

金牌销售员  
实战必备

刘军◎编著

# 销售员 心理学 实战训练



如何说客户才肯听，  
怎么做客户才会买

# 销售员 心理学 实战训练

刘军◎编著



中国纺织出版社有限公司

国家一级出版社  
全国百佳图书出版单位

## 内 容 提 要

本书根据销售行业的特点，以销售实战训练为出发点，通过实际案例，有针对性地引导销售从业人员运用心理学原理提升销售力，提高对客户的心里认知，让销售员成为懂心理学的销售高手。通过实际销售案例参照，销售心理学实战指导，心理学实战理论点拨，心理学拓展训练方法等情景性、多版块、碎片化的内容设置，不仅能让读者有效降低阅读疲劳，提高阅读兴趣，更能全方位地、高效地引导销售员提高心理学理论水平和实战能力。

### 图书在版编目（CIP）数据

销售员心理学实战训练 / 刘军编著. -- 北京：中国纺织出版社有限公司，2021. 1

ISBN 978-7-5180-7872-1

I. ①销… II. ①刘… III. ①销售—商业心理学 IV. ①F713.55

中国版本图书馆CIP数据核字（2020）第174178号

---

策划编辑：于磊岚

特约编辑：李勤

责任校对：高涵

责任印制：储志伟

---

中国纺织出版社有限公司出版发行

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>

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2021年1月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：13.5

字数：206千字 定价：48.00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



很多销售员会遇到这样的情况：一个看起来稳操胜券的订单，一夜之间就被竞争对手抢走了；遇到客户，无论自己怎么说，他就是不买你的账；与客户前期的沟通都很顺畅，可是到成交时却被客户拒绝了；无论怎样向客户保证，客户始终对你持怀疑态度而不肯签单……为此，很多销售员都在思考这样一个问题：如何才能能在销售中顺风顺水呢？

销售做不好，多是销售员没有抓住客户的心。在现实中，很多销售员并不了解客户的心理，只会拼命地预约客户，一见到客户就迫不及待地介绍产品、报价，恨不得立马让客户付款或签订销售合同，可这样做的结果是无论销售员怎样卖力，即便是磨破嘴、跑断腿，客户仍然不愿意买账。《孙子兵法》中说：“知己知彼，百战不殆。”要想成为一个成功的销售员，就必须了解客户的心理需求，知道他们想要什么。能有针对性地满足客户的物质和精神需求，让客户在购买与消费活动中感到舒适、舒心、快乐和满意。只有对客户的购买心理把握到位，才能促使销售行为按照自己的计划顺利完成。实际上，销售员从一开始找到客户直到完成交易，他所需要的不仅仅是细致的安排和周密的计划，更需要与客户进行心理上的交战。销售的过程，就是客户对产品、公司及销售员本人产生从拒绝到接受、从排斥到认同的心理变化的过程。要想成为销售场上的高手，销售员除了要懂得灵活运用各种销售方法外，更

重要的是掌握客户在销售活动中的心理规律，学会站在客户的角度考虑问题。

本书根据销售行业的特点，以销售实战为出发点，用实际案例，有针对性地引导销售从业人员运用心理学原理提升销售力，提高对客户心理认知，让销售员成为懂心理学的销售高手。通过实际销售案例参照，销售心理学实战指导，心理学实战理论点拨，心理学拓展训练方法等情景性、多版块、碎片化的内容设置，不仅能让读者有效降低阅读疲劳，提高阅读兴趣，更能全方位地、高效地引导销售员提高心理学理论水平和实战能力。

本书在编写中难免存在不足和不妥之处，期待广大读者指正。

编著者

2020年9月

# 目 录



## 第1章

### 消除销售员的心理阻碍，心路通销售之路才通

- 成功的销售员，品格是最大的销售力 / 2
- 保持亲切的笑脸，你会更受客户欢迎 / 4
- 拥有积极的心态，是成功销售的第一步 / 7
- 心里有销售目标，努力才会有方向 / 10
- 充分相信自己，自信是销售员最大的能量 / 12
- 有颗勇敢的心，在不断的挑战中进取 / 15
- 销售实战能力训练与提升 / 18

