

杰出演讲家李国辉教会您：说好难说的话！

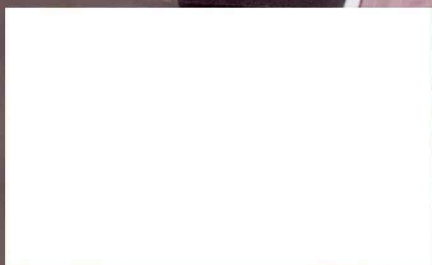
李国辉著

上海世博会、深圳大运会开幕式首席礼仪培训专家

你的口才价值百万



李国辉



你的口才价值百万

上海世博会、深圳大运会开幕式首席礼仪培训专家

李国辉 著



山东美术出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

你的口才价值百万 / 李国辉著. — 济南: 山东美术出版社, 2011.6

ISBN 978-7-5330-3465-8

I. ①你… II. ①李… III. ①口才学—通俗读物
IV. ① H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 105581 号

策 划: 鲁美视线

策划编辑: 何江鸿

责任编辑: 何江鸿

内文设计: 王秀丽

主管部门: 山东出版集团

出版发行: 山东美术出版社

济南市胜利大街39号 (邮编: 250001)

http: //www.sdmspub.com

E-mail: sdmscbs@163.com

电话: (0531) 82098268 传真: (0531) 82066185

山东美术出版社发行部

济南市胜利大街39号 (邮编: 250001)

电话: (0531) 86193019 86193028

制版印刷: 山东临沂新华印刷物流集团有限责任公司

开 本: 700×1000毫米 16开 14.25印张

版 次: 2011年7月第1版 2011年7月第1次印刷

定 价: 29.80元



李国辉老师手把手辅导上海世博会礼仪佳丽们

前言

用你的巧嘴说动别人的双腿

如果你长得丑，那么你可以去美容院，整好了鼻子或者削尖了下巴；如果你的能力有限，那么你可以去进修，考一个硕士博士乃至博士后回来；如果你身材不好，那么你可以去健身房，练出一个长腿蜂腰出来。可惜的是，当你需要求助别人的时候，你的长腿蜂腰没有展示的T型台；当你需要同一群性格各异的人打交道的时候，你高挺的鼻子和丰润的唇也没有办法迎来团队的整体和谐；即便你学贯中西，可是当你的女儿向你哭诉失恋之苦的时候，你也没有办法教她去运用知识的力量。

生活中的事情千千万万，千头万绪，千奇百怪，但是都跟一件事情有关，那就是会不会说话。我们慢慢知道了，会说话也是一门本事，征服一个人以至于征服一群人，用的往往不是刀剑而是舌尖，有话好说，乃是我们必须穷尽一生来学习的艺术。

但是有人说，我不会说话，很遗憾。幸运的是，练习说话是零门槛，最起码比你练肌肉、练唱歌、考研、赚钱等等都还要容易得多，不用去专门上个培训班或者是找医生，只需要自我小小地提升一下，你就拥有了在生活中、在家庭里、在职场上游刃有余的功力，那么何乐而不为呢？

本书就是告诉你怎样才能快速地提高说话的本事，用我们的语言做我们成功最大的助推器，帮助我们说服别人，让别人不知不觉，心甘情愿，甚至兴高采烈地帮助我们，成就我们，用我们的嘴来驱动别人的腿，把我们所期待的事情和我们所说的话尽量地变成一体。是不是觉得很不可思议，那么还等什么呢？赶紧翻开这本书开始阅读吧！



