

YOU SHOULD TALK IN
THIS WAY

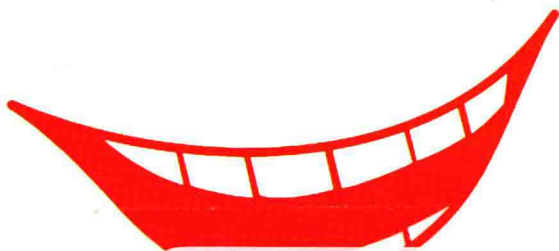
你早该这么 沟通

甘田东 编著

会说话的人最出众

学会说话

你就能在各种场合脱颖而出



知己知彼
随机应变
职场/商场/情场
统统hold住



一本书 教你真正掌握沟通的方法，跟任何人都聊得来

世界上大多数怀才不遇的人，都吃了不会说话的亏
说话没点心理策略，等于拿自己的前途当赌注

你早该这么 沟通

甘田东 编著

煤炭工业出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

你早该这么沟通 / 甘田东编著. --北京: 煤炭工业出版社, 2015

ISBN 978-7-5020-5000-9

I. ①你… II. ①甘… III. ①人际关系—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 220103 号

你早该这么沟通

编 著 甘田东
责任编辑 刘新建
特约编辑 郭浩亮 汪 婷
责任校对 刘少辉
封面设计 @嫁衣工舍

出版发行 煤炭工业出版社 (北京市朝阳区芍药居 35 号 100029)
电 话 010-84657898 (总编室)
010-64018321 (发行部) 010-84657880 (读者服务部)

电子信箱 cciph612@126.com

网 址 www.cciph.com.cn

印 刷 北京时捷印刷有限公司

经 销 全国新华书店

开 本 710mm × 1000mm¹/₁₆ 印张 14 字数 200 千字

版 次 2015 年 11 月第 1 版 2015 年 11 月第 1 次印刷

社内编号 7846 定价 29.80 元

版权所有 违者必究

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,本社负责调换,电话:010-84657880

前言

说话是一件容易的事情，但如果想把话说好，可不是那么简单了。古语有云：“一言可以兴邦，一言可以误国。”一位西方名人也曾说：“眼睛可以容纳一个美丽的世界，而嘴巴则能描绘一个精彩的世界。”可见会说话是多么重要的一件事。人生的成败有时是由说话水平所左右的，说话有技巧，才能在职场、商场、情场等各种场合中如鱼得水、游刃有余。然而要想真正掌握说话技巧，把话说得巧妙、说得到位、说到对方的心坎里，就必须懂点沟通心理学。

现如今的社会各个方面都需要沟通，需要交流。而人与人之间交流、沟通最直接的途径就是语言。只有通过出色的语言表达，才可以使相互熟识的人之间产生浓厚的情谊，爱之更深；使陌生人之间产生好感，结成友谊；可以使意见有分歧的人相互理解，消除矛盾；可以使彼此怨恨的人化干戈为玉帛，友好相处。反之，如果不懂得察言观色，不讲究说话策略，很可能惹祸从口出，伤人伤己。人才不一定会说话，但会说话的人一定是人才。要知道，世界上大多怀才不遇的人，可都是吃了不会说话的亏。由此可见，说话没点心理策略可不行，要想在各种场合无往不利，可要注意别让不会说话害了你。

那么，怎样才算是会说话呢？口若悬河，滔滔不绝，出口成章，庄谐杂出，旁征博引，引经据典，固然是好口才。然而，语言学家王力说：“泼妇骂街往往口若悬河；走江湖卖膏药的人，更能口若悬河，然而我们并不承认

他们就等于会说话。”说得多不代表会说话，天天说话也不见得会说话。会说话既是一门学问，也是一种艺术，这门艺术并不是与生俱来的，而是从现实中锻炼出来的，俗语中的“一分天才，九分努力”就是这个道理。说话作为一门生存艺术，是每个现代人所必须具备的能力之一。

