

上完这一课，在任何场合说服任何人！

每天学点哈佛沟通课，跟谁都能聊得来。
领悟哈佛沟通术，完成比难更难的事。



哈佛大学MBA广受欢迎的口才训练技巧
一场彻底改变思维和谈话局面的舌上风暴

最受欢迎的 哈佛沟通课

| 钱智贤◎著 |



苹果、微软、华
世界五百强

智囊团等
秘笈。

ZuiShouHuanYingDe
HaFoGouTongKe

适用于：识人用人、升职加薪、客户推销、商务谈判、
危机处理、团队管理、情感对话等沟通场合。



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

哈佛大学MBA广受欢迎的口才训练技巧
一场彻底改变思维和谈话局面的舌上风暴

最受欢迎的 哈佛沟通课

| 钱智贤◎著 |



苹果、微软、华为、三星、阿里巴巴、白宫智囊团等
世界五百强企业都在学习的沟通秘笈。

ZuiShouHuanYingDe
HaF gKe

适用于：识人用人、升职加薪、客户推销、商务谈判、
危机处理、团队管理、情感对话等沟通场合。



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

最受欢迎的哈佛沟通课/钱智贤著. —上海:立信会计出版社, 2016.4

(去梯言)

ISBN 978-7-5429-4902-8

I. ①最… II. ①钱… III. ①人际关系学 IV.

①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第015416号

策划编辑 蔡伟莉

责任编辑 陈 旻

封面设计 久品轩

最受欢迎的哈佛沟通课

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路2230号

邮政编码 200235

电 话 (021) 64411389

传 真 (021) 64411325

网 址 www.lixinaph.com

电子邮箱 lxaph@sh163.net

网上书店 www.shlx.net

电 话 (021) 64411071

经 销 各地新华书店

印 刷 固安县保利达印务有限公司

开 本 720毫米×1000毫米 1/16

印 张 17.25 插 页 1

字 数 255千字

版 次 2016年4月第1版

印 次 2016年4月第1次

书 号 ISBN 978-7-5429-4902-8/C

定 价 36.00元

如有印订差错, 请与本社联系调换

前 言

哈佛大学，这所诞生于1636年的有着“美国高等学府王冠上的宝石”之称的著名学府，在其三百多年的风雨历程中，培育了为数可观的成就卓越、影响深远的杰出人士，包括37位诺贝尔奖获得者、33位普利策奖获得者、7位国家总统、12位国家副总统、数百位世界级富翁，以及美国近500家最大的企业集团中的三分之二以上的决策领导。哈佛被誉为“精英的摇篮”、总经理的“发源地”。

哈佛大学素以深厚的学术底蕴、严谨的教学作风和优秀的教学理念闻名于世，不仅以经济课、管理课、心理课著称于世，而且也以卓越的口才与演讲课享誉远近。哈佛大学不仅注重培养学生的知识素养和专业技能，更注重培养他们的社会交际艺术和自我表达、谈话沟通能力。哈佛大学的学者曾把舌头、金钱、原子弹并提，称之为“世界三大威力”，将口才与沟通的作用推到了前所未有的高度。在长期的育人历程中，哈佛大学创建了一套独具特色、成效卓著的沟通课程，这些课程使得每一个哈佛学子受益匪浅，提升了自己的口才和沟通能力，掌握了走向社会必备的沟通技能。

自建校以来，哈佛大学培养了无数精英，他们在进入政界、商界、学术界等各领域后，凭借其出色的专业能力，打开了工作的局面，获得了显赫的职位，同时也借助于传承百年的精英沟通课，不断地在各自的领域中赢得他人的关注，获得新的发展机会。

在哈佛毕业学子那一长串熠熠发光的名字中，你可以发现他们无不以自己出众的口才和沟通能力开创了一个又一个奇迹：诸如辩才出众、打赢波士顿惨案官司的律师约翰·亚当斯；号召率领美国人民投身二战、赢得二战胜利的总统富兰克林·罗斯福；处世有术、在政商两界左右逢源的富豪洛克菲勒；叱咤外交政坛、获得诺贝尔和平奖的外交家基辛格；靠震撼演讲征服了无数选民的总统奥巴马……他们都是口才出众的演说家和沟通者，他们都习得了哈佛沟通课的精髓。

在一个人际交往日益频繁的今天，我们时时处处都需要沟通，沟通成了我们生活中重要的组成部分，沟通是满足我们的需要、达成我们的目标、实现我们抱负的重要工具之一。沟通能力已经成了衡量一个人能否走向成功的重要标志。沟通能力决定了你的竞争力，影响着你的人生命运。

