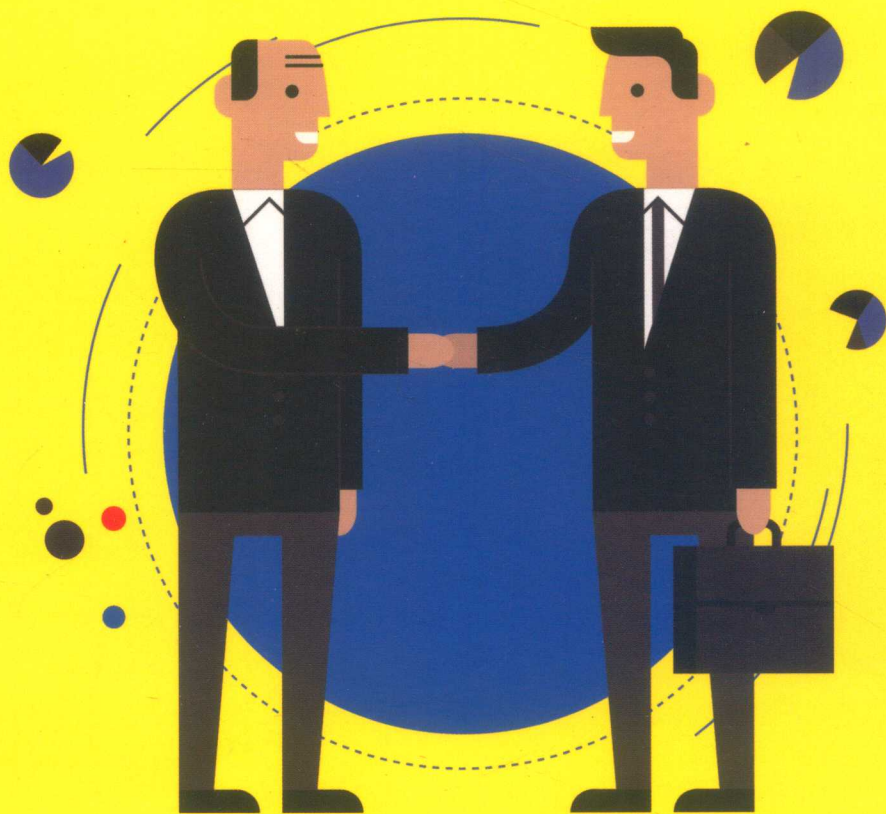


销售心理学

把任何东西 卖给任何人

宋璐璐◎著

只要触到心理的欢喜点，人很容易被自己的冲动所左右
操纵客户的心理学，瞬间读懂客户心理，把任何东西卖给任何人。



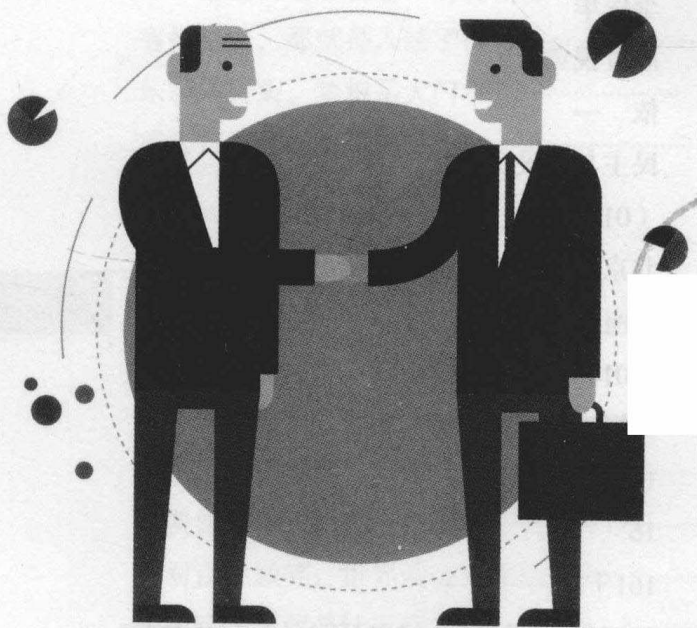
 民主与建设出版社
Democracy & Construction Publishing House

