

语言口才艺术文库

巧言攻心

——推销的口才艺术

主编：舒静庐 邱冬



中国环境科学出版社
学苑音像出版社

语言口才艺术文库

舒静庐 邱冬 主编

巧言攻心

——推销的口才艺术

江平 编著

中国环境科学出版社
学苑音像出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

校园活动设计·语言口才艺术文库/舒静庐, 邱冬主编.
—北京: 中国环境科学出版社, 2005. 12

ISBN 7-80135-694-2

I. 校... II. ①舒... ②邱... III. 校园活动-中国-科普 IV. J522

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 093528 号

语言口才艺术文库

主编 舒静庐 邱冬

中国环境科学出版社 出版发行
学苑音像出版社

北京一鑫印务有限公司

2006 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 850 × 1168 1/32 印张: 189 字数: 3600 千字

ISBN 7-80135-694-2

全二十四册定价: 598.80 元 (册均 24.95 元)

(ADD: 北京市朝阳区三间房邮局 10 号信箱)

P. C.: 100024 Tel: 010-65477339 010-65740218 (带 Fax)

E-mail: webmaster@BTE-book.com http://www.BTE-book.com

编委会名单

主 编 舒静庐 邱 冬

编 委(以姓氏笔画为序)

天 戈	天 舒	王 春	孔淑红
石风华	江 平	邱 冬	刘文霞
诗 云	周学锋	周泽华	张艳清
高 阳	徐平华	贾文言	谈家水
舒 丹	静 庐		



前言

口才是最神奇的人生技能，语言艺术充满着无穷的魅力。

一张嘴，可以兴邦，也可以覆国。一句话，可以功成，也可以业朽。可见，掌握语言艺术对事业有多么的重要，拥有好口才，对人生又是多么的宝贵。

常言道：话不说不透，理不辩不明，事不言不成。语言艺术在生活中无处不在，并且举足轻重。人的一生时时刻刻都需要语言的帮助，从为人处世到人际沟通，从求人办事到合作共事，从家庭生活到情感交流，处处都离不开语言的传递。一个在

前言

生活中受人爱戴、在交往中受人欢迎、在事业上受人尊重的人，必定是一个说话有艺术、口才有技能的人。

21 世纪，社会更加开放化，生活更加信息化。随着人际交往的日益频繁，人们相互之间交流信息，沟通思想，增进感情，办成事情，都必须要有有一定的语言交际能力。不善言谈，你就很难被现代社会所接纳，不会说话，你就很难体现自身的价值。是否能说、会说和善言、巧言，实在是影响每个人的人生得失与事业成败的关键因素之一。所以，培养和提高自已的语言能力，开发和锻炼自己的口才艺术，则是现代人驾驭生活、改善人生、追求事业成功的必由之路。

语言与口才艺术，不单纯是说话的本事，更是一个人综合能力的真实体现与巧妙发挥。我们自身的个性、形象、品格、知识、修养等等素质，都能为口才艺术加分或减分。我们虽然每天都在讲话，但未

前言

必都能把话说得恰到好处；虽然人人都能说话，但未必都能把话说得滴水不漏。你的形象美好，说话就能让人爱听；你的知识丰富，说话就具有哲理；你的修养出众，说话就具有感染力；你的品格高尚，说话就有份量；你的声音优美，说话就能打动人；你的语言幽默，说话就能征服人心。反之，一个品性恶劣、心理阴暗，道德卑下，才疏学浅的人，即使再能说、再会说，其言也不会动听入耳，其话也不会让人信服。所以，掌握语言艺术，拥有出色口才，需要不断地学习、培养和在实践中锻炼，需要不断地提高和增强自己的素质和综合能力。

事实证明：人一生的成功与口才的能力是成正比的，因为口才代表了一个人的思想与智能。但没有一个人生来就是语言大师。为了实现人生的理想，创造事业的成功，从现在起，就应全方位提升自己的语言能力，迅速培养自己成为出色的说话高

前言

手。

这套《语言与口才艺术文库》，通俗而生动地论述了语言艺术的内容，全面和具体地介绍了锻炼口才能力的方法。

它涉及的内容广博，介绍的知识鲜活，既有对语言艺术真谛的总体阐述，又有对语言艺术精髓的构成要素的分析；既有对语言艺术训练方法的指导，又有生活语言艺术的培养途径的介绍。是一部成功口才学的百科全书。

交往的目的是为了疏通人脉，人生的目标是为了走向成功。有了好口才，可以使你少走弯路，一路前行，可以使你广交朋友，加速成功。因此，我们每个人都应努力把自己培养成为一个想说就说，说就说好的语言艺术家。

《语言与口才艺术文库》，愿在你的人生之旅中，与你一路同行，助你成功。

CONTENTS

目录

CONTENTS

一、成功推销，舌头致胜

1. 口才是成功推销的核心 (2)
2. 推除障碍靠口才 (4)
3. 激发顾客购买欲望靠口才 (6)
4. 赢得顾客靠口才相助 (12)
5. 好口才帮助信任沟通 (13)
6. 好口才是消除顾客疑虑的有效
途径 (16)
7. 好口才才能助推销员摆脱困境 (18)
8. 好口才与顾客建立和谐关系 (19)
9. 好口才能够缓解推销气氛 (21)
10. 好口才才能使推销转败为胜 (25)

