

提升销售能力的11种心理技巧

# 销售

# 要懂心理学

## III

赵建勇◎编著

- ★ 攻心——突破客户的心理抗拒点
- ★ 让客户从拒绝到顺从的心理制胜法则
- ★ 让销售员从平庸到卓越的心理成长技巧

中原出版传媒集团 中原农民出版社

# 销售

要懂心理学

赵道真◎编著

## 图书在版编目(CIP)数据

销售要懂心理学/赵建勇编著.—郑州：中原出版传媒集团，  
中原农民出版社，2008.12  
ISBN 978-7-80739-388-7

I. 销... II. 赵... III. 销售-商业心理学 IV. F713.55

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第186018号

---

**出版：**中原出版传媒集团 中原农民出版社  
(地址：郑州市经五路66号 电话：0371-65751257  
邮政编码：450002)

**发行：**全国新华书店

**印制：**北京合众伟业印刷有限公司

**开本：**710mm×1000mm 1/16

**印张：**14.5 **字数：**180千字

**版次：**2009年2月第1版 **印次：**2009年2月第1次印刷

---

**书号：**ISBN 978-7-80739-388-7 **定价：**29.80元

本书如有印装质量问题，由承印厂负责调换。

## | 前言 |

preface

### 营造影响力： 展示魅力、影响他人、成就自己

人人都有自己的“闪光点”，也都有着自己的影响力，只不过是或大或小而已。而成功的人，其影响力往往是很大的。影响力是一种资本，它能够帮助你展现个人的魅力，影响他人的行为，成就自己的事业。

销售工作是一种影响他人的工作，自身没有影响力是很难做出卓越的成绩的。影响力，不仅是外部能力的展现，更是自我内部修炼的外延。有人说，销售是销售员与客户之间心与心的较量，而心理影响力则是这场较量之中战胜对方的最有效的武器。做一个有影响力的销售员，才会成为卓越的销售员。

如何才能最有效地使用心理影响力这个武器？销售员首先需要明白的就是自己在销售中扮演什么角色。销售不是简单地卖东西，销售人员也不是简单地卖东西的人。销售员是现代社会运转中越来越重要并且无可替代的角色。

对于客户来说，销售员是客户的顾问。乔·吉拉德曾说：“销售人员是用产品与服务来解决问题的人，而不是去找产品买主的人。”销售员要以顾问的身份去拜访客户，以顾问身份去帮助客户解决问题。



销售员是客户的医生。既然是医生，就要对自己的“病人”负责，在医治过程中要始终遵循这样三个步骤：检查、诊断、开处方。医生如果不经过这三个步骤而胡乱给病人看病，那是不合格的。身为销售员，要和医生一样，要遵循职业道德与操作规范。销售员要把自己当做客户的医生，给客户最好的产品和服务，因为这才是真正能治病的“药方”。

销售人员是专家。优秀的销售员能够让客户明白，从自己手中购买产品而不是从竞争对手处购买产品会得到些什么额外的好处；优秀的销售员掌握着丰富的专业知识，能给客户合理、充足的建议、优良的服务。

销售员只有真正认清自己的身份，才能够真正地明白自己在做什么，能够做什么，从而真正了解客户的心思，摸清客户的心脉，取得客户的信赖，让客户感到安全、有信誉、有保证。

优秀的销售员是最明白客户的心声的，他们善于了解客户真实的想法，善于运用最积极有效的心理影响力，让客户感觉良好，让客户觉得如果不从他这里购买产品就会有后悔感。总之，不管是潜移默化地影响、善意地威胁，平等地交谈、巧妙地敦促，销售员要用自己的能力、魅力和心力，为客户搭建起一个愉悦和谐的平台，为自己撑起一片灿烂绚丽的天空。

# 目 录

contents

## 第1章

### 意志力——用心灵的气势威慑客户

销售是人与人之间的一种交往，更是一种意志力与意志力的较量。不是你影响他，就是他影响你，因此，成交与否，最重要的就是看销售员的意志力有多强，只有意志力强的人才可以在较量中获得胜利。

