

拥抱全球第三次零售革命浪潮，攻心式销售完全指南



# 新零售 成交心理学： 攻心式销售特训

尤军丽 / 著

新零售领域大咖尤军丽备受推崇的重磅新作！

完全解读新零售的商业逻辑与顾客的消费心理

详细的案例分析升级你的**销售思维**，精进你的**销售技巧**，刷新你的**销售业绩**

优秀的销售员都擅于拥抱新变化！以新理念提升自己！

真正帮你直达客户内心！完成交易！赢得恒久信赖！



江苏凤凰文艺出版社  
JIANGSU PHOENIX LITERATURE AND  
ART PUBLISHING, LTD

NEW  
RETAIL

新零售  
成交心理学：  
攻心式销售特训

尤军丽 / 著



江苏凤凰文艺出版社  
JIANGSU PHOENIX LITERATURE AND  
ART PUBLISHING, LTD.

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

新零售成交心理学：攻心式销售特训 / 尤军丽著

— 南京：江苏凤凰文艺出版社，2018.8

ISBN 978-7-5594-2491-4

I. ①新… II. ①尤… III. ①销售—商业心理学

IV. ①F713.55

中国版本图书馆CIP数据核字 ( 2018 ) 第140663号

---

书 名 新零售成交心理学：攻心式销售特训

---

著 者 尤军丽

责任编辑 王昕宁

策划编辑 李让让

出版发行 江苏凤凰文艺出版社

出版社地址 南京市中央路165号，邮编：210009

出版社网址 <http://www.jswenyi.com>

印 刷 北京文昌阁彩色印刷有限责任公司

开 本 880×1230毫米 1/32

印 张 7

字 数 127千字

版 次 2018年8月第1版 2018年8月第1次印刷

标准书号 ISBN 978-7-5594-2491-4

定 价 39.80元

---

(江苏凤凰文艺版图书凡印刷、装订错误可随时向承印厂调换)

## 作者 简介

---

### 尤军丽

著名互联网专家、资深战略执行顾问、新零售讲师；文章曾在多家刊物发表。

其销售理论的研究成果受到各大企业的讨论和追捧。



秉承“人生应有更多可能”的出版理念，  
传播流行、优质、时尚文化，  
致力于成为备受欢迎内容创新服务平台。



天雪文化  
TIANXUE CULTURE



- 
- 《销售就是要玩转情商：99%的人都不知道的销售软技巧》
  - 《销售就是要玩转情商：沟通技巧版》
  - 《追随：让下属心甘情愿跟随你的秘密》
  - 《猛虎工作法：能力是训练出来的》
  - 《你以为的极限只是别人的起点》
  - 《当你的才华撑不起梦想时》
  - 《不要让未来的你讨厌现在的自己》
  - 《沟通也要懂套路》
  - 《考拉小巫的英语学习日记》
  - 《嗨，早知道英语我就这么学了》
  - 《你原本无须这么辛苦》
  - 《“懒人”统治世界》
  - 《深度渴望：如何有效达成你的目标》
  - 《余生很长，何必慌张》
  - 《补梦奇异馆：平行世界的另一个你》
  - 《寻圣光的人》
  - 《海上提琴师》
- 

出品人 / 李吉军      责任编辑 / 王昕宁  
特约编辑 / 李让让      营销编辑 / 翟平华  
封面设计 / 天之慧设计室  
QQ: 811628227

团购电话：010-56015060

欲知新书信息、交流投稿、团购邮购

请发邮件至：tianxue216@foxmail.com

公司新浪微博：@天雪文化

试读结束：需要全本请在线购买： [www.ertongbook.com](http://www.ertongbook.com)

## 前言

“新零售”是马云在2016年10月的阿里云栖大会的演讲中提出的概念。新零售并不是简单的现有零售场景与具体商品服务态度的结合，而是人、货、场的重构，以此为核心产生以消费者体验为中心的全新商业业态。