## 第2章

### 掌握常见消费心理，准确迎合客户需求

- 客户注重产品质量，更注重情感需求 / 22
- 利用从众心理，引导客户抢购商品 / 24

- 客户不一定爱便宜，但一定爱占便宜 / 27
- 客户喜欢稀缺商品，那就“饿”一下他们 / 29
- 客户追求物超所值，不妨在价格上做好文章 / 31
- 客户都有防备心理，最重要的是消除顾虑 / 33
- 销售实战能力训练与提升 / 36

### 第3章

## 破译客户微小动作，及时把握客户心理变化

- 客户不同的笑容，反映不同的心理世界 / 42
- 观察客户眉宇：通过“眉语”知“心语” / 45
- 观察客户的手部动作：从手语洞悉客户心理 / 48
- 眼睛是心灵的窗户：眼神暴露客户的心神 / 51
- 坐相就是心相：坐姿变化预示心理变化 / 53
- 一举一动皆传情：看懂客户的肢体语言 / 56
- 销售实战能力训练与提升 / 59

### 第4章

## 观察客户言行举止，从习惯推测基本性格

- 注意客户吃相：从吃上定位客户性格 / 62
- 抽烟有秘密：抽烟方式能暴露客户心思 / 64
- 酒品如人品：从喝酒习惯把握客户秉性 / 67
- 注意身姿：行走姿态能看出客户内心 / 70
- 言为心声：从用词习惯揣摩客户心理 / 73
- 销售实战能力训练与提升 / 76

## 第5章

### 根据客户个性差异，找准心理软肋精准推销

- 虚荣型客户：成功销售是捧出来的 / 80
- 内敛型客户：用真诚和热情打破他的冰冷 / 83
- 外向型客户：推销利索不拖泥带水 / 85
- 唠叨型客户：倾听，倾听，再倾听 / 88
- 专断型客户：多服从，少抬杠 / 90
- 完美型客户：用“无可挑剔”征服他 / 92
- 节俭型客户：让对方感到物有所值 / 95
- 销售实战能力训练与提升 / 98

## 第6章

### 找准客户群体特征，按照心理需求对症下药

- 对老客户的销售：注重信誉，真情相待 / 104
- 对新客户的销售：博取信任，拉近心理距离 / 106
- 对男客户的销售：给足面子，让对方有满足感 / 109
- 对女客户的销售：让销售变成一次美好的相遇 / 111
- 对年长客户的销售：将耐心、爱心进行到底 / 114
- 对年轻客户的销售：用“新奇特”引发购买欲 / 116
- 销售实战能力训练与提升 / 118

## 第7章

### 推销方式招招“摄心”，卖出商品就会水到渠成

- 完美的第一印象，让你的销售走向成功 / 124
- 提高亲和力，用个人内在魅力打动客户 / 126
- 想吸引客户，一定要有耐心听客户说话 / 128
- 百听不如一“验”：让客户亲身感受产品 / 130
- 选择恰当的时间和场合，才会有成功的销售 / 132
- 制造悬念，利用客户的好奇心理促成交易 / 136
- 坦诚相告，让客户自己选择 / 139
- 完美的逻辑表达，止住客户“找茬”的心理 / 141
- 销售实战能力训练与提升 / 144

## 第8章

### 攻破客户心理壁垒，改变客户拒绝态度

- 将客户的拒绝，变为成交的机会 / 150
- 让客户多说“是”，可以减少分歧发生 / 153
- 找出拒绝心理根源，化“负面问题”为卖点 / 155
- 面对扎心的拒绝，用妙答挽回客户的心 / 159
- 应对价格异议，从心理根源入手 / 162
- 找到异议的心理根源，处理异议有的放矢 / 166
- 对不方便回答的问题，巧妙拒绝让客户顺心 / 168
- 销售实战能力训练与提升 / 170

## 第9章

### 运用有效心理干预，让客户毫不犹豫地购买

- 限时限购成交术，促使客户去抢购 / 176
- 利用二选一法则，让客户没有退路 / 178
- 消除“痛点”，让客户果断下单不犹豫 / 180
- 欲擒故纵，让客户感觉到危机 / 183
- 黑白脸成交术，软硬兼施促进成交 / 186
- 用环境的力量，激发客户的消费热情 / 188
- 销售实战能力训练与提升 / 190

