



姜克戈/编著

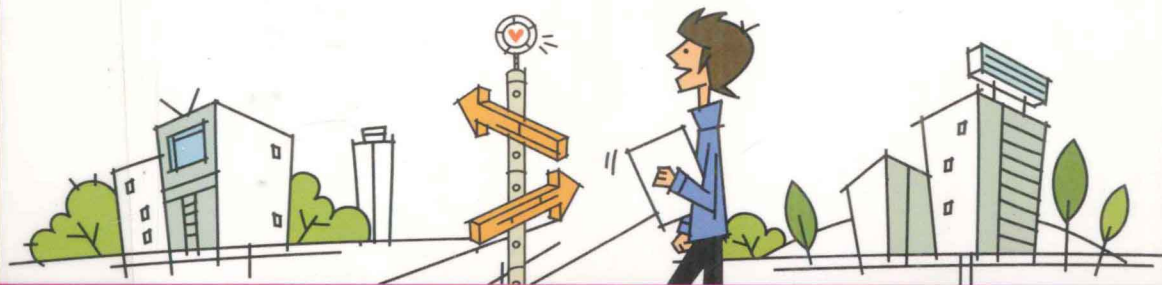
Psychology and
Life Series

心理学作为一门独特的学科，与我们生活中的各个领域息息相关。向顾客销售产品时掌握对方的心理，交易会变得更顺利；人际交往时掌握对方的心理，沟通会变得更轻松；管理员工时掌握下属的心理，难题自然会迎刃而解……

心理学与生活系列

推销心理学

轻松实现成交的销售圣经



从心理学的角度为读者诠释推销的真谛与奥秘

顶尖推销员的“思想与策略”
(推销实战经验)

深度演绎成功大师心路历程

内蒙古出版集团
内蒙古人民出版社





心理与生活系列

Psychology and

Life Series

—— 生活心理 ——

推销

如何推销你的产品或服务



本书是《推销》系列丛书中的一本，主要介绍了推销的基本理论和技巧。

本书是“心理与生活”系列丛书中的一本，主要介绍了推销的基本理论和技巧。

本书是《推销》系列丛书中的一本，主要介绍了推销的基本理论和技巧。

心理与生活系列
Psychology and Life Series





Psychology and Life Series

心理学与生活系列

推销

心理学

轻松实现成交的销售圣经

姜克戈/编著

内蒙古出版集团
内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

推销心理学/姜克戈编著. —呼和浩特:内蒙古
人民出版社, 2010. 4
(心理学与生活系列)
ISBN 978 - 7 - 204 - 10394 - 2

I. ①推… II. ①姜… III. ①推销—市场心理学—通
俗读物 IV. ①F713.55 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 058454 号

心理学与生活系列

编 著	姜克戈
责任编辑	毅 鸣
出版发行	内蒙古出版集团 内蒙古人民出版社
地 址	呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦
网 址	http://www.nmgrmcs.com
印 刷	河北省三河市华东印刷有限公司
开 本	700 × 1000 1/16

印 张	168
字 数	1500 千
版 次	2010 年 4 月第 1 版
印 次	2010 年 5 月第 1 次印刷
印 数	1 - 10000 套
书 号	ISBN 978 - 7 - 204 - 10394 - 2/I · 2176
定 价	336.00 (全 12 册)

图书营销部联系电话:4972001 4972092

如发现印装质量问题,请与我社联系联系电话(0471)4971562 4971659

前言

心理学是 19 世纪中叶从哲学中分支出的一门学科，距今有百余年的历史。心理学是一门探索意识起源之谜的科学，因其较庞大而复杂的学科特征，而受到人们普遍的重视和推崇，也影响和改变着一代又一代人的生活。

心理学作为一门独特的学科，与我们生活中的各个领域息息相关。向顾客销售产品时掌握对方的心理，交易会变得更顺利；人际交往时掌握对方的心理，沟通会变得更轻松；管理员工时掌握下属的心理，难题自然会迎刃而解……

心理学也许是现代生活中人们最广泛涉及的主题，因为人的生活首先是由人的心理与行为支撑的。无论生活中的衣食住行，还是工作中的为人处世都离不开心理学，都需要心理学知识的帮助。

学习心理学知识有助于我们洞悉他人、认识自我，提升个人的修养。我们在生活中难免会遇到诸如恋爱、婚姻、人际关系以及焦虑等心理问题。掌握心理学知识，就能很好的进行自我分析和调节，从而避免陷入难以自拔的心理困惑之中。

每个人在社会中扮演的角色不尽相同，但无论你是怎样的角色，只要学习和掌握好心理学知识，就能够在处理错综复杂的人际关系时游刃有余；只要学习

和掌握好心理学知识，就能够在职场中左右逢缘、如鱼得水。

《心理学与生活系列》全套共 12 册，内容涉及到生活中的方方面面和工作中的诸多领域。编者摒弃概念化的说教方式，以通俗易懂的专业知识，具有实际借鉴意义的典故，加以要点概括的点睛之笔，娓娓道来，以求帮助读者正确、灵活的掌握和运用好心理学知识，获取人生的成功。