可以说，会说话就是资本。要想拥有一个健康、美好的成功人生，必须把握好听者的心理，把话说到对方的心坎里。生活中，一张巧嘴可以使得家人和睦、邻里相依、生活幸福；事业中，一张巧嘴可以让我们打开多路渠道，集结客户、增长业绩；恋爱中，一张巧嘴可以使恋情更加甜蜜，从而促成美满的婚姻；交往中，一张巧嘴可以广交朋友，让友谊之树长青……话说得好坏，往往在很大程度上能影响一个人的人生轨迹。说话没点心理策略，等于拿自己的前途当赌注。

本书以生动真实的事例，深入浅出地向你展示了如何在社会生活中巧妙地运用沟通心理学，察言观色、把握时机、知己知彼，既把话说得恰到好处、滴水不漏，又能让人感觉你的话语娓娓动听、如沐春风。本书具有较强的实用性和针对性，是广大读者掌握及提高说话水平的重要工具。相信通过阅读本书，能够有效帮助你提高语言表达能力，在短时间内成为一名说话高手，让你更好地把握主动，在人生的道路上走得更加扎实、更加稳健！

目录

第一章 他们的成功，除了靠一张嘴还靠什么“混”出来的

1. 别傻了，你不会真的以为马云的成功只靠一张嘴吧？ 2
2. 地产大佬冯仑靠一张嘴忽悠到500万，你不会真信了吧？ 5
3. 广告大腕的自白：我们是如何让客户点头如捣蒜的？ 8
4. 以锤子的发布会为例，我们从老罗身上能学到些什么？ 11
5. 2014年白宫记者协会演讲，“段子手”奥巴马19分钟搞定记者 14

第二章 天天说话不见得会说话，别让不会说话害了你

1. 人才不一定会说话，但会说话的人一定是人才 18
2. 为什么干了同样的事，别人总能说得头头是道？ 21
3. 世界上大多怀才不遇的人，都吃了不会说话的亏 23
4. 会说话就是资本，世界上90%的生意是说出来的 26
5. 说话没点心理策略，等于拿自己的前途当赌注 29
6. 懂说话艺术的人，不见得比能懂沟通心理学的人更有说服力 ... 31

第三章 练就魔鬼说话术，一定要懂的6大心理策略

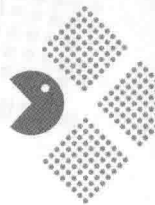
1. 心理暗示：搞定说话恐惧心理的五秒法则…………… 34
2. 疯魔练习法：讲话笨拙也没有关系，学会这些窍门…………… 36
3. 骗子魔法：为什么即使是客套话听到也会高兴？…………… 38
4. 首因效应：前五句话就赢取人心的3个技巧…………… 42
5. 近因效应：最后一句话往往最能决定谈话效果…………… 45

第四章 时机：什么时候说话最容易打动人心

1. 别让下雨害了你，谈事儿尽量挑选晴天…………… 48
2. 早上谈or晚上谈，到底哪种效果会更好？…………… 51
3. 温度舒适一点，会有意想不到的效果…………… 53
4. 让人放松的座位排列会让人毫无顾虑…………… 56

第五章 人性：为什么狗是世上最善交友的动物

1. 为什么狗是世上最善交友的动物？…………… 60
2. 要想钓到鱼，就要像鱼一样思考…………… 62
3. 恭维不是拍马屁，每个人都喜欢别人恭维自己…………… 65
4. 争辩永远不会赢，永远不要说“你错了”…………… 68
5. 要想别人同意你，就要让他觉得那是他自己的主意…………… 71
6. 谈对方最感兴趣的话题，而不是你最感兴趣的话题…………… 74



第六章 话语冷读术——瞬间打开对方心扉的方法

1. 懂得像医生那样“望、闻、问、切” 78
2. 开场30秒，先读懂对方的体态语言 81
3. 说话声音的变化可以反映人内心的变化 85
4. 看懂对方说话时“Yes”与“No”的手势 88
5. 摸耳朵，表示对方对话题很反感 91
6. 总是说“不过”的人，心中是怎么想的？ 92

第七章 如何把话说到对方的心坎里

1. 话题如何出卖一个人的内心？ 94
2. “告诉你个秘密”所隐含的心理技巧 95
3. 找个人替你说“不”，不伤大家感情 96
4. 多说“我们”少说“我”，称谓助你拉近关系 98
5. 批评之前先夸奖，让对方更容易听进去 100
6. 含糊其辞，用模糊语言应对尖锐的话语 102