CONTENTS

二、直面客户，先声夺人

1. 漂亮的开场白是成功的一半 (28)
2. 激发欲望，功夫尽在提问中 (34)
3. 讲究方式，回答问题有技巧 (42)
4. 抓住心理，赞美别人很重要 (47)
5. 抓住顾客心，一句定成败 (49)
6. 简明扼要，谈话目的要明确 (52)
7. 以己推人，不说负面话语 (54)
8. 不要把坏情绪带到谈话中来 (55)
9. 换位思考，替客户着想 (59)
10. 表情是无声的推销语言 (62)
11. 努力避免与顾客发生争执 (66)
12. 避免误解，把话说到点子上 (68)
13. 先予再取，互惠互利推销法 (70)
14. 借别人的口，说自己的话 (73)
15. 掌握诀窍，巧妙说话 (75)

三、妙言攻心，巧言交流

1. 问明理由，探测购买动机 (78)
2. 疑虑会成为拒绝的理由 (79)
3. 反客为主，说对自己不利的话 (82)
4. 语言感人，让顾客欠你的情 (84)
5. 设置悬念，吊起顾客胃口 (87)
6. 把买和不买的利弊说清楚 (90)
7. 价格分解，帮顾客算清账 (95)
8. 推销 80% 是用耳朵说服 (100)
9. 区别顾客的“想要”与“需要” (103)
10. 欲擒故纵，扮演不情愿的卖主 ... (105)
11. 迂回推销，顾左右而言他 (108)
12. 利用“怕买不到”的心理 (110)
13. 让他们单独呆一会儿想想 (111)

四、善对争议，智语服人

1. 对待忙碌或性急的顾客 (114)

CONTENTS

2. 对待爱争论斗嘴的顾客 (116)
3. 对待不信任推销员的客户 (117)
4. 对待喜欢讲话的难缠顾客 (119)
5. 对待不爱讲话的寡言顾客 (120)
6. 对待犹豫不决的迟疑顾客 (122)
7. 对待似懂非懂的外行顾客 (125)
8. 对待追根究底的认真顾客 (126)
9. 对待傲慢自大的特殊客户 (128)

五、洞察心理，千人千语

1. 见到什么人会说什么话 (134)
2. 对独断专行的人的推销口才 (137)
3. 对外向型性格的人的推销口才 (139)
4. 对随和的人的推销口才 (140)
5. 对分析型的人推销口才 (143)
6. 对沉默寡言的人推销口才 (147)
7. 对喜欢炫耀的人推销口才 (152)
8. 对知识渊博的人推销口才 (154)
9. 对好奇心强的人推销口才 (156)

CONTENTS

- 10. 对演员型的人推销口才 (157)
- 11. 对精明严肃的人推销口才 (158)
- 12. 对年轻顾客的推销口才 (159)
- 13. 对中年顾客的推销口才 (160)
- 14. 对老年顾客的推销口才 (162)

六、柔性软语，推销出奇

- 1. 准确找到客户的兴趣按钮 (164)
- 2. 用售前服务来创造销售 (167)
- 3. 凭着服务精神创造订单 (168)
- 4. 不要吝惜你的赞美之词 (171)
- 5. 做一个十足的爱心推销员 (174)
- 6. 留下“未完成”的一种感觉 (175)
- 7. 微妙之道：无声胜有声 (176)
- 8. 卖产品，不如卖自己 (178)
- 9. 热情——最好的推销利器 (179)
- 10. 倾注热情的行销话术 (181)
- 11. 歪打正着的推销话术 (184)
- 12. 以“请教”促成交易的话术 (187)

CONTENTS

- 13. 辞别时一定要保持风度 (192)
- 14. 必须注入真诚的话术 (194)
- 15. 任何时候都不要忘了顾客 (195)
- 16. 互利双赢的推销话术 (197)
- 17. 与顾客心灵相通的话术 (198)

七、口才是金，促成交易

- 1. 选择的成交口才 (202)
- 2. 欲擒故纵的成交口才 (204)
- 3. 让客户参与的成交口才 (206)
- 4. “收银机”的成交口才 (208)
- 5. 借喻行销的成交口才 (210)
- 6. 使用客户语言的成交口才 (213)
- 7. 巧妙设问的成交口才 (216)
- 8. 幽默破隔阂的成交口才 (221)
- 9. 生动比喻的成交口才 (224)
- 10. 女性攻心的成交口才 (225)



成功推销，舌头致胜



一、成功推销，舌头致胜



泪”，因为这个推销员没有良好的推销口才，他平淡的话语难以使人对他及他的商品产生兴趣，拒绝是在情理之中的。

不要以为只有风度和气质得到周围人的承认才可称之为魅力。

推销员的魅力，最关键的就在于能够说服顾客，使其购买自己的产品。在推销的过程中，只能通过短时间的接触和谈话来博得对方的好感。因此，要想以自己的魅力征服顾客，达到自己的推销目的，推销员的口才起到了重要的作用。

S君和T君都是推销员。T君浑身上下带着乡土气息，是个朴实的人，他有一种气质，能使顾客对他不心怀戒备而十分放心，并且一看到他便想起童年的故乡。虽然他的业绩也不错，但总是没有做成大生意，老是比不过S君。与他相比，S君是一个典型的城市青年，他的魅力就是他能进行话题广泛的谈话，能以口才征服别人。

一天，S君说：“经理，××先生说，马上就要签订合同了，请您去做最后的决定。”

“呀，我这次倒要领教一下你的口才了。”经理对他说，并一起来到××家。

在顾客家中，使经理感到惊讶的是S君与主人正以飞碟射击为话题，热火朝天地谈论着。经理与S君共事已经两年了，关于飞碟射击的议论，经理一次也没听他说过，他一直认为S君对飞碟射击不感兴趣。事后，经理问他：“我怎么不知道你对飞碟射击如此感兴趣？”

语言口才艺术文库

语言口才艺术文库

语言口才艺术文库