜能，却始终令人百思不解。一直到NLP（神经语言程序学）研究成果的出现，人们才开始倡导一套复制卓越的有效方法。

那么，NLP是如何做到的？

让我们先从大脑的结构方面作一些分析。大脑按照可能的反应来感知世界，意识常常被视为一种被动的运作。但意识就是定向，它使大脑孕育出各种目标和期望，它是一种有选择性的、观察世界的能力。

我们知道，人脑中约有一千亿个神经元，即单个脑细胞。人脑中的每一个神经元通过一千到几十万个突触（即两个神经元之间的连接）创造事物。

人类的大脑总共有近十亿兆的突触。每一个突触都是有意义的，它们并非只是些活性物质中凌乱的小块物质，每一个突触都有自己的历史，它们有目的地连接成不同的神经元。

突触有许多种形式，这些突触利用不同的递质分子引发大隔绝脂肪，其作用是携带大脑的各种信号。如果将一副人脑内的白质拆开，把里面所有的神经传导纤维接成一条线，其长度足可环绕地球两周。

设想一下，所有这些物质——神经元、它们的突触、胶质细胞和神经纤维束——都被团成一个球，放于你的头颅中。当它们被接通并产生意识的时候



候，凝胶状的回路会随着各种想法、印象、冲动、抵触、忧虑、好奇及意念等信息的传递而颤动。

事实上，大脑的神经贯穿你的全身，大脑一直延伸至脊髓末梢。这块灰色物质中有很多复杂的神经元网络结构，它会与脊髓中延伸出的、纵横交错的神纤维相连接，形成一条条神经回路，延伸至身体内最细微的角落。

当我们受到惊吓时，就会出现心跳加速、肠道蠕动变快、新的血细胞产生及手臂上的毛发耸立等种种现象。虽然表面上都是由神经系统控制的，但归根结底，还是大脑起作用。

根据专家学者的报告，人类通常只用了大约10%的脑力资源而已。然而，单凭这不到10%的能力，人类便已造成了今日社会科技进步与繁华的面貌。

那么，你是否想过，如果可以把其余90%的大脑功能开发出来，人类可以进入怎么样的境界呢？最可能的回答是，人类的表现可以达到空前的，无法想象的卓越程度。

最重要的是，卓越并不是某些天才专享的特权。只要正视自己的潜能，突破自我设限，学习新的思考模式，每一个人都能创造最佳表现。

而卓越表现的关键是在于“软体”（心灵程序），每一个健全的人都有一个美好的“硬体”（身体），所以只要我们输入“卓越的心灵程序”，那么，我们的表现就会卓越。

你想要一个卓越璀璨的快乐人生，还是白纸般平淡无奇的一生？

这是一个选择，而你绝对有权利选择，因为每个人都有卓越的才智等待被开发。成功可以达成，快乐不是偶然，卓越人生绝对是可以被复制、可以通过技巧学习的。

选择权就在你手里，NLP为我们提供了超越自己的万能钥匙。

※ NLP的缘起

NLP神经语法程序学的创立者是两个美国人：理查得·班德勒与约翰·葛瑞德。

约翰·葛瑞德原为语言学博士，并在加州大学实习，早年也曾在美国联邦调查局驻海外机构服务，葛瑞德以其模仿语言及行为的能力而屡建奇功，数次获奖；而理查得·班德勒主修计算机学，却爱好心理学，业余时间博览



心理学各类书籍。

两人所学背景不同，却因缘际会，这也难怪这门新兴的实用心理学，取名为（Neuro-Linguistic Programming，简称NLP）神经语法程序学。实际上，它是包含了传统的神经学、生理学、心理学及语言学与人脑控制学。

“NLP神经语法程序学”的诞生承载着理查得·班德勒和约翰·葛瑞德的光荣和梦想，他们因不满于传统心理学派的治疗过程冗长，及效果反复不定的缺陷而外求出路。他们集合各家所长以及他们独特的创见，最后发现了NLP。

