

<<生意场上一眼看透人心>>

图书基本信息

书名：<<生意场上一眼看透人心>>

13位ISBN编号：9787111306542

10位ISBN编号：7111306546

出版时间：2010-6

出版时间：机械工业

作者：桑郁

页数：161

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<生意场上一眼看透人心>>

前言

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，指导我们在行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很好的心理学家。

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。

<<生意场上一眼看透人心>>

内容概要

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。

<<生意场上一眼看透人心>>

作者简介

桑郁，社会学博士，心理学硕士，北大纵横管理咨询集团合伙人，北大EMBA特聘教授。中国青年创业国际计划（YBC）专家委员，全国高校创业计划大赛执行评委。兼多家知名企业及杂志的顾问，长期专注于企业战略、人力资源、企业文化、执行力与企业投融资战略咨询与培训。

<<生意场上一眼看透人心>>

书籍目录

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 看不准人就别在生意场上混 小心，生意场上的“言外之意，话外之音” 第一章 生意场上的心理实战课：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 一个动作丢掉一份百万订单 “视线控制术”让客户留下深刻记忆

摸不清对方的想法时，就从他（她）的左脸判断 客户眯起双眼，代表对你的陈述产生了怀疑 客户抖动双脚时，赶快结束会谈 当客户出现这些动作时，你就可以放心报价了 利用手部动作获取商务谈判的优势地位和支配权 打破生意坚冰，先从打开客户的手臂开始 最值得相信的生意伙伴是客户的脚尖

第二章 生意场上的心理实战课：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 不懂幽默的生意人，最后哭得比谁都惨 口头禅是了解客户的最佳线索 眼镜遮住了眼睛，但暴露了性格 巧妙使用颜色协调客户关系 身体模仿是获得客户好感的最佳方法 “侃大山”是应对陌生客户的好办法 不怕客户讲原则，就怕客户没爱好 办公桌是客户心理的曝光台

第三章 生意场上的心理实战课：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：引起人们对自己产品的兴趣；让客户觉得自己的产品最符合他的需求；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 撒谎者真的不敢看你的眼睛 FBI谎言鉴定教程 不诚实的商人都爱做的身体小动作 谎言的“标志性句式” 人在撒谎时最常见的八种手势 生意场上90%的微笑都是装出来的 自以为是者的身体语言信号 快速解除说谎者的心理伪装

第四章 生意场上的心理实战课：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。

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 透过无意识的座位选择洞悉客户心理 5度的改变，轻

<<生意场上一眼看透人心>>

松获得他人好感 在自己的地盘上做生意更有利 私人空间的非语言信号 打破僵局，先从打破“身体领地”开始 成交的距离就是与客户之间的心理距离 亚瑟王的圆桌策略第五章 生意场上的心理实战课：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 想换来订单，就把“你们”换成“咱们” 打电话比面谈更有可能获得订单 “最后三天”是俘获客户的心理学阴谋 先抑后扬，轻松提升满意度 升米恩人斗米仇：别以为给客户优惠客户就会感谢你第六章 生意场上的心理实战课：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 故意犯错拉近客户距离——说出对方希望得到的评价 告诉自己“这是唯一的一次拜访”可以减少拘束感 不知道该如何与客户套近乎就重复对方的话 先满足客户的优越感，然后才能换来订单 给自己和客户画一个共同的“圈子” 好的开场白一定会带给你好的开始第七章 生意场上的心理实战课：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 生意场催款学：要么得寸进尺，要么漫天要价 生意场成本学：纠结于“沉没成本”，永远都在赔钱 生意场会计学：99%的商人都在做“吃力不讨好”的生意 生意场公关学：把客户想象成魔鬼，你就不会遇到天使 生意场竞争学：没有狼，老虎只能成为病猫 生意场策略学：暗示错误让竞争对手判断失误第八章 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 忠告二：客户只有一分反常，你就得万分注意 忠告三：留一份神秘给自己，让对手不知深浅 忠告四：找对方法，每个人都是阅人高手

<<生意场上一眼看透人心>>

章节摘录

第一章 生意场上的心理实战课：身体语言——每个生意人都要读懂的“第二外语” 神奇的身体语言让生意变简单 不明白：现在的客户为什么总是藏着掖着，难道有什么话就不能直说吗？

真不知道如何才能领会客户的言外之意？

看得清：与其坐等客户告诉你答案，不如自己用心去分析客户的身体语言。

每个人的动作都不是无缘无故就做出的，每个动作都可能体现不同的心理。

同样，人有什么样的心理，在动作上也会有所体现。

因此，只要我们了解了这些身体语言的含义，摸清顾客的心理就不算是什么难事了，生意成功自然也就简单了！

如今的社会纷繁复杂，面对激烈的市场竞争，有部分生意人在掩藏自己的真实想法，展现给别人另一幅形象。

面对这样的窘境，很多人觉得一筹莫展。

如何破译越来越有城府的顾客，如何对付越来越会伪装的客户，真的成为摆在每一个生意人面前的头等难题。

其实，一眼看透这些伪装并不困难，如果你觉得透过语言无法获得有效的信息，完全可以通过别的途径来达到目的。

当客户使用“矛”的时候，我们可以用“盾”；当客户使用“飞毛腿”的时候，我们只有使用“爱国者”了。

心理学家认为人无意中的肢体语言表达的是潜意识里的真实想法。

也就是说，不光嘴巴能够说话，人的身体也能“说话”，也可以像语言一样表达各种各样的含义。

更让人感到庆幸的是，身体语言往往比嘴里说出的语言更能反映一个人的真实心理。

老张是一家建筑公司的业务经理，最近在和一家公司进行工程谈判时，遇到了一位难以琢磨的老板。

这位老板一味地要求降低价格，并且不断威胁老张说，如果不降低价格的话，就与另一家公司合作。

老张有点沉不住气了，现在的建筑行业竞争太激烈，能够遇到这样一个上千万元的大单实在不容易，如果不降价，最后这笔生意黄了，对于公司而言会是一个莫大的损失。

但是一同参与谈判的公司老板却好像是铁了心，坚决不降价，不仅如此，还摆出一副爱搭不理的样子。

出乎老张意料的是，最后这笔生意竟然谈下来了。

<<生意场上一眼看透人心>>

媒体关注与评论

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 好的生意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（MaerskLogistics）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 陈恳

<<生意场上一眼看透人心>>

编辑推荐

在高手眼中，生意场上的每一个细节都价值百万
博弈之道 慧眼识人，洞悉对手内心，成就百万单
一眼看进人心的商战秘籍 一举俘获人心的必备全书

生意场上不可不知的攻心之术，不可不学的
细心体悟，捕获行为语言，决胜生意场

<<生意场上一眼看透人心>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>