

提升 说服力

的68个关键 

孟庆强 / 编著

说服不是雄辩，但却胜于雄辩！

说服是管理沟通技巧中的一种，它是一门语言艺术，更是一门管理技术。不论是基层管理还是中高层管理，说服技巧都是管理者必不可少的。



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

提升 说服力 的 68个关键



孟庆强 / 编著



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

提升说服力的 68 个关键/孟庆强编著. - 北京: 企业管理出版社, 2010. 4

ISBN 978 - 7 - 80255 - 473 - 3

I. ①提… II. ①孟… III. ①说服 - 语言艺术 - 通俗读物
IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 063118 号

书 名: 提升说服力的 68 个关键

作 者: 孟庆强

责任编辑: 洁灵

书 号: ISBN 978 - 7 - 80255 - 473 - 3

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68467871 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 香河县宏润印刷有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170 毫米×240 毫米 16 开本 16.25 印张 250 千字

版 次: 2010 年 8 月第 1 版 2010 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

版权所有 翻版必究 印装有误 负责调换

前言

在日常生活中，你是否常常遭遇这样的情景：

在与别人争论一个问题时，明明自己是正确的，有时却总是被对方说得哑口无言。

相反，有的人虽然观点看起来并不那么正确，但他却能围绕一个主题旁征博引，通过自己有条理、层次分明的语言以小见大，以浅喻深，既能顾全对方的面子，又能让对方快速地理解自己的意图，令倾听者心服口服。

这是什么原因呢？其实，其中最关键的一点，就在于你自己缺乏足够的说服能力。

说服是需要能力的。一些人总是想说服别人，可每次遇到事情总是语无伦次，虽然喋喋不休地说个不停，但却一句话也没有说到点子上，让听他说话的人一头雾水，不明所以。

时至今日，这个社会已经跨入了一个人都注重“说”的时代。说服力已经成为每个人的核心竞争力。因此，那些具有超级说服能力的人也必然成为这个社会中的活跃人物。

在这样的一个资讯革命的年代，说服力就是你获得成功必不可少的工具。正如林肯所说的：“无论人们如何恨我，只要他们肯给我一个说话的机会，我就可以把他说服了。”

在社会中，我们每一个人都无法避免与人交往，在交往中为了保护自己的利益，为了让别人按照自己的方式去看待事物，有力地说服别人就是我们每个人要做的必备功课。

比如，说服丈夫放下报纸，远离遥控器，两个人讨论繁忙生活中的重要事务；说服儿子穿一件干净的衣服；说服你的姐姐和你一道去你喜欢的而不是她喜欢的餐馆就餐，并让她替你付账，等等。这都需要你具有足够的说服力。

再比如，你试图想让老板接受你的建议，或在某个规划会议上向更多人推广自己的建议；又或者，你想让出租司机停车心甘情愿“稍等一分钟”，等你冲进家门拿件东西。这也离不开你的说服能力。

每天，我们都要面对说服他人的挑战，都离不开你的说服能力。在这充满说服方式的世界里，你可以去说服别人，也可以被人说服；你可以引导别人，也可以被别人引导。至于你要做哪一种人，就看你有没有说服力，有说服力的人能说动别人跟着他走，没有说服力的人只能听命于人。

这种说服不仅意味着让人们接受你，更是要发自内心地支持你。你的讲话水平、交际风度以及你的学识、修养和能力就展现在你的说服力上，你能用你的说服魅力改变他人就足以证明了你的能力。

说服就意味着变化，是由拒绝到合作，由饱和到需求，由弱点到优势，由消极到积极，由怀疑到信任，由竞争到共存的变化过程。

说服力是现代人必备的素质之一，它既能给你带来好人缘、好运气和好财气，也能为你造就好的人生、好的事业、好的家庭。正所谓：一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。当你拥有了足够的说服力，也就等于铺就了成功的坦途。

