

# 《销售微心理》

## 图书基本信息

书名：《销售微心理》

13位ISBN编号：9787115355614

出版时间：2014-7

作者：宋豫书

页数：236

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.tushu111.com](http://www.tushu111.com)

# 《销售微心理》

## 内容概要

“攻城为下，攻心为上”，掌握人心可收复城池，做销售也是如此。销售员一旦看清并掌握客户的心理，就能控制销售局势，迅速赢得客户，实现高效成交。对销售员来说，掌握销售心理学，比熟稔各种销售技巧更重要，只有了解并运用客户微心理，销售员才能以技巧实现高效成交。《销售微心理：巧妙攻破客户心理，实现高效成交》通过阐述客户在购买产品过程中心理的微妙变化，让销售员高效把握销售进程，提高成交效率，是销售员突破业绩的上佳指南图书。

# 《销售微心理》

## 作者简介

宋豫书，工商管理专业毕业，曾任某管理咨询公司顾问，多年来一直从事企业管理和人力资源的研究工作，曾出版有《本土化生存》《细化管理》《点击家族企业》《世界500强员工必备的7种能力》《世界500强员工必备的7种美德》等书。

## 书籍目录

### 前言

### 第一章 客户微心理，逃不出这些定律

1. 越被禁止越有兴致——禁果效应
2. 客户总被大部分人影响——从众心理
3. 客户第一眼看到的你印象最深刻——首因效应
4. 客户会因为喜欢你而喜欢产品——晕轮效应
5. 拒绝推销只是客户的习惯——刻板效应
6. 客户只是想发发牢骚——霍桑效应
7. 客户会因面子买下高价产品——凡勃伦效应
8. 客户不喜欢被喋喋不休地劝说——超限效应
9. 人人都希望被赞美——赞美效应
10. 客户喜欢与熟悉的人做生意——曝光效应

### 第二章 解开客户行为微密码

1. 站姿透露客户心理
2. 从坐姿窥探客户内心
3. 手势透露着客户的想法
4. 从脚语窥探客户的心理密码
5. 客户说谎的表现
6. 从走路的姿势判断客户心理
7. 通过声音判断客户心理
8. 从点菜看客户的性格
9. 从眼神判断客户心理
10. 小小名片透露着客户性格
11. 客户的口头禅出卖了他的内心
12. 客户不信任的表现

### 第三章 摸准客户消费微心理

1. 巧用隐形客户群，调动客户从众心理
2. 在一厘米远处诱惑客户的好奇心
3. 用自然的谈话消除客户的恐惧心理
4. 满足客户的安全心理
5. 用大牌效应激发客户的效仿心理
6. “免费的甜点”人人喜欢
7. 爱美之心，人皆有之
8. 用名牌打动客户的心
9. 老人精打细算的消费心理
10. 年轻人的“奇特”消费心理
11. 你必须了解的中年人消费心理
12. 男性果断被动的消费心理
13. 女性求美从众的消费心理
14. 巧妙激发和利用客户的攀比心理

### 第四章 把脉客户心理微需求

1. 把客户的问题当成头等大事
2. 对客户某些意见表示钦佩
3. 对客户的性格表示喜欢
4. 交谈时给客户思考和说话的余地
5. 主动邀请客户试用其喜欢的产品
6. 用敬仰和尊重的态度与客户沟通

7. 给客户足够的鼓励和赞美
8. 为客户创造轻松自然的销售氛围
9. 像亲人一样关照客户的感受
10. 给予客户及时的帮助

## 第五章 提问探究客户购买微心理

1. 让客户回答“是”的提问方式
2. 开场提问激发客户的好奇心
3. 通过提问快速地挖掘客户需求
4. 提客户最关心的问题
5. 使用二选一提问法
6. 问出客户的购买障碍
7. 提问过程中必须掌握主导权
8. 提带有请教性质的问题
9. 用“假设成交”式提问吸引客户
10. 真诚提问，客户才愿意说出实情
11. 在客户试用产品时增加提问量

## 第六章 利用客户微心理成功谈判

1. 请将不如激将
2. 动用红白脸策略，赢取最大利润
3. 降低对方的警惕性
4. 不要在客户失意时提得意事
5. 欲扬先抑地介绍产品
6. 让客户更加有期待心理
7. 任何人都喜欢被“顺毛摸”
8. 用惯性思维引导客户
9. 好奇心能让客户打破原有标准
10. 激发共鸣让客户产生归属感
11. 让客户没机会说“不是”
12. 以客户的实际需求为准做出让步

## 第七章 把握客户成交微反应，迅速征服客户

1. 准确把握客户发出的成交信号
2. 客户表示出兴趣后再说请求
3. 客户认同产品优势后提出成交
4. 解决客户的疑虑和不满后提出成交
5. 客户表示期望得到满足时迅速提出成交
6. 讨论合同细节后提出成交
7. 客户认同利益所得时提出成交
8. 利用客户的“情感潮”卖出产品
9. 提出交易请求前要做好哪些工作

## 第八章 通过细节触动客户微情绪

1. 永远让客户先挂电话
2. 为客户提供个性化服务
3. 力所能及地帮客户一些小忙
4. 关心客户的经营状况，提供行业信息
5. 及时兑现你的承诺
6. 重视客户身边的人
7. 让善意提醒得到客户的认可
8. 向客户透露一些小秘密
9. 正确评价竞争对手

## 《销售微心理》

10. 不以貌取人，热情地对待每位客户
11. 有变化时及时通知客户
12. 帮客户解决迫在眉睫的问题

# 《销售微心理》

## 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.tushu111.com](http://www.tushu111.com)