

本书是作为销售人员的你迅速提升业绩，从平庸走向优秀，
从销售菜鸟走向销售精英的最佳读本。



樊唐荣@编著

才能迅速占领先机，赢得成交

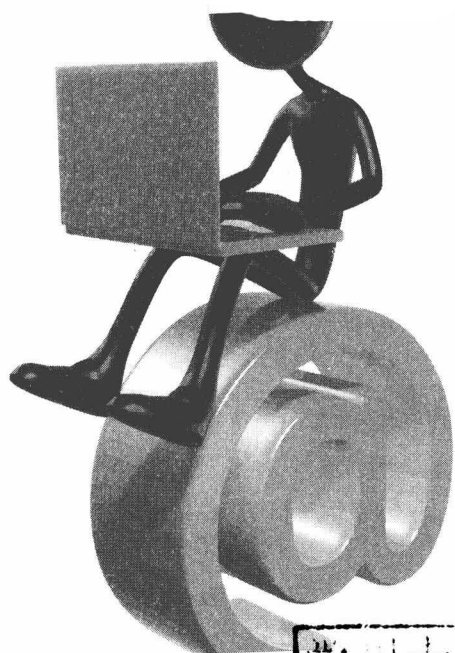
『用兵之道，攻心为上』心理学在销售中的作用不可小觑。销售的过程，实际上就是销售人员和客户进行心理交战的过程，准确判断客户心理，了解客户内心的想法，抓住客户的心理需求点，

这是一本
让你赢得主动，
迅速成为销售精英的书！

销售精英 必修的心理学

打开客户的内心世界，准确把握客户的心理需求！
你准备好了吗？

中国商业出版社



荣@编著

这是一本
让你赢得主动，
迅速成为销售精英的

常州大学图书馆
藏书章

销售精英

必修的心理学

打开客户的内心世界，准确把握客户的心理需求！
你准备好了吗？

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

销售精英必修的心理学 / 樊唐荣编著. —北京: 中国商业出版社,
2011.10

ISBN 978-7-5044-7412-4

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 190768 号

责任编辑:陈鹰翔

中国商业出版社出版发行

010-63180647 www.ccbk.com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京市通达诚信印刷有限公司

*

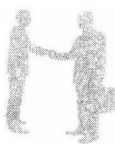
720×1000 毫米 16 开 20 印张 220 千字

2012 年 1 月第 1 版 2012 年 1 月第 1 次印刷

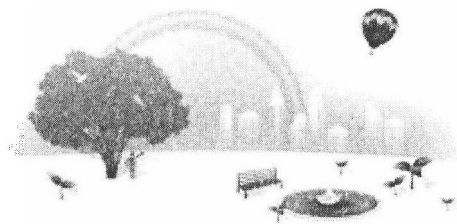
定价:39.80 元

* * * *

(本书若有印装质量问题,请与发行部联系调换)



前言



销售,玩的就是心理学

不久前,在参加由国际企业战略网举办的全球营销论坛时,一位国际知名人士对我说:“现在的销售,已经打破了传统的生存手段和固有的工作模式,以各种崭新的面貌,被记入经济发展的史册中。不论是在过去还是现在,销售都是我们经济繁荣和增长的推动力,从这个意义上说,销售人员学点心理学是非常有必要的,毕竟从销售的成功本质来看,销售除了企业具有高品质的产品外,还与推销员的销售心理有关。”

在听完这位国际知名人士的话之后,我对他说:“你说得非常对。每个销售人员从一开始找到客户直到完成交易,他所需要的不仅仅是细致的安排和周密的计划,更需要和客户进行心

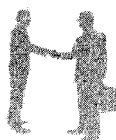


理上的交战,所以从这个角度来看,销售人员必须要了解客户的心理,才能更好地完成自己的销售工作。”

我们知道,销售是一项极具挑战性的工作,销售员除了要具备专业知识和技能外,还要拥有良好的心理素质。发现自己在工作中的负面心理问题时,要立即调整。尤其是在挫折与困难面前,销售员更要管理好自己的情绪,避免冲动和浮躁,要注意积蓄热情和力量,积极乐观地迎接挑战。

