

营销心理学

金牌营销一定要懂得的 心理学秘密

(全彩手绘图解版)

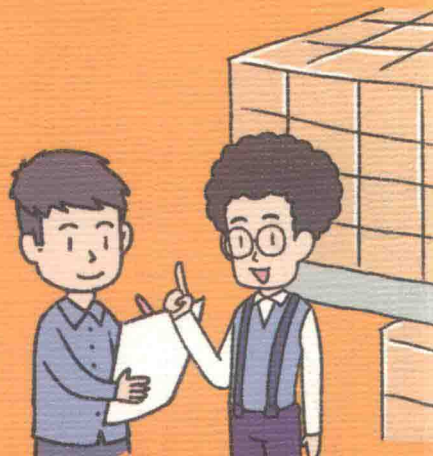
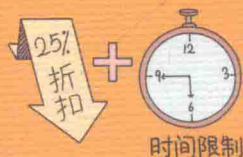
速溶综合研究所 何圣君◎著



金牌营销的成功秘密

商界精英的营销“圣经”

掌握营销心理学，快速成为营销高手

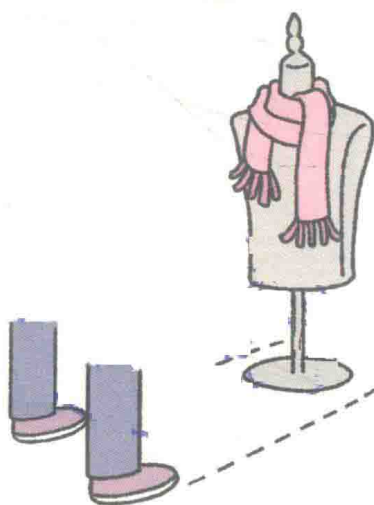


(全彩手绘图解版)

营销心理学

金牌营销一定要懂得的
心理学秘密

速溶综合研究所 何圣君◎著



人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

营销心理学：金牌营销一定要懂得的心理学秘密：
全彩手绘图解版 / 速溶综合研究所，何圣君著. — 北京：
人民邮电出版社，2018.1
ISBN 978-7-115-46983-0

I. ①营… II. ①速… ②何… III. ①市场心理学—
通俗读物 IV. ①F713.55-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第239267号

内 容 提 要

营销是一场心理战，销售就是心与心的较量。

为什么顾客总是拒绝你？

为什么你讲得如此详细，顾客就是不买单？

我们要怎样预防生活中的销售诈骗？

本书通过生动的解析和事例，结合心理学原理与有趣的图解让你准确地读懂客户的内心世界，更好地与客户交流。只有将自己手中的武器磨得足够锋利，才能信心百倍地走上战场，赢得一次又一次的胜利。当然，说得再精彩，也不如自己去体验！

本书适合用作心理学入门科普书，也适合心理学爱好者阅读使用。

-
- ◆ 著 速溶综合研究所 何圣君
责任编辑 李士振
责任印制 周昇亮
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京缤索印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本：690×970 1/16
印张：14 2018 年 1 月第 1 版
字数：328 千字 2018 年 1 月北京第 1 次印刷
-

定价：49.80 元

读者服务热线：(010)81055296 印装质量热线：(010)81055316
反盗版热线：(010)81055315

广告经营许可证：京东工商广登字 20170147 号

人物介绍

速溶综合研究所 心理研究室



隶属于速溶综合研究所，致力于研究职场、家庭与社会等方面的各种问题，是提出有效解决方案的研究机构。在梅第奇博士的带领下，研究员们已经找到了多项问题的解决方法，并有效地帮助了许多前来进行心理咨询的客户。

梅第奇博士

速溶综合研究所心理研究室室长

毕业于意大利都灵大学心理学院，为心理学博士，专攻社会心理学和临床心理学，具有国家二级心理咨询师资格。喜欢做实验，习惯带着宠物猫“凯撒”一起去研究所上班。虽然他看起来严肃，但脾气温和谦逊。