SALES PSYCHOLOGY

销售心理学

把任何东西卖给任何人

宋璐璐◎著



民主与建设出版社
Democracy & Construction Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

销售心理学 / 宋璐璐著. -- 北京: 民主与建设出版社, 2016.7

ISBN 978-7-5139-1095-8

I. ①销… II. ①宋… III. ①销售—商业心理学—研究

IV. ①F713.55

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第108371号

©民主与建设出版社, 2016

出版人 许久文
责任编辑 李保华
封面设计 尚世视觉
内文排版 依一
出版发行 民主与建设出版社
电 话 (010) 59417745 59419770
社 址 北京市朝阳区阜通东大街融科望京中心
B座601室
邮 编 100102
印 刷 三河市金泰源印务有限公司
成品尺寸 165mm × 235mm
印 张 16
字 数 161千字
版 次 2016年7月第1版 2016年7月第1次印刷
书 号 ISBN 978-7-5139-1095-8
定 价 30.00元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

第一章 摆正自己的心态

心态好，运气就好	002
拥有自信，你就不愁反败为胜	005
情绪泛滥就像洪水破堤	008
销售员就是风箱中的老鼠，你必须承认这一点	010
一个健全的心态胜过一百种智慧	013
害怕见人，那就是入错了行	016
乐观是砖头，梦想是大门	019
成为打不死的小强	021

第二章 先让客户相信你

给人的第一印象，别打折	026
客户的耐心只有三分钟	029
不谈生意谈感情，不谈交易谈交情	031
你要像那冬天里的一把火	034
你对世界微笑，世界就会对你微笑	036
赞美听多了容易让人反胃	039
别让不好意思成为包袱	042
幽默就是麻辣烫	045
“请您给我3分钟时间”	048
再熟的客户也不是你的朋友	050

第三章 拉近与顾客的距离

没人愿意不被人尊重	054
换个角度，别有洞天	056
仅仅记住客户的名字还远远不够	058
犹抱琵琶半遮面	061
不会说就别瞎说	065
客户喜欢什么你就跟他聊什么	068
顺藤走下去，才能顺利的摸到瓜	070
客户吐槽时，别打断他	073

第四章 掌控客户的心理

人人都爱“占便宜”	078
多数人都有潜在的“购物欲”	080
让客户体会参与感	083
重要的事情说三遍	085
说出让客户认可的价位	088
客户愿意为“面子”买单	090
拿名人做榜样，大众就愿意“随大流”	093

第五章 让客户感到好奇

让客户体验一把，比你口吐莲花更管用	098
顺便把客户注意力转移产品上	100
用创意让产品占领顾客头脑	103
先“体验”后“购买”	105

适当地留一点儿悬念	106
欲言又止，更具吸引力	109
学会利用“工具”	110
故意制造一些意外	113

第六章 给人买单的理由

让步也要有技巧	116
客户=亲人+友人+贵人+合伙人	118
物以稀为贵，自古如此	120
不定期地刺激一下客户	123
得不到的才是最好的	126

第七章 排除顾客的异议心理

引导对方说“是”	130
真心想买货，才会嫌货	132
像打太极一样反驳	136
暗盘优惠，让他们感觉与众不同	140
多买多享受优惠	142
客户跟你磨唧，是怕吃亏	144
消除顾客对产品的偏见	147

第八章 发现顾客的心理变化

小动作看出大心理	154
从言谈举止中找出“当家人”	158

脚部动作暗含的秘密	160
从坐姿分析顾客心理状态	161
几种笑语要分清楚	163
看懂眼睛泄露出来的秘密	166
空间距离透视心理距离	168
不同的人也有不同的吃的喜好	170
酒不但能暴露性格，还能暴露偏好	172

