

早练口才早赚钱
练好口才赚大钱

★ ★ ★
超值金版
29.00
★ ★ ★

赚钱 就凭一张嘴

大 全 集

魏凤莲 张晓萍◎编著



打造语出惊人的商界人才 训练妙语连珠的销售精英
培养能言善辩的口才巨擘 成就魅力四射的职场人士
展示掌控全局的谈判雄风



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

早练口才早赚钱
练好口才赚大钱

赚钱 就凭一张嘴

大全集

好口才是职场上平步青云的护身符，是打开上级心灵的金钥匙
好口才是获得下属拥戴和敬佩的如意棒，是谈判桌上名利双收的定心丸



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

赚钱就凭一张嘴大全集 / 魏凤莲, 张晓萍编著. —
上海: 立信会计出版社, 2011.4

(超值金版)

ISBN 978-7-5429-2858-0

I. ①赚… II. ①魏… ②张… III. ①口才学—通俗
读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第050679号

策划编辑 蔡伟莉

责任编辑 张 蕾

封面设计 久品轩

赚钱就凭一张嘴大全集

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路2230号 邮政编码 200235

电 话 (021) 64411389 传 真 (021) 64411325

网 址 www.lixinaph.com 电子邮箱 lxaph@sh163.net

网上书店 www.shlx.net 电 话 (021) 64411071

经 销 各地新华书店

印 刷 廊坊市华北石油华星印务有限公司

开 本 787毫米×1092毫米 1/16

印 张 27.5

字 数 535千字

版 次 2011年4月第1版

印 次 2011年4月第1次

印 数 1-12000

书 号 ISBN 978-7-5429-2858-0/H

定 价 29.00元

如有印订差错, 请与本社联系调换

前言

有口就有财，能说就能赚。在这个处处讲沟通、时时讲信息的时代，“富脑袋才能富口袋”的理念固然有道理，然而，拥有一张巧嘴，同样可以为你带来丰厚的财富和利润。所以说，要想富口袋，更要富口才。

知识就是财富，口才就是资本。在当今这个高速发展的信息时代，随着传播手段的日益现代化，社会竞争的日趋激烈，以及人与人之间关系和交往的密切，在社会生活的各个领域，说话越来越起着举足轻重的作用。

一个人的说话能力，常常被当做考察这个人综合能力的重要指标，一个人的发展成功与否也往往由他的说话能力所决定。所以，能说会道、能言善辩、口才卓越的人越来越显示出一种独特的优势。他们在生活的各个领域因口才智慧的有效发挥，而充分施展着自己的才干，并给自己的事业注入最大限度的成功因素。在现代生活中，人们越来越重视口才方面的知识和修养。

嘴巴一张，黄金万两。做生意赚钱就凭一张嘴。

无论你是街头小贩，还是门店导购、销售人员，或者是经营者、企业家，要想做生意，首先的一步就是要对你的顾客和客户说话。从门店开张到“欢迎再来”，顾客看到的是笑脸迎客，感受到的是悉心的关怀和理解。从拜访客户到成交的临门一脚，客户从推销员的口才中看到了诚意，体验到了专业的素质和修养。从商家和顾客的沟通中，顾客能够从商家的承诺和服务中看到信赖和忠诚。而这一切的成功，都来自于嘴上功夫。

经常形容一个会做生意的人“说得比唱得还好听”，的确，要想做个成功的生意人，有时候就需要一种“唱”得技术和能力。生意人会凭借三寸不烂之舌将一个普通的商品说得完美无瑕，能够将一个冷若冰霜的顾客说得心服口服。在生意人巧舌如簧的“诱惑”下，一笔笔生意的订单顺利成交，大批的回头客纷至沓来。这就是语言的力量。就凭一张嘴，就能让你赚得钵满盆盈。

掷地有声，口才就是领导力。管理者赚钱就凭一张嘴。

如今能言善辩、口才卓越的企业领导等管理人士越来越显示出一种独特的优势，也越来越受到人们的崇拜和喜欢。一个优秀的企业管理者一定有一种独特的语言魅力和说话艺术。他可能说话中肯有力，言之有物，让下属们佩服得五体投地；他可能说话言辞犀利，气势威严，让下级人员不敢抗旨，从而权威不求自立；他可能说话与生俱来带着一种亲和力，一个幽默便起到息事宁人的最佳效果，一句宽慰



