

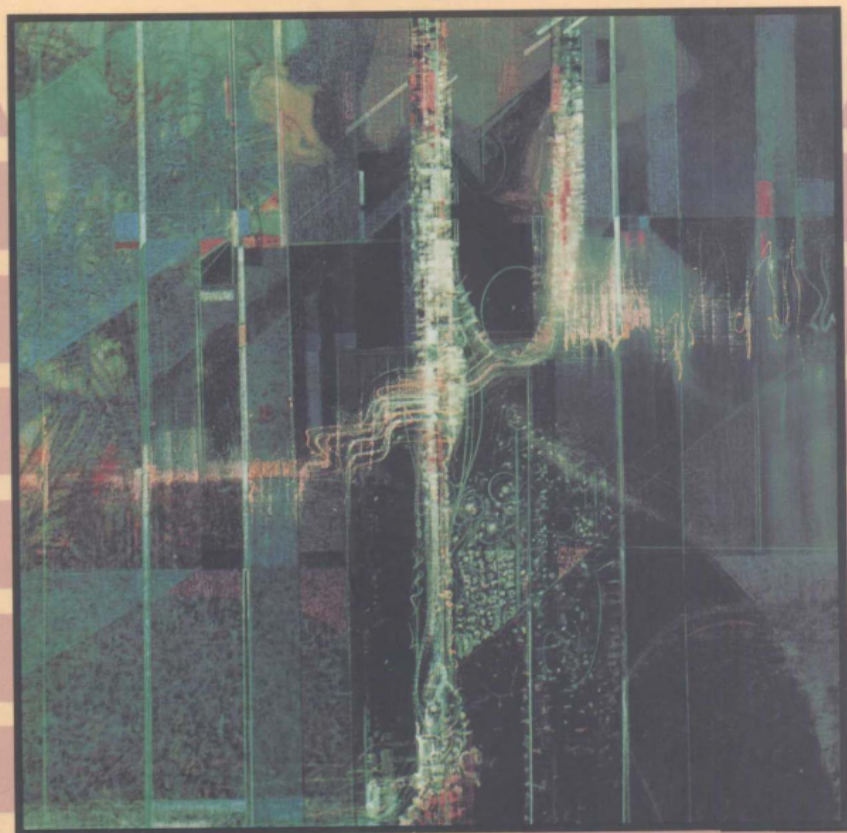
21

成功致富系列



# 說服的藝術

The art of persuasion



編譯·吳志宏

## 說服的藝術

「說服有力，信服得法」乃是說服藝術的至高境界。溝通是說服的前奏，良好的溝通建立在誠意的基礎上。說服藝術的培養有助於商業活動的進行，也惟有具備說服的藝術的溝通者，方能化解危機，增進信任，達到心想事成的理想。

ISBN 957-741-061-8



00180



9 789577 410610

11249424

先見出版公司

版權所有、翻印必究

---

## 說服的藝術

編 譯／吳志宏

發行人／孫仁傑

叢書執行／姜淑卿

行政財務／雷佩娜

執行編輯／曹延箏

排 版／法德電腦排版有限公司

法律顧問／吳茂雄律師

出 版 者／先見出版公司

地 址／台北市辛亥路一段 30 之 1 號五樓

電話 (02) 362-9336

傳真 (02) 392-2696

郵政劃撥帳號／16027845

戶 名／先見出版有限公司

封面設計／巧捷創意集思羣

印 刷／長紅印刷製版有限公司

裝 訂／建全裝訂訂廠

登 記 證／局版台業字第 5378 號

出版日期／1993 年 9 月 15 日第一版

平裝定價／180 元

---

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回本公司更換

# 說服的艺术

◎吳志宏 編譯



## 〈序〉

說服有力、信服得法及是說服藝術中的至高境界，說服力並非與生俱來，想要俱有良好的說服能力必須經過不斷的磨練與試煉，方能化鈍濁為流利，化戾氣為祥和。

溝通是說服的前奏，良好的溝通建立在誠意的基礎上，而傳達思想、理念及想法的方法與技巧也是不可或缺的要件。在磨練說服的技巧時，最重要的原則是不可耍小聰明，用心機投機取巧，只有心誠方能俱有說服的能力。

