

• 好口才才是你一生的资本和财富 •

李佳东◎编著



商务

纵横商场的口才宝典 改变命运的成功指南

口才

全书

在商务活动中，口才好的人就能如鱼得水。他能从容自若地与各种人巧妙周旋；他可以口吐莲花，把产品介绍得人见人爱；他可以不辱使命，在谈判桌上掌握主动，取得先机；他可以让自己的下属热血沸腾，团结一致；他可以在关键时刻脱颖而出，赢得老板的青睐，为自己创造美好的前程……

Business Eloquence

 金城出版社
GOLD WALL PRESS

• 好口才才是你一生的资本和财富 •

李佳东◎编著



商务

纵横商场的口才宝典 改变命运的成功指南

口才

全书

Business Eloquence



金城出版社
GOLD WALL PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

商务口才全书/李佳东编著. —北京: 金城出版社,
2006.12

ISBN 978-7-80084-893-3

I. 商... II. 李... III. 商务-口才学 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 135295 号

金城出版社出版发行

(北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 100013)

电话: (发行部) 8425 4364 (总编室) 6422 8516

(编辑部) 6421 0080

网址: www.jccb.com.cn

北京市荣海印刷厂印刷

710×1000 毫米 1/16 18.5 印张 230 千字

2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80084-893-3

定价: 28.00 元

前 言

良好的口才基础是人们的一大法宝,是一笔取之不尽、用之不竭的财富。它可以使我们在人生的道路上左右逢源、畅通无阻,帮我们心想事成,走向成功!

有人说:一个会说话的人可以少走几十年歪路,一句妙言可以促成一个惊天动地的壮举。在一切都快速得让人来不及品味的今天,绝妙的口才却显尽威风。

一个人无论多么高贵与富有,多么机敏与聪慧,多么严于律己、高风亮节,但是,如果他不能把自己内心的想法适当地表达出来,那么就是再精辟的言论、再闪光的思想,也会黯然无光!

所以,为了我们的能力得到更好的发挥,就必须培养自己的口语表达能力。培养让人喜欢、让人爱听的说话沟通技巧。我们只有与他人进行良好的沟通,才能引起心灵的共鸣,才能使我们在人际网络中融洽相处、游刃有余。

因此,有人说:能说会道的商业人员会宾客盈门、财通三江、誉播四海,而不善言辞者则店门罗雀,财路不畅。真可谓一言进万财,一语通八方啊!

在古代有诸葛亮骂死王郎的故事,口语发挥的精彩至今仍脍炙人口;有谋

士张良凭着自己的能言善辩的口才成为汉高祖的高参。历代的雄辩家、演讲家比比皆是,他们都凭着绝妙的口才成就了自己的人生与事业。如乔·吉拉德就是凭着自己出色的口才,被誉为“世界上最伟大的推销员”。

在商业统领一切的今天,若想立于不败之地,就要练就一副“兵来将挡、水来土掩”的铁嘴钢牙。只有这样,才能使商谈最终成功。在辩论中,双方都有备而来,两阵对垒,各不相让,此时口才就是最强有力的武器。善于雄辩的一方必定舌若利剑抑制对方,最后出奇制胜。

“言语切中要害,足以解除纠纷”,“言语平淡乏味,难以广博流传”。因此,打造一副流利畅通、谈吐惊人的口才,掌握让人喜欢、让人爱听的说话魅力,对我们每个人来说是多么实际而又重要啊!

编者

目 录

第一章 说服他人的魅力语言

- 站在对方的立场去说 / 2
- 说服靠抬举 / 5
- 因势利导以理服人 / 9
- 诚意是最强有力的武器 / 13
- 巧妙攻心以情感人 / 16
- 说服如何消除疑虑 / 19
- 抓住要点去说服 / 20
- 针锋相对以威克威 / 24
- 以退为进利于说服 / 26
- 用共同点来说服 / 29
- “激将”说服法 / 32

第二章 一级推销员的敲门砖

- 巧用妙语敲开门 / 38
- 出色推销员的寒暄礼节 / 41
- 幽默的赞美易于沟通 / 47
- 以诚实赢得信任 / 53
- 商谈的投其所好 / 57
- 用真诚化解矛盾 / 59
- 唤起顾客购物的兴趣 / 62

