

《销售攻心术》

图书基本信息

书名：《销售攻心术》

13位ISBN编号：9787802492196

10位ISBN编号：780249219X

出版时间：2010-2

出版社：中华工商联合出版社有限责任公司

作者：曹华宗

页数：246

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

《销售攻心术》

前言

“成功的推销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，每个销售人员从一开始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，所以从这个角度来看，销售人员必须要了解客户的心理，才能更好地完成自己的销售工作。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，其中最重要的东西就是鱼饵了。因为，不同种类鱼对于鱼饵的喜好也不同。由此，你就必须得站在鱼儿的立场上去思考它们喜欢吃什么。同理，作为一名销售人员，你要想“钓”到你的客户，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。美国一项调查表明，通常那些超级销售员的业绩是一般销售员业绩的300倍。在众多的企业里，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，唯一相同的就是他们都拥有迈向成功的方法，尽管他们那些方法不可能完全相同，但却有其共同之处，那就是洞悉客户的心理。由此可见，在销售过程中，你不要觉得研究客户的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。而作为一名销售人员，你只有掌握了客户的心理，你才能在迅速变化的市场中占有一席之地。但是，在实际销售当中，很多销售人员却都忽略了心理销售这一重要环节。然而，所有的销售人员都应该知道，销售工作是面对人的，可以说顾客就是市场。

《销售攻心术》

内容概要

《销售攻心术:不懂心理学就做不好销售》内容简介：每一个销售人员都应该翻阅10遍、摘录100段的经典指南！销售就是一场心理博弈战，如果你想成功地卖出产品，必须读懂客户内心和了解客户需求才能立于不败之地。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聪明，而是因为他精通销售心理学！无论你从事什么行业，其实每个人都是销售员。画家销售美感、政治家销售政见、作家销售故事、发明家销售发明、男人销售自己的才华和魄力、女人销售自己的美丽和学识……人生何处不销售！

《销售攻心术:不懂心理学就做不好销售》通过生动的解析和事例,从销售人员的心理领悟、顾客的消费心理透视及销售过程中的心理较量等几个方面加以充分阐述，让你在销售道路上走得更顺畅.让你的销售业绩变得更加卓越！ 点击链接进入：

工作就要日事日清:落实目标和责任的完美方法

责任比能力更重要

学会感恩 担当责任:世界500强企业首选职业精神培训读本

致加西亚的信(全新修订版)

工作就是解决问题

把信送给加西亚

细节决定成败

公司员工三大纪律八项注意

工作要有责任心,生活要有感恩心

工作要有好心态

职场头三年决定你的一生

用感恩的心去工作

工作关键在于落实

节约的都是利润

珍惜工作 拒绝抱怨

《销售攻心术》

作者简介

曹华宗， 亚洲企业凝聚力导师 中国实战销售训练名师 中国青少年潜能激发专家 中国最具影响力的百强讲师 上海凝聚力行销顾问有限公司总裁 全球培训网、中华讲师网合作讲师 畅销书《结果高于一切》作者。

核心课程推荐：

《企业凝聚力训练》《卓越团队训练营》《青少年心灵成长训练营》《实战销售技巧》《激发心灵潜力》《心理学催眠技巧》《超级讲师班训练》等。

曾服务过的企业：花旗银行（上海）、瑞士千禧银行（上海）、中国移动、中国人寿、新华保险、南方李锦记、江苏阿里山大酒店、上海永琪美容美发连锁、浙江倍得福电器、海南朵以服饰、养天和大药房、爱居特装饰、蒙蒙灯饰公司、三英灯饰、协新纺机、一飞机械、天翔机械、五星涂料、竞雄电脑、天兴房地产、佳元房地产、阜阳天上人间大酒店、天仙美容院、海南万物集团、海口东岭贸易、海口龙顺贸易、海口德霖实业、海南蓝景建筑、国康医药、滕氏石业、广州东箭公司、海口爱达实业、文昌永恒蛋糕、椰海大酒店、海南海乐建材、台湾建大轮胎、浙江江北药业、中捷股份集团等。

《销售攻心术》

书籍目录

- 第一章 销售产品前，先推销自己 1. 销售 卑微的行业 2. 像商品一样，展示自己 3. 塑造打动人的第一印象 4. 设立目标，超越自我 5. 诚信让你的推销之路走得更远 6. 做真实的自己 7. 赢得潜在资源的拓展力 8. 展示你灵活聪慧的应变力 9. 拥有让自己光彩四射的才华 10. 自我肯定，让自己高大起来
- 第二章 销售人员应具备的心理素质 1. 做自己情绪的主人 2. 自信，方能赢得客户认可 3. 忍让与业绩成正比 4. “好脾气”创造好业绩 5. 练就“一笑了之”的豁达心态 6. 鼓起勇气，战胜怯场 7. 拒绝悲观，坚持到底 8. 磨炼恒心，绝不半途而废 9. 积极应对“销售低潮” 10. 克服恐惧，练就“厚脸皮” 11. 遇到挫折，永不放弃
- 第三章 客户惯常的消费心理 1. 解读顾客的消费心理 2. 客户认为自己本来就是上帝 3. 抓住客户的“从众”心理 4. 人人都想享有VIP待遇 5. 客户都有怕上当受骗的心理 6. 价格对客户的影响 7. 客户都有占便宜的心理 8. 客户只关心自己利益的心理 9. 你不卖，客户偏要买的逆反心理 10. 客户的购买动机来自内心满足感的获得 11. 客户要的是宾至如归的感觉
- 第四章 客户身体语言背后的心理 1. 从服饰评估客户的购买力 2. 从言谈举止中发现谁是“当家人” 3. 从走路的姿势分析客户的性格 4. 从坐姿透视客户的心理 5. 读懂客户的几种笑语 6. 看客户眼色行事 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 11. 积极创造让客户无法抗拒的强大气势 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 看透不同类型客户的心理弱点 1. 对专断型客户要服从 2. 对随和型客户要热情 3. 对虚荣型客户要赞美 4. 对精明型客户要真诚 5. 对外向型客户要利索 6. 对炫耀型客户要恭维 7. 对内敛型客户要体贴 8. 对犹豫不决型客户要逼迫 9. 对标新立异型客户要独特 10. 对墨守成规型客户要实用 11. 对分析型客户要重视细节
- 第六章 销售中常用的心理学“诡计” 1. 适当给客户一点“威胁” 2. 视顾客的拒绝为成交机会 3. 用微笑征服你的客户 4. 稳中求胜，让客户敞开心扉 5. 讨价还价的策略 6. 用环境的威慑使客户就范 7. 迎合客户的兴趣 8. 有效调动客户的兴趣 9. 让客户的借口说不出口 10. 让客户说出他的诉求
- 第七章 销售人员必知的心理学效应 1. 焦点效应：把客户的姓名放在心中 2. 折中效应：拒绝贪婪，细水才会长流 3. 情感效应：用心拓展你的客户群 4. 互惠效应：拿人家的就会手短 5. 权威效应：客户往往喜欢跟着“行家”走 6. 稀缺效应：短缺会造成商品的价值升值 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：打破常规，出奇制胜
- 第八章 拉近与客户的心理距离才能赢得客户 1. 真诚替客户着想 2. 用人情留住老客户的心 3. 学会聆听客户的陈述 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上思考问题 7. 避免和客户发生争论 8. 积极回应客户的抱怨 9. 用正确的态度对待客户的投诉 10. 让客户多多参与 11. 客户喜欢你的热忱

