

乔 易◎著

星座 帮你 做销售

运用星座心理洞察法 · 以12星座博千万客户



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

星座 帮你 做销售

· 乔 易 著 ·



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

星座帮你做销售/乔易著

北京: 中国经济出版社, 2010. 2

ISBN 978 - 7 - 5017 - 9729 - 5

I. 星… II. 乔… III. 星座 - 关系 - 销售学 - 通俗读物 IV. F713. 3 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 009963 号

责任编辑 张潇匀

责任印制 张江虹

封面设计 大象设计

出版发行 中国经济出版社

印刷者 北京市人民文学印刷厂

经销者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 14

字 数 160 千字

版 次 2010 年 2 月第 1 版

印 次 2010 年 2 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5017 - 9729 - 5/F · 8220

定 价 32.00 元

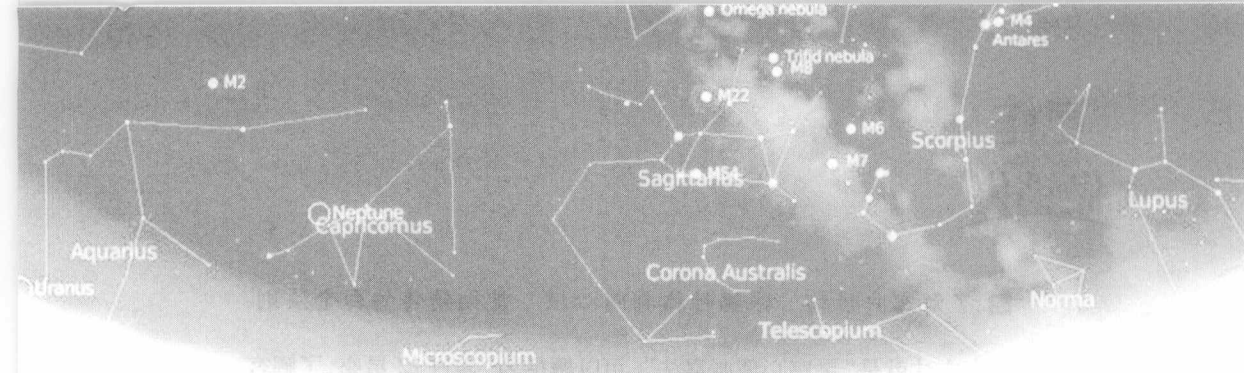
中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究(举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794



■ | 引 论 |

★ 星座心理洞察法 帮你轻松做销售

■ 销售中最难的环节 不可言传的对客户的感觉

销售的本质,就是 sales 与客户和心理战,了解客户性格、判断客户心理,是销售中难度最大、最关键的基础环节。Top Sales 在这一环节的能力通常都很强,是我们常说的“人精儿”。

那么,Top Sales 是靠什么来了解和判断客户的呢?一般是靠天生的对客户的感觉,而感觉有一个问题——它可意会,不可言传。

这就导致长期以来,销售界在这个最关键环节上,难以对 sales 展开有效的培训,无法引导 sales 体会销售的真谛和真正的乐趣,很难帮助他们获得成为 Top Sales 的最重要的能力。

■ 把不可言传的传达出来 把最难的变成简单的

我通过个人的研究和实践,总结出一套简单而行之有效的方法,它把不可言传的对客户的感觉,为你明确、全面地传达出来。把所有客户按星座分为 12 大类,提炼出每星座客户的部分主要性格特征、他们的偏好、忌讳以及软肋。这样一来,帮你节省大量的了解客户性格的时间和精力,直接依据性格判断心理,就像诸葛亮依据司马懿的性格唱“空城计”一样。这种判断有据可依,准确率提高,而且简单、迅速。



