

YOU SELL THE PRODUCTS
I SELL THE
SKILLS

你卖产品 我卖话术

周文斌◎著

心理学销售轻松成交

一本最贴近你
生活和工作的推销书

国内第一本
心理学与销售话术
完美结合之作



世界知识出版社

你卖产品 我卖话术

心理学销售轻松成交

为您的推销事业吹来一阵清风
为您的推销生涯描绘一幅美景

本书是一个支点，让您撬起一座财富大山。

销售其实可以很简单，只要您懂得客户的心。
说服其实可以很容易，只要您懂得攻心之术。
话术致富其实可以很轻松，只要您懂得销售心理学。

本书是国内第一本心理学与销售话术相结合的书籍，书中详细介绍了国际顶尖销售心理学和行为学的方法和技巧以及成功案例。作者把象牙塔里的营销研究与市场外的真实销售完美结合，解决了理论与实践脱节的问题。

国内第一本
心理学与销售话术
完美结合之作

上架建议
市场营销/企业培训

ISBN 978-7-5012-3110-2



9 787501 231102 >

ISBN 978-7-5012-3110-2/F·164
定价：26.00元

Y F 713.3
52

**YOU SELL THE PRODUCTS
I SELL THE
SKILLS**

你卖产品 我卖话术

周文斌◎著

心理学销售轻松成交

一本最贴近你
生活和工作的推销书

国内第一本
心理学与销售话术
完美结合之作

世界知识出版社

图书在版编目(CIP)数据

你卖产品 我卖话术:心理学销售轻松成交/
周文斌著. —北京:世界知识出版社, 2007. 2
ISBN 978-7-5012-3110-2

I. 你… II. 周… III. 销售学-基本知识
IV. F713.3
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 010041 号

责任编辑 郭 磊
文字编辑 方 琳
责任出版 林 琦
责任校对 张 琨
封面设计 陈 林

书 名 你卖产品 我卖话术:心理学销售轻松成交
Ni Mai Chan Pin Wo Mai Hua Shu:
Xin Li Xue Xiao Shou Qing Song Cheng Jiao
作 者 周文斌 著

出版发行 世界知识出版社
地址邮编 北京市东城区干面胡同 51 号(100010)
网 址 www.wap1934.com
印 刷 大厂回族自治县彩虹印刷有限公司
经 销 新华书店
开本印张 787×1092 毫米 1/16 14³/₄ 印张 2 插页
字 数 200 千字
版次印次 2007 年 2 月第一版 2007 年 2 月第一次印刷
印 数 1—10000
定 价 26.00 元

版权所有 翻印必究



周文斌

作者简介：

- 国内知名行销专家及企业电话行销专家，多年市场一线实战经历。
- “门店销售服务人员销售贴柜培训”创始人
- 曾任中国管理培训推进行动组委会培训部副主任
- 中国经济体制改革研究会培训中心特聘培训顾问
- 华人商会教育委员会秘书长
- 北京商业管理干部学院培训中心副教授、高级咨询顾问
- 北京市人才服务中心销售训练中心首席训练师
- 新加坡华点通集团高级营销顾问
- 中国搜书网首席营运顾问
- 《南方都市报》、《人力资源研究与开发》、《WTO与中国》、《青年时讯》、《领导力专刊》、《北京人才报》都先后对其进行了采访和专题报道。

曾服务过的部分企业：

中国移动、中国联通、NEC移动通信有限公司、西门子、SAMSUNG（三星手机）、中国银行、交通银行、工商银行、上海浦发银行、首信集团、蛙视通讯、圣象集团、蒙牛集团、中化集团、慧聪集团、普朗集团、宇通集团、泰豪集团、中国长城铝业集团等。