章节摘录

作为一名销售人员，最基本的要求就是一定要以一种端正的心态来对待自己所从事的职业，否则你将很难做好自己的工作。心态决定命运，销售工作本身极富挑战性，是对销售人员心理素质的全面考验。当销售人员面对不同的客户时，不论客户怎样说，销售人员必须要对自己所从事的职业有一个较为理性的认识，认识到自己工作的价值和意义，体会到为目标而努力奋斗的乐趣，从而全身心地投入到自己的工作中去。实际上，许多销售新人虽然敢于迈出推销生涯的第一步，但直接面对客户、与其进行交流时就会表现得坐立不安、手足无措、语无伦次。为什么平时谈笑风生的销售人员，一旦与客户交谈起来，却变成了这个模样呢？这其实就是他们的自卑心理在作祟，他们从内心深处认为销售是一个卑微的行业，干销售是一件很没面子的工作。销售新人在客户面前自觉低人一等、过于谦卑是非常普遍的现象。他们常常这样想：如果我不对客户尊敬有加，如果我不是每时每刻都顺着客户的话去讲，客户就不会下订单，不会买我的产品了。其实，这样想是对销售工作的误解。销售与其他行业一样，只是具体工作内容不同。销售人员不是把产品或服务强加给别人，而是在帮助客户解决问题。你是专家，是顾问，你和客户是平等的，甚至比他们的位置还要高些，因为你更懂得如何来帮助他们，所以你根本没必要在客户面前低三下四。要知道，你看得起自己，客户才会信赖你。而且，在销售行业中最忌讳的就是在客户面前卑躬屈膝。如果你连自己都看不起，别人又怎么会看得起你呢？表现得懦弱、唯唯诺诺，根本就不会得到客户的好感，反而会让客户大失所望——你對自己都没有信心，别人又怎么可能对你销售的产品有信心呢？有一名销售新人向一位经理推销电脑，其间不断讨好对方，这让经理十分反感。经理看了看电脑，觉得质量不错，但最终并未购买。经理说：“你用不着这样谦卑，你推销的是你的产品，而不是同情。你这样子，谁还会信任你，买你的东西呢？”由此可见，低三下四的销售姿态，不但使商品贬值，也会使企业的声誉和自己的人格贬值。作为一名刚刚涉足销售行业的新人来讲，不管面对什么样的客户，都不要认为销售是一种丢面子的的工作。应该保持不卑不亢的态度，至少应该与客户平等相待，只有这样，才能从根本上赢得客户。孙小姐是一位刚刚毕业的大学毕业生，应聘到某面点公司，成为一位销售新人，经过短短一个星期的培训，就被派到广东当理货员。我们经常看见超市的货架大都摆得整整齐齐，有条不紊，那些热销、便宜的商品通常会放在最显眼的位置，其实这些都是各家厂商理货员的功劳。靠近门口的货架、多层货架上接近视平线的那几层、店堂里位置显眼的货架，全都是像孙小姐这样的理货员争抢的对象。货架位置越“显眼”，种类越繁多，摆得越有条理，就越容易激发消费者的购买欲望。销量提高了，超市才会多进你的货，才愿意让你的产品长期放在最显眼的位置。第一次，孙小姐走进一家很小的便利店。面对货架前那个染黄发的女店员冷冷的面孔，她磨蹭了半天就是不敢开口：要不要称呼她“小姐”啊？会不会年纪太大了……如果称呼她“阿姨”？万一她生气了怎么办……经历了一番思想斗争，孙小姐终于慢慢腾腾地来到她面前，嗫嚅着说：“你好，我是××面点公司的。”女店员转过头来，瞪了她一眼问：“什么事？”“我，我来看一下我们公司的……”“有什么好看的！”没等孙小姐说完，女店员就很不礼貌地把头扭了过去。孙小姐的脸一下子红了，最后她把心一横，滔滔不绝地说起来：“你们的货架有些凌乱，商品的种类比较少，如果多进一点我们的商品对你们也有好处……”她说得口干舌燥，女店员却连正眼都不瞧她一下，周围几个女店员都表情冷漠地看着她，孙小姐羞愧难当……接下来的几天里，孙小姐又跑了十多家店，都是这种“没面子”的结局。她的心里有些不舒服了：我是名牌大学毕业的，凭什么要干这种没面子的工作？当她在电话里把这种想法告诉公司经理时，经理的一番话启发了她：“销售不是一种卑微的工作，销售人员与其他人一样，都是用自己的努力实现自我价值。你千万不要灰心丧气，只要坚持下来，肯定会取得优秀的业绩。”孙小姐经过仔细琢磨，觉得经理的话非常正确。是的，销售是自我价值的深刻体现。销售是自我的再生产，是创造一个新自我的过程。从那以后，孙小姐每周都要光顾那些小超市几次，时间久了也摸索出一些经验：前几次只是互相熟悉一下，一般只和人家说几句“你们挺辛苦的吧”，“这里的小偷多吗”之类的话。那些店员表面上很难缠，实际上也觉得工作有些无聊，时间一长，便与孙小姐成了“老朋友”，接着就会把店里的情况一五一十地告诉孙小姐。这样，半年的时间过去了，那个城市的20多家超市中的“黄金”货架上便摆满了孙小姐所在公司的产品。对于销售人员来说，不管是高层的销售经理，还是底层的业务代表，其所从事的销售工作，都是有着深刻意义的。每个人都希望发挥自己的才能，为自己的梦想而努力，这既是人们实现自我的一种心理需要，也是一种对人生价值的追求。对于销售人员来说，既然从事了这种职业，就应该全身心地投入进去，用努力换取应有的回报。

《销售攻心术》

《销售攻心术》

编辑推荐

《销售攻心术:不懂心理学就做不好销售》：一本利用心理学战术化解销售难题的最佳读本不懂心理学就做不好销售洞察顾客心理活动，引导顾客轻松成交！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。内练一口气，走进多彩的心理世界，探索销售高手的攻心之术。外练筋骨皮，透过复杂的销售理念，学习心理专家的销售技巧。销售其实可以很简单，只要你懂得客户的心理；说服其实可以很容易，只要你懂得客户的需求；成交其实可以很轻松，只要你懂得销售攻心术。

《销售攻心术》

精彩短评

- 1、每个人都在从事某种形式的销售，销售的本质就是经营人际关系。销售不一要求你去改变客户。但是销售必须要取客户的信任和好感。信任和好感是客户购买你的产品和服务的必要条件，也是客户从你这购买的唯一理由。《销售攻心术》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、抓住客户的理弱、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。
 - 2、本书主要谈及销售的心理攻术，从心理学方面入手，谈及销售对象的内心世界；对销售还是很有帮助的；适合一线销售人员阅读，以提高他们的销售技巧及销售业绩。
 - 3、作为一名销售人员在访问客户以前或许认为客户不会签约的，这就是一个自我意识，因此对方不签约的可能性就真的非常高，如果自己先给自己设限，那就很难攻下，所以做销售，首先得学些心理学战术，对这场心理战术做好充分的准备，才能赢得订单！
 - 4、有很多的面试官会问你这样一个问题：“你为什么选择，做销售这个行业？”其实答案很明显：为了赚钱。不想当将军的士兵不是好士兵，不想赚大钱的销售者，必然也不是一个好的销售者。我自己置身于顾客的角度，了解客人想要什么，怎么样才能打动顾客的购买欲。放平心态，有足够的自信，要随机应变，即使在受到客户的拒绝时，也要给予高质量的服务，给客人一种优越感，这次他不选择你，下次一定会选择你。。。
 - 5、这本书的目录做的很好，内容也不错。
 - 6、这本书写的内容很实用，对做销售或者业务员来说很有用，它可以帮你分析客户和你谈业务时的心理想法和你应看穿这种心理进而采取何种方法去获得成功。里面例子也很真实，和我们平常生活中遇到的问题差不多。不仅销售，与人相处也是如此，如果以后有幸当老板的话，也可以用得着。这本书不仅是销售员的书，也是一本心理学的书籍，也是一本教你人际关系的书。读完也可以学到你与别人相处和沟通的技巧，如果你不做销售，一样可以帮助你！真的好看。
 - 7、成功的推销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，每个销售人员从一开始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，所以从这个角度来看，销售人员必须要了解客户的心理，才能更好地完成自己的销售工作。作为一名销售人员，最基本的要求就是一定要以一种端正的心态来对待自己所从事的职业，否则你将很难做好自己的工作。心态决定命运，销售工作本身极富挑战性，是对销售人员心理素质的全面考验。当销售人员面对不同的客户时，不论客户怎样说，销售人员必须要对自己所从事的职业有一个较为理『生的认识，认识到自己工作的价值和意义，体会到为目标而努力奋斗的乐趣，从而全身心地投入到自己的工作中去。实际上，许多销售新人虽然敢于迈出推销生涯的第一步，但直接面对客户、与其进行交流时就会表现得坐立不安、手足无措、语无伦次。
 - 8、说教，没劲
 - 9、这本书结合销售实践和最新心理学研究成果对销售人员在销售的过程中的不同阶段、消费者的不同心理以及销售人员应该怎么去面对客户等方面都作了详细的介绍，本书中用大量的销售实战案例，向你展开了一幅引人入胜的成功销售路线图，可以帮你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，是你提升销售业绩、改善人际关系、增加销售收入的必备秘密武器，也是企业员工销售力、沟通力培训很好的指南。
 - 10、销售就是察言、观色、攻心。《销售攻心术》就是一种帮助你洞察客户心理、了解客户喜好、引导客户消费行为的心理策略。它能让你赢得客户的青睐。从而成为出色的销售人员！
 - 11、销售就是一场心理博弈战，如果你想成功地卖出产品，必须读懂客户内心和了解客户需求才能立于不败之地。
- 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聪明，而是因为他精通销售心理学！
- 无论你从事什么行业，其实每个人都是销售员。画家销售美感、政治家销售政见、作家销售故事、发明家销售发明、男人销售自己的才华和魄力、女人销售自己的美丽和学识……人生何处不销售！本书通过生动的解析和事例，从销售人员的心理领悟、顾客的消费心理透视及销售过程中的心理较量等几个方面加以充分阐述，让你在销售道路上走得更顺畅，让你的销售业绩变得更加**！