别跟我们的“上帝”争辩 / 66

“没钱”也能成生意 / 68

如何拴住回头客 / 74

第三章 演讲阶段的不同艺术

演讲之前如何准备 / 78

说好开场第一句 / 83

引人入胜抓住听众的心 / 87

如何“煽情”才能情感共鸣 / 91

如何对待听众的反应 / 93

让演讲通俗易懂 / 94

灵活运用时间 / 97

完美结尾的演讲艺术 / 101

第四章 商务谈判的必赢韬略

知己知彼稳操胜券 / 108

谈判中的韬略运用 / 109

谈判的策略讲究 / 110

巧妙化解谈判的僵局 / 113

谈判的“沉默”与“傻气” / 116

如何以退为进占上风 / 119

如何巧妙回答对方 / 121

巧妙地拒绝对方 / 124

谈判中的双簧戏 / 126

揪住对方的弱点 / 129

第五章 相处办公室的语言哲学

幽默的老板受欢迎 / 132

如何“套”出部属的心声 / 133

如何激发工作的激情 / 137

- 向上司献策有窍门 / 139
- 如何与上司交谈最好 / 141
- 不计得失的下属受青睐 / 143
- 要主动承担分外的工作 / 147
- 如何批评与接受批评 / 148
- 如何赢得同事的好感 / 151
- 同事之间不要搬弄是非 / 154
- 同事之间要和睦相处 / 157

第六章 雄辩驳论的角逐

- 两阵对垒强词挫败劲敌 / 164
- 幽默风趣的伶牙俐齿 / 167
- 逻辑严密预设“陷阱” / 169
- 随机应变与反踢皮球 / 171
- 趣味横生的诡辩 / 174
- 请君入瓮的策略 / 177
- 一语双关反驳法 / 180
- 针锋相对以其道还其身 / 184
- 以谬制谬揪住对方的小辫子 / 187
- 占先机以势压倒对方 / 190
- 辩论中的“冷战” / 192

第七章 这样讲话人最爱听

- 亲切随和的态度 / 196
- 舒服悦耳的语气 / 197
- 感动人的讲话效果 / 202
- 讲话要顾及他人感情 / 205
- 口语表达的魔方 / 209
- 让自己的声音甜美 / 212

第八章 这样交谈最受欢迎

微笑的魅力胜过千言万语 / 218

微笑人人都乐意接受 / 219

把对方放在第一位 / 224

把优越感让给对方 / 230

兴趣是朋友喜欢你的关键 / 233

如何敲开他人的心扉 / 237

直呼姓名让人备感亲切 / 239

由衷地表示你的赞赏 / 245

赞美的话人人爱听 / 249

第九章 会说会听善察言

观其行知其德 / 252

会说不如善听 / 255

说话不唱独角戏 / 258

善于聆听受欢迎 / 260

听话听意巧应答 / 266

边听边看洞悉人心 / 272

揣摩心理捕捉弦外之音 / 275

敲锣听音一语双关 / 281

察言观色语出动人 / 283



第一章 说服他人的魅力语言

在我们的生活中,每一个人都有自己的人际关系,也几乎每时每刻都得与他人打交道,还经常会遇到需要劝导他人或说服他人的事情,自己有时也会成为被说服或被劝导者。为协调各种各式的人际关系,力求将大部分的事情办好,我们有必要掌握一定的劝导和说服的方法。

有些时候,某些人想要在我们身上实施犯罪或不怀好意的行为时,我们更应该临危不惧,巧妙地使用说服技巧,使他放下“屠刀”,中止其行为,避免造成严重的恶果。

也许在我们的日常生活中,随时都可能遇到要说服别人的情况,如果不掌握技巧,就没有充分的说服力,也就难以达到理想的效果。因此,掌握了说服他人的魅力语言也十分重要。

站在对方的立场去说

美国汽车大王福特说过一句话：“假如说服有什么成功秘诀的话，那就是设身处地替别人着想，了解别人的态度和观点。”

有人说，我们若想让别人相信我们是对的，并按照我们的意见行事。首先必须要以他人为出发点，替他人着想、让他喜欢，说服才有成效。

美国的汽车大王福特说过一句话：“假如说服有什么成功秘诀的话，那就是设身处地替别人着想，了解别人的态度和观点。”因为这样不但能得到我们与对方的沟通和谅解，而且能更清楚地了解对方的思想轨迹及其中的“要害点”，然后瞄准目标，击中“要害”，使我们的说服力大大提高而成功。

中国古代的一个故事就充分说明了这一点：

宋太宗年间，招讨使李继隆与转运使卢之翰有仇，便想了个主意陷害他。

李继隆先向转运司发出公文说：“朝廷准备八月出兵打仗，转运司筹备粮草，以待军需。”

