

高德、蔡康永、成杰都在**分享**的成功之道！

说服是门 说话艺术

怎样说到别人心坎上

汇智书源◎编著

说话之道就是

- ① 把话说好，直达人心
- ② 会聊天的人受欢迎，会说话的人更出众

**从方法到具体技巧，手把手对您进行操练！
就是让您在短期内，突破自我，轻松说服别人！**

全方位掌握海量**说服技巧**；熟练应用**微表情**读懂对方心理

资深**说话专家**直接指导；善用**心理博弈**主控各种谈判场合

完全掌握**30秒电梯说服术**高效率办事！**抓住您的听众**成为交际核心

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

说服是门 说话艺术

怎样说到别人心坎上

汇智书源◎编著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

人际交往中,处处面临着说服与被说服的境况,无论你是大人物,还是平凡者;无论你在进行内部沟通,还是参与商务谈判;无论你是领导,还是下属,说服无处不在。本书就是一本教你彻底改变机遇、人际关系和事业前途的宝典,书中汇集了各种表达方法和说服技巧,教会读者在日常生活、商务谈判、上下级沟通等不同的情境中有力地表述自己、赢得他人信任、说服他人。

本书不仅适用于想要培养表达能力、实现自我突破的初学者,也适用于积累了一定的沟通技巧、渴望获得进一步提升的人,同样更适用于所有需要推销自我、表述观点、说服他人、获得成功的人。

图书在版编目(CIP)数据

说服是门说话艺术:怎样说到别人心坎上 / 汇智书源编著. — 北京:中国铁道出版社, 2016.1
ISBN 978-7-113-21029-8

I. ①说… II. ①汇… III. ①说服—语言艺术 IV. ①H019

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第238657号

书 名: 说服是门说话艺术——怎样说到别人心坎上
作 者: 汇智书源 编著

策 划: 武文斌
责任编辑: 苏 茜
责任印制: 赵星辰

读者热线电话: 010-63560056

封面设计: **MXK** DESIGN
STUDIO

出版发行: 中国铁道出版社(北京市西城区右安门西街8号 邮政编码: 100054)
印 刷: 三河市兴达印务有限公司
版 次: 2016年1月第1版 2016年1月第1次印刷
开 本: 700mm×1000mm 1/16 印张: 17.25 字数: 333千
书 号: ISBN 978-7-113-21029-8
定 价: 35.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。电话:(010) 51873174

打击盗版举报电话:(010) 51873659

前言

FOREWORD

看到“说服”一词，你首先会想到什么？古时舌战群儒的说客？巧舌如簧的推销员？口若悬河的演讲家？是的，我们可以发现他们有一个共同点，就是他们以说服他人为职业。他们的工作就是研究如何说服别人接受自己的观点，接受自己的意见，从而达到自己的目的。

说服，是人际交往中的一项重要内容，它并不仅仅与这些以说服为职业的人相关。无论你愿意与否，说服是生活无法回避的现实。你告诉孩子要保护视力；对老板说你想加薪、升职；与陌生人商定买房的价钱；让下属接受一个令人不愉快的调动；请求同事配合自己的工作……这些看似平常的人际交往行为，其实都蕴含着说服他人的意图。

虽然每个人每天都在实践着说服他人的过程，但是要想取得理想的结果却不容易。因为说服本来就是一个双向互动的过程，你在说服别人的同时，别人也在试图说服你。当你和上级有了异议不知如何应对时，当你在谈判中面对对方的步步紧逼无所适从时，当你看到同事轻而易举就取得高额销售业绩时，你不用苦恼，也不必担心。

摆在你面前的这本《说服是门说话艺术——怎样说到别人心坎上》就是针对以上各种问题而特别撰写的。无论你是从事销售、服务行业，还是进行内部沟通，或者参加商务谈判、处理与家人或朋友之间的关系，你都能从中得到帮助。