不会沟通，还想成功？如何把陌生人迅速变成朋友？如何成功说服他人？如何巧妙化解尴尬？如何充满自信地当众演说？如何在谈判中稳操胜券？如何在辩论中大获全胜？如何与领导、下属、同事、家人和朋友更好地沟通？如何才能拥有侃侃而谈、能言善辩的口才技巧？如何才能具备令人信服、打动人心的沟通能力？

哈佛大学著名语言学家罗曼·杰克布森认为，口才是人与生俱来的天赋，但良好的谈吐和沟通能力需要依靠后天的练习。哈佛大学沟通课为我们提供了绝佳的口才训练和沟通能力提升途径。本书以精练生动的语言，结合丰富典型的案例，从沟通的基本功修炼，到沟通准则的把握，再到社交、职场、酒宴、公关、会议、演讲、辩论等各种重要情境场合的沟通策略，全面解读了哈佛沟通课理论体系和实践运用之道，提炼出一套高效实用的沟通技巧，帮助你改善沟通困境，增强自我影响力，改变他人心意，实现完美沟通，营造如鱼得水的人生局面。

还在为交谈不顺、沟通不畅而烦恼吗？现在，打开本书，走进世界一流学府的语言殿堂，领略最受欢迎哈佛沟通课的魅力，踏上自己的口才塑造和沟通能力提升之旅，开创事业和人生的辉煌！

目 录

第一章 人人都可以高效沟通——沟通素养课

自信：充满自信，自然大方	2
亲和：语气委婉，平易近人	5
语音：抑扬顿挫，娓娓动听	7
明确：紧扣目的，有的放矢	10
中肯：话语中肯，言之有物	12
简明：简洁明快，精练得当	15
通俗：深入浅出，通俗易懂	18
真诚：真诚恳切，言行一致	21
情感：情感充沛，有感染力	24

第二章 赢得人心的完美沟通艺术——沟通风格课

形象：说话要有声有色	28
逻辑：说话要严谨缜密	30
比喻：用鲜活的形象打动对方	32
含蓄：言在此而意在彼	36
赞美：赢得人心才能赢得沟通	38
幽默：幽默让沟通搭上快车道	40
变通：说话有技巧，沟通无极限	43

第三章 说好关键的第一句话——开场沟通课

开个好头：把握开场最初10秒钟 46

一语定乾坤：初次见面说好第一句话 48

拉近距离：瞬间征服人心 51

寻找话题：交谈中要学会没话找话 53

开门见山：你要想向对方说点什么 56

激发交谈欲：主动引发一场沟通 58

揣摩试探：想钓鱼，就要像鱼一样思考 60

循循善诱：步步为营，把沟通导向高潮 63

第四章 说话有礼貌，沟通也优雅——沟通礼仪学

称呼：礼貌称呼是沟通的敲门砖 68

换位思考：站在他人的角度交谈沟通 70

优雅谈吐：养成优美而文雅的沟通风格 73

他人是“上帝”：少说“我”多说“你” 75

敬语：得体地使用敬语和谦词 78

姿态：体态到位，沟通才到位 81

微笑：让微笑为你的沟通加分 85

道歉：用好“道歉”这门沟通学问 87

感谢：感谢的话恰当说出来 92

第五章 说话说到位，沟通才到位——沟通分寸课

谨慎开口：谨防言多必失 96

有话好说：掂量每句话的轻重 98

言之有度：说话要有分寸，沟通要有尺度 100

口有遮拦：避免话不投机、话语伤人 102

尊重他人感受：说话不能只顾自己过瘾 105

点到为止：话到嘴边留半句 107

不揭底牌：识破别说破面子	109
三思后言：说话要留余地	112
予人“台阶”：说话要给对方“台阶”下	114
不触“逆鳞”：不要触犯他人的痛处	116
不乱开玩笑：沟通中不宜开过头的玩笑	118
广开言路：给别人表达和沟通的机会	120

第六章 消除异议，让所有人都听你的——沟通说服力

耐心法则：说服他人要循序渐进	124
攻心法则：说服是场攻心战	127
情理法则：晓之以理，动之以情	130
好言相劝法则：忠言不逆耳，曲径可通幽	132
“明话暗说”法则：真话有时变个说法	133
直话婉说法则：把难听的话说得动听	135
隐藏动机法则：隐藏动机，掌控沟通主导权	137
旁敲侧击法则：牵着他的鼻子走	139
登门槛法则：先提小要求，再提大要求	142

