

<<销售攻心术>>

图书基本信息

书名：<<销售攻心术>>

13位ISBN编号：9787511317278

10位ISBN编号：7511317278

出版时间：2011-11

出版时间：中国华侨出版社

作者：陈永芳

页数：288

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>

<<销售攻心术>>

前言

序言销售既是一种职业，也是一门科学、一门艺术，但它更是一场心理战，是一场销售人员与客户之间心与心的互动与博弈。

销售，不只是销售人员与客户之间进行商品与金钱等价交换那么简单，它更需要销售人员对心理学的有效掌握与利用。

销售人员要想提高业绩，就必须成为这场心理战的赢家。

“成功的销售人员一定是一个伟大的心理学家。

”这是销售行业的一句名言。

实际上，每个销售人员从找到客户直到完成交易，他所需要做的不仅仅是细致的安排和周密的计划，更需要和客户进行心理上的交流。

所以，从这个角度来看，销售人员也必须要了解客户的心理，才能更好地完成自己的工作。

同样，我们在生活当中也都知道这样一个事实：你要想钓到鱼，其中最主要的就是鱼饵了。

因为不同种类鱼对于鱼饵的喜好也不同，所以你就得站在鱼儿的立场上思考它们喜欢吃什么。

同理，作为一名销售人员，你要想抓住你的客户，就要站在客户的角度思考问题，弄清楚客户的心里到底在思考些什么，这样你才能更好地提升你的业绩。

美国的一项调查表明，超级销售人员的业绩是普通销售人员业绩的300倍。

在为数众多的企业里，80%的业绩是由20%的销售人员创造出来的，而这20%的人也并非就是俊男靓女，也并不一定都能言善辩，唯一相同的就是他们都拥有迈向成功的方法，或许他们各自的方法不尽相同，但仍有其共同之处，那就是洞悉客户的心理。

那么，怎样才能知道客户是否对产品产生兴趣，又如何读懂客户的暗示呢？

这些都是销售中要解决的心理问题。

这就要求销售人员在谈判过程中，练就察言观色、洞察人心的能力；善于从客户的衣着外表、言谈举止等细节上揣测客户的心理，分析客户的思想动态，然后从客户的心理需求出发，说客户喜欢听的话，推销客户需要的产品并为客户提供满意的服务，这样才能将客户引领到我们所期望的方向，最终实现自己的销售目的。

无疑，销售就是一场心理战！

销售就是心与心的较量！

所以，在销售工作中要想提升你的销售业绩，就一定要懂得察言、观色、攻心，真正明白心理学对销售工作的重要性，从而成为销售行业中的佼佼者。

他们可以做到的，你同样也行！

学习和掌握他们的攻心秘笈，在平时多加训练，你一定也能成为下一位金牌销售员！

将本书献给那些正在销售第一线奋斗中的人们，希望书中所列出的方式方法能真正伴随你们成长。

陈永芳2011年10月于广州

<<销售攻心术>>

内容概要

销售就是一场心理战！
销售就是心与心的较量！
所以，在销售工作中要想提升你的销售业绩，就一定要懂得察言、观色、攻心，真正明白心理学对销售工作的重要性，从而成为销售行业中的佼佼者。
他们可以做到的，你同样也行！
学习和掌握他们的攻心秘笈，在平时多加训练，你一定也能成为下一位金牌销售员！

<<销售攻心术>>

作者简介

陈永芳，世界华商会培训行业协会副会长、100%目标达成系统创始人、万物十字定律首席讲师、合智大晟国际教育资讯集团董事长、中国营销学院教授、中国营销学会常务理事、聚成资讯集团的营销顾问、特约教练、2009年度最受全国职业经理人欢迎的十大培训师、2010年度最受全国创业家喜爱的十大培训师、2010年度中国化妆品业最佳培训师。

主讲课程：《100%目标达成系统》、《万物十字定律》、《巅峰销售系统》、《营销宝典》、《行销秘籍》、《职业心态》。

部分服务客户：中国电信、中国联通、中国网通、中国卫星电视联盟、中国国资委、建设银行、工商银行、农业银行、中国人寿保险、平安人寿保险、太平洋保险、美的集团、广百集团、温州人本集团、深圳比亚迪股份有限公司、广州本田、汇丰音响、华联超市、玉柴集团、色色婚纱摄影集团、广州富力地产集团、燕京啤酒、青岛啤酒、健威家私、好风景家私、渲姿国际集团、芳源集团、新乡日报社、东鹏陶瓷、南山陶瓷等数千家企事业单位。

<<销售攻心术>>

书籍目录

第一章 首先成就自己：绽放最美的自己

成功的推销员一定是一名伟大的心理学家，每个销售人员从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，更需要和客户进行心理上的交战。

