

发掘客户潜在心理 提高销售成功概率

每天懂点 销售心理策略

为销售人员量身打造实用销售指南

张高峰◎编著

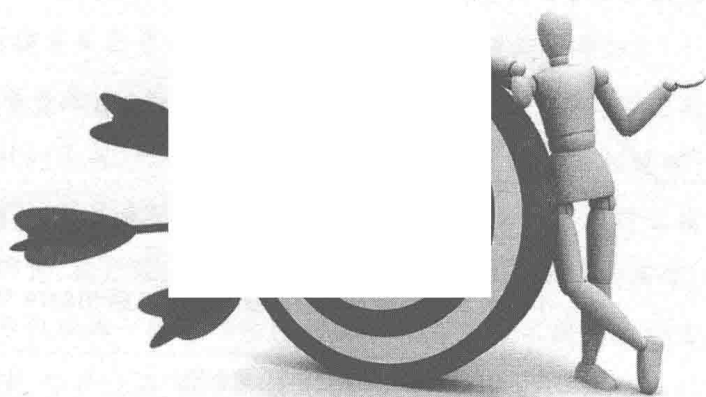



学习实用有效的销售策略，洞悉客户心理需求，赢得客户认同；
体悟变幻莫测的心理智慧，了解顾客真实心声，消除顾客疑惑；
每天读点销售心理策略，掌握专业技能，提升个人魅力，做一个优秀的销售人员。

 中国纺织出版社

每天懂点 销售心理策略

张高峰◎编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

不少销售人员在销售中遇到的各种问题,其实都与心理活动有着千丝万缕的联系,销售员懂一些心理策略,是销售制胜的法宝。

本书深入阐述销售心理秘诀,从实用性的角度出发,结合案例,针对销售人员在具体销售过程中遇到的各种问题,从心理学的角度给予分析,并给出具体的指导方法,希望能对广大身处一线的销售朋友们有所帮助!

图书在版编目(CIP)数据

每天懂点销售心理策略/张高峰编著.—北京:
中国纺织出版社,2017.5 (2017.10重印)

ISBN 978-7-5180-3218-1

I.①每… II.①张… 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018219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

三河市延风印装有限公司印刷 各地新华书店经销

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

2017年5月第1版 2017年10月第2次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:17

字数:225千字 定价:38.00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

现代社会,随着市场经济的发展和繁荣,人们对各式各样的商品的需求量也越来越大,这种情况下,销售也就顺势成为了一个热门行业,而作为销售人员,自然是希望能顺利将产品推销出去,希望销售业绩良好,因为销售业绩如何,直接关系到销售员自身的生存状况、生活质量乃至职场命运。

销售是一项伟大的事业,却并非是一件容易做的事业,事实上,不少销售人员都有这样的那样的困扰,比如:为什么我还没开口,就被客户拒绝呢?为什么客户明明对我们的产品表现得很有兴趣却就是不购买呢?为什么我苦口婆心地劝说客户购买,客户还是无动于衷呢?为什么客户就要购买了,却又反悔了呢?销售中出现的一些形形色色的客户又有什么不同的应对方法?在最后成交的阶段,客户总是不断压价怎么办?为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?

对此,美国一位著名的推销员指出:“推销的98%是对人的理解,2%是对产品知识的掌握。”的确,销售是一门科学,一门艺术。销售人员,能取得什么样的业绩,在很大程度上取决于他对顾客与客户心理的掌控能力。某些情况下,即便销售员做了再多努力,如果他们不知道客户在想什么,那么,客户的一句疑问,都有可能瞬间结束销售活动。

因此,要成为一个业绩突出的销售员并非易事,就必须要有合理的渠道、过硬的专业知识、要有足够的人脉、有适当的平台等,但更重要的是掌握

一定的心理策略。销售员尽量多了解客户的心理需求和心理疑问,才能更加了解推销对象,也才能更为有效地推销产品,只要恰到好处地解答客户担心的问题,销售工作的成功也就不难实现。

所以,对于上述销售人员所困扰和苦恼的问题,根源在于他们没有把握客户的心理动向,其实,赢得客户的信任是销售员完成销售的前提。而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之所在。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%,但是假如采用一般的推销方式的话,成功率只有24%。可见,销售过程中,充分掌握客户的心理,能大幅度的提高销售的业绩,让销售员事半功倍,能在最短的时间内将更多的产品卖出去。

实际上,那些销售精英们从某种意义上来说也是心理专家,因为他们能将心理学知识巧妙运用到推销之中,能在客户的一举一动中看出客户的真实想法,他们了解客户的购买特点,知道客户想买什么样的产品,知道客户有什么需求。

那么,你是否希望自己也成为这样能掌握客户心理的销售精英呢?你是否希望能提高业绩呢?你是否也希望有找到一条“快速通道”,以便能以最便捷的方式掌握销售秘诀呢?

