

Love Sales Science

恋爱销售学

跟客户谈恋爱
一样的销售学

李跃

著

利润倍增的销售密码
终端出货的核心秘密



可以直接落地的卖货实操手册

台海出版社

L o v e S a l e s S c i e n c e

恋爱销售学

跟客户谈恋爱
一样的销售学

李跃



台海出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

恋爱销售学 / 李跃著. - 北京:

台海出版社, 2018.7

ISBN 978-7-5168-1953-1

I. ①恋 II. ①李 III. ①销售学 - 通俗读物

IV. ① F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 113624 号

恋爱销售学

著 者: 李跃

责任编辑: 俞滢荣

封面设计: 左左工作室

内文制作: 左左工作室

责任印制: 蔡旭

出版发行: 台海出版社

地 址: 北京市东城区景山东街 20 号 邮政编码: 100009

电 话: 010 - 64041652 (发行, 邮购)

传 真: 010 - 84045799 (总编室)

网 址: www.taimeng.org.cn/thcbs/default.htm

E-mail: thcbs@126.com

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 天津盛辉印刷有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 880 × 1230 1/32

字 数: 192 千字 印 张: 7.75

版 次: 2018 年 7 月第 1 版 印 次: 2018 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5168-1953-1

定 价: 69.00 元

版权所有 翻印必究



让顾客如沐春风的 销售方法

李
跃

李跃的营销，是跟肖森舟学习的。肖森舟曾与我合著《微信营销108招》《微商造势108招》，他的自我营销非常成功。

当初李跃找到我，和我说了她的想法。她说自己想出版一本关于销售的书，并且提出了“恋爱销售学”的概念。她认为最顶层销售就是销售自己，每个销售员应该像谈恋爱一样去销售。

听完后，我心想：李跃真不愧是肖森舟的学生！

有个俗语叫艺高人胆大，用来形容李跃，一点儿都不为过。

李跃在2010年开始正式创业，她白手起家，拥有“实体+互联网微商”丰富的实战经验，擅长落地营销、团队建设和零售终端，凭借敏锐的市场观察力和大胆的创业精神，影响了身边的很多人，实现了自己的梦想。

李跃成为早期电商创业先锋和某品牌的最高执行董事。她认为，在有电商之前，销售在实体店；电商出现后，销售转移到线上，并且是线上线下结合；微商出现后，人人都开始在微信上卖货，都成了销售员。

销售在任何岗位上都非常重要，它直接影响了企业的业绩。不管是什么产品的销售，方法万变不离其宗。

一是流量，二是人。

是的，销售要有人才能成交。那么，这些人从哪里来呢？在这本书里，李跃把自己这些年做得成功的经验都分享给大家。

李跃认为，与顾客打交道，就是要揣摩顾客的心理。比如，顾客的痛点在哪里？要怎样才能找到顾客痛点，然后成交？成交后如何二次成交？如何连带销售？如何让顾客心甘情愿地成为你的合作伙伴，帮你介绍生意？

《恋爱销售学》这本书，就是教你如何与顾客打交道，要把你的顾客当成恋人一般，让顾客在购买过程中如沐春风。无论你是做线上销售还是线下销售，无论你是卖货、卖课程还是卖创业机会，都适用。

如果你还在销售方面感到迷茫，看完这本书后，问题都会迎刃而解。

按照她的方法去做，相信你很快也会成为一名销售实战高手。

李鲟（276527980）

资深出版人，著有《畅销书浅规则》《畅销书营销浅规则》

《微商文案手册》等，策划出版多部畅销书

有梦想的人才能 无限挑战自己人生的高度

肖
森
舟

我和李跃结缘认识也是因为之前她买了我的书。她是一个非常好学努力的女孩。第一次见面就感觉她非常含蓄内敛。

我赠她的书言：自恋比自卑更重要。

一路走来，我看到了她的成长。她说要出书，我也特别支持她的梦想，因为有梦想的人才能无限挑战自己人生的高度。

现在是移动互联网时代，很多人都在网上做起了生意，因为起点很低，所以人人都可以创业。

但是很多人却未真正接触过销售行业，没有亲自到线下体验过，导致很多人销售实战弱，谈单容易跑单，做销售没有自信等。

李跃的这本书，只要是销售行业都可以派上用场，相信这本书，一定会成为你们的好帮手，帮助大家更多地成长。

实践 出真知

李
子
岩

与李跃初次见面是在一个行业峰会，后来在微信上也有一些交流，基本都是针对微商行业的发展方向交换意见。我近期听到她新书将出版，遂将样稿求来静心品阅。

书中内容皆源于她本人微商实战经验，对于新老微商抑或是传统领域销售精英均有参考价值。

互联网时代不曾谋面而产生交易已成常态，如何从引流到建立信任感最终转化成交，这是一门非常深奥的学问，相信此书能给读者带来一些新的感悟。

在此我代表中国社群经济促进中心强烈推荐此书给广大读者，同时将此书收录进“中心”商学院参考书之一。

中国电子商务协会 社群经济促进中心 执行主任

所有的销售 都是相通的

李
跃

实体销售，到电商，再到微商，我觉得不管是什么商，凡商就必须与销售打交道，所以销售是相通的。

而我写的这本书的本意也是如此。

我不想只局限于某一个行业，而是可以广泛用到各个销售领域，去帮到更多的人打开销售开关。无论是实体生意，还是互联网生意，或者是帮助别人做销售。所有生意都是跟人打交道，所以必须悟透人性。

