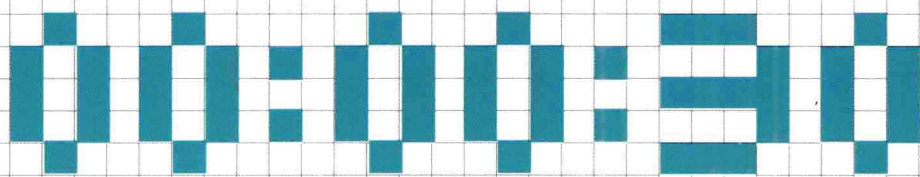


说服他人 关键30秒 30 Seconds

朱岚岚®著



解析影响力法则

怎样有的放矢，在有限的交流中成功“攻心”？

只需把握他人的情绪节奏和内心需求，换位思考产生认同感。

➔ 让对方把你归为同类

掌控关键30秒，拉近距离，让对方听你的！ ➔

说服他人 关键30秒 30 Seconds



解析影响力法则

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

说服他人关键 30 秒/ 朱岚岚 著. —北京:北京理工大学出版社, 2011. 7

ISBN 978 - 7 - 5640 - 4745 - 0

I. ①说… II. ①朱… III. ①说服—通俗读物 IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 131105 号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(办公室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址 / [http://www. bitpress. com. cn](http://www.bitpress.com.cn)

经 销 / 全国各地新华书店

排 版 / 北京精彩世纪印刷科技有限公司

印 刷 / 保定市中国画美凯印刷有限公司

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 14.75

字 数 / 201 千字

版 次 / 2011 年 7 月第 1 版 2011 年 7 月第 1 次印刷

责任校对/周瑞红

定 价 / 29.80 元

责任印制/边心超

图书出现印装质量问题, 本社负责调换

简介

本书直面中国社会大众，与中国现阶段的具体国情相结合，收纳了发生在我们周围的一些生动的事例，其中包括各种涉及用语言说服他人的具体情境。

本书从多角度全面解析说服力在不同场合中的不同作用，从职场、应聘、日常交际、朋友关系、夫妻相处等诸多方面来展示说服他人的各类技巧。这些说服术遵循大家能够轻松运用的赞美技巧、修辞手法、幽默法则、互惠原则、喜欢原则等，它们并不深奥，都非常简单易懂。同时，本书还提供最实用的小贴士和意见，旨在使读者在碰到生活实际问题时能有所准备，有的放矢，通过个人的灵活运用，把它们转变为生存的本领。

前言

PREFACE

希望自己具有强大的说服力吗？希望自己的想法和意见得到别人的认可与支持吗？

快速说服绝对不是遥不可及的理想，本书将教会你怎样在同别人的有限交流中准确地抓住要领，最终成功地说服他人。

如今，拥有令人赞叹的语言表达能力已经不是难事，但是，如果语言仅仅浮于表面，不能直指人心，那么，再漂亮的话语也和废话无异。为此，我们要通过自身的智慧去努力把握他人的情绪节奏和内心需求，基于人的共性，我们还可以适时地进行换位思考。在这样的前提下，与你的交谈会让对方感受到一种亲和力和吸引力，当你拉近了和交谈对象的距离，对方下意识地把你归为同类时，你的观念和想法就更容易被接纳和支持。因此，建立在“攻心”基础上的说服术才是最为有效的。

人是社会的人，所以，人在社会交往中的相互影响都是不可避免的，不是你说服他人，就是他人来说服你。但每个人都是独立的个体，都有自己的原则和立场，对某些事物也有自己独特的认识和态度，虽然有“求同存异”一说，但一旦我们的某些有别于他人的认识有利于自己，同时也有利于他人时，我们势必要面临如何说服他人的问题。普遍来说，快速说服术就是最大程度地利用自己的观点、立场、情感去说服或改变他人的思想、态度和行为，使他人对自己产生认同。