本书分为两篇——秘诀篇、实战篇，共十四章。其中，秘诀篇中从不同的角度探寻说服的技巧：从微表情中探测对方的心理活动；向资深人士学习最有效的语言技巧；通过心理博弈，使你在说服中占据心理优势；更有 30 秒电梯说服术、FBI 说服术、演讲说服术的精彩说服策略，让你从多个方面全方位学习说服绝技。实战篇分为日美韩英四国的说服绝技、求人办事、上下级沟通、推销场合、商务谈判、亲戚邻居关系等不同的场景，让你面对不同的听众在不同的场合做到挥洒自如，具



有震撼力和说服力。

本书的特色在于，图文并茂，贴近生活和实际，没有长篇大论地讲解理论，书中的每个说服技巧都附有生动有趣的案例，并且每一个案例都取材于现实生活，每一个技巧都极具操作性，通俗易懂。

说服是一种成就，阅读本书的最终目的，就是让被说服者认同你的看法，接受你的观点，从而打破人际交往中的障碍。书中不仅告诉你说什么，怎么说，还指出了说服者应该抱有的心态。本书不仅适用于想要培养表达能力、实现自我突破的初学者，也适用于积累了一定的沟通技巧、渴望获得进一步提升的人，同样更适用于所有需要推销自我、表述观点、说服他人、获得成功的人。

我们要相信，说服不仅是推销员、演讲家的专利，更是每一个人都应该掌握的实用技能。只要你言之巧妙、应对自如，就能够搭建沟通的桥梁，实现说服他人的目的。相信本书能够给你很多启发，让你在读罢此书后，掩卷沉思，在享受阅读的同时，更能获得无往不利的说服他人的实用技能，让你在社会交际中如鱼得水、所向披靡！

编者

2015年11月



秘诀篇

第一章

CHAPTER 01

说话容易，说服别人是个大学问 / 2

- 一、说服目标：明确 + 单一 / 3
- 二、成功说服，4 步轻松搞定 / 5
- 三、说服，讲究原则很重要 / 8
- 四、说服的场所，你会选吗 / 10
- 五、不了解对方的想法，你就无法有效沟通 / 13
- 六、“白纸黑字”的说服力 / 15
- 七、倾听，也是一种说服力 / 17
- 八、站在对方的立场上看问题 / 19
- 九、对方的性格，决定你的说服策略 / 21
- 十、4 个对策，说服别人轻松搞定 / 24

第二章

CHAPTER 02

对方微表情，你的读心术 / 26

- 一、小手势，大表情：一“手”看透对方心 / 27
- 二、6 招教你瞬间读懂对方的眼神 / 30
- 三、看眉毛让你轻易了解真相 / 32
- 四、看不懂笑容，你就悲剧了 / 34
- 五、亲不亲近，看距离 / 36
- 六、对方坐姿中暗藏的玄机 / 38
- 七、对方的“脚语”你懂吗 / 41

第三章

CHAPTER 03

资深人士教你最常用的语言技巧 / 43

- 一、思维活跃 + 思路清晰，使语言更具逻辑性 / 44
- 二、“5W”让你的话言之有物 / 47
- 三、老生常谈？NO，新颖的话语更动人心 / 49
- 四、你掌握好说话的语气了吗 / 52
- 五、提问，也可以是这样 / 54
- 六、引发思考，疑问句更有效 / 56
- 七、巧设“优势问题” / 58
- 八、八大提问技巧，让你提出魔力问题 / 60

第四章

CHAPTER 04

心理“对弈”，说服“心理揣摩术” / 64

- 一、迂回诱导，“曲线救国”的神奇功效 / 65
- 二、相似因素，拉近你与他的心理距离 / 67
- 三、狭、对、远的环境，气场让他屈服 / 68
- 四、快速打动人心，“杀伤力”问题就要这样问 / 70
- 五、建立“锚点”，牢牢抓住他的注意力 / 73
- 六、反复强调，加强对方的记忆 / 74
- 七、得寸进尺，巧登门槛 / 75

