



／ 胡景天◎编著



威交 心理 学



心理交感学

胡景天◎编著



图书在版编目 (CIP) 数据

成交心理学 / 胡景天编著. —北京: 现代出版社,
2018.1

ISBN 978-7-5143-6606-8

I. ①成… II. ①胡… III. ①销售—商业心理学
IV. ①F713.55

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 327368号

成交心理学

- 编 者 胡景天
责任编辑 李 鹏
出版发行 现代出版社
通信地址 北京市安定门外安华里504号
邮政编码 100011
电 话 010-64267325 64245264 (兼传真)
网 址 www.1980xd.com
电子邮箱 xiandai@vip.sina.com
印 刷 福州凯达印务有限公司
字 数 185千字
开 本 880mm × 1230mm 1/32
印 张 8
版 次 2018年3月第1版 2018年3月第1次印刷
书 号 ISBN 978-7-5143-6606-8
定 价 35.00元
-

版权所有, 翻印必究; 未经许可, 不得转载

前言

成交是一门学问。它要从了解客户的心理开始，要想成为一名优秀的销售员首先要学会全面地了解客户的心理。优秀的销售员往往就像一位心理学家，他们最明白客户的心声，他们善于了解客户的真实想法，善于运用最积极有效的心理影响力。不管是潜移默化的影响、善意的劝导、平等的交谈，还是巧妙的敦促，优秀的销售员总是能用自己的能力和魅力，为客户搭建起一个愉悦和谐的平台，让成交变得顺其自然。

还有种情况，每个销售员手上的产品都是一样的，但是有的销售员就能很轻松地卖出去，而有的销售员则总是失败。但是失败的销售员并不比成功销售员逊色多少，只是因为他们没有找到销售的窍门而已。正如美国汽车销售大王乔·吉拉德所说：“销售的要点不是销售商品，而是销售自己。”一个优秀的销售员，在销售之前，是懂得如何先向顾客销售自己的。如果能够成功地让顾客肯定和接受你，相信你手上的商品也会很容易让客户接受。

很多踏入销售行业的年轻人，以为销售工作很简单，以为只

要想办法把产品卖出去就行了。不错，“把产品卖出去”是销售工作的目的，但是，要想卖出去，却并不那么简单。在整个成交过程中，有很多的技巧值得我们去学习。

曾经有一位年轻人，他专门学习过《成交学》，初做销售时，他踌躇满志，信心十足，结果几个月下来，成交量却一直排在公司所有销售员的末位。年轻人觉得颜面尽失，只好黯然离开了这个岗位，做了一名普普通通的技术员。而他的那些销售同行，经过锻炼和自我提升，每个月的收入超过他很多。没过几年就有房有车了。当然，他很羡慕他们，不仅仅只是羡慕他们所拥有的物质财富，更羡慕他们事业上的成功。成功，是每一个年轻人心中的渴望。

古代，我们用“纸上谈兵”来形容那些没有实战经验的将军。现代跟古代不同，不再有战场上的炮火纷飞。可是各种战争却是一直没有停止过，只不过转到了其他领域。现在的商场，就是没有硝烟的战场，营销决策的对与错，嘴上功夫的好与坏，对销售起着至关重要的作用。

作为销售员，你必须具备一种平和的心态，不能因为暂时的成绩而骄傲，从而不思进取，驻足不前，你应该懂得，人生如逆水行舟，不进则退，如果你满足于现状，很快就会被别人超越。

一个优秀的销售员，需要懂点成交心理学。学会推敲客户心理，抓住客户的心，让他们心甘情愿地购买，无论他是街上走着的普通市民，还是身家几千万甚至上亿的大老板。在销售员眼

里，每个顾客都是普通人，普通人就会受到心理学潜规则的影响，只要懂得如何攻克客户的心理，就能变成一个优秀的销售员，不管对方多么难对付，你都可以手到擒来。

前面已经说过，销售是一场心理战，在这场战争中，能否打个漂亮的胜仗，就要看我们的销售技能是否精湛，掌握的本领是否够多。把任何东西卖给任何人，这是一个金牌销售员必须要做到的。本书中讲述的方法，是每一个销售员都应该学习的。

要想成为一名成功的销售员，就要懂得利用外部的力量来成就自己，这是销售工作中一种很明智的做法。要想在激烈的商场竞争中轻松拿到订单，必须要掌握足够的销售技巧和销售心理。只有这样才能够让自己成长为一个成功的销售员，才能够在销售行业中打拼出属于自己的一片天地。