2011年5月

目 录

第 1 章 说好搭讪话，迅速结交陌生人…………… 1

寻找共同话题是搭讪的关键 / 1

得体地称呼才有继续交谈的机会 / 5

适时说些俏皮话，瞬间成为老熟人 / 7

请看着对方的眼睛说话，眼睛能表露你的真诚 / 11

寻找对方喜欢的话题，听对方说胜过你说 / 14

善于利用丰富的面部表情吸引对方 / 17

这样与女生搭讪最有效 / 20

第 2 章 说好场面话，八面玲珑受欢迎…………… 25

不良口头禅，有多远扔多远 / 25

向上司汇报工作不可缺少场面话 / 28

低头认错，给大家一个收场的借口 / 31

通过场面话消除他人的疑虑 / 34

用场面话及时弥补言语失误 / 36

饭局会说场面话，气氛活跃成主角 / 39

场面话也要说得有理有据 / 42

第3章 说好求人话，办事再也不用愁……………45

- 先送高帽再求人，无往不利路路通 / 45
- 投石问路，用假设事先探听对方的态度 / 48
- “大事化小”，别让对方过于为难 / 51
- 用一个善意的谎言博取对方的同情 / 54
- 说话投其所好，求人不再艰难 / 57
- 直陈利害，将对方拉入自己同一个阵线 / 59
- 向人借钱老大难，巧言打开对方的钱夹子 / 62
- 兜个圈子再回头，心急喝不了热米粥 / 65

第4章 说好诱导话，万事都在掌控中……………69

- 多说“我们”，拉近距离，减少对方警惕心 / 69
- 问题越具体，别人才会积极回应你 / 72
- 设置一个悬念才能抓住他人心理 / 76
- 真实企图别太靠后，没多少人乐意等很久 / 78
- 许诺对方的好处要现实，人们的兴趣都很近 / 81
- 只说现象，把结果留给对方总结 / 84

第5章 说好奉承话，不露痕迹显功底……………87

- 赞美对方最得意的地方远胜泛泛的赞美 / 87
- 借他人之口赞美对方，会让他觉得更真实 / 90
- 前后矛盾的奉承，就像帮人挠痒时挠破了皮 / 93
- 奉承对方要恰到好处，过头反而适得其反 / 96
- 带着感情的赞美更容易感动对方 / 98

第6章 说好拒绝话，给人尊严别生硬……………103

- 随意的拒绝容易给对方留下敷衍的印象 / 103
- 拒绝后提出一个替代的方案 / 106
- 用类比的方式表明自己一视同仁的态度 / 109
- 自叹不如，拒绝的同时给足对方面子 / 112

拒绝要肯定，含糊其辞害人害己 / 115

第 7 章 说好劝谏话，忠言未必会逆耳…………… 119

劝谏前先表明自己跟对方立场相同 / 119

用名人的例子劝谏对方，对方不会觉得难堪 / 122

启发式的劝谏，矛盾不会明化 / 126

提建议前先做一番自我批评 / 129

以他的矛去攻他的盾，证明对方的观点是矛盾的 / 132

对待好胜的人，激将法会更有效 / 135

第 8 章 说好批评话，含蓄委婉更可口…………… 139

“三明治”式的批评让人更容易接受 / 139

批评要点到为止，留给对方反省的机会 / 142

对症下药的批评让人感激你 / 145

批评做错的事，但不贬低他的人 / 148

先换位考虑，再批评沟通 / 151

第 9 章 说好妥协话，以退为进天地宽…………… 155

懂得认输胜过竞短争长 / 155

自曝劣势获得他人的信任 / 158

妥协不是自我贬低，软中有硬方显手段 / 160

有保留地妥协，赢得对方的感激 / 163

妥协时提出附加要求，给自己留一条后路 / 166

第 10 章 说好道歉话，放下面子和为贵…………… 169

选择正确的机会道歉，有事半功倍的效果 / 169

没有针对性的道歉让人觉得缺乏诚意 / 172

错误越描越黑，只道歉不解释 / 175

将道歉寓于对他人的赞美中，没有人能拒绝 / 178

别出心裁的道歉方式与语言能显示你的诚恳 / 181

小题大做夸大自己的错误，博取对方的宽容 / 183

第 11 章 说好反驳话，有理有据才服人 …………… 187

- 有理不在声高，激动是反驳的大忌 / 187
- 没有头绪的反驳只能让自己四面楚歌 / 190
- 抓住对方破绽，反击务必一锤定音 / 193
- 用貌似“正确”的观点推断出荒谬的结果 / 196
- 适时沉默，无声有时是最犀利的反驳 / 198
- 对方蛮不讲理的时候沉默 / 200