第八章 话语洗脑术——让人无法说“NO”的说服术

1. 叫人家去“送死”的说服策略 106
2. 转移话题——避免引爆对方的情绪炸弹 108
3. 投其所好——先和对方站在同一立场 110
4. 拉近距离的“釜底抽薪”策略 112
5. 用数字说话，让对方信服 115

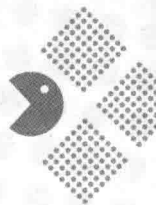
6. 站在对方立场上说话，是说服对方的最好方法…………… 117
7. 从对方的弱点入手，“对症下药”最有效…………… 120

第九章 听话是技术活，最会说话的人就是最会听话的人

1. 人为什么有两只耳朵，却只有一张嘴？…………… 124
2. 打断别人说话易引起抵触情绪…………… 127
3. 意见有分歧也不要急于反驳…………… 129
4. 倾听别人说话应注意的礼仪…………… 131
5. 如何在倾听中接他人话茬？…………… 133
6. 安慰别人，倾听永远比自说自话管用…………… 135
7. 会说话就是该说时说，不该说时沉默…………… 137

第十章 幽默沟通学：打造成幽默高手的10个技法

1. 幽默高手最常用“搞笑”手法…………… 142
2. 随机应变，跳出原有的思维模式…………… 146
3. 精妙比喻，让你的幽默韵味十足…………… 149
4. 借别人的“词”来达到你的“笑”果…………… 152
5. 巧用谐音，令人捧腹…………… 154
6. 反弹琵琶，让幽默妙趣十足…………… 156
7. 望文生义，幽默风趣…………… 159
8. 一语双关，幽默无极限…………… 162
9. 自嘲是最高明的幽默…………… 165
10. 幽默也有雷区，“搞笑”注意分寸…………… 168

