

说服不是什么高科技。它需要理解人性的各方面，这些方面通常是自动的或在人类潜意识层面工作。以下是7种说服人们的方法。

## 1. Show what others are doing 向人们展示其他人在做什么

人们观察他人，并经常模仿他人的行为，尤其是在一些他们不确定的事情上。这种心理现象被称为“社会证明”。人们会感觉安心，并且经常以他人的行为为基础进行决策。他们假设他人拥有更多的知识或者比他们自己知道得更多。

你能够通过以下方式增强在线社会证明：

- 展示最热门的条目。
- 展示“买了这些了顾客还买了哪些”。
- 展示最畅销的东西。
- 展示证明书或者奖状。

另外，人们会做那些他们所喜欢的人正在做的事。

## 2. Show user-generated reviews 提供用户评论

用户评论会对人们的购买决策产生巨大的影响。由于web 2.0和社会性媒体的快速成长，用户评论成为网站设计的必要组成部分。让你的用户在网站上写评论，让他们对产品和服务进行总体评级——毕竟，这些是你网站的免费内容。与营销人员相比，网络用户更愿意相信那些像他们一样的用户所说的话。对于旅游和电子产品网站来说，评论尤其重要。

人们通常需要查看用户评论，如果他们在你的网站上找不到评论，他们会到别处去看。在网络上没有任何东西可以隐藏起来，因为你必须将他们保存在你的网站上。Figleaves<sup>15</sup>和UK Apple store<sup>16</sup>在这方面就做得很好。

另外，不要害怕负面评论。用户在一英里之外就能闻得出来这个网站是否被“编辑”过，这会让他们不相信你说的任何话。你应该准备好对顾客的负面评论进行快速的反应，而不是删除。

## 3. Show scarcity of products 展示商品的稀缺性

稀缺产生需求，并鼓励人们更快地购买。人们想要那些他们认为他们不能拥有的东西，社会心理学表明，失去是一种比得到更强烈的感情。因此，一个失去100元的人所推动的满足感是一个侥幸获得100元的人所得到的满足感的2倍左右。

你能够通过展现以下的词语来表现稀缺：

- 仅剩1星期
- 只有两个库存
- 最后清仓
- 暂无商品，添加至期望清单
- 此商品还剩2天4小时3分17秒售罄（可用计时器）

Webcredible在它的网站上展示剩余培训课程的数量。该数量每日递减，只到这些课程都被预订出来。这样做给访问者一种紧迫的感觉，他们需要在这些课程都卖出去之前预订。关于决策的研究也表明，与人们从来没有拥有某样物件相比，当人们感觉他即将失去该物时，他会

认为此物更有价值。

#### 4. Persuade with pictures & videos 通过图片和视频来说服

在产品销售方面，尤其对高价值和奢侈性产品，图像是一种非常具有说服性的工具。因此，确保提供商品的高清晰图片。他让人们对其将要购买的产品放心大有帮助。

图片必须：

- 拥有专业的质量
- 提供不同的观察视角
- 可放大的
- 说服大小和使用场景

Oli17是一个卖衣服的网站，已经走在了前面。他们有一个15秒钟的视频片段，让模特们身穿他们的衣服，走着猫步，这让你对商品的外观拥有更好的感觉和感受。随着带宽的增长，这可能是一些网站未来的发展趋势。看视频比阅读所需要的努力少得多，并能够提供更丰富的体验。记得让用户能够选择，而不是在打开网站时，自动播放视频。

#### 5. Cross- and up-sell 交叉销售和提升销售

那个建议“嘿，为什么我们不问顾客是否要点炸土豆条？”的人会变得更强。一旦人们决定要购买，说服他们买更多的东西将会变得容易，因为他们的一只脚已经踏进门里了。在网络上，这一原理仍然有效。

不要低估交叉销售和提升销售所带来的潜在利润。像在真实商店里一样，向用户展示相关商品和额外产品。这会使人更快和更容易的购买更多商品。例如，浏览一下Ocado18上的百吉饼，他们仍然会在你付帐的时候向你展示奶油干酪。他们展示任何你可能错过的东西，一个说服你买更多东西的聪明策略。

#### 6. Show authority 展示权威

权威原理表明，我们更容易被权威所说服。如果Tiger Woods对你的完全高尔夫教程提供一些建议，你更倾向于听他而不是你的同学Bob给出的同样建议。同样，展示权威和专家的网站更容易被相信。对于B2B网站来说，这更重要。

你可以通过以下方式展示权威：

- 表明你是一个专家
- 展示第三方网站的数据和链接
- 参考政府和权威机构
- 展示权威的符号和图片

#### 7. Allay people's fears 缓和人们的担心情绪

如果我想退货怎么办？存在隐性的成本吗？这些是购物者可能有的一些担心情绪。你需要降低这种情绪如果你想说服人们和你做生意。提前、快速地回答人们这些顾虑能够对人们产生积极的影响，并减少他们的担心。

## Conclusion 结论

简单来说，说服就是给你的用户提供做出适当选择时所需要的信息，帮助他们信任你并减轻他们的任何顾虑。它不是操纵。记住，这些说服策略只能做到如此——你的网站仍然需要提供好的服务。