

人 生 實 戰 系 列

縱橫說服技巧

24

編著・倪 高 振



版權所有・翻印必究

縱橫說服技巧

作 者／倪高振

發行人／周建國

社 長／孫仁傑

叢書執行／姜淑卿

行政財務／雷佩娜

執行編輯／邱秀敏

排版策劃／健昇電腦打字排版有限公司

法律顧問／吳茂雄律師

出 版 者／先見出版公司

地 址／台北市辛亥路一段三〇之一號五樓

電 話／(02)362-9336

傳 真／(02)392-2696

封面設計／巧捷創意集思群

印 刷／金門印刷製版有限公司

裝 訂／泰成裝訂廠

登 記 證／局版台業字第4233號

出版日期／1991年12月1日第一版

平裝定價／150元

702759

縱橫說服技巧 1

港台書室

H019

934

《縱橫說服技巧》



90096957

作者序

自古至今，人與人之間的相處就包括了大大小小的交涉與談判，由於每個人都有其獨特個性，所處的環境和過去的背景都有差異，當面對面開始談判時，每個人都希望對方能成為自己說服的對象，使對方在不違自己的原則下又心悅誠服地接納自己的意見。

所以，能夠說服別人這項行為，本身就是一個高度的技巧，而這種技巧必須配合相當的經驗與知識才能活用。一個具有高度說服力的人才，不論在各種場合中都能運用得當，暢通無阻。

本書告訴讀者如何透過卓越的說服技巧令別人心悅誠服地接受自己的意見，改善雙方的關係，取得完美的協調。

面對不同的對手，所需要的技巧便不同，同樣的，在不同的場合也要靈活運用策略，能使談判經過有智慧的說服可以互相謀求解決之道，達到雙方獲勝的理想境界。

目 錄

(一) 建立說服的正確觀念	一三
□ 1 要令雙方都獲勝	一四
□ 2 意見對立有積極性	一五
□ 3 避免本能性對立	一六
□ 4 視游說是一場遊戲	一七
□ 5 不要過早妥協	一九
(二) 成功說服的基本條件	二一
掌握自己的實力	二二
□ 6 相信自己的實力	二三
□ 7 令人相信自己的實力	二五

掌握對手情報·····	二七
□ 8 分析對手的立場·····	二八
□ 9 掌握游說內容·····	二九
□ 10 多方面採取情報·····	三〇
掌握期限·····	三三
□ 11 勿洩露自己的期限·····	三四
□ 12 要探知對手的期限·····	三六
掌握雙方關係·····	三八
□ 13 建立相互信賴的關係·····	三八
□ 14 平時開始建立關係·····	三九
□ 15 借助與其他人的關係·····	四〇
掌握心理策略·····	四一
□ 16 談之以利·····	四一
□ 17 尋找共同點·····	四三

□ 18 取悅對方…………… 四四

□ 19 隱惡揚善…………… 四五

□ 20 說話肯定…………… 四六

(三) 不同對手的說服技巧…………… 四九

能言善自辯者…………… 五〇

□ 21 打斷思路…………… 五〇

□ 22 裝聲扮啞…………… 五一

固執強硬者…………… 五二

□ 23 減少對立…………… 五二

□ 24 引君入甕…………… 五四

□ 25 以退為進…………… 五五

□ 26 角色轉換…………… 五七

□ 27 故意縱容…………… 五八

咄咄迫人者·····	五九
□ 28 模稜兩可·····	五九
□ 29 間接作答·····	六〇
□ 30 緩和情緒·····	六二
□ 31 分散注意力·····	六三
容易激動者·····	六四
□ 32 以柔制剛·····	六四
□ 33 攻其不備·····	六五
□ 34 誇大其詞·····	六六
□ 35 先賠不是·····	六七
舉棋不定者·····	六八
□ 36 製造比較·····	六八
□ 37 局限選擇·····	七〇
□ 38 引導選擇·····	七一

□ 39 給予忠告·····	七二
□ 40 限期決定·····	七三
高度防衛者·····	七四
□ 41 體貼對方·····	七四
□ 42 同一陣線·····	七六
缺乏自信者·····	七七
□ 43 失敗妙論·····	七七
□ 44 積極鼓勵·····	七八
□ 45 自貶身價·····	七九
不負責任者·····	八〇
□ 46 沉默抗議·····	八〇
□ 47 指桑罵槐·····	八一
□ 48 將計就計·····	八二
□ 49 永不言錯·····	八三