本书正是从心理学角度解读销售活动,涉及心理学和营销学两个学科的内容,并结合案例,系统地讲述了心理学在销售活动中的具体应用,并给出了具体的指导方法,相信会对销售人员的工作有着很强的指导作用。

编著者

2016年10月

目录

第1章 销售就是一场心理战,把控关键点方能提升业绩

- 销售工作的最主要因素是赢得客户的信任 3
- 始终把控销售主动权,让客户接纳你的意见 4
- 运用 250 定律,助你挖掘更多客户 5
- 制定销售目标,让销售工作有的放矢 6
- 站在客户的角度推销,用真诚赢得交易 6
- 抓住客户心,让他记住你的产品 7
- 站得越高,越能抢占销售先机 8
- 想做成生意,先要关照好客户 9

第2章 调试心态,理解销售,业绩才会光顾你

- 正确理解销售工作的性质 13
- 把自己当成客户的私人顾问 13
- 和客户交朋友,生意更容易做成 14
- 先将自己成功推销给客户 14
- 充分展现自我价值,让客户认可你 15
- 别做一次性交易 16
- 销售的真谛在于“双赢” 17
- 始终把客户的需求放在第一位 17



别只在乎业绩而忽视销售的过程 18

信念坚定,你才能成为一名优秀的销售人员 19

第3章 锻造信念,唯有自信才能让你不断前行

挖掘自己的优点,并肯定自己 23

销售最重要的信念是坚持 23

销售没有失败,放弃才是失败 24

充满勇气,向怯懦的自己告别 25

时刻鼓励自己就是最棒的销售人员 25

理解销售工作中的频繁拒绝 26

不要受客户拒绝的打击 27

绝不做输给自己的失败者 28

从哪跌倒就从哪爬起来 28

认定目标,勇往直前 29

寻找销售工作中的乐趣 30

第4章 提升形象,销售成功的前提是让客户从内心接纳你

给客户留下良好的第一印象 35

你的形象代表着产品的品质 35

得体着装的 TOP 三原则 36

男销售员着装应注意的细节 37

女销售员仪表需注意的几点 39

简单手势塑造礼仪形象 40

销售员要做到站如松、坐如钟 41

销售完美形象之“坐姿” 42

销售完美形象之“走姿” 43

注重细节,向客户展现完美形象 44

第5章 有礼有节,良好的言行举止让客户把握销售中的礼仪要求

- 一言一行尽显涵养,取得客户信任 49
- 言谈礼仪是销售成功中的重要因素 49
- 如何妙用名片 50
- 名片礼仪二部曲 51
- 接打电话也需要掌握礼仪 52
- 握手礼仪要正确 53
- 销售礼仪中的十大禁忌 55
- 你的微笑就是最大的礼仪 56
- 让微笑始终留在客户的心里 57
- 倾听是对客户的尊重 58
- 倾听礼仪帮你促成交易 58
- 小小细节上的礼仪,决定了销售的成败 59

第6章 慧心魅语,销售中的心理引导让客户乐意购买

- 营销口才为你打开销售成功之门 65
- 善用提问激发客户的好奇心 65
- 挖掘客户感兴趣的问题 66
- 与客户争论,最终的结果都是失去生意 67
- 七个“是”让你得到客户 68
- 适时沉默,会得到更好的效果 69
- 不要对客户说的三种话 69
- 用声音增强言辞说服力 70
- 用自信提升销售口才的力量 71
- 赞美客户,让你赢得客户的认同 72
- 赞美客户的几点原则 72