第九章 抓住顾客的“弱点”

“服从”对待的专断顾客	176
热情对待随和的顾客	178
恭维对待虚荣的顾客	180
实惠对待精明的顾客	182
“强硬”对待犹豫不决的顾客	185
个性对待标新立异的顾客	188
实用对待墨守成规的顾客	190
耐心对待沉默寡言的顾客	193
静心对待性急的客户	195
慧心对待万事通型客户	196
诚心对待爱挑剔的客户	197

第十章 学会利用心理“诡计”

“超过这个价格我不卖”	200
心急吃不了热豆腐	202

“狐假虎威”巧帮忙	204
先免费后付费	207
好汉也要三个帮	209
客户有诉求，你就让他说	211
好建议是客户想出来的，不是你说出来的	214
少说竞争对手的坏话，并不是不说	216
时机错过了，就不会再来了	219
“第三者”的奇妙作用	224
客户看上的东西，你别瞎提意见	227

第十一章 培养感恩的心理

生意成交后，来一次登门感谢	232
别学黑熊掰玉米	234
抓住每个潜在客户	236
既是买卖，就一定会有争议	239
种瓜种豆，付出与收获成正比	241

第一章

摆正自己的心态

■ 心态好，运气就好

利用技巧来提升对自身情绪的控制是每位销售人员的每日必备工作。虽然自我修复在某种程度上能够缓解销售人员的紧张和不安，但重复不变的工作内容、需求各异且又捉摸不定的客户等众多外在因素使销售人员的压力越来越大。可是，如何才能高压中保持对这份工作的激情呢？答案很简单：做自己情绪的主人。

要想点燃客户的激情，销售人员首先要点燃自己的激情，要让客户感受到自己的激情才能带动他们的激情。因为只有真挚的感情才能使客户的情绪受到感染。情绪如同钟摆，有多大的负面能量就有多大的正面能量，这就告诉我们在发现负面情绪时不能一味地压抑，或者干脆不去理会，任其自生自灭，这样不仅不会达到“忍一时风平浪静”的效果，反而会因为情绪的钟摆所带来的负面能量而阻碍工作的正常进行。

因此销售人员一定要建立起自己的情绪管理机制，因为只有能够管理自己的情绪才会善于调动自己的情绪，从而达到影响客户的购买决定的目的。

要想拥有一个好的销售心态，首先要了解顾客的想法。总的来说，顾客的心态可分成四种：

1. “冷漠”型

这种类型的人不但对销售人员不理不睬，对其销售行为更是不以为意，甚至将销售人员视为洪水猛兽，将之拒之门外。

2. “防卫”型

这种类型的人只对其购买行为予以高度关注，而对销售人员则极不关心和信任，有的甚至采取敌对的态度。因为在他们的观念中销售人员犹如狐狸一般，欺骗、狡猾是他们的代名词，因此作为人类的正常反应机制他们在面对销售人员时会采取先发制人的策略，以取得交易的主动权。

3. “软心肠”型

这种类型的人心肠很软，当一个销售人员对他表示友善时，他会认为其销售的产品就像其人品一样可靠友善。因此这种类型的人会经常买一些自己不需要或超过需要量的商品。

4. “寻求帮助”型

这种顾客早在决定购买之前就清楚地了解自己的需求，因此他所需要的仅仅是能解决他的需求问题的销售人员。而对被推荐的产品，他会对其进行客观理性的分析，就算遇到问题，他们也会主动友好的请求销售人员的协助和解决，而不会做无理的要求。

由此可见，越是趋向“寻求答案”型的顾客，越是销售人员达到销售目标的“良师益友”。因此，每一位销售人员都应该朝着对销售高度关心、对顾客也高度关心的“问题解决者”的方向前进。