第七章 怎么听比怎么说更重要——沟通倾听术

重倾听：倾听是无言的赞美和恭维	144
用耳听：说话要带着两只耳朵	146
用心听：拥有倾听者的良好素质	148
礼貌听：不要随便打断别人说话	150
耐心听：做一个耐心的倾听者	153
静静听：沉默是沟通的一种境界	156
听+说：倾听中的插话技巧	158

第八章 化负能量为正能量——沟通批评课

批评讲方式：怎样批评别人才愿意听	162
批评分轻重：批评切忌恶语伤人、不分轻重	165
批评重事实：批评切忌捕风捉影、主观臆断	167
心平气和式批评：不吼不叫的批评艺术	169
激励式批评：激励比惩罚更有效	170
赞美式批评：为批评加点“糖”	172
三明治式批评：赞扬—批评—赞扬	174
安抚式批评：批评善后安抚的语言技巧	176
因人批评：不同的人要有不同的批评方法	178

第九章 对意见坚决拒绝，对人热情友好——沟通拒绝术

敢于说“不”：别让不好意思毁了你	184
友好拒绝：拒绝，但不使人难堪	187
善于拒绝：没有拒绝，只有不会拒绝的人	190
拒绝六式：拒绝绝招，招招见效	192
含糊拒绝：把“不”说得含糊些	195
择机拒绝：说“不”时机是关键	198
含蓄拒绝：通过言外之意表示拒绝	201
套用拒绝公式：善于说“是一不一是”	204
侧面拒绝：转移话题，从侧面说“不”	207
借口拒绝：为你的拒绝找个“挡箭牌”	210
重复否定拒绝：重复否定部分，可以否定全部	212
补偿拒绝：拒绝后给予对方点“好处”	214
拒绝禁忌：拒绝有底线，说“不”有禁忌	218

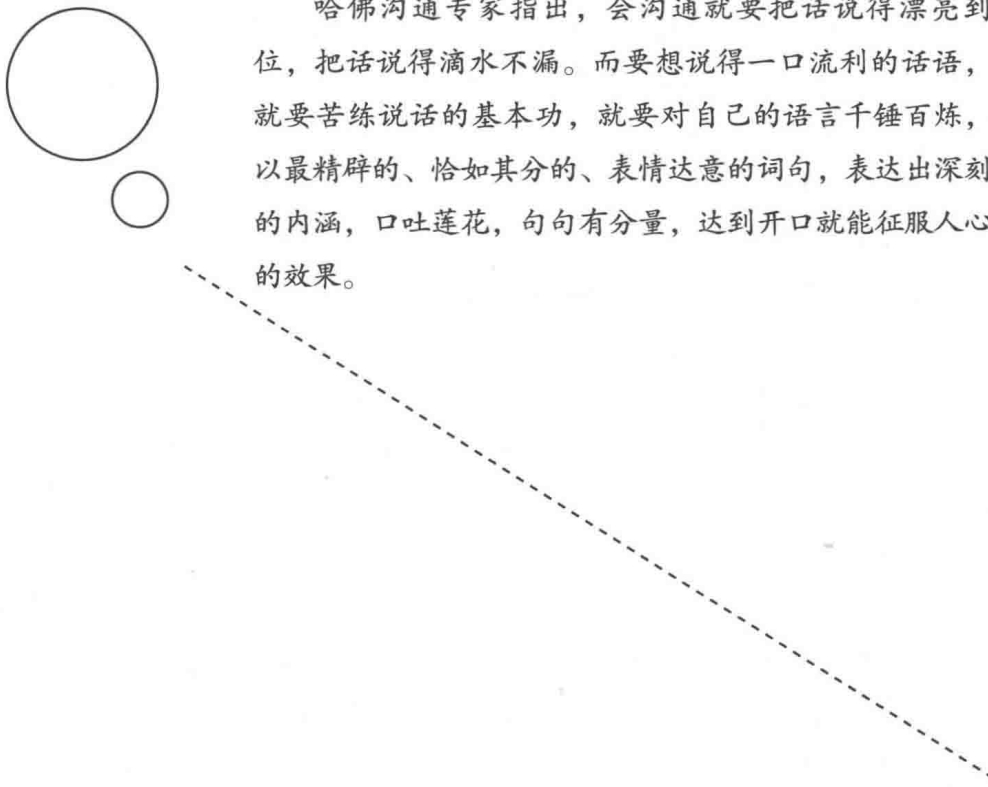
第十章 每一种场合都是沟通的练习——场合沟通课

应景沟通：说话看场面，沟通看场合	222
------------------------	-----

“入乡随俗”：不同场合说不同的话	225
变换角度：特定场合变换说话方式	228
语如其人：依据自己的身份沟通	230
因人说话：依据听众的身份沟通	232
看看想想说说：边看边说，边说边看	235
投其所好：注意对方，择机开口	237
察言观色：把话说到对方心坎上	242
拜访场合沟通：迎来送往，增进友谊	244
面试场合沟通：言语互动，脱颖而出	246
酒宴场合沟通：推杯换盏，左右逢源	248
非常场合沟通：智言化窘境，沟通不冷场	250
公关场合沟通：应答自如，打通“关节”	252
谈判场合沟通：攻防有据，稳操胜券	254
会议场合沟通：调动与会者的每一根神经	257
演讲场合沟通：巧言煽情，掌声如雷	260
辩论场合沟通：巧舌如簧，雄辩天下	263