鉴于水平有限，书中难免有不妥之处，敬请广大读者批评指正。

编者

第一章 心理制胜——推销先过心理关

哈佛大学一项研究表明，决定推销成败的基本品质全部都与个人的心理因素有关。要想战胜对手、征服客户，首先要做的就是战胜自己。

推销要有积极的心态 / 13

消极心态不可取 / 15

摆脱消极情绪的方法 / 17

野心成就财富人生 / 21

保持一颗求新求变的心 / 23

用适度热情感染客户 / 25

如何才能成为优秀的推销人员 / 27

推销员应坚持到最后一刻 / 29

推销员不能有胆怯心理 / 31

第二章 心灵传递——推销心理认知与定位

有些推销员认为，做推销就像做乞丐，因为要向客户要利润，这种想法大错而特错。其实，世界上没有任何一个企业能够脱离得了推销。推销员是人类发展所需要的最重要的人才之一。

做客户最好的顾问 / 37

热爱你的产品吧 / 39

推销员不要有乞丐心理 / 41
和推销融为一体 / 44
要有 101% 的责任心 / 47
用语言打开心灵的钥匙 / 50
重视你的信誉度 / 53
拜访前要做好积极的准备 / 56
“第一印象”的心理效应最强 / 59
和你的客户谈恋爱 / 62

第三章 推销有道——读懂客户的心理需求

通常的促销渠道有买一赠一、优惠卡和折扣等,手法多种多样,目的和本质只有一个,给予顾客实惠,带动产品推销。所以,如果商家库存过多,而推销不畅的时候,不妨采用这种方法,它能有效地调动消费者的积极性。这种促销如同诱饵一般,会不断地吸引顾客的光临。

有甜头,顾客才愿意意嚼 / 69
价格悬念推销 / 72
如何吃定贪心的顾客 / 74
折价促销,折本赚吆喝 / 77
用优惠卡拴住顾客 / 80
新产品就是最佳产品 / 83
赢在新颖胜在别样 / 86
顾客的从众心理 / 88
推销先从好奇心下手 / 91
如何用包装吸引顾客眼球 / 93

第四章 高手心经——激发客户的购买欲望

推销是一个艰难的过程。有些人,你费尽心机,找寻与他能沟通的各种话题,而他就是不买你的产品。但千万不要忽视这群人,不要把他们打入非客户群体中,因为他们是你潜在的客户群。

及时捕捉顾客的心理变化 / 101

把握和读懂客户之心 / 103

寻找潜在客户 / 106

新老客户都要抓 / 109

将推销融入你的生活 / 113

激发客户的冲动性购买 / 116

让客户多购买一些 / 119

第五章 心理定律——影响客户购买的因素

推销员进行推销的所有言行都是为了让客户作出购买的决定,如果不了解影响客户购买心理的各种因素,那么推销就无法切中要害。客户可能会因为价格不符合自己的期望而不愿意购买。

名片效应 / 127

名人效应 / 128

80/20 定律 / 130

登门槛效应 / 132

坚信定律 / 135

晕轮效应 / 137

参与效应 / 139

自信心定律 / 141

第六章 读心有术——洞悉并抓住客户心理

推销员必须要先读懂客户的心理,并对客户进行肯定和鼓励,形成一个良好的沟通氛围,然后才能消除客户的抵触情绪,并最终与你成交。

- 男女的消费心理差异 / 147
- 客户的决策风格 / 148
- 心理账户与推销 / 150
- 潜意识的影响 / 154
- 消费行为的背后动机 / 156
- 消费心理类型 / 159
- 不同年龄的消费心理 / 161
- 不同职业的消费心理特征 / 164
- 购买心理分析 / 166

第七章 掌握主动——赢得推销心理暗战

人们习惯将推销说成是一项“推”和“拉”的游戏。其实,推销更像是一场客户和推销人员之间的心理暗战。作为推销人员,如果你能占据心理主动优势,体察、影响甚至控制客户的心理状态,那么那些让你头疼的问题都会迎刃而解。

- 恰当地使用“证人” / 173
- 说话要与其口味相适应 / 175
- 适时地向客户说“不” / 177
- 情感推销 / 179
- 推销与行销 / 182
- 学会适时地“威胁”客户 / 184
- 促使客户早作决定 / 186

抓住要害是吸引客户的关键 / 188

用开场白抓住客户的心 / 190

不要让拒绝成为答案 / 192

第八章 心态至上——心理姿态决定推销成败

如何约见客户、怎样与客户进行沟通、用什么样的方式介绍产品、在什么情形下进行成交,这些都需要技巧。但是综合成功的推销经验和失败的推销过程来看。最重要的是心态,技巧反而在其次。

顶级推销高手的心理 / 197

要充满自信 / 200

如何点燃客户的购买欲望 / 203

咬定成交不放松 / 207

接受对自己的最大挑战 / 209

做到无故加之而不怒 / 212

抗挫性:不能在失败之后打退堂鼓 / 219

激励自我:不是想要,而是一定要 / 222



Psychology and Life Series

心理学与生活系列

推销

心理学

轻松实现成交的销售圣经

姜克戈/编著

内蒙古出版集团
内蒙古人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

推销心理学/姜克戈编著. —呼和浩特:内蒙古
人民出版社, 2010. 4

(心理学与生活系列)