从本质上来讲，销售就是一场心理博弈战，如果你想成功地卖出产品，就必须读懂客户内心和了解客户需求才能立于不败之地。

1. 销售工作并非矮人一等
2. 把自己看做商品
3. 塑造打动人心的第一印象
4. 目标决定高度
5. 做真实的自我
6. 自我肯定，让自己高大起来
7. 展示你灵活聪慧的应变力
8. 拥有让自己光芒四射的才华
9. 要成交生意，先建立友情
10. 诚信让你的推销之路走得更远
11. 失败不过是离成功更近一步

第二章 心态决定一切：销售精英要懂心理学

对于销售人员来说，心理素质的好坏往往直接影响到其事业的发展。

多数销售员缺乏自我批评、自我反省的勇气和毅力，这是一种缺乏信心的表现，同时也反映了心理素质脆弱的一面。

乔·吉拉德说：“信心是推销员胜利的法宝。”

当然，这也仅仅是优秀销售人员必须具备的其中一项心理素质而已。

如果你想成为一名心理素质极佳的销售人员，那么，你就应该掌握好本章为你提供的心理工具。

1. 做自己情绪的主人
2. 自信是推销自己的法宝
3. 忍让与业绩成正比
4. 用“好脾气”创造好业绩
5. 练就时刻都能保持微笑的豁达
6. 鼓起勇气，战胜怯场
7. 拒绝悲观，坚持到底
8. 要执著，不要轻言放弃
9. 积极应对“销售低潮”
10. 失败时要有百折不挠的精神

第三章 找到打开客户“心门”的钥匙：客户惯常的消费心理

任何一种道理如果具有了普遍性，那么就成为了真理。

销售中就有许多种这样的真理，他们是经过一代代成功的销售人员验证过的，并且长期以来都在销售行业中流传，那么只要你熟知了这些心理定律，你销售起来就会事半功倍。

1. 洞悉客户心理
2. 切中客户追求的自我重要感
3. 顾客对销售人员的警戒心理
4. 每位消费者心中都有一个价格
5. 人人都想享有“贵宾”待遇

<<销售攻心术>>

6. 客户都有怕被骗的心理
7. 客户的“从众”心理
8. 顾客们的名牌心理
9. 客户都希望以低廉的价格获得产品
10. 积极调动客户的逆反心理
11. 客户都有渴望被关怀的需求

第四章 客户身体语言背后的心理：从细节上洞察客户的心理变化

人类除了口头的语言之外，还有一种身体语言。

有时候客户不说话并不意味着客户就认可你，有时候客户直直地看着你并不意味着客户就对你的产品有兴趣，这其中的奥妙是无穷的。

所以，你在销售的时候，就要读懂客户的身体语言，这样你才能读懂客户。

1. 小动作“出卖”客户大心理
2. 读懂客户的手部动作
3. 脚部动作泄露出的小秘密
4. 坐姿中蕴藏的玄机
5. 读懂客户的几种笑语
6. 眼睛泄露客户内心的秘密
7. 了解对方的眉语
8. 从空间距离测量客户的心理距离
9. 从吃方面了解客户的个性
10. 从喝酒把握客户的心理
11. 从吸烟看客户的性格特征

第五章 打动客户心理的销售口才：为高效成交打下良好基础

对于销售人员而言，好的口才不在于言辞的华丽，不在于辩论技巧的高超，而在于是否能够打动客户的心，是否能够迅速地吸引客户的注意力，引起对方的兴趣，如此，便能够一步一步地激起客户的购买欲望，并最终说服对方作出最后的购买决定！

因此，可以毫不夸张地说，销售的成功在很大程度上可以归结为销售人员对口才的合理运用与发挥。

1. 用口才展现你的文化修养
2. 设计新颖独特的开场白
3. 准确把握直言与婉言
4. 销售人员绝对不该说的9类语言
5. 少说“我”，多说“我们”
6. 声东击西，先说产品再说价格
7. 多让顾客说肯定的话
8. 用有效话题打破冷场
9. 不做滔滔不绝的“独白者”

第六章 寻找客户的心理突破点：看透不同类型客户的心理弱点

产品分门别类，人有各种各样，而客户也是各不相同的。

如果你不能一眼就看出你面前的准客户是什么类型的人，试想你能采取准确的销售策略去对其进行推销工作吗？

顾客是上帝，也是朋友，但如果你连上帝、朋友的内心都不了解，你又怎么能够获得销售工作的成功呢？

1. 专断型客户心理：你要做的是服从
2. 随和型客户心理：我需要你的感动

<<销售攻心术>>

3. 爱慕虚荣型客户心理：你足够尊重和重视我么
4. 精明型客户心理：我能否得到实在的优惠呢
5. 外向型客户心理：喜欢就买，求你不要啰嗦
6. 炫耀型客户心理：学会对他们赞美吧
7. 内敛型客户心理：我能否真切体会到你的真诚 163
8. 犹豫不决型客户心理：他真的需要你的建议
9. 标新立异型客户心理：我需要的就是个性
10. 墨守成规型客户心理：我得弄明白到底有何用途
11. 分析型客户心理：直到我挑不出毛病为止

