

<<销售心理学大全集>>

图书基本信息

书名：<<销售心理学大全集>>

13位ISBN编号：9787564057312

10位ISBN编号：7564057319

出版时间：2012-5

出版时间：北京理工大学出版社

作者：墨墨 编

页数：326

字数：310000

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>

<<销售心理学大全集>>

前言

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，也就是让客户主动来购买。

但如何让客户主动购买，这就需要深入地了解客户的心理，然后再通过客户不同的心理采取不同的应对方法。

很多做销售工作的人员都抱怨说：“销售太难做了！

”事实果真如此吗？

其实不然。

在如今市场经济迅速发展的大背景下，销售人员占了很大一块份额，其中就不乏业绩优秀，不断成为月度冠军、年度冠军的金牌销售人员。

他们之所以能成功，在于他们善于洞察客户的心理，懂得取得客户信任的重要性。

销售就是一场心理战，是心与心的较量，销售人员要想提高业绩，就必须成为这场心理战的赢家。

一位金牌销售人员曾说过：“作为销售人员，你不是要打动客户的脑袋，而是要打动客户的心。

”在供大于求的市场环境中，无处不充斥着销售的声音，当客户遇到销售人员主动推销商品时，第一反应就是——想掏我钱包的人来了。

此时如果你能够洞察客户的心理，并采取各种方式打动客户的心，能够引领客户一步步地朝你期望的方向前进，进而最终实现自己的销售目的，那就说明你的销售已经近乎成功了。

世界权威销售培训师博恩·崔西曾明确指出：销售的成功与销售人员对人心的把握有着密不可分的联系。

恰当的心理策略能够帮助销售员取得成功。

在销售过程中，销售人员不仅需要洞察客户的心理、了解客户的愿望，还需要掌握灵活的心理应对方式，以达到成功销售的目的。

为什么本来只是“随便看看”的客户会对你的产品产生兴趣，并最终作出购买的决定？

在这个过程中，客户的心理发生了怎样的变化：为什么客户会信任你这样一位陌生人，还会最终接纳你的建议，购买你的产品？

为什么客户会被你说服，从而改变先前的看法，进而作出有益于你的决定？

顾客的任何购买行为都是由他的心理来决定的，而销售中的种种问题都与客户的心理密不可分。

只有了解了客户的心理，然后采取恰当的应对措施，才能最终赢得销售。

销售人员不懂销售心理学，就犹如在茫茫的黑夜里行走，永远只能误打误撞。

而优秀的销售人员往往就像一位心理学家，最明白顾客的心声，善于了解顾客的真实想法，懂得运用最积极有效的心理影响力，让顾客觉得如果不从他这里购买产品就会后悔。

无论是潜移默化的影响、善意的引导、平等的交谈，还是巧妙的敦促，优秀的销售人员总是能用自己的能力和魅力，为顾客搭建一个愉悦、和谐的平台，让销售变得顺其自然。

本书从洞悉客户心理的角度出发，教你如何掌握客户的消费心理需求以及应对客户的心理策略和方法。

书中汇集了大量的销售实战案例，意在通过这些案例来揭示现实销售活动中的心理规律，让你能够轻松掌控客户的心理，并通过恰当的方式赢得客户的认同，从而提升销售业绩，让你成为销售高手！

<<销售心理学大全集>>

内容概要

本书通过对各个销售行业的经典案例的解析，来为读者呈现销售中的心理学策略，如“如何让客户悦纳自己”“如何解决争端”“如何读懂客户心理”“如何维护长期客户”等。

本书用浅显易懂的语言将晦涩难懂的心理学应用到销售过程中，让读者更容易学习和掌握其中的方法和策略。

<<销售心理学大全集>>

作者简介

墨墨，原名石学庆，1974年生于河南，自由写作者，多家出版社抢手作者，黑马畅销书《不生气》《淡定》《修心》的作者。

曾游历五湖四海，纵贯大江南北，励志服务于当代人，并希望通过写作帮助人们生活得更好，安抚喧嚣城市中无数个躁郁的灵魂。

<<销售心理学大全集>>

书籍目录

第一章打消“排斥心理”，吸引客户的学问

- 首因效应：第一印象价值千金
- 微笑可以带来黄金
- 用“幽默之钥”打开客户的心门
- 牢记客户的姓名，客户内心会有受重视感
- 投其所好，选择客户感兴趣的话题
- 假装与客户“邂逅”，解除客户的心理负担
- 巧用赞美拉近与客户的心理距离
- 客户只买“热情”的单
- 用新颖独特的开场白抓住客户的心
- 真诚待人，打造吸引客户的“强磁场”
- 利用好奇心吸引顾客的注意
- 找准客户的真正需求
- 心理测试：你的幽默细胞有多少？

第二章“吃透客户”，像客户一样思考

- 巧用“逆反心理”，让客户愿意接受产品
- “专家”销售更能赢得客户信任
- 客户都有怕上当受骗的心理
- 客户都以“上帝”自居
- 客户只关心自己能获得的利益
- 客户要的是“到家”的感觉
- 用双赢观念争取客户认同
- 热切期待赢得订单
- 你给客户省钱，客户让你赚钱
- “饥饿”销售，“钱”途不可限量
- 不要小看时尚对客户消费心理的影响
- 心理测试：你有超准的“读心术”吗？

