

УДК 658.6:159.98(075)
ББК 30.609:88.4я7
Н62

*Печатается по решению редакционно-издательского совета
Казанского национального исследовательского технологического университета*

Рецензенты:
канд. экон. наук О. Ф. Грипась
канд. экон. наук И. В. Новикова

Никитина Л. Л.

Н62 Психотехнологии продажи товаров : учебное пособие / Л. Л. Никитина, О. Е. Гаврилова; Минобрнауки России, Казан. нац. ис-след. технол. ун-т. – Казань : Изд-во КНИТУ, 2020. – 200 с.

ISBN 978-5-7882-2871-6

Рассматриваются особенности психических процессов человека, типологические особенности личности и их связь с торговлей, основы поведения субъектов торговых процессов, психология общения в торговле. Приводятся методики отработки возражений покупателей, рекомендации по презентации товара. Освещаются вопросы этико-психологического сопровождения торговых процессов. Предлагаются вопросы, выносимые на обсуждение в рамках семинарских занятий, а также вопросы для повторения.

Предназначено для студентов, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.06 «Торговое дело», 43.03.01 «Сервис».

Подготовлено на кафедре конструирования одежды и обуви.

УДК 658.6:159.98(075)
ББК 30.609:88.4я7

ISBN 978-5-7882-2871-6

© Никитина Л. Л., Гаврилова О. Е., 2020
© Казанский национальный исследовательский
технологический университет, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1. ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ УЧАСТНИКОВ ТОРГОВЫХ ПРОЦЕССОВ	6
1.1. Основные психические процессы человека и их роль в торговле	6
1.2. Психология личности	33
1.3. Индивидуально-типологические особенности личности и их проявление в торговле	54
2. ПСИХОЛОГИЯ ТОРГОВЛИ.....	85
2.1. Социально-психологические аспекты торговли.....	85
2.2. Психологическая основа поведения субъектов торговых процессов.....	97
2.3. Психологические основы презентации товара	127
3. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ	145
3.1. Психологические основы организации общения с покупателем.....	145
3.2. Психотерапия поведения покупателя: реформирование и преодоление возражений, страхов, сомнений	162
3.3. Этико-психологическое сопровождение процесса покупки	186
Литература.....	198