转运司是专门负责给军队供给粮草等物品的部门。接到公文以后急忙派人四处调集粮草，刚刚筹集齐备，李继隆又来文说：“据会占卜的人说，八月出师对国家不利，恐怕不能取胜，十月比较合适，于是改在十月出师。”这样，转运司就把筹集到的粮草散发了出去。

等转运司手中已经没有粮草了，李继隆就又发文说：“现在得到侦察人员的报告，贼寇已经入侵。我军得马上迎战，粮草等军需物品即刻装车运送。”转运司一时间征集不上来。李继隆即向朝廷奏本，说：“转运司某某失职，军需物资供应不上，贻误了战机。”

宋太宗看了奏折以后大怒，当即命人骑快马取卢之翰等三个转运使的人头来。

这时，枢密副使钱若水对宋太宗说：“陛下还是先查一查，弄清事情的原委再

做处理也不晚呀。”

谁知,宋太宗正在气头上,听不进大臣的进谏,一甩袖子到后宫去了。宰相吕端和枢密使柴禹锡见此情景也都各自回府了,只有钱若水留在殿上没有走。

宋太宗吃过饭,气稍微消了点。于是,就派内侍卫到大殿上看看还有谁在。内侍卫回来禀报说:“有个细瘦的长者还在那站着没走。”

宋太宗知道是钱若水,就出来责问他说:“我之所以把你提升为枢密副使,是因为看你为人贤德,办事得力。现在你不能为我办事,还留在这干什么?”

钱若水回答说:“陛下,假如我遵照您的旨意办事,杀了这三个人,卢府就会因为我不查清事情原委就处置人,而拿我问罪。但就是问了死罪,我也在所不惜,因为我应当以此报答您对我的重用之恩。陛下根据李继隆的一本奏折,就要同时诛杀三个转运使,您以什么理由向天下人解释呢?明君之举应该是把事实查清楚,如果他们罪当不赦,那时您再下令杀他们,也好昭告天下呀。”

一席话,说得宋太宗频频点头。于是,宋太宗采纳了他的建议,结果避免了一起冤案。

钱若水之所以能说服皇上,而其他大臣却不能。只是因为他站在了皇上的立场思考问题。他让皇上内心明白,他的名声与三个转运使的性命相比,他更在乎的是天下人对他的看法。于是钱若水的说服取得了成效,意见得到了采纳。

我们在说服他人时,若诚心地从对方的利益出发,那么我们的说服就会很容易地被他接受。因为,这种话语很有感染力,不但能替我们扫平生活中的矛盾,还能为人與人之间的心理沟通,架起一座美丽的桥梁。

卡耐基有一次租用某家饭店的大礼堂来讲课。有一天,他突然接到通知,租金要增加三倍。

卡耐基去与这位经理交涉说:“我接到通知,有点儿震惊,不过这怪你。如果我是你,我也会那样做。因为你是饭店的经理,你的职责是尽可能使饭店获利。”

紧接着,卡耐基为他算了一笔账:“将礼堂用于办舞会、晚会,当然会获大利。但你撵走了我,也等于撵走了成千上万有文化的中层管理者,而他们光顾贵饭店,是你花多少钱也买不到的活广告。那么,哪样更有利呢?”

就这么几句话,这位饭店的经理就被他说服了,决定不再涨价。

卡耐基的成功,是在于一句关键的话,当他说“如果我是你,我也会这样做”时,他已经完全站到了这位经理的立场上。接着,他又站在经理的角度上算了一笔账,抓住了经理的诉求:赢利。使经理心甘情愿地把天平砝码加到卡耐基这边。

如果能站在他人的立场上分析问题,就能给他人一种为他着想的感觉,这种投其所好的技巧常常具有极强的说服力。要做到这一点,“知己知彼”十分重要。只有先“知彼”,方能站在对方立场上考虑问题。

有一家机械工厂,生产某种新产品。经理将部分部件委托小工厂制造,当小厂将零件的半成品呈示总厂时,发现全不符合总厂要求。

但由于供货日期迫在眉睫,总厂负责人只得令其尽快重新制造。可小厂负责人认为他是完全按总厂的规格制造的,不想再重新制造,双方僵持了许久。

总厂经理见了这种局面,在问明原委后,便对小厂负责人说:“我想这件事完全是由于公司方面设计不周所致,而且还令你吃了亏,实在抱歉。今天幸好是由于你们帮忙,才让我们发现竟然有这样的缺点。只是事到如今,事情总是要完成的,你们不妨将它制造得更完美一点,这样对你我双方都是有好处的。”