科西莫（博士的得力助手）

速溶综合研究所心理研究室护士

性格活泼又有头脑，个子虽小，却很关心身边的人，能带给别人如沐春风的亲切感。

曾经在大型医院当护士，现在于研究室任职。



凯撒猫（博士的得力助手）

博士在研究室养的宠物

喜欢吃鱼，偶尔卖萌，看起来是一只普通的中华田园猫，其实是一个有智慧的未来生物。

一直想有个“女朋友”，可是博士好像并不知道。

小希

心理学专业本科毕业生

性格爽朗，做事雷厉风行，给人女强人的即视感；但是内心火热，富有正义感。



妮妮

小希的好闺蜜

目前就职于某国际外贸公司，担任主管，性格要强，对工作极其认真负责。



小卷

心理学专业本科毕业生

性格沉稳，乐于助人。平时喜欢待在图书馆看研究专著，实习时喜欢与博士讨论，并能碰撞出灵感的火花。

小德

小卷从小到大的好哥们儿

阳光帅气有活力，喜欢游泳、健身，拥有吃不胖的体质。

小曾

妮妮的业务伙伴

是个大老板。虽然看上去很平凡，实际上很有做生意的头脑。



思思

小希的学妹

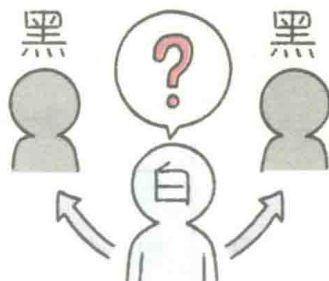
开朗活泼，喜欢一切看起来萌萌的事物。



目录 CONTENTS

第1章

是时候了解一些 心理透视了



- | | |
|-----|-----------------|
| 002 | 01 心理透视基本方法——观察 |
| 006 | 02 心理透视基本方法——分析 |
| 010 | 03 心理透视基本方法——信赖 |
| 014 | 04 心理透视基本方法——诱导 |
| 017 | 05 每个人都是演员 |
| 021 | 06 谎言的信号 |
| 025 | 07 眼睛是心灵的窗口 |
| 029 | 08 颜色和心理的关系 |
| 033 | 09 模仿他人与被他人模仿 |
| 037 | 10 技术性怯弱有时很有用 |



第2章

隐藏于营销中的心理学



- 042 | 01 三秒钟看清你的顾客
- 046 | 02 什么样的站姿最有效
- 050 | 03 让顾客不吃亏的秘密
- 055 | 04 不要兜售你的产品
- 060 | 05 用故事感动消费者
- 064 | 06 产品大卖的选择暗示
- 069 | 07 感性比理性更容易被动摇
- 073 | 08 购买是一种假想
- 077 | 09 移动互联时代的“研讨会”
- 081 | 10 企业与媒体的心理战

第3章

交涉中的心理战



- 086 | 01 让对方难以拒绝
- 090 | 02 利用对方的罪恶感

- 094 | ③ 让人觉得占了便宜
- 098 | ④ 战略家的心理战略
- 102 | ⑤ 变成内心强大的人
- 106 | ⑥ 找到一点突破
- 110 | ⑦ 先下手为强取得优势
- 114 | ⑧ 好印象的战略论
- 119 | ⑨ 消极思想的恩惠
- 123 | ⑩ 说些对方想听的



第4章

属于消费者的心理学

- 128 | ① 消费者的定位
- 133 | ② 找到消费的理由
- 138 | ③ 增强消费者的自信
- 142 | ④ 让消费者不后悔
- 146 | ⑤ 让顾客买了又买
- 151 | ⑥ 消费欲望减弱的心理



- 156 | 07 商品不需要品质过剩
- 160 | 08 再等一下的心理
- 164 | 09 如何区分不同类型的消费者
- 169 | 10 有选择性的商品

第5章

需要识别的 营销诈骗

- 174 | 01 不要被虚拟的人迷惑
- 179 | 02 天上不会有免费的馅饼掉下来
- 183 | 03 亲情缺失的不良后果
- 188 | 04 当心“专业人士”的欺骗
- 192 | 05 股神并没有那么神
- 196 | 06 占卜并没有那么高深
- 200 | 07 小心婚姻中介成为美丽的陷阱
- 205 | 08 你的领导不缺钱
- 209 | 09 诈骗的常用句式

213 | 主要参考文献

214 | 后记

第 1 章

是时候了解一些 心理透视了

人的心理，无论是有意还是无意，
都会以各种形式的表情和动作表现出来。这些举止中，
隐藏着大量的真实信息，反映了当事人的心态和性格。

我们可以通过一个人的行为举止透视其内心，
从而见机行事，
提前做出判断和反应。





心理透视基本方法 ——观察

- 什么是心理透视术的基本方法？
- 观察一个人的维度有哪些？
- 我们可以怎样去观察一个人？

！ 商业秘密 泄露事件

假设你是一个部门的老板，你能从下面这段情境中找出是谁把机密透露给竞争对手的那个员工吗？

员工A：“不是我。”一边说一边摊开双手。

员工B：“不可能是我，老板你知道的。”说完用手指揉了揉鼻子。

员工C：视线朝下，眨了眨眼，抿着嘴，没说话。

你心里有答案了吗？接着你会把谁留下来和他单独约谈呢？老板把C留了下来，但并非怀疑他是嫌疑人，而是老板从他的脸上读出了隐情。在一对一的对话中，老板证实了自己的预判，果然员工B才是真正的嫌疑人，且C在B还未来得及做大手脚前，在B的已发送邮箱中找到了证据。一件涉嫌商业秘密的泄露事件被揭露。



