

<<销售读心术>>

图书基本信息

书名：<<销售读心术>>

13位ISBN编号：9787502838997

10位ISBN编号：7502838996

出版时间：2011-7

出版时间：地震

作者：郑一群

页数：237

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>

## <<销售读心术>>

### 前言

为什么你总是业绩垫底?为什么你总是遭遇到客户拒绝?为什么你不能成为优秀的销售人员?是公司的产品没有竞争力,是市场竞争太激烈,还是目前经济不景气?请不要再找借口了,问题就是出在你自己身上。

因为现在是买方市场,所以销售员不但必须对自己的产品了解透彻,而且需要了解客户的所思所想,你只有掌握了客户的心理,这样才能实现产品的销售。

“成功的推销员一定是一个伟大的心理学家。

”这是销售行业的一句名言。

销售不懂心理学,就犹如在茫茫的黑夜里行走,永远只能误打误撞,因为销售工作是面对人的,可以说顾客就是市场。

但是,在实际销售当中,很多销售人员却都忽略了心理销售这一重要环节。

没有谁是天生的销售奇才,也没有谁天生就不适合做销售。

销售的目的是完成交易,而要完成交易首先要了解客户的心。

销售的最高境界不是把产品“推”出去,而是把客户“引”进来!所谓“引”进来,就是让客户主动来购买。

对于销售人员而言,成功销售并不困难,那就是:察言、观色、读心。

洞察客户心理、了解客户喜好,引导客户消费行为,激发其潜在的购买欲望。

可以说,销售是一场心理博弈战,利用心理战术,抓住对方心理;操控客户心理,化解销售难题!本书引证了大量经过科学检验的心理实验,汇集了大量相关的销售实战案例,提炼出了在销售中卓有成效的各种心理策略。

每种心理策略都环环相扣,直击销售全流程中客户的各种心理,让你能够轻松应对并掌握客户的心理变化——读心攻心,让你进入一个“知己知彼、百战百胜”的销售境界。

帮助你提升销售业绩、改善人际关系、增加销售收入,让你能跻身销售精英行列。

## <<销售读心术>>

### 内容概要

《销售读心术》引证了大量经过科学检验的心理实验，汇集了大量相关的销量实战案例，提炼出厂在销售中卓有成效的各种心理策略。

每种心理策略都环环相扣，直击销售全流程中客户的各种心理，让你能够轻松应对并掌握客户的心理变化——读心攻心，让你进入一个“知己知彼、百战百胜”的销售境界。

帮助你提升销售业绩、改善人际关系、增加销售收入，让你能跻身销售精英行列。

## <<销售读心术>>

### 作者简介

郑一群

“优秀的推销员一定是一个伟大的心理学家。

”这是销售行业的一句名言。

销售不懂心理学，就犹如在茫茫的黑夜里行走，永远只能误打误撞，因为销售工作面对各种各样的人，可以说顾客就是市场。

但是，在实际销售中，很多销售人员却都忽略了心理销售这一重要环节。

## <<销售读心术>>

### 书籍目录

#### 第一章 突破客户心理防线——销售从拒绝开始

- 不要害怕客户的拒绝
- 拒绝是销售的开始
- 利用幽默打开客户的心扉
- 争辩是销售的大忌
- 与客户“同流”才能交流
- 客户的拒绝和应对技巧
- 善待拒绝，自我反省

#### 第二章 拉近客户心理距离——销售产品先销售自己

- 及时搜集客户信息
- 想办法接近你的客户
- 给客户以真心的赞美
- 和你的客户“谈恋爱”
- 付出真诚，赢得客户
- 认同别人，才有机会肯定自己
- 客户永远是对的

#### 第三章 洞悉客户消费心理——为客户着想，赢得客户的心

- 解读客户的购买信息
- 客户的心思你来猜
- 嫌货才是买货人
- 通过询问发现客户的需求
- 帮助客户省钱
- 抓住客户的消费心理
- 客户需求的两大公式

#### 第四章 洞察客户心理需求——看看你的“上帝”在想什么

- 善于发现客户的兴趣
- 主动地为客户着想
- 满足客户，接近客户
- 让客户感受到你的关心
- 销售就是解决客户的难题
- 客户需求的4个要素
- 帮助客户，成就自我