说服力就是一个人的制胜法宝，你要争取别人赞同自己的观点，只有观点正确是不够的，还要掌握好微妙的交往技术。这种技术运用得好，就会对你产生巨大推力；相反，如果不讲究方法，不懂得掌握要领，对人对事总是急于求成，就会事与愿违。

说服力最大的优点就在于它能征服世界上最复杂的东西——人的心灵。离开了说服力，即使你有天纵之才，也难以成就大器。

本书引用大量真实案例，从思维、行动、口才、心理等多角度解析了说服力在日常生活中的运用，提炼出 68 个颇有成效的培养、提高说服力的方法与技巧。从最为关键的细节入手，教你运用最恰当、最巧妙、最有针对性的说服技巧，征服人心，改变他人的思想，牢牢抓住人际交往的主动权，顺利达成愿望和目标！

孟庆强

于北华航天工业学院

目 录

第一章 修炼内功,提升说服力让你如愿以偿

01 你具有说服别人的魅力吗	2
02 小心你的“沉默”成本	6
03 有些时候你根本无需让步	10
04 见什么人说什么话	14
05 任何时候你都应该更主动一些	18
06 良好的第一印象让你倍受欢迎	22
07 有效的准备高于一切	26

第二章 赢在口才,说服必不可少的能力

08 说好第一句话	32
09 听好才能说得更好	35
10 先“动脑”再“动口”	39
11 幽默可将大事化为一句玩笑	43
12 多绕个弯子,少碰个钉子	47
13 故事比事实更有力	51
14 把对方引入你的“领地”	55
15 让说服更具人情味	59
16 一句话说得对方大笑	63

第三章 透视细节,一眼看穿对方内心的秘密

17	表情是心灵的显示器	68
18	看清对方的“眼色”行事	72
19	从坐姿来识破对方心理	76
20	发现对方“手势”中的痕迹	80
21	判断哪些是虚假的“真实意图”	83
22	说话声大的人往往不自信	86
23	观察他办公室的摆设	89
24	注意偏离常态的特异现象	93

第四章 一语攻心,让人无法说 NO 的说服定律

25	权威主导一切	98
26	用一致性让对方归服	102
27	培养“一针见血”的发问能力	105
28	给对方一个二选一的“难题”	108
29	从一开始就让对方说“是”	111
30	不要在立场上讨价还价	115
31	合乎事理才能反映客观	119
32	找出听众心中的愿望	123
33	“一锤定音”镇住对方	126
34	不到最后绝不放弃	129

第五章 决胜秋毫,切勿忽略你的肢体语言

35	用距离提高你的气势	134
36	瞬间的沉默具有惊人的威慑力	137
37	会面时要有意识地睁大眼睛	140

38	“笑脸”是融化冰山的火把	143
39	小心！别让手势误了事	147
40	谦卑着融入，微笑着说服	150
41	讲到要点时给对方施压	153
42	学会在情绪上“捉迷藏”	156

第六章 出奇制胜，关键时刻利用好身边的说服工具

43	寻找自己身边的“拉拉队”	160
44	小人物也能救你一“命”	164
45	熟悉的环境更有利于说服	167
46	制造出其不意的机遇	170
47	给死要面子的人一点面子	173
48	小物品也能提高你的说服力指数	176
49	演示能抓住对方的视线	179
50	汽车就是他的履历表	183

第七章 智者博弈，不可不知的反说服策略

51	征服棘手对手的秘诀	188
52	以静制动，他愈急你愈静	191
53	适时地把“球”丢给对方	194
54	降低对方的“期望”心理	197
55	用“数字”堵住对方的嘴	200
56	彼矛刺彼盾，打蛇打在七寸上	203
57	以情激之，以理诱之	206
58	得寸进尺，才能海更阔天更高	210
59	双赢，最皆大欢喜的结局	214