《销售攻心术》

12、还行吧，大概能有个了解

13、在现代生活中充斥着竞争，权谋，尔虞我诈，勾心斗角。人们常说商场如战场，其实不仅仅是战场，整个人生都是一场战斗，在这场战争中虽然不会流血牺牲，但是如果不懂得攻心，依然会输掉荣誉，利益，甚至尊严。古人云：“用兵之道，攻心为上”。可见心理战术的重要

《销售攻心术》是一本结合销售实践和最新心理学研究成果的实用工具书，对销售人员的不同销售阶段，消费者的不同心理，以及销售人员应该怎样去面对客户做了详细的介绍，值得借鉴。可以算得上是一本销售百科全书了。

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

15、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！

16、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。很不错，值得学习！

17、学习一下心理学知识对于做销售很有帮助，可以让自己更好揣摩客户的心理，了解客户的心里需求对于推动开单很有帮助

18、这本书整体还不错，适合营销人员阅读。而且应该多读几遍加深印象，很多都是自己最容易忽视的内容。

19、作为销售人员，不要畏惧客户，也不要担心自己搞不定，只要能把握客户的心理，与其结成心理同盟，那订单就是唾手可得的了。本书通过对概念的阐述和翔实案例的分析，旨在指导销售人员学会正确认识自我，提高心理素质，运用心理学的知识看透客户的内心，更好地促进销售工作，实现成功销售。值得学习！

20、销售就是一场心理博弈战，如果你想成功地卖出产品*必须读懂客户内心和了解客户需求。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聪明，而是因为他精通销售心理学！

21、销售其实是一门心理学，从客户的进门到交谈内容可以了解到客户的心理，抓住了客户心理，就成功了一半。

22、很像工具书的品种啊

23、提升自己的气质，气质上去了。做什么工作都容易。工作就是做人，公事私事能百分百分明？我看那不行。

24、在工作之余，我花了6天晚上的空闲时间，细细品读完这本书。给我的感觉很是振奋以及受益良多，因为这本书不会像其它销售类书籍那样，单纯的大谈特谈销售技巧和理论，而是在讲授精辟理论的同时，穿插了很多形象易懂、并且很现实易操作的销售心理学个人案例。让人读起来不乏枯燥，反而越读越有味。尤其是就新职场的销售人员来讲，此书是自己踏进销售行业最佳的学习读本和实践指导书。在销售商场上，融入心理学的知识，读懂、看懂、听懂客户的心理状态和内在需求，从而更好地想出策略应对各型各色的潜在客户或目标客户——这无疑是自己提升销售技巧和心理素质的一大知识财富。《销售攻心术》从“心”出发，也最终回归到客户的“内心”。我想这将是自己从事销售职业生涯的启蒙书籍和重要书典。个人非常推荐从事销售行业的人员阅读这本书，尤其是销售新人！此外，想说一点的是，本书原价29.8元，当我在当当网买的时候是20.6元打折优惠价，想不到第二天此书既然又降价优惠1元多，如今此价更是“巨大”惠赠！——我内心想，未必降价得太快了吧。。。呵呵，不管怎么说，知识是无价的，智慧是伟大的！好书当然不能以价格论英雄，既然有如此优惠，更是值得细细一读！！

25、销售博弈术，搞定各种各样的客户，解决销售中无数难题！销售是一种博弈，是一场隐蔽自己，套取对手底牌、博取利益最大化的较量！这场博弈拼的是买卖双方的经验、技巧和应变能力，一招不慎满盘皆输！真正聪明的销售人员想方设法让客户亮出底牌！有效掌握博弈法则，在残酷的竞争中游刃有余！

26、现实中顾客已经变得越来越聪明，只有精通销售心理学，才能成为一个成功的销售

27、销售商品，也要会销售自己 这本书是很不错

28、可以让你了解到隐藏在销售过程背后的深层客户心理，为你提供销售中的各种心理策略，帮助你

《销售攻心术》

提升销售业绩、改善人际关系、增加销售收入。销售就这么简单。只要你懂得客户的心理；成交就这么容易，只要你懂得销售攻心术。

29、《销售攻心术》是一本销售心理学实战指导用书。作者用透彻的心理学理论和技巧阐释了销售过程中如何创造销售机会、如何顺利展开销售、如何避免被拒绝和如何突破客户的购买障碍等具体而重要的问题。对这些问题，作者从心理学的角度，提供了鲜明而有效的实践观点和技术，对各行各业的销售人员学习和提升销售能力有非常实际的指导价值。

30、有人的地方就有心理学。销售既然是与人打交道，因此同样离不开心理学。顾名思义，销售心理学是一门研究销售行为及其心理规律的学问，它所要解决的问题是：什么决定了成功销售？通过阐释销售奏效的奥秘，从而帮助专业销售人员有效掌握成功销售的技巧！很不错，很实用！

31、工作渴望成功，成功需要人脉，人脉源于积累，而积累的方法在于攻心。一本销售攻心术，将人脉中的心理学策略阐述得详尽而具体，细致而深刻，通过轻松的阅读，你可以在不知不觉中掌握销售常用的心理技巧，从而为自己积累奠定了坚实的基础。相信读完这本书。

32、这本《销售攻心术》通过对概念的阐述和详实案例的分析，旨在指导销售人员学会正确认识自我，提高心理素质，运用心理学的知识看透客户的内心，更好地促进销售工作，实现成功销售。

33、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吧产品“推”出去，而是把客户“引”进来！就是让客户自己主动来购买

因此销售也是一个心理的博弈和较量，读完这本《销售攻心术》，学到了很多销售技巧和心理学方面的知识，很受用。

34、读懂顾客的心，抓住成交的关键，提升攻心说服力，开发自我的销售潜能，做快乐成功的销售冠军。

其实消费者的心理和我们一样，只要我们学会观察，学会换位思考，就能轻易地洞察客户的心理，了解客户的愿望，打开客户的心门，以自己的真心换取顾客的心，控制客户的情绪。

35、销售也是一门心理学，和客户的交谈其实就是一场心理学上的博弈，对于业务员来说很有指点的作用，推荐

36、洞察顾客心理活动，引导顾客轻松成交！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；善用心理学，增加成功的筹码。

37、成功的营销离不开在推销过程中对客户感情的投资。感情投资有很多种，但是最重要的就是“投其所好”，要先对客户爱好有所了解，这样相处起来就会变得融洽许多，也会相应地缩短商家与销售人员的心理距离，有时还会使矛盾的双方转变成朋友关系，这样做起生意就会顺畅许多。值得推荐！

38、做销售半年了，刚刚找到一些感觉，需要些销售方面的书来指导，做销售，从心理上征服客户是绝对智慧的做法。找了找相关图书，都是泛泛而谈，《销售攻心术》系统性强，解除心理防线，拉近心理距离，洞察心理需求，抓住心理弱点，设置心理陷阱，攻克心理壁垒……很全面很细致，这样一来，轻轻松松就能抓住客户的心。书中许多技巧很实用、新颖，贴近实际，通常会让客户无法招架；书中提到的友谊因素，更是提醒了我，在与客户们打交道时，先做朋友后做生意才是上上选，有利于克服我的急躁和急功近利心理。书中还有许多可圈可点的技能和方法，举不胜举，学习和应用中！

39、销售就是一场心理博弈战，只有读懂客户内心的人才能立于不败之地。销售，是销售人员与客户之间心与心的互动，正如这本书所说，值得借鉴

40、对于心理层次的叙述比较多，但不够精不够专，面太广，可以从中找到共鸣但又不够深刻。

41、实际上，许多销售新人虽然敢于迈出推销生涯的第一步，但直接面对客户、与其进行交流时就会表现得坐立不安、手足无措、语无伦次。为什么平时谈笑风生的销售人员，一旦与客户交谈起来，却变成了这个模样呢？这其实就是他们的自卑心理在作祟，他们从内心深处认为销售工作是一个卑微的行业，干销售是一件很没面子的工作。销售新人在客户面前自觉低人一等、过于谦卑是非常普遍的现象。他们常常这样想：“如果我不对客户尊敬有加，如果我不是每时每刻都顺着客户的话去讲，客户就不会下订单，不会买我的产品了。”

其实，这样想是对销售工作的误解。销售与其他行业一样，只是具体工作内容不同。销售人员不是把产品或服务强加给别人，而是在帮助客户解决问题。你是专家，是顾问，你和客户是平等的，甚至比他们的位置还要高些，因为你更懂得如何来帮助他们，所以你根本没必要在客户面前低三下四。要知道，你看得起自己，客户才会信赖你。