## 第10章

### 捕捉客户成交信号，把握销售的主导权

- 捕捉客户成交信号，销售贵在趁热打铁 / 194
- 表情变化：从客户的表情中捕捉签单信号 / 196
- 言多必得：客户言语暗含成交信号 / 198
- 动作捕捉：客户身体会“说话” / 201
- 销售实战能力训练与提升 / 203

参考文献 / 205

## 第1章

# 消除销售员的心理阻碍， 心路通销售之路才通

销售员拥有自信、积极的心态，才会在销售工作中积极地进取、执著地奋斗、勇敢地面对困难，充满无尽的激情和动力。可见，销售员的心理素养才是决定销售成败的根本。所以乔·吉拉德认为心理素养是“创造销售奇迹的最佳方式，积蓄富有一生的心理资本”。销售员要做好销售这项工作，首先要具备良好的心理素养，心路通销售之路才通。

## 成功的销售员，品格是最大的销售力



品格是世界上最伟大的力量，没有什么可以取代它。销售员的品德不行，再好的产品也难卖出去。所以，一个人在进入销售行业之前，先要做好自己，先做人，再做销售。真实、真诚、朴素的品格是赢得客户信任的法宝，客户对销售员的信任 and 好感是成交的基础，所以，销售员要时刻注意自己的道德品格修养。将高尚的品格展示给客户，成交的主动权也就向你倾斜。

### 【实战案例】

岛村是日本最大的半导体元件销售代理商。

岛村开始做半导体元件销售代理商的时候，由于竞争激烈，拓展市场的难度可想而知，但一个偶然的的机会让他在激烈的市场竞争中赢得了一席之地，并逐渐将生意做大。

这天，越南的供货商发邮件告诉岛村，之前由他代销的一批半导体元件，存在性能上的缺陷，不适合用在功率 2000 瓦以上的电器上，而这点在产品说明上却没有标明。供货商一是愿意召回这些元件；二是如果他的客户能用这批元件，不退货的话，供货商可以给予销售代理商 30% 的退现补偿。

岛村知道，使用这批元件的大多是生产小型电器的客户，产品的功率都没有超过 100 瓦的，完全可以使用这批半导体元件。

岛村了解情况后，并没有私自吞下 30% 的退现补偿，而是马上通知了客户接受供货商的补偿，并建议客户选择 30% 的退现。很快，“诚实的岛村”在业界传开，岛村的订单也越来越多，生意越做越好。

当岛村将业务拓展到东京一带时，正赶上经济危机爆发。

有一天，一位新客户打电话坦诚地告诉岛村，现在接了一单生意，需要

岛村提供半导体元件，但是，公司发生了财务危机，无力很快支付这笔采购款，希望账期能够延长至一年。

岛村了解到，这位客户的公司是一家有30年历史的老公司，之前一直运行良好，之所以出现目前的困境，完全是因为经济危机导致的。

考虑再三之后，岛村决定帮帮这家公司，将账期延至一年。

在岛村的帮助下，这家公司很快走出了困境，结账的时候，客户还心甘情愿地把订货价提高到了高于市场的价格。之后，这位客户每年都会将不少的大单交给岛村，成了岛村的大客户。

岛村没有截流30%的退现补偿而使自己的收益增加，赢得了更多客户的信赖；岛村热心帮助客户，虽然会面临风险，但最终却感动了客户，也成就了自己。为人诚实、热心帮助他人，只是一种品格，并不是什么非常高明的技巧。岛村之所以成功，很大程度是因为品格的力量。毋庸置疑，客户更在意销售员的品格，他们喜欢品格端正的、说实话的、讲信誉的销售员。

## 【实战点拨】

在销售过程中，要想让客户相信你，把自己的需求告诉你，买你的东西，除去产品因素外，更多的原因在于销售员的个人魅力和品格。一个虚情假意的，甚至是缺乏基本道德的销售员，客户了解他后，就不会信任他，更不会在他那里购买东西。所以，在销售的过程中，销售员一定要向客户表现出自己的美好品格。

销售员的品格是指反映在销售活动过程中销售员所具备的思想、文化、业务和职业素养及品质。良好的品格，能给客户提供满意的服务，展示良好的个人形象，赢得客户的喜欢。一个品格良好的销售员，主要体现在以下几点。

