

3分钟 打动人心^的 销售心理战

THE
SELLING
PSYCHOLOGY

刘瑞军◎编著

洞悉客户的心理，
做引导客户轻松成交的销售精英。

玩转
心理

快速
打动客户

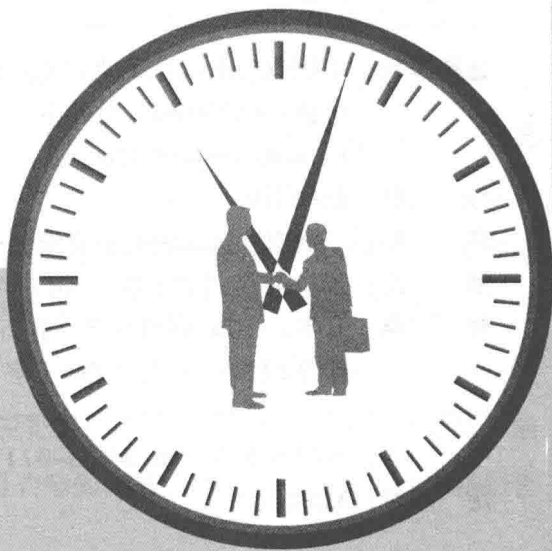
高效
成交技巧

客户要的不是便宜，
而是感到占了便宜，



3分钟 打动人心^的 销售心理战

刘瑞军◎编著



图书在版编目 (CIP) 数据

3 分钟打动人心的销售心理战 / 刘瑞军编著. — 北京: 中国电影出版社, 2017.2

ISBN 978-7-106-04643-9

I . ① 3… II . ①刘… III . ①销售—商业心理学
IV . ① F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 319314 号

责任编辑: 纵华跃

封面设计: 元明设计

版式设计: 别有天地

责任校对: 蔡 践

责任印制: 庞敬峰

3分钟打动人心的销售心理战

刘瑞军 编著

出版发行: 中国电影出版社 (北京北三环东路 22 号) 邮编 100013

电话: 64296664 (总编室) 64216278 (发行部)

E-mail: cfpvgb@126.com

经 销: 新华书店

印 刷: 三河市祥达印刷包装有限公司

版 次: 2017 年 2 月第 1 版 2017 年 2 月北京第 1 次印刷

规 格: 开本 / 710 × 1000 毫米 1/16

印张 / 15 字数 / 238 千字

书 号: ISBN 978-7-106-04643-9 / F · 0028

定 价: 32.80 元

前言

Preface

为什么同样的产品、同样的客户，不同的销售人员却会带来不同的结果？

为什么同期进入公司的新人，有的人能在季度排名中位居榜首，有的人却惨遭淘汰出局？

为什么销售工作对一些人水到渠成、轻松搞定的乐事，对另一些人却是如临大敌、胆战心惊的苦差事？

一个成功的单子，到底是哪些因素起决定性的作用呢？

常见的“销售三要素”包括：客户需求、产品特性、销售员。没有客户需求，就没有成交的可能。在互联网时代背景下，营销界开始流行一种说法叫“伟大的公司是创造需求的”，越来越多企业开始努力把握消费趋势，发现和挖掘潜在市场。而不管是发现需求还是创造需求，需求本身的存在是成功销售不可或缺的因素之一。产品特性，是比较重要的竞争武器，它使本产品能够拨开纷繁复杂的同类竞争品的阻挠而直至客户心灵。在产品过剩、供过于求的时代，产品的每一个特性、每一种优点都可能会成为客户下定决心购买的“临门一脚”。而销售员，就是把客户需求和产品特性串联的那根线，能否串起来，串得好不好，串连的是否坚固牢靠，取决于这根线，这也是销售



员的把控能力。

在对销售过程的把控中，对于心理的把控，不管是对销售员自己的心理还是对客户心理的把控，都是必不可少的重要一环。

一个人的心理作用有多大？

《吕氏春秋》里有“疑邻偷斧”的典故：从前有个人丢了一把斧子，他怀疑是邻居家的儿子偷去了，便留意观察那人。他发现那人走路的样子，像是偷斧子的；看那人的脸色表情，也像是偷斧子的；听他的言语谈话，更像是偷斧子的……于是，更加断定，他的斧子就是被那人偷了。但没过多久，他在家里不起眼的地方找到了那把斧子后，再去看那邻人儿子，又觉得人家言谈举止没有一处像偷斧子的了。