1. 这是一种可以让人屈服的力量 ..... 2
2. 销售员如何才能扛起压肩的重任 ..... 5
3. 让客户无法抗拒的强大气势 ..... 9
4. 销售员愈挫愈勇的力量来自哪里 ..... 12

## 第2章

### 互惠互利——让客户主动来回报你

当别人给我们提供了帮助和支持，我们往往会尽量通过各种方式来报答他。“有来无往非礼也”，当销售员借机会巧妙地施恩于客户，那么客户就会在这种压力下主动地来报答销售员，很难无动于衷，否则于心难安。

1. 拿人家的不自觉就会手软 ..... 18
2. 让客户无法拒绝你的要求 ..... 21



3. 让客户感到内心难安的让步 ..... 24
4. 天下没有免费的午餐 ..... 27

## 第3章

### 承诺的力量——令客户不得不兑现的承诺

言必行，行必果。我们一旦对别人做出了承诺，就会受到一种外界压力的左右，而使自己的言行保持一致，于是很难拒绝别人的要求，甚至不惜去做自己并不愿意做的事情。销售员也可以通过这种方式，让客户对自己做出承诺并兑现。

1. 答应别人的就要努力做到 ..... 32
2. 承诺对人们行为的巨大约束力 ..... 36
3. 写下来的承诺会更加有效 ..... 40
4. 让客户心甘情愿做出承诺并履行 ..... 43

## 第4章

### 动机激发——引导客户产生强烈的购买欲望

销售员的工作是推而销之，“推”就是要推动客户来购买，只有引导客户产生强烈的购买动机，才会使其购买决定和行为变得果断而积极。商品不能是销售员强加给客户的，而应该激发其购买动机，使其主动选择购买。

1. 信心会让销售员充满动力 ..... 48
2. 没有移不开的心灵巨石 ..... 51
3. 动机来自客户内心满足感的获得 ..... 55
4. 客户总是愿意为喜欢的事情而努力 ..... 58

- 5. 用真诚敲开客户紧锁的心门 ..... 62
- 6. 让客户的借口说不出口 ..... 65

## 第5章

### 情绪引导——有效地控制客户的情绪和行为

对客户的情绪的积极引导和有效控制，是突破抗拒，化解矛盾的有效方式。而在实际的交流和沟通的过程中，这种方式的使用则可以起到有力的促进作用，它像一只隐形的手，会帮销售员紧紧地抓住客户的心。

- 1. 引导客户与你产生情感共鸣 ..... 70
- 2. 积极回应客户的抱怨 ..... 73
- 3. 善意地多为客户想一想 ..... 77
- 4. 避免和客户发生争论 ..... 80
- 5. 帮助客户消除心中的顾虑 ..... 83
- 6. 像朋友一样同客户谈生意 ..... 87

## 第6章

### 社会认同——帮助客户找到心灵的归属

人生活在一定的群体之中，个人要做出什么样的选择，往往会参照周围人的选择，以得到大家的认同，客户在销售中也是这样。因此，善于利用客户的行为会与众人保持一致的心理，则可以帮助销售员成功地实现销售。

- 1. 我们为什么会随波逐流 ..... 92
- 2. 用权威效应来影响客户 ..... 95





3. 恰当地运用恭维来讨好客户 ..... 98
4. 客户最关心的其实是自己 ..... 102

## 第7章

### 求之不得的圈套——让客户产生迫切购买的心理

“物以稀为贵”，获得的机会越少，其价值越高。这种短缺原理对人们的言行会造成很大的影响。销售员要知道，害怕失去某种东西，比想要获得某种东西更能激发客户的占有欲望。因此，让客户产生迫切购买的心理，销售就很容易成功。

1. 短缺会造成商品的价值升值 ..... 108
2. 机不可失能对客户产生巨大诱惑 ..... 111
3. 激发客户害怕买不到的紧迫心理 ..... 114
4. 当你不卖的时候客户却偏偏要买 ..... 117