第一章 想要钓到鱼，先要像鱼一样思考

想要钓到鱼，就要像鱼一样思考 / 2

客户最关心的永远是自己 / 5

你要了解客户购买的动机 / 7

准确地抓住客户的购买需求 / 12

假如你是客户，你会怎么做 / 15

只是为了我的钱，我看得出来 / 19

让客户赚到了，你就赚到了 / 22

给予是一种美德，偿还是一种责任 / 25

让客户的“考虑”变为“成交” / 28

学会应对客户抱怨 / 31

做销售要循序渐进地努力 / 37

第二章 成交不光靠嘴，更要善用心

情感是最有力的销售武器 / 42

用心去了解客户，投其所好 / 45

成交要满足客户深层次的需求 / 49

销售要比对手多一些创意 / 51

找到客户的软肋，打开客户的钱包 / 54

选择在最佳的时间去拜访客户 / 58

选好时机进行销售 / 61

对不同的客户，要不同对待 / 64

为客户制造一个“假想敌” / 67

客户的选择其实很简单 / 70

第三章 活学心理效应，活用成交技巧

奥新顿法则：更好地抓住客户的心 / 74

哈默定律：没有难做的生意 / 76

250 定律：每个客户都是无限的 / 79

- 长尾理论：让更多的成为你的客户 / 82
- 二选一定律：让自己占据主动 / 85
- 羊群效应：快速成交的从众心理 / 87
- “傍大款”法则：配角也能演好戏 / 90
- 伯内特定律：要对客户动感情 / 93
- 首因效应：第一印象的重要性 / 96
- 共生效应：和周围的人搞好关系 / 99
- 刻板效应：不要用你的思维定式判断客户 / 102

第四章 洞悉“上帝”性格，因人而异找策略

- 如何与理智的客户成交 / 106
- 如何与急性子的客户成交 / 109
- 如何与虚荣心强的客户成交 / 111
- 如何与没有主见的客户成交 / 114
- 如何与圆滑世故的客户成交 / 118
- 如何与性格冷淡的客户成交 / 120
- 如何与小心谨慎的客户成交 / 124
- 如何与时间紧迫的客户成交 / 127
- 如何与爱贪小便宜的客户成交 / 130

第五章 把话说到客户心里，让成交更容易

- 让沟通变得更顺畅 / 134
- 适当地赞美、肯定对方的观点 / 137
- 找到客户和你的“相同点” / 140
- 像朋友一样对待客户 / 143
- 不要跟客户讲专业术语 / 145
- 幽默地讲出你的产品 / 148
- 会倾听者才是成交高手 / 151
- 让客户对你说“YES” / 154
- 销售员不能这样说 / 157

第六章 突破客户心理防御才能成交

- 挑毛病的才是能成交的客户 / 162
- 抓住客户的逆反心理才容易成交 / 165
- 如何和第一个客户成交 / 167
- 得不到的永远是最好的 / 170

会讲故事的人更容易成交 / 172

了解客户群体的消费心理 / 175

给客户一个购买的理由 / 178

让你的客户冲动起来 / 181

用对比激发客户的购买欲 / 184

第七章 掌握客户的心理变化才能促使成交

持续拜访，才能感动对方 / 188

拜访客户时形象很重要 / 191

创造和客户一起进餐的机会 / 194

用感情拉近和客户间的距离 / 197

跟你的客户建立关系 / 200

如何找到你的目标客户 / 203

激发客户的购买欲望 / 206

如何打动女性客户心理 / 209

第八章 成交是一种自我心态的修炼

- 销售员如何修炼自身 / 214
- 成功销售的秘诀在于勤奋 / 217
- 先学会把自己推销出去 / 220
- 你的热情能点燃客户 / 223
- 爱你的产品，它才有生命力 / 226
- 冲出给自己的心理禁锢 / 229
- 销售就是决不放弃你的客户 / 232
- 销售需要追女孩的精神 / 235
- 销售要“积极”而不“心急” / 238
- 你要用心去体会销售的快乐 / 241

TR
ANS
ACT
ION

第一章

想要钓到鱼，先要像鱼一样思考

想要钓到鱼，就要像鱼一样思考

“小时候，我喜欢的事就是和父亲一起去钓鱼。在钓鱼的时候，我发现父亲总是能钓到鱼，而我总是一无所获。对于一个孩子来说，这实在是一件沮丧的事。于是我看着父亲的鱼筐，向父亲求教：‘为什么我连一条鱼也钓不到，我钓鱼的方法不对吗？’可是父亲总是说：‘孩子，不是你钓鱼的方法不对，而是你的想法不对，你想钓到鱼，就得像鱼那样思考。’因为年幼，我根本就不能理解父亲的话。那时，我总是想我又不是鱼，我怎么能像鱼那样思考呢？这和钓鱼又有什么关系呢？”