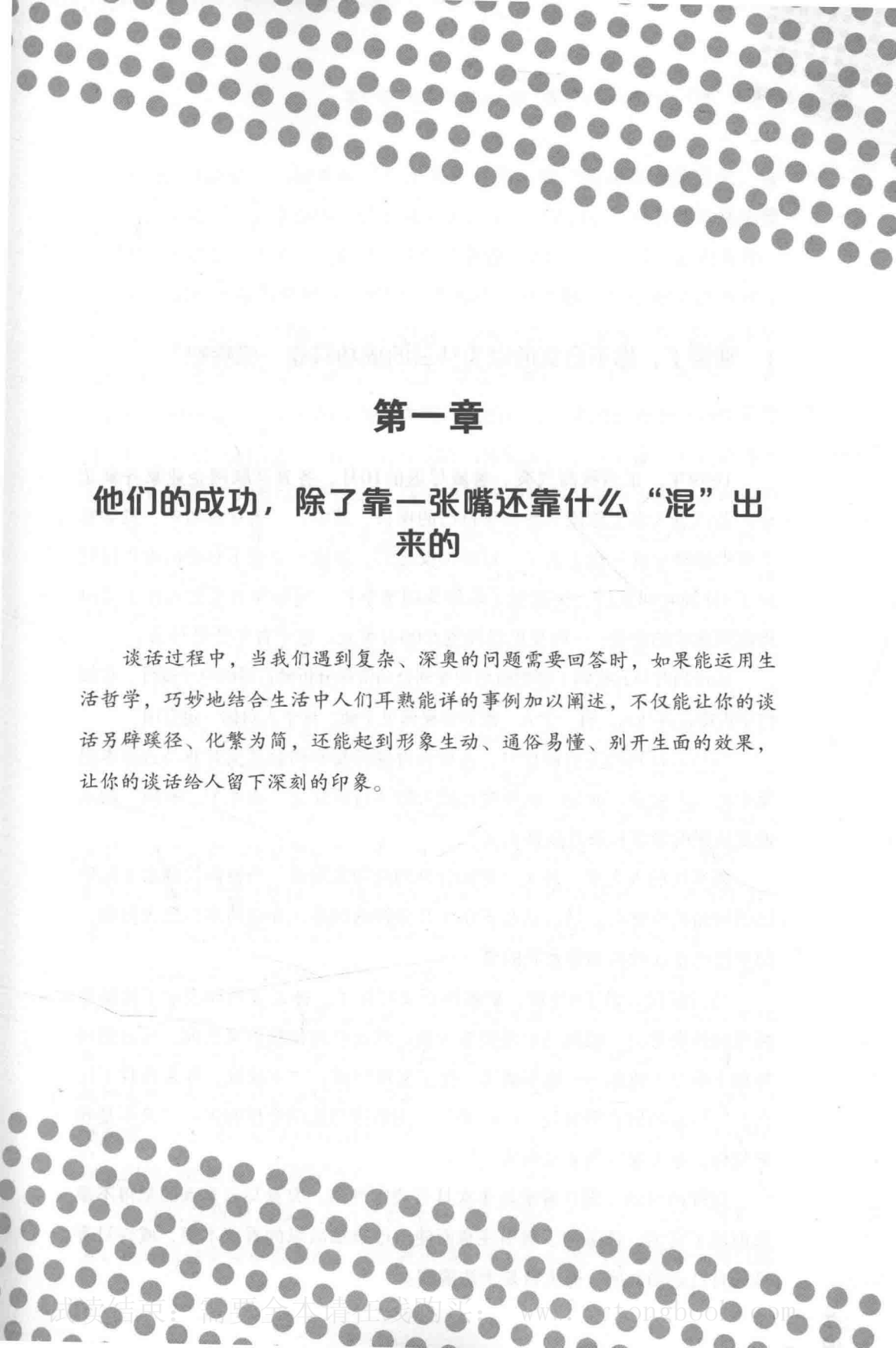


第十一章 说话有禁忌：说话有分寸，才不会乱了方寸

1. 永远都别表现得比别人聪明 172
2. 说话有分寸，才不会乱了方寸 175
3. 别对朋友说过分客气的话 178
4. 话不可说满，少用“反正”“绝对”等词语 180
5. 话说三分留七分，对谁都不必和盘托出 182
6. 动什么别动隐私，流言止于智者 186
7. 丢什么不丢面子，切莫“痛”言无忌 189
8. 不要话中带刺：任何人都可以简单做到 191

第十二章 说什么，如何说：超级演说家这样教你当众讲话

1. 语不惊人死不休——吊胃口的开场白技巧 196
2. 吊胃口的技巧——让听众欲罢不能 199
3. 你的热情，可以让听众热血沸腾 202
4. 演讲中的“魔法公式”——让听众如痴如醉 205
5. “洗脑”真的很容易——演讲中打动他人的灵招妙法 208
6. 注意你的演讲对象，不要给狗吃胡萝卜 211



第一章

他们的成功，除了靠一张嘴还靠什么“混”出来的

谈话过程中，当我们遇到复杂、深奥的问题需要回答时，如果能运用生活哲学，巧妙地结合生活中人们耳熟能详的事例加以阐述，不仅能让你的谈话另辟蹊径、化繁为简，还能起到形象生动、通俗易懂、别开生面的效果，让你的谈话给人留下深刻的印象。

1. 别傻了，你不会真的以为马云的成功只靠一张嘴吧？

1999年，正当秋高气爽、暑威尽退的10月，各界互联网企业家齐聚北京，各位名人志士轮流上台分享自己的项目。其中，一名穿着简单，只拿着半张纸的矮小青年也上去了。可谁都没想到，就这一个毫不起眼的青年仅仅用了6分钟时间演讲，便说服了软银集团董事长、国际知名投资人孙正义向他刚刚起步的企业——阿里巴巴投资2000万美元。这个青年便是马云。

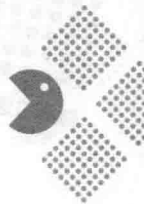
话说当时马云收到了摩根斯坦利亚洲公司资深分析师古塔的电子邮件，在邮件中古塔告诉马云，有一个人“想和你秘密见个面，这个人对你一定有用”。

