

普华  
经管

正略钧策  
ADFAITH

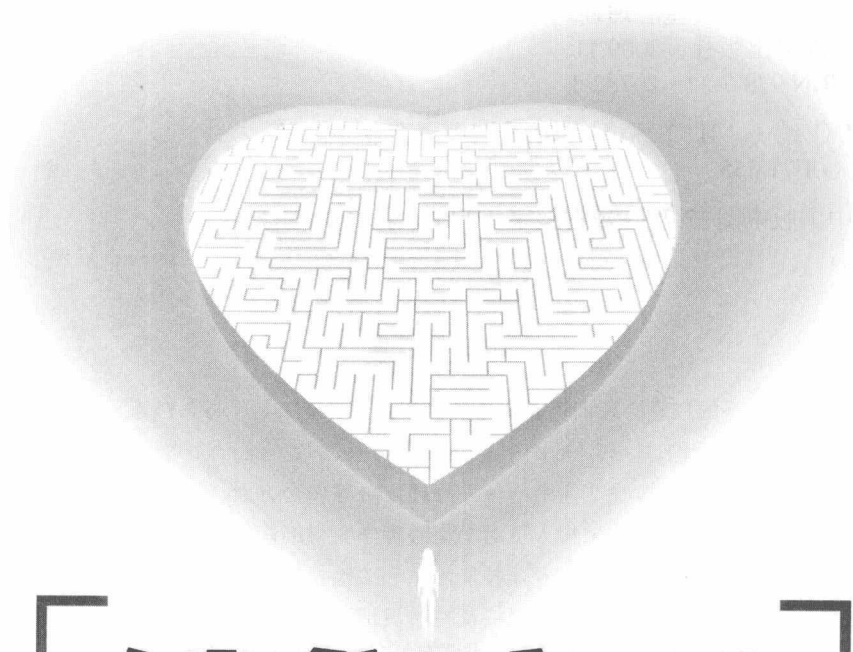


# 「销售高手」 的12堂心理训练课

■ 杨智斌 编著

洞察客户行为背后的心理密码，掌握瞬间打动对方的心理沟通术  
演练与客户交朋友的实战技巧，实施先建关系后卖产品的销售策略

人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS



# 「销售高手」 的12堂心理训练课

杨智斌 编著

人民邮电出版社  
北京

## 图书在版编目(CIP)数据

销售高手的12堂心理训练课 / 杨智斌编著. —北京:  
人民邮电出版社, 2009.11  
ISBN 978-7-115-20782-1

I. ①销… II. ①杨… III. ①销售—商业心理学  
IV. ①F713.55

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第180148号

## 内 容 提 要

《销售高手的12堂心理训练课》是一本结合了心理工具、心态修炼、销售技巧以及实战话术的实用工具书。全书内容包括强化积极的销售心态、培养成功的销售气质,以及如何运用与客户交往中的各种心理策略等12个方面,通过把复杂的心理学原理实用化、生活化,让销售人员对销售心理学获得准确的认知,充分了解客户行为背后的心理密码;同时提供专业技能测试和关键技能训练,让读者轻松改善对相关知识点的掌握情况,便于读者举一反三、灵活运用。阅读本书,可快速提升读者的销售心理学应用能力,准确、有效地与客户交往,切实提高自身的销售业绩。

本书适合专业销售人员和销售培训人员阅读。

## 销售高手的12堂心理训练课

◆ 编 著 杨智斌

责任编辑 王华伟

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700×1000 1/16

印张: 14.5

2009年11月第1版

字数: 240千字

2009年11月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-20782-1

定 价: 30.00元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

# 前言

PREFACE



80%的销售工作都是无效的，销售人员付出了高昂的成本，投入了大量的精力，不断地开发新客户……然而最终的签单情况却不尽如人意。

客户真的那么难伺候吗？试想，如果客户是我们的朋友，跟我们相处融洽，那么他们不但会买我们的产品，而且一定还会愿意帮我们向他的朋友们推销。由此可见，一切的根源在于我们没有抓住客户的心。我们还未完全掌握如何洞察客户心理，如何吸引客户的注意，如何赢得客户的好感和信任，所以我们只能一次又一次地推销，结果却一次又一次地失败。有鉴于此，我们要做的就是，了解客户的心理轨迹，用心读懂客户，与客户交心，成为客户的朋友。

