

生意场上成功者的神技——

商戰詭辯術



海南出版社

經濟實典

生意场上成功者的神技

商战诡辩术

瑞溪 编著

海南出版社

一九九三年十月出版

琼新登字 03 号

商战诡辩术

瑞溪编著

责任编辑：唐建

封面设计：罗诚

海南出版社出版 湖南省新华书店经销

湖北省公安县印刷厂印刷

开本：787×1092 1/32 印张：8 字数：17.5千字

1993年12月第1版 1993年12月第1次印刷 印数：1-20,000册

ISBN 7-80590-776-5

F·40 定价：4.98元

前 言

当今中国，商潮滚滚，下海声不绝于耳。人们渴望在市场经济的大潮中乘风破浪，寻找适合自己的最佳位置，赚钱发财。纵观古今，一个成功的经商者，除了具有超人的胆识、雄厚的资本、经营的诀窍外，而良好的口才必定是成功的重要因素。

口才，从最通俗的意义上理解就是说话的才能、本事。每一个人都会说话，但并非每个人都能把话说好。有些人能在不同的山上唱不同的歌，对不同的人说不同的话，恰当把握时机，掌握分寸，表情达意。而有些人则无的放矢，辞不达意，令人厌烦。

在经商做生意中，善于说话的经商者、能言善辩的生意人，到处受人欢迎。他们能明确、恰当地表达自己的意图，排除误会与障碍，通过得体的语言让对方接受自己的见解，成交一笔又一笔生意，滚滚财源不断而来。而笨嘴拙口、不懂商战诡辩术的人则无法使对方信任与接受，在商战中明显处于劣势。因此，有好口才、懂商战诡

辩术是每个经商者的愿望。

诡辩从某种意义上讲就是善辩。商战诡辩术并不神秘，它有其自身的规律可寻，只要虚心学习、认真总结、不断实践，每一个经商者都能熟练掌握的。

本书详尽、具体地阐述了什么是商战诡辩术、口才在经商做生意中的作用、在商战中如何运用口才技巧、商战诡辩的具体策略技巧(表达术、谈话术、说服术、打动术、谈判术、争论术、接受术、应付术、拒绝术、体态术)等。全书以实用、操作为核心，深入浅出，通俗易懂。熟读本书，每一位经商者都会巧舌如簧，能言善辩，潇洒自如，在汹涌澎湃的商战大潮中稳操胜券。

——编者

目 录

前言	(1)
----------	-----

一、巧舌如簧 能言善辩——商战诡辩术基础

(1)

1. 经商成功靠口才	(1)
2. 你能成为诡辩家	(3)
3. 诡辩能力知多少	(4)
4. 商战诡辩术标准	(7)
5. 充实知识利诡辩	(7)
6. 准确简洁善诡辩	(8)
7. 抑扬顿挫助诡辩	(10)
8. 正确发音好诡辩	(11)
9. 诡辩善用礼貌词	(12)
10. 商战诡辩的风度	(15)
11. 商战诡辩的忌讳	(18)
12. 商战诡辩的姿态	(20)

二、迂回出击 婉转达意——商战诡辩表达术

(23)

1. 开头表达术	(23)
2. 自我表白术	(24)
3. 次序表达术	(25)

4. 颠倒表达术	(26)
5. 间接表达术	(27)
6. 诚恳表达术	(28)
7. 否定表达术	(29)
8. 委婉表达术	(30)
9. “留一手”表达术	(31)
10. 口头禅表达术	(31)
11. 先开口表达术	(32)
12. 模糊语言表达术	(33)
13. 明确扼要表达术	(35)
14. 控制情绪表达术	(38)
15. 掌握时机表达术	(39)

三、舌云唇雨 左右逢源——商战诡辩谈话术

1. 把握开场谈话术	(42)
2. 讲究技巧谈话	(44)
3. 回环曲折谈话术	(45)
4. 全面吐露谈话术	(46)
5. 巧妙反问谈话术	(47)
6. 妙用柔言谈话术	(50)
7. 紧急刹车谈话术	(51)
8. 适当提问谈话术	(51)
9. 一语双关谈话术	(53)
10. 先讲结果谈话术	(55)
11. 说到心里谈话术	(55)
12. 换个话题谈话术	(56)