## 第8章

### 心灵满足——给客户最合适的心灵支持

客户在进行消费的时候，不仅仅是购买商品，更是为了获得某些心理的满足。销售员要善于发现客户的心理需求，并及时地给以满足，这将对客户莫大的恩惠，客户会因为销售员给他带来的心灵满足，而对销售员表示接受和认同，并会给予丰厚的回报和馈赠。

1. 客户想要的不仅仅是产品 ..... 122
2. 让客户积极地参与进来 ..... 125
3. 提供客户最需要的商品 ..... 128

4. 善于倾听客户内心的声音 ..... 132
5. 让客户自我感觉良好 ..... 135

## 第9章

### 环境诱导——借助环境来操纵客户

除了个人的因素之外，环境因素对人们的心理的影响也是显而易见的。包括所处的具体的时间、地点、所见所闻，都会对人们的最终决策产生影响，诱导人们做出某种选择。善用环境影响客户，可以促进销售的成功。

1. 我们都是环境的产品 ..... 140
2. 使无形的环境因素显而易见 ..... 143
3. 是什么扰乱了客户的心智 ..... 146
4. 给客户宾至如归的感觉 ..... 150
5. 用环境的威慑使客户就范 ..... 153

## 第10章

### 才华吸引——用你的魅力来征服客户

销售员的个人魅力会对客户产生很大的吸引力，而出色的才华则可以成为一种资本，让客户主动地靠近你，对你产生信赖，愿意向你投资。它能产生一种强大的隐形力量，让客户无法抗拒地被你吸引过来。

1. 帮你赢得认可的自信力 ..... 158
2. 果敢而高效的执行力 ..... 161
3. 打开心灵之门的幽默力 ..... 165



4. 喜怒不形于色的情绪控制力 ..... 169
5. 点石成金的热情 ..... 172
6. 无惧无畏的胆识 ..... 175
7. 赢得潜在资源的拓展力 ..... 178
8. 灵活聪慧的应变力 ..... 182
9. 让自己光彩四射的才华 ..... 185

## 第11章

### 心理暗示——销售员最有效的自我激励

自我暗示是一种对心灵潜力的强化，它能够神奇地把你变成自己想要成为的任何人。因为，更多的时候，最值得依靠的还是销售员自己，而不是别人。做心灵的主人，才能激发出无限的力量，创造辉煌的自己。

1. 抛弃负面思考的消极影响 ..... 190
2. 消除对大人物的恐惧 ..... 193
3. 练就一笑了之的豁达心理 ..... 196
4. 用平常心坦然地看待一切 ..... 200
5. 让自己高大起来的自我肯定 ..... 204
6. 打破盲目自大的膨胀外壳 ..... 207
7. 敷衍客户就是敷衍自己 ..... 211
8. 点燃自信做销售使者 ..... 214
9. 磨炼恒心决不半途而废 ..... 218

1. 这是一种可以让人屈服的力量
2. 销售员如何才能扛起压肩的重任
3. 让客户无法抗拒的强大气势
4. 销售员愈挫愈勇的力量来自哪里

## 第一章

# 意志力

## ——用心灵的气势威慑客户

销售是人与人之间的一种交往，更是一种意志力与意志力的较量。不是你影响他，就是他影响你，因此，成交与否，最重要的就是看销售员的意志力有多强，只有意志力强的人才可以在较量中获得胜利。



## 1 这是一种可以让人屈服的力量

人与人之间是相互影响的，不是你被他影响，就是他被你影响，这种影响究竟会倒向哪一方，就要看谁的影响力更大一些。而能够形成强大影响力的源泉之一，就是人的意志。意志力弱的人，往往会屈服于意志力强的人，而意志力强的人则能够散发出一种威慑的力量，让对方拜服。

意志力是心理学中的一个概念。是指一个人自觉地确定目的，并根据目的来支配、调节自己的行动，克服各种困难，从而实现目的的品质。

---

精神影响行为，意志力是一种有益的力量，当人们能够有效地应用它时，就会产生决心，并约束和调动人的心理功能或身体器官，使其在行动上产生不可抗拒的冲击力。



戴维·罗伊斯曾说：“从某种意义上说，意志力通常是指我们全部的精神生活，而正是这种精神生活在引导着我们行为的方方面面。”