第五章

CHAPTER 05

30 秒电梯说服术 / 77

- 一、电梯说服，说服只需 30 秒 / 78
- 二、5 秒开场，占据优势（1）：瞬间占据有利位置 / 81
- 三、5 秒开场，占据优势（2）：开场有礼：称呼得当 + 敬语 / 82
- 四、20 秒演讲，心理说服（1）：让对方在催眠中自我说服 / 85
- 五、20 秒演讲，心理说服（2）：A 或 B，你选哪一个 / 87
- 六、20 秒演讲，举证说服（1）：请个“权威”来助阵 / 89
- 七、20 秒演讲，举证说服（2）：用典故来说事 / 90

第六章 CHAPTER 06

- 八、20秒演讲，感官说服（1）：手势说出你的心 / 92
- 九、20秒演讲，感官说服（2）：站姿，也要讲策略 / 94
- 十、5秒收尾，一锤定音：“活话”为交谈画上句号 / 96

计谋超强说服术 / 100

- 一、拉近心理距离（1）：姿态表露，公正+无奈+适度 / 101
- 二、拉近心理距离（2）：“想当初”，和对方一起回忆 / 102
- 三、情报战术：筹码怎样用 / 105
- 四、套取信息（1）：想要套话，第一句话已经决定胜负 / 107
- 五、套取信息（2）：早上VS晚上，哪个时间效果更好 / 109
- 六、自我说服（1）：欲语还休，吸引对方的注意 / 111
- 七、自我说服（2）：假装把消息不小心说漏嘴 / 113
- 八、寻找利益切合点（1）：弄不清底线，你铁定要吃亏 / 115
- 九、寻找利益切合点（2）：分歧，就这样解决 / 116

第七章 CHAPTER 07

演讲说服，激情四射引发“舌尖风暴” / 118

- 一、激情效应：用热情“燃烧”对方 / 119
- 二、抑扬顿挫：语速+停顿+语调=生动的语言 / 120
- 三、目光交流：用眼睛和对方说说话 / 122
- 四、归属意识：用“我们”建造“命运共同体” / 124
- 五、自己人效应：让对方感觉你是“自己人” / 126
- 六、数据效应：让数字为你说句话 / 129
- 七、讲故事：创造身临其境的真实感 / 132
- 八、道具支持：小道具吸引大眼球 / 134

实战篇

第八章

CHAPTER 08

日本、美国、韩国、英国，各有说服绝技 / 137

- 一、日本人(1): 鞠躬+名片, 说服先讲礼 / 138
- 二、日本人(2): “对不起”, 不只是道歉那么简单 / 140
- 三、美国人(1): 名字+话题+礼貌用语, 拉近心理距离 / 142
- 四、美国人(2): 肢体语言, 生动的非语言表达 / 144
- 五、美国人(3): 谈话就是要短、快, 直截了当入正题 / 145
- 六、韩国人: 万事礼为先 / 146
- 七、英国人: 绅士风度, 最好的说服力 / 148

第九章

CHAPTER 09

求人办事, 恭维的语言更能说服人 / 150

- 一、握手、打招呼, 礼多人不怪 / 151
- 二、求人多说场面话, 必需的 / 154
- 三、求他, 那就让他当“好人” / 157
- 四、想要感化他, 那就多关心他 / 159
- 五、层层释疑, 让对方放下包袱 / 162
- 六、委婉+含蓄, 绕个圈子有奇效 / 163
- 七、请在此时给他一个台阶 / 164
- 八、“请”+“谢”, 打动人心最给力 / 167
- 九、说不服他, 那就“磨”服他 / 169

第十章

CHAPTER 10

上级对下级, 权威、魅力和方法并用 / 172

- 一、老板超凡魅力+强大气场=有效说服力 / 173
- 二、批评, 冷言亦能暖人心 / 174
- 三、情理交融, 感人方能服人 / 178

第十一章 CHAPTER 11

- 四、鼓励 + 赞扬，俘获人心就是这么简单 / 179
- 五、7 招打动人心，让你的员工口服心更服 / 181
- 六、新任老板，你知道如何“因人制宜”吗 / 184

