



# 每天读点 销售心理学

每个销售人员都应该阅读的销售指南

黄开堂◎编著

洞察顾客心理 指导销售决策



## 透视销售的本质 精通成交的技巧

销售就是一场心理战，一切销售行为都离不开心理学，销售员是否能灵活运用正确的心理策略是销售成败的关键所在。

透视顾客消费心理，直击顾客心理需求，把握客户心理状态，挖掘客户心理需求，赢得与客户的心理博弈，解除客户的心理疑虑，成为金牌销售员！

 中国纺织出版社

# 每天读点 销售心理学

黄开堂◎编著

 中国纺织出版社

## 内 容 提 要

在销售行业,流传着这样一句名言:“成功的销售员一定是一个成功的心理学家。”的确,销售就是一场心理博弈,谁能够掌控顾客的心理,了解顾客的需求,谁就能成为销售界的佼佼者。

本书就是从消费者的心理角度出发,针对销售员经常遇到的一些问题,结合大量的销售实战案例,全方位地介绍了一些心理应对策略,让你能够轻松掌握并应对顾客的心理变化,赢得顾客的心理认同,进而提升销售业绩,成为销售高手!

### 图书在版编目(CIP)数据

每天读点销售心理学 / 黄开堂编著. — 北京: 中国纺织出版社, 2017.5

ISBN 978-7-5180-3346-1

I. ①每… II. ①黄… III. ①销售—商业心理学—通俗读物 IV. ①F713.55-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第035681号

---

责任编辑: 闫 星

责任印制: 储志伟

---

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010—67004422 传真: 010—87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: [faxing@c-textilep.com](mailto:faxing@c-textilep.com)

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博<http://weibo.com/2119887771>

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2017年5月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 18.75

字数: 228千字 定价: 36.80元

---

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

## 前言

当今社会，随着社会经济的繁荣发展、人们生活水平的逐步提高，人们对商品的需求更大，销售也就顺势成了一个热门行业，也从而衍生出了一系列关于销售的新的认知、技巧和诀窍。

然而，在现实的销售中，经常有一些销售员会产生这样的困惑：为什么客户觉得在销售人员身上不能体会到安全感？为什么我还没开口，就被客户拒绝呢？为什么在经过一番努力后，却在价格问题上卡壳呢？客户到底在想些什么呢？到底怎样销售才能让客户接受我们的产品呢？

其实，剖析下来，这主要是因为咱们没真正理解销售的含义。销售是一门口才艺术，但并不等于耍嘴皮子，销售是一门让客户从内心真正接受产品的艺术，无论是电话营销还是讨价还价，或者是处理异议，甚至是在说服购买的过程中，都需要销售员做到善于观察、懂得分析客户心理，适时地说出巧妙的话，从而达成交易。

专业的调查机构的调查显示，在销售过程中，假如销售人员能运用符合客户心理的销售方式进行推销的话，那么，销售成功的可能性为53%左右，但是假如采用一般的推销方式，成功率只有24%。可见，销售过程中，充分掌握客户的心理，能大幅度地提高销售业绩，让销售员事半功倍，能在最短的时间内将更多的产品销售出去。

可以说，一切销售行为都离不开心理学，销售员是否能灵活运用一些心理策略便成了销售成败的关键所在。实际上，那些销售精英们从某种意义上来说也是心理专家，因为他们凭客户的一言一行就能看出他们的内心，知道他们想购买什么样的产品、有什么样的需求、他们是什么性格等。你是否也希望能成为这样的销售精英和心理专家呢？你是否希望提高工作业绩呢？你是否希望得到指点，以最便捷的方式找到通往销售精英之路呢？

本书就是这样一本将销售实践和心理学知识相结合的参考书，翻开本书，你将找到最实用的学习指南。本书内容丰富，包括如何把握客户的心



理状态、挖掘客户的心理需求、赢得客户的信任、与客户的心理博弈、如何解除客户的疑虑以及如何为客户提供更优质的服务等，它将心理学技巧全方位地融入销售过程，并结合实际案例，为刚刚进入销售行业和正在从事销售工作的朋友提供了切实可行的具体方法。阅读本书，你可以更好地进行销售工作、提高销售业绩，继而在现有岗位或未来的岗位上做出一番成就。

