

《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：9787530845363

10位ISBN编号：7530845365

出版时间：2008-10

出版社：天津科学技术出版社

作者：姚会民

页数：263

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《销售要懂心理学》

前言

销售活动是由销售员和客户共同参与的活动，双方都是最重要的角色，缺一不可。销售是面向客户进行的，客户是销售员最直接的服务对象。如果没有客户，销售员的工作则会无从做起，而如果没有销售员，也就没有销售活动的存在。销售员销售商品既是为了从工作中获得利益，实现自身的价值，也是为客户、为社会提供服务。而客户之所以购买商品，除了满足其基本生活所需之外，更是对自己心理需求的满足。不管是买还是卖，销售员和客户在整个的买卖过程中都会产生各种心理活动和心理变化，有着各自的动机和想法。因此，懂得心理学才会使销售工作更加顺利地进行。在消费中，客户有着复杂的心理，很多的因素会促使客户购买，也有很多因素会导致客户放弃购买，而心理因素对客户的决策的影响是巨大而深远的。销售员要想把自己的商品销售出去，就必须了解客户的心理，知道了客户真正想要的是什么，有哪些不利因素影响了客户的心情，从而采取有效的措施，激发促使客户购买的积极因素，消除阻碍客户购买的消极因素，让客户愉快地、满意地购买到自己喜欢的商品，才能够赢得客户的心，从而使自己受到欢迎和青睐，也给自己带来巨大的利益。销售是从了解客户的心理开始的，想要成为一名优秀的销售员，首先要学会全面地了解客户的心理。

《销售要懂心理学》

内容概要

《销售要懂心理学》销售是面向客户进行的，客户是销售员最直接的服务对象。如果没有客户，销售员的工作则会无从做起，而如果没有销售员，也就没有销售活动的存在。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，不是仅靠销售员几句简单的陈述就能够实现的。客户有着自己的想法和决定，销售员必须在尊重客户心理的前提下，采取灵活的销售策略，用自己的真心、诚心、耐心、爱心来捕获客户的心，控制客户的情绪，化解客户的抵触，让客户的心变得畅通，交易自然就会达成。销售员不仅要疏通客户的心，还要坚定自己的心。毕竟销售工作不好做。销售中会遇到各种各样难以处理的难题，会遭遇到很多意想不到的挫折和打击，会面对来自各方面的心理压力，以至于影响自己的正常情绪和身心健康，所以，销售员要学会抵御和化解销售中的各种心理压力，从而正确地面对压力，乐观地看待挫折和失败，树立正确的心态，并积极地对压力进行疏导和管理。要想提高销售业绩，销售员就要善于在销售中运用心理学，了解客户的心理，扫描自己的心理；疏通客户的心，呵护自己的心，这样就会带着快乐而自信的心情去工作，并获得出色的成绩，成为最优秀的销售员。

《销售要懂心理学》

书籍目录

第一篇 客户永远是主角——销售从全面了解客户的心理开始第一章 学会了解客户心理一、了解客户的心理特征二、了解客户消费心理的类型三、了解客户消费心理的外部表现第二章 客户真正需要的不只是商品——洞察客户的心理需要一、人人渴望被重视二、客户的参与心理三、占便宜的心理谁都有四、随波逐流的从众心理五、你不卖他偏要的逆反心理六、害怕买不到的心理七、喜欢被恭维的心理八、只关心自己的心理第三章 是什么扰乱了客户的心智——影响客户购买心理的因素一、社会阶层对客户心理的影响二、家庭角色对客户心理的影响三、生活方式对客户心理的影响四、参照群体对客户心理的影响五、消费时尚对客户心理的影响第四章 寻找客户心理的突破口——掌握各类客户的心理弱点一、随和型的客户怕压力二、独断专行的客户注重自我三、虚荣的客户爱面子四、精明的客户害怕真诚五、外向的客户怕啰嗦六、内敛型的客户需要温柔对待七、标新立异的客户爱独特八、墨守成规的客户注重实用九、炫耀型的客户喜欢被恭维十、分析型的客户重细节第五章 察言观色洞察人心——从细节上把握客户的心理及其变化一、由表及里，从外部表现洞察客户的基本状况二、仔细观察，从肢体语言透析客户的心声三、听话听音，竖起耳朵，听懂客户的心语四、平中见奇，从日常生活习惯中解读客户的心理

