

一本书读懂销售心理学

作者：李昊轩

目录

[序言](#)

[第一章心理修习术——销售不是打嘴仗，而是拼心理](#)

- [1 销售法则：用嘴不如用心](#)
- [2 做自己情绪的主人](#)
- [3 别太在意客户的刁难](#)
- [4 客户的批评是进步的阶梯](#)
- [5 把被拒绝当做家常便饭](#)
- [6 不妨对客户屈就一下](#)
- [7 常怀一颗“取经心”](#)
- [8 建立自我，追求无我](#)
- [9 不要在最后一刻倒下](#)

[第二章心理吸引术——拉近距离，营造吸引客户的强大气场](#)

- [1 给顾客良好的第一印象](#)
- [2 你喜欢客户，客户就喜欢你](#)
- [3 把客户的名字刻在心里](#)
- [4 幽默让你更有吸引力](#)
- [5 用好“寒暄”这个武器](#)
- [6 热情地赞美你的客户](#)
- [7 多谈顾客喜欢的话题](#)
- [8 “谢谢”帮你赢大单](#)

[第三章心理认同术——想成交必须先做朋友，后做生意](#)

- [1 真诚待人比什么都重要](#)
- [2 让人信服并喜欢和你交往](#)
- [3 友谊很难用金钱来购买](#)
- [4 千万注重自己的名声](#)
- [5 妥善处理与客户的摩擦](#)

[6 有钱大家赚，利润大家分享](#)

[7 迁就客户，你会有更多朋友](#)

[8 签约之后不要马上离开](#)

[第四章心理倾听术——会做不如会说，会说不如会听](#)

[1 80%的成交靠耳朵完成](#)

[2 学会倾听客户的谈话](#)

[3 听懂“价格太贵”的潜台词](#)

[4 透过言谈识透客户心机](#)

[5 “说话”泄露客户的信息](#)

[6 声音诠释客户内心的一种表情](#)

[7 透过语态看出客户的性格](#)

[8 口头语展示客户的心性](#)

[9 掌握耐心倾听的三部曲](#)

[第五章心理读人术——身体小动作“出卖”客户内心大机密](#)

[1 透过头部掌握客户心理](#)

[2 透过眼睛掌握客户心理](#)

[3 透过口鼻掌握客户心理](#)

[4 透过下巴掌握客户心理](#)

[5 透过双手掌握客户心理](#)

[6 透过坐姿掌握客户心理](#)

[7 透过站姿掌握客户心理](#)

[8 透过走姿掌握客户心理](#)

[9 透过饮酒掌握客户心理](#)

[第六章心理掌控术——了解客户的心，才能更好地把握他们的人](#)

[1 搞懂客户为什么抱怨](#)

[2 每个客户都想被优待](#)

[3 客户都怕上当受骗](#)

[4 性别有差异，心理大不同](#)

[5 别伤害客户的尊严](#)

[6 细心才会赢得客户信任](#)

[7 以德报怨，赢得人心](#)

[8 不要表现得比客户更聪明](#)

[第七章心理说服术——把话说到客户的心坎儿里](#)

[1 话不在多，“攻心”最重要](#)

[2 学会向客户提问](#)

[3 对客户要多赞美，少批评](#)

[4 在饭桌上说对话](#)

[5 掌握丰富的产品知识](#)

[6 不要把话说得太满](#)

[7 把话说到点子上](#)

[8 做销售永远不能说的七句话](#)

[9 巧出主意促进成交](#)

[第八章心理暗示术——赢单的关键是让客户不知不觉说“是”](#)

[1 用潜意识拿下你的客户](#)

[2 沟通中多使用肯定性的话](#)

[3 隐晦表达更容易被接受](#)

[4 有效地预防被客户拒绝](#)

[5 尽量让对方说“是”](#)

[6 利用客户怕买不到的心理](#)

[7 在“报价”上下足功夫](#)

[8 巧用回扣套住重要客户](#)

[第九章心理迎合术——投其所好，轻松搞定你的客户](#)

[1 做一个察言观色的高手](#)

[2 重视客户的兴趣爱好](#)

[3 让对方证明自己的权威](#)

[4 “迷魂汤”能够灌死人](#)

[5 客户做好人，你来当坏人](#)

[6 感情投资花费最少，回报最高](#)

[7 处处让客户胜过你](#)

8 用好奇心抓住每一个信号

第十章心理博弈术——销售中惯用的心理学“诡计”