零售完全数据化运行，而且还可以催生出很多新型的服务形态。新零售是相对于传统零售而言的。传统的零售是将线上零售和线下零售分开。由于网上流量获取需要消耗太高的成本，零售业就要从线上转到线下，将线上业务渠道与线下业务渠道打通，为满足消费者的需求进行业务重新组建。新零售就是在这样的背景下提出来的，将线上与线下融合，构建全景生活消费服务链，将所有与消费者相关的信息收集起来，数据化处理，对消费者的行为进行跟踪监控，最终构建用户画像。所谓的“用户画像”就是基于真实用户的各种特性建立的虚拟用户模型，对用户的评价不再局限于用户的喜好，而是对目标用户的动机、行为和观点予以关注，制作成模型。用户画像是对目标群体准确定位的有效工具。

新零售将很多的中间环节取缔，降低了商品从工厂到消费者手中的成本。B2C（Business to Customer）模式是以网络零售业为主的企业对消费者的商品销售模式，基于互联网运行独立网店系统软件进行商品在线销售。这是新零售的常态。

新零售为个性化定制，对消费者的变化进行识别，重在了解他们多样的需求，制订销售方案满足这种需求。新零售对市场的运行状态更为关注，使其销售的节奏能够跟得上市场的变化，为帮助消费者实现美好的购物愿望对商品的销售规划不断完善。

新零售更为注重消费者的购物体验。应用数字化技术设计全渠道消费场景，将实体零售与虚拟的购物空间融合，全系列消费商品涵盖其中。传统零售的人、货、场无论是在时间维度上，还是在空间维度上，都得到最大限度的延伸，实现了深度结合，消费者可以享受360°全方位体验服务。消费者在这样的场景中，购物更为快捷、安全，不会受到地理位置的限制，不需要考虑时间的问题，充分体验各种购物环境，享受真实便捷的服务。

新零售作为一种形态，是满足现代消费者需求的商业经营模式。以消费者为中心，使用最有效率的方法对商品销售服务进行设计，以匹配消费者的生活需求，目的是为了更好地盈利。在新零售环境下，商品的内容、种类和数量都会根据消费者的需求进行调整，为消费者提供优质的沟通服务，消费者的购物体验和商品交付不再局限于物理形态，在虚拟的数据环境中也可以完成。

新零售让所有与消费者购物相关的元素集成为一体，构成了生态圈，只要消费者需要就可以体验到，不仅会获得物质满足感，也会获得心理满足感。在新零售的销售环境中，销售变成了服务，消费者在享受服务的同时也会感到快乐。

新零售风口下，销售人员要做好销售工作，除了需要自身具备很高的职业素质外，还要对现行的商业环境充分了解，销售观念上与时俱进，调整销售方法，从销售服务的角度对传统的销售方法予以创新，用努力加上智慧将自己的职业价值体现出来。这本书适应新零售时代的要求，分析新零售业态下的各种商业形态以及消费者的购物心理变化，基于此具有针对性地提出新销售方法，让销售人员更能够认清新零售形势，获得销售技能指导，以低成本的付出获得最大的销售价值，快速提高销售人员的销售业绩。



## 第一章

### 销售高手暗自运用的新零售销售法则

阿里巴巴马云第一次提出了新零售，他说：“未来的十年、二十年，没有电子商务这一说，只有新零售。”线上线下和物流结合在一起，才会产生新零售。

- 1.一招制胜的微笑法则 / 003
- 2.处处留意，销售方法是学来的 / 012
- 3.求同存异，销售就是玩转情商 / 016
- 4.面对挫折时如何给自己积极的心理暗示 / 020
- 5.如何抓住对方的心理需求是关键 / 024
- 6.让自己成为产品的品牌 / 028

