

RANGREN PENGGRANXINDONG DE
SHUOHUA ZHIDAO

让人怦然心动的 说话之道

教你提升说话能力，让你说出打动人心话语。

刘 杰◎编著



掌握
打动人心说话密语
话多不如话少
话少不如话好

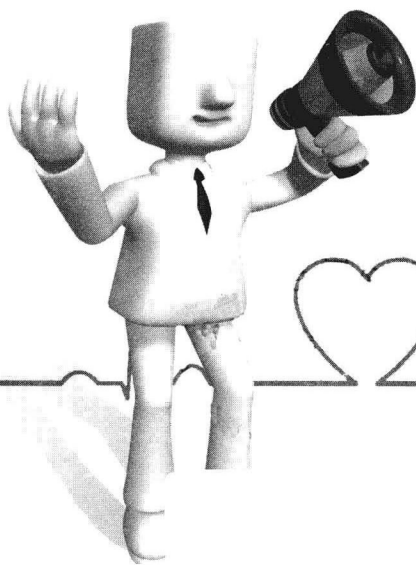
提高说话能力和水平，掌握说话技巧和方法。

你羡慕别人妙语连珠、诙谐幽默吗？不用羡慕，不用自卑。
翻开本书，答案就在一字一句间，让你拥有更加打动人心的语言
力量。

北京工业大学出版社

让人怦然心动的 说话之道

刘 杰◎编著



北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

让人怦然心动的说话之道 / 刘杰编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2013.3

ISBN 978-7-5639-3420-1

I. ①让… II. ①刘… III. ①语言艺术—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 024221 号

让人怦然心动的说话之道

编 著: 刘 杰

责任编辑: 王 喆

封面设计: 翼之扬设计

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 北京建泰印刷有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 17.5

字 数: 277 千字

版 次: 2013 年 3 月第 1 版

印 次: 2013 年 3 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-3420-1

定 价: 30.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

纵观古今，善言者长于辩，善思者敏于慧。有思而不能言与有言而不能思的人一样，都是失败者。著名的美国成功学大师戴尔·卡耐基曾说过：“当今社会，一个人的成功，仅仅有 15% 取决于技术知识，而其余的 85% 则取决于口才艺术。”由此可见会说话、好口才的重要性。

好口才是一种卓越的人生资本。拥有好口才，能助你事业成功，能使你在危急关头化险为夷，能使你在社交中游刃有余，能使你在人生的旅途上大步前进。

好口才也是一种立足于社会的能力。拥有好口才，能使你轻松地说服他人，赢得宝贵的与他人合作的机会，比如：受到上司的重视，得到同辈的尊重，赢得下级的拥戴，从而使你的事业一帆风顺、锦上添花。

好口才更是一种取之不尽、用之不竭的财富。拥有好口才能使你充分地展示风采，能使你处处受到他人的欢迎和关爱，能使你的事业得到他人永久的支持，能使你在职场、商场和情场中永远抢占先机、超凡脱俗。

有了好口才，人们便再也没有什么不好说、不能说、不敢说、不会说的禁区。一位著名学者曾经说过：“说话是最容易的事，也是最难的事。最容易，因为三岁的孩子也会说话；最难，因为最擅长辞令的外交家也有说错话的时候。”好口才不是天生的，要通过学习和历练使自己变得聪明警醒，言辞得体。

本书以“说话”之道为主题，详细阐述了演讲之道、谈判之道、论辩



让人怦然心动的说话之道



之道、说服之道、求助之道、激励之道、道歉之道、拒绝之道、赞美之道等 12 个方面的技巧，教你坏话好说、大话小说、急话缓说、虚话实说；教你把僵硬的语言说得婉转，把枯燥的语言说得灿烂；教你把话说到对方心窝里，让他人怦然心动；教你用一张嘴征服他人，征服世界。



目 录

第一章 让人怦然心动的演讲之道

演讲是一门语言的艺术，它旨在调动听众的情绪，并引起听众的共鸣，从而传达出你所要传达的思想、观点、感悟。

演讲要营造“此言一出，举座皆惊”的艺术效果，用滴水不漏的语言，深刻影响听众，极大地感染听众，唤起听众的热情和兴趣，引起最广泛的情感上的共鸣。

技巧 1：营造“此言一出，举座皆惊”的氛围	003
技巧 2：理清思路才能有话可说	006
技巧 3：从实实在在的事说起	008
技巧 4：以事明理，给人以启迪	010
技巧 5：找到“触媒点”即兴发挥	011
技巧 6：展开联想，突破常规的局限	013
技巧 7：用富有哲理性的语言震撼人心	014
技巧 8：完美的结尾给人强有力的触动	016