#### 第五章 读懂客户肢体语言——透析潜藏的销售密码

- 看客户眼色行事
- 丈量客户的心理距离
- 找出当家做主的人
- 小动作，大误会
- 从饮食判断客户的个性
- 从穿着窥出客户的购买力

#### 第六章 抓住客户心理弱点——每个客户都有自己的软肋

- 面子“事儿大”，价格“事儿小”
- 掌握客户的喜好程度
- 让客户变成冲动的“魔鬼”
- 激发客户的攀比心态
- 抓住客户的“七寸”要害

## <<销售读心术>>

不同的类型，不同的对策

### 第七章 利用销售心理效应——不可不知的销售必杀技

门槛效应：循序渐进，得寸进尺

权威效应：客户喜欢跟着“专家”走

稀缺效应：越稀少客户越想要

禁果效应：你越不想卖，客户偏想买

账户效应：让客户感觉钱得来容易

焦点效应：让客户痛痛快快地掏腰包

情感效应：得人心者得天下

### 第八章 展开销售心理博弈——打赢销售这场心理暗战

消除客户心中的障碍

让客户自己做决定

高开实价，预留空间

谈判不可过早让步

适时沉默，不攻自破

稳定情绪，达成协议

因人而异，打动人心

### 第九章 进行客户心理操纵——巧妙俘虏客户的心

掌控客户心理落差

找到情感的切入点

激发客户的购买欲望

诱发客户的好奇心

不同客户，不同对待

巧用暗示，销售有道

创造需求——将不可能变成可能

### 第十章 提高客户心理满足——销售就是为“上帝”服务

正确处理客户的投诉

把客户的错误揽到自己身上

虚心接受客户的批评

耐心倾听客户的抱怨

提供良好的售后服务

留住老客户的心

双赢才是赢

## <<销售读心术>>

### 章节摘录

版权页：可见，成功的销售员总是勇于面对客户的拒绝。

实际上，很多时候，被客户拒绝并不意味着机会永远丧失。

当销售人员遇到拒绝时，一定要首先保持良好的心态，要理解客户的拒绝心理，要以顽强的职业精神，不折不挠的态度正视拒绝，千万不要因此而心灰意冷，放弃这项工作。

如果你持之以恒，把所有的思想和精力都集中于化解客户的拒绝之上，自然就会赢得客户。

世界寿险首席销售员齐藤竹之助之说：“销售就是初次遭到客户拒绝之后的坚持不懈，也许你会像我那样，连续几十次、几百次地遭到拒绝。

然而，就在这几十次、几百次的拒绝之后，总有一次，客户将同意采纳你的计划，为了这仅有的一次机会，销售员在做着殊死的努力，销售员的意志与信念就显现于此。

”一位销售专家曾经说过：“每一次明显的销售尝试都会造成沟通上的抵制。

”人们都是不喜欢成为销售对象，尤其是成为一个陌生人的销售对象。

当他们看到你走过来时，他们不一定总是躲起来，但他们会竖起其他形式的障碍，甚至可能是一个隐藏他们自然本性的防御性的面具，为了成功，你必须剥去这层人造外壳。

销售肯定有抗拒，如果每个人都排队去买产品，那销售人员也就没有作用，顶尖销售人员也不会被人们所尊重。

所以销售遭受拒绝是理所当然的。

## <<销售读心术>>

### 编辑推荐

《销售读心术》：唯有读懂人心，才能突破心理防线；唯有读懂人心，才能拉近客户心理距离；唯有读懂人心，才能洞悉消费心理；唯有读懂人心，才能洞察客户心理需求；唯有读懂人心，才能抓住客户心理弱点；唯有读懂人心，才能引导客户轻松成交。

为什么总是你的业绩垫底？

为什么你总是遭遇到客户拒绝？

为什么你不能成为优秀的销售人员？

是公司的产品没有竞争力？

是市场竞争太激烈？

还是目前经济不景气？

请不要再找借口了！

问题就是出在你自己身上！

<<销售读心术>>

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>