则能让下属备受感激，从而心甘情愿为之效劳；他会在会上慷慨陈词，外引内联，促成上下齐心的凝聚力，为企业创造巨大的财富，而在会下则深入人心，体贴员工，亲如一家。

很难想象，一个口才欠佳的领导者，如何在工作和管理中支撑局面，威慑众人。只有具备一流的口才和说服力，才能成为百万财富的实践者和缔造者。

会说会道，舌灿莲花。职场人赚钱就凭一张嘴。

一个具备良好口才能力的职场人士，可以让领导瞩目，让同事欣赏，让下级敬佩。好口才能够大大提升你的职业形象、职场前景，促进职业生涯的发展；帮助你平衡职场中的人际关系，让你顺利地在职场的舞台上大显身手，游刃有余。口才是当今职场人士必备的能力，可以说，它影响着你的晋升、加薪，决定着事业的成败。会说话的职场人可能会因一句话而赚得更多财富，不会说话的人则有可能因言语不当而丢了金饭碗。所以，不要小看了你在职场上的任何一句“豪言壮语”，它就是你的安身立业之本。

唇枪舌剑口水战，谈判桌上把钱赚。谈判家赚钱就凭一张嘴。

没有比谈判桌上更能发挥口才的重要性了。一场精彩的论辩博弈，不仅让双方的利益达成了共识，也让彼此都有钱可赚、有利益可得，靠得就是说。成功的谈判家，可以用激情澎湃的演说出奇制胜，也可以用娓娓道来的方式深入人心，发人深省；可以据理力争，争取最大的利益，也可以适当地让步不战自胜。谈判是一个语言智慧的擂台赛，掌握了谈判的口才技能，就拥有了驾驭别人的能力。可以说，每一位谈判高手，都是一个出色的演说家。

由此可见，良好的口才能力是通往财富大门的金钥匙。生意人拥有它，可以实现发财致富的梦想；企业家拥有它，可以为雄厚的资本再添一份力量；管理者拥有它，可以树权威、做榜样，塑造领导者魅力的自我形象；职场人拥有它，可以丰富你的钱袋，助你在人生的道路上一帆风顺；谈判家拥有它，就可以成为商界的赢家。

这本《赚钱就凭一张嘴大全集》从销售、管理、职场、谈判等方面阐述了口才的重要性。在我们的生活中，这四个方面与经济利益息息相关，而实现和获得这些利益又离不开口才。书中的每一位成功者的故事都为我们提供了很好的经验和启迪，帮助我们训练口才的实战技能，丰富我们的语言艺术，让我们真正地见识到了语言的魅力和伟大，真切地体会到了提高口才能力是多么的重要和有用。

赚钱需要智慧，也需要语言。愿读到本书的生意人、管理人、领导人、职场人、谈判家们，都能做个会说话的成功人，只凭动嘴就能轻松赚钱！

目录

第一篇 商家卖主：赚钱要练好5种嘴上功夫

第1章 敢开口，会开口

- 不敢开口就做不了生意 / 2
- 好口才助你打开生意局面 / 4
- 口才是商战双赢必备的素质 / 5
- 会说话盘活生意，不会说话赶跑生意 / 7
- 话语一到卖三俏，好口才就能发大财 / 9

第2章 擅赞美，会赞美

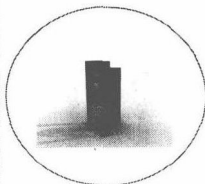
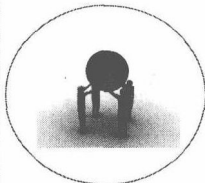
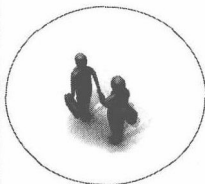
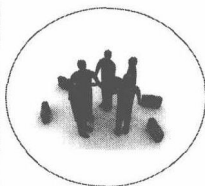
- 赞美——打开他人“心防”的有效方法 / 12
- 从消费者的兴趣点出发来赞美 / 14
- 细致入微的赞美如沐春风 / 16
- 赞美的尺度就是能否被消费者所接受 / 18
- 让赞美变得更有新意 / 21
- 找不准赞美点就应声附和或请教对方 / 22