为此，笔者及其顾问团队为销售人员量身定制了《销售高手的12堂心理训练课》，运用心理学知识，对销售工作内容和技巧进行总结与提炼，目的在于通过行之有效的学习和训练过程，让销售人员心理素质更强大，更适应销售工作，也能够因时制宜地运用销售中的读心、攻心、诱导和激发等各种心理技巧，构建积极、互信的客户关系，实现一步到位的销售服务。

本书共分为12堂课，其中包括强化积极的销售心态、培养成功的销售气质以及如何运用与客户交往的各种心理策略等。为了便于读者更清晰地阅读，这里对本书内容做一些提示。

## ● “3+1”的课程结构

本书每一独立单元的训练课基本遵循“3+1”的课程结构，即针对每一主题在原则上布置三个知识要点和一堂实战训练课。

每个知识要点均按照心理学的科学原理深入展开，通过理论、技巧

和方法等多角度的知识与技能训练，让读者充分了解客户行为背后的心理密码，准确、有效地与客户交往，切实提高自身的销售业绩。课程最后的专业技能测试和关键技能训练通过情景课的模式，让读者轻松改善对相关知识点的掌握情况，便于读者举一反三、灵活运用。

### ● 基于心理学的话术和行为技巧

本书将销售工作中客户的常见行为、心理反应一一指出，同时以满足客户心理需求为出发点，以最实用的心理学原理对解决方案加以解读，提供了以话术、行为指导为基础的销售技巧。

在销售工作中，各个服务环节是环环相扣的。在本书中，我们将各个环节分解开来，以单堂课的形式进行强化训练，使读者可以看清销售过程的各个细小环节，并有针对性地加以训练，以提高读者的销售能力。

### ● 遵循心理学原理，灵活运用会更加有效

任何书本都不可能全面地总结未来工作中面临的所有问题，本书也不例外。我们之所以更注重心理层面的指导和训练，并强调它的实用性，旨在向读者传达学以致用、灵活变通的工作思维。掌握了与客户交往中的心理学原理后，许多应变技巧自然水到渠成，我们也就可以很轻松地赢得客户的信任了。

谁能最恰当地满足客户的心理需求，谁就能让客户获得最大的满意度。希望本书能为您的销售工作提供帮助，使您不断地完善和超越自我，让您的销售工作如鱼得水。

在本书的写作过程中，姜上泉、林海、刘耿、齐忠玉、沈方楠、杨兴文、杨玉柱、杨智斌、孙海芳、陈凌云、孙健、戴宇剑、洪少生、孙丽、冯彬、孙九莲、吴发明、杨靖、孙东风、陈凌飞、孙科柳、曾建英、宋莹莹、李春燕、石强、郑悠然、张强强、杨海燕、陈晖等人一起为本书收集、整理资料并参与了部分文字的编写和校正。在此，笔者对以上人员给予的鼎力支持表示衷心的感谢。

# 目 录

## contents

销售高手的12堂心理训练课  
XIAOSHOU GAOSHOU 12 TANG XINLI XUNLIAN KE



|                        |                  |          |
|------------------------|------------------|----------|
| <b>第1堂课</b>            | <b>打造积极的销售心态</b> | <b>1</b> |
| 要点一：保持乐观自信的心态          |                  | 1        |
| 理论篇：用良好心态看待客户          |                  | 1        |
| 技巧篇：学会欣赏和肯定自己          |                  | 2        |
| 方法篇：始终保持正面、积极的人生信念     |                  | 4        |
| 要点二：坚持积极的工作态度          |                  | 5        |
| 理论篇：由内而外的积极力量          |                  | 5        |
| 技巧篇：纠正我们对于销售工作的认知      |                  | 7        |
| 方法篇：培养积极工作态度的五个方法      |                  | 8        |
| 要点三：及时化解不适的压力          |                  | 9        |
| 理论篇：载重合理，才不会翻船         |                  | 9        |
| 技巧篇：保持心态平衡的两大技巧        |                  | 10       |
| 方法篇：化解压力的九个方法          |                  | 12       |
| 要点四：脱离绝望的工作体验          |                  | 14       |
| 理论篇：唯一的敌人就是自己          |                  | 14       |
| 技巧篇：疏导“习得性无助”心理的技巧     |                  | 15       |
| 方法篇：四个应对“习得性无助”心理的有效方法 |                  | 17       |
| 阳光心态的实战训练方式            |                  | 19       |
| 测试：你的销售心态如何            |                  | 19       |
| 训练：消除心理障碍的实战训练         |                  | 20       |