你卖产品 我卖话术

YOU SELL THE PRODUCTS
I SELL THE
SKILLS



● 周文斌在做双赢谈判技能讲座



● 周文斌在做零售技能讲座

国内第一本
心理学与销售话术
完美结合之作

心理学销售轻松成交

你卖产品 我卖话术

YOU SELL THE PRODUCTS
I SELL THE
SKILLS



● 周文斌与学友在一起



● 周文斌与学友在一起

心理学销售轻松成交

国内第一本
心理学与销售话术
完美结合之作

序 言

原本没想过要写这本书，至少没有这样快，我原想这一两年内的工作和任务是学问更精进、演说更精湛，同时也没有想到我会以这种形式和读者朋友见面。

我有读书记笔记、做事记心得、沉思记灵感的习惯。一点一滴，日积月累，几年下来，这些笔记堆叠起来足有三尺之高。一天，一位朋友看到这些笔记，很惊讶我的毅力和坚持不懈，朋友说在我做的这件事上明白了两个成语，一是铁杵磨成针，一是集腋成裘。还有一位出版界的朋友来家串门，他发现这些笔记，一读大呼妙哉，朋友像发现宝藏一样，高兴之情溢于言表。我问：“怎么回事？”他说：“这么好的东西，应该当成公众读物，让更多的人了解并受益。”我说：“不要吧，这些纯粹是自己的一家之言，略显粗浅，而且杂乱无章，无主题可言。”朋友说：“这好办，你想几个主题，分门别类分次取用。”我说：“不要了吧！”朋友说：“你可有藏私之嫌。”见朋友爱不释手，我想，说不定真会有朋友愿看，不然还是出版吧！于是有了读者手中的这本书。

几年来，很多朋友特别是广大学员朋友都在问我一个问题，有没有作品面世，他们都在催促我著书立说，把自己的一点点学识或经验让他们随身携带，我却“借口”连连，我之所以不愿过早地出版

图书,不是在护短,更多的是怕“伤害”读者朋友。

我喜欢看一些书,但坦白地说,很少看到真正读来有益、看来有味、用来有效、值得玩味、值得品读、值得收藏的书。中国图书似一片汪洋大海,却鲜见一股清流。只是偶尔会有几本有真知灼见、熠熠发光、有独特性的作品。中国图书就如同一支长江水,源头清澈可人,下游便混浊不清;源头一支独秀,中下游便是开枝散叶。美之言则曰再创造,恶之言曰跟风。我不愿我的作品也流入这种形式。当然,我知道我这本书也难以做到像长江源头一样清澈可人,这正是我担心的。

古人云:“歌咏言,诗言志,文以载道。”那么商业类书籍呢,应该也要载道,这个道可以是仁、义、礼、智、信,但也要有道,这个道就是智慧,这个智慧包括观念和技巧。我自认为这本书字里行间会有一些可赏可用的观念和技巧,所以才自揣浅陋出版这本书。

说到这本书名的由来,让我想起了一个人和一本书。我几年前,读过美国十大杰出保险业务员甘道夫写过的一本书,书名叫《态度》,甘道夫在书中说过这样一句话:“你卖重点,我卖话术。”我觉得这句话清新可人,有标新立异之感,遂取来改而用之。

销售是 98% 的了解人性,以及 2% 的产品知识。你永远无法说服任何人向你购买任何东西,因为那只对身为卖方的你才有好处,顾客要的是对自己有好处的东西,如果你了解人类的天性,了解人的消费心理,你就知道你的顾客想要什么,并将他们想要的提供给他们,这才是伟大的销售。这个伟大的销售就是销售心理学的实践与运用。

销售心理学属于心理学和市场营销学相互交叉的边缘学科,是专门研究市场营销活动的主客体销售者和消费者心理现象的一般规律,以及销售者与消费者心理沟通的理论,是心理学的一个分支,又是市场营销学的一个分支。它是心理学一般原理在现代市场营销理论中的渗透、延伸和应用过程中形成的一门综合性的应用

管理科学。

销售者与消费者双方存在直接的利益差异，销售者总是试图多赚钱，消费者却试图尽可能少花钱，双方存在心理差距，除此之外，还存在着进行心理认识和沟通的可能。销售者和消费者双方总是要达到各自的目的，彼此之间必然存在着要求沟通的愿望。消费者消费心理和消费行为必然符合人的心理和行为活动的一般规律。当你掌握到规律，你便掌握了一把无坚不摧的宝剑、一项无往不利的销售工具，你的销售从此变得轻松快乐。这是我所期望的，也是我相信能够达到的。

在本书的出版过程中，得到很多朋友的帮助和支持，在此深表谢意。同时，由于时间仓促，错漏之处在所难免，请专家及读者朋友批评指正。谢谢！

周文斌

2007年1月8日

一、《电话营销实战》

课程目标：打好电话找对人，如何打陌生电话？如何邀约客户？如何快速记录？如何突破秘书关？如何建立亲和力？如何聆听？电话中如何问对问题等在每天都可能遇到的问题，以及关于电话的沟通、说服、谈判、成交等完善的电话行銷系统。