第二章 让人怦然心动的谈判之道

谈判，是每个人都可能会遇到的事情。当我们为了达到某种目的，或



让人怦然心动的说话之道



为了获得某种利益，而需要和有关方面达成一致意见时，就要和对方进行商谈。这种商谈就是谈判。

富于雄辩的人，能充分表达自己的想法，语意或藏或露，话锋或直或曲，话柄牢牢在手，把握着谈判的主动权。

- 技巧 1：以静制动，少留破绽 021
- 技巧 2：抓住机会直接说出，决不拖泥带水 024
- 技巧 3：让对方适应你的思维逻辑 027
- 技巧 4：对方提问，冷静考虑再回答 028
- 技巧 5：濒临破裂时给对方一点“甜头” 031
- 技巧 6：从死胡同中找到突破口 033
- 技巧 7：在轻松愉快中谈正事 034
- 技巧 8：自己让一小步，迫使对方让一大步 037

第三章 让人怦然心动的论辩之道

论辩是指意见相悖的双方就同一问题展开面对面的争辩，以明确自己观点、驳斥对方观点的一种口语形式。争论可以“明是非、审治乱、明同异、察名实、处利害、决嫌疑”。论辩是思想的交锋，是逻辑的碰撞，辩辞必须天衣无缝，无懈可击。“一言之辩，重于九鼎之宝，三寸之舌，强于百万之师。”

- 技巧 1：正面行不通就从侧面突破 041
- 技巧 2：紧紧抓住对方的漏洞 042
- 技巧 3：幽默，论辩中极为有效的战胜术 046
- 技巧 4：破解悖论，使对方难以自圆其说 048
- 技巧 5：让对方陷入他自己挖的“坑”中 053





技巧 6: 处于劣势时, 先别着急说话	054
技巧 7: 借着错误打开诡辩的突破口	057
技巧 8: 接过对方的“球”再踢回去	061

第四章 让人怦然心动的说服之道

说服他人是一件很被动的事情, 你所要做的就是如何变被动为主动, 最好的办法就是用事实和道理征服对手, 并想方设法扩大其错误思想和言论, 进行穷追猛打。有些人之所以不能成功地说服他人, 无疑与他们不善于运用说服策略有关, 高明的说服者, 善于紧紧抓住对方的错误不放, 对被说服者多管齐下, 让对方服服帖帖。

技巧 1: “情”最能打动人心	065
技巧 2: 话要说到点子上才让人服	069
技巧 3: 先保持和对方的步调一致	073
技巧 4: 引导对方自行得出结论	077
技巧 5: 紧紧抓住对方的错误不放	079
技巧 6: 及时问些供对方选择的问题	086
技巧 7: 层层递进, 穷追不舍	087
技巧 8: 隐藏自己的真实意图	090

第五章 让人怦然心动的求助之道

在一个人漫长的一生中, 有很多事情需要靠他人的帮助才能取得成功, 在遇到紧急、为难而又不得不办的事情时, 我们就像是一个不会游泳





让人怦然心动的说话之道

的人掉在深水中一样，哪怕是一根不足以救命的稻草，也会满怀希望地一把抓住。此时，若是我们能够掌握一些求助他人的方法，那么解决起问题来就容易了。

- 技巧 1：晴天留人情，雨天好借伞 097
- 技巧 2：求人的话不在多而在精 100
- 技巧 3：入情入理方能打动人心 104
- 技巧 4：心理有共鸣事情才好办 105
- 技巧 5：把话说到对方心里去更好办事 108
- 技巧 6：提出他人底线以上的要求 110
- 技巧 7：事后别忘谢恩 114

第六章 让人怦然心动的激励之道

企业的管理者如何管好人、用好人、留住需要的人才，是个长期研究的课题。管理的激励功能就是要研究如何根据人的行为规律来提高人的积极性。如何激励人，对不同需要、不同层次的人，应给予不同的激励模式。

- 技巧 1：激发下属的责任心和积极性 119
- 技巧 2：调动情绪，真正做到思想沟通 120
- 技巧 3：先激励再委派任务 124
- 技巧 4：负强化激励更有效 128
- 技巧 5：请将不如激将 129
- 技巧 6：在别人情绪激动时激将更有效 132