毋庸置疑，说服不但是一门艺术，也是一项技术。任何人在尝试说服

他人之前，都应该做好“两手抓”的充分准备：一手驾驭好自己的思想、情绪，一手掌握好处理各种情况下人际关系的技巧。具备了这样的基础，我们才能够进一步谈及如何提高说服力。若一个人连驾驭语言都吃力，连自我表达都成问题，那用语言来“攻心”便等同于痴人说梦了。当我们能够娴熟地驾驭语言，并且有意识地用语言来攻取他人的内心，想要说服他人，把握好关键时刻的短短30秒就足矣。

笔者以此为宗旨，结合自己多年的实践经验，将这套针对性强、实用性强的快速说服术呈现给读者，希望读者能通过书中各种现实生活中的事例来积累经验，启迪智慧，不断在实践中运用好快速说服术，成长为一个独具魅力的人。

目 录

CONTENTS

第一章 30 秒破除领导的高墙

- 高超的赞美恭维术 / 2
- 适时提出合理化建议 / 5
- 见机行事说清问题 / 8
- 冷静平和表明态度 / 11
- 机智幽默批评一二 / 15
- 投其所好表达请求 / 18

第二章 30 秒缩短与下属的距离

- 不要吝啬你的糖衣炮弹 / 22
- 寻找机会动之以情 / 25
- 发挥自身的魅力与亲和力 / 29
- 区别对待，宽容待人 / 32
- 以德服人，做好表率 / 35
- 设身处地提供指导 / 37

第三章 30 秒征服你的客户

- 不卑不亢的道歉术 / 42
- 将对方的利益放在首位 / 45

- 使用捧杀策略 / 49
- 快速激起对方的兴趣 / 51
- 主动提供给对方恰当的信息 / 55
- 顺藤摸瓜开篇法 / 58
- 注入真诚的血液 / 61

第四章 30 秒提升对同事的说服力

- 以谦逊的态度请求帮助 / 66
- 婉转地指出对方过错 / 69
- 将你们的利益捆绑打包 / 72
- 如果视同事为手足 / 75
- 施恩在前，要求在后 / 79
- 走曲线救国路线 / 82

第五章 30 秒收服谈判对手

- 以柔克刚软磨硬泡 / 86
- 给点甜头先退后进 / 88
- 热情适度保持优势 / 90
- 施加压力的随时撤离法 / 93
- 先入为主之开篇布局法 / 95
- 初期否定的拖延战术 / 97

第六章 30 秒说服面试官

- 谨慎到底的知彼说服术 / 100
- 做足功课，谦虚诚实 / 102
- 善用自信的砝码 / 105
- 摆脱圈套的自圆其说法 / 107
- 反客为主的积极说服术 / 110

