

全新实用版



精通 说话技巧



憨氏◎编著

业务员用嘴巴创造财富的奇书

“没有谈不出来的利益！”可以说，企业员工的劳动只有通过业务员的喉舌，才能够真正转化为金钱。从某种意义上来说，销售人员真可谓“金口玉言”，说出的话“一字千金”。



内蒙古文化出版社

全新实用

精通 说话技巧



憨氏◎编著

业务员用嘴巴创造财富的奇书

“没有谈不出来的利益！”可以说，企业员工的劳动只有通过业务员的喉舌，才能够真正转化为金钱。从某种意义上来说，销售人员真可谓“金口玉言”，说出的话“一字千金”。



内蒙古文化出版社

图书在版编目(CIP)数据

精通说话技巧/慈氏编. —呼伦贝尔: 内蒙古文化出版社,
2006.11 (商务随身锦囊;2)

ISBN 7-80675-476-8

I.精... II.慈... III.口才学 IV.H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 133071 号

精通说话技巧

出版发行:内蒙古文化出版社

社 址:呼伦贝尔市海拉尔区河东新春街4付3号

网 址:WWW.NMWH.COM 邮编:021008

印刷装订:北京楠萍印刷有限公司

责任编辑:丁永才

封面设计:颜国森

开 本:880×1230 毫米

印 张:6.625 字 数:150 千

印 次:2007 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

印 刷 数:1~5000 册

ISBN 7-80675-476-8/F·007

定 价:15.80 元

前 言

俗话说:生意都是谈成的。商场上的成败得失,常常取决于洽谈,也就是我们平常所说的谈判。可以说,谈判是促成合作、达成交易的必经之路。正因如此,“商界无处不洽谈”才成了商务人员的一句格言。而不管是在谈判的过程中,还是在企业的日常商贸事务中,说话技巧和商务礼仪既是通往成功大道的铺地砖,又是人际关系的润滑油。至于产品销售后企业所面临的回款问题,更是牵涉到企业生死存亡的头等大事。因为该收的钱要不回来,不仅仅是企业利益损失的问题,呆账更会带来市场损失、信誉损失和经营成本的增加,让本不轻松的经营更加捉襟见肘。

此外,随着中国加入 WTO,对外贸易发展迅速,外贸人员作为一种新的职业应运而生。作为对外贸易企业内部专业化分工的产物,外贸人员的工作目标明确、任务具体,成为外贸业务工作一个不可分割的组成部分。那么,如何做一个成功的外贸人员?如何在外贸工作中为企业争取更大的利润?这是每一个外贸人员所关注的问题。

针对以上需求,我们面向商务人员尤其是专业销售和外贸人员精心编写了《商务随身锦囊》系列丛书,针对商务谈判、说话

技巧、商务礼仪、回款技巧、外贸技巧等进行了深入的探讨。

其中,《轻松商务谈判》就谈判准备、谈判语言、谈判技巧、谈判礼仪等内容一一进行剖析和解答,提供了大量的实战参考,帮助你成为谈判高手。

《精通说话技巧》汇集了商场中最有效、最便利、使用频率最高的说话方法和处事技巧,努力使你在最短的时间内掌握能言善道的要领。

《时尚商务礼仪》以平实简洁的语言,讲解了商务活动的各个场合所要遵循的礼仪及注意事项。

《回款如此简单》与你分享回款的理论知识和实用技巧,配合具体的案例介绍了以内部管理减少回款风险、回款的常规手段、回款的专业技巧、法律程序的运用等 40 余种回款方法及其运用要点。

《外贸成功诀窍》针对那些有一定的外贸理论基础,但没有太多的外贸业务经验又在实际外贸工作岗位的读者,总结介绍了外贸活动中最需要注意的细节问题、基本知识和大量资深外贸人士的实用经验。

本丛书语言简洁精辟,体系编排独特,通俗易懂,实用性强,所介绍的内容并非一般性的理论学说,而重在以实用经验和技巧指导实际业务,是商务人员的随身锦囊,是销售专业人员、外贸人员的实战指南和进阶的培训教程。



目 录

第一章 语言基本功的修炼

——说话本是平常事,修炼深处见功夫

口才的基本要素与训练途径	2
口才的 6 项素质修炼	10
让自己的声音更完美	16
非语言表达的妙用	20
说话词必达意、语感敏锐	23
人微言不轻	26
话多不如话巧	31