当马云赶到约定的地点时，古塔告诉他的秘密约会其实并非马云原本想象中的二人会谈，而是一次规模比较大的项目评介会，而那个“有用”的人便是软银的董事长兼总裁孙正义。

因来访的人太多，每人只有20分钟的时间来演讲。当投影仪调出了阿里巴巴网站的页面时，马云站起来作了几分钟的演讲，介绍阿里巴巴为何物，阿里巴巴正在做的和将要做的事。

马云仅仅开讲了6分钟，就被孙正义打住了。孙正义当即表示了他略显强烈的投资意向，他问马云需要多少钱，然而在这位投资家面前，马云的回答却十分令人吃惊——他不缺钱。孙正义反问道：“不缺钱，你来找我干什么？”马云的回答则显得有些孩子气，当然这与他的个性有关：“又不是我要找你，是人家叫我来见你的。”

这样的对话，现在看来是非常具有戏剧性的。究竟马云是真的觉得不缺钱而说了实话，还是为了吸引注意而使出他欲擒故纵的看家本领，或许只有马云自己心知肚明，旁人自是无法揣测。



在这6分钟里，马云抓住了孙正义的心理，成功地说服了孙正义。首先，马云运用了“心理共鸣”的演讲方法，谈自己的目标，让孙正义从中看到了自己年轻时的影子。当初孙正义创建软银公司时，与许多青年创业者一样，除了拥有激情和梦想外，没钱、没经验、没人脉，但他有梦想成为日本、甚至是全球知名的成功人士，想做一件改变世界的事情。马云在谈论他的目标时，双眼闪烁着坦诚与真实的“梦想和激情”，打动了孙正义。其次，马云坦诚地分析了他的公司，表明了他的诚意。美国心理学家兼作家艾琳·C·卡瑟拉曾说过：“诚实是力量的一种象征，它显示着一个人的高度自重和内心的安全感与尊严感。”马云恰到好处地利用这份力量，牢牢地抓住了孙正义的心。最后，马云本身的语言能力也是不得不让人佩服的，听过马云演讲的人，总会有一种很深刻的感受：幽默与智慧隐藏于其含蓄、自嘲的口吻中，幽默不失智慧，含蓄不失真诚，中庸不失真实，自嘲不失品位。有人说马云是一个战略家，准确地看到了互联网中蕴含的商机；有人说马云是一位出色的演说家，凭借一张嘴把自己创业的阿里巴巴公司炒出50亿美金；有人说马云是创业者的精神导师，鼓励着一批批有志者投身于创业行列。然而，我觉得最为准确的是马云的好友对他的描述——心理学大师。

我们一直很奇怪，为什么马云的团队那么可靠，那些人愿意辞职、愿意没饭碗、愿意抛弃一切跟着马云干呢？而且，70后的那批人都很传统且精明，一般都不会做出“离经叛道”、脱离正轨的事儿，但他们就愿意改变生活轨道跟着马云干，愿意跟他挨饿受穷，愿意和他一起失败，愿意和他几起几落。

他的好友说：“那帮人就愿意跟他干，因为马云是心理学大师，他能搞定那些人的心。”在马云的公司里，员工把他当偶像；创业团队始终不离不弃；一批已经是百万富翁的员工依然激情澎湃。你可以理解成，马云是一位催眠大师，把员工和团队成员都催眠了，让他们舍弃一切跟从他；你也可以理解成，马云是一位特别厉害的心理学大师，总能把握他们的心理，把话说到他们的心坎里去，说服了他们。

在谈话过程中，很多人习惯性地以“我”为中心，滔滔不绝。这样一来，谈话就会变得单调无趣，让听者厌烦。其实，在我们的谈话中，可以像

马云一样，把“我”换成“我们”或者“你”。

马云说：“什么叫没钱？不是说你饭都吃不饱了，如果真是那样，你不如去救济站领取城市最低生活保障来得实在。如果你做网站就是为了赚融资，准备‘花美国股民的钱’，那也要假设一个融不到资的情况，毕竟你身边你的部下你的兄弟都在看着你，唯你马首是瞻，你自己爬不好摔死了是你活该，但是砸死一堆兄弟就是你的不对了。不要眼高手低，踏实做事的人才有收获。”在这段谈话中，马云始终没有出现一个“我”字，增加了谈话中的豪言壮语美韵，更在无形中拉近了与听者的距离。