### 1. 实事求是、诚实正直

销售员每天都要与各种各样的客户打交道，介绍、推荐和沽售产品，而客户对销售员往往会有一定的戒备心理，因此，销售员比从事其他职业的人员更要实事求是、诚实正直，树立诚实正直的个人形象。展现了诚实正直的形象后，客户才会相信销售员，相信他所推荐的产品，销售才能得以顺利进行。作为一个销售员，必须抱有一颗真诚的心，诚恳地对待客户，只有这样，

客户才会尊重你，把你当作朋友。

### 2. 注重信誉，不胡乱承诺

销售员常常通过向客户许诺来打消客户的顾虑。例如许诺承担质量风险，保证商品优质，保证赔偿客户的损失，答应在购买时间、数量、价格、交货期、服务等方面给客户折优惠。销售员在不妨碍推销工作的前提下，可以给客户做一些保证，但不要做过多的承诺，同时要考虑自己的承诺是否符合公司的方针政策，不要开空头支票。卖家一旦许下诺言，就要不折不扣地实现诺言。为了赢得交易的成功而胡乱许诺，其结果必定是失去客户信赖。

### 3. 谦虚有礼节

销售员的礼节是商品买卖过程中非常重要的一环。讲求礼节的基本原则是：诚恳、热情、友好、谦虚。围绕这几个基本点去处理事情，就会收到预期的效果。销售员不懂礼节，往往会影响交谈的效果。客户是聪明的，他们只向值得信赖、礼节端正的卖家购物。

### 4. 热情友善

热情友善的销售员会让客户乐于与其接近和交谈，性格粗暴的人，人人都会避而远之。所以，销售员在与客户沟通的时候，一定要表现出热情友善的一面，这样才能拉近彼此间的心理距离。当客户乐意接受你这名销售员的时候，成功销售也就顺理成章了。

销售员的人品还体现在很多方面，如对客户的忠诚、爱岗敬业、奉献精神等。销售员要学会在方方面面严格要求自己，做一个有品格的销售人。

## 保持亲切的笑脸，你会更受客户欢迎



有人曾经说过，笑是两个人之间最短的距离。微笑最直接地传达了友好和亲切的信号，拉近了人与人之间的心理距离，尤其是在销售这一行中，每

天接触的大多都是陌生人，怎样让对方接受你，是销售能否成功的最关键问题，也是销售员要走的第一步。当你第一次与客户见面时，微笑能化解两人初次相见的陌生感，同时给客户留下良好的第一印象。尽管人与人之间的第一印象产生在短短的几秒间，却直接决定了客户是否还有与你交谈下去的意愿。因此，建立在良好印象上的交流显然是促成成交的良好开端，好的开始是成功的一半。

### 【实战案例】

张巧和雨馨是同一个品牌专柜的销售员，两人前后差不多的时间就职，3个月下来，雨馨的业绩总是比张巧高，最近的一个月甚至比她高了将近一倍。张巧曾暗暗地把雨馨当作努力赶超的对象，给自己压力，可是一直不见成效。她不禁心生委屈，想着自己每天早来晚走，站的时间一点也不比对方少，业务能力也不比对方差，怎么业绩就上不去，客户就留不住呢？

她十分不解，便每天注意雨馨的一举一动，想要找到答案。经过一段时间的观察，张巧发现，每一位来到柜台咨询的客户，都会主动找雨馨说话，而一些老客户，甚至会点名向雨馨咨询。张巧忽然意识到了问题的所在，进一步地对比自己和对方的行为，终于找到了根本症结。

原来雨馨天生一张笑脸，见谁都笑嘻嘻的，总是一副很开心的样子，对第一次见面的客户也能像认识了很久的朋友一样，人还没走近，就开始用微笑冲他们打招呼了，别人见了她都觉得特亲切，客户很愿意和她聊天，而雨馨最擅长的就是在谈笑风生中推销产品。

张巧找到了自身的不足，想到自己面对迎来送往的客户，脸上总是冷冰冰的，介绍产品时一味地想着怎么让客户对产品动心，忽略了客户对自己面部表情的观感。这样面无表情的推销，哪怕再专业、再熟练，也留不住客户的心。