独辟蹊径的个性推销法 / 113

第七章 30 秒赢得另一半的支持

用幽默的语言说服他 / 118

丰富的表情说服法 / 120

因人制宜，点到即可 / 123

换个角度表达想法 / 125

让事实和证据说话 / 128

争取家人加入你的战线 / 131

第八章 30 秒说服孩子听话

给孩子提供多项选择题 / 134

采用形象生动的表达方式 / 137

掌握缘由，对症下药 / 140

先反省自己的过失 / 143

行为教育说服法 / 146

在猜测中寻找说服的途径 / 149

第九章 30 秒获取长辈的理解

通过共同话题寻求理解 / 154

言辞妥帖巧说服 / 157

巧搬救兵来助阵 / 160

旁敲侧击的含蓄说服法 / 163

让长辈走入我们的世界 / 166

以真情融化坚冰 / 169

第十章 30秒解除他人威胁

激发他人的同情心 / 174

借事言理巧说服 / 176

贬损自己，善用逢迎 / 179

用真情实感来感化对方 / 182

降低姿态，故意示弱 / 185

从容应对的刚柔并济法 / 187

第十一章 30秒劝说他人帮你办事

由对方的性格特征入手 / 190

巧用激将法 / 193

把握好对方的长处和爱好 / 196

诱人入局的圈套说服术 / 199

以诚恳的态度真心求助 / 202

对方得利的吃亏说服术 / 204

第十二章 30秒攻陷爱人的心

自我解嘲上演苦肉计 / 208

死皮赖脸的插科打诨法 / 211

浪漫深情的气氛营造法 / 214

坦然真诚的朴实说服术 / 217

细节攻势有力量 / 220

出其不意表达爱意 / 222

第一章

30 秒破除领导的高墙

你和自己的领导有矛盾吗？你与上司或领导说话时觉得不自在，或有意见无法让他们采纳吗？如果你的答案是肯定的，先不要担忧，有矛盾并不可怕，重要的是我们要找到破除领导高墙的渠道，勇敢地使用智慧和技巧，加强沟通，提高自己的说服力。上下级之间常常存在着误解和隔阂，需要小心得当地处理，否则误解容易变为成见，隔阂容易变为鸿沟，会加速你们关系的恶化，从而影响到工作的顺利开展。在与上级沟通的过程中，有一些关键点是我们务必要把握好的，足够的交流有时只需要几十秒，说到了点子上就可大功告成。如何快速地让对方对自己有一个较为清晰的认识呢？这就是你接下来将要学习到的内容。

高超的赞美恭维术

适当地赞美可使人心情愉悦。高超的赞美恭维术在说服他人的过程中能起到“润滑”情绪的作用，可以让对方感觉不是正在被人说教。但若仅有赞扬就失去了说服的立足点，因此该说的还是要说，只不过是赞扬之后说，还是通过赞扬的角度来说罢了。

心理学家认为，一般情况下，人在盛怒时，可能会失去理智，如果听到了直白的说教式的言语，往往会条件反射地产生抵触心理。每个人都不会对鄙视自己的人抱有好感，听到别人说教，都不会感到愉悦。你的上司和领导也是如此，若想要对方在观念上与自己达成一致，应当把握好这个度，迅速地找到说服他的切入点。下面的事例中，有一位职员通过一个契机，消除了老板对自己的误会，无异于“化干戈为玉帛”。

【事例】

小刘最近跟着老板出差，和其他几个职员同道。在火车上，他的铺位正好在老板的对面，这个巧合给了小刘一个与老板拉近距离的好机会。过去，因为一件策划案，小刘据理力争，在某次会议上弄得老板有些下不来台。此后，老板对他的态度一直不咸不淡的，想必心中对他已抱有成见。小刘觉得如果不能利用这次出差缓和一下两人的关系，他们之间的关系会越来越恶化。

行程中多出来的大把时间难以打发，让人感觉百无聊赖，小刘与老板寒暄了一会儿就转入了沉默，他和老板只得大眼瞪小眼，气氛变得越来越尴尬。因为小刘实在不太擅长和领导打交道，本来想要借此机会好好和老板聊聊，现在脑子里面却一片空白，找不到任何可以进行沟通的话题。小

刘想要掩饰自己的尴尬，转过头去看看车窗外急速掠过的风景，过了一会儿觉得没趣，又把目光移向别处。这时他看见老板脚上的名贵皮鞋，显然是牌子货，虽然能看出已经不是新鞋但仍旧被擦得锃亮，可见，老板对这双鞋的喜欢非同一般。想至此，他便自然地开口说道：“李总，您这双鞋子相当不错啊，真有品位，是×××牌子的吧？”

老板一听霎时笑了：“呵呵，你说这双鞋，还真是这个牌子的，正品，在内地还不好买呢，这还是我有一次去香港谈生意时买的，没想到你还挺识货啊！”

一下子，老板滔滔不绝地讲起自己对鞋子的见解，小刘虽然不太会说话，但对服装搭配也有一些心得，他就着这一共同的话题和老板聊了下去。两人越说越投机，气氛变得很融洽。老板心情大好，后来还热心地指出小刘工作时着装上所存在的问题。小刘谦虚地接受了老板的意见，说：“是，是，以后我会注意的。”他心中暗自高兴，这道高墙终于破除了！

下车的时候，老板拍着小刘的肩膀说：“小刘啊，看来我以前对你实在不够了解，好好干，多跟我出来瞧瞧，也开阔开阔眼界。”