1 商战中常用的心理战术

2 掌握讨价还价的策略

3 永远不要泄露自己的底牌

4 利益不在于多少，而在于平衡

5 “以柔克刚”，应付客户挑战

6 用环境的威慑使客户就范

7 在关键人物身上下工夫

8 在销售中制造一种紧迫感

第十一章心理降服术——瞄准心理弱点，抓住客户软肋

1 抓住客户的致命弱点

2 将客户敌意消于无形

3 多留意客户的生活细节

4 面谈之前探察对方性格

5 满足客户的心理价位

6 抓住大客户的软肋

7 掌握客户的需求偏好

8 妙用客户好面子的特点

9 拿捏客户的攀比心态

第十二章心理攻坚术——临门一脚，在与客户攻防中成交

1 减少客户对风险的担忧

2 巧用客户占便宜的心理

3 利用顾客的冲动心理

4 在“半推半就”中搞定客户

5 善用客户的逆反心理

6 把目标设在退一步的地方

7 帮客户缩小选择范围

8 鼓励客户下定决心

9 别突破客户的心理防线

序言：用心理学战术化解销售难题

本书由“行行”整理，如果你不知道读什么书或者想获得更多免费电子书请加小编微信或QQ：491256034 小编也和结交一些喜欢读书的朋友 或者关注小编个人微信公众号id：d716-716 为了方便书友朋友找书和看书，小编自己做了一个电子书下载网站，网站的名称为：周读 网址：<http://www.i-readweek.com>

世间万象，一切皆由心起！学好管理学、经济学，不如掌握心理学。销售人员最大的优势是心理素质好、情商高，销售工作非同凡响的关键就是在掌握客户心理的基础上展开攻势，逐一化解销售难题，赢得大单！

毋庸置疑，销售是一项伟大的事业，也是一门科学、一门艺术，更是一场心理战。销售人员在业内的地位如何，能够取得怎样的业绩，在很大程度上取决于他与人打交道的能力——与客户沟通、交际、博弈。销售不仅仅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，它更需要对心理学的掌握与利用。这种做人做事的终极法则就是：洞悉他人的心理，然后对症下药，使对方不得不按照你的意愿行事。

“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。从这个角度来看，破解销售中的各种难题，完全可以采用心理学战术，或塑造强大气场，或结交业内朋友，或读懂客户心声，或营造有利态势，或言明利害游说，或巧用暗示制胜，或商战谈判博弈，等等。

从某种意义上说，销售就是销售人员通过沟通，将商品或服务出售给那些有需求的客户的过程。也就是说，销售的过程就是人与人之间打交道的过程。很多销售员都知道这个道理，但销售的结果却大相径庭。成功的销售员少之又少，更多的销售人员每天徘徊在路上，踏破铁鞋到处寻，沮丧、疲乏，所获甚少。可见，销售并不是大家常说的那么回事儿。无论是在一线打拼，还是管理公司团队，很多销售员还在循规蹈矩地使用那几个“经典”的销售步骤，一本正经地按照机械的流程去跟客户谈论着、商议着，常常面临着被拒绝的危险。

其实，销售到了最后，就剩下最简单的一句话：销售必须要懂得心理学。你不要觉得研究客户心理是在浪费你的时间，其实研究他们购买的流程、动机和原因，比那些费尽口舌却不讨好的推销方法要有效得多。

美国一项最新调查显示，通常那些超级销售员的业绩是一般销售员的300倍。在为数众多的企业里，80%的业绩是由20%的销售员创造出来的，而这20%的人也并非就是俊男靓女，也并不一定都能言善辩，惟一相同的就是他们都拥有迈向成功的方法，尽管方法不相同，但有其共同之处，那就是洞悉客户心理。

本书正是从心理学角度解读销售活动，涉及心理学和营销学两个学科的内容，以销售活动为主线，配合相关的心理学术语，系统而科学地讲述了心理学在销售活动中的应用。对销售人员在销售过程中的不同阶段，消费者的不同心理，以及销售人员应该怎样去面对客户等方面都作了详细介绍，相信会对销售人员的工作有着很强的指导作用。

销售就是一场心理战！销售就是心与心的较量！本书融合多年销售实战经验，透过案例分析解读销售心理的种种玄机，并提供行动建议，帮助销售新手成为销售老手，帮助销售老手成为销售高手。