■ 了解客户性格 依据性格判断心理 贯彻销售的白金法则

这套方法就是“星座心理洞察法”，可以概括为“通过 12 星座，了解客户性格，判断客户心理，以客户最喜欢的方式对待他”。

以客户最喜欢的方式对待他，是公认的销售白金法则。

12 星座是指星相学中的太阳星座，影响人的本质和个性。西方的星相学被称为与中国《易经》对应的学科，融合了天文学、数学、几何学、天体力学、心理学、社会学、计算机统计科学等多方面的知识，是严密、系统、综合的知识理论体系。太阳星座按阳历出生日期明确划分，方便应用。

作为星座爱好者，我潜心研究星座在销售中的应用，自创了星座心理洞察法。应用这套方法后，我 2007 年的销售总业绩轻松翻倍，在我任职的中国最大信息咨询集团安邦，跃居 Top Sales。

至此，你应该已经估算出，星座心理洞察法可能为你带来的价值。

在本书中，还结合大量真实的销售案例和名人故事，为你生动、准确地介绍此方法；销售案例中，有若干精彩话术和有效招术，你可直接参照使用，像复印般简单。

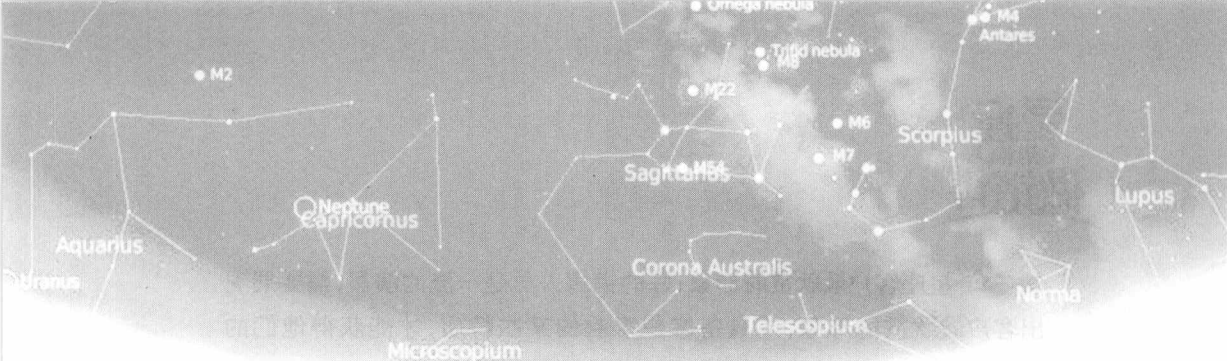
■ 抓住销售的本质 事半功倍

有一种说法：越接近本质的越有力量。销售的本质就是心理战，而星座心理洞察法就是来帮你抓住这一本质。

借用这套方法，你只需熟记这一本书的内容，掌握 12 类客户，就可以对电话线那端，或面对面的成千上万个客户，由完全陌生到部分熟悉，由无的放矢到有的放矢，由难以捉摸客户心理到有依据的判断。

如果你愿意在日常生活和销售实践中，更全面深入地学习、使用星座，完全可能达到“对客户的心洞若观火”的境界！就好像你在黑夜中拿到一盏明灯，先用它照亮客户内心，然后与之进行心理战，当然是胜算很大，而且轻松又有乐趣的。

本书完全可能帮你实现销售业绩的再飞跃，轻松获得更大的成功！



■ | 本书导读 |

本书为你讲述各星座名人有代表性的故事,提炼出与销售密切相关的每星座客户的主要性格,并依据主要性格,得出应对总要领、星座客户最欣赏的形象、最喜欢的话题和方式、促成销售的招术以及星座客户的销售“雷区”。

☆ 星座名人故事:从各星座名人明星的言语、行为中,分析所显示的性格特征,真实、生动、有趣,便于你理解和记忆。

☆ 星座客户的主要性格:《精英销售 100 条》中讲,好的 sales 应该去了解、摸清客户的一切——包括性格。你足够了解这位客户的性格了吗?请看星座主要性格分析。