第 12 章 说好幽默话，妙语生香好人缘 …………… 201

- 一句幽默胜过乏味的千言万语 / 201
- 幽默的自我介绍，一分钟征服所有人 / 204
- 用幽默化解他人的尴尬，没人能拒绝你的魅力 / 206
- 受人误解不生气，幽默一句换人心 / 209
- 自嘲不会让你掉价，能让你得到更多的人心 / 211
- 面对他人的刁难，幽默是化敌为友的金钥匙 / 214

——第 1 章——

说好搭讪话，迅速结交陌生人

心理学家安东尼·罗宾逊说过这样的话：失败者同成功者最大的区别在于他们对陌生人的态度。失败者认为陌生人带来的都是麻烦，他们一般都是小偷或者骗子，所以一定要多加提防；成功者认为陌生人都是自己的财富和资源。每一个人都会在某一刻成为陌生人——如果今天你认识了一个陌生人，可能明天他就会让你少一次成为陌生人的机会；他们可能成为你危急时候可以依靠的人，可能成为提供信任和支持的后盾，也有可能变成你今天的成功和未来更大成功的伙伴；每一个陌生人都有自己的一个生活圈子和人际关系网，这些是他们成功的基石。所以，成功者会努力去认识陌生人和陌生人所在的朋友圈；而失败者只是躲在一边，抱怨没有合适的伙伴和生不逢时，只能无奈、郁郁寡欢……

▷ 寻找共同话题是搭讪的关键

当我们在火车、飞机、地铁或者其它的公共场合，看到了气质上佳、举止优雅、情态纯正、观之可亲的人，我们是同这样的人擦肩而过，还是满怀兴趣抓住时机去主动同对方交谈呢？在生活节奏紧凑的今天，我们决计是不能再奉行“不要和陌生人说话”的原则，因为我们不知道谁会败坏我们，谁会成全我们。我们无意中结交的陌生人，往往会变成我们的朋友，我们的贵人，甚至我们的伴侣，可是如何成功地让陌生人注意我们，信任我们呢？

黄依是做销售的,同陌生人打交道简直就是家常便饭。她的同事们,好多就是进了客户的门递上名片,结果被对方的前台或者老板直接拒绝,然后麻木地走出大门。黄依不想成为平庸的销售员,所以她不停地研究如何说好第一句话这个问题。有一天,她去一家酒吧推销DS平板音响(就是挂在墙上的一幅画,实际上也是音响,没有喇叭的音响,音质甜美,外观优雅),一进酒吧,她发现,酒吧中都是约翰·列侬的海报,剩下的装饰也和“披头士”有关,她心中约莫有了个谱。等到见到老板的时候,她也象征性地说了说来意,就在老板面露犹豫之色的时候,她话锋一转,对酒吧放的摇滚音乐加以评价:“现在摇滚音乐的面貌,都被上世纪的The Beatles改变了……”她话还没有说完,就看见老板的眼睛亮了。

让陌生人注意到我们,信任我们,没有比搭讪更好的办法了。什么是搭讪,就是为了跟人接近或把尴尬的局面敷衍过去而找话说,寻找话头借以展开攀谈。搭讪的最大好处在于它不仅能让你的心灵随之改变,向上提升,而且能让你扩充能量,从此走出人际樊篱,活的自信而开心,对自己和他人充满兴趣和热情。而搭讪的关键,就是找到共同的话题。