說服藝術的培養有助於商業活動的進行，也惟有俱有說服藝術的溝通者，方能解除矛盾，化解危機、增進信任，到最後達到心想事成的理想。

## 目 錄

- 第一章 成功的說話原則 11
- 一、讓對方同意的幾種方法 11
  - 二、所謂「同意」的幾種形式 15
  - 三、獲得對方「同意」之後趕緊「行動」 20
  - 四、隨時注意臉上表情 21
  - 五、廣泛搜集有關情報 24
  - 六、引發工作欲的說服術 25
  - 七、用「希望」說服對方 28
  - 八、希望被別人重視的心理 29
  - 九、進一步與對方打招呼 31

- 十、自己才是最大的敵人 32
- 十一、曉以大義，促其付諸行動 34
- 十二、精明能幹者為何獨缺說服力 38
- 十三、使對方改變心情 41
- 十四、厭惡對方則亦被對方厭惡 44
- 十五、搜集情報以增加說服的內容 46
- 十六、勤於開口 48
- 十七、使情報共有化 49
- 十八、暗示整體工作價值以引起部下的工作興趣 51
- 十九、無法說服成功的原因 52
- 第二章 讓對方非答應不可的說服技巧 53**
  - 一、改變對方的心理 53
  - 二、使對方忍痛也會答應的說服技巧 55



- 三、認定對方的價值使其被說服 57
- 四、減輕被說服者的心理負擔 59
- 五、用態度與行動來說服對方 60
- 六、採取主動姿態以免錯失良機 61
- 七、壞情報先透露較有利 62
- 八、以鼓勵使對方產生幹勁 64
- 九、以退為進的說服技巧 65
- 十、完善的準備是說服成功的捷徑 68
- 十一、事先做好預備方案 69
- 十二、讓對方也有表現的機會 70
- 十三、以共通點來吸引對方的視線 71
- 十四、一語擊中對方要害 72
- 十五、抓住要害的方法 73
- 十六、耐心地說服對方 75

十七、拼圖式說服法 76

十八、說服成功後也不可怠慢 77

十九、虛張聲勢「殺價」法 79

二十、欲擒故縱法 81

二十一、不安的心理會使對方怯步不前 82

二十二、明示對方工作的藍圖 84

二十三、刺激對方的視覺以增進說服的效果 86

二十四、說服是真刀真槍的競技 89

### 第三章 根據對方的態度來說服的秘訣 93

一、顧慮對方的想法 93

二、預測對方態度的線索 94

三、先從自我坦誠開始 100

四、真心「寫在臉上」 102

- 五、讓對方生氣以露出真面目 104
- 六、拒絕的各種類型 106
- 七、不知答應後的好處而拒絕 109
- 八、強硬的態度粉碎對方的否決 111
- 九、培養抵抗力 112
- 十、隔一段時間再做反應 114
- 十一、應付態度強硬者的方法 115
- 十二、改變立場轉而攻擊對方 118
- 十三、對方說你完全不懂時 121
- 十四、使自己立於不敗之地的方法 123
- 十五、對方提出無理要求時 126
- 十六、玩笑式則不需理會 128
- 十七、「假設語氣」所引起的齟齬 129
- 十八、上司抓住我們的語病時 131

## 第四章 以 T·P·O 來說服的方法 135

- 一、培養等待的精神 135
- 二、培養觀察時機的眼光 138
- 三、簡要地再三反覆是說服的技巧 141
- 四、了解對方以選擇適當的說服時間 143
- 五、說服的場所會影響對方的心理 144
- 六、選擇寬敞舒適的場所 145
- 七、飲酒的場合適於說服 147
- 八、利用公眾場合從事說服 150
- 九、分辨他人的類型 153
- 十、說服頑固者的要點 154
- 十一、各類型的說服方法 157
- 十二、時間、地點 165

- 十三、更換說服者 168
- 十四、改變場所 169
- 十五、女性心理五大特徵 171
- 十六、跟女性接觸的三大要點 176
- 十七、說服的要點 182
- 十八、說服上司的難處 186
- 十九、不可逼迫上司 187
- 二十、讓對方安心的說服方式勝算較高 190
- 二十一、說服時要說「大家都同意的」 193
- 二十二、說服必須遵守四比六的原則 195
- 二十三、先讓部下了解再進行說服 199