---

意志力对于每个人都很重要，面对艰难的决定，离不开意志力；克服障碍和困难，也离不开意志力。意志力不仅仅能够影响到我们自身，是我们所依靠的一种内在的力量，它还可以散发出强大的能量，这种能量足以去影响甚至左右别人。当人们善于运用这一有益的力量时，就会产生决心，并约束人的心理功能或身体器官对决心服从，从而在行动上展现出一种不可抗拒的力量。

陈阿土是台湾的农民，从来没有出过远门。攒了半辈子的钱，终于参加一个旅游团出了国。国外的一切都非常新鲜，关键是，陈阿土

参加的是豪华团，一个人住一个标准间。这让他新奇不已。早晨，服务生来敲门送早餐时大声说道：“Good morning, sir!”

陈阿土愣住了。这是什么意思呢？在自己的家乡，一般陌生人见面都会问：“您贵姓？”

于是陈阿土大声叫道：“我叫陈阿土！”

如是这般，连着三天，都是那个服务生来敲门，每天都大声说：“Good morning, sir!” 而陈阿土亦大声回道：“我叫陈阿土！”

几次之后，陈阿土非常生气。这个服务生也太笨了，天天问自己叫什么，告诉他又记不住，很烦的。终于他忍不住去问导游“Good morning, sir!” 是什么意思，导游告诉他意思是说“早上好，先生！”天啊！原来是自己搞错了，陈阿土觉得这次自己的糗可出大了，真是丢脸死了。

于是，回到房间之后，陈阿土反复练习“Good morning, sir!” 这句话，以便能够在第二天早上体面地应对服务生。

又一天的早晨，服务生照常来敲门，门一开，陈阿土就大声叫道：“Good morning, sir!” 与此同时，服务生叫的是：“我叫陈阿土！”

在陈阿土与服务生的较量中，有一种强大的力量迫使服务生改变了自己的问安方式，而这种力量就是意志力。虽然陈阿土最初的理解是错误的，但是他的坚持和坚定，使得服务生开始动摇，误以为自己错了，最终屈服于对方。这就是意志的力量，一种强大的心理力量。

意志力是引导人们行动的力量，当一个人能够在某一事件或一连串事件中表现出极大的决心与力量时，就会被认为拥有很强的意志力。意志力越强，其表现出来的决心以及行动的力度和持久性也就越大越强。

我们可以把意志力视为一种能量，根据能量的大小，人的意志力也有薄弱和强大之分。而由于意志力的强弱之别，人们所表现出来的



独立性、果断性、坚定性、自制力等，也都会有强弱之分。这样，在人与人交往的过程中，就会出现以强制弱的现象，意志力强的人其影响力就会大。

销售员与客户之间的较量，其实就是一种心灵的较量，谁的意志力更强，谁的影响力更大，谁就能获得最终的胜利。

只有拥有强大的意志力，才会产生威慑，让别人屈服。



销售是一种格外注重影响力的活动，销售员要想在销售活动中占据优势，就要努力扩大自己的影响力，而拥有强大的意志力则是必不可少的。没有强大的意志力，就容易失去主见，就会随波逐流，就难以做出决断，就不能坚持到底，这样不但不能够影响客户，还容易让自己陷入被动的地位。而只有拥有强大的意志力，才会有信念，有韧劲，有很强的威慑力，让别人屈服于自己。

美国著名的销售训练大师布莱恩·崔西最初从事销售职业时也是经历了很多坎坷的。他原来是一个工程师，薪水也很高，但是他发现朋友从事销售很赚钱，于是就改行了。然而销售工作并不是他想象得那么简单，在他转行的第一年就遭受了失败。因为那时人们普遍对推销员有着浓重的排斥心理，初入道的新手根本不知道该如何去应对这样的状况。