第3章 有礼貌，懂寒暄

- 生意人要说好客套话 / 25
- 用客套话套出对方的需求 / 26
- 用客套话来缓解尴尬 / 29
- 客套的承诺不能轻易说 / 31
- 客套话过多会起反作用 / 32

第4章 有准备，够专业

- 成功商家应具备的专业素质 / 35
- 专业的产品知识是商家的第一武器 / 36
- 做足准备，说话才到位 / 38
- 专业话并非程式化和职业腔 / 40
- 提供专业的服务 / 41



目录

第5章 头脑活，巧说服

- 巧做生意巧说话 / 43
- 灵活应对，巧妙说服 / 45
- 两个擦鞋童 / 47
- 脑筋一转，生意加倍赚 / 49
- 让“第三者”为你说话 / 50
- “大实话”换个说法 / 52

第二篇 老板经理：好口才就是宝贵的资本

第6章 与员工沟通时，要赢信赖树权威

- 最让员工信服的领导说服口才 / 56
- 维护自身威信的领导辩论口才 / 58
- 消除员工怨气的领导劝慰口才 / 59
- 化解员工矛盾的领导调解口才 / 61
- 赞扬和鼓励的领导激励口才 / 63
- 指责和指正的领导批评口才 / 65
- 调动员工积极性的领导鞭策口才 / 68
- 提升团队凝聚力的领导鼓舞口才 / 71
- 最易打动员工心的5种领导语言风格 / 72

第7章 与客户沟通时，要有技巧有策略

- 会说话才能跟客户做成生意 / 76
- 有效地进行客户拜访 / 77
- 寻找说话的借力点 / 78
- 换个说法，给客户提供“实惠” / 78
- 不要忽视电话沟通 / 79

第8章 与合伙人沟通时，要重利益有远见

- 公私分明，说话要把握分寸 / 82
- 态度恭敬，言语中增进感情 / 83
- 理解难处，委婉地说出拒绝 / 84
- 互惠互利，“愿长期合作愉快” / 85
- 谦逊豁达，利益友谊共长存 / 87

目
录**第9章 商务应酬时，要彬彬有礼谈吐优雅**

领导的交际应酬技巧 / 89

领导的宴席应酬技巧 / 91

领导的接待语言技巧 / 93

领导的即席讲话艺术 / 94

领导的就职演说艺术 / 95

领导的涉外讲话艺术 / 97

第10章 危机沟通中，要头脑灵活话语到位

危机沟通的7步战略 / 99

选好危机新闻发言人 / 101

危机沟通有原则 / 102

企业危机沟通的10大禁忌 / 104

第11章 常见场合下发言时，要大方得体且自然

会议主持时领导语言掌控技巧 / 106

接见纳新时领导欢迎致词艺术 / 109

节日庆典时领导恭贺添彩艺术 / 111

大会开幕闭幕时领导致词艺术 / 112

演讲发言时领导解围语言技巧 / 113

媒体采访时领导应答应酬技巧 / 116

招聘面试时领导提问考核技巧 / 120

深入群众时领导日常谈心技巧 / 122

第三篇 职场人士：好口才就是好前途**第12章 应聘面试时，端庄得体会说话**

自我推销好口才 / 126

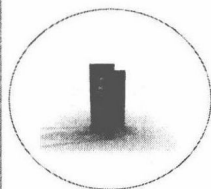
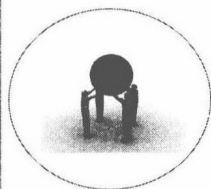
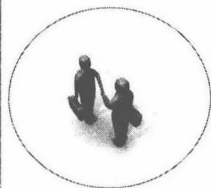
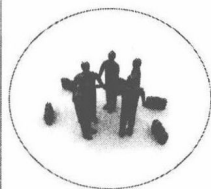
自我介绍很出彩 / 128