一位资深的营销培训专家在给教室里挤得满满的营销人员上课，他不紧不慢地来回踱着步，毫不理会这些听课者越来越不满的表情。他接着说：

“后来，我上中学的时候，似乎体会到了一些父亲话里的真正含义。我仍然喜欢钓鱼，闲暇之余，我开始试着了解鱼的想法。在学校的图书馆，我看了一些和鱼类相关的书籍，甚至还加入了钓鱼俱乐部，在学习和交流的过程中，我对鱼

类有了一些了解，也学到了很多有用的东西。”

“鱼一种是冷血动物，对水温十分敏感。所以，它们通常更喜欢待在温度较高的水域。一般水温高的地方阳光也比较强烈，但是你要知道鱼没有眼睑，阳光很容易刺伤它们的眼睛。所以，鱼一般待在阴凉的浅水处。浅水处水温较深水处高，而且食物也很丰富。但处于浅水处还要有充分的屏障，比如，茂密的水草下面，这也是动物与生俱来的安全感。当你对鱼了解得越多，你也就会越来越会钓鱼。”

“我知道，你们花了很多钱来这里，不是听我说废话的，我也不想说废话，这是我几十年来积攒的宝贵经验，绝对不是废话，请大家耐心一点。”营销专家用力地拍了拍桌子，想控制一下台下营销人员浮躁的情绪。

“后来，我进入了商界，也和你们大多数人一样，也是从一个普普通通的业务员干起。现在还记得，我的第一任老板是这样跟我说的：‘虽然我们每个人的职务不同，工作内容也不太一样，但我们大家都要把自己当作一个销售员，我们都需要学会像推销员那样去思考。’在以后的工作中，我一直这样要求自己，阅读大量销售方面的书，参加各式销售研讨会。但是，在学习的过程中，我渐渐发现，我们不仅要学会以一个销售员的心态观察问题，更要掌握客户的心态，就像我父亲说的那样：‘如果你想钓到鱼，你得像鱼那样思考。’而不是像渔夫那样思考！”

“这也是我今天向所有营销人员重磅推荐的最重要的一个理念——不要仅仅把自己当作一个营销者，还要把自己当作一个客户。”这位资深的营销专家重重地喊了这一嗓子，一下子把那些正在打瞌睡的家伙给震醒了。

一个专业的销售员，想提高自己的销售业绩，就必须学会站在客户的角度想问题。但是，很可惜，现在有很多销售员不知道这一点，他们往往喜欢站在自己的立场思考问题，而不能像一个普通的客户那样思考问题。

如果你想和你的老板相处愉快，并能够更好地沟通，就必须像他那样看问题。销售的道理也是一样的，你想从客户的口袋里掏钱，必须给客户一个掏钱的理由。这个理由源自哪里，源自客户的内心！只有真正体会到客户思维的销售员，才是真正的销售高手。掌握客户的心理不是一件很容易的事，需要懂点心理学。初涉销售者，不妨学习一些心理学知识，相信会对你大有裨益的。

其实，道理也很简单。你想卖给一个老太太一个足球几乎是不可能的，除非她送给自己的孙子。以老太太的心态，替她想问题，这才是销售的王道。

客户最关心的永远是自己

以客户为中心，把客户最关心的东西放在最前面，是一种经营策略。客户关心什么，你就注意什么，还愁他们不“上钩”吗？

客户永远是为了自己的原因才购买，而不是因为你的原因去购买。如果想和一个客户合作，就必须先考虑到这个客户的私人需求是什么，满足了客户的需求，再加上你的三寸不烂之舌，几乎就能搞定了。所以，精明的销售员都知道，做交易的时候，首先考虑的不是赚钱，而是俘获人心。

想成为一个销售高手，就要永远把自己放在客户的位置上。你要明白，客户都是唯我独尊的，客户最关心的永远是自己。你希望怎么被对待？你认为钱值不值得花？你遇到问题怎么解决？把这些都摆在自己的位置上，也许你就能得到答案。换位思考能让我们明白：客户真正需要的是什么。

在和客户交流的时候，我们要明白，客户和销售员想的不一樣。客户关心的是你推广的产品和项目对自己合算不合算，自己花的钱能发挥多大的效益。销售员关心的是最大化