

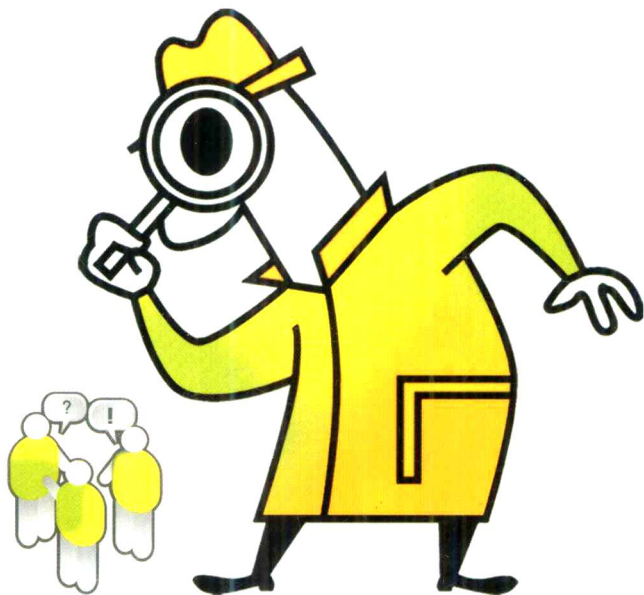
在高手眼中，生意场上的每一个细节都价值百万

生意场上 一眼看透人心

生意场上不可不知的攻心之术，不可不学的博弈之道

慧眼识人，洞悉对手内心，成就百万单
细心体悟，捕获行为语言，决胜生意场

桑郁 著





一眼看透人心的商战秘籍 一举俘获人心的必备全书

为什么你的想法被他人看破？为什么你无法获悉他人的真实意图？为什么你会被竞争对手迷惑？为什么你总催不回货款……现在，开始阅读这本书，这一切都能从中找到答案。

——光明乳业战略发展部经理 顾为民

好的商人同时是一个优秀的心理学家，总能从细微处探知他人真实的心理，从而有的放矢，达成自己的目的。

——马士基物流 (Maersk Logistics) 中国区市场部经理 康伟

细节价值百万。错误地理解客户的心理，会使你采取错误的营销策略，导致失败的结果。正确地把握客户心理、解读客户的身体语言，会使你在生意场上无往不胜。

——浙江新光饰品集团公司副总经理 王世超

本书与其他营销心理学书籍不一样，它从身体语言出发，结合了心理学的知识，像一把精确的手术刀，解剖了生意场上的种种现象与本质，值得生意人士好好研读。

——深圳市房地产标杆管理研究会会长、金地集团企业管理顾问公司总经理 陈愚

上架建议◎心理学/人际交往

封面无防伪标均为盗版

ISBN 978-7-111-30654-2

地址：北京市百万庄大街22号

邮政编码100037

电话服务

网络服务

社服务中心：(010) 88361066

销售一部：(010) 88326294

门户网：<http://www.cmpbook.com>

销售二部：(010) 88379649

教材网：<http://www.cmpedu.com>

读者服务部：(010) 68993821

定价：29.80元

ISBN 978-7-111-30654-2



9 787111 306542 >

生意场上 一眼看透人心

桑郁 著



慧眼观察，洞悉内心。本书教你如何解读人们的身体语言，将人类潜意识中不经意间发出的身体信号进行解码，悉数捕获对方内心的真实感受和想法。一个简单的握手、一个无意的眼神交流、一个不经意的微笑，每一个细微的身体语言之中都蕴含着巨大的心理信息，在生意场上的高手眼中，这些细节都价值百万。阅读并细心品味本书的精彩内容，你会在不知不觉中将对方的真实想法了然于胸。

本书是商界朋友的必读枕边书，也是企业对商务人士、销售人员培训的实用指导教材。

图书在版编目 (CIP) 数据

生意场上一眼看透人心/桑郁著. —北京: 机械工业出版社, 2010.5
ISBN 978-7-111-30654-2

I. ①生… II. ①桑… III. ①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 (2010) 第 085351 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 贾秋萍 责任编辑: 贾秋萍