第八章 风范为王,做一个有修养的说服者

60	修炼你的人格魅力	218
61	诚恳具有惊人的魅力	221
62	放下“惟我独尊”的架势	225
63	给对手留一点余地	228
64	学会看到自己的脚后跟	231
65	用你的热情感化他人	234
66	要保持活力,莫“妄自菲薄”	238
67	做一个快乐的人	242
68	真正成为一个有影响力的人	246
	主要参考文献	249

Chapter

One

第一章

修炼内功，提升说服力让你如愿以偿

什么是说服力？说服力就是把烂柿子当成好柿子卖出去的能力。有的人能将一筐烂柿子卖出三筐好柿子的价钱，有的人却眼睁睁地瞧着一汽车的好瓜烂掉，也换不来半斤芝麻。这其中的奥秘，就全在于说服能力的高低。



你具有说服别人的魅力吗

什么是说服的魅力？

说服魅力是一种能吸引他人的力量，一个具有说服魅力的人所说的话能使别人从心底里钦服，从而能顺利地达到自己的目的。

曾经看过这样的一个故事：

一个牧场主养了许多的羊，他的邻居是个猎户，饲养了一群凶猛的猎狗。这些猎狗经常跳过栅栏袭击牧场里的羊羔。牧场主几次请猎户把狗关好，但猎户都不以为然，口头上虽然答应了，可没过几天，他家的猎狗就又跳进牧场横冲直撞，一连咬伤了好几只小羊羔。

这一天，牧场主终于忍无可忍，于是来到了镇上找法官评理。法官听了他的控诉，想了想，他对牧场主说：“我可以处罚那个猎户，也可以发布法令让他把狗锁起来，但这样一来你就失去了一个朋友，多了一个敌人。你是愿意和敌人做邻居呢，还是愿意和朋友做邻居？”

牧场主看着法官，讷讷地回答说：“当然是愿意和朋友做邻居。”

“那好，我给你出个主意，你按我说的去做；不但可以保证你的羊群不再受骚扰，还会为你赢得一个友好的邻居。”法官如此这般的交代了一番，牧场主连连称是。

一到家，牧场主就按照法官说的挑选了三只可爱的小羊羔，分别送给

了猎户的三个儿子。看到洁白温顺的小羊羔，孩子们如获至宝，每天放学都要在院子里与小羊羔玩耍嬉戏。因为怕猎狗伤到儿子的小羊羔，猎户做了一个大铁笼子，把狗结结实实地锁了起来。

从此，牧场主的羊群再也没有受到骚扰，为了答谢牧场主的好意，猎户开始送各种野味给他，牧场主也不时用羊肉和奶酪回赠猎户，渐渐地两人成为了好朋友。

这就是说服的魅力。

一个人的说服魅力，可以显示出他独有的力量，仿佛他只要登高一呼，事情就已成功了大半。他们有着特别的吸引力，他们走到哪里都会大受欢迎。而且，这种魅力不会因为时间的流逝而失去光泽，反而会在经过岁月的打磨后变得更加耀眼。

一个人成就的大小往往也是和他的说服魅力息息相关的。在今天，每一个职位上的人，要想在当前充满竞争的市场中脱颖而出，都必须拥有足够的说服魅力。

比如，有一位客人在买东西时对你说：“你卖的东西太贵了，别家店都以八五折优惠，而你却不打折，实在很没道理。”

这时候你该怎么办？

如果你也以八五折卖出，那你就没有了利润，要做赔本的生意那可是不行的；可是，如果这时你只说：“不能再便宜了。”那这个人就有可能到别人的店里去买了。因此，不管如何，你都要想办法说服你的顾客，要让他明白这个价格已经是最低的价格了，如果再打折，我们就有可能要赔本了。而且，我们还会为顾客提供最完整的售后服务。

人总是不能让他入赔本卖给我们东西，所以这就是合理的价格。当你这样说的时候，一般大多数顾客也都会表示出理解，从而购买你的商品，也不会再到别处去了。做买卖就得这样，既要把自己的立场说清楚，还要用魅力来说服他人。