下级对上级，谦恭机变是王道 / 188

- 一、和老板来“硬”的，小心被打入“冷宫” / 189
- 二、委婉地表达否定意见 / 191
- 三、想让上司改变决定，三招轻松搞定 / 193
- 四、替老板做主，只能自毁前程 / 194
- 五、不合理的工作安排，婉拒有技巧 / 196
- 六、投其所好，定让老板心花怒放 / 198
- 七、无所顾忌要不得，尊重上级是关键 / 201
- 八、正面突破 + 巧妙“围攻”，让上级了解你的意见 / 203
- 九、遣词造句的神奇力量 / 205
- 十、向上级求助，不被拒绝有诀窍 / 207

第十二章 CHAPTER 12

营销有术，与顾客打场“心理战” / 210

- 一、八招教你说出创造性的开场白 / 211
- 二、好奇心作饵，巧引顾客“上钩” / 214
- 三、3 个“问”，探询客户需求 So easy / 216
- 四、顾客有异议、六大技巧轻松消除 / 218
- 五、冷场破冰，3 种有效话题就够了 / 222
- 六、步步紧逼，消除顾客的顾虑 / 224
- 七、提问引导法，帮你轻松提高销售成交率 / 226
- 八、踩到语言“雷区”的销售员，伤不起 / 229

第十三章 CHAPTER 13

高端谈判，张弛有度更有“交涉力” / 233

- 一、不懂谈判隐性规则，你就办不成事 / 234

第十四章 CHAPTER 14

- 二、沉默智胜，适当“装傻”有戏唱 / 236
 - 三、赞美 + 强势，让你技高一筹 / 238
 - 四、幽默破僵局，“转危为安”最给力 / 242
 - 五、最后通牒，就要这样说 / 246
 - 六、想要迷惑对方，来段“适当演绎术” / 248
 - 七、不留痕迹，巧妙“探”出真情报 / 249
 - 八、谈判中激将法的妙用 / 250
 - 九、谈判中的“问”，你究竟懂多少 / 253
-
- ### 亲戚、邻居关系难题，那些难出口的办事经 / 257
- 一、亲戚关系是靠“联系”巩固的 / 258
 - 二、五大原则，帮你求亲戚办事 / 259
 - 三、婆媳好相处，聪明男人要会 5 个“和” / 262
 - 四、不得不说的邻里相处之道 / 264

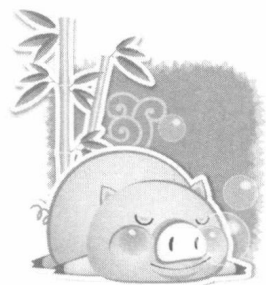


秘诀篇

人际交往的过程其实也是一个说服与被说服的过程。你说服了别人，就能获得更好的条件，得到更大的利益；而被别人说服，那你就只能退而求其次。许多人都苦于经常被他人说服，做出并不是出于自己意愿的事，或者无法说服他人，达不到自己的目的。那么，如何才能摆脱这些苦恼，成为一个说服高手呢？在秘诀篇中就为你提供了无往不利的说服技巧，必将让你受益匪浅，成为说服达人！

第一章

CHAPTER 01



说话容易,说服别人是个大学问

说话,人人都会,但是想说服别人就不是一件简单的事了。真正的语言艺术不是“在言辞上驳倒对方”,而是“俘获对方的心”,让对方心悦诚服;口才的最高境界不仅仅是“把话说得滴水不漏”,而应是“说服所有人”。因为只有让对方心服,心甘情愿地听从调遣,你才算达到目的。说服别人不只是一种艺术,其中还深藏着大学问,只有掌握一定的方法才能让你的说服收到实效。





一、说服目标：明确+单一

做什么事都要有一个目标，目标就是你努力的方向。说服同样需要有一个明确的目标，否则，漫无目的、滔滔不绝地说个不停就是聒噪。而聒噪经常会造成“言多必失”的后果。例如，在推销商品的时候，推销员只是一味滔滔不绝地说一大堆顾客不想听的话，必然会引起顾客的反感，当然销售也不会成功。