面试难题巧应答 / 129

从容面对招聘官 / 132

妙语连珠脱口出 / 135

表现有度懂火候 / 137



目录

第13章 要求升职时，要把话说到点子上

说话到位，赢得上司的赏识 / 140

主动汇报，让上司听见你的“声音” / 141

献计献策，赢得提拔机会 / 142

巧言进谏，把握分寸说服上级 / 143

说低头话，让上司为你办事 / 145

第14章 要求加薪时，要把理由说得够充分

贡献和努力，加薪有底气 / 147

给加薪一个理由 / 148

自动自发地负责是加薪的秘密 / 149

看准时机提出加薪要求 / 151

第15章 想要跳槽时，要把话说好说圆

跳槽——谋定而后动 / 153

错误的跳槽理由 / 154

怎么说出跳槽话 / 156

跳槽之前问自己 / 158

第四篇 销售人员：好口才就是好业绩

第16章 与客户沟通时，探清虚实直捣心窝

问对问题，卖出东西 / 162

多提问，少陈述 / 165

多做引导式提问 / 166

受欢迎的“二选一”提问法 / 168

12种销售中最易成交的提问技巧 / 169

销售中的提问禁忌 / 172

第17章 介绍产品时，专业敬业获认同

直陈产品介绍法 / 174

产品演示介绍法 / 175

数字产品介绍法 / 177

FABE产品介绍法 / 179

目 录

第 18 章 讨价还价时，唇枪舌剑摸底线

- 一分价钱一分货 / 181
- 好产品质优价更优 / 183
- 细分法让客户感觉“没多花钱” / 186
- 聪明报价 / 188
- 摸准还价的底线 / 189
- 筑高台喊价成交法 / 192
- 不如和客户一起赞同“价太高” / 193
- 降价不如提价好 / 195
- 花钱补漏不如高价到位 / 196
- 回头客的价格让步 / 198

第 19 章 处理异议时，能言但是无须善辩

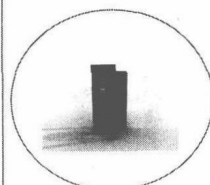
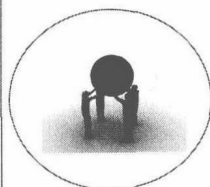
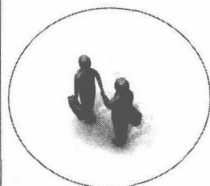
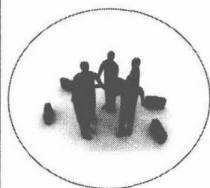
- 8 种方法教你准确识别客户的异议 / 200
- 别因客户的假异议丢生意 / 202
- 友好地处理客户的争论 / 204
- 巧妙化解客户的抱怨和投诉 / 206
- 处理客户异议的语言技巧 / 208
- 让客户自己发现问题 / 211
- 当异议确实需要直接否定时 / 212

第 20 章 面对不同客户时，察言观色攻弱点

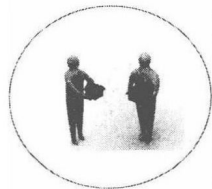
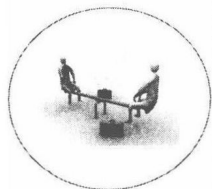
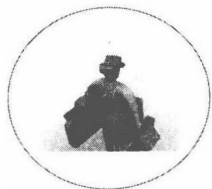
- 面对能言善道的客户，要在短时间内完成你的交谈 / 214
- 面对沉默寡言的客户，引诱对方多开口很重要 / 216
- 面对强词夺理的客户，让他三分，避免直接的争论与冲突 / 217
- 面对多疑多虑的客户，用理解和真诚赢得对方的信赖 / 218
- 面对刨根问底的客户，给予准确有效的应答 / 219
- 面对吹毛求疵的客户，先赞赏对方的“高见”再迂回夺胜 / 221
- 面对故作高深的客户，别忽视对方的自尊心 / 223
- 面对争强好胜的客户，激将法让对方掏腰包 / 224

第 21 章 应对借口时，随机应变才有利

- 有进有退应对“改天再来”的借口 / 225
- 迅速果断地判断出客户的“我很忙” / 226
- 当客户说“你是为产品做广告吧” / 227
- 从客户的“再考虑考虑”中寻找突破口 / 228



目录



重点强调法拉住喜欢“想到别家再看看”的顾客 / 230
做好求证工作，打消客户想“和上级（领导）商量”的念头 / 232
简单应对，不被“先把资料放在这儿吧”的借口所打发 / 234