13. 后发制人谈话术..... (56)
14. 避免过激谈话术..... (58)
15. 短谈频谈谈话术..... (58)
16. 夸大其辞谈话术..... (59)
17. 棉里藏针谈话术..... (60)

四、刚柔并用 情理折人——商战诡辩说服术..... (62)

1. 分别对象说服术..... (62)
2. 讲大道理说服术..... (64)
3. 谦虚谨慎说服术..... (65)
4. 刚言震慑说服术..... (66)
5. 迫不及待说服术..... (67)
6. 利用权威说服术..... (68)
7. 了解对方说服术..... (69)
8. 否定自己说服术..... (70)
9. 扩大问题说服术..... (71)
10. 再三反复说服术..... (72)
11. 自言自语说服术..... (73)
12. 多次会面说服术..... (75)
13. 更换方式说服术..... (76)
14. 诚意阐述说服术..... (78)
15. 选择场所说服术..... (79)
16. 暂时冷却说服术..... (80)
17. 耐心解释说服术..... (81)

五、良策妙计 巧取人心——商战诡辩打动术…… (84)

1. 肺腑之言打动术 (84)
2. 取信于人打动术 (86)
3. 逆反效应打动术 (87)
4. 最后通牒打动术 (88)
5. 迂回绕道打动术 (89)
6. 反激对方打动术 (92)
7. 晕轮效应打动术 (93)
8. “是的”效应打动术 (94)
9. 利用他人打动术 (96)
10. 背后鞠躬打动术 (97)
11. 诱导顾客心理术 (98)
12. 为人置梯打动术 (99)
13. 借题劝诱打动术 (101)
14. 抓住机会打动术 (101)
15. 先承后转打动术 (103)
16. 热心效劳打动术 (104)
17. 表扬对方打动术 (104)

六、唇枪舌剑 游刃有余——商战诡辩谈判术 ... (106)

1. 知己知彼谈判术 (106)
2. 灵活报价谈判术 (107)
3. 适时还价谈判术 (111)
4. 吹毛求疵谈判术 (113)
5. 车轮大战谈判术 (114)

6. 以退为进谈判术	(116)
7. 以逸待劳谈判术	(117)
8. 机敏提问谈判术	(119)
9. 恰当应答谈判术	(121)
10. 远利诱惑谈判术	(122)
11. 略施小惠谈判术	(124)
12. 有意出错谈判术	(125)
13. 权力限制谈判术	(127)
14. 嬉笑怒骂谈判术	(128)
15. 短暂烟幕谈判术	(129)
16. 黑脸白脸谈判术	(130)
17. 欲擒故纵谈判术	(131)

七、反客为主 意在沛公——商战诡辩争论术 ... (132)

1. 抓住缺口争论术	(132)
2. 顺水推舟争论术	(133)
3. 反唇相讥争论术	(134)
4. 富有弹性争论术	(136)
5. 以矛攻盾争论术	(138)
6. 妙设陷阱争论术	(140)
7. 利用缺点争论术	(142)
8. 请君入瓮争论术	(143)
9. 针锋相对争论术	(145)
10. 丧失反驳争论术	(147)
11. 巧换概念争论术	(148)
12. 数字说话争论术	(151)

- 13. 以攻为守争论术 (152)
- 14. 釜底抽薪争论术 (154)
- 15. 躲开追问争论术 (155)
- 16. 借题发挥争论术 (156)
- 17. 曲线救国争论术 (158)

八、妙语连珠 日进斗金——商战诡辩接受术 ... (159)

- 1. 纠正错误接受术 (159)
- 2. 暗中埋伏接受术 (160)
- 3. 多讲对方接受术 (161)
- 4. 同情了解接受术 (163)
- 5. 主动被动接受术 (164)
- 6. 安慰鼓励接受术 (165)
- 7. 旁人赞美接受术 (166)
- 8. 不议人短接受术 (167)
- 9. 以大换小接受术 (169)
- 10. 哀求恳求接受术 (170)
- 11. 决不食言接受术 (171)
- 12. 避免争辩接受术 (172)
- 13. 安慰对方接受术 (174)
- 14. 令人敬服接受术 (175)
- 15. 防止质问接受术 (177)
- 16. 客气道歉接受术 (178)
- 17. 刺激对方接受术 (180)