## 第2堂课 培养成功的销售气质 25

要点一：好心情是成功销售的前提 25

理论篇：别让坏情绪影响你的销售 25

技巧篇：保持良好情绪的五个技巧 26

方法篇：随时随地展现快乐情绪 29

要点二：热情是吸引客户的法宝 31

理论篇：热情是85%的销售力 31

技巧篇：让肢体语言软化和生动化 33

方法篇：用声音吸引对方注意力 35

要点三：外化个性，让客户主动记住你 36

理论篇：发现你的个性特点 37

技巧篇：彰显个性的三个技巧 38

方法篇：打造自己的个性名片 39

培养气质的实战训练方案 41

测试：你的销售气质指数是多少 41

训练：明星气质的演练计划 42

## 第3堂课 给客户良好的印象 45

要点一：给客户完美的第一印象 45

理论篇：三分钟决定销售成败 45

技巧篇：塑造良好第一印象的技巧 47

方法篇：扭转客户不良第一印象的方法 48

要点二：每次都给客户留下好印象 49

理论篇：接触次数影响人际质量 50

技巧篇：争取更多次数的交往机会 51

方法篇：避免坏印象不断强化 51

|                |    |
|----------------|----|
| 要点三：以积极的态度迎合客户 | 53 |
| 理论篇：用好态度赢得客户好感 | 53 |
| 技巧篇：说实话也要讲究技巧  | 54 |
| 方法篇：巧妙地拒绝对方的要求 | 56 |
| 印象管理的实战训练方案    | 56 |
| 测试：你的印象塑造能力    | 57 |
| 训练：最佳印象的提升策略   | 58 |

## 第4课 **突破客户的心理防线** 61

|                    |    |
|--------------------|----|
| 要点一：改革传统的销售思维模式    | 61 |
| 理论篇：心理定势害死人        | 61 |
| 技巧篇：避免掉入心理定势的误区    | 62 |
| 方法篇：打破心理定势的四个方法    | 63 |
| 要点二：成功突破客户的防范心理    | 64 |
| 理论篇：创造让客户心情好的沟通时机  | 64 |
| 技巧篇：让客户产生好心情的五个技巧  | 65 |
| 方法篇：快速与客户发生联系的搭讪方法 | 67 |
| 要点三：循序渐进消除客户的防范心理  | 68 |
| 理论篇：由小到大，逐步攻陷客户心理  | 68 |
| 技巧篇：选好第一个突破口       | 69 |
| 方法篇：打动客户的组合拳策略     | 71 |
| 突破心理防线的实战训练方案      | 73 |
| 测试：你的防线突破能力        | 73 |
| 训练：防线突破的演练提升计划     | 74 |