笼统地称赞常常让人产生一种戒备，令人觉得有几分言不由衷。有针对性的、具体的赞美，则给人感觉更接近于一种由衷的欣赏。小刘适当地对老板的衣着细节进行了赞美，在几秒钟内就迅速拉近了两人的距离，也许是歪打正着，但非常有效。此番交流非常成功，他对老板的了解加深了一步，也让老板对他有了进一步了解。他不但消除了老板心中的芥蒂，还赢得了老板的好感，着实是事半功倍。其实，我们要在某些方面说服上级时，都可以利用适宜的赞美恭维来达到目的。

有一些看起来极为朴实的赞美方法，都是大家可以使用的。例如，你的上级主持召开了一个会议，他说的某件事给大家留下了深刻的印象，你完全可以将这个事实转告给他，这是一种不着痕迹的赞美。再者，如果你知道上级所做的一个正确决策，让很多人蒙受了恩惠，你也可以找个机会将这些信息反馈给他，让他高兴。

我们面对一位能干上进的上司时，就应多说“自从跟着您，我工作的劲头都变大了”“您都没下班，我哪里能先下班嘛”之类的话，表现出你

对他所拥有的权威和工作能力的认可。上司听到这样的话，会觉得自己的价值得到了体现，会有成就感，心中自然舒坦。

总之，赞美恭维不等于阿谀奉承，关键是要发自内心，最好是简短的几句话便能够深入人心，30秒内成为成功的说服者。

【针对上级的30秒快速说服】

1. “嘿，经理今天这个发型太帅了，都超过我这个80后了，莫非是您最近有什么喜事？”

2. “都说老板您有个好女儿，今天看见您这一身装扮我算是明白了，肯定是昨天晚上您女儿陪着您去买衣服了吧？瞧您这女儿多贴心，您也教教我怎么教育孩子吧！”

3. “经理，这个表格我做得实在不怎么样，不知道为什么总觉得别扭，还是您有经验，不如您给我看看吧……对了对了，就是这个地方的一点问题，您说我自己怎么就是看不出来呢？”

4. “老总，您这字写得真不错，是练过书法的吧……我的字就差远了，小时候倒是练过几年书法，但就是不能坚持，看来我要多向老总学习呢。”

适时提出合理化建议

葡萄酒业巨头卡尔森公司的前行政副总经理罗伯特·加里曾说过：“我发现，下级使自己受到重用以及被赏识的最好办法就是挖掘信息——那些与正在被上司考虑的建议相关的数据和事实。同时，要对上司的观点表示出兴趣和欣赏，还有，就是你要及时提出新的方案。”一语道破了真正赢得上级欣赏的捷径，即在我们对上级提出建议和意见时，如何说话才能表现出超凡的说服力？必须掌握好语言技巧。下面的例子中，职员在没有技巧地提出建议遭到上级的反驳以后，吸取教训，用更为恰当的语言说服上级采纳了自己的建议。

【事例】

翩翩虽然是企业的新人，但由于个性活泼、思维活跃，短短几年时间职位就连升了数级，如今已经成为了企业里的实力干将。

由于整个企业内部的人事调动，她的顶头上司最近也换了人。所谓“新官上任三把火”，新调来的部门经理第一天上班就把翩翩叫了过去分配任务：“翩翩，你在公司干的时间不短了，经验相对比较丰富，现在我这里正好有个新项目，我交给你跟进，你要多费点心，盯紧一些！”

一听新上司对自己如此器重，翩翩高兴坏了，把文件拿下去做准备。这天，适逢他们有个项目要在上海谈判，翩翩计算了一下，七八个人去坐汽车既慢又累，不划算，搞不好还会影响谈判时的精神状态，如果包一辆车就好了，经济实惠还比较快，花销也不过多了100多元钱。

她反复斟酌了一下，觉得没什么问题，正准备实行的时候却犹豫了，她的顾虑是这样的：新来的上司的权威她还是得捍卫的，不能那么高调地

自作主张，上级毕竟是上级。于是，她决定去向新上司提出自己的建议。

“经理您看，我们今天要去上海谈判……大家大费周折地坐长途客车的话，可能会对谈判产生一些不好的影响，不如……我去租借一辆车，我们开车过去吧！”