医学界里说“医学的最高水平就是心理学”，是指医生可以通过对病人心理的积极干预而有效促进病情的好转，从而解决科学上无法攻克的疑难杂症。曾有个著名的心理学实验：对一个死刑犯，人们并没有依传统的枪毙方式处罚他。在告知他已经被判定死刑后，先将其双眼蒙上，再用刀背在其手腕、脖子处摩擦，同时将一个滴答滴答渗水的水管放在犯人身旁。这是从听觉和触觉上模仿犯人砍头的情景，结果罪犯在心理上产生了自己已经被砍头死掉的想法而真正死去了。

在日常交际中，把握住一个人的心理，就是掌握了人心，就能够以适当的方式推动他朝向我们既定的目标前进。

在销售工作中，我们也应该充分重视心理的巨大作用，通过掌握心理学的基本知识，来正确判断客户心理变化，以及时有效引导客户，达到成交的目的。

本书从一个个生活中常见的销售案例开始，通过自我修炼、客户常见消费心理、肢体、行为、表情、感情渲染等多个角度分析和解释客户行为举止



背后的心理，给出了多种有效引导客户积极心理的攻心方式，以保证我们在销售过程中快速打动客户，轻松促进成交。当掌握这些技巧，并能熟练运用到具体销售工作时，我们就会发现——

客户愿意静下来倾听我们了；

客户喜欢和我们沟通和相处了；

客户带着惊喜和感动的眼神和我们交流了；

客户面对我们感到“过意不去”了；

客户认为我们“无须计较”了；

客户认定我们是“同道中人”了；

客户觉得每一次合作都是“情理之中”了……

如此一来成交也就成了自然而然的事了。

当我们能够熟悉掌握客户心理变化及应对策略后，通过积极引导、干预客户心理的方法，有效引导客户购买的积极心理后，促进合作就会自然变得事半功倍，达成交易也就顺理成章。

目录

Contents

自我修炼——打铁需先自身硬

格局：好脾气，并不是好欺负 \ 2

豁达：一笑了之泯恩仇 \ 5

忍让：“忍”并不是因为怕 \ 8

勇敢：该出手时就出手 \ 11

恒心：让自己的心态更强 \ 15

销售心理——销售从懂客户心理开始

从众心理：大家说好，才是好 \ 20

面子心理：有面子，钱不是问题 \ 23

占便宜心理：我比他的便宜一块钱 \ 26

被重视心理：我就是上帝 \ 30

品质心理：品质第一，价格第二 \ 32

好奇心理：与众不同，我喜欢 \ 36

自由心理：我喜欢自由选购 \ 39



3分钟打动人心销售心理战

戒备心理：客户都有怕被骗的心理 \ 43

求廉心理：人人都喜欢物美价廉 \ 46

怀旧心理：他若怀旧，你就攀上旧关系 \ 49

追潮心理：时尚与潮流面前，人人难设防 \ 52

肢体洞察——从肢体看客户心理

非同一般的第一眼 \ 56

看准脸色，行对事 \ 59

坐姿也是一种信息的传递 \ 62

走路姿势有玄机 \ 65

站姿心理学 \ 68

通过眼睛，读懂心灵 \ 71

从谈话方式知其心 \ 74

注意对方手上细微的动作 \ 78

行为有道——给客户一个引导

握手要“完美” \ 82

给客户一个向导的手势 \ 85

举手之劳不轻视 \ 88

拍桌子，以示重视 \ 91

让手势协助你表达的意思 \ 94

端正身体姿势，给客户心理上的稳定 \ 97

适时地伸出你的大拇指 \ 99



心理掌控——掌控客户，先掌控其心理

蚕食原理：他如桑叶你如蚕，反复刺激他的兴趣点 \ 104

幻想原理：利用客户想象力激发购买热情 \ 107

焦点原理：你把他捧上天，他就下不来 \ 110

声东击西原理：出其不意的目的达成法 \ 113

对比原理：比上不足，比下有余 \ 116

冷热原理：在不知不觉中“升温” \ 119

折中原理：你争我夺，中间才靠谱 \ 122

沸腾效应：给客户的热度再加1度 \ 125

感情渲染——赢得认可，攻其不备

让你的客户觉得对你“过意不去” \ 130

让你的客户觉得与你“志同道合” \ 133

让客户觉得你“值得信任” \ 136

让你的客户觉得和你“无须计较” \ 139

让客户觉得同你“默契十足” \ 142

让客户觉得成交在“情理之中” \ 145

表情有术——给客户无言的暗示

用眼睛传递你的真挚感情 \ 150

恰当表露你的惊讶 \ 153



- 创造出良好的形象 \ 156
- 无奈的表情传达你的无能无力 \ 159
- 难为的表情降低对方的心理标准 \ 162
- 专心的表情体现给予客户的重视 \ 165
- 合适的生气表情，能给客户压力 \ 168