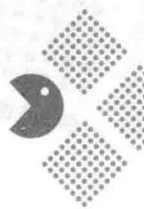
说豪言壮语的人，本意是要带给别人希望，让自己喜悦的同时，也想要让别人喜悦。如果你只是以自己为中心地去说话，听话的人感觉不到你的诚意，因为你没有照顾到他们的感受。在你的话里，没有可以令他们喜悦的地方。当你谈话的中心偏离谈话对象的时候，就会给对方造成你没有把他们放在心上的感受和体验。此时，对方的喜悦程度降低了，你带给他们的希望也大打折扣。

我们在说话的时候，就好像驾驶汽车，应随时注意交通标志，也就是要随时注意听者的态度与反应。如果红灯已经亮了仍然向前开，闯祸就是必然的了。而避免这种尴尬情况的唯一方法就是少谈自己，多谈对方，要掌握语言的“交通规则”。

聪明人在与别人交谈的时候，总是会竭力忘记自己，不总谈自己个人的事情，而是多谈对方的事情。事实上，当你以充满热诚或同情的心去听对方叙述时，你一定会给对方以最佳的印象，他（她）也会有跟你进一步亲近的愿望。因为人的心理本就非常微妙，对于这种信息，往往比较敏感。

为此，要做一个会说话的人，我们就应该用真诚去对待对方，时刻记住把对方放在心上，少说“我”多说“你”，并且常常用“我们”来做开头，把对方包括进去，那么你就一定能够成为一个大家都喜爱的谈话对象。

沟通不能只靠理性，还必须把双方的情感互动纳入考虑范围。因此可以说，马云的成功并不是只靠一张嘴，更需要的是懂得说话的心理学，把话说到对方的心坎里去，才能让你的嘴助你成功。



2. 地产大佬冯仑靠一张嘴忽悠到500万，你不会真信了吧？

1988年，“全民经商”的浪潮早已漫卷全国，总面积不足30平方公里的海滨小城——海口一跃成为中国最大的经济特区的首府，吸引着一群群“淘金者”蜂拥而至。就在这个金钱暴涨速度足以让所有人疯狂的地方，冯仑成功地掘到了事业起步的“第一桶金”。

冯仑是怎么做到的呢？

1991年，手里只有3万元的冯仑找到一家信托投资公司的老总，大谈海南房地产的机会以及自己的为人和出身。初步取得对方认可后，冯仑又开始讲自己也刚刚弄明白的新名词“按揭”，他告诉对方这是一种全新的做房地产的形式，用很少的钱就可以做很大的项目，对方听得似懂非懂。谈话的目的当然是从对方那里拿到钱，冯仑的本事在于他的“懂人”和“会说”，他能在极短的时间内找到打动对方的那一句话。“就那么一句，不会说，说一辈子也说不出来；会说，三分钟就能将这句话说出来。”谈完“马上就能赚到钱”的规划，冯仑盯着对方的眼睛说：“这一单，我出1300万，你出500万。我们一起做，你干不干？”对方点头同意。

之后，冯仑在最短的时间内将手续办完，在最短的时间内把钱拿了回来。冯仑拿着这500万，又迅速从银行贷出了1300万。这单生意，冯仑的确出了1300万，但这1300万是用对方的500万作抵押，从银行贷出来的。如果没有冯仑凭嘴“忽悠”来的这500万，只有2万元注册资金的万通，可能什么也做不成。

冯仑他们用这1800万买了8栋别墅，重新包装之后全部卖出，大约赚了300万。这就是冯仑和万通在海南土地上掘出的“第一桶金”。

很多人说冯仑是靠着一张嘴“忽悠”了那么多钱，然而在这一场谈话中，我们不得不佩服冯仑“忽悠”人的本事。冯仑抓住了“三人为虎”的心理特点，也就是冯仑后来曾表示的：“做生意的人都特别能‘说’，而且你会发现，尤其是创业者，他们会就一件事情不停地说，说过之后，当着你的面还可以重新讲给别人听，一点心理障碍都没有。要没有心理障碍地对某一件事情反复地讲，讲到最后连你自己都相信了，然后你才能让别人相信。”冯仑也正是把握好这一点心理，不停地说，让对方认可了他。