翩翩话音刚落，就发现经理的脸色变得有些不好了。

“可我认为包车并不怎么好，还是买票坐长途汽车去！节约公司的成本也是每个员工的义务……”经理说完这些，便埋下头继续忙手头的公务。翩翩一下子傻了，她完全没料到自己的意见会被反驳。换做以前的老板，就一定不会浇这盆冷水了。可是，人终究是要面对现实、适应变化的啊，翩翩进行了一些自我的反省和总结，认识到自己存在的问题，并想出了应对的办法。

机会很快就来了，同样是针对出差该选择什么样的交通方式问题，这次她仅仅改变了说话的方式，却得到了与上次截然相反的结果。她当时是这样说的：“经理，现在有三个方案可行，我认真地总结了它们的优势和劣势，是这样的……我个人认为坐飞机最省时省力，但还是您经验丰富一些，您来决定吧！”

这回经理很痛快地答应道：“好，那你们就坐飞机去吧，费用全部报销！”

翩翩的建议最终被经理采纳了，她心中非常高兴，觉得工夫不负有心人。

给上级提出建议时，首先要客观全面地阐明事实，让他充分了解到自己提出建议的原因和道理，认识到你的建议的明显优势，然后把决定权交到他手里。这样更具有说服力，上级因为得到你的尊重，决定做个顺水人情，所以答应你的请求，也是情理之中的事情了。

再来看一个例子，假如你是一位销售部门的经理，总经理根据你们部门业务的发展情况，对你表达了可以为你加配一名副手的想法。你经过多方考虑，希望能从自己下属里提拔一位有经验的来帮自己，但总经理却有意从其他部门调派一个人过来。这时，你该如何说服总经理呢？不如这样对他说：“我个人认为，本部门的副经理应具备最基本的大客户销售经验，

对本部门的业务十分熟练，有大量客户资源，能够尽快地投入工作，这样才能更好地发挥本部门的实力……您也是这样认为的吧？”如此迂回地否定了上司提出的人选，从侧面提醒了总经理这次人选应该具备的条件，一方面避免了与上司之间的冲突，另一方面客观地从公司的发展角度考虑提出合理的选人意见，总经理自然不好拒绝。

在说服上级时，我们提供的信息应该是较为全面的，当然不是说必须包含每处细节，而是指这份建议应该考虑到有关问题的所有方面，尽量周全，准确地把握问题的实质，提高准确度和正确性。如果缺少具有强大说服力的重要数据或事实，上级不一定会放弃自己的想法来听从你的。因此，我们在提出自己的意见之前，要做足功课，仔细研究和推敲上司已经推出的方案和计划，这样才能找到自己的合理立足点。在尊重上级观点的基础之上再做出有益补充，是使成功率更高的方法。

【超级下属 30 秒快速说服】

1. “主任，这个案子真是不错，但我有一些地方还不太懂，能耽误一点儿时间请教一下您吗？就是最后这一个环节，这个时间为什么要定得这么长呢，根据我们公司现在的效率，是不是……”

2. “经理，您的计划书我复印好了，看到有一个数据有点奇怪……您给看看，或许是我看错了，但是我觉得经理还是再看一遍比较好……”

3. “总经理，昨天您已经确定好了要去风景区视察，这是既定行程不容改变的，但是××集团的总裁刚刚来电说现在正在本市，想顺道来拜访一下您，您一直说这位客户很重要，我说您刚才在开会，您看是不是马上给他回一个电话……”

4. “经理，您看这两个平面设计哪个更好呢？我觉得都有优点，但也有不少瑕疵，您来帮我们挑选一下如何？我知道您的审美眼光很不错的，您先看右边这个……”

5. “好的部长，我马上就把相关资料给您送过来，您请稍等……这段时间，要不您先看看C小组刚刚出炉的计划书，我翻了翻，觉得很不错呢……”