在我们的工作和生活中，我们常常要把自己的观点、想法、思路准确地传达给别人，并且需要对方接受我们的意见或建议，然后付诸实施。这就是说服他人的过程。

“说服”就是一门让别人认同你的观点、展示个人魅力的影响艺术。同时，也是一种让别人能够听信于你的个人能力。而且，具有说服能力的人，大多都是善于运用自己这种独特个人魅力的人，他们总能表现出十足的信心和充沛的精力，他们不但能把握自己的情绪，也能把握他人的情绪，从而使自己始终处于主动的地位。

“说服”并不是要对方俯首称臣、完全按照自己的意思去执行的强硬做法，而是一种既要尊重对方，让对方理解，又能得到对方赞同，从而产生与你相同看法的过程。这是解决人与人之间矛盾的巧妙方法，无论是在工作中还是在人生的道路上，都能创造出一个又一个良好的循环，从而使我们能更好地享受工作和更快乐地生活。

西塞罗是古罗马最负盛名的雄辩家，他就常常运用自己的三寸不烂之舌将政敌置于死地。公元前63年，在他任执政官期间，他的对头喀提林那准备发动贵族叛乱，于是西塞罗就在元老院接连发表了四次反对喀提林那的著名演说，从而使喀提林那失去了下属的支持，直至最终失败。由此，西塞罗也赢得了“祖国之父”的盛誉。

林肯也是将雄辩作为制胜武器的高手，是举世公认的演讲家、雄辩家。曾有人这样评价他的说服能力：“作为一个严密的观察家和无法反驳的说理者，少有人能与他并驾齐驱，他从不攻击旁人的人格和动机，而是采取说理斗争。”

说服力就是说话中的魔术。当别人认为自己的想法更佳，或者做出与你不同的选择时，你的说服力就恰恰有助于你赢得对事物更多的控制力，可以使你用间接有效的方式维护你的观点。从而，在那些看起来“山重水复疑无路”的困境中迅速扭转局势，达到“柳暗花明又一村”的奇妙境地。

说服在人们的日常生活中可谓起着举足轻重的作用，几乎每一个人每时每刻都离不开要说服他人，都要与他人交往，但为什么同样一句话在不同的人嘴里说出来，却会产生不同的效果呢？

这其中的关键就在于，说服者是以怎样的方式去说服对方。

一个成功的说服者，首先会向被说服的人展示他的个人魅力，取得对方的信任。否则，必将一事无成。相反，无论你的理论多么正确，只会使



人家对你表示怀疑。在这种情况下，你说出的语言无论多么精妙绝伦，也都会顿时变得苍白无力。因此，如果能给对方留下“这家伙有点意思”的印象，那么你的说服已大概成功一半了。

说服魅力就是说服力最基本的前提，如果你留给人的第一印象就是“来了个没劲的家伙”，你即使再想改变这种印象也是相当困难的了，自然就谈不上成功地说服他人了。因此，一个具有说服魅力的成功说服者应具有以下三个方面的人格特质：

1. 强烈的自信

一个成功的说服者，他能够通过自身的态度和身体语言，在任何地方都散发出掌控一切的自信。在他们的身上有一种独特的象征以显示他们的权威，这种象征既可以他的才能和态度，也可以是他专注的神态、抑扬顿挫的声音和语调。而且，这种特质是从其他人身上无法得到的。

2. 迅速的决策与执行

一个成功的说服者，他能够迅速地做出决策，并以同样的速度付诸实施。他们喜欢运用其高超的领导才能填补任何裂缝。比如，他们对于“为什么你想要当总统”这一问题的一般回答是：“因为国家需要我的领导才能”、“人民需要我”，就好像没有其他人能做这份工作一样。