布莱恩·崔西在接触第一个客户的时候就受到了排斥，致使彼此十分尴尬，他甚至想要马上离开，逃离这样的氛围。这给布莱恩·崔西的内心带来了阴影，他开始害怕去见客户，总是控制不住地想要退缩，甚至根本不愿意承认自己是推销员。即使硬着头皮去拜访某个客户，也是畏畏缩缩，没有自信，使得客户总是占据优势地位，自己在气势上就输给了对方。一旦客户有什么质疑，他就会轻易退缩和放弃，致使销售工作做得一塌糊涂。

后来，布莱恩·崔西决定努力消除自己的顾虑，他通过学习推销

技巧和推销心理使工作能力有了很大提高。当他再次遇到困难想退缩的时候，他就鼓励自己：“布莱恩，你真的很差劲吗？别人能在这里赢得精彩，难道你就不能吗？！”

于是他开始承认自己的身份，并且下定决心要把销售工作做好，于是他每天都带着希望，满怀信心地去拜访客户，并坦诚地向客户展示其可能需要的商品，努力地说服客户购买。他的意志力越来越强，销售中所表现出来的精神状态也越来越好，不再是那个不自信的布莱恩，而是浑身散发着一股能量和气势，使得客户能够信任他，屈服于他。之后，布莱恩·崔西的推销工作开始变得很顺利，并且能够愉快地投入到每一次的拜访中，并凭借自己的影响力，最终说服很多客户。

销售是人与人之间的较量，更是意志力与意志力的较量。不是你影响他，就是他影响你，而我们要想成功，一定要培养自己的影响力，只有影响力大的人才可以成为最强者。所以说，强大的意志力是一个优秀的销售员必备的素质，人们要获得成功，必须要有意志力作保证。

## 2 销售员如何才能扛起压肩的重任

意志力是指一个人自觉地确定目的，并根据目的来支配、调节自己的行动，克服各种困难，从而实现目的的心理过程。它引导着我们日常行为的方方面面。它是引导我们实施行动的力量，当一个人能够在某件事中表现出极大的决心和力量的时候，就会被认为拥有较强的意志力。同理，意志力越强，人们的决心就会越坚定，其行动的力度和持久性也就会越大越强，这样的人获得成功的可能性也就会越大。





因此，能够担当重任的人，往往都是意志力较强的人，没有强大的意志力，是很难担当大任的。因为在较大的挑战面前，意志薄弱的人会变得紧张，变得慌乱，会选择逃避，选择放弃，而不能坚持到底，不能笑到最后。

一般来说，人的意志力具有这样的四个特性：

1. 独立性，意志力强的人不屈服于周围人的压力，不随波逐流，能根据自己的认识与信念，独立采取决定，执行决定。
2. 果断性，有能力及时采取有充分根据的决定，并且在深思熟虑的基础上实现这些决定，当然，这种果断与武断、盲目是不同的。
3. 坚定性，也叫顽强性。意志力强的人能够长时间坚持自己决定的合理性，并坚持不懈地为执行决定而努力。
4. 自制力，善于掌握和支配自己行动的能力，并善于对自己的情绪状态进行调节和控制。

这是意志力对自身的约束和控制，这种能力的强弱，必然影响其成功的概率。强者愈强，弱者愈弱，面对同样一件事情，有的人能够做好，有的人却做不好，意志力的强弱是其中一个十分重要的因素。

孟子曾说：“天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行拂乱其所为，所以动心忍性，曾益其所不能。”这段话，生动地说明了意志力的重要性。要想实现自己的理

---

意志力不是一种瞬时爆发的力量，它的强大在于其恒定与持久。拥有坚强意志的人则能够更好地控制自己的心理和行为，调动一些有利的因素，使潜能发挥到极致。



想，达到自己的目的，就需要具有火热的情感、坚强的意志、顽强的精神，只有这样，才能勇往直前，克服前进道路上的一切困难。

做销售、跑业务，这样的工作不是一般人能做好的。要想成为优