

推 | 销 | 员 | 培 | 训 | 首 | 推 | 教 | 材

• 推销要懂心理学 •



推销员必修 的39堂心理课

39 psychology
courses for salesperson

李志远◎编著

每天一课，39天让你轻松成为推销高手！



机械工业出版社
China Machine Press

推 | 销 | 员 | 培 | 训 | 首 | 推 | 教 | 材

• 推 销 要 懂 心 理 学 •



推销员必修 的39堂心理课

39 psychology
courses for salesperson

李志远◎编著

每天一课，39天让你轻松成为推销高手！



机械工业出版社
China Machine Press

推销员是与人打交道最多的群体之一，交往的对象来自各行各业，形形色色。优秀的推销员首先应该是一个社会学家、心理学家，也就是说，应该是洞察人性的高手、人际交往的高手。推销员如果不了解人的心理，就无法引导客户的行为以使其符合自己的期望，也就无法实现销售的目的。本书阐述了在销售中最常见的 39 种心理状态，以帮助推销人员了解客户的心理特点及其发展变化的规律，从而指导推销员因势利导、有的放矢地去左右客户的心理，更好地达到销售的目的。本书是一本将心理学规律运用在销售领域里的通俗读物，适合所有行业的推销人员阅读。

图书在版编目（CIP）数据

推销员必修的 39 堂心理课/李志远编著. —北京：机械工业出版社，2009.8
ISBN 978 - 7 - 111 - 27947 - 1

I. 推… II. 李… III. 推销心理学 IV. F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 133707 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 版式设计：黄玉军

封面设计：任艳飞 责任印制：洪汉军 责任校对：唐海燕

三河市宏达印刷有限公司印刷

2009 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

170mm × 242mm · 13.5 印张 · 1 插页 · 179 千字

标准书号：ISBN 978 - 7 - 111 - 27947 - 1

定价：32.00 元

凡购买本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

销售服务热线电话：(010) 68326294

购书热线电话：(010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话：(010) 88379001

封面无防伪标均为盗版

前言

在一些推销员心里，销售是一项艰难的工作。可是，事实并非如此。在成功的销售里，有的推销员只是借用了一个微笑，就立刻打动了客户；有的推销员则用了一句不动听却令人感动的话，就马上获得了客户的赞同；还有的推销员只是给客户讲了一个故事，很快就与客户成了密友。

是什么让销售变得如此简单的呢？其实，这些推销员只不过是准确地掌握了客户的心理而已。《孙子兵法》上有云：攻心为上，攻城为下。在推销过程中，有时候，技巧和经验根本不起作用，反而会成为累赘，因为你越显得精明，客户的警戒心理就越强，就越难以拉近彼此的距离。

如果你不了解客户的心理，一直在技巧上下工夫，那么很可能是南辕北辙，让你到处碰壁，无功而返。即使会小有成效，也是丢了西瓜捡芝麻，不会有很大的起色。

销售是一场博弈，更重要的，这是一场心理博弈。推销员的语言、行为甚至形象会在客户心里留存一个印象，并因此而形成一连串的心理活动，同时客户的反馈又为推销员提供了心理活动的内容。

打一个形象的比喻，客户就像是一个发射塔，他们发射的是自己的需求，最优秀的推销员能够调准自己的频率，能准确接受客户传达出的内心的信号，因此，他们的推销过程总是能够让客户有意外的惊喜，客户与他们交往，总有一种“高山流水遇知音”的感觉。

可以说，优秀的推销员使用的最高技巧就是能够与客户心心相印。如果你也想要达到这样的境界，就要学习推销心理学，这也是本书编写的目的。对于推销员来说，抓住了客户的心理，客户对推销员以及其推介的产品满意了，推销才能够顺利进行到底。

推销心理学并不深奥，它包括两方面的内容：一方面是你的心理要

达到什么样的状态，才能够完整地接受客户所传达的积极或消极的信息；另一方面，你要通过对方的言行变化，揣摩对方的所思所想。

很多推销员都认为“客户是上帝”，因此他们拿出“全心全意为客户服务”的精神，甚至可以为客户做牛做马，这样的卑躬屈膝反而容易让客户产生反感，进而对其推销的产品也失去了兴趣，因此，推销心理学的课程首先从调整自我心态开始。其实，推销员更应该是一个天使，一个为客户传达福音、为其带去某种利益的天使。作为推销员，只有对自己和客户的角色认识清楚，摆正了彼此的位置，才能够更准确地把握客户的心理。