九、左笑右迎 暗藏玄机——商战诡辩应付术 ... (182)

1. 热情殷情应付术..... (182)
2. 正中下怀应付术..... (183)
3. 寻找借口应付术..... (185)
4. 借机分离应付术..... (187)
5. 软缠硬磨应付术..... (189)
6. 雇员相处应付术..... (190)
7. 老板相处应付术..... (191)
8. 假装糊涂应付术..... (193)
9. 回避难题应付术..... (195)
10. 大声寒暄应付术 (196)
11. 说话带刺应付术 (197)
12. 谈话冷场应付术 (198)
13. 对方挑衅应付术 (201)
14. 遭到拒绝应付术 (203)
15. 尴尬场面应付术 (204)
16. 高压威胁应付术 (205)
17. 自我嘲讽应付术 (206)

十、拒人千里 欲擒故纵——商战诡辩拒绝术 ... (210)

1. 坚决说“不”拒绝术..... (210)
2. 友好热情拒绝术..... (212)
3. 委婉转化拒绝术..... (213)
4. 抵制诱惑拒绝术..... (214)
5. 避免对人拒绝术..... (215)

- 6. 假装聋哑拒绝术..... (216)
- 7. 顺从巧争拒绝术..... (216)
- 8. 让步退步拒绝术..... (218)
- 9. 假意答应拒绝术..... (219)
- 10. 同情赞同拒绝术 (220)
- 11. 道歉补偿拒绝术 (222)
- 12. 得寸进尺拒绝术 (223)
- 13. 架设台阶拒绝术 (223)
- 14. 佯装接受拒绝术 (225)
- 15. 适当得体拒绝术 (226)

十一、此时无声胜有声——商战诡辩体态术 (228)

- 1. 体态语言勿轻视..... (228)
- 2. 动作表达体态术..... (230)
- 3. 沉默无声体态术..... (231)
- 4. 调整呼吸体态术 (233)
- 5. 手势舞动体态术..... (234)
- 6. 微笑醉人体态术..... (236)
- 7. 缩短距离体态术..... (238)
- 8. 眉目传情体态术..... (239)
- 9. 表情丰富体态术..... (242)
- 10. 缓慢动作体态术 (243)

一、巧舌如簧 能言善辩

商战诡辩术基础

1. 经商成功靠口才

山里人爬山没有直线往上冲的，除非是脑袋有问题的莽汉。他们只有沿着弯弯曲曲的羊肠小道和盘山小路，才能征服险峻的山势而到达山顶。说话如同爬山，同样需要遵循一定的规律，掌握一定的技巧，用贴切、生动、准确的语言才能收到预期的效果。一个高明的经商者，不仅具有超人的管理才能，往往还是一名能言善辩的口才家。这样，他在激烈的商战中，常能遇凶化吉、左右逢源、财运亨通。因此，经商人学点口才必大有裨益。

我国古代有“一言可以兴邦、一言也可误国”之说，可见口才举足轻重早有定论。六朝文学评论家刘勰写道：“战国争雄，辩论云涌，纵横参谋，长短角势”，可谓崇尚口才盛况空前。在当今商业时代，人们相互之间交往日益频繁，口才的作用越来越显得重要。商务谈判常可能“一言失千金”，也可能“一言得百万”。例如：

在美国，沃恩堡市年轻的亿万富翁巴斯兄弟，当他们对某一企业或部门感兴趣时，从不将自己的迫切成交的真实心情让对方察觉。谈判桌上，他们总是装出一副漫不经心的模样，并以此来吊对方的胃口。他们的观点是，做生意好比追女人，谈判更是如此，如果你狂热地追求她，她会扬长而去；与此相反，当你后退时，或装出一副满不在意的样子时，她却反而会如你所愿，跟着你走。

1981年，巴斯兄弟很想以2000万买下一家行将破产的公司，但他们并不急于把自己的真实想法告诉那家公司的董事会，当那家公司的董事会表明了愿意出卖公司的意图时，他们却说：“你们在其他地方或许能找到更好的买主。”不仅如此，他们还满有兴趣、且装出一副极有诚意的样子将对方可能感兴趣的投标者的名字一一告诉对方。