中心开花法

奥地利著名的心理学家阿尔夫·阿德勒曾经说过:“对别人不感兴趣的人,他一生困难最多。”事实上也是如此,如果对方觉得你对他的爱好不感兴趣,甚至是鄙薄的,那么是不会跟你“合群”的。为了让我们的话题成为展开交谈的媒介,为了让我们的话题成为深入细谈的桥梁,我们选择对方感兴趣的话题,必然能让这个话题成为一个中心,而后语花四溅。

扬子在地铁上看到一个女孩,长腿蜂腰,气质高雅,容貌漂亮,扬子一见倾心。那个女孩恰好也在等车,扬子便挨着她坐下,看她有意无意地在弹动着手指,好像是学音乐的,于是说道:“我能请教您一个问题吗?”女孩很惊讶,但还是很有礼貌地点头说可以。扬子接着说:“我觉得拉小提琴的男生和弹钢琴的男生都很有气质,优雅,有贵族气。弹吉

他的男生酷，热情奔放。现在我的问题是，我是该学吉他还是小提琴抑或是钢琴呢？”女孩莞尔一笑，道：“我还是觉得钢琴好，因为——”

两个人的话匣子就这样打开了，虽然为了能和女孩继续保持联系，扬子不得不去恶补一些巴赫肖邦理查德什么的，但可以肯定的一点是，扬子成功搭讪了一个美女，秘诀就是找到了对方感兴趣的话题，用这个话题当做引子，顺利地打开了局面。

投石问路法

投石问路，顾名思义，就是先抛出几个问题，以了解对方的大概喜好和兴趣等方面，而后再进行有目的的交谈。投石问路的好处就是避免了无的放矢，而且闻知陌生人的喜好、兴趣，循趣生发，能顺利地介入到对方感兴趣的事，因为每个人都乐于跟对方谈论最熟悉的最喜欢的话题。

商业谈判也许没有什么大不了的，但是对于头次坐上这张桌子的李新宇来说，肯定会很不适应。本来目的很明确的，但是一坐上谈判桌他就忘了自己该说什么，心中早就准备好的话，也不知道该怎么表达了。于是谈判的间隙他在休息室理顺了下心情，这个时候对方的代表也过来了，李新宇鼓足勇气去问对方：“您平常都喜欢做些什么呢？”对方怔了一下，这个问题稀松平常，于是实话实说：“喜欢开车出去逛逛。”李新宇大胆推测他压力很大，于是开始说：“我压力大的时候，喜欢开车到处乱逛，看万家灯火，觉得喜怒哀乐都在里面了，心情就会好起来。”对方也很认同，两个人在休息室你一言我一语地说了很久。

这次谈判肯定会有个圆满的结局，为什么？因为李新宇跟对方的谈判代表已经是朋友了。李新宇的高明之处就在于他主动地问对方一些看似很平常的问题，让对方在毫无警惕的情况下，将自己的爱好和盘托出，让李新宇知道了他的喜好，既然知道了对方喜好，接下来投其所好就可以了。

观察入微法

并不是每个人都乐意回答你的问题的，在一定的情景下，观察入

微法就有用武之地了。观察入微就是从对方的着装、对方的气质、对方的谈话习惯等方面，断定对方感兴趣的事物是什么，这一点非常有用，对方的喜好总是能在外部表现出来。比如非主流，一般身上的环总是要超过三个，又比如暴发户，戴的金链子总要比小拇指粗。注意对方的外部细节，可以让我们顺利找到共同话题，从而展开我们的搭讪行动。

因为工作的关系，小A经常出差，且喜欢多花点钱坐飞机头等舱，原因也很简单，坐头等舱的人一般来说都是成功人士，小A觉得跟他们交谈能提升自己的档次。这次小A的旁边坐了一位老爷子，他正在闭目养神，似乎不想跟人交谈。小A发现，他的手食指和拇指间有一层薄薄的茧子，小A听说只有拉二胡很有功力的人才会长这样的茧子，于是在老爷子睁开眼睛的时候，不失时机地说：“现在京胡拉的好的人越来越少了，我上次去听《牡丹亭》，拉胡琴的竟然没有拖住唱腔……”老爷子也感同身受，搭腔道：“可不，学钢琴的越来越多了，拉二胡的越来越少了！”两个人相谈甚欢，竟然成了忘年交。