《销售攻心术》

- 42、销售攻心术让人思考，提升销售技巧，能够准确地出击，找准客户的痛处下手，往往一针见效。从战术到战略，才能真正灵活运用销售中的心得体会。销售攻心术是必不可少的。在我看来，在这一年内，这本书是销售员的唯一案头必备书，而其他销售类书籍你完全可以弃之如芥。销售员花一年时间读透一本书，足已。
- 43、《销售攻心术》帮助销售人员树立正确的职业心态，提升行动力，让销售人员掌握系统销售的流程与每个步骤的关键点。提升销售人员：客户接触、价值陈述、讨价还价、异议排除、引导成交等实用技巧。全面提升销售人员的沟通、谈判、说服能力。专业的心灵活动，帮销售人员打击心灵魔鬼，强化心理承受能力。超常规训练，锻造销售人员的意志力，打造阳光心态。很好的一本书！
- 44、简单来说，交易就是用产品换取客户手中的钱。但就在这一交一换中，却隐藏着无尽的心理战术。从销售员来讲，自己是否有信心完成任务、对所售产品是否深入了解、能否有把握让客户放心购买等等，都是他与客户之间心理博弈的强大后盾。而知识储备是对一个销售员最高的要求，也是他最有力的心理后盾。销售所需的知识甚为广泛，从产品知识、企业文化到营销知识、财务、管理知识等等，无一不是对销售员的巨大挑战。而销售员只有依靠这些知识，才可以在营销行业里披荆斩棘、所向无敌。
- 45、内容很全面 案例更经典 方法更实用 讲解更透彻。
销售就是一场心理战，是心与心的较量心理战的双方是顾客与销售员，销售员要想提高业绩，就必须成为这场心理战的赢家。每天学点销售心理学，增强心理技巧，使顾客变拒绝为顺从：实现心理制胜，让销售员变平庸为**。销售是一场心理博弈战，谁能够掌握顾客的心理，谁就能成为销售的赢家。
- 46、书名是《销售攻心术》，明显就是说销售的心理学的东西，实用性很高。
书里的许多案例都是具有很大的典型性，感觉就是在我们身边我们经常接触的行业的东西，从客户的角度来分析我的销售模式，很不错。值得我们学习呀！
总的来说，书买的很不错，印刷也精美，包装也很好！
- 47、取何种方法去获得成功。里面例子也很真实，和我们平常生活中遇到的问题差不多。
我不是做销售的，即使是做销售，与人相处也是如此，如果以后有幸当老板的话，也可以用得着。这本书不仅是销售员的书，也是一本心理学的书籍，也是一本教你人际关系的书。读完也可以学到你与别人相处和沟通的技巧，如果你不做销售，一样可以帮助你！真的好看。
- 48、很详细地介绍了销售心理学方面的知识 值得从事销售的人员学习 加强对客户心理的探索
- 49、《销售攻心术》以心理学知识为基础，引证了许多心理实验成果，汇集了大量相关的销售实战案例，从中提炼出了在销售中操纵客户心理的策略。每一种心理策略都针对销售全过程中客户相应的心理活动，帮助销售人员轻松掌握和应对客户心理，进入一个“知己知彼，百战百胜”的销售境界。书写的很不错，案例也很经典~值得借鉴~
- 50、销售其实很简单，制胜策略就在心理操纵间。如果你想钓到鱼，就得像鱼那样思考，而不是像渔夫那样思考。销售就是一场心理博弈战，要想获得真正的成功，必须用心理学的缜密思维来代替你死我活的销售恶圈。销售就是一场心理博弈战，只有读懂客户内心的人才能立于不败之地。销售，是销售人员与客户之间心与心的互动。销售人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，以达到销售的目的。客户有着自己的想法和决定！如何才能打开客户的心门，不是仅靠几句简单的陈述就能够实现的。灵活的心理策略，是必要的！客户的消费心理，需要引导！销售就是察言、观色、攻心！了解客户的心理需要懂点儿心理学，修炼自己的心理也需要懂点儿心理学。销售要懂点儿心理学：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。
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，我们同样也行！学习和掌握他们的攻心秘籍。这本《销售攻心术》是迄今为止我看过的最好的销售书，写得很细，可操作性很强，适合各个行业的销售工作者。强烈建议从事销售工作的主管及人员都去买一本，如果你按照上面的做，一定能成为销售精英！这本书很实用，从心理学的角度讲营销，非常适合销售行业的人士参阅，可以规避走一些弯路。不是从心理学的理论上谈，而是从实际应用上讲解。按照步骤操作，学习几个方法，熟练后一定会有所帮助。
- 51、看了一半，网上米有全本。。。
- 52、销售不懂心理学，就如同前行在茫茫的黑夜，没有出路，也看不清方向。没有业绩根本问题在于

《销售攻心术》

你没有打开客户的心门，消除他们的疑虑、卸下他们的心防。“攻心术”就是在激烈的市场竞争中提升销售业绩的决胜秘笈。《销售攻心术》是玩转销售必读的心理圣经，作者以心理学知识为理论基础，引证大量科学的心理实验，在销售实战案例的基础上，提炼出了王牌销售员最拿手的6大攻心术。

53、了解客户心理，化解销售难题！利用心理战术，创造骄人业绩！

销售就是一场心理战！销售就是心与心的较量！

《销售攻心术》其实是要了解客户心理在想什么，这样拉近与客户的关系，怎样看不同客户心理弱点这是主要的。

54、本书从客户通常的心理特点、看穿客户的心理弱点、沟通心理术、把握成交时客户的心理、销售必知的定律、和客户做永久生意6个方面入手，提出问题、解决问题，并挖掘出解决每个问题的心理学依据，深入浅出地为销售人员介绍，并在文中尽可能多地穿插精彩的营销案例和故事，帮助销售人员从那些曾经头疼或者正在头疼的问题中解脱出来，尽快找到把握客户心理的诀窍。

55、《销售心经销售攻心术》中写道一些比较实用的洞察客户内心想法的心理学，比如通过客户的肢体动作了解内心的真实想法，抓住客户的内心变化，识破他们的谎言，更重要的是，能及时捕捉客户的所思所想，服务到位，赢得客户的认可，提高销售业绩。

56、销售即使一种职业，也是一门科学、一门艺术，但它更是一场心理战，是一场销售员与客户之间心与心的互动与博弈。销售，不只是销售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。销售人员要想提高业绩，就必须成为这场心理战的赢家。

57、没什么新意

58、还好，值得一看的书

59、是的啊~

60、正如书名所说，只有读懂客户的心理，才能更好的做出判断，拟定计策。站在客户的角度才能为客户提供更多的服务，才能拿到更多的订单，才能成为出色的销售员！做销售也可以做出伟大！销售不是一件低俗下贱的工作，相反它更需要广博的知识，高超的谈判技巧，做得好销售你就是一个综合性的人才！许多的总裁、CEO都是从一名普普通通的销售员做起，最终闯出了自己的一片天下！相信自己早晚也会创造出属于自己的辉煌！

61、《销售攻心术》以心理学知识为基础，引证了许多心理实验成果，汇集了大量相关的销售实战案例，从中提炼出了在销售中操纵客户心理的策略。

62、《销售攻心术 销售就是一场心理战》是一本结合销售实践和最新心理学研究成果的实用工具书，对销售人员在销售的过程中的不同阶段，消费者的不同心理，以及销售人员应该怎么去面对客户等方面都作了详细的介绍，相信会对销售人员的工作有着很强的指导作用。

所以，在销售中，你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的重要性，从而让自己成为销售行业中的一名佼佼者。

63、这本《销售攻心术》以心理学知识作为理论基础，引用了许多经过科学检验的心理实验，汇集了大量相关的销售实战案例，提炼出了在销售中卓有成效的各种心理策略

64、销售是从了解客户的心理开始的，要想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。优秀的销售员往往就像一位心理学家，他们最明白客户的心声，他们善于了解客户的真实想法，善于运用最积极有效的心理影响力，让客户感觉良好，让客户觉得如果不从他们这里购买产品就会后悔。不管是潜移默化的影响，善意的威胁，平等的交谈，还是巧妙的敦促，优秀的销售员总是能用自己的能力和魅力，为客户搭建起一个愉悦和谐的平台，让销售变得顺其自然。而这样的销售才是真正成功的销售。

很好的销售书籍，学习中！

65、在本书中，将大量分析此类案例，希望广大的销售员能够意识到，心理知识对销售的重要性。在销售过程中，一定要探寻和研究客户的心理，因为只有充分了解客户的购买心理，懂得对顾客进行心理分析，才能提高销售的成功率。