编著者

2017年1月

# 目 录

## CONTENTS

- 第 01 章 销售员心理素质修炼，掌握打开成为销售冠军的心灵密码 // 1
- 接纳并积极定位自己 // 2
  - 自信是成为优秀销售员的首要条件 // 4
  - 摆正心态，克服恐惧心理 // 6
  - 对待销售这一工作要有正确的态度 // 9
  - 找到销售中建立自信心的方法 // 11
  - 销售中急于求成的心理要不得 // 14
  - 销售中要随时做好被拒绝的心理准备和应对措施 // 16
- 第 02 章 客户拜访心理学：从细节出发才能少吃“闭门羹” // 21
- 勤快一点，客户的心门总会为你打开 // 22
  - 拜访中尽快消除与客户的心理隔阂 // 24
  - 拟订一份详细的拜访计划会让你更有底气 // 26
  - 客户都很忙，拜访别占用客户太多时间 // 29
  - 拜访中就要引起客户强烈的好奇心 // 32
  - 拜访前掌握一套拜访客户的说话策略 // 34
  - 对爱面子的客户灌点“蜜语甜汤” // 37
  - 循序渐进，拜访目的不能太明显 // 39
  - 别在拜访时就让客户有机会拒绝你 // 42



### 第 03 章 电话销售心理学：掌控话题轻松赢得订单 // 45

让客户在你的声音中“看”到微笑 // 46

几句套近乎的真心话帮你赢得客户 // 48

巧妙引导，了解客户的真实想法 // 50

电话营销中的幽默能化解尴尬 // 53

把挂电话的主动权交给客户 // 56

电话销售中的言语禁忌 // 59

### 第 04 章 促销心理学：让生意红红火火的心理小考验 // 63

促销活动为什么如此受欢迎 // 64

掌握各种年龄段顾客的消费特征 // 66

男女消费心理的差异 // 69

促销开场有新意才能吸引顾客 // 71

折扣不能过低，促销也要有价格底线 // 74

促销中如何留住顾客 // 76

### 第 05 章 网络销售心理学：愉悦体验留住顾客 // 79

利用网络搜索潜在客户 // 80

借助网络市场，让客户不请自来 // 82

借助微博来宣传和销售你的产品 // 84

让客户优良的感受记录成为你的销售广告 // 86

促成成交需要对客户多提示 // 89

### 第 06 章 解除心理防线：拉近距离，初次沟通就要赢得客户的信任 // 93

首因效应：一定要给客户留下良好的第一印象 // 94

投石问路，先谈一些客户感兴趣的话题 // 97

自己人效应：多谈与客户的共同点 // 98

开场白效应：设计一段精彩的开场白 // 101



谈吐专业，让客户深信于你 // 104

表露真诚，展现你的责任心 // 107

通过肢体语言展示你的诚意 // 109

## 第 07 章 用心倾听：会“说”还要会“听”，听出客户的需求 // 113

善于倾听，了解客户的真实心理 // 114

倾听也要回应，别让客户唱“独角戏” // 116

鼓励客户向你倾诉，做客户的知己 // 119

虚心请教，让客户乐于为你提出批评与建议 // 122

倾听不“傻”听，学会将话题引到有利于销售的关键点上 // 125

## 第 08 章 善于心理说服，把话说到客户心坎儿里 // 129

始终站在客户的角度推销产品 // 130

赞美是送给客户的最好礼物 // 132

随时恭候，“客户”需要你的时候及时出现 // 135

感性销售，让客户心甘情愿掏钱购买 // 138

亲情式服务让客户喜欢上你 // 140

## 第 09 章 进行心理暗示，成功推销的关键是让客户不知不觉说“是” // 145

善于引导，把握整个谈话的方向 // 146

巧妙提问，让客户跟着你的思维走 // 148

封闭式提问，潜入客户的思维 // 151

催眠式引导，让客户在开始时就说“是” // 154

利益引导法，如何利用客户爱占便宜的心理 // 156

妙用心理暗示，让客户迅速作出购买决定 // 158

## 第 10 章 心明眼亮，留心“出卖”客户内心大机密的身体小动作 // 161

读懂客户眼神中透露出来的信息 // 162





客户手势信号中传递出来的用意 // 164

从客户的坐姿读懂其心理 // 166

从客户的站姿读懂客户的心理 // 169

从客户的微表情中看出其真心 // 171