小A就是通过细致入微的观察，才得到了一位忘年交。《太平御览》卷七八引《风俗通》说：“俗说天地初开辟，未有人民，女娲抟黄土为人；剧务，力不暇给，乃引绳絙泥中，举以为人。故富贵贤知者，黄土人也；贫贱凡庸者，引絙人也。”看来从女娲造人起，就已经有等级之分了。但我这里说的并不是等级之分，而是说，人的穿着或者行为动作，往往是给自己的身份、喜好做的最好的标签，想要同人好好地搭讪，了解这些标签必不可少。

◎巧嘴小课堂

搭讪的目的是想继续进行交流，而共同话题就是进行交流的必要媒介。需要注意的一点是，我们现代社会光怪陆离，每个人都对陌生人怀着或大或小的戒心，如果不是在特定的场合，还是适当地自报家门比较好，否则对方也许会把你归类为推销人员，或者是不怀好意的骗子。

▷ 得体地称呼才有继续交谈的机会

无论是在生活中还是职场上，交流都是一件非常重要的事情，不管是对上司对下属，对客户对同仁，对丈夫对妻子，都需要很好的沟通的技巧，这样的沟通便叫做人际交流，而和人际交流如影随形的便是人际称谓了，所谓的人际称谓就是人们在日常交往之中所采取的彼此之间的称呼语。正如每一种事物都要有一个名称一样，人际称谓所也是丰富多彩，它往往反映了复杂的社会人际关系。不同的人际称谓所表示的身份、地位、职业等等都是不同的，甚至这种称谓可以是一把尺子，能度量你和对方的人际关系。

李刚去推销车险，好不容易跟这个公司的副总牵上了线，李刚小心翼翼，唯恐这个单做不成。好在对方副总为人豪爽大气，李刚没有了最开始的尴尬，跟对方侃侃而谈。副总姓骆，李刚便一口一个骆副总，自己思忖叫的没错，但是对方的面孔却是一点一滴地晴转多云。李刚有点丈二和尚摸不着头脑，但还是硬着头皮继续说了下去，可是能看出，骆副总从最初的兴致盎然变成了最后的意兴阑珊。李刚心知肚明，自己的这单生意黄了。

李刚的保险为什么没有推销出去？原因很简单，副总很忌讳别人叫他的时候加上一个副字，就像是画蛇添足一样，徒然增加不悦。人际称谓的重要程度可见一斑。孔子说：“名不正则言不顺。”苏东坡说：“世间唯名实不可欺。”严复说：“一名之立，旬月踟蹰。”称谓对人的重要性可见一斑，那么应该如何让我们的称呼得体呢？

礼貌的称呼人人爱

称呼是交际大门的通行证，是沟通人际关系的第一座桥梁，所以，称谓使用得当与否，对人际交往有着直接影响，所谓的称呼就是指当面招呼对方，以表明彼此关系的名称，称呼是人际交流中的先锋官，一声充满感情而得体的称呼，往往能促进人际交流的成功。称呼要礼貌得体，

礼貌得体的称谓可以说是人听人爱，因为礼貌具有一定的普遍性。

小朗进入公司不久，就被老总拉到公司里“巡回演出”，可是公司一百多人，小朗怎么可能记得住每个人。正式进入工作中来，喊人的时候，要是不知道姓名，他就喊一声：“那个谁，接个电话！”小朗是个随性的人，接客户电话的时候，就像对方是自己的至交好友一样，“喂，谁啊？”关门的时候也从来不注意，“砰”的一声。人家给小朗帮忙，小朗认为都是同事，不应该客气。年终考核，小朗成了当之无愧的倒数第一名。