说服的目标可以有很多，比如获得更高的薪酬待遇，取得一次休假的机会，谋得一个更高的职位，向顾客销售商品，以更低的价格购得某种商品，让领导接受自己的建议等。只有明确恰当的目标，你才能踏出成功说服的第一步。

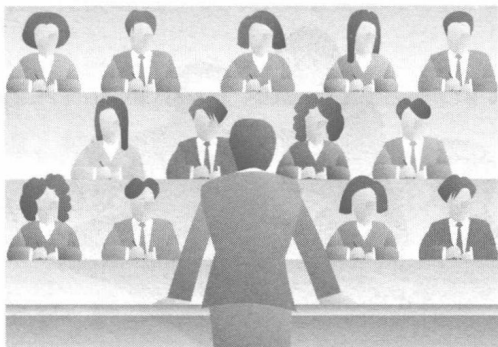
1. 明确你的说服目标

明确你的说服目标有很多的好处，这能为你的说服决定方向。有时候，本来是可以取得更好的说服效果，但是由于说服者认为已经达到了说服的目的，就早早地放弃了说服，结果却很可能会使本来更有利的结局毁于一旦。

1928年，日本松下公司急需195万日元作为项目建设资金。但当时公司刚刚起步，即使将所有的资金都用于项目建设，也尚有15万日元的缺额。这时松下公司只能向银行贷款，并且这种贷款最好是无担保的形式。

松下和银行交涉，说明公司的项目，请求贷款15万日元。银行同意贷款，但是要求松下以土地、建筑物乃至松下的信誉来做担保。

虽然能够贷款，但是却不是松下所希望的那种方式。于是，松下向银行方面提





出了自己的想法：“对于贵行的贷款决定，我表示衷心的感谢。但是如果以不动产做担保，恐怕会对企业的形象造成影响，不仅对公司不利，将来可能对贵行也会有所影响。所以，我冒昧地请求，贵行是否能向我公司提供无担保贷款？”

银行方面有些犹豫不决。松下接着说：“请放心，我们公司一定会在两年之内将贷款偿还。我们的土地权利书和建筑物权利书都可以交给贵行来保存。我很希望贵行可以给松下公司一次机会。”

经过松下的耐心劝说，银行方面终于同意了他们的请求，决定向松下公司提供无担保贷款 15 万日元。

作为一名说服者，要时刻记住你的说服目标，不要随便放弃。松下的成功说服就是因为他有明确的目标：以无担保的形式取得贷款。当银行已经同意为他提供贷款后，但并不是以他所希望的方式，这时松下并没就此放弃劝说，而是继续努力，最终按照自己的理想方式取得银行贷款。

2. 说服目标要单一

说服目标不仅要明确，还要单一，这样更能为你的说服增加成功的机会。否则如果目标含混不清，很容易丧失有利机会。

我的邻居李辉是一家机械公司的中层管理者，他想为自己的部门申请一笔资金用于产品研发，但是对于这笔资金具体用来做什么，他还不确定。

这时，李辉得知公司有一笔用于研发的闲置资金，于是，他找到管理资金预算的经理，向经理说道：“我一直在想办法提高我们部门的研发效率。”

经理听后似乎很感兴趣，问：“很好，你有什么好的想法吗？”

李辉接着说：“嗯。我们可以再增加一台 M 型号的机器。”

经理有些犹豫：“但是那样会增加我们的预算，你还有其他更好的方案吗？”

李辉想了想：“有，我们可以另外再聘请一位秘书，那样也可以提高我们的效率。”

经理点头，表示可以考虑，又问：“那你倾向于哪一种方案？”





“现在我还拿不太准，也许我们还应该考虑增加一名技术人员。”李辉想了想说道。

“那也行，这几个方案的成本分别是多少？”经理又问。

李辉为难地说：“我不知道，这样吧，我先去核算一下，然后来告诉您。”