《销售攻心术》

66、销售就是一场心灵上的博弈，既要了解顾客的心理需求，还要分析顾客的性格，看过之后有所收获，学到了很多应用在销售上的心理学。

67、销售心理学，对销售，分析剖析客户心理，满意

68、本书在语言上力求精练、通俗易懂，心理学的知识巧妙提出的问题也是诸多销售人员在实际中切身遇到的问题，将销售学与而有机地结合在一起，能够帮助销售人员尽快掌握客户心理。所以，在此真诚地推荐此书给读者朋友，希望您能受到启发或从中受益，从而找到符合自身特点的销售之路。

69、感觉这类书大同小异~

70、很详细地介绍了销售心理学方面的知识，对于加强顾客的心理很有帮助

71、作为一名销售人员，最基本的要求一定要以一种端正的心态来对待自己所从事的职业，否则你将很难做好自己的工作。心态决定命运，销售人员心理素质的全面考验，当销售人员面对不同的客户时，不论客户怎样说，销售人员必须要对自己所从事的职业有一个较为理性的认识，认识到自己工作的价值和意义，体会到为目标而努力奋斗的乐趣，从而全身心的投入到自己的工作中去。

实际上，许多销售新人虽然敢迈出推销生涯的第一步，但直接面对客户，与其进行交流时就会表现得坐立不安、手足无措、语无伦次。为什么平时谈笑风生的销售人员，一旦与客户交谈起来，却变成了这个模样呢？这其实就是他们自卑的心理在作祟，他们从内心深处认为销售是一个卑微的行业，干销售是一件很没有面子的工作，销售新人在客户面前自觉低人一等、过于谦卑是非常普遍的现象。他们常常这样想：如果我不是每时每刻的顺着客户的话去讲，客户就不会下订单，不会买我的产品了。

其实，这样想是对销售工作的误解。销售与其他行业一样，只是具体工作内容不同。销售人员不是把产品或服务加强给别人，而是在帮助客户解决问题。你是专家，是顾问，你和客户是平等的，甚至比他们的位置还要高些，因为你更懂得如何帮助他们，所以你根本没必要在客户面前第三下四。要知道，你看的起自己，客户才会信赖你。

而且，在销售行业中最忌讳的就是在客户面前卑躬屈膝。如果你连自己的看不起，别人又怎么会看得起呢？表面的懦弱、唯唯诺诺，根本就不会得到客户的好感，反而会让客户大失。你对自己的美誉信心，别人又怎么可能对你销售的产品有信心呢？

有一名销售信任像一位经理推销电脑，期间不断讨好对方，这让经理十分反感。经理看了看电脑，觉得质量不错，但最终并未购买。经理说：“你用不着这样谦卑，你推销的是你的产品，而不是同情。你这样子，谁还会信任你，买你的东西呢？”

由此可见，低三下四的销售姿态，不但使产品贬值，也会使企业的声誉和自己的人格贬值。

72、本书以生动而务实的案例，结合心理学中最奇妙、有趣、实用的心理效应，全方位地剖析了销售员在销售或者推销的过程中。如何了解客户言语背后的真实意图，如何突破客户的心理防线，拉近与客户心理距离，如何引导客户做出你想要的决定，如何取得客户的信赖和忠诚等技巧。

73、书是不错，有的章节其实只看标题就好。跟陈永芳的《销售攻心术》90%内容惊人一致，不知道谁抄袭谁的。陈的书比这本多了个第五章和附录，大家看完这本可以去看看那两个章节。

74、如何才能打开客户的心门，不是仅靠几句简单的陈述就能够实现的。灵活的心理策略，是必要的！客户的消费心理，需要引导！销售就是察言、观色、攻心！

75、《销售攻心术》对于非营销专业和即将走向销售岗位的同学来说真的是很实际很有用的书，相信大家读了都会有收获的，不管你是不是搞销售的！！书中结合经典案例分析，分析客户心理，让你轻松夺单！值得借鉴！

76、还行。

77、在销售中，你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的重要性，从而让自己成为销售行业中的一名佼佼者。值得学习。

78、销售攻心术：不懂心理学就做不好销售（销售就是察言、观色、攻心！）最实用的销售圣经，教你把销售技巧和销售心理学完美结合进...

79、.....

80、“攻心术”就是在激烈的市场竞争中提升销售业绩的决胜秘笈。本书是玩转销售必读的心理圣经，作者以心理学知识为理论基础，引证大量科学的心理实验，在销售实战案例分析精辟，语言通俗易懂，值得借鉴！

81、刚刚读完本书，觉得是最实效的销售心理学，书中针对销售人员在实战中遇到的各种问题，从心理学的角度分析，告诉销售人员如何巧妙利用心理学的技巧促成销售成交。从而提升业绩。很不错！强烈推荐！

82、**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！加油！

83、洞察顾客心理活动，轻松引导顾客成交。立即就派上用场的销售实战技巧

相信你不愿意画地为牢，更不愿意在销售事业中失败。那些失败的人会找理由说：“我还有更擅长的领域可以发挥才干，所以失败就失败吧！”事实上，这些人最终什么事都做不成，解决问题的决心和技巧是成功的关键，而他们显然没有——希望你不是这样的人。

如果你希望提高自己的电话销售技巧，本书将是你可靠的指南。本书没有大篇幅的理论介绍，更多的是详尽、具体的实践规则和技巧，记住这些规则和技巧，并在实践中加以践行，你就能迅速提升销售业绩。

84、心理学是一门研究心智与行为的科学，它采取实证科学的研究方法，透过实验和观察来检验假设，研究对象主要是人类，但也有些心理学家以动物作为研究对象。心理学是关于心灵和大脑的，可是，尽管心理学家的确研究大脑，但我们对大脑是如何工作的现在还知之甚少，还不能理解在经历和表达我们的希望、恐惧和愿望时它所起的作用；不能理解在我们从生孩子到看足球那样纷繁复杂的行为中它所起的作用。实际上，要直接研究大脑几乎是不可能的。于是，心理学家通过研究我们的行为，发现了更多的东西，并且运用他们的发现，衍生出关于我们内部情形的种种假设。《销售攻心术》就是在研究销售过程中涉及到的人，以及人的行为反映出来的现象。比如，在销售过程中，销售人员具备什么样的自我意识。在访问客户以前你认为可能客户不会签约的，这就是一个自我意识，因此对方不签约的可能性就真的非常高。但是，一个自我意识说，如果对方不签约，那么对方真的会损失一个千载难逢的机会，无法实实在在地体会到我的产品给他的生活带来的改变。具备这个意识的人就可以在遇到挫折、遇到拒绝的时候调动内心的意识出来，向客户显示更加有震撼力的一面。心理是很重要的，只有揣摩对了客户的心理，销售才能成功地进行了一大半，销售过程中金钱不是万能的，而解决客户心理所想的却是万能的，也是很贴心的，所以，坐进客户的心理，从做朋友开始进行销售，正是这本《销售攻心术》带给我的最大突破就是掌握销售攻心术。

85、销售就是心与心的较量!打赢攻心战，订单就是你的!运用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问报，让你在不经意间升级为销售高手。

86、对于“红娘”这样一个角色，大家都不陌生，它是指专为男女双方牵线搭桥，促成两人结为秦晋之好的人。这个角色“成名”于元代王实甫的《西厢记》，在剧中，红娘虽身为婢女，但在张生与莺莺的恋情中起到了必不可少的作用。而在销售的过程中，很多时候销售员要承担的角色就是客户与商品之间的红娘，即为客户与商品牵线搭桥。一个好的红娘所要做的牵线搭桥并不那么简单，在牵线搭桥之前，不仅要男女双方的相貌、家庭背景、工作状况等做个了解，还要知道两个人的性格、习惯、爱好、优缺点等；经过认真比较，确定男女双方比较适合之后，才能给两人牵线搭桥。而且牵线搭桥，也是一门艺术，选择的时间、地点以及如何介绍两人，都直接影响两人是否能够继续交往。另外，一个好的红娘还要在牵线搭桥之后做好各种“售后服务”的工作，这样才不至于功亏一篑。销售员就是客户与商品之间的“红娘”；而客户与商品就是他所需要牵线搭桥的“男女双方”。要想做好这个红娘，使客户对商品一见倾心，就需要在他们见面之前，对双方做一个充分的了解，明确自己的商品适合什么样的客户，而销售员只有做好一个红娘，才能促成客户与商品之间的美好“姻缘”。当然，“红娘”销售员应该注意，牵线搭桥之后并不代表红娘任务的完成，接下来还应该进行一系列的“售后服务”。例如，如果双方在相处了一段时间真的不合适，即商品可能不适合客户的需要，很有可能就会找你退货；或者他们在相处的过程中产生摩擦、磕碰，即客户使用商品不熟练等，就需要红娘从中周旋和磨合等。因此说，销售员要想做好客户与商品之间的红娘并不是一件容易的事情。不过

《销售攻心术》

，只要销售员用心去学、去研究，就必定会达到事半功倍的效果。这本《销售攻心术》以心理学知识作为理论基础，引用了许多经过科学检验的心理实验，汇集了大量相关的销售实战案例，提炼出了在销售中卓有成效的各种心理策略。值得我们做销售的人认真拜读。