在与客户打交道的过程中,客户的心理是不断变化的,你都能够准确地判断这些变化吗?你有没有为此绞尽脑汁、头疼失眠?如果你面对的是家人,为什么很容易判断他们的心理变化?因为你了解他们的性格。历史上诸葛亮唱“空城计”,依据的正是司马懿的性格,让我们学习诸葛亮,依据性格判断心理,准确率提高,简单迅速。

☆ 应对星座客户的总要领:当你接触一位客户,你是否大致清楚,他可不可以施压,理性还是感性,适合推大金额还是小的,将迅速成交还是持久战?本书的“总要领”将告诉你答案。



☆ **星座客户最欣赏的形象**:好的销售人员是一流的演员,需要展现出客户最欣赏的形象,或具备客户喜欢的某些特质,才能获得他们的认同。

☆ **星座客户最喜欢的话题和方式**:当你给一位客户打电话或面对面交流时,你知道哪些话题最能吸引他吗?要避免“话不投机半句多”啊!

☆ **对星座客户的促成招术**:当你乘很长时间的车,去拜访一位客户时,你事先摸清他的软肋在哪里了吗?销售高手都知道,针对软肋下手,才是最容易成交的。

☆ **星座客户的“雷区”**:即使你做了很多努力,却也会因为个别之处的不当,而前功尽弃。因为每星座客户都会有自己忌讳的地方,那是他们触碰不得的“雷区”。

目录

♌狮子座客户(7.23~8.22) 003

- ☆ 赞美——赞美牌“冰激凌”
- ☆ 谈理想——感受理想主义者的激情
- ☆ 幽默——让他开怀
- ☆ 让他谈自己——让他自己赞美自己
- ☆ 谈艺术——艺术之美 你的品位
- ★ 崇拜——崇拜他(她),就能抓住他(她)
- ★ 比他姿态更高、更慷慨、更有风度——赢狮子座最漂亮的方式
- ★ 威胁到他的面子——把“项羽”逼上签单一条路
- ★ 依赖——依赖着客户,签成了单
- ★ 示弱——逞强要不得,示弱最灵光

♍处女座客户(8.23~9.22) 021

- ☆ 有条理、秩序和规划——你突变 他变脸
- ☆ 谈哲学——闲聊也要有用的
- ☆ 谈健康、饮食、卫生——做他的保健顾问
- ☆ 把方案列表做比较——行行列列最清爽
- ☆ 了解他感兴趣的领域,欣赏他的情趣——雅趣共欣赏
- ☆ 仔细斟酌每一处细节——“针眼”看一切
- ★ 在他渴望自我提高的方面,给予各种形式的帮助——助长
- ★ 展现客户对你的广泛认可——羊群心理多利用

- ★ 突出最适合他——完美不及 适合也好
- ★ 承认他的能力,让他感到被需要、不可缺少——不能没有你

☐ 天平座客户 (9.23 ~ 10.22) 037

- ☆ 和谐、轻松、愉快的交流——“假日”合奏曲
- ☆ 谈艺术——绅士淑女为艺狂
- ☆ 幽默——开心的酒窝
- ☆ 邀K歌,参加舞会或盛大的活动——心向歌舞好风度
- ☆ 展现个人才干——大树好依靠
- ★ 找出公司产品为他解决的最大困扰——你是他的忘忧草
- ★ 谈艺术等美丽优雅的事物——情趣和美的享受
- ★ 谈文艺名人的爱情故事——说出他理想中的爱情
- ★ 立场坚定地告诉他:你的方案有多好!——不必再犹豫
- ★ 影响到他面子——面皮薄如纸 金钱不足惜