客户频繁点头是对你的认同吗 // 173

## 第 11 章 瞄准心理弱点，抓住客户软肋进行推销 // 177

运用情景描述法搞定沉默型客户 // 178

感性客户，要用真情实感打动他 // 180

犹豫不决的客户，危机制造法使其立即作决定 // 182

用产品的独特性吸引追求个性的客户 // 184

激将法助你降服冲动好胜型客户 // 187

如何引导有从众心理的客户拿定主意购买 // 189

对待专制挑刺的客户要顺从忍耐 // 191

## 第 12 章 合理要价，销售中的价格障碍如何消除 // 195

客户的第一次报价不可接受 // 196

掌握几种应对客户讨价还价的对策 // 198

客户认为产品太贵怎么办 // 200

开始报价不可过低才有回旋的余地 // 203

价格谈判中找个帮手助自己一臂之力 // 205

如何回答客户“别家便宜很多”的问题 // 207

## 第 13 章 化解心理异议，扫清销售中成交前的障碍 // 211

察言观色，发现客户顾虑并巧妙解决 // 212

先肯定再否定，委婉反驳客户的异议 // 214

阐明产品间的差异，消除顾客价格型异议 // 216

如何打消客户关于担心产品功效的顾虑 // 219



学会“分解”客户的异议 // 221

## 第 14 章 博弈有方，销售中惯用的“心理学诡计” // 225

适时说些“硬”话，给客户施加心理压力 // 226

使用拖延战术帮你争取时间寻找对策 // 228

以退为进，反面刺激客户让其买账 // 230

巧用“最后时限”技巧让客户就范 // 233

利用正反面提醒的方法对客户施压 // 235

## 第 15 章 攻克心理壁垒，决定销售成败的“临门一脚” // 239

第一时间就识别客户发出的成交信号 // 240

了解成交前不同客户的不同心理状况 // 242

化解成交前来自客户的各种销售困难 // 245

必要时可以帮客户拿主意 // 247

建议成交法：为客户描述得到产品后的美好画面 // 249

不建议成交法：让客户绝对信任你 // 251

适当让步，争取实现双赢 // 253

## 第 16 章 加强心理维护，悉心服务是销售长青的秘诀 // 257

二八法则：为关键客户提供贴心的 VIP 服务 // 258

如何应对客户各种类型的抱怨 // 260

销售的最高境界，是客户离不开你 // 263

挖掘客户的最新需求，不给竞争对手可乘之机 // 265

为客户建立“发泄机制”，积极回应客户的抱怨 // 268

定期回访，向客户展现你的责任心 // 271

## 第 17 章 学会对客户进行情感投资 // 275

从情感上关心客户，做客户的知己 // 276



换位思考，站在客户的角度考虑问题 // 278

多为客户做一点，关系发展进一步 // 280

别羞于开口让客户为你宣传和介绍生意 // 283

销售不是一次性买卖，而是与客户保持长久的联系 // 285

**参考文献 // 289**



## 第01章

# 销售员心理素质修炼，掌握打开 成为销售冠军的心灵密码

作为一名销售人员，每个人都希望我自己能成拥有良好的销售业绩，希望自己成为独当一面的销售高手。然而，在销售过程中，我们会发现，一些销售新人虽然敢于迈出推销生涯的第一步，但直接面对客户，向客户推销的过程中却出现这样那样的问题，如手足无措、语无伦次、自惭形秽等，究其原因，是因为销售人员没有调整好心态，其实，与其他职业相比，销售人员更应该修炼自己的心理素质，只有做到信心十足、大方推销、不卑不亢，客户才会接受你和你的产品，面对销售中的拒绝和挫折，也才能重拾信心，越挫越勇。

## 接纳并积极地定位自己

有人说，作为一名销售员，有两大敌人：看得见的敌人——竞争对手，以及看不见的敌人——自己。无法以正确的心态接纳、认可并积极地定位自己，这就是心中看不见的敌人之一。要想战胜这种看不见的敌人，就一定要有自信，要经常鼓励自己。

的确，任何一名销售员，要想赢得客户好感，要想取得好业绩，首先就要认同自己，并给自己以积极的定位，或许，这并不能为你带来直接的业绩，但从销售员内心散发出来的自信一定能感染你的客户。不难想象，一个自信十足、积极乐观、热情洋溢的销售员与一个内心自卑、消极悲观的销售人员哪一个更能吸引客户呢？当然是前者，没有人会向那些连自己都不相信的人购买产品。