那位小厂负责人听完这些话,就欣然应允。

有家电视台,每周设置一次关于人生问题讲座的节目,收视率比其他时段的节目要高出许多。这家电视台的收视率之所以高,当然有许多的原因,但其中最重要的原因,是观众们欣赏节目中的巧妙问答。

大多数有疑难问题而上电视请教的观众,在开始时会对解答者所做的种种忠告提出反驳或辩解,并且显得十分不情愿接受对方所言。但久而久之,于不知不觉中就会对解答者所说的每一句话都颌首称是,看着电视画面,觉得比在电影院看一场电影还要好。

凡电视台的主持人或问答者,无不是经过精挑细选的,所以光是听听他们的说服方式也获益不少。对于那些不易说服的人,最好的办法就是使对方认为我们与他是站在同一立场的。

通常出现在探讨有关人生问题的电视节目上的观众，以离婚女子占多数。此时负责解答疑难者常说的一句话是：

“如果我是你，我会原谅他，而且绝不与他分手。”千万不要认为话中的“如果我是你”只是短短的单纯的一句话而已，殊不知它能发挥的效力是多么不可限量。而这也是由于人人都认为“自己是最可爱的”心理所致。

我们在说服别人的过程中，无意间使用了一些不太妥当的言词。但由于我们巧妙地运用这句“如果我是你”，就会弥补言词上的过失。不仅如此，它还能促使对方做自我反省，认识到自己身上的缺点，并产生悔改之意。

说服靠抬举

有时候一味地指责、训教他人，并不是明智之举，而恰到好处的恭维、抬举，却更能使他人接受而取得意想不到的效果。

有时候，我们一味地指责、训教他人，并不是明智之举，而恰到好处的恭维、抬举，却更能使他人接受而取得意想不到的效果。因为，人非圣人，谁都难免会因一时糊涂做一些不适当的事。遇到这种情况，我们在指责、说服他人时，就需把握好分寸，既要指出对方的错误，又要保留对方的面子。

在这种情况下，如果分寸把握得不当，或者会使对方很难堪，破坏了交往的气氛和基础，并带来一系列严重的后果。或者让对方“占便宜”的愿望得逞，给自己造成不必要的损失。所以，这时我们不妨给对方一些适当的抬举，让其就势而上或顺坡而下，就能将事情圆满地解决了。

一位公务员到外地出差，在街头小货摊上买了几件衣服，付款时发现刚刚还在身上的两百多元外汇券不见了。

这个小货摊只有他和卖货的姑娘两人，他明知此事与姑娘有关，但他没有

抓住把柄。在他提及此事时，姑娘翻脸就说他诬陷人。

这时，这位公务员没有和她大声争吵，而是压低声音，悄悄地说：“姑娘，我一下子照顾了你上百元的生意，你怎么能这样对待我呢？你在这个热闹街道摆摊，一个月收入少说也得有几千元吧？抵我两三个月的工资了，我想你绝对看不上那几张外汇券的。再说，你们做生意的，最讲究的是信誉啊！”

姑娘听了不再狡辩说自己根本没看见。

这位公务员见姑娘似有所动，又继续恳求道：“人家托我买东西，好不容易换来百元的外汇券，丢了我真没法交代，你就替我仔细找找吧，或许忙乱中混到衣服里去了。我知道，你们个体户还是能体谅人的。”

这时，姑娘终于被说动了，于是，她顺坡下驴，在衣服堆里找出了外汇券，不好意思地交给他。

适当的抬举，说一些“软”话会让对方觉得好象在吃糖，心里甜滋滋的。这位公务员的一番至情至理的说辞，不但使钱失而复得，而且还可能挽救了一个几乎沦为小偷的青年人。

现实生活中，人们普遍存在着喜欢“戴高帽”、吃软不吃硬的心态。特别是性格刚烈、很有主见的人，如果我们说话过“冲”，以命令的口吻指责，对方不但会不理睬，说不定比我们更硬。如果我们给他来点适当的“抬举”，对方反倒会产生同情心，纵使自己为难，也会顺从我们的意思。

泰森公司承包了一项建筑工程，预定于一个特定的日期之前在华盛顿建立一幢庞大的办公大厦，一切都照原定计划进行得很顺利。大厦已接近完成阶段，突然，负责供应大厦内部装饰的铜器承包商宣称，他们无法如期交货。

这可怎么办？如果真要是这样的话，整幢大厦都不能如期交工，公司将承受巨额罚金。在长途电话、争执、不愉快的会谈全都没效果的时候，迈克先生奉命前往华盛顿，当面说服铜器承包商。