87、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问报，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。

88、这是一本值得极力推荐的实用而有效的客户关系心理学读物，我一致认同书中阐述的这些心理策略与客户关系技巧，并相信它能帮助每一销售人员获得人际关系圈、成功职业生涯的读者。

89、通过阅读《销售攻心术》，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。销售不是依靠艰苦努力就可以取得成就的，销售是依靠智慧，是依靠动脑，是依靠思考的。销售是一场持久战！

90、销售，是一辈子的事业！

91、销售人员在销售过程中，就像是在进行一场谈判，你要升入的抓住对方的心理，如果你抓住了，这场谈判你就赢了，订单就是你的，但是你没有抓住对方的心理，你肯定不会打赢这场谈判，这充分说明了销售心理学对销售是多么的至关重要。这本书就是教我们如何抓住对方的心理，从对方的角度去考虑问题，抓住对方的心理，让我们在销售领域能叱咤风云。

92、有些技巧的确被自己遇到过的推销员使用过，因人而异吧，很多事情都涉及到心理学，群体心理和行为，还是先吧乌合之众研究通透吧

93、新锐心理学者 对各类推销员、门店销售员来说，这是一本不可不读的指导书。为什么你的业绩将是其他人的几倍甚至几十倍，那是因为你即将用王牌销售攻心术武装自己。这也是企业员工销售力、沟通力培训的最佳读本。如果你的员工熟练掌握这本攻心宝典，公司的整体业绩也将飞速提高。

94、刚读完本书，觉得心理学很重要！作为销售员，我们的工作就要从心理学角度出发，让客户明白：购买我们的商品能获得快乐或更多的价值，同时消除他们认为购买商品所可能遇到的风险或损失。熟知销售心理学的人清楚，客户买的永远是一种感觉，而不是商品本身。只要能满足他们的这种感觉，无论你手中是哪家公司的商品，他们都会爽快购买的。

所以说，要想成为顶尖的销售人员，必须要知道客户购买你的商品是想满足哪些背后的感觉，进而适时调整商品的介绍方式，以满足客户的购买价值观。建议在找出客户真正的需求及其购买价值观前，先不要介绍你的商品，因为你根本不知道该怎么介绍。此时最应该做的，就是提出恰当、合适的问题。

95、借阅于株洲市移动图书馆

96、作为一个一线销售员，碰过很多壁，走过很多弯路，刚看完《销售攻心术》挺不错，很多方法都值得学习，比如拥有成功的心态，让你迅速看透客户心理，掌握销售秘诀，从而创造销售奇迹。很不错，耐人回味。

97、销售攻心术：不懂心理学就做不好销售！销售要懂心理学！一本思路不出的销售心理学书籍！可以一读！

98、能否给客户留下好的第一印象，有时候在很大程度上也影响着客户是否会接受并购买你的产品。对于销售人员来说，个人的形象是十分重要的，要想推销产品必须先推销自己，只有先把自己成功地推销给客户，客户才会考虑你的产品。

销售人员应该记住这样一句话：“形象就是自己的名片。”心理学中有一种心理效应叫做“首因效应”，即人与人第一次交往中给人留下的印象在对方的头脑中形成并占据着主导地位的一种反应，也就是我们常说的“第一印象”。第一次见面给对方的印象会根深蒂固地留在对方的脑海里，如果你穿着得体，举止优雅，言语礼貌，对方就会心生好感，认为你是个有修养、懂礼仪的人，从而愿意和你交往；如果你服饰怪异、态度傲慢、言语粗俗，对方就会认为你是个没有修养、不求上进的家伙，从而心生厌恶，不愿意和你接触，即使你下次改正了，也难以重获对方的好感，这就是首因效应的作用。

《销售攻心术》

99、销售就是察言、观色、攻心！

100、成功的推销员一定是一个伟大的心理学家，每个销售人员从一开始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。从本质上来说，销售就是一场心理学博弈战，如果想成功的卖出产品，必须读懂客户内心和了解客户需求才能立于不败之地。

101、作为一个销售员，要懂的察言观色，耳听八方，观察客户心理，揣摩客户没一个动作。作为刚入门的销售员，我都有点摸不着“北”，前些天听朋友介绍《销售攻心术》这本书，毫不犹豫的在当当买上了，看了一大半，确实不错，岁说是简单的肢体语言，单折射出来的东西挺不错，值得借鉴。受益匪浅。

1、对于“红娘”这样一个角色，大家都不陌生，它是指专为男女双方牵线搭桥，促成两人结为秦晋之好的人。这个角色“成名”于元代王实甫的《西厢记》，在剧中，红娘虽身为婢女，但在张生与莺莺的恋情中起到了必不可少的作用。而在销售的过程中，很多时候销售员要承担的角色就是客户与商品之间的红娘，即为客户与商品牵线搭桥。一个好的红娘所要做的牵线搭桥并不那么简单，在牵线搭桥之前，不仅要了解男女双方的相貌、家庭背景、工作状况等，还要知道两个人的性格、习惯、爱好、优缺点等；经过认真比较，确定男女双方比较适合之后，才能给两人牵线搭桥。而且牵线搭桥，也是一门艺术，选择的时间、地点以及如何介绍两人，都直接影响两人是否能够继续交往。另外，一个好的红娘还要在牵线搭桥之后做好各种“售后服务”的工作，这样才不至于功亏一篑。销售员就是客户与商品之间的“红娘”；而客户与商品就是他所需要牵线搭桥的“男女双方”。要想做好这个红娘，使客户对商品一见倾心，就需要在他们见面之前，对双方做一个充分的了解，明确自己的商品适合什么样的客户，而销售员只有做好一个红娘，才能促成客户与商品之间的美好“姻缘”。当然，“红娘”销售员应该注意，牵线搭桥之后并不代表红娘任务的完成，接下来还应该进行一系列的“售后服务”。例如，如果双方在相处了一段时间真的不合适，即商品可能不适合客户的需要，很有可能就会找你退货；或者他们在相处的过程中产生摩擦、磕碰，即客户使用商品不熟练等，就需要红娘从中周旋和磨合等。因此说，销售员要想做好客户与商品之间的红娘并不是一件容易的事情。不过，只要销售员用心去学、去研究，就必定会达到事半功倍的效果。这本《销售攻心术》以心理学知识作为理论基础，引用了许多经过科学检验的心理实验，汇集了大量相关的销售实战案例，提炼出了在销售中卓有成效的各种心理策略。值得我们做销售的人认真拜读。

2、《销售攻心术》就是在研究销售过程中涉及到的人，以及人的行为反映出来的现象。比如，在销售过程中，销售人员具备什么样的自我意识。在访问客户以前你认为可能客户不会签约的，这就是一个自我意识，因此对方不签约的可能性就真的非常高。但是，一个自我意识说，如果对方不签约，那么对方真的会损失一个千载难逢的机会，无法实实在在地体会到我的产品给他的生活带来的改变。具备这个意识的人就可以在遇到挫折、遇到拒绝的时候调动内心的意识出来，向客户显示更加有震撼力的一面。心理是很重要的，只有揣摩对了客户的心理，销售才能成功地进行了一大半，销售过程中金钱不是万能的，而解决客户心理所想的却是万能的，也是很贴心的，所以，坐进客户的心理，从做朋友开始进行销售，正是这本《销售攻心术》带给我的最大突破就是掌握销售攻心术。

3、销售中的心理学心理学是一门研究心智与行为的科学，它采取实证科学的研究方法，透过实验和观察来检验假设，研究对象主要是人类，但也有些心理学家以动物作为研究对象。心理学是关于心灵和大脑的，可是，尽管心理学家的确研究大脑，但我们对大脑是如何工作的现在还知之甚少，还不能理解在经历和表达我们的希望、恐惧和愿望时它所起的作用；不能理解在我们从生孩子到看足球那样纷繁复杂的行为中它所起的作用

4、在工作之余，我花了6天晚上的空闲时间，细细品读完这本书。给我的感觉很是振奋以及受益良多，因为这本书不会像其它销售类书籍那样，单纯的大谈特谈销售技巧和理论，而是在讲授精辟理论的同时，穿插了很多形象易懂、并且很现实易操作的销售心理学个人案例。让人读起来不乏枯燥，反而越读越有味。尤其是就新职场的销售人员来讲，此书是自己踏进销售行业最佳的学习读本和实践指导书。在销售商场上，融入心理学的知识，读懂、看懂、听懂客户的心理状态和内在需求，从而更好地想出策略应对各型各色的潜在客户或目标客户——这无疑是自己提升销售技巧和心理素质的一大知识财富。《销售攻心术》从“心”出发，也最终回归到客户的“内心”。我想这将是自己从事销售职业生涯的启蒙书籍和重要书典。个人非常推荐从事销售行业的人员阅读这本书，尤其是销售新人！此外，想说一点的是，本书原价29.8元，当我在当当网买的时候是20.6元打折优惠价，想不到第二天此书既然又降价优惠1元多，如今此价更是“巨大”惠赠！——我内心想，未必降价得太快了吧。。。呵呵，不管怎么说，知识是无价的，智慧是伟大的！好书当然不能以价格论英雄，既然有如此优惠，更是值得细细一读！！