既然如此，那么销售人员应当如何消除障碍性因素而以良好的心态展开销售呢？

首先，燃烧热情。热情能够帮你走出失落的心境，重新点燃工作的激情，让你发现作为销售的存在价值，使你能够很轻松地达到预定的销售目标。

其次，控制惰性。惰性对人的意志有极大的损害，当你陷入了使你活力减退的烦躁情绪时，不妨尝试用以下方法来削减惰性：

①每天给自己确立一个当日目标，告诫自己无论如何都要在规定时间内达到这个目标；

②在每个星期中抽出一天定为“追赶”日，规定在这一天里把这段期间最烦琐棘手的事情解决掉，使之后的日子能够避开“大头”；

③给每件工作定一个时间限度，大多数人在面临截止日期时都能最高效地集中精力、完成任务；

④跟自己打赌。每天工作结束后，如果你完成了自己制定的当日工作任务，就给自己以奖励，同时也激励自己在以后的日子里也要按时完成任务。

第三，增加销售原动力。懂得如何聚集动力（节俭、集中地使用动力）固然重要，但“巧妇难为无米之炊”，首先你必须具备动力。动力是一种“我要去

做”的积极的愿望和力量。从本质上来讲，销售活动是一种探索未知的活动，这种探索未知的特点决定了它有失败的因素存在，因此在面对可能存在的失败结果时，我们要做的就是增强自身的“失败预警机制”，做到不畏艰险、排除万难也要避免失败的出现，以增强销售的原动力。

第四，摒弃悲观消极的思想。摘掉有色眼镜，用一种客观的心态来看待生活中的是是非非。丢掉你的“铁锤”，停止敲打。因为生活中的大奖是颁给建设者，而非破坏者。

第五，舒缓身心。每天工作结束后回想一下自己当天的工作，以及这样做的原因。静心分析这些原因后，你就能清楚地知道自己的目标是什么，也知道要采取怎样的措施才能改善现在的境遇。

第六，区分优先次序。重新排列事情完成的先后顺序，同时规定每件事情的完成期限，写下这些内容不仅可以平复紧张的心情，更有利于清晰地制定出一个适合自己的计划。

第七，描绘成功的场景。在设想出成功的思路的基础之上要推动销售的进步，而在这一过程中最为关键的是重理思路，只有重新整理了自己的思路才能避免重蹈覆辙。

第八，创造增加值。只有雷同的产品才会产生价格大战，而在这场大战中客户为什么选择购买你的商品而不是对手的？是你的商品服务好还是性能多？思考这些独特的卖点能够非常有效地帮助你达到销售成功的目的。

第九，远离你的舒适地带。如果一个销售预测长期没有带来预想的结果，我们应该积极主动打破已有的舒适地带，开启一个全新的局面，使自己能够在一个全新的局面下开发出全新的心态和能力，在这种情况下拿出全部精力去实现新的工作任务会达到事半功倍的效果。

第十，提升底线。永远不要满足于眼前的状态，更不能有“知足常乐”的心态，要时刻进行自我警醒、自我告诫，要不断地尝试实现自我、超越自我。虽然付出和痛苦是正相关的，但付出和回报同样是成正比的。试着每天给客户多打一个电话，每天多花一点时间来追踪客户的反馈，同时适当提升自己的目标，这样你就会在无形中将更多的精力和热情投入到工作中去。

因此，把心态调整到最佳状态是每个销售人员首先且必须要做的，化消极心态为积极心态，并始终保持这种状态，只有这样才能在困难面前勇往直前。以积

极的心态面对和欣赏事物，你就会发现“柳暗花明又一村”。

■ 拥有自信，你就不愁反败为胜

对于一个成功的销售人员来说，什么最重要呢？当然是自信。因为只有自信，你才能够从容地面对客户，才能征服客户。一个充满自信的推销员，不仅可以为自己树立信心，战胜挫折，还可以给客户留下良好的印象。这样才能让客户感到满意，不在开始时就对你产生排斥心理。一位充满自信的销售人员会深受每一位客户的欢迎，因为自信的销售员可以把自己的自信传递给客户，让客户看到这种自信。在这种正能量的带动下，客户一定会感到满意。