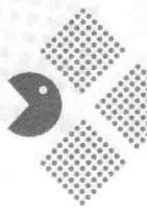
一提起万通控股董事长冯仑，我们脑海里很快蹦出一连串经典语录，诸如“伟大是熬出来的”“一个好的企业家就是一个好的大和尚”“民企三界：小姐心态、寡妇待遇、妇联追求”等，这些耸人听闻的比喻背后，往往藏着令人会心的哲理。

言辞犀利并不代表个性张扬，冯仑颇懂自律。更兼言论所散发的锋芒难免遮掩他的本来面目，以致很多人能够将他的“语录”倒背如流，却不晓得“冯仑是谁”。

为了“免得别人胡说八道”，冯仑甚至为自己写好了墓志铭：“资本家的工作岗位，无产阶级的社会理想，流氓无产阶级的生活习气，士大夫的精神享受；喜欢坐小车，看小姐，听小曲；崇尚学先进，傍大款，走正道。”典型的“冯式语言”，轻松自嘲后却是一番认真。

当年地产调控风声鹤唳之时，有记者问冯仑如何理解“开发商频频亮相媒体，甚至将地产娱乐化”的现象，冯仑自然听得出弦外之音，他自我解嘲道：“为了企业的生存和发展，我不惜牺牲‘色相’，在媒体上露脸。毕竟，失节事小，饿死事大。”自此留下了地产江湖颇负盛名的段子。

拨开调侃的面纱，在房地产市场暗流汹涌的博弈下，“失节事小，饿死事大”，何尝不是道出了民营企业生存的苦衷和朴素底线？企业家通过个人言论和影响力传达公司价值理念，提高品牌知名度，推动企业发展，往往是草根创业者的一种精神付出。冯仑有悖千年传统的言论，直白中自有深意。



他一语道破民营企业在困难时期“活下去”并“活长久”的愿望及方法，“活着才是硬道理”。

自嘲、思变，但不抱怨、散播负能量、给社会添乱。冯仑恪守着他的原则，指点江山，纵横捭阖，抒发商道感悟，挥洒快意人生。对于冯仑，戴着镣铐的舞蹈，是对自由之美的更高层次的追求。一切皆源于他永不停止的思考。

冯仑善于观察生活，巧用生活语言，阐述价值观，把话说到别人的心坎里去，让人不得不折服。有一次，冯仑被邀请参加一个高峰论坛。有位记者问：“您认为买卖人和企业家有什么不同？”冯仑笑着说：“买卖人和企业家最大的不同之处就在于一个如上公园跑步锻炼的老人，一个如刘翔一样科学训练。那些老人，什么时间跑、跑多快，自己决定，不在乎别人看不看，没有一个规则，自己舒服就可以了，这是买卖人的心理。企业家则完全不同，像刘翔一样，每天都得训练，每一块肌肉都要按世界标准训练，很多人看着你跑，跑的过程还要录下来，跑完了还要去拿奖，这就是企业家。企业家要按照标准动作、标准姿势、标准的游戏规则塑造自己的组织架构，只有这样，这个企业才能壮大。”

买卖人与企业家有什么不同？面对这样一个宽泛的问题，冯仑仍旧风趣简洁，把公园跑步的老人和刘翔分别比作买卖人和企业家，以此来生动形象地点出买卖人的自由随性和较少受到关注，而企业家则科学指导性强、受关注度程度高。这种借用生活中人们熟知的对象来说明道理的方法，形象生动，深入浅出，容易被接受。

谈话过程中，当我们遇到复杂、深奥的问题需要回答时，如果能运用生活哲学，巧妙地结合生活中人们耳熟能详的事例加以阐述，不仅能让你的谈话另辟蹊径、化繁为简，还能起到形象生动、通俗易懂、别开生面的效果，让你的谈话给人留下深刻的印象。