ISBN 978 - 7 - 204 - 10394 - 2

I. ①推… II. ①姜… III. ①推销—市场心理学—通
俗读物 IV. ①F713. 55 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 058454 号

心理学与生活系列

编 著 姜克戈

责任编辑 毅 鸣

出版发行 内蒙古出版集团 内蒙古人民出版社

地 址 呼和浩特市新城区新华大街祥泰大厦

网 址 <http://www.nmgrmchs.com>

印 刷 河北省三河市华东印刷有限公司

开 本 700 × 1000 1/16

印 张 168

字 数 1500 千

版 次 2010 年 4 月第 1 版

印 次 2010 年 5 月第 1 次印刷

印 数 1 - 10000 套

书 号 ISBN 978 - 7 - 204 - 10394 - 2/I · 2176

定 价 336.00 (全 12 册)

图书营销部联系电话:4972001 4972092

如发现印装质量问题,请与我社联系联系电话(0471)4971562 4971659

前言

心理学是 19 世纪中叶从哲学中分支出的一门学科，距今有百余年的历史。心理学是一门探索意识起源之谜的科学，因其较庞大而复杂的学科特征，而受到人们普遍的重视和推崇，也影响和改变着一代又一代人的生活。

心理学作为一门独特的学科，与我们生活中的各个领域息息相关。向顾客销售产品时掌握对方的心理，交易会变得更顺利；人际交往时掌握对方的心理，沟通会变得更轻松；管理员工时掌握下属的心理，难题自然会迎刃而解……

心理学也许是现代生活中人们最广泛涉及的主题，因为人的生活首先是由人的心理与行为支撑的。无论生活中的衣食住行，还是工作中的为人处世都离不开心理学，都需要心理学知识的帮助。

学习心理学知识有助于我们洞悉他人、认识自我，提升个人的修养。我们在生活中难免会遇到诸如恋爱、婚姻、人际关系以及焦虑等心理问题。掌握心理学知识，就能很好的进行自我分析和调节，从而避免陷入难以自拔的心理困惑之中。

每个人在社会中扮演的角色不尽相同，但无论你是怎样的角色，只要学习和掌握好心理学知识，就能够在处理错综复杂的人际关系时游刃有余；只要学习

和掌握好心理学知识，就能够在职场中左右逢缘、如鱼得水。

《心理学与生活系列》全套共12册，内容涉及到生活中的方方面面和工作中的诸多领域。编者摒弃概念化的说教方式，以通俗易懂的专业知识，具有实际借鉴意义的典故，加以要点概括的点睛之笔，娓娓道来，以求帮助读者正确、灵活的掌握和运用好心理学知识，获取人生的成功。

鉴于水平有限，书中难免有不妥之处，敬请广大读者批评指正。

编者

第一章 心理制胜——推销先过心理关

哈佛大学一项研究表明, 决定推销成败的基本品质全部都与个人的心理因素有关。要想战胜对手、征服客户, 首先要做的就是战胜自己。

推销要有积极的心态 / 13

消极心态不可取 / 15

摆脱消极情绪的方法 / 17

野心成就财富人生 / 21

保持一颗求新求变的心 / 23

用适度热情感染客户 / 25

如何才能成为优秀的推销人员 / 27

推销员应坚持到最后一刻 / 29

推销员不能有胆怯心理 / 31

第二章 心灵传递——推销心理认知与定位

有些推销员认为, 做推销就像做乞丐, 因为要向客户要利润, 这种想法大错而特错。其实, 世界上没有任何一个企业能够脱离得了推销。推销员是人类发展所需要的最重要的人才之一。

做客户最好的顾问 / 37

热爱你的产品吧 / 39

推销员不要有乞丐心理 / 41
和推销融为一体 / 44
要有 101% 的责任心 / 47
用语言打开心灵的钥匙 / 50
重视你的信誉度 / 53
拜访前要做好积极的准备 / 56
“第一印象”的心理效应最强 / 59
和你的客户谈恋爱 / 62

第三章 推销有道——读懂客户的心理需求

通常的促销渠道有买一赠一、优惠卡和折扣等,手法多种多样,目的和本质只有一个,给予顾客实惠,带动产品推销。所以,如果商家库存过多,而推销不畅的时候,不妨采用这种方法,它能有效地调动消费者的积极性。这种促销如同诱饵一般,会不断地吸引顾客的光临。

有甜头,顾客才愿意意嚼 / 69
价格悬念推销 / 72
如何吃定贪心的顾客 / 74
折价促销,折本赚吆喝 / 77
用优惠卡拴住顾客 / 80
新产品就是最佳产品 / 83
赢在新颖胜在别样 / 86
顾客的从众心理 / 88
推销先从好奇心下手 / 91
如何用包装吸引顾客眼球 / 93