一个推销员的自信可以为所推销的商品增添色彩。对于一个客户而言，自信甚至要比商品更加重要。拥有自信，你就不愁反败为胜了。

自信的销售人员会随时保持一种积极向上的心态，即使失败，他也会面带微笑说“没关系，欢迎您下次再来”。在失败面前，销售员表现出自信，表现得很轻松，才能够客观地反省失败的销售过程，找出失败的真正原因，为重新赢得客户的青睐创造机会。

由此可见，拥有自信对一个销售人员来说是多么重要的事情。所有的客户都喜欢和聪明的、善解人意的销售人员打交道，而不希望与毫无自信的销售人员交谈，因为客户也希望在别人面前自我表现一番。销售员也是一样，一个自信的销售员能够为自己赢得掌声。在客户沟通交流中，他们能够用自信去感染客户，让客户感到满意。

“相信自己，我有能力成为公司的第一名。”对于销售人员，有这样的豪言壮语就是自信的表现。而这种自信就是保障事业获得成功的起点。因为拥有必胜的信念，对于销售人员来说相当重要。

著名的销售人员乔·格尔就是一个相当自信的销售员。虽然格尔在刚开始的时候几乎做什么赔什么。几年以后，他的家产就空空如也了。更严重的是，他欠了一屁股债。

但是，就在这样的境况下，格尔也没有放弃。有一次，他去拜访底特律一家汽车经销商，想从他们那里得到一份销售员的工作。汽车经销店的经理看到样貌

平常的格尔没有什么特点，就没有打算用他。

乔·格尔也看出了经理的意思，于是对经理说：“经理先生，假如你不雇用我，你将犯下一生中最大的错误！我的条件很低，我什么都不要，只要您能够给我一张桌子，一部电话，就可以了。我一定会表现出最优秀的自己。而且，我承诺，在两个月内我将打破这里最佳销售人员的记录。”经理听了格尔的话，感觉十分震惊。他认为格尔不可能做到。但是经理还是想试一试，就和他这样约定好了。

在接下来的日子，格尔废寝忘食，不断努力，终于在两个月后他实现了自己的承诺。格尔的业绩已经成为公司里最好的了，他走在了所有销售员的前面，同时还打破了该公司销售业绩纪录。

其实，对于一个要想获得成功的销售人员来讲，自信是最根本的理念，也是一种必须时刻强调的信念。在推销界，最注重的就是信念和意志。如果一个销售人员缺乏足够的信念和意志，那么要想在销售领域做出一番成就，是相当困难的事情。伴随着市场经济的不断发展，经济萧条和商品销售竞争变得越来越激烈，在推销界，越来越多的人开始认识到自信和信念的重要性，最重要的是，他们在不断地追求这种自信。而对于销售员来说，这种自信更是不可或缺的。

作为销售人员都知道，每一个人都有自己的销售任务。为了完成这个任务，就需要销售员付出百分之百，甚至是百分之二百的心血和努力。当然，销售员在工作时，不要总是盯着自己的任务，还应该为突破目标努力奋斗。这样一来，固定的工作任务就很容易完成，同时还能超额完成任务，如此就会走在别人前面。

销售员每天都要制定详细的工作计划，按照这个工作计划来工作，既可以使自己产生一种强烈的销售欲望，督促、鞭策自己一定要达到目标。在经过一天的努力后，销售人员要做的就是检查自己的工作进度，同时和昨天完成的数额进行比对。如果有所超出，就要总结经验，把握时机，争取明天可以完成更多的销售额；相反，如果没有完成任务，那就要寻找原因，总结教训，或者是和同事一起分析问题出在哪里，再反复推敲自己预先制订好的销售方案。这样经过缜密的考虑，重新做出销售计划。这样才能确保任务的完成。