## 第5堂课 巧妙吸引客户注意力 77

要点一：运用细节表现引导客户的注意力 77

理论篇：你抓住客户的注意力了吗 77

技巧篇：巧妙排除干扰性细节 78

方法篇：制造引起客户关注的细节表现 80

要点二：让客户更容易听清、听懂 81

理论篇：神奇的 $7 \pm 2$ 法则 81

技巧篇：把复杂的信息简单化 82

方法篇：分清谈话的层次要点 84

要点三：加深客户对产品的印象 85

理论篇：给予客户积极的通感体验 85

技巧篇：强化客户的感官冲击 86

方法篇：做好产品演示的实用策略 87

提升客户注意力的训练方案 89

测试：你的注意力吸引能力 89

训练：吸引客户注意力的提升策略 90

## 第6堂课 获取客户的持续好感 93

要点一：营造与客户交往的融洽氛围 93

理论篇：营造好环境，销售过程更顺利 93

技巧篇：与客户见面地点选择的策略 94

方法篇：精心选择和布置见面场所 96

要点二：通过赞美拉近与客户的距离 97

理论篇：客户缺什么，就给予什么 97

技巧篇：寻找和称赞客户的另一面 98

方法篇：这样赞美让客户印象深刻 99

|                        |     |
|------------------------|-----|
| <b>要点三：使客户产生被理解的感觉</b> | 100 |
| 理论篇：你比客户更了解他自己         | 101 |
| 技巧篇：一语说中客户内心的技巧        | 102 |
| 方法篇：迅速打开客户心扉的方法        | 104 |
| <b>获取客户好感的实战训练方案</b>   | 106 |
| 测试：你的好感获取能力如何          | 106 |
| 训练：获取客户好感的沟通训练策略       | 108 |

## 第7堂课 **赢得客户的充分信任** 113

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| <b>要点一：创造与客户共鸣的沟通情境</b> | 113 |
| 理论篇：情境同一性的妙用            | 113 |
| 技巧篇：引起共鸣的五个法则           | 114 |
| 方法篇：如何向客户传达共鸣情绪         | 116 |
| <b>要点二：给予客户专注、及时的反馈</b> | 118 |
| 理论篇：销售是一个反馈互动的过程        | 118 |
| 技巧篇：建立积极的反馈机制           | 119 |
| 方法篇：有效反馈的五大方法           | 120 |
| <b>要点三：让客户产生心理认同感</b>   | 122 |
| 理论篇：给客户一张他喜欢的“心理名片”     | 122 |
| 技巧篇：制造相似印象，拉近交往距离       | 123 |
| 方法篇：适时配合客户的言谈举止         | 124 |
| <b>赢得客户信任的实战训练方案</b>    | 125 |
| 测试：你赢得客户信任的能力如何         | 125 |
| 训练：赢得客户信任的演练提升计划        | 126 |

## 第8堂课 激发客户的购买欲望 129

### 要点一：试探客户的心理需求 129

理论篇：有了需求，才有购买行为 129

技巧篇：恰当地满足客户的心理需求 131

方法篇：满足客户心理需求的销售策略 132

### 要点二：迎合客户的内心喜好 133

理论篇：客户也会爱屋及乌 133

技巧篇：围绕客户喜好巧妙布局 134

方法篇：投其所好，把话说到点子上 135

### 要点三：发掘客户的现实需求 137

理论篇：用配套效应说服客户 138

技巧篇：间接取悦客户的技巧 139

方法篇：激发客户的购买欲望 140

### 激发客户购买欲望的实战训练方案 141

测试：你激发客户购买欲望的能力如何 141

训练：激发客户购买欲望能力的提升策略 143

## 第9堂课 打消客户的摇摆心理 145

### 要点一：巧借名人给客户下定心丸 145

理论篇：利用名人建立客户信任度 145

技巧篇：扩张自己的人脉网络 146

方法篇：让你的产品反射名人的光芒 147

### 要点二：制造一种短缺的假象 148

理论篇：不容易得到的东西更珍贵 148

技巧篇：利用短缺诱导客户决策 149

方法篇：让你的产品独一无二的心理策略 150

|                        |     |
|------------------------|-----|
| <b>要点三：用承诺和一致引导客户</b>  | 151 |
| 理论篇：信守承诺是一种力量          | 151 |
| 技巧篇：赢得对方承诺的有效策略        | 152 |
| 方法篇：善意威胁说服术            | 154 |
| <b>诱导客户自我说服的实战训练方案</b> | 155 |
| 测试：诱导客户自我说服的能力         | 155 |
| 训练：诱导客户自我说服的演练计划       | 156 |