☐ 天蝎座客户 (10.23 ~ 11.21) 055

- ☆ 真诚,亲和而有一点距离——天蝎座的最爱
- ☆ 把细节做好——细节制胜
- ☆ 专注、耐心、执著——世界只剩你和我 漫漫征程不放弃
- ☆ 谈占星学、周易——发挥深奥吸引力
- ☆ 谈明星、名利——为名为利巨狂热
- ★ 展现公司实力 列举高端客户——见到好货向前冲
- ★ 展现纯真无辜——扮个表情降难度
- ★ 展现对他的了解,承认他——阿谀奉承“绝缘体”
- ★ 欲擒故纵、守株待兔——跳出常规玩悬念
- ★ 错综复杂——变被动为主动

★ 求助——只为事业发展

♏ 射手座客户 (11.22 ~ 12.21) 073

- ☆ 常开玩笑——有玩笑尽情开
- ☆ 谈旅行或一起郊游——射手带你的耳朵去旅行
- ☆ 谈运动健身、蹦极、骑马等——玩的就是狂野
- ☆ 赞美、肯定——来句好话，看射手脸上开花
- ☆ 谈歌坛影坛的新闻轶事、社会怪现状——大嘴一张滚滚来
- ☆ 丰富多变——不变不痛快
- ★ 带给他快乐，做玩乐好朋友——人生就是快乐大游戏
- ★ 与他做思想的旅行——你遇到了哲学思想家
- ★ 激发他探索世界的热情——他要奔去那未知的世界
- ★ 展现困境——谁说现在没有“活雷锋”

♑ 摩羯座客户 (12.22 ~ 1.19) 091

- ☆ 一五一十、专业——丁是丁 卯是卯
- ☆ 谈哲学、政治、经济——话题讲究含金量
- ☆ 对有能力有权力的他，表达尊重和敬仰——他登高 你仰望
- ☆ 传递乐观向上的情绪——点亮心情
- ★ 突出给他的远期回报——放眼 20 年
- ★ 突出给他的实际回报——着眼在实处
- ★ 购买力 = 能力、地位——您是成功者
- ★ 热情轰炸——冬天里的万把火

 水瓶座客户 (1.20 ~ 2.18) 107

- ☆ 简洁、随意——耐心如昙花一现 一切都随心所欲
- ☆ 无负担——水瓶肩上不挑担
- ☆ 谈探索、发现等一切开拓性的事——好奇让人飞宇宙
- ☆ 创意、特别——不怕你创意多 就怕你不特别
- ★ 放长线钓大鱼——自由再归来
- ★ 不按牌理出牌——惊得哈哈笑
- ★ 保持自己的神秘 把竞争对手说透彻——神秘竞争力
- ★ 展现独特思想和见解——水瓶座最爱的礼物
- ★ 建立创造性的友谊——这份友谊不寻常
- ★ 展现新生——期待你的无限可能

 双鱼座客户 (2.19 ~ 3.20) 125

- ☆ 积极主动又耐心——热情的朋友你慢慢来
- ☆ 关心——永远的孩子般的渴望
- ☆ 谈宗教——宗教信徒的虔诚
- ☆ 谈周易、占星学——彻悟玄学
- ☆ 谈音乐、戏剧、芭蕾、绘画——关于艺术的幻想
- ☆ 谈亲水生活——依水而生的人
- ★ 引发他的幻想,帮他逃离现实——进入幻想的极乐世界
- ★ 突发奇想和惊人之举——又惊又奇 很中意
- ★ 苦肉计——拨动那根“同情”的弦
- ★ 交心——做倾心之谈的密友
- ★ 展现你的精明能干和可能给他的帮助、支持——需要“强者”
- ★ 介绍每一处细节的利弊得失,彻底打消他的疑虑
——信任岂是轻易的事

♈白羊座客户 (3.21 ~ 4.19) 143

- ☆ 坦率、直接——别跟白羊绕圈子
- ☆ 认同、钦佩和赞美——白羊的自我 唯一的中心
- ☆ 幽默——笑话中需要什么夹心
- ☆ 谈体育——你我同是体育迷
- ☆ 有创意、多变化——千篇一律 “零”希望
- ★ 体验一次——至少要试它一次
- ★ 让他当众人瞩目的英雄，骑虎难下——英雄的代价
- ★ 若即若离，捕捉不住——最美是距离 诱惑以悬念
- ★ 挑衅，“激”起他的好斗心——必斗无疑
- ★ 被需要、依赖——强者的内心需要
- ★ 示弱——什么让白羊座于心不忍