第一章 人人都可以高效沟通——沟通素养课

在人生之路上，沟通的力量无时无刻不在显现，会沟通可以出人头地、左右逢源；不会沟通则默默无闻、处处碰壁。沟通水平高，很多利益呼之即来；沟通水平低，很多利益闻声而去。会沟通对个人价值的实现、人生成功的作用是难以估价的。



哈佛沟通专家指出，会沟通就要把话说得漂亮到位，把话说得滴水不漏。而要想说得一口流利的话语，就要苦练说话的基本功，就要对自己的语言千锤百炼，以最精辟的、恰如其分的、表情达意的词句，表达出深刻的内涵，口吐莲花，句句有分量，达到开口就能征服人心的效果。

自信：充满自信，自然大方

哈佛沟通课指出，自信是当众讲话、交谈沟通的首要准则。

大多数人站在众人面前开口说话，都会有不同程度的紧张，虽然稍微口吃会增加听众对你的信赖感，但过度的话，情形就会大不相同了。要在大庭广众面前自然、流畅地说话的确不容易，这对每个人来说都是一种考验。

面对这种情况，你要保持清醒的头脑，千万别把自己逼入自己制造的模子当中，使自己看起来紧张不安。一旦你能在人群中随意自如起来，就不会再退缩，能以正常的方式来表达自己的意见。

有许多人，通过呼吸来调整自己的紧张心态。改变发声只是消除紧张的一种方法，而且这种方法需要训练相当长的时间。有时候会突然涌上一股紧张情绪，如何消除这种突发的紧张感呢？这就需要你的聪明才智和应变能力，即能否把你的紧张变成一种幽默。

每个人只要能正确认识自己，清醒面对形势，再加上聪明才智和敢于自嘲，就会圆满达到沟通的目的。

哈佛沟通课强调，沟通不仅是个人学识的体现，更是个人心理素质的体现。以口才素质和需要来说，沟通者的心理素质包含很多方面的因素，择其要者介绍以下几个方面。

① 自信

我们以演讲为例，有些自信心弱的演讲者，在一次演讲中遇到失败，就一蹶不振，形成自卑和压抑心理，这对演讲是很不利的。其实，对演讲中的有利和不利条件应该辩证地看待并作具体的分析。

有的演讲者常常为自己的容貌、服饰、年龄、性别而惴惴不安；有的演讲者以自己的职业“不高尚”自惭形秽；有的演讲者为自己演讲的内容过于平淡而认定难以成功；有的演讲者又以听众的文化教养、理论素质、欣赏水平不高或过高而感到忧虑、畏惧；等等。

其实，有些不利因素，只要演讲者能够正确对待，想方设法加以改进，是可以变不利因素为有利因素的，大可不必把问题看得过于严重。特别是一些客观因素造成的不利条件，即使对演讲造成了某些干扰，听众也是可以理解的，演讲者完全可以放下思想包袱，全身心地投入到实际演讲中去，不要为一些小事影响了自己水平的发挥。

《演讲与口才》杂志曾登载了这样一篇文章：

一位大专女生，有一回她接到同学的电话，问她愿不愿意做家教。她很惊奇，以为是天方夜谭，疑惑地问：“我能行吗？”同学说：“行不行，你去试试看嘛。”被教的是个初中女生，智力稍弱，经她一段细心辅导，学习有了明显进步，不久又参加了“高中—大学”的一体化考试，结果初试告捷，顺利进入复试。初中生的家长很高兴，对女儿说：“能考上一体化，多亏了这位小教师，往后啥时候也不能忘了你的启蒙教师。”这位大专女生方才惊喜地发现自己的家教才能。找到了自信，勇气倍增，毕业后也打算不要包分配，自己去南方闯闯。放弃实践，不敢试验，自信就找不到基石与支点；抓住机会，投入你的实践，找到的不只是自信，还有你人生的起跑线。