5、人性是具有各种各样的弱点的，完美的人只有在童话或神话中才存在。现代生活中的人都是些凡夫俗子，都有自己的喜怒哀乐，每个人对自己、对他人都常常有各种各样的不满，任何人在一起，都难免会东家长西家短地议论一下别人，议论的过程中，稍不留神就会把自己的一些情绪带出来。这些发自个人情绪的评价并不见得是客观公正的，如果人们在彼此交往中又把这些带有情绪的话东传西传

《销售攻心术》

，到最后，这些飞短流长一定会让大家的感情都受到伤害，人与人之间的关系变得空前紧张，每个人都生活得特别疲惫。因此，对于那些销售员而言，懂得这种心理就尤为重要了，只有对这种心理有了充分的把握，你的销售工作才能够做到确实有效

6、从事销售工作也有四，五年了，奔波中也掌握了一些技巧。但作者通过一些案例的说明，让我明白销售要有全局的概念。登高才能望远，视野开阔了，才能发现重要的和薄弱的环节。这本书要细读，细细品味细细揣摩。作者显然不属于专业的写手或作家，在讲述故事的时候，还不能引人入胜，只有从事过销售工作的人才能看得出其中用意。

7、我做电器销售，培训的时候经理告诉我们：很多人都会忽略掉一个很重要的环节，就是销售中的心理学。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，往往会起到适得其反的效果。这书销售实战操作性还是很强的，读完后基本就能学会在与客户洽谈时察言观色，信心十足。

8、（观察力） ----冷读 -----如何确认需求感 -----如何确立谈判格局
-----如何分清真假客户 -----如何看出对方最在乎的事 -----如何神化你所看出事情
KEN学泰拳的时候，很怕看到别人的拳头，开始，就算别人没打中，就做出拳的动作，我也会双手护头。那时候，我的泰拳老师跟我说了一句话，把手放下来，就算你被打死了，也知道自己是怎么样死的。 观察力，是NLP课程的基础，通过课程，你会发现，自己看见常人看不见的东西。NLP是一门70%观察，30%介入的科学，别人说的，不一定是对的。但你通过课程后，你跟别人沟通，你除了听得到他在说什么，还会看得到，他说的时候做什么。

（肢体语言） ----眉毛 ----鼻子 ----眼神 ----身体
，手势等肢体运用 为什么同一句话，同一个事实，从不同的人口中说出来，效果总不一样？为什么有的人，说上一大堆，但没有人听他的，为什么有的人，一句话，能让人奉为经典。在课程上，我会教你们，说什么之外，还会做什么。（亲和力） -----谈判开场的亲和力

-----中段的亲和力 -----如何让成交时候又亲和力 -----男女初识时候亲和力
-----男女约会时候的亲和力 不同的人，给人的感觉永远是不同。为什么有的人，和每个人都容易打得火热，但有的人，却总给人一种冷冷的感觉，令人不敢接近。NLP课程，会让有各种方法，让你在与别人一见面之后，几分钟内让人觉得你这个人和他很有默契，无论在销售成交，沟通，还是男女关系上、（同步，引导） -----如何消除客户投诉与建议

-----如何让客户从反对到认同 -----如何让女朋友接受你的价值观
-----如何让自己成为行业的专家 为什么，我说的东西，别人总听不进？为什么我的产品再好，总是没有客户成交？你有再好的产品，再好的服务，没有人听你说话，也是英雄无用武之地。同步，引导，能够让对方立刻放下防备心，倾听你所说，理解你所想。而曾经有学员用这个技术令到他女朋友的姘头不举。这是课程其中一个皇牌招式。 心锚 -----对客户情绪的控制（包括好坏情绪）

-----对自己情绪的控制（包括好坏情绪） -----对男女关系性张力的掌握
NLP最高段，坊间最神化，平常人理解最复杂的技术，也是NLP课程其中以个皇牌技术之一，能控制别人情绪，经过我们大量实践，以最简单形式展现你眼前，无论你有没有NLP基础，我能保证你100%理解并运用。而且没有形式性的限制。而我NLP独创的心锚，有的是无需引发，自动启动。（价值观引出） -----客户投诉重点的引出

-----客户对产品要求重点的引出 -----男女关系对伴侣所具备的性格的引出
沟通深层次技术，让你在了解客户需求，投诉，或者是打探竞争对手的优势的时候。不会被一句话忽悠。就像男人问女人，你喜欢什么样的男生，答：“合眼缘的”，价值观引出法，能让她把这个合眼缘的标准一一罗列出来（有稳定工作，父母不是外省，可以不帅气但要干净） 让你不会在谈判上，或者情爱上被忽悠。（故事影响法） 做第1个你，不做第2个谁，每个人都有很多的光辉历史，很多的曾经，这些曾经或者是开心的，或者是伤痛的。一个一个的故事，拼出了你的人生。通过故事，你能让你的客户对你的产品产生情意结。对你的人产生情意结。还可以在他人做决定的时候，用一个故事去影响他所做的一切，你要左，他不能向右。 通过以上的技术 你想主宰游戏，还是被游戏主宰你？详细咨询QQ712972722

<http://ken999163.blog.163.com>

章节试读

1、《销售攻心术》的笔记-第五章 心里弱点

1. 专断型：服从

特征：控制欲。

关键：按时赴约，明确思路，避免冲突和反对意见。

策略：

(1) 完整策划案，立场坚定，思维严谨。

(2) 对方要求合理的前提下，尽量满足。

(3) 适当满足对方控制欲。

2. 随和型：热情

特征：办公室内有旅游或者家人照片。

关键：不要操之过急。对方犹豫不决时，对其适当施加压力。

3. 虚荣型：赞美

特征：心理不藏事儿。

关键：拍对马屁。

4. 精明型：真诚

关键：要尽职尽责，万事要以规范为主。要坦诚，不要弄虚作假，哪怕是善意的谎言。分“尽责型”和“执着型”。

5. 外向型：利索

特征：对客观事物表现出关心和兴趣，不愿意思考，需要别人帮助。办公室里常有学位证书、奖状之类。

关键：话题切入点最好在其工作经历或者所获得的荣誉。闲聊会让其生厌。不要只聊一个话题，要摸清其兴趣和意愿

6. 炫耀型：恭维

关键：闪入引导其消费高档商品。不要自作主张介绍便宜货，或送小礼品。

7. 内敛型：体贴

特征：不善言辞，无动于衷。

关键：讲话要有条理和专业性，全面，有耐心，适时保持沉默。

8. 犹豫型：逼迫

特征：穿着朴实，书生气，慢条斯理。

关键：注重细节，数量、价格和时间上要精确。适度逼单：(1) 强行诱导思维 (2) 解除客户疑虑 (3) 欲擒故纵。

9. 标新立异型：独特

特征：办公室乱糟糟，大量私人物品，软沙发和茶几。

关键：不关心产品本身，而是谁在使用它。要强调用这款产品后产生的独特效果。

10. 墨守成规型：实用

特征：会被先入为主的观念左右。

关键：不愿意尝新，只需要实用。

11. 分析型：细节

特征：注重安全感，追求放心。

关键：用细节，比如具体数据，打动客户。

2、《销售攻心术》的笔记-第二章 心理素质

1. 做自己情绪的主人

顾客心态：漠不关心型、防卫型、软心肠型、寻求答案型。

如何消除障碍性因素、以良好的心态顺利地开展销售呢？

- (1)、燃烧热情
- (2)、控制惰性：每日有目标、每周设追赶日、每件工作有时间限度、完成了奖励自己
- (3)、顶住压力，增加动力
- (4)、摒弃消极情绪
- (5)、每天总结，寻找原因
- (6)、区分优先级，排好计划
- (7)、描绘成功场景
- (8)、思考卖点，增加附加值
- (9)、远离舒适地带
- (10)、用不满足

2. 自信，方能赢得客户认可

在失败面前放轻松，客观地反省失败的销售过程，找出原因，重创造机会。

3. 忍让与业绩成正比

如何控制情绪：

- (1) 承认自己情绪化
- (2) 设法平息情绪：翻阅杂志；想开心的事；构想美好未来；听音乐
- (3) 忍字当头

4. “好脾气”创造好业绩

要克服：乱发脾气、嫉妒、猜疑、焦虑、恐惧、自珍情节

5.练就“一笑了之”的豁达心态

狄更斯说：“一个健全的心态比一百种智慧都有力量。”