几天后，当李辉将计算好的成本交给经理时，那笔资金早已经批给另一个部门了。

李辉之所以没有成功申请到资金，就是因为他没有单一明确的目标。由于目标众多，或者说目标含混，经理不明白他究竟想要的是什么。如果李辉能够在一开始就向经理明确地表明他想要什么，最终的结果会好很多。比如，他想增加一台 M 型号的机器。这时，一台 M 型号的机器就是他明确又单一的目标，围绕着这个目标进行说服，肯定能够收到预期的效果。

在展开说服之前，你必须要有明确且单一的目标，如果难以确定自己的目标，不妨这样问一问自己：“我想得到什么？”、“我希望他们怎么做”、“我为什么要见他（被说服者）”、“我希望听众记住什么”……如果明确了这些，你就可以着手准备自己将要表达的信息了。

如果你的想法和措辞对实现你的目标没有帮助，那就重新再来，再次组织。如果你明确地知道自己进行说服的目标，就要不懈坚持，不到最后一刻不要放弃。

二、成功说服，4 步轻松搞定

很多时候人们会在不知不觉中得罪一些人，但是却从不知道自己哪里做错了。而实际原因就是好多话在没有经过深思熟虑，就轻易说出口。

人最看不清的往往是自己，最管不住的往往就是自己的嘴。身为公众人物，一言一行原本就会被无限扩大，所以口无遮拦的毛病更是一定不能有，就算有也得改了，不然不知道哪一天，有意或无意的一句话，就会让你祸从口出。

一天，卡耐基同时接到两家研究机构的演讲邀请函，一时之间，他难以决定接受哪家的邀请。当分别与两家机构的负责人洽谈之后，他选择了后者。洽谈中，第一家机构的负责人是这样说的：

“希望卡耐基先生能够不吝赐教，向本公司的管理者传授说话的技巧。演讲的



内容您可以自行斟酌决定，听众数量估计不超过 100 人……万事拜托了！”

卡耐基觉得，这位负责人的话语异常平淡，缺乏热忱，给人的感觉就是一种为工作而工作的，让人丝毫感觉不到热情，因此给他留下了相当不好的印象。

此外，对方既没有明确地说明究竟有多少人，也没有指明卡耐基演讲要以什么为主题，要他如何准备呢？对此，卡耐基肯定是没什么好感。

而第二家研究机构的负责人是这样说的：



“恳请卡耐基先生莅临赐教，向我们传授一些中小企业管理者说话的诀窍。听讲人员是管理 100 名左右员工的企业管理者，预定人数为 80 人。此次演讲的主要目的，是希望让所有的参会者明白，不能用语言清楚地表达出自己，就无法成为优秀的管理者。希望您能将演讲时间控制在两个小时左右，内容锁定在：学好说话技巧的必要性、掌握好说话技巧的好处以及学好说话技巧的方法三个方面。希望您能给大家带来一场别开生面的演讲，万事拜托了！”

卡耐基明显地感到第二家机构的负责人信心十足，明快干练，语言表达思路清晰，向自己传达了高度的热情。更重要的是，对方在卡耐基提出问题之前就解答了所有的疑问，让他有了明确的准备目标，从而使他对于此次演讲也是非常期待。由此可见，这种邀请的方式是很能带给受邀者好感的。

显然，说服别人要讲究技巧，需要遵循一定的步骤，如同行军打仗一样，只有做到步步为营，才能稳中求胜。

1. 吸引对方的兴趣和注意力

在说服的过程中，为了让对方认同自己的观点或想法，首先要将对方的注意力和关注点集中到自己设定的话题上。利用“这对你来说是非常有利的”、“这件事，你觉得怎么样”之类的话题吸引他的注意力，让他有兴趣并愿意继续听下去。

2. 将自己的思想明确地表达出来

成功说服的关键因素就是能明白、准确、清楚地表达自己的思想。对方是否能