主要内容：怎样才是一个良好的致电者和接电者？电话行銷的行为有哪些？电话行銷的辅助手段的使用；电话行銷者必备四要件；如何保持最优美的声音；学会在电话中介绍产品；电话行銷管理；电话营销过程控制。

二、《门店销售技能》

课程收益：

☆了解现场销售的特点

☆掌握专业的现场销售技巧

☆如何解除客户异议技巧

☆如何使客户感到满意

模块一：如何创立导购先锋品牌

模块二：先锋导购的专业化塑造

模块三：先锋导购的超级影响力

模块四：先锋导购现场销售流程的设计与控制

模块五：不同客户购买行为应对

模块六：先锋导购现场促销管理

三、《大客户销售》

课程目标：

1.使学员掌握目标客户的选择、分级和管理方法；

2.使学员学会根据客户的重要程度分配资源和传递信息；

3.使学员掌握发掘、培养、争夺和留住大客户的技巧；

4.使学员熟练掌握顾问式大客户销售的流程和技巧。

授课形式：讲授、小组讨论、角色扮演、情景案例分析、管理游戏、测试。

模块一：大客户销售策略

模块二：大客户销售战术训练

四、《双赢谈判技能》

课程目标：本课程将带您进入谈判的艺术殿堂，帮助您掌握双赢谈判的策略与战术，融会贯通地应对突如其来其来的形势变化，把握谈判的主动权，实现双赢。

模块一：双赢谈判的认知

模块二：双赢谈判的执行控制

模块三：双赢谈判的策略

授课形式：以学员参与和工作经验分享的方式进行，采用讲解、小组讨论、案例分析、角色扮演和相关游戏活动等综合教学方法。

五、《高效沟通技巧》

培训目标：

认知有效沟通的重要性及核心定义；了解沟通的原理，找出组织沟通中的障碍及克服方法；掌握有效沟通的方法，训练聆听技能；了解人际风格的特点，掌握不同的应对技巧；掌握与上级、跨部门及与外部客户沟通的要点；认知沟通中的冲突问题，学习有效处理的方法。

模块一：沟通的基本原则

模块二：高效沟通中的障碍及处理技巧

模块三：高效沟通的五步曲

模块四：建立良好的客情关系

模块五：职场中的沟通技巧

六、《精准客户服务技巧》

核心内容：

从全新的角度，全面了解客户服务工作、模式、方法，协助服务代表树立正确的服务意识。

模块一：服务工作认知

模块二：接待客户的技巧

模块三：理解客户的技巧

模块四：帮助客户的技巧

模块五：留住客户的技巧

模块六：投诉处理技巧

责任编辑：郭磊

总策划：博思天宇·高朝良

封面设计：陈林

目 录

- 自信是你最好的自我介绍话术 / 1
- 进行积极语言预设 / 3
- 多使用描述性词汇 / 5
- 明确顾客的说话方式 / 7
- 引用对方说过的话 / 9
- 物以稀为贵效应 / 11
- 同理心销售话术 / 14
- 互惠心理 / 17
- “登门槛”销售原理 / 20
- 请求帮忙时,先说理由 / 23
- 运用“自我暗示法”进行产品说明 / 25
- “暗示”推销话术 / 28
- 比喻推销话术 / 31
- 运用 POP 协助推销 / 33
- 运用词语的感情色彩进行推销 / 35
- 顾客要的到底是什么 / 38

运用 NLP 向个性类型客户介绍产品 / 42
说到做到——承诺的力量 / 45
脱敏疗法在销售中的运用 / 47
打开顾客的爱心之门 / 50
巧用事实比拟 / 53
“对比”推销话术 / 56
给予痛苦推销话术 / 58
“通感”推销话术 / 62
“重复”推销话术 / 64
经验效应 / 66
移情效应 / 69
怀旧心理对于购买的影响 / 72
创造兴趣销售话术 / 74
“吉姆”式推销话术 / 78
FAB 法则 / 81
先卖欲望再卖价格 / 83
用不用心,顾客看在眼里 / 84
顾客不喜欢和陌生人说话 / 86
顾客不喜欢把事情弄得很复杂 / 88
顾客不喜欢做学生 / 91
顾客喜欢额外的东西 / 94
顾客喜欢免费的东西 / 96
顾客喜欢你错了即改 / 98
顾客喜欢区别对待 / 100
顾客迷恋着赞美 / 102
顾客喜欢自己体验 / 108
顾客喜欢你记住他的名字 / 111

