

<<销售要懂心理学>>

图书基本信息

书名：<<销售要懂心理学>>

13位ISBN编号：9787802138322

10位ISBN编号：7802138329

出版时间：2010-2

出版时间：海潮出版社

作者：林左辉

页数：276

字数：350000

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>

## <<销售要懂心理学>>

### 内容概要

隐藏在销售背后的是客户深层的各种心理，销售高手的最大突破就是掌握了“销售心理”这一成功秘诀。

本书从销售必须懂得的心理学、全面了解消费者的心理状态、销售员的自我心理修炼等三大角度，由浅入深对销售心理作了缜密的逻辑分析和介绍，在其中结合诸多行之有效的营销案例和小故事，旨在通过这些故事和案例来揭示现实销售活动中的心理规律，带您轻松读懂销售背后的心理密码。

## &lt;&lt;销售要懂心理学&gt;&gt;

## 书籍目录

第一篇 心与心的交流——销售必须懂得的心理学 第一章 攻心为上，突破客户心理抗拒 留面子效应：充分利用对方的歉意心理 “罗密欧与朱丽叶”效应：越难得到的东西越有诱惑力 约哈里窗户理论：自我暴露的层次越高，交往的程度越深 互惠原理：不妨让客户欠你一个人情 豪猪理论：礼貌的长度、美好的距离 消除客户的“逆反心理” 勇敢地面对客户的拒绝 第二章 情绪引导——有效控制客户的情绪和行为 踢猫效应：不做情绪的污染源 先处理心情，再处理事情 狄德罗效应：消费中的红舞鞋 刻板印象：以全概偏 让挑剔的客户满意而归 别拿别人的过错惩罚自己 第三章 意志力——这是一种可以让人屈服的力量 巴纳姆效应：正确认识你自己 韦奇定理：忠于自己的选择 塞里格曼效应：不要轻言放弃 反馈效应：强化销售动力 绝望才是人生最大的破产 面对失败，更要坚信未来 如果一次不成功，那就再试第二次 第四章 心灵满足——给客户最合适的心灵支持 皮格马利翁效应：人性最深切的渴望就是得到别人的赞美 超限效应：谈话应该三言两语见好就收 自己人效应：人们喜欢那些和自己相似的人 钥匙定律：掌握客户的心灵按钮 并非推销产品，而是推销自己 精心准备每一次拜访 第五章 社会认同——帮助客户找到心灵的归属 从众效应：人愿意调整自己以适应群体压力 定位效应：巧妙利用打折策略 冷热水效应：满意度与期望值成反比 引发客户的情感共鸣 积极回应客户的抱怨 一定不要否定顾客的意见 设身处地为顾客着想 第二篇 客户永远是第一——全面了解客户的心理状态 第一章 洞悉人性——细心洞察不同客户群的心理特征 像研究自己一样研究客户 大多数消费者是“女性化的人” 从口头语言探究对方心理 从男性放手机的习惯窥视他的心理 从习惯动作洞悉对方个性 根据小动作推断一个人是否在说谎 通过签名识别他人的处世方式 提前确定你的潜在客户是谁 一流销售员应具备“选人”的眼光 第二章 揣摩心理——如何应付难缠的客户 巧妙应对犹豫不决的客户 利用反对意见向前迈进 如何应对“价格太高”的客户 如何面对固执的客户 如何面对“话痨”型的客户 如何面对寡言型的客户 如何面对冷漠型的客户 如何面对事事皆通的客户 如何面对性急的客户 第三章 掌控进程——足成交易的心理战术 主动解决客户的犹豫不决 找到帮手与你一起谈判 用激将法促进成交 帮助客户做出决定 识别客户发出的成交信号 与客户双赢，成交方可成功 不给客户找借口的机会 给客户留有选择的余地 第四章 亲近客户——销售就是做人 印象管理：给人留下美好的印象 主动效应：主动才不会被动 中心品质法则：热情是人与人之间最好的介绍信 海格力斯效应：爱产生爱，恨产生恨 亲近客户，销售就是做人 赢得客户芳心的重要公式 建立信赖感 客户为什么要感谢我 要想别人快乐，自己先要快乐 第三篇 我永远做得更好——销售员的自我心理修炼 第一章 学习改变你一生的心态 成功并非想象的那么难 拥有自信便拥有前进的力量 借口源于缺乏自信 怀疑是信心缺失的心理根源 信心可以克服恐惧 畏惧失败是推销员最大的敌人 功能固着心理 临界点效应：要改变命运，先改变心态 紧张是影响成交的绊脚石 第二章 魅力吸引——你的形象价值百万 首因效应：在第一次见面时留下好印象 近因效应：让对方将不快改为好印象 忽视细节是要付出代价的 修饰物时刻显示着你是谁 细节决定成败，小习惯不可忽视 穿得好不是为了漂亮而是为了自信 领带是男人表达自我的工具 第三章 点燃激情——用心中的热情感染客户 燃烧热情 把责任看得比别人期望的更高 用心，一切皆有可能 追求卓越：雄心是取得成就的关键 绷紧你的每一根神经 热情是成功的动力源 没有热情是干不成大事业的 让热情成为一种习惯 第四章 积累人脉——先做朋友后做生意 人脉是不能忽视的一笔潜在财富 你得罪了一个人就等于得罪了250个人 结交名流需要勇气和智慧 和批评你的人交朋友 给自己找个好老师 投射效应：以己推人误会叠出 第五章 学会沟通——把话说得恰到好处 使用能打动顾客的话语 关键的前5分钟 长话短说也是一种智慧 有针对性地提问 赞美胜过千言推销 学会打破冷场：善于找话题 利用幽默说服顾客 创造富有吸引力的音色

<<销售要懂心理学>>

章节摘录

## <<销售要懂心理学>>

### 媒体关注与评论

销售是面对人的，所以，知道销售对象是如何想的，这比什么都重要。

不懂心理学的销售人员，往往会产生适得其反的效果。

所以，要想提升你的销售业绩，试试从了解销售心理学开始吧！

——〔美〕博恩·崔西每个销售人员都必须关注顾客的心理与行为，诸如动机、感知、学识、态度以及人格特征。

——〔美〕查尔斯·M·弗特勒尔在销售领域，有98%的知识是理解人的心理和行为，2%的知识是产品知识。

——〔美〕乔·康多尔夫若你想获得自己梦寐以求的成功，理解销售过程背后的心理学非常重要。

——〔美〕汤姆·霍普金斯

## <<销售要懂心理学>>

### 编辑推荐

《销售要懂心理学》：销售工作是销售员与客户之间心与心的较量。销售员不仅要洞察客户的心理，了解客户的愿望，还要掌握灵活的心理应对方式，以达到推销的目的。

如何才能打开客户的心门？

仅靠销售员几句简单的陈述就能够实现吗？

答案是显而易见的。

这本销售心理学通过最通俗的语言，为有志于销售行业的你介绍最科学、最先进的销售心理观念及其技巧。

<<销售要懂心理学>>

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>