自信是积极沟通的首要因素，如果销售人员在讲话之前先怯场，对自己说的都没有把握，别人怎么会相信你呢？自信的销售人员，才能克服谈判中的恐惧与焦虑。

有个年轻人，从学校毕业后就来到了某公司的营销部门，他不成熟而且缺乏信心，实习结束后，他依然信心不足。不过，他的上司总是对他说“我相信你能行”，并说了很多鼓励的话。

在熟悉了公司的业务以后，经理认为是时候让他出去历练历练了，一天，经理找到他并告诉他，在他们公司对面住着一个老大爷，希望他能去推销产品，因为从表面上看，他是一个孤寡老人，实际上，他是三个大型工厂的董事长。经理告诉他：“我的一个朋友的父亲，和这位老人是朋友，我从他那里得知，这个老人脾气很坏，而且是个厚脸皮、令人讨厌、爱吵嘴而且满口粗话的人。你如果去见他，他肯定不会对你和颜悦色地说话，但你也别害怕，只要你默不作声，然后坚持你的立场，是能成功的。”



因为每次他都会最终跟我们购买产品。去吧，年轻人。”

这位年轻人是铆足了劲儿来推销的，可是当他说明来意后，老人暴跳如雷，然后绝口不提购买产品的事，只是问他一些无聊的话题，诸如他多大了，喜欢吃什么之类。年轻人也觉得无聊，但是他想起了经理的话——这老人最后肯定购买。于是，他继续耐心地等着。最后，老人终于唠叨完了，纵然他没有讲上一句话。最后，他说：“是的，先生，我明白了。那么，这是本市最好的机械制造的商谈说明，这样的商谈说明，当然是您想要得到的东西。”这样的进攻和防御大约持续了半个小时。半小时后，那个年轻的销售员终于得到了老头手下的三个大型企业的机械购买订单。

回到公司以后，总经理对他进行了一番出乎意料的嘉奖：“你是我们这里最出色的销售员，你知道吗，你攻下了我们这里十五年来最难攻的堡垒……要知道，十五年来，他从来没从我们这买过任何一件东西。”年轻人听完，诧异得很。

这位所谓的“新手”为什么能成功呢？毫无疑问，是老板的话使他充满了信心。如果销售人员对自己没有信心，那么就不会有人对你有信心。当然自信不是自傲。自信是人与人之间积极交流与沟通的重要因素，没有人愿意与一个畏首畏尾的人交谈。

销售心理支招：

那么，销售员应该怎样接纳自我并积极地定位自我以获得自信呢？

### 1. 找到自己不自信的原因

导致销售人员不自信的原因有很多，不少人，也包括销售员自己都对这一行业存在一定的误解，于是，销售员很在乎周围其他人的看法，也就无法调整心态面对销售工作了，而在与客户接触的过程中，一来他们放不下架子，很看重所谓的面子，而导致无法和客户深入沟通；二来，一些销售员因为自卑心作祟，在与客户交谈时卑躬屈膝，也就无法了解客户真实的需求，从而导致销售成功率低下。

要解决这一难题，销售员必须懂得，荣誉和脸面是谁给自己的，并不是给别人的，销售业绩就是你能力的最好证明。你更要记住的是，在一个



陌生客户面前，你唯一需要做的就是让对方接受你，接受你的产品，如果你做不到这点，那么，是没有任何荣誉可言的。

### 2. 准备充分，增强自信

销售员的自信从何处来呢？自信来自充分的准备工作，只有熟识自己的行业，熟悉自己的产品、公司，才能做到有备无患。

### 3. 鼓足勇气，不怕失败

任何人都害怕失败，销售员最怕的是被客户拒绝，但如果你因为害怕失败而不敢走出第一步，那么，你就永远失败了。其实，即使暂时被拒绝，依然有转圜的余地。没有永远的拒绝，只是客户暂时还没有接受。

任何一个销售员都要记住，全力以赴地去做销售，就一定能达到目标，要有无论如何也要完成任务的勇气。唯有如此，才会想尽一切办法与客户接触，用口才说服客户购买自己的商品。

## 自信是成为优秀销售员的首要条件

我们任何一个人，也包括从事推销工作的销售员，成功来源于自信，自信心是一个人成就事业的心理基础。对销售工作来讲，自信心更加重要，没有自信的销售员不可能在与人交往中受到别人的喜欢和尊敬，也就不能取得优异的成绩。因为在与客户沟通中，口才的发挥仍然离不开自信心，如果总是在想“我这次会不会被拒绝”“客户会欣赏我吗”“我说的是否正确”等，那你还能把想要表达的意思流畅地表达出来吗？