在工作定额完成之后，紧接着就是每天检查定额突破后销售数量的增长率。在年终岁尾，要做的就是总结这一年的销售额，然后和前一年的进行比对。若是与前一年相比增长率下降的话，就要反复思考，究竟怎样才能提高增长率，动脑

筋研究新方法，然后在按照新的计划开始工作。

如此这般，销售员就可以每天都保持激情，保持旺盛的销售欲望。而这种工作方法就是信念培养法。用这种方法去开展销售工作，肯定会自然而然地产生一种强烈欲望：“我要去工作！”这种内心萌发的对于工作的渴望，正是信念的奇妙效用。

其实，要做到这一点并不难。只要我们能够自我克制，实行自我限制，就可以时时刻刻提醒自己，一定要成为一个优秀的人才，这样就可以激发自己进取的热情，最终获得胜利。

每个公司对于那些拥有无线激情的销售员都是特别欣赏的。作为一个销售人员，我们有必要全力以赴，努力工作，树立自信心，将自己的能力毫无保留地展现出来。

一个人的自信是积极向上的产物，也是一种不断鞭策人向上的力量。这种自信是销售人员所必须具备的，也是工作中最重要的因素之一。那么，怎么样才能够激发自己的潜能，建立自信呢？

首先，让你自己变得容易让人接受。干净的衣着，挺胸昂首，笑容可掬，礼貌周到，对任何人都亲切有礼，这样别人才更容易对你产生好感。在待人接物时要用心对待，这样就能够给客户留下深刻的印象。如此，你的自信也必然会自然而然地流露于外。

其次，如果你遇到一些蛮横不讲理的客户，要学会用宽广的胸怀容纳别人，销售人员更要坚定信心。有时候，销售员在工作时会用自己十二分热情去迎合客户。但是有些客户非常不理解销售员的辛苦，对销售员冷言冷语，甚至无理侮辱。这个时候，作为一个成功的销售员，你要做的就是沉着冷静，先让自己的心情平静下来，然后再采取别的办法让客户接受你。

切忌，在面对客户时流露出一丝的言行。要知道，客户与你接触时，并不会在意自己的言行是否得体，而只是依据自己的感受去做。相反，销售员的一举一动都会被客户看在眼里，记在心里。如果销售员一旦表现出一丝丝的不满或是丑态，在客户那里都会被无限放大。这样，沟通就很难继续进行下去了。因为客户已经在心底认定你的形象是不可接受的，那么也就会对你所推销的产品没有兴趣和好感。这个时候，如果你还一味向客户介绍产品，那无异于火上浇油。即使客户认为你的商品品质优良，也不会接受。客户为什么会这样做呢？就是因为你失

去了自信，结果只能是丢掉了客户。

第三，对自信要把握好分寸。自信是销售员必备的素质之一，也可说是能倍增销售额的一个妙计。所以，一个成功的销售员会对自己的自信做到细微的把握，这样既不会显得怯懦，也不会显得骄傲，也更容易让别人接受。

自信是一种强化剂，它会让你变得更加强大，会使你的推销变成一种享受，你的客户就不会讨厌你了。随之你的业绩也会大幅增加，显然一个不自信的人是不会达到这种境界的。因为不自信的销售员往往对自己最的事情没有把握，在工作中会低三下四的求客户。或许在他们的心中认为这样的举动可以为自己加分，实际上，这样做就会更加让客户讨厌，如此又何来的成功可言呢？自信能使你把推销当作愉快的生活，既不烦躁，也不会厌恶。正是在自信的催促下，才让你变得更加强大，同时对自己也会更加满意，更加欣赏自己。