但是,我们不得不面对这样的事实:今天有成千上万的推销员穿梭在城市的各个角落,来往于熙熙攘攘的人群中,既疲惫、消极,收入又微薄。为什么会造成这种尴尬的局面?是他们推销的商品不合格吗?不是,尽管有些推销员推销的商品质量不好却以次充好,但不可否认大部分推销员推销的商品质量还是信得过的;是他们推销的商品价格太昂贵了吗?也不是,把他们推销的同类商品的价格与商场相比,我们发现推销员推销的商品的价格要优惠得多。推销员推销不出手中的商品的原因在于他们所想的一直是要推销他们手中的商品,他们没有发觉,你或我都没有购买的欲望。如果要买的活,我们自己会去买,但我们一直都想解决我们的问题。如果一位推销员能让我们知道他的服务或商品将如何能帮助我们解决问题,他就不需要向我们推销了,我们自然会买。

如果一个人有了足够的信心,世界都会在他面前退让。当你



面对挑战时不妨也告诉自己:“我是最优秀的、最聪明的,我会成为这里最棒的。”你的态度,会给你带来想要的东西。

由此可见,在销售过程中,你不要觉得研究客户的心理是在浪费你的时间,其实研究他们购买的流程、动机和原因,比那些费尽口舌却不讨好的推销方法要有效得多。而作为一名销售人员,你只有掌握了客户的心理,你才能在迅速变化的市场中占有一席之地。

公司简介

北京百朗教育发展有限公司成立于 2001 年。公司成立之初便确立了以企业管理类培训为主,同时开展企业咨询诊断、管理方案设计、经管励志类图书出版发行及国际教育交流合作的经营思路。

公司总部位于中国教育科研的中心——北京中关村数码大厦,现已发展成为拥有中企培训网(www.china-peixun.com)、百朗国际会议服务中心、百朗创新管理咨询、百朗经管图书共五家子公司的集企业培训公开课、管理咨询、企业内训、网络商学院、会议会展服务、出版发行为一体的综合性教育培训实体。

公司成立 10 年来,一直坚持以“为企业提供优质课程和专业服务”为宗旨,凭借科学的管理方法和雄厚的师资资源,以“高起点、新知识、求实效”为原则,通过与国内外各高校、教育机构合作,在国内率先开设了一系列精品课程,累计参训企业 8000 余家,并与国内外众多知名企业集团建立了长期合作关系。

集团下设的百朗图书事业部,一直秉承“做出版界最优秀的

图书”的理念,全面整合培训专家、教授等核心资源,将最好最精美的图书奉献给广大读者!公司出版的众多经管励志类图书,深受广大企业和读者的喜爱和欢迎。百朗图书事业部将再接再厉,出版更多高品质、实用性,畅销和常销相结合的精品图书,回馈广大企业和读者,并将图书事业部打造成最具成长力、影响力和可持续发展的出版集团,将图书事业做大做强,推动文化出版事业更好更快地发展!

百朗企业文化

企业愿景:成为在中国及全球最具影响力、最受尊敬的教育咨询、出版机构

企业使命:打造精品图书,开发企业人才,促进经济发展

核心价值观:真实、简单、感恩、诚信

经营理念:服务企业,服务读者,精品出版,创新发展

质量理念:过程精细,结果满意

企业优势:前瞻性的理念 + 一流的专业化队伍 + 独特的工作模式 + 优秀的战略伙伴

推荐阅读



《向乔布斯学创新》

作者：李影 定价：46.00 元 ISBN：978-7-5044-7414-8

他是比尔盖茨眼中的“IT狂人”，“设计天才”，当代著名管理专家吉姆·科林斯将他誉为“商界贝多芬”，硅谷称他为“电脑业的首席创新总监”，《经济学人》则将乔布斯比作“伟大的皇帝拿破仑”……为什么乔布斯能成为商业偶像？答案就是“创新”。

本书从领导魅力、企业管理、企业文化以及如何设计产品、如何成功营销五个方面，全面剖析了乔布斯的创新之道。乔布斯是“活着就要改变世界的野心家”！“创新”是他改变世界最有力的武器！

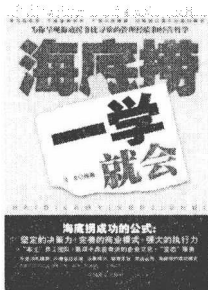


《赢利——员工感同身受》

作者：朱胜良 定价：39.80 元 ISBN：978-7-5044-7418-6

赢家通吃，输者一无所有！
商场永远只以成败论英雄！
老板，让员工分享你赢的喜悦！
员工，让老板感受你赢的能量！

“赢”是商场中每个人都想获得的结果。没有什么能够阻挡我们要赢利的坚定步伐！本书从管理者与员工的双重角度思考了企业在后金融危机时代如何跨过难关，从而最终取得企业与员工双赢的方法。让每一位追求事业成功的人都可以从中挖掘到“赢”的宝藏！



《海底捞一学就会》

作者:冯雪 定价:39.80 元 ISBN:978-7-5044-7421-6

《海底捞一学就会》让你找到自己的经营蓝海,摸索出适合自己的经营之路。

本书透过真实的案例解析,为你呈现海底捞非比寻常的管理经验和经营哲学。

海底捞成功的公式:坚定的决策力+完善的商业模式+强大的执行力+“本土”员工团队+靠双手改变命运的企业文化+“变态”服务。

通过本书的学习,让海底捞的成功模式在您的企业落地生根,海底捞一学就会!



