

《销售心理学》

第一章 销售就是玩心理——销售之前，掌握客户消费的理由

- 1、从众心理：消费者都喜欢跟风
- 2、折中心理：很多消费者有中庸情结
- 3、猎奇心理：因为新奇而购买
- 4、虚荣心理：因为面子而购买
- 5、优越心理：人人都想享有VIP待遇
- 6、安全心理：客户都害怕上当受骗
- 7、投资心理：通过花钱达到赚钱的目的

第二章 性格是购买的大旗——见面之初，先给对方做“心理透视”

- 1、对傲慢型消费者要恭维
- 2、对暴躁型消费者要进行心灵按摩
- 3、对内守型消费者要温柔体贴
- 4、对多疑型消费者要给“定海神针”
- 5、对理智型消费者要满足需求
- 6、对固执型消费者要启发
- 7、对随和型客户要亲切沟通
- 8、对冲动型消费者要起哄

第三章 微行为中大有玄机——接近客户，读懂其身体语言暗藏的心理信息

- 1、透过走姿掌握顾客心理
- 2、从坐姿透视顾客的心理
- 3、客户像鸡啄米一样点头是不感兴趣的信号
- 4、客户抓摸下巴表示在思考
- 5、谈话时直视你的客户可能在怀疑

- 6、眉毛在传递什么情
- 7、脚尖踮起的客户很兴奋
- 8、客户为啥双手摀住膝盖
- 9、抽烟的范儿透露客户内心

第四章 抓住女“上帝”的“软肋”——从女性心理弱点中寻找突破口

- 1、女人心中都有一个维纳斯
- 2、攀比是女人消费的推手
- 3、听懂女人挑剔的弦外之音
- 4、掐准女人的感性软肋
- 5、一定要让女人觉得自己赚大了
- 6、白领丽人的消费心经

第五章 让顾客心动的产品介绍法——全方位立体式介绍

- 1、你的产品是不是正缺一个故事
- 2、给你的产品找个参照
- 3、为客户编织一个拥有后的梦
- 4、独特的展示亮瞎你的眼
- 5、报价巧才能卖得好
- 6、适度说一些产品的“小缺点”更让人相信

第六章 销售要练嘴——有策略地聊天，把话说到客户的心里去

- 1、初次见客户，先不要谈销售
- 2、搭讪客户，说好第一句话
- 3、把握好与客户寒暄的尺度
- 4、把自己和客户绑在一起
- 5、用有效话题打破冷场

6、恰当借力熟人经济

第七章 如何说客户才会听——巧妙周旋，在打太极中赢得你想要的一切

- 1、提问有方，在一问一答中控制谈判方向
- 2、进退有度，把握好让步的时机和尺度
- 3、陈述有力，一字一句说到点子上
- 4、巧妙回答，化解客户不合理的问题
- 5、坚定立场，掌握谈价中说“不”的艺术
- 6、欲取先予，一定要让客户提要求

第八章 心理暗示能四两拨千斤——机智踢开客户心中最后的防线

- 1、适当给客户来点硬的
- 2、用环境的威慑使客户就范
- 3、学会制造从众效应
- 4、学点假装离场的艺术

第九章 读懂粉丝心理——让产品卖到疯，更要卖上价

- 1、让顾客觉得产品很难买得到
- 2、用限量发售刺激渴望的占有欲
- 3、销售也要学会赶时髦
- 4、在娱乐中勾起人们的购买情感
- 5、亲，给个好评吧

第十章 提问老到有方——问话问到点子上，在对话中把握成交信号

- 1、探询式提问：准备好让对方说出“是”的话题
- 2、惊奇式提问：激发对方强烈的好奇心
- 3、互动式提问：让彼此的关系更融洽
- 4、诱导式提问：勾起消费者的购买欲望

5、启发式提问：让顾客觉得自己真的有需求

6、针对性提问：消除消费者心中的疑虑

7、建议式提问：收集消费者的思维信息

第十一章 引导有条不紊——诱使对方先做出承诺，让客户在不知不觉中被“套牢”

1、用“听”来摸清他的底牌

2、不要给客户第三种选择

3、提要求要从小处开始

4、控制好能产生美的距离

5、感动是永不过时的武器

6、让亏欠感引领顾客买单

第十二章 “降伏”有法——运用心理博弈，把拒绝变成订单

1、客户说“考虑考虑”，如何给他创造需求

2、客户说“我没有钱”时，如何让他“不差钱”

3、客户说“我做不了主”时，如何让他下决断

4、客户说“我不用这牌子”时，如何改变他的想法

5、客户说“我到别家看看”时，如何挽留他的脚步