第三章踢好“临门一脚”，促进成交的心理战术

- 用心倾听赢得客户
- 客户的体验比你“一张嘴”更好使
- 嫌货才是买货人
- 激发客户的购买欲望
- 保护客户的优越感
- 用“有力证据”打消客户的疑虑
- 识别客户的购买信息
- 利用客户的“从众”心理促进销售
- 巧妙利用客户“怕买不到”的心理
- 现场造势，打消客户疑虑
- 利用客户好攀比的心理
- 巧妙利用怀旧心理
- 心理测试：你会积极倾听吗？

<<销售心理学大全集>>

第四章免费的午餐人人爱，拿出点“便宜”给客户

客户愿意“占便宜”，你就给他便宜
送客户人情，让你多拿订单
“来而不往非礼也”，人情术让客户无法拒绝
巧妙“让步”，让客户感觉得了大便宜
你给他一块糖，他给你一支笔
馈赠小礼物，让销售更有说服力
给客户点小便宜，让你收获大便宜
示弱效应，让客户感觉是他在掌控全局
几乎所有的客户都喜欢听“免费”
别出心裁的纪念品为你赢得订单
提供增值服务，赢取客户
心理测试：你的想象力有多强？

第五章巧妙说话，成就忠实客户

说话口气像朋友，让客户感觉你在帮助他
用“谆谆教诲”打动客户
喋喋不休只会让客户生厌
如果对方毫不在意，就趁早住口
给客户一点善意的“威胁”
巧妙提问带给你骄人的业绩
巧言妙语激发客户购买
巧妙诱导，让你轻松拿订单
进入正题前，先引导客户说“是”
会说话拿订单，不会说话得罪客户
话要说到客户的心坎里
长话短说，有话直说
心理测试：你的沟通能力有多强？

第六章讨价还价的心理策略和谈判技巧

欲擒故纵的谈判技巧
永远不要接受客户的第一次开价
谈价时要勇敢地说“不”
巧报价，让客户感受到优惠
巧用“金额细分法”降低客户对价格的敏感度
开价要高于实际想要的价格
利用虚荣心，让客户心甘情愿接受高价
让你的让步有价值
如何应对大幅度压价的客户
心理测试：你的销售创造力如何？

第七章不同类型的客户不同对待

<<销售心理学大全集>>

满足独断专行客户的控制欲
巧用激将法，使犹豫的客户快速成交
脾气急躁型客户更看重最关键的部分
用热情打动“冷冰冰”的客户
用坦诚和直率赢得精明型客户
对节约朴素型客户避谈价格
巧妙打消内向型客户的敏感、紧张心理
让性格开朗的客户感受到“人情味”
多次拜访和说服老好人型客户
应对标新立异的客户方法要独特
心理测试：你当前的销售能力有多强？

第八章巧妙利用“第三者”，撼动客户的防御心理

多谈谈与客户共同熟悉的人或物
“口碑销售”，让客户替你去做广告
让老客户为你挖掘新客户
不要轻视决策者身边的人
巧用其他顾客激发客户的购买欲望
洞察不同家庭成员扮演的角色
巧妙利用“证人”促成销售
借助名人来达到销售目的
用比较结果促成交易
心理测试：你是交际高手吗？

第九章巧妙解决与客户的争端

不做“一锤子买卖”
让客户的抱怨变成机会
巧妙应对客户提出的非分要求
巧妙道歉化解售后争吵
化解客户投诉有妙招
用倾听遏制客户的“怨气”
把自己当成客户，换位思考
巧妙回应客户的挑剔和抱怨
巧妙应对客户的异议
心理测试：你的情商指数有多高？

第十章培养长期客户的心理技巧

售后问题，迅速处理不拖延
高质量的服务让客户紧随你
让客户从你的服务中获得快乐
打电话细节透着对客户尊重
让你的客户感觉有面子
定时回访顾客，让顾客记住你
距离准则，“刺猬理论”让顾客追随你

<<销售心理学大全集>>

真正的销售始于售后
妥善解决客户遇到的问题
成交后不忘说声谢谢
平等对待每一位顾客
心理测试：测测你的情绪控制能力

<<销售心理学大全集>>

章节摘录

<<销售心理学大全集>>

编辑推荐

《销售心理学大全集》收纳了多个行业营销大师的销售技巧和心理战术。

深挖客户心理，揭示最有效的销售法则。

精彩的案例，深刻的解析，为读者呈现最直接的、最有效的销售策略。

《销售心理学大全集》从洞悉客户心理的角度出发，教你如何掌握客户的消费心理需求以及应对客户的心理策略和方法。

书中汇集了大量的销售实战案例，意在通过这些案例来揭示现实销售活动中的心理规律，让你能够轻松掌控客户的心理，并通过恰当的方式赢得客户的认同，从而提升销售业绩，让你成为销售高手！

<<销售心理学大全集>>

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>