销售学就是一场心理学的过程。

我们做销售是做需求与满足需求，关键是你要通过自己的察言观色去发现这种需求。发现后你就筹划方案，把对方的需求放大。没有需求就去创造一个需求框，再给予客户解决方案，引导成交。

在决定写这本书的时候，我才发现自己原来是这么热爱销售，因为在这里我可以找到自己成长的价值。可以帮助别人成交，

等于成交自己、战胜自己。

谁不希望自己是赢家？如果可以帮到很多人成为赢家，那我又何乐而不为呢？

一个人的福报，就是你的能量能够真正影响多少人，我一直在为正能量前进。

现在的销售不再是等待客人上门，一味地等待就只能被淘汰。并且已不是纯粹靠卖产品就可以卖出去货，而是一定要掌握一套属于自己的销售话术，也就是需要靠自己的嘴皮子吃饭。只有掌握了销售绝招，以及可以灵活运用销售话术，销售做起来才能如鱼得水。

人与人之间的销售关系都是围绕人性的弱点，趋利避害，趋乐避损，趋褒避贬。因为人都是短视的。短期的高回报，短期的高刺激，短期内收获最好。

所以我们要迎合人的需求。

目 录

第 一 章	和客户建立信任	001
	表情破冰，拉近距离	004
Chapter	自信谈单容易成功	006
①	权威认证给足信心	009
	语音沟通打消顾虑	010
	助人心态信任成交	011
	切入了解客户信息	013
	真诚赞美认可对方	015
	切记不要攻击同行	018
第 二 章	销售员自身素质	021
	第一印象很重要	024
Chapter	让自己的内心变强大	025
②	专业知识和技巧息息相关	027
	将反馈归纳总结	029
	销售必备技巧	030

第三章	如何与客户恋爱	035
	亮丽的外表为你加分	038
Chapter	有实力就什么都不怕	039
③	被拒绝也要坚持初衷	041
	宰相肚里能撑船	042
	你的用心客户看得见	043
	责任感带来更多价值	044
第四章		
Chapter	与客户沟通的艺术	045
④		
第五章	会自我总结的人成长更快	051
	我在销售什么	052
Chapter	我的目标客户在哪里	054
⑤	客户为什么要找我购买	055
	客户不买的原因	057
	我的竞争者是谁	058
第六章	如何应对客户的推辞	059
	顾客：我要考虑一下	060
Chapter	顾客：太贵了	062
⑥	顾客：能不能便宜	065

顾客：你的商品比别人家的贵	067
顾客：没有钱	069
顾客：它真的那么值钱吗？	071

第七章

Chapter

7

客户的常规心理	073
占便宜的心理	074
从众心理	076
特殊对待心理	078
专业服务心理	080
条件反射心理	081
安全保守心理	083
抵触性心理	084

第八章

Chapter

8

针对客户的销售	087
迟疑犹豫不决型	089
爱慕虚荣型	090
保守沉默型	091
喜欢砍价型	092
性格直爽型	094
显得很在行型	095
刁蛮不讲理型	097
理智冷静型	098

第九章	礼物的基本特性	099
Chapter	根据用户的喜好送礼	100
⑨	塑造赠品的价值	101
	礼物的稀缺性	102
	礼物的紧迫性	103
	如何维护新来客源	104
第十章	促客户成交法则	105
Chapter	打折成交法	107
⑩	二选一成交法	108
	推高选低法	109
	夹心饼干法	111
	制造紧张感	112
	三句话成交法	114
	反问询问法	116
	假设成交法	117
第十一章	让客户快速下单	121
Chapter	开放式问句	123
⑪	封闭式问句	124
	直接问句	125

动态定向问句	126
制造痛点	128
提供匹配的价值	130
营造一个良好的沟通氛围	133

第十二章

Chapter

⑫

售后回访	135
------	-----

第十三章

Chapter

⑬

微营销攻心销售	143
你的微信是否合格	145
利用媒体	168
利用闲鱼快速找到你的精准粉丝	182
如何做好基础零售	192
如何情感营销	196
如何谈意向代理	203
关于文案方面的塑造与撰写	213
微营销销售能成功的几个要素	216

第
一
章

Chapter

和
客
户
建
立
信
任

1

销售就像是谈恋爱，都要先有第一好感，再开始追求，追求被拒未遂，继续追求。

在这个过程中，你需要不断地探讨对方的心理想法，以建立最美好的印象，从而让对方心动。

在销售里面也是如此，信赖感是成功销售的关键，不管对方是熟人还是陌生人。交朋友也是如此，从好感，到喜欢，到信任，到成交。

建立信任，从最初的陌生人的弱关系，再到熟悉信任的强关系。这些都是有技巧的。多互动，而不是一味地等别人主动。多聊天，如果不去聊天、不去多沟通，信任就无法建立。与客户保持关系，是拉近距离的途径。

如果没有跟客户建立信赖感，就好比你在大街上随便去跟