卡耐基曾经指出，礼貌说话，能体现出一个人的文化素质以及尊重他人的个人修养。无论是在生活中，还是职场上，礼貌的称谓都是必不可少的，因为言为心声。你对他人的称谓，最能表达出你心里是否对人尊重。很多人莫名其妙地葬送前程，追本溯源就在于不拘“礼貌称谓”的小节。

尊崇的称谓人人喜

在人际交往的过程中，称谓是很有讲究的，需要慎重对待。称谓也有文野雅俗高低之分。称谓不仅反映我们对人际交流中的对方的态度和亲属关系，同时称呼内容可以使人产生不同的情态。在人际交流的最开始的时候，只有让人觉得我们充分尊崇他们了，才会对我们产生交往的欲望。一般来说，我们中国人都有崇大崇老崇高的心态，所以尊崇的称谓是人人都喜欢的。

老秦是单位的老同志了，年龄比刘经理大不少，工作经验丰富，在同事中也有一定的口碑，但是职位却阴差阳错地始终没有上去，在刘经理的麾下多少有些屈就的成分。老秦每次在正式场合都高声大噪地叫刘经理为小刘。有一次，两人去洽谈业务，当客户希望有人介绍下当前情况的时候，老秦张口就说：“还是让小刘说吧。”客户愣了，说：“还是让你们的经理说说吧！”旁边的老秦指了指刘经理，“这就是我们经理啊！”

刘经理的心里肯定不是滋味，自己就算是年龄和资历都比老秦短一截，可也是竞争上岗真材实料的领导啊。就算是刘经理豁达大度，不同老秦一般见识，但是久而久之，隔阂是在所难免的。尤其是在职场上，

并不是所有的领导都能容忍这种“倚老卖老”，不光是领导，大部分的人都希望对方给予自己一定的尊重。像老秦这种对人的称呼方式并不明智，他不但使自己看起来毫无风度，而且不利于自身工作的开展。

揣摩对方的年龄和心理的称谓最受欢迎

称谓，要把握住对方的年龄和心理特点。人的心理很奇怪，越是没有的，越要拿出来标榜。打个比方来说，我们小时候，常常希望别人将我们叫的大一些，当我们进入成年的时候，又希望别人叫自己叫的小一点，说明自己还年轻、漂亮，还大有前途。正是因为人们的心理变化多端，所以揣摩好对方的年龄和心理的称谓最受欢迎。

有一次我和同事去超市买东西，当我们结账的时候，收银台前排了很长的长龙，闲来无事，我们便和前面的女子攀谈起来。这个女子穿着入时，但是额头眼角已经有掩饰不住的岁月痕迹，同事今年二十二岁，对她一口一个大姐，那女子终于忍无可忍，勃然作色道：“我有这么老吗？”

同事的错误，就在于没有揣摩好对方的心理，对方刻意装扮，明显表示出对方注重外表的心理，我相信这是女人的通病。揣摩好对方的年龄和心理，才能让我们找到合适的称谓。

◎巧嘴小课堂

好的称谓无外乎三种：礼貌得体的称谓，让你的形象更上一层楼；尊崇的称谓，让你迅速打开人际交往的局面；揣摩对方心理和年龄的称谓，更是让你如虎添翼。当然，这三种称谓方法都要注意适度。比如说，我们将理发师、厨师、企业工人称做师傅是恰如其分的，但是要叫一个小姑娘为“师傅”，这与称呼尼姑“师父”同音，恐怕我们就要挨骂了。

▷适时说些俏皮话，瞬间成为老熟人

小时候，爸爸妈妈总是告诉我们“不要接受陌生人的糖果”，长大后，这个勒令变成了“千万不要和陌生人说话”，可是我们的朋友，无一不是