♉金牛座客户 (4.20 ~ 5.20) 161

- ☆ 介绍公司历史、实力和信誉——谨慎实际的选择
- ☆ 谈房市、股市——谈赚钱眼放光
- ☆ 谈美食，约吃大餐——美味开道
- ☆ 谈音乐、绘画、花卉——爱享艺术美
- ☆ 关心——贴心的温暖
- ☆ 积极联络、密切沟通——时常问声好
- ★ 提示有价格优势和优惠——利字当先
- ★ 多送大礼，展现财大气粗——这下收获不小
- ★ 熟人介绍——不信陌生人
- ★ 叙旧——不忘老朋友

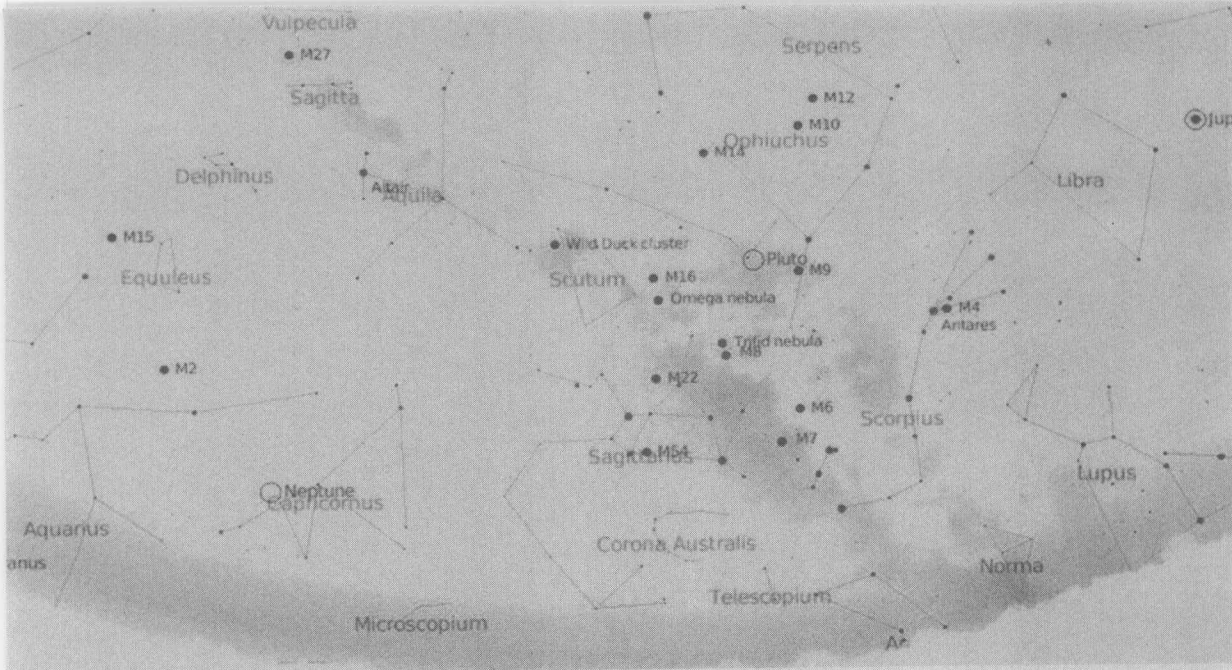
☿双子座客户(5.21~6.20) 179

- ☆ 谈时事、八卦——搭上“新闻早班车”
- ☆ 玩脑筋急转弯、猜谜等——考考智多星
- ☆ 幽默——怪味“开心果”
- ☆ 认真听他讲话——倾听者的美丽
- ☆ 约一起K歌、吃饭——超级聚会主持人
- ★ 玩智力游戏,给他大脑的挑战——大脑中的精彩争斗
- ★ 比他还能说——让话痨变哑巴
- ★ 三天两头换方案,比他更多变,让他换个够——看我36变
- ★ 让他感觉一定的距离,无限的自由;一定的幻觉,不可预测的挑战——近水实台不得月
- ★ 理解他——原是执著痴情人