- 顾客喜欢“赢”的感觉 / 113
- 相似性原理——我喜欢你 / 115
- 顾客说,帮我赚钱,我喜欢 / 117
- 演主角,我喜欢 / 119
- 请告诉我贵的理由 / 122
- 别顶撞我,我容易受伤 / 124
- 顾客的从众心理 / 127
- 顾客的模仿心理 / 131
- 什么是牛群运动理论 / 133
- 不要把顾客当圣人 / 136
- 数字,你让我发晕 / 138
- 请问我简单的问题 / 140
- 第一印象效应 / 142
- 人不可逾越的坎:虚荣心 / 145
- 每个人都想证明自己是对的 / 147
- 青少年顾客的消费心理 / 149
- 青年顾客的购买心理是什么 / 151
- 中年顾客的购买心理是什么 / 154
- 老年顾客的购买心理是什么 / 157
- 女性顾客的购买心理是什么 / 159
- 不同职业有不同的消费心理 / 162
- 色彩心理对于销售的影响 / 165
- 价格心理对于销售的影响 / 170
- 风险心理对销售的影响 / 173
- 顾客购买动机对购买决定的影响 / 176
- 自我表现的购买动机 / 179
- 怎么分析顾客的决策风格 / 181

什么是态度功能理论 / 184

什么是“推销方格理论” / 187

销售行为中的“黑匣子” / 190

什么是购买念波曲线 / 193

顾客的记忆模式是什么 / 195

顾客最大的需求是什么 / 199

个性对于购买行为的影响 / 202

什么是马歇尔购买模式 / 206

什么是巴甫洛夫购买模式 / 209

人的焦虑与自我防御 / 212

顾客拒绝的心理因素 / 215

顾客希望你重视他的抱怨 / 218

说故事处理反对意见 / 221

后记 / 225

自信是你最好的自我介绍话术

自信：自己相信自己，相信自己的能力，相信自己的产品，相信顾客会购买自己的产品。自信是一种无声的语言，自信写在销售员的脸上。一个有自信心的人，他的言谈举止以及他的衣着打扮都会表现出自信，反之亦然。

一个有自信心的人才有可能吸引到许多正面的能量，然后把这种能量传递给对方。

在销售领域有一句销售俗语：销售是信心的传递、情绪的转移。当顾客接受到你的自信心传递的时候，你的销售便成功了一半。此外，建立自信心的一个重要基础就是要对销售有一个清楚正确的认识，销售从来就不是一种丢脸、低声下气的工作，这是个基础。

推销从来就不是一种丢脸、低声下气的工作，这是个基础。

下面我们来看一个因有信心而成功的例子：

艾力肯·希弗毕业于加利福尼亚州立大学。根据面试通知书



的提示,艾力肯·希弗如约来到意维思公司的大厅里。他微笑着向保安询问了人事部门所在的楼层,然后深深地吸了一口气,放松自己紧张的心情,挺直腰杆、自信十足地准时敲开了人事部的门。

艾力肯·希弗微笑着向招聘官做自我介绍,他发现招聘官对他也同样报以微笑,这使得他的自信心进一步增强,紧张的心情也弛缓下来了,于是就更大胆地讲下去。

在听完艾力肯·希弗的陈述之后,招聘官提出了第一个问题:
“你为什么想到要来我们公司工作呢?”

艾力肯·希弗在面试之前就准备了这个问题的答案。

他说:“当我还没坐在这张应聘桌前时,也就是还没有正式被通知面试之前,我经常路过贵公司。公司大门上挂着的那只硕大无比的时钟,好像时时刻刻在提醒公司的员工:要分秒必争。我猜想这正是贵公司的工作理念,正是这一点激励了我。我坚信一个分秒必争的公司不可能没有美好的发展前景,所以我一直十分渴望成为贵公司的一员。”艾力肯·希弗在说这些话时仍然没有忘记微笑。

艾力肯的陈述,加上始终如一的微笑,显得那么真诚,那么有自信心,完美地表达出自己的意愿,这简直太有说服力了。