第二章 说好难说的话

——话虽好说,一窍难得

见什么人说什么话	34
拿捏好说话的分寸	39

说好赞美的话:好花看到半开时	42
说好恭维的话:马屁该拍还得拍	45
说好批评的话:批评也须讲艺术	49
说好建议的话:忠言不逆耳	52
说好拒绝的话:说“不”需讲技巧	55
说好玩笑话:开玩笑有学问	58
说好道歉的话:难言之言也得说	60
说好幽默的话:睿智,更受人欢迎	64

第三章 建立良好客户关系的说话窍门

——横过深谷的吊桥,常从一根细线栓块小石头开始

怎样与陌生的客户一见如故	69
寻找与潜在客户的共同点	72
拜访客户时的套交情说话术	77
与客户交谈时不宜说的 9 种话	82
锤炼向客户提问的技巧	85
解读客户肢体语言传递的信息	90
商务谈话的 7 大要点	95
让你的客户为你着迷	100



第四章 商务公关应酬的说话艺术

——无礼不成交，良言胜重礼

公关应酬礼仪和说话技巧	105
一般性聚会场所的说话技巧	110
举办家宴也要有口才	113
酒桌上如何说话	117
交际中的“兜圈子”技术	119
约会客户的方法与说话术	121
养成受人欢迎的说话态度	126

第五章 销售人员的语言修炼

——说话说得好，水也能点灯

介绍自己和产品的说话艺术	130
接近客户的说话技巧	133
推销用语要有“术”	139
与客户交谈时的要点	142
如何在推销语言中注入感情色彩	144
怎样使谈吐富有影响力	146

探知客户心理,排除推销障碍	148
说服别人要循序渐进	151
突破客户拒绝的 13 种谈话术	153
6 招让顾客心悦诚服	155

第六章 谈判中的特殊说话技巧

——即使用非常手段战胜非常对手,也会做到彬彬有礼

谈判前的寒暄之语有妙用	161
突破谈判僵局的说话技巧	163
商务谈判拒绝技巧	166
讨价还价的技巧	169
沉默是金	173

第七章 电话销售的说话技巧

——会打电话,天涯变咫尺;不会打电话,咫尺变天涯

打业务电话的礼仪与说话技巧	177
销售人员打电话的常规	179
电话销售的开篇技巧	181
寻求客户的推销用语	184



30 秒钟征服客户	187
为电话营销设计“锦囊妙计”	190
电话销售成交的说话技巧	193
电话销售的 5 个策略	196

第一章 语言基本功的修炼

——说话本是平常事，修炼深处见功夫



口才的基本要素与训练途径

1. 口才的基本要素训练

要想使自己拥有出众的口才,就必须勤学苦练。“人一能之,己十之;人十能之,己百之”,通过千万次的实践,就一定能磨炼出出众的口才。生活为我们提供了无数锻炼口才的机会,关键在于自己要自觉地、认真地讲好每一句话。那种浅尝辄止,遇难就退,不肯付出心血和汗水的人,是不可能成功的;那种三天打鱼,两天晒网,一曝十寒的人,是不可能有所成就的。一个人敢说会说,还不等于有口才,正如一个人会骑自行车还不算精通一样,只有娴熟地表演骑车技巧的杂技演员,才算得上精通。口才实质上就是一种语言艺术与技巧。所以,口才训练就是掌握完美而纯熟的语言表达技巧和说话艺术。

(1) 训练有声语言

要使听者听懂、爱听,就必须做到以下几点:

①字正腔圆。这是口才训练的起码要求。字正,是有声语言最主要的问题,它要求字音清楚、响亮、准确,发音有力。忽视了这些,就会出现念错字、发音含混的现象。为了克服这些毛病,就要使用规范化的语言,熟练掌握普通话。这样才能吐字清晰爽朗、坚实有力,从而准确无误地表达思想感情,使听者听得清楚、明白。腔圆,就是要求讲话的声音圆润清亮,婉转甜美,真实自然。这样的声音才是一种有自然威力的手段,它不但能吸引人,使人愉快,而且能升华人的灵魂及操纵人的心情。对于销售人员来说,训练口才是在实际工作和业务活动