责任校对: 唐海燕 责任印制: 乔宇

三河市宏达印刷有限公司印刷

2010 年 6 月第 1 版第 1 次印刷

170mm × 242mm · 11 印张 · 1 插页 · 183 千字

标准书号: ISBN 978-7-111-30654-2

定价: 29.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换
电话服务

网络服务

社服务中心: (010) 88361066

门户网: <http://www.cmpbook.com>

销售一部: (010) 68326294

教材网: <http://www.cmpedu.com>

销售二部: (010) 88379649

读者服务部: (010) 68993821

封面无防伪标均为盗版

推 荐 序

PREFACE

////////////////////////////////////

翻开这本书，你会在深入阅读的过程中不断发现它的魅力。

作者集十几年的企业高层管理、企业管理咨询及培训经验，以深厚的理论功底和职场上漫长的实践，倾心写出这本实用的书。他运用心理学理论结合商战实践以讲故事加评述的方式，将生意场上的成交法则向你娓娓道来。浅显的小故事中蕴含着丰富的哲理，非常适合初入职场或者欠缺实战经验的人士阅读。

当你因为自己初入职场而不懂得生意人心理而苦恼时，当你想与生意人打交道但因不懂得他们的心理而不知所措时，当你在生意场上因自己的角色失败而感到自责时，不妨打开本书，相信阅读后，你会恍然大悟。这本书实用而且浅显易懂，非常适合那些时间有限、精力有限的处于充满硝烟的职场中的朋友们参考。

习惯对一个人有很大的控制力，作者指出习惯背后隐藏着一些不为人知的心理秘密，揭开这些秘密，就会在商场上获得更多的信息，这些能帮助你撬开客户的嘴，拨动客户的心弦，为最终的胜利提供了杀伤性的武器。作者总结出人类内心深处的“领地意识”。从这一心理学概念出发，将之应用到生意场上，提出生意人必须重视空间位置，它从心理的角度影响着生意的成败和效益。心理学不仅仅是了解客户内心想法的工具，而且还可以影响客户的思维和心理，从而促使谈判向着我们希望的方向发展。

本书运用心理学的各种原理对人类行为进行分析，作者希望通过心理学知识的帮助，使生意场中的我们可以更有效地与人沟通，更容易地处理各类管理问题，使谈判的效率更高，更容易了解客户的喜好和意向，这是本书的另一个特色。全书从观察行为、倾听言辞、品味脾性、辨别心灵、认知情绪等方面，全面精准地观察人、分析人、判断人，对谈判技巧和策略进行了阐述，内容丰富，条理清晰，希望在生意谈判、交友办事方面对大家有所帮助。



众所周知，最难以揣测的是人的心灵，但是无论多么复杂多变的事物，都有其规律可循，科学的任务就是从错综复杂的表象下面发掘出其本质的规律。本书正是这样一种讲述科学的通俗读物，不深奥也不流于表面化。作者将带着读者循着营销工作的先后顺序，将其中包含的心理学知识一一道来。

在我们传统的教育体制中，其实不乏心理学和营销学的内容，但是往往灌输的都是书本知识，没有活学活用的案例。因而我很喜欢本书里所写的那些真实而贴近实务的案例，它们都是无数年轻人在刚刚踏上营销岗位后遇到的常见情况。年轻的读者在看到这些故事时，往往能够从中看到自己的影子，在会心一笑中学到知识，而且可以轻松地将这些知识马上运用到工作中。试想，如果我们能够将人心研究透彻了，仅用几句话就能打动顾客，甚至仅仅通过肢体动作、神态语气就俘获了顾客的心，或者利用心理暗示的技巧扩大自己的市场份额，那么何愁公司产品没销路，何愁业绩不出众？另外，我们还可以从本书中获得很多待人处事的宝贵经验，即使今后不再从事营销这一行，多了解一些人性，多明白一些处世哲学，总归是一件好事。这将使我们在以后的工作和生活中走得更加从容、更加游刃有余。