■ 情绪泛滥就像洪水破堤

作为一个销售新人，你可能在一天内会经历天堂和地狱的变化。

刚才还和一位十分有缘的客户大谈你的产品是多么好，但是下一个就可能给你白眼，让你吃闭门羹。

这时，你会怎么做呢？向客户发怒？还是受不了如此的变化，选择离开这个行业呢？其实，你大可不必在意。因为不论是谁，当访问遭到拒绝时，心里都会很窝火，为了发泄心中的不快，任何人都会寻找发泄对象。有时会向自己发火，有时会骂别人几句，或是随手拿起一件东西摔碎。这样做之后，虽然你可以发泄心中的怒火，但同时也会让你的情绪变得更糟。如果说得严重一点，这样的坏脾气将会让你的销售事业提前终结。所以，初涉销售行业的新人务必要学会控制自己的情绪，学会忍耐。

有些人在情绪控制方面很容易走极端，要么十分悲观，妄自菲薄，要么十分自大，自以为是。实际上，这两种情绪都是不对的。因为人在生活中什么样的事情都可能发生，遇到让人悲伤的事情在所难免，而遇到让人兴奋的事情也不是不可能。所以，没有必要为了一时的得失而让自己的情绪发生波动。极端的情绪在销售工作中都是要不得的。妄自菲薄只能让人陷入沉沦的泥潭，盲目自大则会使

人走向失败的深渊。

盲目自大是一种脱离实际的表现。这种自大来自对自己的无知。盲目自大的人总觉得自己是最强大的，孰不知在这种错误情绪的引导下自己往往会变成最弱小的那个。这些人虽然具备一定的才能，但是却会把这些才能无限的放大，直到失去自我。在真正做事的时候却是眼高手低，勉强为之，甚至根本就做不了。

请你记住，人是天生具有惰性的，而在拼搏的过程中也难免会遇到困难和挫折。但是要想获得成功，就要勇敢的去争夺，轻易放弃是可耻的。作为一个销售员，不能让业务中的困难和障碍消磨掉你的斗志和决心。如果你不能经受挫折和困难的考验，一旦选择放弃，那么以后你的自信心就会完全丧失，无论做什么事情，都不会获得成功，因为你已经放弃了自己。

一个人无论遇到什么样的困难和险阻，都要学会用乐观、积极向上的心态去面对，这样才有可能不被困难所击倒，才可能赢得胜利。因为只有怀着必胜的信念，才能让你变得更加强大，也正是这种信念才会让你走过漫长的磨砺之路，最终到达成功的彼岸。

日本的“推销之神”宫本仁二刚进入保险公司的时候，就十分自信。他听同事说有一家大型的汽车公司从来不参加保险。公司为了拿下这个企业，已经费了很大的劲，但是还是毫无进展。宫本仁二知道后，主动请缨，要拿下这个企业。公司的领导同意了。于是宫本仁二展开了攻势。

宫本仁二采取的死缠烂打的战术。一连两个月宫本仁二都坚持每天去拜访这家企业的总务部长，从没有间断过。最终总务部长被宫本仁二的这种精神打动了，决定见他一面，但是他提出的要求就是要看一下他的销售方案。

等见面后，总务部在看了宫本仁二的销售方案。但没想到他只看了一半，就对宫本仁二说：“你这个方案根本就没有可行性。所以，这个方案绝对不行！”听了总务部长的话后，宫本仁二赶紧说自己会对方案进行重新修改。回去后宫本仁二对方案进行了反复的修改，一直忙到凌晨四点多。第二天一大早。他又去拜访总务部长。可是，这位部长却冷淡地说：“我实话和你说吧。就你这样的方案，我们根本不会接受。无论你制订多少都没用，因为我们公司有不参加保险的原则。”

宫本仁二气往上冲，对方说昨天的方案不具备可行性，自己连夜重新制订方案，可现在又说拿多少来都没用，这不是明摆着戏弄人吗？正要发作的宫本仁二