第二篇 努力做最好的销售员——销售员的自我心理修炼第一章 摆正你的职业心态一、为自己的工作感到骄傲二、培养积极的心态三、保持持久的激情四、清除思想上的顾虑五、养成良好的工作习惯第二章 管理好你的情绪一、鼓起勇气，战胜怯场二、心急吃不了热豆腐三、妄自菲薄是顽敌四、盲目自大是莽撞五、不对工作产生厌倦第三章 进行积极的心理扫描——销售中最容易出现的心理问题一、信心不足，缺乏动力二、消极的心理，失败的人生三、贪心不足蛇吞象四、小偷懒大损失五、不负责任的敷衍六、半途而废无恒心七、安于现状，不思进取第四章 销售员的心理领悟一、销售其实是在推销自己二、没有热情就没有销售三、只有自信才能被别人信任四、永远要积极主动地出击五、成功来自尝试

第三篇 销售要懂心理学——销售是场“心”与“心”的较量第一章 找到打开客户“心门”的钥匙一、巧妙地预约客户是成功的开始二、塑造打动人心的第一印象三、让自己看起来很棒四、真诚换取真诚五、学会聆听客户陈述六、说到客户心里去七、让客户感到自己很重要第二章 情感投资，捕获客户的心一、用微笑征服客户二、迎合客户的兴趣三、让客户多多参与四、真诚地赞美和欣赏客户五、把客户的姓名放在心中六、给客户最有效的证明七、像朋友一样同客户谈生意第三章 掌控客户的情绪一、引发客户的情感共鸣二、积极回应客户的抱怨三、适当地为客户着想四、避免和客户发生争论五、帮助客户消除顾虑第四章 攻心为上，突破客户心理抗拒一、提供客户真正想要的产品二、促使客户早做决定三、适当给客户一点“威胁”四、让挑剔的客户满意而归五、用真心堵住客户的借口六、在谈判中“俘虏”客户第五章 抵御销售中的心理压力一、抛弃负面思考二、消除对大人物的恐惧三、视客户的拒绝为成交机会四、学会一笑了之五、保持一颗平常心六、从挫折与低谷中振作

章节摘录

第一章 一、了解客户的心理特征 销售活动是销售员与客户双方参与的活动，而客户又是整个销售活动的主体，因此对于销售员来说，客户是自己的真正的“上帝”，是销售员的衣食父母。正是客户的购买，才使你能够从自己所从事的工作中获取生活所需。所以，对于销售员，客户永远是你最贵重的资产。那么如何才能发掘出这份资产，就需要销售员对客户有具体的了解，特别是对客户心理特征的了解和把握。这样才会帮助你做好销售的准备和应对，从而使你认准对象、选对策略，促进销售的成功。销售是一个很复杂的过程，与此相对的，客户的购买也是一个复杂的心理过程。客户从对你的产品和服务有了初步的了解和认识，然后分析判断，到准备购买，再到实行购买行动，整个过程中，客户的心理活动是十分复杂的。作为销售员，必须要对客户具体的心理表现和心理变化做到很好的认识和把握，这样才能有心理准备，能够分清对象，有的放矢，果断地采取对策，使销售活动得以顺利开展。一般地，客户作为消费者，其在准备购买和实行购买的过程中，具有如下心理特征。

1. 多样性 销售员所面对的客户是形形色色的，而不同的客户所表现出来的心理也是各不相同的，即使是购买同一款式的商品，或是享受同一类型的服务，由于客户的年龄、性格、习惯、文化程度和竞技水平等方面的差异，其表现出来的消费心理也是不同的，甚至两个客户的态度也会大相径庭，或者截然相反。客户的消费心理具有多样性，主要由于客户的心理需求层次高低有所差异造成的。例如，同样是购买生活用品，有的客户追求实用，既要物美又要价廉；有的客户注重品牌和档次，并不在乎价格的高低；有的客户喜欢流行时尚，注重新颖的款式；有的客户青睐古典，喜欢传统的工艺和格调……总之，客户的需求是各不相同的，所表现出来的购买心理也是多种多样的。销售员应该注意到客户心理的这些特征，利用不同客户的不同特点，迎合其具体需要，使自己的产品和服务能够赢得客户的注意和青睐。

《销售要懂心理学》

编辑推荐

《销售要懂心理学》销售就是察言，观色，攻心了解心理学，洞察客户的心理；学习心理学，提升销售的技巧；掌握心理学，赢得客户的青睐；善心理学，增加成功的筹码。再好的销售技能只有在了解客户心理的基础上才会发挥最有效的作用，再大的销售业绩只有在健康的心理基础上才能长久地保持。销售以全面了解客户的心理为基础，以全方位提升销售员的素质为保证，以成功赢得客户，实现交易为目的。而心理学则可以在销售中为销售员提供最有效的心理战术指导。销售的快乐在于争取和挑战，而心理学则给了销售员最好的心理指导。了解客户的心理需要心理学，修炼自己的心理也需要心理学，心理学能够帮助销售员坚定自己的心，赢得客户的心。销售要成功，从懂得心理学开始。

《销售要懂心理学》

精彩短评

1、没什么用。乱买的。看了一点。。

《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:www.tushu000.com