第七章 让人怦然心动的道歉之道

有时候，我们一不小心做错事情，得罪他人，造成某些不愉快，甚至产生感情上的疙瘩。遇到这种情况，最好的方法就是向对方真诚地道歉。当然，表达歉意也要讲究一定的技巧，否则就难以取得良好的效果。

- 技巧 1：道歉贵在“诚” 137
- 技巧 2：道歉先要有承担的勇气 139
- 技巧 3：道歉要讲究方式方法 141
- 技巧 4：抢先说声“对不起” 143
- 技巧 5：犯了错就要勇敢地承认 145
- 技巧 6：放下面子，及时道歉 148
- 技巧 7：道歉不是一件丢脸的事 150

第八章 让人怦然心动的拒绝之道

“不”字是很难说出口的，但很多时候我们不得不去拒绝别人。巧妙的拒绝就是要让别人感觉到你拒绝的是这件“事”，而不是他这个人。这件事情虽然被拒绝了，但并不损害你们之间的情感。

- 技巧 1：给“不”找个合适的理由 155
- 技巧 2：委婉地向对方说“不” 157
- 技巧 3：先表示尽力再说“不” 160
- 技巧 4：明里不好说就暗着说 162





让人怦然心动的说话之道

技巧 5: 不妨留些余地, 不要一口回绝	164
技巧 6: 利用幽默巧妙拒绝	166
技巧 7: 找些托词缓和气氛	168
技巧 8: 假装糊涂岔开话题	171
技巧 9: 话说得太满难收场	173

第九章 让人怦然心动的赞美之道

每个人都不会拒绝别人真诚的赞誉之词, 包括领导。但赞美之词一定要有闪光的地方, 不可流于世俗。会说话的人往往是一位善于赞美别人的人, 他会抓住对方身上最闪光、最耀眼、最可爱而又最不易被大多数人发现的地方进行赞美, 让受赞美的人有怦然心动的幸福感。

技巧 1: 顺着对方的心思说话	179
技巧 2: 对方自认为得意的地方就是称赞的地方	182
技巧 3: 抓住“闪光点”就抓住了“心”	184
技巧 4: 有时假话比真话更让人爱听	187
技巧 5: 让对方听不出你是在“捧”他	189
技巧 6: 迂回赞美比直接赞美更有效	193
技巧 7: 赞美不一定要说得很“大”	197
技巧 8: 糖太多了也腻人	200

第十章 让人怦然心动的批评之道

批评的效果往往并不在于言语的尖刻, 而在于形式的巧妙。正如一片





药加上一层糖衣，不但可以减轻吃药者的痛苦，而且使他很愿意接受。批评也一样，如果我们能在必要的时候加上一层“糖衣”，也同样可以达到“甜口良药也治病”的目的。

技巧 1：给批评穿上一层糖衣	205
技巧 2：诚恳公正，不感情用事	208
技巧 3：批评只对事不对人	209
技巧 4：与其伤面子不如留面子	211
技巧 5：巧妙暗示比直接批评更有效	214
技巧 6：私下里批评更易被接受	216

第十一章 让人怦然心动的幽默之道

幽默是人与人交往中的润滑剂，它可以使人们的交际变得更顺利、更自然；幽默是化解尴尬、冲突的好方法，特别是对于一个集体而言，恰到好处幽默不仅能稳定集体的情绪，还能避免一些冲突或不愉快场面的出现。一句恰到好处的幽默可以为沟通带来轻松与力量。

技巧 1：幽默一笑脱大难	121
技巧 2：幽默就是力量	224
技巧 3：藏锋芒于微笑之中	226
技巧 4：用自身的幽默接受他人的幽默	230
技巧 5：揭自己的短，在败中求胜	233
技巧 6：幽默服从于思想和情感	238
技巧 7：以戏谑反驳戏谑	240
技巧 8：幽默也有度，不可滥用	243





第十二章 让人怦然心动的倾听之道

伏尔泰说过：“耳朵是通向心灵的道路。”倾听是一种态度，一种修养，更是一种责任的体现。倾听是对他人的一种肯定，一种尊重。

听，需要艺术。听，还是不听，更需要艺术。

技巧 1：没有倾听的沟通是无效的	249
技巧 2：不但要会说，更要会听	250
技巧 3：会听才会赢	252
技巧 4：言多必有误，有误必有失	253
技巧 5：听话要听弦外音	256
技巧 6：耐心倾听，让对方慢慢“放气”	259
技巧 7：堵别人话等于堵自己路	260
技巧 8：倾听不只是“听”	262