第七章 销售其实是一场心理博弈：销售中常用的心理学“诡计”

销售，是销售人员与客户之间心与心的互动。

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，就是让客户自己主动购买。

由此可说，销售是一场心理博弈战，谁能够掌握客户的内心，谁就能够成为销售的王者！

1. 适当制造压力，给客户一些“被威胁”的紧迫感
2. 把顾客的拒绝当作是一种享受
3. 用微笑拉近彼此间的心理距离
4. 稳中求胜，让客户变主动
5. 讨价还价的策略
6. 多利用惯性思维引导客户
7. 让客户满意自己的购买行为
8. 激发客户的兴趣
9. 让客户的借口说不出口
10. 注意倾听，恰当把握客户的购买需求
11. 积极创造让客户无法抗拒的强大气势

第八章 在心理上控制客户：销售人员必知的心理学效应

在销售实践中，客户购买产品不仅仅为了获得物质上的满足，还是为了心理上的满足。

那么，通过了解这些心理效应，将有助于你掌握被客户喜欢的技巧，从而实现你的销售目的。

1. 焦点效应：把客户的姓名记在心中
2. 折中效应：拒绝贪婪，细水才会长流
3. 情感效应：用真心来融化客户心中的坚冰
4. 互惠效应：先付出一点让客户产生亏欠感
5. 权威效应：让客户对你信赖有加
6. 稀缺效应：直击客户担心错过的心理
7. 老虎钳效应：你再加点生意就成交
8. 蚕食效应：一点一点促进生意的成交
9. 人性效应：比商品更重要的是人性
10. 退让效应：让客户感到内心难安的让步
11. 创新效应：逆向思维更能吸引客户

第九章 金牌销售员的攻心秘笈：拉近与客户的心理距离才能赢得客户

<<销售攻心术>>

卓越的销售人员的成功武器就在于能力！
他们之所以成功，是因为他们知道如何攻破客户的心理防线，他们懂得如何牢牢把握客户的心理，所以他们成功了！
他们可以做到的，你同样也行！
学习和掌握他们的攻心秘笈，在平时多加训练，你一定就是下一位金牌销售员！

1. 站在客户的角度思考问题
2. 用人情留住老客户的心
3. 学会倾听，受益无穷
4. 真诚地赞美你的客户
5. 成功消除客户的疑虑
6. 学会站在客户的立场思考问题
7. 即使客户无理，也不能失礼
8. 积极回应并解决客户的抱怨
9. 用正确的态度对待客户的投诉
10. 体验会让客户早作决定
11. 用心传递价值，让客户没有后顾之忧

附录

销售精英不可不知的10条销售定律

<<销售攻心术>>

章节摘录

销售活动是由销售人员、客户以及商品三方面要素共同构成的。

客户要购买商品，而销售人员则是连接客户和商品的桥梁。

通过销售人员的介绍，使客户得到更多关于商品的信息，从而做出判断，决定买还是不买。

而在这个过程中，虽然客户是冲着商品而来，但是客户最先接触到的却是销售人员。

如果销售人员彬彬有礼、态度真诚、服务周到，客户就会对其产生好感，很有可能进而接受其推销的产品；相反，如果销售人员对客户态度冷淡、爱理不理、服务不到位，客户就会很生气、很厌恶，即使其产品质量很好，客户也会排斥。

销售强调的一个基本原则是：推销产品之前，首先要推销你自己。

所谓对客户推销你自己，就是让他们喜欢你、相信你、尊重你并且愿意接受你，换句话说，就是要让你的客户对你产生好感。

很多时候，销售人员就像是一件又一件的商品，有的相貌端正、彬彬有礼、态度真诚、服务周到，是人见人爱的抢手商品，所有的客户都喜欢；有的衣衫不整、粗俗鲁莽、傲慢冷淡、懒懒散散，就会令客户讨厌，甚至避而远之。

<<销售攻心术>>

后记

<<销售攻心术>>

编辑推荐

《销售攻心术:销售就是一场心理战》编辑推荐：销售就是心与心的较量!打赢攻心战，订单就是你的!运用本书中介绍的心理策略，你可以掌握客户的性格类型、洞察客户的心理需求、突破客户的心理防线、解除客户的心理包袱、赢得客户的心理认同。

你的所有努力就都会有回报，让你在不经意间升级为销售高手。

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。

事实上，销售高手往往都是心理学大师。

洞察顾客心理活动，轻松实现销售目标！

是一门艺术，用最动人的语言敲开客户的心门；是一门科学，用最合理的逻辑消除客户的疑虑；是一门技巧，用最恰当的方式实现销售的目标。

21世纪是竞争的时代！

顾客已经变得越来越聪明！

一个成功的销售人员往往不是因为他最聪明，而是因为他最懂销售心理！

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。

事实上，销售高手往往都是心理学大师。

<<销售攻心术>>

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>