！老板的心理透视技巧

那么，老板又是如何通过在员工C的身上预判得到信息的呢？其实老板就是运用了心理透视的基本方法：观察。

从观察中可以发现，员工A的肢体语言“摊手”所蕴含的信息是坦诚；员工B嘴上虽然否认，但“揉鼻子”的微动作却显示他对自己所说的话并没有什么信心；而员工C虽然什么都没说，但“视线朝下地眨眼”显示他在思考，“抿着嘴”则是在隐忍一些重要的信息。

所以通过这一系列的观察，深谙人性的老板单独留下了员工C，终于在没有任何第三者在场的情况下一步步问出了C所知道的全部事实，最终肯定了自己的预判，并在IT部门同事的配合下，一举找到了员工B的泄露商业秘密的证据。不仅将整件事情圆满结案，更增加了其自身的神秘感和影响力，从而为这位部门老板在这个公司里的进一步发展夯实了稳固的基础。

！学会怎样去观察

观察，作为心理透视的输入环节，起着至关重要的作用。那具体我们应该怎样做好观察的工作呢？

方法一：举止、言谈、微表情

正如上述案例中的观察，一个人的举止、言谈、微表情往往能反映

他的即时情绪。这些细微的动作往往受到潜意识的控制，会不由自主地表现出来。

通过这些微小表情以及肢体动作的把握，我们就能在较大程度上掌握对方对自己所说的话有没有信心；对你的话题感不感兴趣；他的心理状态可能是怎样的……从而为我们的下一步行动提供较为可靠的依据。

方法二：与人交流可以从身边的食物开始

人们对待食物的态度，往往可以体现一个人的性格。身边常备零食的人，往往自控能力较弱；爱喝研磨咖啡的人，则对生活有一定的追求，继而可以推理他对自己工作的品质也有相应的要求；在饭桌上，懂得礼数的人往往在一盘新菜上来时不会第一个动筷，如果11人吃饭，上

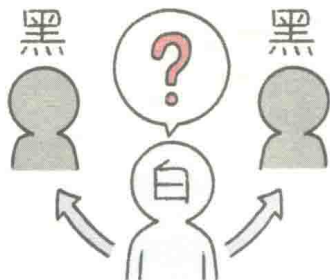
怎样去观察



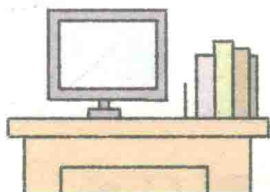
1.举止、言谈、微表情。



2.从食物开始。



3.他与别人如何相处。



4.从办公桌、锁门小细节。

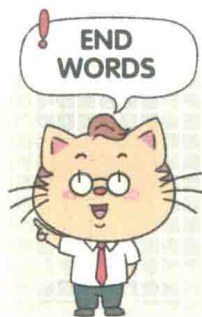
来的扇贝只有10只，心思细密且为他人着想的人就会等一段时间，才会去夹剩下的这道菜。

方法三：看他如何与别人相处

一个人与同事或朋友相处的方式体现了他的价值观。比如，凡是要争论出对错的人，其遵守规则的倾向往往就比较强，但与此同时，此人处事可能就不太圆滑，不懂得变通。又如，某人总是不懂得拒绝别人，那么他的老好人倾向就相对严重，这样的人不适合提拔为领导干部，否则很多事情不但安排不下去，属下的坏习惯也会变得无法去除。

方法四：从办公桌、锁门等小细节观人

小细节往往会透露出一个人的习惯。有些人的办公桌干净得一尘不染，电脑、鼠标、键盘、文件等放得整整齐齐，这样的人做事情有条理的概率就会偏大。另一些人锁完门总是会不自觉地去拉推几下，这种行为则是有些轻度强迫症的体现，事情交到他的手上会比较放心，极大概率他会把托付的任务跟进到底。



结语

● 观察并获取情报是决策前提。无论你是经理还是菜鸟新丁，学会心理透视的基本方法，带着意识地主动观察，从而利用好所得到的情报，都能助你在职场上取得先机，解决普通人所无法解决的问题，进而让自己在职业生涯上有所成就。



心理透视基本方法 ——分析

- 福尔摩斯的成名技能本质是什么？
- 有效分析的步骤是什么？
- 生活和工作中，分析能帮助我们做些什么事？

！福尔摩斯的 神奇技能

福尔摩斯这个名字想必大家都不陌生，人们都渴望拥有福尔摩斯一样的推理能力，而其中最经典的桥段莫过于此：华生惊讶于一眼就被福尔摩斯“猜”到了自己的职业，而大侦探却开始娓娓道来：“你的手腕处黑白分明，而黑色显然不是你皮肤原有的颜色；同时，你的行为举止十分得体、动作铿锵有力，而且虽然脚有些跛却依然习惯站立而非坐下；与此同时，从你前面救人的干练来看你绝非业余。综合以上这些特点，你的职业自然呼之欲出——一名军医。”