工作快乐，学习快乐，掌握了科学方法的工作将是一种既快乐又充实的经历。当我们在职场上奋力拼搏之余，抽空翻开这本心理学小读物，享受一下探索心灵的历程吧！

北大纵横管理咨询集团创始人、首席专家

前 言

PREFACE

//////////

一切的商务行为说到底都是一个面对人的工作，客户就是我们的市场、我们工作的重心。做生意永远都是在人的身上下功夫，让客户接受自己、认同自己、相信自己，从而将自己的产品推销给客户。

换言之，如今商战更多的是信息的战争，谁能获得更多的信息，谁就能够以最少的代价获得最大的胜利，甚至做到“不战而屈人之兵”。然而，客户正在变得越来越聪明，也越来越专业，依靠传统的推销手段已经无法在残酷竞争的环境中生存，我们必须寻求更有力的工具来帮助我们做成生意。

获得2002年诺贝尔经济学奖的心理学家丹尼尔·卡尼曼（Daniel Kahneman）在经济学和心理学研究成果之间建立了系统的联系，指导我们在营销行为中要学会运用心理学的知识。是的，如今的商战越来越像一场“心理战”，销售的过程是与客户进行“心理博弈”的过程。谁更了解对手，谁更懂得看透对手的心理，谁就在这场“战争”中占据主动地位。可以说，一个成功的商人必然同时也是一个好的心理学家。

本书正是力图告诉读者心理学在经济活动中的重要性。通过书中列举的案例，读者可以了解到，我们必须学会“察言观色”，听懂“弦外之音”，从种种现象背后了解到那些客户没有“主动”说出的实话，从而才有机会一举“攻心”，取得胜利。而这些过程正是运用心理学的各种原理对人类行为进行分析的过程，通过心理学知识的帮助，我们可以更有效地沟通，更容易地处理各类管理问题，更容易了解客户的喜好和意向，使谈判的效率更高。同时，本书也会教你如何利用心理学的力量影响他人、操控他人的情绪而不是被对方控制。

本书将循着商战的各个阶段一一列举出在不同时期客户的不同表现，结合富有趣味的小案例，从心理学的角度进行分析，帮助读者正确理解各种表象背后所

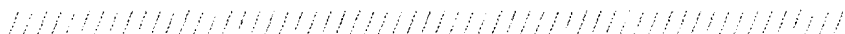


代表的真实含义，从而采取正确的应对措施，识破谎言、掌握真相，在商场这个没有硝烟的“战场”上立于不败之地。

世界上最难以琢磨的莫过于人类的心灵，但是，掌握了有力的知识武器，我们将变得更加强大和睿智，能够更加准确地看透人心，圆满地完成工作。即使你不在从事营销工作，本书也可以帮助你成为一个人情练达、头脑清醒的心理达人，让你生活得更安心、更坦然。

目 录

CONTENTS



推荐序

前言

引言 | 1 秒钟看透生意场上的“假象”

做生意，有时候就像捉迷藏。客户所说的是真的吗？客户的笑说明他愿意吗？客户所做的口头承诺代表他的真实想法吗？生意场上很多人都喜欢保持一种神秘感，把自己的真实想法藏起来。这时候，你需要预知、猜测、推断，需要揭开那层神秘的“外衣”——假象，看清客户真实的内心，这样，你出手的时候才能又稳又准。

生意场上，看得越清出手越准 /2

看不准人就别在生意场上混 /4

小心，生意场上的“言外之意，话外之音” /6

第一章 | 生意场上的心理实战课 I：

身体语言——每个生意人都要读懂的“第二外语”

很多人在生意谈判时都很困惑，觉得面对客户无从下“口”，因为他不知道坐在对面的那个面无表情的客户到底在想什么。实际上，客户一个无心的眼神交流足以诠释他心中的所有决策，一个不经意的微笑也能够传达出他对你发自内心的满意。如果你能够仔细观察、细心揣摩，完全可以