人的心理变化莫测，加上人本能地要掩饰各种心理活动，这给推销员读懂客户的心理增加了难度。要准确解读客户的心理，推销员必须做客户的心理医师，这就要求推销员必须要做到亲和、权威、专业。也就是说，你必须要确保客户能够先接受你，同时，你对客户需求的“诊疗”要准确到位，最重要的是，你要让客户感觉到你是一位专家，他们才愿意听取你的建议或者意见。只有达到了这三方面的要求，客户才会与你有心心相印的感觉。

为了掌握客户的心理，推销员首先要对一般消费心理有一个认知过程，因此，本书在解释如何了解客户时，从“买是怎样的心理过程”说开去。买是一种什么样的心理活动呢？这里有几个关键词：注意、兴趣、购买欲望、购买动机，所有的词汇都与客户的真实“需求”挂钩。

客户的需求并不是表面上量化的对推销员的要求，比如商品的颜色、型号等，而可能是抽象的需求，如安全的需要、虚荣心的需要等。客户因何而购买，就是因为他有某方面的需求，而不仅是对某种产品有要求。

推销员进行的所有活动都是与客户进行互动，因此，既不能缺少了自己的努力，也不能缺少客户的配合，最关键的一点就是要投其所好，让客户喜欢你，这样才能如你所愿，并把推销进行到底。

本书就是本着这样一个精神，既介绍了增强推销员心理素质的方法，又介绍了客户的一般消费心理，同时，还详细说明了推销员和客户之间

进行心理互动的过程。在阅读本书的过程中，你可以一边强化自己的心理素质，一边提高自己的攻心术。

与一般心理学书籍枯燥难懂不同的是，本书采用了趣味心理案例，还有很多生动的小故事，让整个推销过程流动起来，这种丰富的形象感会让你如入其境，心领神会。

最后，请记住两句话：第一句：精神能够引导一切；有什么样的精

目 录

前 言

第1章 推销就是拼心态

决定推销成败的几个关键心理素质

顶级推销高手靠什么心理成功	// 3
自信：不自信，人不信	// 8
激情：助你点燃客户的购买欲望	// 12
执著：咬定成交不放松	// 16
乐观：麻烦事是对自己的最大挑战	// 19
沉静：无故加之而不怒	// 22
耐性：急脾气成不了优秀推销员	// 26
抗挫性：不能在失败之后打退堂鼓	// 30
激励自我：不是想要，而是一定要	// 34

第2章 是使者而不是乞丐

推销员对角色的心理确认

推销是一项伟大的工作	// 41
------------	-------

推销员是使者而不是乞丐	// 45
我就是销售，销售就是我	// 48
事业心：我的责任心是 101%	// 52
永远做客户最好的顾问	// 55
热爱产品，感激产品	// 57

第 3 章 喜欢你才相信你

推销员与客户的心理博弈

拜访前要作好积极的准备	// 65
“第一印象”的心理效应最强	// 68
和你的客户谈恋爱	// 73
恰当的语言是打开心灵的钥匙	// 81
说过谎的人，即使说真话客户也不信	// 87

第 4 章 买还是不买由什么决定

影响客户购买心理的因素

价格是一个大问题	// 93
不了解消费习俗难以说服客户	// 102
人人都有从众心理	// 104
把客户的兴趣转化成购买行为	// 108

第5章 投其所好

激发潜在客户的购买欲望

谁是潜在客户	// 117
一手抓老客户，一手抓新客户	// 125
将推销融入生活	// 131
激发客户的冲动性购买	// 134
让同一人多购买一些	// 138

第6章 练就读心之术

巧妙消除客户的抵触心理

做一个“心灵捕手”	// 147
让客户感觉你和他是同类人	// 150
分析购买态度，读懂客户之心	// 154

第7章 拒绝是财富

成功推销从处理拒绝开始

真正的推销从拒绝开始	// 163
积极面对客户的拒绝	// 165
消除客户的成见和抱怨	// 175

第 8 章 把推销进行到底

成交过程中的心理策略

推销员要有正确的成交心态	// 185
成交之前推客户一把	// 191
发现成交的最佳时机	// 193
掌握买卖成交的技巧	// 198

第 1 章

推销就是拼心态

决定推销成败的几个关键心理素质

一个健全的心态，比一百种智慧都有力量。

——狄更斯

“请教给我一种技巧，让我能够在推销过程中一举成功！”这是很多推销员的心声。技巧对于推销工作的确很重要，如何约见客户、怎样与客户进行沟通、用什么样的方式介绍产品、在什么情形下进行成交，这些都需要技巧。但是综合成功的推销经验和失败的推销过程来看，最重要的是心态，技巧反而在其次。正如哈佛大学的威廉·詹姆士在 1905 年所写的：“我们这一代最大的革命，就是发现每一个人都可以通过调整内在心态来改变外在的生活环境。”