以小博大——四两也能拨千斤

- 互惠原理：小恩惠换大价值 \ 172
- 权威原理：专家一句顶你说十句 \ 174
- 稀缺原理：用大环境“威胁”客户 \ 177
- 退让原理：小让步，获大主动 \ 180
- 禁果效应：给客户来点硬的 \ 183
- 常理效应：自曝不足，他反而更信任你 \ 186

以退为进——破解客户拒绝的攻心技巧

- “我考虑考虑” \ 190
- “资金不足” \ 193
- “我做不了主” \ 196
- “去别家看看” \ 198
- “不喜欢这个牌子” \ 201
- “太贵了” \ 204



心经——长久的销售心理战术

抓住了“心”，等于抓住了人 \ 208

老客户感情常联络 \ 211

让客户与你“藕断丝连” \ 214

种下一颗种，收获十筐果 \ 217

耐得住寂寞，经得住诱惑 \ 220

扩大自己的“友人圈” \ 223

第

一

章

自我修炼——打铁需先自身硬

你将在本章学到：

- 销售人员必备的心理
- 自我心理素养修炼
- 个人心理要素

关键词：个人心理 自我修炼 心理素养



格局：好脾气，并不是好欺负

“什么情况啊？经理，他们部门都太欺负人了，又把最难啃的骨头丢给了我们！”销售员林林气冲冲地说道。

“这个单子是不太好做，但现在公司业绩下滑这么厉害，难得有个大客户出现，就是再难我们也应该试试。”王雅洁笑着解释，“不要担心，我做过初步了解，我们的产品和他们的需求很对口，虽然他们总监有点不好说话，但我相信凭公司的实力，我们努努力，还是很有希望的！”

看到经理这么自信的笑容，回忆过去几年经理的辉煌业绩，林林感觉心中顿时也充满了信心。

王雅洁今年 28 岁，她毕业后就进入了某知名 500 强企业就职，不到三年时间就从实习生小妹做到了销售部经理，成为公司里五个销售团队中最年轻的部门经理。

她始终记得毕业时爸爸一番意味深长的话，爸爸说：“小雅，真正进入社会后，你会发现身边有形形色色的人，他们或高大伟岸或丑陋猥琐或平凡普通，他们中会有人欣赏你，会给你鼓励和支持；也会有人反对你，会让你觉得伤心和难堪；还有一些人或者若即若离或者与你亲密无间……但不管处在什么人中，遇到怎样的待遇，我都希望你保持正直和谦逊，用开放的心态和开阔的视野，去发现这个世界的美好，并坚持自己的梦想。”

眼前这个“难啃的骨头”，之所以难，是因为对方负责人曾经和公司的一



个高管有过节，而且人尽皆知，影响恶劣。后来，当该高管离职后，销售部派过好几个得力干将前去洽谈合作事宜，都被吃了闭门羹。于是，坊间流传说，只要对方负责人在职，两家公司就只能“老死不相往来”。

王雅洁经过多方验证后，知道公司产品很符合对方的需求，站在客观理性的角度上看，甚至可能是对方产品供应的最佳选择。而对自己公司来说，若能促成这次合作成功，不仅自己团队会有更好的发展，甚至有可能改变公司业绩不断下滑的不利局面。

下定决心后，王雅洁便带领团队成员全力以赴地投入进销售促成中去。在她的带动下，大家都充满信心，不管其他销售部同事是讥笑还是幸灾乐祸，他们力争啃下这根“难啃的骨头”。

功夫不负有心人，在经过三个月的苦战后，团队成员终于赢得了对方公司负责人的首肯，促成了这个大单，奠定了双方长期合作基础。而在公司内部，除了收获应有的业绩提成外，王雅洁也受到了同事们的赞赏和崇拜，并得到了领导层一致认可，为她的职业发展添上了闪耀的一笔。

俗话说，“格局决定结局，态度决定高度”，心中有天地，眼中有世界，才不会被眼前的困难挡住了前行的路，才能坚持自己的目标坚定地前行不退缩。

格局，在现代生活中常指的是一个人的心胸和气度。有格局的人，大智若愚，心底无私天地宽，不会在意眼前的成败得失，不会受限于当下的鸡毛蒜皮，以“立足脚下，放眼未来”的眼光把握未来。

中国近代政治家、战略家、文学家曾国藩在谈到如何把事业做大做强时，说“谋大事者首重格局”。有格局的人，能看开繁杂、看淡琐事，才能目标坚



定、矢志不渝地走下去，才能守得云开见月明。

在销售过程中，我们常会遇到各种各样的问题和挫折，当客户以不屑的眼光嘲讽时，当竞争者以抵触的态度否定时，当同伴们以不解的表情审视时，我们是否会在自信与怀疑中犹豫不定？是否会因他人的一言一语打乱你的全部计划？是否能坚持自己的理想不动摇？