给客户把脉，洞察客户的真实意图。



- 神奇的身体语言让生意变简单 /10
- 一个动作丢掉一份百万订单 /12
- “视线控制术”让客户留下深刻记忆 /14
- 摸不清对方的想法时，就从他（她）的左脸判断 /16
- 客户眯起双眼，代表对你的陈述产生了怀疑 /18
- 客户抖动双脚时，赶快结束会谈 /21
- 当客户出现这些动作时，你就可以放心报价了 /23
- 利用手部动作获取商务谈判的优势地位和支配权 /26
- 打破生意坚冰，先从打开客户的手臂开始 /28
- 最值得相信的生意伙伴是客户的脚尖 /31

第二章 | 生意场上的心理实战课II：

行为习惯——透过细节看清生意人的“第二张脸”

心理学认为，习惯是一种自动化的反应倾向、活动模式或行为方式，它是在一定时间内逐渐养成的。人很容易就会变成习惯的奴隶，也就是说习惯对人的行为有着相当大的控制力。在这些习惯背后往往都会隐藏着一些不为人知的心理秘密。对生意场上的人来说，客户有某种习惯动作、习惯语气，不是坏事，因为你可以从中“窃取”很多高度机密的“情报”——客户的心理状态、性格特征等。这就为你撬开客户的嘴、拨动客户的心弦，提供了杀伤性的武器。



- 要知道客户想什么，就给客户一支烟 /36
- 不懂幽默的生意人，最后哭得比谁都惨 /39
- 口头禅是了解客户的最佳线索 /41
- 眼镜遮住了眼睛，但暴露了性格 /44
- 巧妙使用颜色协调客户关系 /46
- 身体模仿是获得客户好感的最佳方法 /49



“侃大山”是应对陌生客户的好办法 /51

不怕客户讲原则，就怕客户没爱好 /54

办公桌是客户心理的曝光台 /57

第三章 | 生意场上的心理实战课Ⅲ：

看谁在撒谎——生意人必学的“谎言识别法”

总的来说，人们在生意场上说谎无非就是这样三个目的：①引起人们对自已产品的兴趣；②让客户觉得自己的产品最符合他的需求；③让客户相信买自己的产品最实惠、最有利可图。生意场，就是一个智慧和谎言短兵相接的火线。然而，即使是这样，谎言终究是谎言，是在利益驱使下不诚实的伎俩，它始终在侵害我们的利益，因此，为了保护自身、保障自己的应得利益，我们就必须有一双锐利的眼睛，识破这些狡猾的谎言。

◎

找到狙击谎言的最佳观察点 /62

撒谎者真的不敢看你的眼睛 /64

FBI 谎言鉴定教程 /66

不诚实的商人都爱做的身体小动作 /69

谎言的“标志性句式” /72

人在撒谎时最常见的八种手势 /74

生意场上 90% 的微笑都是装出来的 /77

自以为是者的身体语言信号 /79

快速解除说谎者的心理伪装 /82

第四章 | 生意场上的心理实战课Ⅳ：

空间位置——心理学上的“地理课”

为什么我们在拥挤的电梯里会感觉不自在？为什么我们会跟飞机邻座的乘客无声地争夺座椅扶手的“拥有权”？为什么我们对初次见面就勾肩搭背的推销员退避三舍？这其实都是人类内心深处的“领地意识”在起作用。



用。20世纪60年代早期，美国人类学家爱德华·霍尔（Edward Hall）创建“空间关系学”这一新学科，它揭示了在人类活动中，因为空间距离的不同而产生的不同人际关系。对于生意人，重视空间位置也是重要的一课，它也从心理角度影响着生意的成败和效益。