亲切的微笑是融化陌生感最适宜的温度，它既是一种礼貌，也是一份发自内心的关怀。在销售中，客户要购买的不仅仅是一件并无生命力的商品，而是要感受到温馨的笑脸与周到的服务。有时候，客户并不在乎价钱的高低，花钱买的是心里的舒坦。设身处地地想想，如果你去购物，走进一家商店，店员对你爱答不理，不冷不热，你怕是也想要立马转身离开吧；相反，若是

一进门就能碰上一位热情、有着亲切笑容的销售员，你一定会想在店里多逛一会儿。

### 【实战点拨】

很多客户在最开始了解一件陌生的产品时，都是有抗拒心理的，对主动给自己推销产品的销售员也不自觉地保持警惕，生怕被坑了，花了冤枉钱。因此做销售，一定要先了解大众普遍的心理，如果不能在第一时间化解客户心理的芥蒂，那么无论你的产品有多好，你的介绍有多详尽，客户都听不进去。“推销产品先推销自己”，这话很有道理。如果客户对你这个人本身没有好感，你说的话对于他自然没有什么说服力。在任何场合，亲切的微笑都是打开沟通的第一把钥匙，先用笑容打动对方，与客户建立起友好的关系，像个朋友一样，对方就会对你产生基本的信任感，你再去推销产品，成交就是水到渠成的事了。

不可否认，人都有不开心的时候，销售员也是一样。所以，在自己不开心的时候也能面对客户保持微笑，这是一种自我约束的良好品格。那么，销售员如何做到微笑常在，并让客户感受到你的微笑是真诚的呢？

#### 1. 控制自己的心情

人不可能时时刻刻都感到愉快，但在面对客户时，一定要控制住自己的情绪，不能把生活中的负能量带到工作中，更不能将从别处受的气，撒在客户身上。分清场合，顾全大局，控制自己的情绪，是一个成熟销售员的基本素质。只有自己先保持一个好的心情，才能发自内心地微笑。如果你用一个很差的心情面对客户，很难保证在工作中不会失去耐心；而勉强自己去微笑，也会让客户感受得到。

#### 2. 练习自己的笑容

“职业性的微笑”都是练出来的，有时我们意识不到自己的表情，毕竟大家都不是演员，平时并不会注意到自己脸上带了什么样的情绪，有时你觉得自己表现得足够热情，足够亲切，可能在别人看来却是“假惺惺”的，这对销售员来说可不是什么好事情。当然，如果我们能喜欢自己接触的每一位客户，自然而然会笑得很诚恳，但现实并没有那么美好，与其勉强自己喜欢每一个人，不如培养自己的专业素养，对着镜子练习自己的笑容，使微笑成为一种习惯。

### 3. 热爱你的工作

只有在自己热爱的事业中，才有动力做好一切。如果把工作看成是痛苦的事，怎么可能会笑得由衷，偶尔的不开心可以隐藏，可以用职业素养来掩饰，但长久的压抑会拖垮你的能量，会消耗你的精神，早晚有一天你的笑容会崩溃在你的脸上。所以，无论做什么事情，想要做好，一切一切的出发点，是热爱。先去热爱，才有自信。

亲切的微笑不但可以使人们和睦相处，也能给人带来极大的成功。因为一个人亲切的笑意，远比他穿着一套华丽的衣服更受人欢迎。微笑是一种接纳，它缩短了彼此间的距离，让人之间心心相通，这样更容易走入客户的心里。

## 拥有积极的心态，是成功销售的第一步



与其他职业相比，销售员就更需要拥有积极的心态。众所周知，做销售很难，往往与 100 位客户沟通，都不能换得一个成功的交易。推销工作是失败居多，但一场场失败的销售却是交易成功的必然过程，没有失败，就不会有成功的销售。所以，这就要求销售员具有很强的对抗挫折的能力——积极的心态。

推销之所以成功，一定是有一个积极的心态，即 Positive Mental Attitude。人们常用 PMA 表示积极心态，这也成为了销售活动的黄金定律。PMA 黄金定律告诉人们这样一个道理：一个拥有积极心态的销售员，往往更愿意接受挑战，更漠视一切困难，因此能更快地成为一个成功者。这个定律非常适合推销工作：销售员选择了积极的心态，他就等于选择了成功销售；如果他选择消极的心态，等待他的只会是失败。