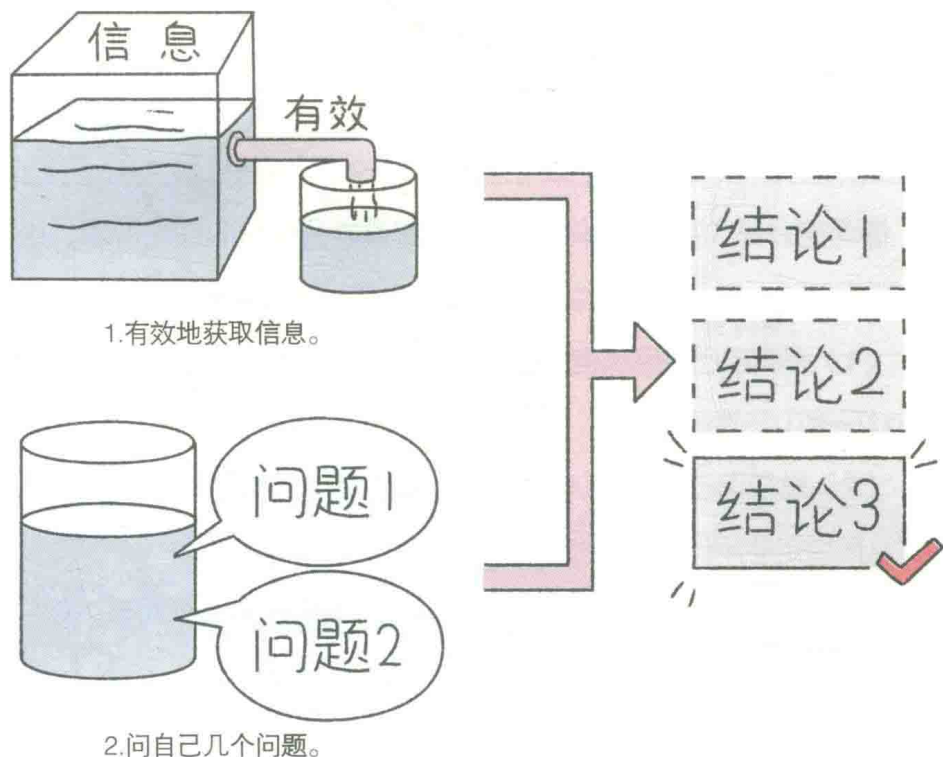
华生为福尔摩斯的演绎法叹服，读者也无不拍手称快。其实，这种结合观察和推理所组成的心理透视法并不神奇。它就是我们日常所说的：分析。



怎样分析才有效

分析是对观察中信息的处理。它能让你看到一般人看不到的事实，从而得出有用的结论和情报，从而为你的目标服务。然而，怎样的分析才算有效呢？首先是有效地获取信息。比如，如果你是和华生初次打交道的人，你如果没能注意到他手腕处的晒痕、他铿锵有力的动作、他的跛足、他偏好于站立而非坐下、他救人时的干练，你就没有足够的素材去做信息处理，进而得出结论。其次问自己几个问题。仍以华生举例，他的晒痕是从哪里来的？什么让他的动作如此铿锵有力？他怎么会跛足

怎样分析才有效



呢？他为什么偏好站而不是坐下？要经过多少训练才能使他的施救动作可以达到如此干练的程度？第三，在自己的知识范围内搜索符合上述问题的答案，然后把它们结合起来，可能会得出如下几种结论。

- A. 一个从夏威夷度假回来的医生
- B. 一个学习过CPR（心肺复苏）的体育教练
- C. 一个受过伤的军人
- D. 一个军医

经过几轮试错，前面几个答案无法完全吻合这些特点，而仅仅最后一个选项才与观察的结果完全契合，因此，正确的答案自然呼之欲出。以上分析步骤看似复杂，但倘若熟练掌握就会在你的脑海里电光石火之间形成推论，并得到一个有效的分析结果。

！生活和工作中的 “分析”使用场景

你可能会说，我并不打算做侦探，就算学会这套心理透视术，也没什么用吧？不，看了以下几点，你就会知道心理透视术的作用了。

（1）提高自己识别谎言的眼力。这可通过分析对方的微表情入手，从蛛丝马迹中获悉端倪。

（2）增加自己说服别人的能力。这可通过分析对方的性格特征入手，从而决定使用什么说话技巧。

（3）提高自己的业务收入。这可通过分析客户的痛点入手，介绍你产品特点时强调可以满足该痛点。

（4）追求到心仪的对象。这可通过分析他或她的爱好入手，以此为