“兄弟，你就帮我这一次嘛，我会记得你的好的！我爸有瓶珍藏的1996年茅台酒，改天带你去尝尝……”小明继续求着他。

越涛看着嬉皮笑脸的小明，沉默了一会儿，然后严肃地说：“小明，你知道吗？好脾气并不是好欺负。关于业绩谎报这个事情，这一是严重违反公司制度的行为，二也不符合我个人的行事原则，这个事情怎么说都是不正确、不合适的，我不会帮你的。我们是一直相处得很好，很多事情上可以彼此担待和照顾，但是涉及原则性的问题，恕我不能苟同。而且，我建议你也不要再在这个事情上浪费时间了。还有一个月时间，你可以在业绩冲刺上努努力，这方面你需要的话我定当全力支持！”

“你……枉我一直当你是老好人……不帮就算了！”说完小明摔门而去。

这件事起因是这样的，临近年底评比活动，因为公司销售部有“末尾淘汰制”，而小明业绩不好，担心被淘汰出局，于是私下找越涛，想让他把未报公司的单子分自己几个充充量。刚开始小明跟越涛说起他的想法时，就被越涛一口否决了。但小明不死心，觉得越涛一直是老好人，就不断找他说好话，直到今天被严词拒绝。

最终，小明还是找了一个同事冲业绩。但公司对这方面检查力度很大，加上没有不透风的墙，事情很快败露，结果，小明和那个同事都受到了严格



的处分。

格局大，所以少琐事牵绊。但好脾气，并不是好欺负。

对于涉及底限和原则的问题，我们应该立即说出“不”，不要犹豫。

格局是心中的天地，“胸怀四海，腹有乾坤”；原则是维护天地平和清静的利器，如“定海神针”一样。有格局，让你的天地明朗、宽阔；有原则，让你的世界保持安稳、平和。用有格局的胸怀去融入世界，用有原则的行为去规避风险，这样，我们的路才能走得光明，走得长远！

豁达：一笑了之泯恩仇

晓静这些天一直闷闷不乐的，朋友约她看电影说没心情，同学叫她去旅游说没兴趣，就连平时爱吃的大龙虾也都没胃口吃了。

看着日渐憔悴的女儿，晓静妈妈很担心，经过多方打听才知道了原委。原来晓静准备了快半年的一个单子，眼看就要成交了，最后却被公司另一个有关系的销售拿下了。看着晓静郁闷不已的样子，妈妈决定和她好好谈一谈。

“晓静，你还在想那个黄掉的单子吗？”妈妈微笑着，看着晓静低头不语，拉起她的手继续说：“静静，妈妈知道你对这个单子下了很多功夫，眼看要收获的果实被别人抢去，这让谁都不好受。”

晓静抬起头看着妈妈委屈地说：“那个人有什么了不起，不就是有个姑父吗？这样靠关系做事，还让别人怎么活？这不公平！这个社会真是太黑暗了！”



妈妈叹了口气，接着说：“是啊，这种利用关系成交的行为，对其他销售人员来说，确实有失公平。可是孩子，这个社会原本就是这样啊，有规则，也会有非规则，譬如关系，没有绝对的公平。”

看晓静还是愤愤不平的样子，妈妈继续讲道：“我当年大学毕业时，因为成绩不错又热爱教育，原本是计划留校做老师的。当时院系只有一个名额，若按正规考试的话，我应该能顺利通过。但是也因为有个人找了关系，抢走了这个名额。我一气之下，决定这辈子都不当老师了……”

“妈妈，你也遭遇过这种不公平待遇啊？”

“是啊，当时也是郁闷得不得了。可经历事越多就会越觉得这其实没什么好郁闷的，这个学校不合适，我找合适的就行了。但当时就是想不开，拗在一根筋上。若是当时能豁达些，接受学院的另一个推荐，现在也是一名桃李满天下的老师了，也算圆了我从小的理想了。”

“好可惜啊！”晓静不由得叹气。

“是啊，很可惜，所以妈妈不希望你犯了像我一样的错误。当人想不开时，一般都会觉得这可能是最后一个机会，所以在失去这个机会时就闷闷不乐、愤愤不平。但其实继续走两步还会遇到第二个、第三个……只要坚持下去。但可惜，大部分人都想不开，一郁闷扭头就走了，没有心情也没有精力去抓住后面的机会。静静，遇到问题，特别是遇到不可改变的问题时，我希望你能试着让自己平和地接受事实，不要再意气用事，不要再自我纠缠不已了，应该尽快调整好心态。这样，你就会发现，只要努力，机会还是很多的，也一定会留出来一些给有准备的人。”

“好的，妈妈，我会迅速调整好自己的！”晓静坚定地说。