林中之王拥有自己的领地，生意人也一样 /86

透过无意识的座位选择洞悉客户心理 /88

5度的改变，轻松获得他人好感 /91

在自己的地盘上做生意更有利 /93

私人空间的非语言信号 /95

打破僵局，先从打破“身体领地”开始 /97

成交的距离就是与客户之间的心理距离 /100

亚瑟王的圆桌策略 /102

第五章 | 生意场上的心理实战课V：

心理操纵术——促进生意成交的幕后推手

心理学仅仅是帮助我们了解客户内心想法的工具吗？不尽然。当我们熟练掌握了心理学常识以后，我们可以利用自己的身体语言和心理战术影响客户的思维和心理，从而促使谈判向着我们希望的方向发展。心理战术——从心理层面去影响他人、控制局面的策略，对抗于无声，决胜于无形，只看你是不是懂得运用……

不是你操纵别人，就是别人操纵你 /106

想换来订单，就把“你们”换成“咱们” /108

打电话比面谈更有可能获得订单 /111

“最后三天”是俘获客户的心理学阴谋 /113

先抑后扬，轻松提升满意度 /115

升米恩人斗米仇：别以为给客户优惠客户就会感谢你 /118



第六章 | 生意场上的心理实战课VI:

心理礼仪课——99%的生意人都会忽视的商务礼貌

商务交往需要礼貌，但这种礼貌并不仅仅是指彬彬有礼或者女士优先，更多的是一种，在说话双方之间引起共鸣的交际策略。让对方感到心理满足，让对方保持对我们的认同，这种礼貌虽然容易被人忽视，但无疑更加重要！因为它与我们的商务交往成功与否息息相关。

- 千万别忽视最初接待你的人 /122
- 故意犯错拉近客户距离——说出对方希望得到的评价 /124
- 告诉自己“这是唯一的一次拜访”可以减少拘束感 /127
- 不知道该如何与客户套近乎就重复对方的话 /129
- 先满足客户的优越感，然后才能换来订单 /131
- 给自己和客户画一个共同的“圈子” /134
- 好的开场白一定会带给你好的开始 /136

第七章 | 生意场上的心理实战课VII:

心理博弈学——生意场上不可错判的博弈策略

生意场上的拼杀是一场没有硝烟的战斗！“刀来剑往”、“枪林弹雨”事实上都是心理的较量。商务谈判中，对方面沉似水、安如泰山的外表下也许已经做出了妥协让步的打算，而那些看似慌张、苦苦相求的对手却很可能正在私下为自己的胜利而欢呼雀跃……那我们怎样做才能在这种高深的博弈中占据上风呢？适当的技巧与策略不容忽视！

- 生意场谈判学：想要开窗户，先要求把屋顶拆掉 /140
- 生意场催款学：要么得寸进尺，要么漫天要价 /142
- 生意场成本学：纠结于“沉没成本”，永远都在赔钱 /144
- 生意场会计学：99%的商人都在做“吃力不讨好”的生意 /147



生意场公关学：把客户想象成魔鬼，你就不会遇到天使 /149

生意场竞争学：没有狼，老虎只能成为病猫 /151

生意场策略学：暗示错误让竞争对手判断失误 /153

第八章 | 写在最后：成为生意场上阅人高手的四点忠告

做生意，就是一个不断认识人、熟悉人并与之开展商务往来的过程。学会阅读人心，能够让自己在生意场上少走弯路。这种阅人能力不是与生俱来的，你完全可以通过对对方的言语与行为的观察，作出对他的基本判断。



忠告一：不要因为一个细节就完全断定一个人 /156

忠告二：客户只有一分反常，你就得万分注意 /157

忠告三：留一份神秘给自己，让对手不知深浅 /159

忠告四：找对方法，每个人都是阅人高手 /160

引 言

1 秒钟看透生意场上的“假象”

做生意，有时候就像捉迷藏。客户所说的是真的吗？客户的笑说明他愿意吗？客户所做的口头承诺代表他的真实想法吗？生意场上很多人都喜欢保持一种神秘感，把自己的真实想法藏起来。这时候，你需要预知、猜测、推断，需要揭开那层神秘的“外衣”——假象，看清客户真实的内心，这样，你出手的时候才能又稳又准。