3. 勇于承担责任

一个成功的说服者，必定是一个勇于承担责任的人，对任何事情都拥有使命感，时刻关注大众的期望与需要，并且能够贯彻他们已经决定的方式。他们从不疏远大众，而是赢得他们的支持。并且，他们有能力说服所有的追随者，赢得他人的信任并鼓励和激发他人的潜能。

关键 02

小心你的“沉默”成本

自古以来，中国人就主张少开口说话，因此也有了“沉默是金”的谚语。而如今，现实世界并非如此，对于一些人来说沉默已经不再是“金”，而是“害”了。

有一次，一个小伙子在长途汽车上看见有个小偷一上车就用刀片划开前座乘客的包。他看见了但没有出声，而是在那里静静地观察小偷的一举一动。

他觉得这很有意思——原来小偷偷钱就是这样偷的。而且，他还在暗自嘲笑被偷的那位乘客，认为他太笨了，这么用力地划他的衣服，他都没有感觉。直等到了下一个站口的时候，他看见那个小偷和另一人下车了，才忍不住对那位被偷的乘客说：“你的包被小偷用刀片划了，我看见小偷出手那么重，你怎么没有感觉？”

谁知，这时后排传来了一位男士的声音：“你还说人家呢，你看看你自己的钱包，在你专心地看小偷偷钱时，另一个小偷也把你的钱包划了。”这时，小伙子才注意到自己的钱包，发现钱包也被划了一条大口子，300多元钱和身份证都不翼而飞了。

在当今的社会里，很多人都有事事保持沉默的倾向。这是为什么？

究其原因，就在于人善于保持沉默而往往始于逃避，特别是在一个看似完整的组织内，保持沉默更被奉为不可或缺的人际才能。

在一些群体里，很多人都会担心如果自己不去迎合群体中的其他人，则面临被他人排挤出去的危险。因为在一个组织内，如果一个人具有强烈的异议，无论那个人的提议是对还是错，都必定会遭到不同程度的惩罚，即使没有立刻被他人排挤，通常也会被他人边缘化或者被架空。所以，一些人提出了自己的意见和建议，也等于搬起石头来砸了自己的脚。

例如，有一家网络教育公司的高级管理层正聚集在一起，希望从多个视角来讨论公司的发展前景。会议开始，老板首先发表了自己的想法，但是，一旦哪个经理有一点异议，马上就会有另一位同事出来打圆场。在有效地搁浅了每一个不同意见之后，这时每个人的发言都开始变着法重复前一个人所说的话。

最后，老板发表了总结：“没想到大家的意见都这么一致！我们今天的进展真是不小，我感到非常兴奋和激动！”会议结束了，大家私下里却在说，这次会议是多么的浪费时间。因为，沉默最终没有使得这些管理人员为公司找到一个明确的发展方向。

哈佛大学商学院的莱斯利·波洛教授在其著作《口是心非》中曾警告说：“这种普遍存在的沉默现象，对于一些企业来说，付出的代价可谓高昂的。小心，别让沉默毁了你的企业！”

其实企业是这样，对于每一个独立的人也是这样，就像克莱斯勒汽车公司前主席兼总裁李·艾科卡说得那样：“你可能拥有出色的想法，但是如果你不能清晰准确地表达出来，那么你的想法也将一无是处……”

对于一个人来说，沉默所带来的就是高昂的心理成本，在你保持沉默的同时你也要为你的沉默背负沉重的心理负担。沉默所造成的羞辱感、愤怒感、仇恨感如果得不到发泄，就会影响人与人之间的互动关系，就会扼杀你的创造力，降低工作效率，最终使你成为一个一无是处的人。

对此，莱斯利·波洛教授也认为：“这种趋势持续发展下去的结果就是，我们做其他人希望我们所做的事，说其他人希望我们所说的话。最终，失去的将是我们自己的心灵。”

数千年前的一位希腊诗人曾说过：“世界上没有比沉默更宝贵的东西