顶级推销高手靠什么心理成功

世界上有那么多推销员，可为什么成为销售精英的只有那么几个？他们和大多数推销员究竟有什么不同呢？他们的成功经验是否可以被复制？

谁是我们成功的榜样

请问：你能够列举几个世界上最伟大的推销员？

可以说，如果你想成为一名顶级推销员，那么就一定要知道在这个世界上，现在谁站在巅峰？你与之相比，到底有哪些差别？

乔·吉拉德、法兰克·贝德加、原一平、博恩·崔西、齐藤竹之助、乔·坎多尔弗、罗勃·舒克、金克拉、汤姆·霍普金斯……相信这些推销大师的名字你应该不会陌生，他们在不同的领域里创造了神话般的业绩，为推销这一行业留下了一个个不朽的经典。

他们是天生的推销员吗？显然不是。乔·吉拉德说：“我想，有些推销员也许真的天生就是推销员，但我可不是这种人，我只能全凭自己去干，赤手空拳，艰苦奋斗。”那么，到底是什么促使他们成功的呢？

以上这些销售精英，可能每个人都有一套与众不同的推销技巧，但最重要的是，他们有着区别于普通推销员的强硬的心理素质。

乔·吉拉德的制胜秘诀

在《吉尼斯世界纪录大全》上，只要找到“全世界最伟大的推销员”这一项，就会发现吉拉德的名字。乔·吉拉德被认为是“世界上最伟大的

推销员”，在他推销汽车期间（1963~1977年），共卖出了13 001辆汽车，而且全部是零售。那么，他的制胜秘诀是什么呢？

乔·吉拉德出生于密执安州底特律市的东南区，在那个城市中有许多悲惨的贫民窟。从少年时起，乔就挣扎在贫困边缘。

乔的奋斗动力来自于他的父亲——安东尼奥，一个极其贫穷而失败的西西里人，他因而觉得人生很痛苦，并把这一痛苦带给了他的长子——乔·吉拉德。安东尼奥经常责骂乔，并说他永远是一事无成的人。乔下决心向父亲证明他是错的，这就是乔生命中的第一束火花；与父亲相反，乔的母亲经常向乔表达她的爱和对他的信心，她认为乔一定会成功的，这是激励乔的第二束火花：向他母亲证明她的爱和判断都是正确的。这两束火花促成了乔的奋发向上。

婚后，乔·吉拉德有所好转的生活又因一次错误的投资而陷入一团混乱，就在他极端沮丧的时候，他的妻子搂住他说：“乔伊，我们结婚时空无一物，不久就拥有了一切。现在我们又一无所有，那时我对你有信心，现在还是一样，我深信你会再成功。”吉拉德豁然醒悟：没有人逼你失败，除非自

心理法则

永远要相信自己。

己想要失败。他说：“建立自己信心的最佳途径之一，就是从别人那儿接受过来。”自此以后，吉拉德每天都激励自己：“我相信我能做到。一切由我决定，一切由我控制，一切奇迹都要靠自己创造。我是最棒的！”

正是父母思想对乔·吉拉德的撞击，以及妻子的鼓励和乔·吉拉德的自我激励，让他步步为营，不断击退失败，循序提升，并最终到达事业的巅峰。

原一平的精神动力

众所周知，自信是推销员必备的素质之一，那该怎样使自己充满信

心呢？著名推销员原一平是这样做的：

原一平曾经囊空如洗，有时不得不取消中午饭，每当走到餐厅前面时，他就故作快活，挺胸阔步而过。他经常向几乎要丧失勇气的自己大声说道：

心理法则

喊着自己的名字
激励自己。

“原一平啊，切莫泄气，拿出更大的勇气来吧！提起更大的精神来吧！宇宙之宏大，只有你一个原一平啊！”这一招非常奏效，当他如此一喊，内心立刻涌起前所未有的勇气，恐惧和沮丧也烟消云散。