## 第二章

### 信任：销售高手快速博得客户认同的底牌

合作共赢不是一句口号，信任感也不是靠着嘴皮子给人家说出来的，而是用你的实际数据和资料，让合作的伙伴看到与你合作的价值与你的诚意。

1. 如何引起顾客的兴趣 / 035
2. 怎样避免顾客的反感 / 042
3. 主动为客户的利益着想 / 048
4. 让顾客感到自己受重视 / 053
5. 你会把顾客当朋友吗 / 059
6. 维护好自己的诚信形象 / 065

### 第三章

#### 需求：做销售其实就是做心理

需求，是指人们有能力购买并且愿意购买某个具体商品的欲望。如果客户的消费方向明确，进到店中几乎不需要销售动员，就会掏钱将自己需要的商品买走，因此做销售一定要洞察客户的心理。

1. 如何让顾客喜欢自己 / 073
2. 营造快乐的购物氛围 / 078
3. 了解客户对产品的关心程度 / 083
4. 怎样一眼识人 / 088
5. 对客户需要巧妙引导 / 093
6. 灵活处理个性化的客户需求 / 098

## 第四章

### 共鸣：感染客户情绪的有效策略

在物质极大丰富的现代社会，心境、感觉、情调等无形的东西则为人们所追求，“心灵饥渴”的现象越来越普遍。因此，如何激发顾客购物的“情绪”，已经成为买卖成功与否的关键。

- 1.巧手演示——让客户对产品持有肯定的态度 / 105
- 2.从客户的兴趣出发介绍产品 / 110
- 3.透视表面，察言观色与窥测人心 / 115
- 4.三秒内与客户保持同样的语速 / 121
- 5.对客户的不同意见做好准备 / 126
- 6.要让客户意识到商品价值 / 131
- 7.了解客户的想法，不做无法兑现的承诺 / 137

## 第五章

### 承诺：获得客户承诺的软技巧

客户承诺是客户的行动，可是客户为什么要采取这个行动呢？要么他认为有些事不放心，要么他认为有些事儿需要抓紧办。为客户提供增值服务是非常重要的，既可以让客户记住你，对你表示认可，又可以提高交易成功率。掌握了这个软技巧，生意就成了一大半。

1. 成交需要具备的条件 / 145
2. 交易不成时销售员该怎么做 / 150
3. 别让坏情绪害了你 / 157
4. 找个帮手谈产品价格 / 165
5. 学会运用请求成交法 / 171

## 第六章

### 新零售时代，成就自己的销售梦想

销售人员要情绪饱满地为客户提供他们所需的一切，不厌其烦地与其沟通，精进自己的专业能力，才能踏上第三次零售革命的风口，成就自己的销售梦想！

- 1.用手机与客户互动，沟通实现多快好省 / 181
- 2.让更多人接纳商品信息 / 187
- 3.什么样的服务更容易促成成交 / 192
- 4.如何有效传递商品信息 / 197
- 5.将自己的产品体验与客户分享 / 203
- 6.用网络销售法开启全新销售局面 / 208

## 第一章

### 销售高手暗自运用的 新零售销售法则

阿里巴巴马云第一次提出了新零售，他说：“未来的十年、二十年，没有电子商务这一说，只有新零售。”线上线下和物流结合在一起，才会产生新零售。





## 1.一招制胜的微笑法则

“善气迎人，亲如兄弟；恶气迎人，害于戈兵。”这是中国春秋时期管仲的名言，管仲为著名的哲学家、政治家、军事家，现在其也被看作经济学家。管仲虽是古人，但被现今的很多商界大佬所推崇，其“善气迎人”对这些大佬在商界走向成功起到了指导作用。马云用微笑打开商界之门，可谓“善气迎人”，给人以极大的亲和力。马云就是这样面带微笑，从默默无闻的商界小卒，发展成为大名鼎鼎的商业巨子。面带微笑，“善气迎人”，成为马云走上商业巅峰的重要法宝。

马云是商界领军人物，从其商业发展历程来看，我们可以得到很多启示。很多人可能在想，为什么是马云走上了成功之路？马云在担任中国企业家俱乐部新一届主席时，前任主席柳传志对他的评