中进行的,不可能字正腔圆后再和别人讲话,因此必须做到言之有理,词能达意,不讲废话,不浮躁;语言要优美,条理要分明,有根有据,措词得体,言简意赅;克服生硬呆板、南腔北调和矫揉造作的语气。

要求做到字正腔圆的统一,目的是使语言更加具有表现力,而字正腔圆是由多方面因素决定的,发音器官的调节和运用得当是其中的主要原因。

②动听的语调。语调是由语音的高低、强弱、轻重等各种语音因素构成的。只有掌握并运用好这些因素,才能使语调富于变化,表达出丰富的情感。如果没有这些变化,就会减弱语言的感染力和说服力。另外,在一句话中,各个词的分量是不同的,要在重要的词语上突出重音,使词语富于变化;申述重点时,语速要慢一点,必要时可一字一顿加以突出;除根据关键字眼来确定停顿的位置和长短外,还要根据语言逻辑上的需要而定,以加强语言的清晰度和表现力。因此,只有注重了语调的变化,才能使讲话抑扬顿挫,使整个谈话犹如一连串优美的音符,悦耳动听。

③变化的速度。讲话的速度也是语言技巧的一个重要方面。语速的快慢可以表达不同的思想情感。一个口才好的人,总是善于掌握自己讲话的速度。譬如,讲到兴奋或愤怒时,语速就要放快些;讲到痛苦或忧郁时,语速就要放慢些,从而恰当地表达出自己的思想情感,增强语言的说服力、表现力和感染力。同时,要克服由于讲话人性格决定的快与慢,或者脱离思想感情而随意自定的快与慢,因为这种无意义的快慢只会影响和破坏思想感情的表达。

④语言要幽默。幽默是一种才华,是一种力量。它以愉悦的方式表达了人的真诚豁达和心灵的善良。幽默的谈吐可以缩短人与人之

第一章 | 语言基本功的修炼

间的距离。谦虚的态度可以减轻人生的重担。具有幽默感是一个人心智成熟的重要标志。

幽默作为精神的缓冲剂,往往可以淡化矛盾、消除误解、转化危机、化解困难。

美国前总统里根就任总统后第一次出访加拿大,当举着反美旗帜示威的人群不时打断这位总统演讲的时候,里根面带笑容地对陪同他的加拿大总理说:“这种事情在美国时有发生,我想这些人一定是特意从美国来到贵国的。他们想使我有一种宾至如归的感觉。”紧皱眉头的加拿大总理眉开眼笑了。可见,有时候一句话就能使紧张的气氛变得轻松起来。

本例中,里根就是以一种超然洒脱的幽默感使窘迫尴尬的场面在笑语声中消失了。

幽默是机智的自然流露,并不同于耍嘴皮子。我们要培养自己的幽默感,除了熟练地操纵语言外,还要不断提高自己的学识,如读一点表达幽默的书,看一些漫画、幽默画等,从中学习幽默的表达方法,通过长期积累,幽默感便自然形成了。

(2) 训练肢体语言

肢体语言是指人的姿态、动作、面部表情和手势。它直接诉诸听者的视觉器官,其作用不但能弥补有声语言的不足,直接表情达意,而且还能以有声语言所代替不了的主体形象这一特点,给听者以直观的印象。心理学家梅瑞宾发现,在信息传递的过程中,只有38%是有声的(包括音调、变音和其他声响),7%是语言的(只是词),而55%的信号是无声的。一个有才能的人总是善于准确、恰当地运用肢体语言,使其充分地为目的服务,让听者“观其行”而“知其言”。



①举止。得体的举止是讲话成功的重要因素。你的一举一动都能使对方感觉到你的真诚,虚伪绝对瞒不住听众。所以,我们必须特别注意自己的举止——端庄亲切、潇洒出众,给听众留下良好的印象,取得听众心理上的认可。

②表情。无声语言学家伯德惠斯教授曾作过一个统计,每人每天平均只用 10~11 分钟的时间讲话,而有关信息则是通过无声语言特别是面部表情传递的。这就要求我们讲话必须根据思想情感的需要,协调地变化表情,真实、自然地表达出内心的情感波澜,从而影响、感染听者。