## 第10课 **与客户重构心理契约** 159

|                      |     |
|----------------------|-----|
| <b>要点一：与客户一起求同存异</b> | 159 |
| 理论篇：过度专注是一种破坏力       | 159 |
| 技巧篇：这样说，客户才会合作       | 160 |
| 方法篇：化解客户异议的实战话术      | 163 |
| <b>要点二：以让步获得客户认同</b> | 164 |
| 理论篇：让步也要四两拨千斤        | 164 |
| 技巧篇：让步的原则和方式         | 166 |
| 方法篇：实用的让步技巧          | 168 |
| <b>要点三：适时冷却的处理技巧</b> | 169 |
| 理论篇：时间差也能解决问题        | 169 |
| 技巧篇：冷处理的四大注意事项       | 171 |
| 方法篇：缓解双方冲突的四种方法      | 172 |
| <b>处理客户异议的实战训练方案</b> | 174 |
| 测试：你的处理客户异议的能力       | 174 |
| 训练：处理客户异议的演练计划       | 175 |

## 第11堂课 导向成交的心理策略 179

|                 |     |
|-----------------|-----|
| 要点一：站在客户的立场想问题  | 179 |
| 理论篇：积极体验客户的情感   | 179 |
| 技巧篇：换位思考的六个技巧   | 180 |
| 方法篇：权衡双方的利益     | 181 |
| 要点二：与客户一起互惠双赢   | 183 |
| 理论篇：坚持互惠双赢的销售关系 | 183 |
| 技巧篇：培养互惠双赢的品德   | 184 |
| 方法篇：实现互惠双赢的策略   | 185 |
| 要点三：制造乐于接受的心理体验 | 187 |
| 理论篇：巧妙放大客户的利好感觉 | 187 |
| 技巧篇：摸准客户心理的技巧   | 188 |
| 方法篇：让客户愉快接受的策略  | 191 |
| 导向成交的实战训练方案     | 192 |
| 测试：你与客户成交的能力    | 192 |
| 训练：轻松与客户成交的演练计划 | 193 |

## 第12堂课 让客户成为我们的朋友 197

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 要点一：构建自己的客户网络     | 197 |
| 理论篇：广结人缘，收获更多销售机会 | 197 |
| 技巧篇：利用人脉开发新客户     | 198 |
| 方法篇：管理并维持好客户关系    | 200 |
| 要点二：始终与客户保持良好沟通   | 201 |
| 理论篇：心理学中的沟通效应     | 201 |
| 技巧篇：与客户保持良好沟通的策略  | 202 |
| 方法篇：在沟通中不断发掘商机    | 204 |

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| <b>要点三：适时地帮助客户</b>    | 206 |
| 理论篇：帮助他人，赢得尊重         | 206 |
| 技巧篇：适时帮助客户的四个技巧       | 207 |
| 方法篇：提高忠诚度，从利他到互利的销售策略 | 208 |
| <b>要点四：不要只做好好先生</b>   | 209 |
| 理论篇：反对意见一样深得人心        | 210 |
| 技巧篇：善意批评的艺术           | 211 |
| 方法篇：让否定意见与肯定意见结合起来    | 212 |
| <b>关系营销的实战训练方案</b>    | 213 |
| 测试：你的关系营销能力           | 213 |
| 训练：关系营销能力的提升策略        | 215 |

# 第 / 堂课

## 打造积极的销售心态

只要我们从事了销售职业，就一定会面临着诸多的困难，包括遭受客户拒绝、拿不到订单、业绩没有提升等。当我们不可避免地陷入了这种糟糕的状态中时，我们的销售行动力将大受影响，我们会变得举步维艰。心理学家告诉我们，只要掌握和运用合适的心理调节手段，即可迅速摆脱消极的情感状态，重拾进取的旺盛斗志。本堂课从心理学的角度，详尽分析了乐观、积极心态的养成方法，以及如何有效化解工作压力和不良情绪，为每一位销售人员打造积极、阳光的心态。

### 要点一：保持乐观自信的心态

流浪街头的吉卜赛修补匠索拉利奥，每天早上起床的第一件事，就是大声地对自己说：“你一定能成为一个像安东尼奥那样伟大的画家。”说了这句话后，他就感到自己真的有了这样的能力和智慧，然后满怀激情和信心地投入到一天的工作和学习中去。十年后，他成为了一位超过安东尼奥的著名画家。