虽然两人都没有心理学的背景，但经过三年多的实验与练习，终于逐渐形成NLP神经语法程序学的基础架构。在后来的五六年里，因更多专业人士（心理科系或心理医师）加入，这一理论架构的可靠性得到进一步完善。

之后迄今，又有更多各行各业的专家投入进来，扩展其应用范围，只要是与人有关，无论是个人或组织，从受虐儿童的心灵重建到特工、间谍的心理训练，从减肥、戒烟、戒毒到更改个人历史、记忆译码无所不包。

在临床上，他们的早期研究对象，却是美国四位极为卓越的沟通及心理治疗大师。事实上，NLP的学问便是借由不断询问“这些大师是如何做到这么卓越的效果”而发展出来的。

从另一个角度看，NLP就是研究一个人的头脑如何运作，因而我们的人生怎样可以凭着了解自己大脑运作的模式而变得更成功更快乐。

这四位大师就是沟通大师葛瑞利·贝特生、催眠治疗大师也是艾瑞克森催眠学派创始人米尔顿·艾瑞克森、家庭心理治疗大师维吉尼亚·萨提尔和完形疗法创始人弗烈兹·彼尔斯。

当时，他们俩人有幸能一方面运用NLP的技巧之一——模仿，亲自向上述四位大师学习，另一方面也将四位大师的心法，适当修正与发展，扩充坚实了当时初生的NLP内涵。

其实，他们之间的交往也颇为偶然。理查得·班德勒在一次偶然的会里认识了家庭治疗大师维吉尼亚·萨提尔。随后，班德勒受雇帮忙，将维吉尼亚在加拿大举行的为期一个月的工作内容，制成录音带和文字记录。这份工作花了班德勒数个月的时间，就在这个过程中，他学会了维吉尼亚在辅导中所运用的语调和身体动作模式。

另一位NLP的创始人约翰·葛瑞德，在加州大学教授语言学时就已出版了



好几本关于语言学的书。理查得·班德勒告诉葛瑞德他注意到潜意识的意念暗示和构词过程，想与他合作发展出一套沟通上的“语法”。他们首先用维吉尼亚的录像带做研究，很快就发现维吉尼亚惯用的语言技巧，并编成一些模式，这就是“NLP契合术”的前身。

他俩也发现维吉尼亚对一些前来治疗者有的使用视觉型文字，有的多用听觉型文字，还有一些多用感觉型文字。维吉尼亚也很吃惊他俩的说法，为自己的工作行为的模式，找到了理论依据。

经过葛瑞利·贝特生的转介绍，班德勒和葛瑞德俩人认识并研究催眠大师米尔顿·艾瑞克森的催眠疗法。班德勒和葛瑞德俩人运用他们的学习方法，很快也成为催眠高手。

这也是NLP神秘有趣的一面——透过策略引导与契合模仿，能快速学习任何作为，并取其精华，进而能青出于蓝而胜于蓝！

NLP就这样诞生了！

理查得·班德勒和约翰·葛瑞德迅速成为美国加州大学的中心人物，他们的身边也涌现出一批NLP理论的狂热追随者，这批人到如今都已是NLP领域中的国际著名大师了。

NLP的学问，从此向全世界发展并传播开去。

唯有伟大的人才能成就伟大的事，他们之所以伟大，是因为决心要做出伟大的事。

※ NLP原理

NLP是研究人类主观经验的学问。

我们人类是以思想、语言及行动与他人和客观世界相联结，所以神经语法程序学是有关这种联结过程的科学。

理查得·班德勒将NLP描述成是一种教育的过程，他说：“我们所做的就是发展出一些方法，来教导人们如何使用他们的大脑。这包括：我们如何塑造出我们每一个人独特的内心世界？我们怎样选择传入大脑里的信息？我们怎样去认知这些信息？我们怎样储存这些信息？怎样把这些信息与其他在储存中的信息融合又怎样运用它们？”

NLP的中心技能就是“模仿”（Modeling）。我们前面讲过NLP的起源就