③眼睛。“眼睛是心灵的窗户”,在讲话中起着重要的作用。眼睛的奥妙到底何在呢?其实我们所说的眼睛之所以能够表达真实的思想感情,实际上是由瞳孔的变化引起的。眼睛瞳孔的扩大或缩小,如实地反映了大脑正在进行的思维活动。因此,我们可以绝对有把握地说,瞳孔是兴趣、偏好、动机、态度、情感和情绪等心理活动的高度灵敏的显像屏幕。瞳孔变化与情绪的关系非常直接,某些令人厌恶的刺激能引起瞳孔的收缩,而某些令人烦躁的刺激能引起瞳孔的扩大。我们在讲话时,真实的思想感情表露在眼神里,细心的听众通过对你的瞳孔的观察便可知道你真正的态度。这就要求我们讲话时眼睛和思想感情、真实的态度保持一致,否则听你讲话的人就难以理解。但应杜绝在眼神中表现出故弄玄虚、高深莫测的样子。

与人交谈之前一定要先摘下墨镜,否则有碍于交谈。有的人对戴墨镜的人进行过研究,认为戴墨镜的人大都显得“高傲”“多谋”“严肃”而难以接近。因为墨镜会将人的眼睛掩盖起来,使人无法通过墨镜观察瞳孔的变化。

第一章 | 语言基本功的修炼

④手势。手既可表情达意,又可摹形状物,有助于思想感情的表达。由于手的活动幅度比较大,又具有鲜明性、灵活性的特点,因此有极强的说服力。手势表达的内容非常丰富,大致可以分为4种:情绪手势、象形手势、指示手势和象征手势。无论哪种手势都要做到准确、自然、优雅,切忌死板生硬。一定要从讲话的环境出发,使动作恰当、简单、明确地说明问题。切忌过多的手势和毫无意义的手势。因为这除了分散听者的注意力外,还会令听者感到费解,降低讲话的效果。

明确口才的基本内容和技巧是练就口才的第一步。一个销售人员要想使自己真正具有良好的口才,还要经过长时间的刻苦训练和努力实践。每个人应结合工作选取适合自己的口才训练方法,并及时找出不足,认真地加以克服。

2. 口才的基本修养训练

口才虽然是口语表达的一种才能,但却涉及到一个人诸多方面的修养,只有集道德涵养、文化积累、知识结构、逻辑思辨、心理素质和仪表形态为一体,方能语言流畅、出口成章、妙语连珠。

(1) 品德修养

要想说服别人,自己就必须做出榜样。如果说得天花乱坠,自己却不去做,别人自然不会心服。因此必须提高自身的品德修养:严以律己,宽以待人;言行一致,表里如一。事事做出表率,处处为大家的榜样,这样说话才有分量,做事才有效果。

(2) 知识积累

知识是口才的基础,没有知识就肯定没有口才。一个知识贫乏、阅历浅薄的人,永远不会有口才。古今中外的演讲家和雄辩家的实践



就证明了这一点。“知有智，智有谋”，销售人员应尽可能抽出时间和精力博览群书，从书本和实践中获取大量的信息，提高自己的认识水平和分析能力。只有具备了多方面的知识，才能开阔视野，在讲话时得心应手，左右逢源，上下几千年，纵横数万里，古今中外，天南地北，旁征博引，引经据典，滔滔不绝。

(3)要有勇气

胆和识是相辅相成的。识是胆的基础和前提。反过来，胆又为表现识创造了条件。无识有胆，乱讲一通，当然会坏事；而有识无胆不敢表达，也是没有用的。当有了真知灼见以后，就要有胆量和勇气，敢于在大庭广众之前把自己的想法堂堂正正地讲出来，并深信不疑。否则，欲讲不讲，瞻前顾后，犹犹豫豫，勉强讲了也是吞吞吐吐、期期艾艾。这种畏怯的表现既无益于表达，也不能令人信服。

(4)要多才多能

世上万物纷繁复杂，纵横交错。人的思想变化万端，表现各异。为了形象生动而有理有据地说服别人，就需要具有善于观察、分析和综合的才能，还要有想象、概括、描写和叙述的表现才能，以及判断、推理的逻辑才能。只有具备了诸种才能，讲话准确简洁、生动幽默，才能为锻炼口才打下坚实而牢固的基础。

3.口才的基本能力培养

要想有口才，除了必须具备上述基本修养外，还需要认真训练和掌握一些与口才直接相关的能力。

(1)要有敏锐的观察力

讲话有针对性，才有说服力，才能解决实际问题；而针对性必须建立在对听者真实思想了解的基础上，这既重要又艰难。一般情况