《激发内心的爆发力》

作者:周海燕 定价:29.80 元 ISBN:978-7-5044-7417-9

心灵没有限制,设限的注注是我们自己!

打开你心灵的密码,挖掘你内心深处的宝藏

心有多高,事业就有多大!一个人内心的能量一旦被激发出来,它力量的巨大是我们个体所无法预知的。本书讲述了如何从各个不同方面激发自己内心的爆发力,并动用起生命中最优良的素质,从而实现自己的人生价值。

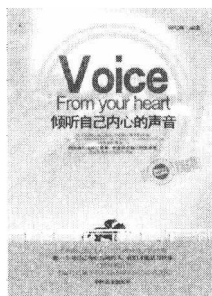


《金牌主管》

作者:朱胜良 定价:39.00元 ISBN:978-7-5044-7419-3

这是一把教你如何在竞争日益激烈的职场中生存下来,迅速成长为金牌主管,打开成功之门的便捷钥匙。

从公司业务骨干被提拔为部门主管,这突然而来的角色变化该如何把握?如何对手下进行人情和制度的双重管理以赢得尊重?如何在主管一职上尽情施展自己的才华,带领团队取得骄人的成绩?本书从工作态度、角色认知、生存方略等八大方面为你解剖金牌主管的铸造旅程,让你迅速提升业绩,成长为金牌主管!



《倾听自己内心的声音》

作者:周海燕 定价:29.80元 ISBN:978-7-5044-7415-5

放下心中的重荷,重获心灵的快乐;
走出自我束缚的沼泽,重建美好而成功的人生!幸福,成功,快乐,从倾听自己的内心开始!

我不会因为他人的反对就停止脚下的步伐,不会因为他人的无理而影响我快乐的心境,不会因为众人的高声呼喊就让自己内心的声音悄然落寞……因为我知道自己是谁,我生活在自己的生活里,我倾听着自己内心的呼唤……

告别自己的过去,坦然面对真实的自我,做一个对自己内心真诚的人,我们才能活得快乐,才能释放自我,才能打造属于我们自己的幸福而成功的世界花园!



《优秀员工的主人翁意识》

作者:樊唐荣 定价:29.80 元 ISBN:978-7-5044-7416-2

打造优秀员工的行动指南,培养员工责任感和敬业度的最佳读本,让员工和企业共同成长的良师益友。

一流的企业离不开优秀的员工,具有主人翁意识的优秀员工,造就了企业永恒的辉煌!本书从各方面讲述了如何成为一名具有主人翁意识的优秀员工,忠诚、敬业、勤奋、主动、热情、自信、感恩——主人翁意识成就一流企业,铸就个人的美好人生!



《中国公司的气质》

作者:马春华 定价:46.00 元 ISBN:978-7-5044-7413-1

气质,决定了一个企业最基本的属性。修炼公司伟大气质,打造企业优秀团队!

公司气质是一家企业的内在基因和外化要素的组合,是创办者领导风格的呈现过程,是公司战略观点的体现过程。公司气质是公司内渴望的一种精神化的理念,是一种目标导向型的态度,是领导风格的体现,是公司文化的体现,是员工焕发出来的激情。



前言

销售,玩的就是心理学	1
------------------	---

第一章 销售真的离不开心理学

心理学是一门研究心智与行为的科学,它采取实证科学的研究方法,透过实验和观察来检验假设,研究对象主要是人类,但也有些心理学家以动物作为研究对象。而销售心理学则是研究商品销售过程中一般心理现象和心理规律的科学。也就是说,销售心理学是以商品销售过程中普遍存在的各种心理活动和心理现象作为研究对象,即具体研究销售者的心理状态与素质,消费者的心理与行为,销售手段与媒介(商品,价格,商标,包装,购物环境等)心理效应的综合性应用管理科学。

心理学对销售的重要性	3
客户为什么要购买	8
销售人员如何与客户做到心理互动	15
销售要重视自我心理意识	18
用脑袋去销售	23
心理素质决定你的销售成败	29
销售也需要潜意识	34
销售是一场心理实战	38