◎ 冷静

冷静是使人们的智慧保持高效和再生的条件。因为只有在头脑冷静的情况下，人们才能迅速认准并抑制引起消极心理的有关因素，同时认准和激发引起消极心理的有关因素。

例如，社交中演讲者在遇到听众不愿听或提出责难的情况下，要想对恐慌和不满情绪加以抑制，就必经通过冷静的分析，找到真正的原因是在听众方还是在自己。脑子不冷静，不知道怎样控制自己，就发现不了问题，场面就会失控。所以，口语交际中不论出现什么情况，首先需要的是沉稳、冷静。

◎ 自控

英国首相威尔逊在一次群众大会上演讲时，反对者在下面鼓噪，其中一人更是高声大骂。面对听众可能产生的误解和骚动，威尔逊首相沉稳地报以宽厚的微笑，非常严肃地举起双手表示赞同，说：“这位先生说得好，我们一会儿就要讨论你特别感兴趣的脏乱问题了。”捣乱分子顿时哑口无言，听众则报以热烈的掌声。

◎ 自强

自强对于一个沟通高手来说，表现为不怕失败，不怕打击和挫折，敢于和善于从口语交际失败中一次次崛起，敢于和善于从挫折中一次次挺直腰杆走上讲台，有意识地在顺境、逆境、胜利、失败等各种情境中经受锻炼和考验，以此来培养自己坚强的韧性。



亲和：语气委婉，平易近人

沟通是人们交流信息、传情达意的一个重要手段。它所表达的意义是通过人们对其发音器官的有意识控制和使用而表现出来的。这种控制和使用的一个重要对象便是说话的声和气。在哈佛沟通专家看来，恰到好处地使用声和气不仅能充分地表达说话的意图和情感，富有亲和力，而且还能使说话生机勃勃，充满艺术的感染力。

◎ 说话要和气

有人说话总是和声细语的。这种声和气宛如柔和的月光、涓涓的泉水，由人心底流出，轻松自然，和蔼亲切，不紧不慢，能给听者以舒适、安逸、细腻、亲密、友好、温馨的感觉。人们在请求、询问、安慰、陈述意见时常使用这种声和气。

它可以弘扬男性的文雅大度和女性的阴柔之美。尤其是在抒发情感时，这种声和气的运用更具有一种迷人的魅力。

◎ 说话要有感召力

还有人说话是高声大气的。这是一种人们用来召唤、鼓动、说理、强调和表达自己激动心情的声和气。它可以表现说话者的激情和粗犷豪放的气质。虽然它和大吼都属于高音频和高调值，但是它通常是用来表示极度的欢喜或慷慨激昂的。

◎ 说话要避免不良语气

还有其他很多种语气，恶声恶气，怪声怪气，低声下气，唉声叹气，有声无气等。不同的声和气表达着不同的意思。因此，我们说话时，不仅要注

重遣字用词，更应该选用恰当的声和气。这一点十分重要。否则，再美的词语也会失去光彩，并很有可能引起听者的猜疑、妒忌、不满、反驳、敌视、唾弃和嘲笑。

⊙ 根据场景斟酌选用语气

选择用怎样的语气沟通，要取决于你所处的场合，你的谈话对象，你的谈话内容和目的等各种因素，需要具体问题具体分析。但事前意识到讲话语气的作用对你的谈话目的的达成是大有裨益的。



语音：抑扬顿挫，娓娓动听

我们在日常交谈沟通中，只要重视并运用语调的抑扬顿挫的变化，即使是抽象枯燥的内容也能讲得娓娓动听，牢牢吸引住听众；如果不善于运用语调变化，古板平淡得很，即使是生动有趣的内容，也会讲得单调平淡，使听众昏昏欲睡。这就要求我们必须掌握驾驭语调的技能技巧，以便能淋漓尽致地表达思想感情，增强沟通效果。

⊙ 停顿与连接

说话中的停顿与连接是为表达语句的意义和层次、思想和情感服务的，并不完全受标点符号的制约。没有标点符号的地方，有时需要停顿；有标点符号的地方，有时则要连接。这一点应该牢记，但也不能死搬硬套。

停顿与连接在说话和沟通中起着重要的表情达意的作用，主要意义在于以下6点。

- (1) 保证语意清晰明确，不使听者产生误会。
- (2) 强调重点，加深印象。
- (3) 并列分合，使内容完整。
- (4) 造成转折呼应。
- (5) 体现思考判断，给听众的领悟提供依据和时间。
- (6) 造成意境，令人回味想象。

⊙ 重音

重音可分为语法重音和强调重音。语法重音是显示语句语法结构的，位置比较固定，有一定的规律。强调重音可分为感情重音和逻辑重音。感情重