第7章 客源哪里找,掌握寻找客户群的心理技巧让你财源不断

有效客户从哪里寻找:掌握“五步”原则 77

从亲友开始,起步更轻松 77

积累有效客户的渠道 78

寻找有效客户的“五步原则” 79

开发新客户为销售奠定基础 80

掌握开发新客户的经验法则 80

如何让老客户成为你的兼职推销员 81

维护老客户的四个法宝 82

维护企业老客户的有效方案 83

挑剔的客户是最有效的客户 84

让老客户为你介绍有效客户 85

深挖资源,你会发现源源不断的新客户 86

针对不同类型客户的应对原则 87

第8章 细心策划,掌握轻松接近客户的心理技巧

想接近客户,首先要让客户满意 91

激发客户对产品的兴趣 91

赢得客户的亲身参与 92

塑造专业形象,让自己成为专家 92

掌握接近客户的三个步骤 93

赞美客户的三种方法 94

把握好接近客户的时间和时机 95

选好拜访客户的时间 96

掌握轻松接近客户的方法 96

选好话题,能拉近与客户的距离 98

如何在电话中约到客户 99

电话约访谨记几个要点 99

电话约访有技巧 100

- 电话约访客户被拒绝怎么办 102
- 提高电子邮件销售效果的方法 103
- 接近客户方式之上门拜访 104
- 接近客户方式之陌生拜访 105

第9章 始终把话说到客户心坎上,用心沟通才能说服客户购买

- 真诚说话,感染你的客户 109
- 用眼神赢得客户好感 109
- 用微笑化解客户的陌生感 110
- 肢体也能向客户传递信息 111
- 细心观察,洞察客户的心思 111
- 分清客户拒绝是真心还是借口 113
- 让客户感到被重视 113
- 让客户多说话 114
- 学会用心倾听 115
- 让客户有优越感 116
- 把握好待客的热度 116
- 耐心沟通,最终能打动客户 117
- 记住客户的名字,让客户感受到重视 118
- 晓之以理,说服客户 120
- 展现足够大的利益,吸引客户 121

第10章 有的放矢,销售中的目标与计划如何执行到位

- 销售目标让你不断进取 125
- 让销售目的督促你前进 125
- 销售计划的第一步是制定销售目标 126
- 做好销售计划,为实现目标铺路 127
- 利用 SMART 原则制定目标 128
- 多个目标提升销售自信心 129



- 按计划工作才能事半功倍 130
- 有高效的行动力,才能达到目标 131
- 目的明确才能一击即中 131
- 要实现目标,珍惜时间是第一步 132
- 要想提升销售业绩,首先要能有效地管理时间 133

第 11 章 挖掘心理需求,有的放矢才能成功推销

- 挖掘并创造客户的需求 137
- 怎样才能让客户接受你的理念 137
- 必须了解的客户需求三要素 138
- 如何定义客户的需求 139
- 定义客户需求的原则 140
- 定义客户需求五步骤 141
- 把握客户的四大心理需求 142
- 客户有哪些购买心理 143
- 了解客户需求的类型 144
- 有效挖掘客户需求的四大技巧 145
- 危险提醒:让客户认识到自己某些潜在需求 146
- 展望前景:让客户提前体验到满足感 147
- 未来描述:让客户看到获得产品后的美好场景 148
- 循循善诱,让客户找不到拒绝购买的理由 149
- 提问,挖掘客户的真正需求 150
- 常用的挖掘客户需求的提问方式 151

第 12 章 完美展示,让客户全方位地了解并接纳产品

- 专精于产品是展示的基础 155
- 自信演示,感染你的客户 155
- 实事求是,避免不实夸大 156
- 完美的细节展示让客户心悦诚服 157

- 将产品卖点展示给客户 158
- 产品展示的精髓是卖点 159
- 如何提炼产品卖点 159
- 让产品的卖点独一无二 160
- 个性产品介绍,强化演示效果 161
- 增强产品介绍感染力的小技巧 162
- 应在产品展示中着重表现产品价值 164
- 灵活利用产品的特性选择展示方式 165