第一章 让人怦然心动的演讲之道

演讲是一门语言的艺术，它旨在调动听众的情绪，并引起听众的共鸣，从而传达出你所要传达的思想、观点、感悟。

演讲要营造“此言一出，举座皆惊”的艺术效果，用滴水不漏的语言，深刻影响听众，极大地感染听众，唤起听众的热情和兴趣，引起最广泛的情感上的共鸣。





技巧 1：营造“此言一出，举座皆惊”的氛围

听众对平庸普通的论调都不屑一顾甚至是置若罔闻。但如果演讲者能用意想不到的见解引出话题，营造“此言一出，举座皆惊”的艺术效果，会立即震撼听众。

演讲时，开场辞最不易把握，演讲者要想三言两语抓住听众的心，并非易事。如果在演讲的开始，听众对演讲者的话就不感兴趣，那后面再精彩的言论也将黯然失色。

（1）触动听众的内心

美国总统奥巴马的就职演说，开头几句话就让人们“震惊”了：

“今天我站在这里，看到眼前面临的重大任务，深感卑微。我感谢你们对我的信任，也知道先辈们为了这个国家所做的牺牲……”

“现在我们都深知，我们身处危机之中。我们的国家在战斗，对手是影响深远的暴力和憎恨；国家的经济也受到严重的削弱，原因虽有一些人的贪婪和不负责任，但更为重要的是我们作为一个整体在一些重大问题上决策失误，同时也未能做好应对新时代的准备。

“我们的人民正在失去家园，失去工作，很多企业要倒闭。社会的医疗过于昂贵，学校教育让许多人失望，而且每天都会有新的证据显示，我们利用能源的方式助长了我们的敌对势力，同时也威胁着我们的星球。

“统计数据的指标传达着危机的消息。危机难以测量，但更难以测量的是其对美国人国家自信的侵蚀——现在一种认为美国衰落不可避免，我们的下一代必须低调的言论正在吞噬着人们的自信。今天我要说，我们的确面临着很多严峻的挑战，而且在短期内不大可能轻易解决。”

就在人们情绪被“抑”下去后，奥巴马立即接着说：





让人怦然心动的说话之道

“但是，我们要相信，我们一定会渡过难关。”

“今天，我们在这里齐聚一堂，因为我们战胜恐惧选择了希望，摒弃了冲突和矛盾而选择了团结。今天，我们宣布要为无谓的摩擦、不实的承诺和指责画上句号，我们要打破牵制美国政治发展的若干陈旧教条。”

“美国仍是一个年轻的国家，借用《圣经》的话说，放弃幼稚的时代已经到来了。重拾坚忍精神的时代已经到来，我们要为历史作出更好的选择，我们要秉承历史赋予的宝贵权利，秉承那种代代相传的高贵理念：上帝赋予我们每个人以平等和自由以及每个人尽全力去追求幸福的机会。

.....

“美国依然是地球上最富裕、最强大的国家。同危机初露端倪之时相比，美国人民的生产力依然旺盛；与上周、上个月或者去年相比，我们的头脑依然富于创造力，我们的商品和服务依然很有市场，我们的实力不曾削弱，但是，可以肯定的是，轻歌曼舞的时代、保护狭隘利益的时代以及对艰难决定犹豫不决的时代已经过去了。从今天开始，我们必须跌倒后爬起来，拍拍身上的泥土，重新开始工作，重塑美国。”

“国家的经济情况要求我们采取大胆且快速的行动，我们的确是要行动，不仅是要创造就业机会，更要为下一轮经济增长打下新的基础。我们将造桥铺路，为企业铺设电网和数字线路，将我们联系在一起。我们将回归科学，运用科技的奇迹提高医疗质量，降低医疗费用。我们将利用风能、太阳能和土壤驱动车辆，为工厂提供能源。我们将改革中小学以及大专院校，以适应新时代的要求。这一切，我们都能做到，而且我们都将会做到！”

奥巴马的演说无异于平地惊雷，又宛若异峰突起，怎能不震撼人心？

(2) 用自嘲活跃气氛

自嘲用在演讲的开场辞里，目的是用诙谐的语言巧妙地自我介绍，这样会使听众倍感亲切，无形中缩短了演讲者与听众间的距离。

在一次作代会上，作家萧军应邀上台，第一句话就是：“我叫萧军，是一件出土文物。”这句话包含了多少复杂感情：有辛酸，有无奈，有自豪，有幸福。而以自嘲之语表达，形式异常简洁，内蕴尤其丰富！胡适在