生意场上，看得越清出手越准

不明白：为什么你做生意能赚钱，我却干赔不赚，我吃的苦可不比你少啊？

看得清：做生意又不是搬麻包，如果光出力就能获得大订单的话，那全世界的生意人都去练肌肉了！在生意场上，只有看得清才能出手准。观察到别人观察不到的东西，才能赚到别人赚不到的钱。你能告诉我你拜访的客户穿什么样的鞋子、办公室放有什么纪念品，喜欢抽什么牌子的香烟、穿什么牌子的衣服吗？

在什么山头唱什么歌，遇见什么样的客户说什么话，这是我们熟知的生意法则，但是要做到却并不简单。你能够准确辨别出你处于一个什么样的山头、你遇见的是一位什么样的客户吗？

生意场上，看得越清才能出手越准！敏锐的洞察力是生意人最重要的能力之一。简而言之，洞察力就是观察和分析问题的能力，它能帮助你透过行为细节破译他人内心的真实想法，一个微小的动作、一个简单的眼神、一个穿衣打扮的细节，都可以成为你作出判断的依据。

华生是一家小网络公司的老板。一次朋友给华生介绍了一个采购能力很强的新客户。第一次拜访新客户的时候，对方威严的形象让他感觉非常惶恐。每次当华生说出自己的想法时，对方都会细致而严厉地驳回他的想法，华生一时觉得这个客户难以攻克。

不过很快华生就发现，尽管坐在办公桌后面的客户一直很强势地驳斥着自己，但是他的双手却在交谈的过程中始终摊开放在桌面上。这个动作说明客户并没有真正地抗拒自己，其实他的心里已经接受了自己的建议。

他有些想不通，既然对方已经接受了自己的建议，为什么还要不断地驳斥自己呢？周旋之中，他又发现了客户的双手有一个习惯性的动作，就是将指尖交叉放在下颌下面——这个动作传达了一种“我很自信”的心理信息；同时，这位客户在交谈的过程中总是不自觉地转动手腕，这说明对方对于自己的发言非常感兴



趣，而且总是跃跃欲试。由此华生推断，对方仅仅是为了试探一下自己，自己要做的就是展现自己的专业才能。

华生说：“您的意见的确是正确的，但是这样的网络布局简直就是在浪费成本。”紧接着，他拿出纸笔，绘制了一张清晰的网络布局图，和客户提出的意见进行对比，并计算出了总成本，结果，他的设计比客户的构想少用了30%的资金。

这样做，表面上看起来触犯了对方的权威，但却让客户看到了他所希望的专业水平，结果华生做成了这笔大生意。

究其成功的原因，就是华生准确地看出了这位大客户的心理意图。客户之所以故意提出一些微不足道的批评，本意是要考察华生真正的技术水平——到底对于网络了解多少，究竟有没有能力承担这样一笔大生意！他们要找的是一个切实可靠的、能够负责的公司。

在商务会谈或谈判中，过人的洞察力能给我们带来很大的帮助。现在是信息社会，核心就是信息，谁能拥有更多的信息，谁就具有更大的能力，获得更多的资源和财富，而一个具有出色洞察力的人，从很小的细节中就能推断出至关重要的成败信息。

因此，在日常生活中，我们要有意识地培养自己的观察与分析问题的能力，提高我们的洞察能力，不仅要对自己感兴趣的事情多观察、多分析，还要尽量将观察的范围扩大一些——观察得越全面，获取的信息量越大，最后得到的结论就会越准确。



心理商学院：全面提升洞察力

观察人是一件极有意思的事情。对于一个商人来说，提升自己的洞察力，可以判断一个生意伙伴的合作价值和内心目的，进而分析他的利益取向以及有无合作的可能。

第一步，观察对方的天生特质。比如，眼睛，了解对方的性格、情绪、内心感触、奸诈或善良、诚实或虚伪；头发，包括发型、颜色、发质等；皮肤，细腻粗糙程度、保养情况等；年龄，了解对方的年龄层特征、个性成熟程度；后天积习特质，可以通过行动和举止简单地分析、判断他的阶层状况和受教育状况、生活习惯、心里感触；等等。