第13章 言语攻心,把握最具效用的产品劝购技巧

- 善用“口碑”为自己推销 169
- 巧借工具,让你事半功倍 169
- 看人劝购,不同的人有不同的劝购方法 170
- 利用从众心理刺激客户 171
- 真诚地赞美客户的心灵 172
- 把握客户的情绪点,抓住劝购时机 173
- 始终掌控销售的主动权 173
- 聆听客户的心声,赢得客户认可 174
- 手把手教客户正确使用产品 175
- 小动作帮客户作决定 176
- 善用激将法,拿下订单 177
- 劝购成交的小妙招 177
- 察言观色促成交 178
- 帮客户打如意算盘 180
- 劝购的捷径是取得客户的信任 181
- 摆正心态,万不可急于求成 181
- 给客户合理的考虑时间 182
- 机智报价诱导购买 183
- 耐心平和地面对客户的挑剔 184



如何让客户迅速作出购买决定 184

第14章 化解心理异议,通过异议处理扫清成交障碍

客户提出异议是销售中的常见现象 189

发现客户的顾虑并巧妙解决 189

客户提出异议,说明有购买意向 190

掌握处理客户异议的三大原则 191

应对三种类型的客户异议 192

化解客户不满的技巧 193

避免争辩,否则你只能失去客户 194

避免争辩的秘诀 195

用何种态度面对客户异议 196

处理客户异议的基本方法 196

三点须知帮你解决客户异议 197

“认同”客户,有利于解决异议 199

把握处理异议的时机 199

常见的六种客户异议与解决技巧 200

处理价格异议的三原则 202

了解客户为什么要投诉 203

分析客户投诉的心理 203

常见的六种客户投诉类型与解决方法 204

解决客户投诉的几大要点 206

正确处理投诉比“对不起”更有用 207

第15章 攻克心理堡垒,巧妙促成最终的交易

激发客户的购买欲,让客户立即成交 211

善于引导,让客户主动提出成交 212

即使被客户拒绝,依然蕴含着成交的机会 213

了解客户的预算,做到心中有数 213

- 对客户要有所保留 214
- 争取来的利益让客户更满足 215
- 忽视不必要的异议促成交 215
- 如何正确运用“忽视成交”技巧 216
- 创造适合成交的环境 217
- 巧妙利用反对之声 218
- 从众心理助成交 218
- 假设客户已成交 219
- 如何抓住客户的成交时机 220
- 替客户说出心中的顾虑,促使成交 221
- 让客户看到利益,加速成交节奏 221
- 提出成交要求的前提 222

第 16 章 催款有道,掌握令钱即刻入账的心理博弈

- 了解回款在销售工作中的重要性 227
- 了解为什么会产生欠款 228
- 掌握收款的四大原则 229
- 为客户分析按时回款带来的好处 229
- 不做单纯的收账人 230
- 在合同中明确约定回款内容 231
- 完善你的服务,避免欠款 231
- 收款才是销售工作的最后一步 232
- 催款时不应该犯的几种错误 232
- 抓住客户的心理弱点,令其主动交款 233
- 名正言顺地向客户收款 234
- 做好催款工作中的细节 235
- 善用法律手段对赖账的客户给予警告 236
- 在成交之前就把回款的日期及限制规定好 236
- 时刻警惕客户的异常变化 237



从源头上杜绝欠款产生 238

第 17 章 加强心理维护,长期的客户关系令生意红红火火

- 明确售后服务的真正意义 241
- 在售后服务时开发新客户 241
- 在售后服务中为自己累积好的口碑 242
- 在售后服务中挖掘新的销售契机 242
- 完善售后服务得到更多客户资源 243
- 售后服务中能提升客户的忠诚度 244
- 将销售的重点放在成交之后 245
- 如何维护客户关系,增强再销售优势 245
- 做好售后,才是完美的销售 246
- 解决售后服务纠纷的要点 247
- 如何打好再销售的基础 248
- 售后服务影响客户满意度 248
- 售后服务需要注意的几个问题 249
- 掌握多种售后服务的方式 250
- 产品退换是一种另类的销售手段 251
- 售后服务是打破“同质化”的武器 251
- 坚定售后服务的宗旨 252
- 良好的售后服务能为你带来源源不断的回头客 253

参考文献 254

第1章



销售就是一场心理战，把控关键点方能提升业绩

作为一个销售人员，想要尽可能多地销售出自己的产品，除了必要的口才、人品外，还一定要知道销售的关键点。这些关键点看似简单，但却是商海中的一盏明灯，在你茫然不知所措时帮你找到正确的方向，助你顺利驶向成交的港湾。