第二章 客户为什么要购买

顾客为什么购买?顾客如何购买?这两个看似简单的问题,却考验着上至企业领导,下至一线销售人员的智慧。心理学也许是现代生活中人们最广泛涉及的主题,因为,其实人的生活首先也主要是由人的心理与行为支撑的。无论生活中的衣食住行,为人处世,还是工作中的为人处世,都离不开心理学,都需要心理学的知识和帮助。心理学所涉及的方面渗透于各个领域。

洞悉客户心理	45
客户总是关心自己想要的	51
什么影响了客户的购买心理	58
客户的兴趣也能影响购买	67
了解客户的购买价值观	73
销售员要多为客户着想	77
让销售变得简单	83
把客户当成自己的朋友	89

第三章 掌握客户心理达到成交

多拿订单,提高业绩可以说是每个销售人员的心愿。然而,在实际工作中,不少销售人员付出了辛苦,却收效甚微。其实,与客户打交道的过程就是攻心的过程。作为销售人员,不要畏惧客户,也不要担心自己搞不定,只要能把握客户的心理,与其结成心理同盟,那订单就是唾手可得的了。本书通过对概念的阐述和翔实案例的分析,意在指导销售人员学会正确认识自我,提高心理素质,运用心理学的知识看透客户的内心,更好地促进销售工作,实现成功销售。

解读顾客的消费心理	97
客户需要安全感	101
客户有怀旧心理	105
客户会爱慕虚荣	109
客户会挑剔	115
客户要求物超所值	119
价格对客户的影响	125
为客户解决问题	127



客户有逆反心理	130
让客户稳定性格	135
让客户参与进来	138
让客户内心感到满足	143
赢得顾客的心	149
满足客户的心理感觉	153

第四章:面见客户的心理反应

销售实质上是一场心理博弈,要想顺利地实现销售,就要了解客户的心理,并修炼自身的心理,要懂得什么该说什么不该说,什么该做什么不该做,掌握了这些,做好销售也就不再困难。

巧妙地预约,就是成功的开始	161
约见客户的心理	165
做好拜见客户的准备	176
与客户建立起联系	181
产品介绍要满足客户心理	185
用最有效的证明征服客户	193

第五章:销售过程中影响成交的心理因素

销售过程中参与的人不仅有销售顾问,还有潜在客户。潜在客户的行为也是受其心理活动驱动的,潜在客户的心理活动也有规律,博恩·崔西揭示了他们为什么不采购,他们为什么会质疑,他们为什么会拒绝,他们为什么会讨价还价,他们为什么会买,为什么会不买。什么驱动他们买,什么驱动他们喜欢你,什么驱动他们信任你。客户听到推销有反感;听到说服有抵抗;听到保证有怀疑;听到提问有思考。你知道他们反感的原因,理解抵抗的理由,体会其怀疑的意识,也可以把握他们思考的方式。从而提高你获得销售成功的机会。

销售中的沟通术	203
沟通以取得成果	206
如何进行与客户回谈	209
提问和反问	212
学会倾听	221



语言语调同步技巧	231
不要害怕与客户沟通	242
销售成功离不开耐心	248
用热情感动客户	253

第六章:成交时的心理体现

销售的目的在于与客户成交,而与客户成交的根本在于“打动人心”。谁能在瞬间打动客户的心,谁就能在最短的时间内拿到订单;谁能持续地赢得客户的心,谁就能在激烈的竞争中成为最终的赢家。要想实现上述目标,销售员不仅要掌握一些基本的成交技巧,还必须懂得如何操控客户的心理。本章就以成交过程中的心理操控为重点,全面解读如何运用读心、攻心等心理策略,帮助销售员有效引导客户心理,最大化地激发客户购买欲望,从而在最短时间内顺利成交。

成交需要学点心理学	263
避免不应该遭受的成交	265
成交是多次跟踪回访的结果	269
成交需要坚强的信心	273
当客户发出成交的信号	278
销售结束的方法	291
成交后要保持联络	294

第一章

销售真的离不开心理学

心理学是一门研究心智与行为的科学，它采取实证科学的研究方法，透过实验和观察来检验假设，研究对象主要是人类，但也有些心理学家以动物作为研究对象。而销售心理学则是研究商品销售过程中一般心理现象和心理规律的科学。也就是说，销售心理学是以商品销售过程中普遍存在的各种心理活动和心理现象作为研究对象，即具体研究销售者的心理状态与素质，消费者的心理与行为，销售手段和媒介(商品，价格，商标，包装，购物环境等)心理效应的综合性应用管理科学。

□ 销售精英必修的心理学