## 第五章

### 個案研究

201

# 第一章 成功的說話原則

## 一、讓對方同意的幾種方法

想要讓對方同意你的意見，第一步就是要設法先了解對方的想法與憑據來源。

曾經有一位很優秀的業務人員這麼說：

「假如客戶很會說話，那麼我已有希望成功地說服對方，因對方已講了七成話，而我們只要說三成話就夠了！」

事實上，有很多人爲了要說服對方，就精神十足的拼命說，說完了七成，只留下三成讓客戶「反駁」。這樣如何能順利圓滿地說服對方？所以，應盡量將原本說話的立場改變成聽話的角色，去了解對方的想法、意見，以及其想法的來源或憑據，這才是最重要的。

一旦已經了解對方的想法與立場，第二步所要做的，就是如何對應與處理。

假如，當你感覺到對方仍對他原本的想法保持不捨的態度，其原因是尚有可取之處，所以他反對你的新提議，此時最好的辦法，就是先接受他的想法，甚至先站在對方的立場發言。

「我也覺得過去的做法還是有可取之處，確實令人難以捨棄。」先接受對方的立場，說出對方想講的話。

爲什麼呢？因爲當一個人的想法遭到別人一無是處的否決時，極可能爲了維持尊嚴或嚙不下這口氣，反而變得更倔強地堅持己見，排拒反對者的新建議。若是說服別人淪落到這地步，成功的希望就不大了。

曾經有一個實例，某家庭電器公司的推銷員挨家挨戶推銷洗衣機，當他到一戶人家裏，看見這戶人家的太太正在用洗衣機洗衣服，就忙說：

「唉呀！這台洗衣機太舊了用舊洗衣機是很費時間的，太太，該換新的啦……」

結果，不等這位推銷員說完，這位太太馬上產生反感，駁斥道：

「你在說什麼啊！這台洗衣機很耐用的，到現在都沒有故障，新的也不見很好到哪兒去，我才不換新的呢！」

過了幾天，又有一名推銷員來拜訪。他說：

「這是令人懷念的舊洗衣機，因為很耐用，所以對太太有很大的幫助。」

這位推銷員先站在太太的立場上說出她心裏想說的話，使很這位太太非常高興，於是她說：「是啊！這倒是真的！我家這部洗衣機確實已經用了很久，是太舊了點，我倒想換台新的洗衣機！」

於是推銷員馬上拿出洗衣機的宣傳小冊子，提供給她做參考。

這種推銷說服技巧，確實大有幫助，因為這位太太已被動搖而產生購買新洗衣機的決心。至於推銷員是否能說服成功，無疑是可以肯定的，只不過是時間長短的問題了。

我要說明的是，善於觀察與利用對方微妙心理，是幫助自己提出意見並說服別人的要素。

一般來說，被說服者之所以感到憂慮，主要是怕「同意」之後，會不會發生意想不到的後果；如果你能洞悉他們的心理癥結，並加以防備，他們還有不答應的理由嗎？

至於令對方感到不安或憂慮的一些問題，要事先想好解決之道，以及說明的方法，一旦對方提出問題時，可以馬上說明。如果你的準備不夠充分，講話時模稜兩可，反而會令人感



到不安。所以，你應事先預想一些對方可能考慮的問題此外，還應準備充分的資料，給客戶提供方便，這是相當重要的。

### 第三步讓對方充分了解說服的內容。

有時，雖然有滿腹的計劃，但在向對方說明時，對方無法完全了解其內容，他可能馬上加以否定。另外還有一種情形是，對方不知我們說什麼，卻已先採取拒絕的態度，擺出一副不會被說服的模樣；或者眼光短窄，不聽我們說者也大有人在。如果遇到以上幾種情形，一定要耐心地一項項按順序加以說明。務求對方了解我們的衷心旨意，這是說服此種人要先解決的問題。

對於前面所提第一種情形，即不能完全了解我們說服的內容者，千萬不可意氣用事，必須把自己新建議中的重要性及其優點，一下打入他的心中，讓他確實明白。舉一個例子加以說明，假如你前往說服別人，第一次不被接受時，千萬不可意氣用事的說：

「講也是白講！」

「講也講不通！浪費唇舌。」

一次說不通就打退堂鼓，這樣是永遠沒有辦法使說服成功的，更無法成爲一個優秀的企