♋巨蟹座客户(6.21~7.22) 195

- ☆ 营造轻松、开心的氛围——说说笑笑好放松
- ☆ 谈理财——谈钱兴趣自然来
- ☆ 聊吃喝、约吃饭——吃喝是大事
- ☆ 肯定和鼓励——可以给我一些自信吗
- ☆ 聊亲水生活——话题绕水来
- ★ 突出价格更便宜、送小礼物——“芝麻”虽小也爱拣
- ★ 突出质量好、规模大、诚信或朋友介绍——“好”“大”一封“介绍”“信”
- ★ 突出你或你亲友的权势——终生寻找保护神
- ★ 叙旧——朋友如酒陈更香
- ★ 展现孩子气或不幸——激发保护、同情的本性

(注:以上星座出生日期均为阳历)



狮子座客户

有这样一类客户，他们通常有较高的地位、爱交际、豪爽大方、有“王者之风”……他们又那么的高傲，让你的自尊心受伤……

他们就是，阳历 7.23 ~ 8.22 出生的狮子座。

狮子座可谓群星闪耀，且多有重量级巨星：

演艺明星有孙红雷、王菲、萧蔷、郑秀文、周笔畅、爱戴、权相宇、罗志祥等等；

运动明星有奥运百米冠军博尔特；

王者的星座，当然有若干政治领袖，如拿破仑、奥巴马、阿罗约；还有世界富豪如李嘉诚。

狮子座的名人故事

☆ 奥巴马是在金融危机、经济衰退的大背景下上台，面对惨淡现实的美国民众把所有希望寄托在这一个人身上，这是多么大的压力！可是，狮子座就喜欢，就喜欢所有人依赖于他。

☆ 萧蔷头戴“台湾第一美女”的光环多年，在林志玲被热捧为新

第一美女后,两人曾同时参加一个娱乐活动。显然,林志玲的大胆装扮,更夺人眼球,更抢风头,但萧蔷对记者直白地说:第一美女不是光靠着装出位的。无论如何,她可不愿居人之下,狮子座只喜欢做第一。

☆ 一个高调的狮子座——**孙红雷**,扮演办公室里最低调的余则成,证明演技非凡,备受好评。看着余则成的低眉不言,回想孙红雷的《军歌嘹亮》,实在惊讶,这个狮子座,从哪里参透了低调的智慧?

☆ 2008 年奥运冠军**博尔特**,在百米冲刺前,做了一个全世界匪夷所思的动作——手拍胸脯,意思:我是 NO. 1! 什么人在这样的顶级赛事,在以毫秒争胜负的项目中,还想得到做这样的动作? 因为狮子座最爱表现自己。

.....

更多狮子座名人故事,见下文。

狮子座客户的主要性格

狮子座的性格可谓鲜明,其中有 6 个最:**最高傲、最自信、最爱表现自己、最好面子、最有风度、最有品位。**

其他性格特征(按下文提及各项性格的先后做排序):完美主义、爱支配、理性、爱交友、果断、只做有把握的事、大方、责任感强、喜欢听好话、理想崇高、爱自吹自擂、喜欢听笑话、谈艺术、喜欢被崇拜被依赖、爱保护弱小、诚实、憎恨欺骗、自尊心强……

☆ 众所周知,每个星座都有若干性格特征,要 sales 短时间掌握全部的星座性格,显然难度太大,也许会有无从下手的感觉。本书这一小版块的内容,是星座心理洞察法中