6.鼓起勇气，战胜怯场

相信自己、评估对方、大声说话、心情放松、看淡得失

7.拒绝悲观，坚持到底

乔·吉拉德曾经说过：“成功的人有时候也是被逼出来的。我想大多数人都会承认，他们之所以成功，是因为他们的坚韧不拔，不断追求成功，事实上，坚韧不拔便是成功的保证。”

热情、真诚、自信、韧性、责任心

8.磨炼恒心，绝不半途而废

如何避免挫折心理的产生呢？

- (1) 让工作有意义
- (2) 面对现实，改变策略
- (3) 改变认识，柳暗花明

9.积极应对“销售低潮”

- (1) 制订使自己不能偷懒、退却、辩解的计划
- (2) 用钢铁般的意志去完成计划，乐观，不服输

10.克服恐惧，练就“厚脸皮”

11.遇到挫折，永不放弃

3、《销售攻心术》的笔记-第一章 推销自己

1. 销售 卑微的行业

2. 像商品一样，展示自己

让客户接受自己，是销售人员的首要任务。

诚信：实事求是，遵守诺言。

3. 塑造打动人心的第一印象

性别、年龄、衣着（干净得体、时尚美观）、谈吐（谦逊有礼、有教养）、礼节（真诚、热情、自信、谦虚）、姿势、面部表情。

4. 目标决定高度

5. 做真实的自我

不断自我剖析，看清自己的优缺点，才能成长。

6. 赢得潜在资源的拓展力

《销售攻心术》

7. 展示你灵活聪慧的应变力

美国营销专家卡塞尔说：生意场上，无论买卖大小，出卖的都是智慧。

8. 拥有让自己光芒四射的才华

以一个专家身份向顾客介绍产品；多了解行业动态；提高自身修养，以熟练的技能和博学多才吸引客户。

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

4、《销售攻心术》的笔记-第五节

一个好的销售首先销售的不是商品，而是“人”，是销售员本身。

5、《销售攻心术》的笔记-第三章 消费心理

1. 解读顾客的消费心理

求实、求美、求新、求利、求名、效仿、偏好、自尊、疑虑、安全、隐私

2. 客户认为自己本来就是上帝

渴望获得重视：希望得到认可和赞美；不愿意被人轻视

技巧：

- (1) 认真听完客户的要求再回答问题。
- (2) 即使否定客户，你的态度也要谦虚。

3. “从众”心理

“很多人都买了这一款产品，反响很不错”

推销的排队技巧

4. VIP待遇，装逼打折

5. 怕上当心理

6. 价格的影响

7. 占便宜心理

顾客要的不是便宜，而是要占到便宜。

8. 客户只关心自己的利益

推销是一种压抑自己的意志去满足他人欲望的工作。

9.你不卖，客户偏要买的逆反心理

一方面要避免引起客户逆反心理而拒绝购买，另一方面要学会刺激客户逆反心理，引发好奇心，让其产生购买欲望。

10.客户的购买动机来自内心满足感的获得

11.宾至如归的感觉

6、《销售攻心术》的笔记-第六章 诡计

1. 适当给客户一点“威胁”

适当的说“不”。客户犹豫时，适当的说不卖了，下次合作。

2. 视顾客的拒绝为成交机会

问清楚被拒绝的原因。

3. 用微笑征服你的客户

4. 稳中求胜，让客户敞开心扉

冷静和慎重，三思而后行。

先成为朋友，后推销商品。

观察你目光、声音、衣着、谈吐。

5. 讨价还价的策略

以退为进。

不要接受第一次报价，并且表示惊讶。

6. 用环境的威慑使客户就范

7. 迎合客户的兴趣

丰富知识，找到话题，拉近距离。

8. 有效调动客户的购买欲

9. 让客户的借口说不出口

借口不等于拒绝，要听出言外之意，找到突破口。

10. 让客户说出他的诉求

第一次接触，诱导客户多说话。
多询问，努力倾听，积极回应，摸清意图。

11. 积极创造让客户无法拒绝的强大气势

7、《销售攻心术》的笔记-第八章 拉近距离

1. 真诚替客户着想

2. 用人情留住老客户的心

- (1) 让客户对你满意：不要过高承诺；提供超值服务。
- (2) 让客户眼里只有你：虚心向客户求教；建立互动关系。
- (3) 及时处理老客户抱怨：不要简单说不；及时处理；不争辩。

3. 学会聆听客户的陈述

4. 真诚地赞美你的客户

- (1) 态度一定要诚恳。
- (2) 努力找出可赞之处。
- (3) 一定要以事实为基础。
- (4) 适可而止。
- (5) 男性咱们名利，女性赞美容貌、穿着或者伴侣。

5. 成功消除客户的疑虑

不要隐瞒产品缺陷。
不经意流露的沉稳和自信可以帮助客户建立信心。

6. 换位思考

7. 避免和客户发生争论

- (1) 情绪轻松，不要紧张。
- (2) 聆听。
- (3) 重述问题，证明了解。

8. 积极回应客户的抱怨

9. 用正确的态度对待客户的投诉

- (1) 认真倾听。
- (2) 恰当拟定回应措辞。
- (3) 注意控制声调。

10. 让客户多多参与

11. 客户喜欢你的热忱

8、《销售攻心术》的笔记-第七章 心理学效

1. 焦点效应：把客户的姓名放在心中
2. 折中效应：拒绝贪婪，细水才会长流
3. 情感效应：用心拓展你的客户群
4. 互惠效应：拿人家的就会手短
5. 权威效应：客户往往喜欢跟着“行家”走
6. 稀缺效应：短缺会造成商品的价值升值
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：打破常规，出奇制胜

9、《销售攻心术》的笔记-第1页

“成功的推销员一定是一个伟大的心理学家”
成功的方法：洞悉客户的心理
研究他们购买的流程、动机和原因
(察言，观色，攻心)

10、《销售攻心术》的笔记-第四章 身体语言

1. 服饰
2. 从言谈举止判断当家人
3. 走路姿势
 - (1) 昂首阔步型：自信，不希望被质疑。要语言明确，条理清楚，反应迅速，不要拖泥带水。
 - (2) 慢条斯理型：诚恳谦虚有教养。真诚，多理解关怀他们，感动他们，不要急躁。
 - (3) 步履匆匆型：行动主义者，讲效率，有时急躁草率。多为其着想，善意提醒，做好售后。
 - (4) 横冲直撞型：坦率真诚，性子直。不要弄虚作假，取得信任。
 - (5) 踱方步型：务实精明。认真，少开玩笑，谈实际效益，不要长篇大论。
4. 坐姿
 - (1) 从正襟危坐变为斜靠在沙发上，说明已经失去兴趣，或者表示怀疑。

- (2) 靠在椅子上，但是见见身体前倾，脚向后垂，说明很感兴趣。
- (3) 身子转向一边，脚开始动，说明不感兴趣。

5. 笑语

6. 看眼色

- (1) 柔和友好型：眉眼含笑，热情。
- (2) 怀疑型：微微皱眉，瞳孔变小。
- (3) 好奇型：瞳孔放大，眼皮抬高。
- (4) 沉静型：瞳孔自然，眼皮不动。

7. 眉语

- (1) 扬眉：高兴。
- (2) 皱眉：不高兴，不耐烦。
- (3) 耸眉：不愉快，不愿意接受。
- (4) 闪眉：一般伴有微笑，表示有希望了。

8. 从空间距离测量客户的心理距离

社会距离：1.2~3.6m

公众距离：3.6~7.5m

9. 从吃方面了解客户的个性

- (1) 细嚼慢咽型：性格稳重。
- (2) 狼吞虎咽型：急性子。
- (3) 吃得多却骨瘦如柴型：小气。

10. 从喝酒把握客户的心理

- (1) 高度白酒：好强，强势，喜欢冒险和挑战。
- (2) 低度白酒：要示弱，引起同情。
- (3) 啤酒：性格温和。要帮他拿主意。
- (4) 红酒：有品位，讲究身份地位。注意自己修养，要有独到见解。

11. 从吸烟看客户的性格特征

- (1) 向上吐烟：有自信的人
- (2) 向下吐烟：情绪消极，多虑。
- (3) 向下吐烟圈：正在思考。
- (4) 吸烟速度慢：正在思考。
- (5) 不断弹烟灰：心里不安和矛盾。
- (6) 很快掐灭烟：想赶快结束谈话，心理有了主意。

拿烟姿势：

- (1) O形：正在设陷阱，等你跳下去。要分析其讲话内容。
- (2) 标枪式：脾气暴躁。要积极周旋，避免霸王条款。
- (3) 握拳式：有自卑感。说话要考虑其感受。

《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:www.tushu000.com