通过阅读这本书，您不仅可以领略到阅读的乐趣，还可以了解销售心理学方面的专业知识，在轻松愉快的氛围中掌握销售技巧。

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！

每一位在销售行业拼搏进取的创业人士都应该读一读这本书！

每一位有志成为伟大推销员的销售精英都应该读一读这本书！

最后，祝愿大家都能实现自己的销售梦想，成为行业销售的佼佼者！

第一章心理修习术

——销售不是打嘴仗，而是拼心理

用嘴不如用心，这是销售的一个铁律。口吐莲花的本领固然重要，但是心理的修习更胜一筹，因为再大的困难也敌不过一颗强大的心。

1 销售法则：用嘴不如用心

搞销售的人，必须有“说”的本领！但是，“能说”不等于“会说”。“能说”靠嘴巴，“会说”靠心灵。因此，用嘴不如用心，是销售行业颠扑不破的铁律。有一次，弗兰克带领一个推销员拜访客户。对方名叫弗朗西斯·奥尼尔，早年从事纸张推销生意，经过多年奋斗有了自己的造纸厂，成为纸张生产与批发业中的领军人物。

见面之后，双方寒暄了几句，开始进入正题。弗兰克讲解了奥尼尔所拥有的产业与税收之间的关系，但在整个过程中，奥尼尔低头不语，只是静静地听着。

渐渐地，弗兰克感觉到气氛有点儿不对，因为他看不到客户的表情，甚至连对方是否在听也不确定，这真让人难堪。因此，只讲了三分钟，弗兰克就停下来，靠在椅背上等着奥尼尔发表意见。

接下来，是尴尬的沉默时间。一起来的那位推销员难以忍受这种静默，有点坐不住了。弗兰克见他准备说话，急忙用手抓住他的胳膊，示意他不要轻举妄动。

过了一会，弗朗西斯·奥尼尔抬起头，仍旧没有说话；弗兰克也没开口，仍旧悠闲地靠在椅子上。双方这样对视着，良久无言。

最后，奥尼尔终于先开口。他平日并不善谈，这次却说了足足半个小时。奥尼尔讲话的时候，弗兰克尽量不插嘴，认真注视着对方耐心倾听。

等奥尼尔说完了，弗兰克做了总结发言：“奥尼尔先生，您的讲话对我很有帮助。您告诉我这样一种事实，您比大多数人都具有思想性。最初我来此的目的是帮您这位成功人士解决问题，通过沟通我明白您已花了两年时间来准备解决这一问题。尽管如此，我还是很乐意帮您进一步更好地解决这些事。我下次来的时候，一定会带来一些新的想法。”这次会面，开头让人尴尬，结局却令人满意。弗兰克取得成功的原因很简单，他让奥尼尔把所有的难处尽管讲出来，用心倾听客户的真正需要，从而对整个事情有了全面的了解。于是，在后续的接触和沟通中，弗兰克赢得了客户的信任，接到了一大笔生意。

弗兰克的聪明之处在于，当他发现自己的话无法打动客户时，果断改变策略，开始用心寻找客户的兴趣点，以及客户真正关注的是什么。从沉默中的心理战，到后来的耐心倾听，以及最后的真心帮助，弗兰克一步步赢得了客户的信任。

相反，同来的那个推销员就有点沉不住气了。他担心弗兰克在奥尼尔这位大人物面前败落，急于打破僵局，差点坏了大事。

在销售中，请封上你那张喋喋不休的嘴巴。要知道，能说不算什么，会说才是本事。一个销售人员必须明白，什么时候该说，什么时候不该说，以及该说什么。这些都需要用心去体会和感悟。

（1）时刻关注客户的情绪状态

销售工作既是说话的艺术，更是心灵的沟通。因此，与客户面对面的时候，务必要时刻关注客户的情绪状态，从微小的表情和动作中觉察对方的真实意图，而后才是用合适的话语表达意图，实现成交。

（2）学会在销售中玩心理战

有的客户喜欢听你说，有的客户喜欢让你当听众，还有的客户顾左右而言他，让人捉摸不定。无论遇到哪种情况，你都要善于拿捏对方的心思，进而采取正确的战术，达成预期目标。

美国艺术家安迪·沃荷，曾经告诉他的朋友：“我学会闭上嘴巴后，获得了更多的威望和影响力。”会说话，是本事；不说话，则是智慧。在复杂的销售过程中，“说”与“不说”都有很深的学问值得研究。最重要的是，你要把这四点牢记在心里：一是多听少说；二是绝不轻言人是非，三是话不说死，留有余地；

四是不管真话假话都要说得理直气壮，真诚动人。

欢迎访问：电子书学习和下载网站（<https://www.shgis.cn>）

文档名称：《一本书读懂销售心理学》李昊轩 著.epub

请登录 <https://shgis.cn/post/833.html> 下载完整文档。

手机端请扫码查看：