从事销售工作的你，是否也保持着如此乐观自信的心态呢？

世界正以我们想像的样子，向着我们迈进。苛刻的客户、沮丧的业绩……一切只不过是因为我们内心这样去想了，然后才造就了它们。

### 理论篇：用良好心态看待客户

当我们自己拥有一件东西或一项特征时，我们就会比平常人更加注意

别人是否跟我们一样具备这种特征，这就是心理学中的“视网膜效应”。

### 【心理学知识】

美国的“钢铁大王”卡内基先生在很久以前提出过一个论点。他说，每个人的特质中大约有80%是长处或优点，只有20%是缺点。如果我们过于关注自己的缺点，而不懂得发掘那80%的优点，我们就会丧失积极的情感和动力，同时也会消极地看待身边的人，认为他们和自己拥有同样的缺点。

这个道理说明，对自己苛刻的人也会不自觉地挑剔别人，他的人际关系也将始终得不到改善——这就是心理学中“视网膜效应”的由来。它告诉我们，当我们处于消极的销售心态中时，我们也会将客户想像成令人无法忍受的样子。

改变我们内心的想法吧！客户也是我们的朋友，客户也需要我们的帮助……当我们用良好的心态看待客户时，我们就会赢得客户，看到他们友善的笑脸。

### 技巧篇：学会欣赏和肯定自己

不知道你有没有这样的类似经验，某一天你想打电话给客户，但在打电话之前，你总是想着这个客户可能不会买你的产品，会拒绝你，结果你打电话过去，客户真的没有买你的产品。

在销售工作中，最糟糕的情形就是一方面我们又想积极地成交，另一方面又想着客户可能拒绝我们。当我们处于这种心态时，说明我们的心态还没有调整好，缺乏一种强烈的积极力量。在前文，我们已经了解了视网膜效应所揭示的生活哲理，现在需要做的就是让视网膜原理在我们的销售工作中发挥正向的作用。

我们在销售工作中遇到挫折后，总会怀疑自己，放大自己的缺陷，觉得自己的性格缺点太多，“不是做销售工作的料”。然而管理学家在调查后发现，销售的绩效与性格并没有直接的关系，不少销售精英本身也具有内向、急躁的性格缺点，他们获得成功的法宝并不是改掉自己的缺点，而是最大限度地发挥自己的优势。

不管我们是哪种性格的人士，我们需要做的就是找到这种性格在销

售工作中的积极一面，并让它的能量最大化。

### ● 技巧一：完美主义者的积极力量

“我在工作和生活中最大的追求就是一切完美，凡事都会详细规划，但我还是忍不住地担心会有突发情况，因此患得患失。另外，我很看不惯周围不严谨的同事和总是提出反对意见的客户，这让我每天的工作都很痛苦。”

这是消极型完美主义性格人士在销售工作中的典型反应。但反过来看，在销售行业中，完美主义者也有明显的优势，那就是富有条理、注重承诺、遵守流程，这样的特质若是充分地发挥出来，定能得到领导与客户的信赖。完美主义者总是提前做好最坏的准备，所以当真正发生问题的时候，他们总能应付自如。

### ● 技巧二：快速行动派的积极一面

“我是个急脾气、直筒子，一旦决定做什么事情，就会力求用最快、最简单的方法达成目标，我不喜欢别人横加干涉。因为这个，我经常和领导、同事，还有客户闹矛盾。”

快速行动派不必为自己做事不假思考而担忧，其实他们最大的优点恰恰就是做事雷厉风行，一旦定下了目标，就会意志坚定地贯彻下去，不达目的不罢休。快速行动派做事讲究效率，为他人和自己都能节省时间，沟通的时候也很少拐弯抹角，总是开门见山，直奔主题。

### ● 技巧三：活泼表演者天生好社交

“朋友们都说我是‘人来疯’，也因为我毛毛躁躁的性格对我不信任。我虽然能够很快地投入一件事或者一种关系，但热情很快就会冷却。”

活泼表演者是天生的演员，他们才思敏捷，是演讲高手，生动的表情和声音颇有感染力，让人不由自主地想要接近。由于能够轻松地 and 任何人打交道，作为推销员，你们的积极和热情非常讨人喜欢，客户也愿意和你们交朋友。

### ● 技巧四：沉静包容者的优势

“看到周围才华横溢、创意十足的同事，我就羡慕得不得了。我性格内向，不善言谈，实在不知道该如何与客户进行交流。面对形势的变动，我常常不知所措。”