(四) 不同處境的說服技巧 ····· 八五

面對陌生人 ····· 八六

□ 50 按部就班 ····· 八六

□ 51 誠懇對話 ····· 八八

□ 52 抑制對立 ····· 八九

□ 53 稱兄道弟 ····· 九〇

□ 54 推己及人 ····· 九一

進行勸諫 ····· 九二

□ 55 寬恕對方 ····· 九二

□ 56 良心譴責 ····· 九三

□ 57 賣關子 ····· 九四

□ 58 殺雞儆猴 ····· 九五

□ 59 恩威並施 ····· 九六

□ 60 「帽子」戲法·····	九七
□ 61 激將法·····	九八
□ 62 誇讚勁敵·····	九九
□ 63 自言自語·····	一〇〇
□ 64 先責後讚·····	一〇一
向人推銷·····	一〇二
□ 65 確定對象·····	一〇二
□ 66 製造對象·····	一〇三
□ 67 打成一片·····	一〇四
□ 68 盛意拳拳·····	一〇五
□ 69 消除戒心·····	一〇六
□ 70 刻意抬舉·····	一〇八
□ 71 真誠打動·····	一〇九
□ 72 出其不意·····	一一〇

□ 73 打擊敵人	一一一
□ 74 專家話語	一二二
□ 75 俟機再發	一一三
□ 76 窮追不捨	一一四
□ 77 得寸進尺	一一五
應付推銷攻勢	一一六
□ 78 保持距離	一一六
□ 79 運用「假如」	一一七
□ 80 製造不滿	一一八
□ 81 有限選擇	一一九
□ 82 疲勞轟炸	一二〇
□ 83 持久戰爭	一二二
□ 84 流星戰術	一二四
□ 85 承認缺點	一二五

□ 86 乾脆認錯	一二六
□ 87 苦苦哀求	一二八
進行談判	一二九
□ 88 估量得失	一二九
□ 89 保留彈藥	一三〇
□ 90 不要孤軍作戰	一三一
□ 91 尊重會議	一三二
□ 92 採取主動	一三四
□ 93 態度誠懇	一三五
□ 94 切勿吹噓	一三六
□ 95 小處讓步	一三七
□ 96 調整策略	一三八
□ 97 強調重點	一四〇
□ 98 留有餘地	一四一

□ 99 適時停止.....	一四二
□ 100 貫徹承諾.....	一四三

(一) 建立說服的正確觀念

□ 1 要令雙方都獲勝

要與對方坦誠相見，認真的解決彼此問題

人是否能改變自己的境況，必須視自己的溝通能力、游說能力來決定。只要具有這種交涉能力，人生就更充實。所謂交涉能力，並不是威脅對方，或欺騙一直相信你的另一方，而是利用游說，促使對方專心傾聽，最後，並改變態度，接受你的見解或意見。所以，「說服」必須令對方遵從自己的意向之餘，還會說「我同意你的說法」、「這樣做是明智的、合理的」的話。具有說服力，並不單指擁有良好的口才，而是與對方坦誠相見，認真的解決彼此問題，才是說服的真義，也才能達成雙方的目的。

交涉游說的秘訣在於使雙方獲勝的技巧。雙方在經過交涉後獲得了各自希望的利益或解決方法，如果任何一方被犧牲了，都不算是圓滿的結果，甚至會產生不幸的後遺症。因此，如果短視犧牲對方，以達自己目的，實在非常愚蠢的。在此原則下，雙方應互相協助，努力尋求彼此都能接納的結果。

在某種意義上，與我們對立的一方，並非只有負面的影響。因為一旦有了對立者的存在，我們自然會心情緊張，並有意地磨練自己、充實自己，從而促進自我的成長。如果沒有對立者的存在，很可能根本不想努力，只是站在原地不動。因此，是否有對立者並不是問題，我們應研究的是造成對立的原因，從中找出最後滿足雙方的解決之道。

□ 2 意見對立有積極性

意見對立能促進大家的進取

通常對立是有分意見和本能的對立。意見的對立是指針對某一論點，雙方的主張不同，亦即邏輯上的看法不同。前面也說過，對立者的壓迫感，能帶給人努力行事的動力，所以意見對立者其實隱藏著支援的作用，促進大家的進取。可是，大多數人只將自己的決定、要求，直接提出要對方接受；而對立者亦千方百計尋找各種資料、人事背景去支持自己的立場，結果弄致雙方互不相容，原有的支援作用，變成敵對的結果。

只要雙方了解到這種交涉方式的弊端，就可慢慢打破僵局，減少彼此的隔膜，朝著滿足雙方需求的方向前進。期間，彼此應在思考、情報、經驗、感情等各方面取得共識，逐漸建立信賴關係，並且要站在對方的立場想，聽取對方的意見。如此就可看清彼此的意向，了解對方提出條件所持的理由及邏輯上的依據。

唯有互相幫助，通力合作，努力以赴，才能結合兩者的力量，取得彼此都有利的成果。