原一平曾经说：“就我个人来讲，每年都要确定自己的目标，并以突破这个目标为目的而努力奋斗。除了公司方面规定的定额之外，我还另

心理法则

对自己的期望要
更高一点。

外为自己规定了工作定额，这个定额当然比公司要求的数目要高得多，而我总是要以自己的定额为目标去开展工作。”

其实，原一平长得矮小瘦弱，他曾经为此懊恼不已，明治保险公司的高木金次

先生告诉他：

“原老弟，个子高大、体格魁梧的人，仅是外表就显得威风凛凛，因此，他们在访问客户时也容易让对方产生好印象。可是，个子矮小的人

心理法则

用微笑打动自己
和别人。

即使具有同样的技术，不，纵然他的技术超过前者许多，由于受先天条件的限制，在踏出第一步时，无形中已经吃了大亏。你我都属于身材矮小的人，为了不输给高个子、体格好的人，同样在踏出第一步时，该怎么做

呢？我想，首先必须以表情制胜，特别要重视笑容满面，务必显出发自肺腑的笑容。”

博恩·崔西的成功法门

心理法则

永不沮丧，永远向
最优秀的人看齐！

博恩·崔西高中都没有读完，就开始工作了，干过一段时间的体力活后，他开始做推销员。他很努力，尽自己的最大能力去接触所有的客户，虽然，效果并不理想，但是他并没有郁闷，他不相信以自己的才华不能做到最好。他想：一定是哪里出了问题！于是，他仔细观察那些成功的推销员，他发现，那些人与他有着完全不同的推销套路，他开始向成功的推销员取经。很快，他就取得了成功。

顶级推销高手在想什么？

总结以上顶级推销员的成功经验，我们可以得出两点结论：第一，没有人天生就具备推销员的心理特质；第二，所有这些特质都可以通过练习得到。

由此，我们得出这样一条规则：如果你像顶级推销员一样思考，你就能像他们一样行动，取得与他们一样的成就。

你希望自己成为什么样的人，你就会成为什么样的人。任何人所处的外部世界最终会与其内心世界相符合，因为只有自己才能决定自己会思考什么、做什么，所以你的生活最终也只能由自己来决定。

宾夕法尼亚大学的马丁·塞利格曼博士曾经调查了超过 35 万名推销员，调查他们在大部分时间里都思考什么。为了研究什么样思维类型的推销员能获得高收入，马丁将他们的收入水平同思维模式进行了比较。经过 25 年的研究，马丁得出了以下结论：

顶级推销员每天在想自己需要什么，以及如何获得他们需要的东西。也就是说，因为他们整天都在思考和谈论自己的目标，以及如何实现这些目标，最终他们获得了超越别人 5 ~ 10 倍的业绩和薪酬。而普通的推

心理法则

把自己最需要的作为目标，并反复强调目标，就会增强对工作的热情！

销员经常考虑的则是自己可能遇到的问题，而不是自己未来的目标。

综合世界顶级推销员的成功经验，我们还会发现成为推销明星的关键所在：自信心直接关系到销售业绩。收入最高、最成功的推销员都有很强的自信心。

著名的成功学家博恩·崔西把自信心定义为：你有多相信你自己。进一步解释就是：你越相信自己，你就会做得越好；你做得越好，你就越相信自己。

你要根据自己的需要制订目标，并不断超越这个目标，让自己变得

心理法则

相信自己，并使自己变得独一无二！

独一无二。这样，你的自信心就会越来越强。你成功的信心越强，面临困境时就越有勇气坚持下去；你越相信自己，就会有更多的人喜欢你，从你手里购买东西，并把你推荐给他们的朋友。

成功推销员必备的九大心理素质

美国有位专家曾对推销员作过调查，调查结果表明，成功的推销员比普通推销员的销售业绩要高 250 ~ 300 倍。这说明，不同的推销员之间的差别是很大的，而造成这样大差别的原因很大程度上取决于推销员自身的心理素质。关于推销员应具备什么样的心理素质，企业界和理论界见仁见智，众说不一。美国的一位心理学家把推销员应具备的心理素质归纳为以下九项：

(1) 强烈的自信心。

(2) 勇敢。人类有两大恐惧：恐惧自己不够完美；恐惧自己不被别人接纳。而作为推销员必须把这两种恐惧心理全部消除。

(3) 强烈的企图心，即对成功的强烈欲望。有了强烈的企图心才会有足够的决心。