事实上，自信是赢得别人信赖和好感的重要因素之一。作为销售员，展现信心，在对自己充满自信的同时，也应对自己的产品充满信心。所以，销售员必须征服自卑，建立自信，进行积极的自我激励，大胆地表达与展现自己，那你一定能亮出自我风采，取得成功。

美国推销大师弗兰克·贝塔哥，经过多次预约见到了推销生涯中的第



一个名人：海崖汽车公司的领导——休斯先生。

当他走进休斯装饰豪华的办公室，就紧张得不得了，全身发抖。过了一会儿，他才抑制住发抖，但仍然紧张得不能完整地说一句话。休斯先生看着他，觉得很惊讶。

他结结巴巴地说：“休斯先生……啊……我早想来见您了……啊……现在终于来了……啊，可是我很紧张，说不出话来。”

休斯先生很友善地说：“不要紧张，来，放松一点，我年轻也像你这样。”经过他热情的鼓励，弗兰克的心平静了，手脚不抖了，脑子也清楚了，会谈最终得以顺利进行。

从这个故事可以看出，这弗兰克·贝塔哥在客户的办公室里产生了紧张情绪，以至于表达不清楚自己的意思，可以说是紧张、胆怯的心理制约了他口才的发挥。事实上，我们不难看出，他的紧张来源于不自信，如果他自信满满地开口，那么他心里的话就可以顺畅地表达出来。

当然，是否能克服自卑、建立自信，主要还在销售员自己，销售员要对自己充满信心，只有消除心理障碍，相信自己能做到，才能在销售中有良好的表现，而那些对自己评价过低，不相信自己的人，他们的情绪是随着客户的表现而波动的，一旦客户表现出不够乐观，他就妄自猜测，认为客户不会购买，销售员的这种消极心理，对整个销售活动是极为不利的。销售员一定要从自我鼓励开始，慢慢消除这种消极暗示，提升自我价值，保持积极乐观和足够的自信。

销售心理支招：

除了需要有自信的心理外，还需要做什么才能增加自信呢？

### 1. 外表上

人们常说“佛靠金装，人靠衣装”，的确，一个人有着干净、整洁、大方的外表，必定能帮助其增加信心，另外，这也能给客户留下一个好印象。

### 2. 语言上

销售就是靠嘴吃饭的行业，所以，一个优秀的销售人员必定有着出色



的口才，而销售员要想在语言上传达自信，就需要做到以下几点。

(1) 声音洪亮，掷地有声。然而，说话的声音不可过大，要大小适中。要有不卑不亢的语调，用你的自信感染别人。

(2) 注意语音面貌。销售员要做到吐字清晰、层次分明、抑扬顿挫，这样，才会带动客户的情绪，否则，客户只会不得要领。

(3) 要注意停顿。一句话不能说得太长，也不能说得太短。适当的停顿，不仅可以调整自己的思维，而且可以引起对方的注意。在停顿的间隙，你可以观察对方的反应。

### 3. 以自信的眼神与客户交流

可见，与客户交谈，不仅仅是语言的交流，而更应该用一种自信的眼神、信任的眼神、理解的眼神，正视对方的眼睛和对方做比语言上更深层的交流，这样会给客户一种信任感、安全感。

只要与人打交道，就需要你充满自信去面对他人。需要你从心理、着装、话语等方面去透露自己的自信。谈判桌上，销售人员会遇到形形色色的人，只要你满怀信心去与他们谈判，就会赢得对方的信任与欣赏。要想成功，销售人员就要相信自己的实力，相信自己的能力，相信自己能够说服对方，信心百倍地面对对手。

总之，销售员在说话的时候，要简洁、明快、顺畅自然、不温不火，处处表现自己的自信和大方，这样才能够恰到好处地把自己的观点表达给对方，才会激起对方的兴趣。

## 摆正心态，克服恐惧心理

美国行销大师罗杰·马尔腾说：“恐惧足以摧残人的创造、冒险、大无畏的精神，它足以磨灭人们的个性，使人的精神机能逐渐软弱，大事业不是在恐惧的心情下所能完成的。”因此，销售员如果想完成推销工作，