直到最后，巴斯兄弟才说：“如果你们没有其他选择的话，就来找我们。”结果那家公司的董事会决定以1500万的价格将公司卖给他们，巴斯兄弟也如愿以偿。

这笔生意按巴斯兄弟的愿望成交了。他们用一句表面上看去很是替对方着想的托辞，使对方放弃了卖高价钱的企图，稍稍运用了一点欲擒故纵的口才技巧，便轻易地赚取了卖价500万美元。

从上述实例，我们不难看出巴斯兄弟精湛地施展商战口才的几个特点：

其一，当对方提出抬高出卖价格时，若是一般人，可能就要说出自己种种不能接受的理由，也不管对方能不能接受，乐不乐意；更有一种人，则干脆拂袖而去，使谈判要么砸台，要么陷入僵局。巴斯兄弟可不是这样，他们始终明白两点：其一是自己迫切

希望成交的愿望；其二是对方急于出卖心理。有了这两个前提，谈判就有进行下去的必要了。只有傻瓜才会用要挟吓跑对方。

其二，巴斯兄弟明白，对方提出的无外乎是一个价格问题，若一概地反对，只能使对方觉得你毫无诚意，若站在对方的立场上，替对方设身处地的想想，这就很巧妙地透露给对方两种信息：第一种信息是我方承认你方的要求是令人理解令人同情的，换句话说，我方很理解你方，并愿意顺着你方的思路提供帮助；第二种信息尽管我方对你方的要求表示理解，且给你方提供了另选客户的信息帮助，也就是向你方表明，我方并不是非买不可，你方也并不是非卖我方不可。欲擒故纵的态势在此基本形成。

其三，给对方留下余地，将谈判的大门始终打开。“如果你们没有其他选择的话，就来找我们。”这句话，一方面表明了我方的诚意，同时，也基本表明了我方对这桩买卖最后成交的态度和立场。换句话说，就是说，你们如果找不到另一位买家，找我们是没问题的，只是价格不能太高。

这样，巴斯兄弟在谈判中巧用口才，设好笼子，让对方往里钻，当他已钻进去时，便收紧口袋坐享其成了。

在现代商战中，每一个成功经商者的背后，流利的口才，娴熟的技巧，必定是他致富的敲门砖。

2. 你能成为诡辩家

世界上没有天生的口才家、诡辩家，托马斯·爱迪生说得好：“天才是百分之一的灵感和百分之九十九的汗水的结晶。”除了天赋的才能，更需要刻苦的锻炼。

“牧马人”曲啸的卓越口才曾深深地拨动了千家万户男女老少的心弦。有位记者告诉他：“有人说您是天才的演讲家，天生的好口才。”曲啸却感慨地说：“哪来的天才呀！我小时候性格内向，说话还口吃，越着急越结巴，有时候涨得脸通红也说不出来。”

曲啸从口吃者成为口才家，付出了多少辛勤的汗水。为了克服口吃，怯场的毛病，清早，迎着寒风，脚踏沙滩，背诵高尔基的《海燕》，参加各种形式的朗诵会，辩论会，演讲比赛，话剧演出。勤奋的锻炼，使曲啸的口才在高中阶段便初露头角。一次，在“奥斯特洛夫斯基诞辰纪念会”上，他手捏一张简单的提纲，竟一口气作了两个小时的读书演讲。经过20多年的磨难，曲啸的口才又一鸣惊人，达到炉火纯青的程度，赢得全社会的充分肯定。

要想磨砺出伶牙俐齿，使自己成为能说会道、能言善辩的商战诡辩家，就得借鉴口才家成功的经验：

(1) 用意志作成功的基石，包括坚定成为口才家的目标；战胜自卑和羞怯；富有毅力和韧性以及充满成功的自信。

(2) 抓住一切练习的机会，最主要的是读、背、诵、讲和练五个字。

(3) 在商战实践中磨练口才。

3. 诡辩能力知多少

经商活动最重要的工具是语言，只有很好地运用语言，商务活动才能顺利地进行。运用语言的能力愈高，商务活动的效果也就愈好。语文可分为书面语文和口头语文，那么，运用语言的能力也就有口才和文才之别。由于我国历来有重书面语、轻口语、