“你知道吗？在阿布鲁克区，有你这个姓名的，只有你一个人。”迈克先生走进那家承包公司董事长的办公室之后，立刻就这么说。

董事长吃惊地说：“不，我并不知道。”

“哦，”杰克先生说，“今天早上，我下了火车之后，就查阅电话簿找你的地

址。在阿布逊克的电话簿上,有你这个姓的,就只有你一人。”

“我一直不知道。”董事长说。他很有趣有人帮他查阅电话簿。“嗯,这是一个很不平常的姓。”他骄傲地说,“我这个家族从荷兰移居纽约,已经 200 多年了。”

这样,一连好几分钟,这位董事长都继续说到他的家族及祖先。当他说完之后,迈克先生就恭维他拥有一家很大的工厂,迈克先生说 he 以前也拜访过同一性质的工厂,但跟他这家工厂比起来就差得太多了。

“我从未见过这么干净整洁的铜器工厂。”迈克先生如此说。

“我花了一生的心血建立这个事业,”董事长说,“我对它感到十分骄傲。你愿不愿意到工厂各处去参观一下?”

在参观活动中,迈克先生恭维他的组织制度健全,并告诉他为什么他的工厂看起来比其他的竞争者高级,以及好处在什么地方。迈克先生还对一些不寻常的机器表示赞赏,这位董事长就宣称是他发明的。

他花了不少时间,向迈克先生说明那些机器如何操作,以及它们的工作效率多么良好。他坚持请迈克先生吃中饭。到这时为止,迈克先生一句话也没有提到此次访问活动的真正目的。

吃完中饭后,这位董事长说:“现在,我们谈谈正事吧。自然,我知道你这次来的目的。我没有想到我们的相会竟是如此愉快。你可以带着我的保证回到华盛顿去,我保证你们所有的材料都将如期运到,即使其他的生意都会因此延误我也不在乎。”

就这样,迈克先生未开口要求,就得到了他想要的所有东西。那些器材及时送到,大厦就在契约期限的前一天完工了。

因此,在说服他人时,用抬举、赞扬的方式,就好象牙医用麻醉剂一样,病人仍然要受拔牙之苦,但麻醉却能消除苦痛而达到治病的目的。

所以,要想改变一个人而又不伤感情,不引起憎恨的情绪,应该学会以抬举、称赞和让对方感到高兴的方式达到目的。

在我们向他人提出忠告时也要讲究方式,也不能伤了对方的自尊心。在忠告他人时有两个要点:就是不要以事与事、人与人比较的方式提出忠告。因为此时的比较,往往是拿别人的长比对方的短,这样很容易伤害对方的自尊心。

一位妈妈曾这样忠告自己的儿子：“我说小安呀，你看隔壁家的聪聪多有礼貌，多乖啊！你和他同年生人，还比他大两个月哩。你要好好向他学习，做个好孩子哟！”

谁知，儿子却会说：“哼，你整天都是我这也不行那也不行，唠叨聪聪这也好那也好，那干脆让你做他的妈妈去算了！”

上面的故事中，儿子的自尊心受到伤害，所以，这位妈妈的说服忠告效果是适得其反的。

一位丈夫对不整洁的妻子提出忠告：“哎，我说，你看对门李先生的老婆哪天不是收拾得整整齐齐的，而你总是拖拖拉拉、不修边幅，难道你就不能学学人家的样子吗？”

岂料，妻子反驳说：“要我学人家？凭什么？你有人家丈夫赚得多吗？你有了钱，难道我还不会好好地打扮吗？”

虽然妻子明明知道自己的弱点与不对之处，但出于对自尊心的维护，她还是没好气地回敬了丈夫。丈夫的忠告不但失败了，自己还落个没法下台的境地。

一位顾客到一家服装店，要求退回一件外衣。可她已经把衣服带回家里并且穿过了，只是她丈夫不喜欢，但她却对售货员说：“绝没穿过。”而坚决要求退换。

这家服装店的售货员检查了外衣，发现有明显干洗过的痕迹。如果直截了当地向顾客说明这一点，顾客是绝对不会轻易承认的，因为她已经说过“绝没穿过”，而且精心地伪装过。这样，双方可能会发生争执。

于是，机敏的售货员说：“我很想知道是否你们家的某位把这件衣服错送到干洗店去过。我记得不久前我也发生过一件同样的事情，我把一件刚买的衣服和其他衣服堆在一起，结果我丈夫没注意，把这件新衣服和一大堆脏衣服一股脑儿塞进了洗衣机。我怀疑你是否也会遇到这种事情，因为这件衣服的确看得出已经被洗过的痕迹。不信的话，可以跟其他衣服比一比。”