第 22 章 说服客户时，步步引导其说“是”

让你的语言具有诱导性 / 235
引导客户说出真实意图 / 236
正确应对客户的“不” / 238
从“不”到“是”是高明的隐秘说服术 / 239
让客户说“是” / 241
用6+1提问法让客户说“是” / 243
找到说服的关键点 / 244
让客户自己说服自己 / 245

第 23 章 促成交易时，要看时机用方法

督促法使客户作出最后的购买决定 / 247
4步骤说话让你顺利成交 / 249
利用折扣促成交易 / 251
推销过度也会放飞到手的鸭子 / 253

第 24 章 售后服务时，热情周到获口碑

售后服务的语言要求 / 255
“333”售后征询客户反馈用语 / 257
让你的服务语言充满爱的味道 / 258
全方位服务更要让客户听到 / 259
不敷衍客户，售后服务不能蒙混过关 / 262
做好客户的回访工作 / 263

第 25 章 催收账款时，要有理有据有手段

将催收账款“说”到底 / 266
把握催收账款的10大制胜因素 / 269
机智应对欠款方的借口 / 270
不同客户的不同回款策略 / 272
“呆赖客户”面前不心软 / 274
催收账款的口才艺术 / 276

第五篇 门店导购：好口才就是好利润

第 26 章 当顾客进门时，寻机使用开场白

礼貌用语是销售开场白的第一关 / 280

不要刺耳的程式化招呼 / 282

顾客盈门，别等被动询问 / 284

精彩开场白，生意自然来 / 286

别忽视接待人员的作用 / 288

别让闲逛顾客砸了生意 / 289

第 27 章 与顾客交谈时，探询顾客真实需求

了解顾客选购商品的重点考虑因素 / 291

与顾客进行双向沟通 / 293

找准顾客的真实需求 / 295

挖掘顾客的潜在需求 / 296

不如直接问“你喜欢什么样的？” / 298

附加销售让顾客有多项需求 / 300

探询顾客的购买力 / 301

第 28 章 当顾客试用时，发现把握销售时机

让顾客自己体验营销 / 303

“这件衣服颜色（款式等）不太适合” / 304

“大小不合体，太显胖” / 307

“用了之后没啥感觉” / 309

应对试用后不表态的顾客 / 310

第 29 章 当顾客询问时，做好产品专业介绍

产品介绍的AIDA理论 / 312

抓住产品推介的有利时机 / 314

在推销的过程中给予说明 / 316

剥笋法消除顾客疑虑 / 317

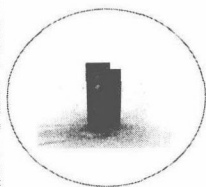
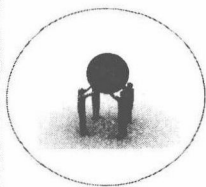
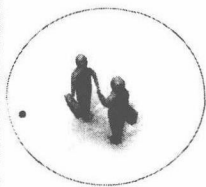
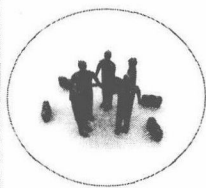
突出产品优势让顾客不再货比三家 / 318

“您自己来比较一下” / 319

适当地说出产品的缺点 / 322

当顾客“不认”新产品时 / 323

目 录



目录

调动客户的想象力 / 324

第 30 章 当顾客提出异议时，及时进行有效沟通

顾客想看看别的款式 / 326

关键是“适合你” / 327

顾客想“再换一件新的” / 328

当顾客提出退货或换货要求 / 330

不是质量的错 / 332

当退（换）货期已过 / 334

“产品都是刚开始效果不错，到最后却没有效果了。” / 335

“送人的礼物，如果不合适就不好了。” / 337

第 31 章 当顾客要求优惠时，协调好相关促销问题

限量促销，给顾客制造紧迫感 / 339

限时促销，让顾客疯狂抢购 / 343

制造短缺：当商品只剩一件时 / 344

紧俏商品：“没货”促销法 / 345

捆绑式促销：这个商品套装经济又实惠 / 346

先大后小来促销 / 347

“买了这么多也不给优惠点吗” / 348

顾客喜欢“非卖品”怎么办 / 349

第 32 章 当有成交把握成交时，见缝插话促交易

假设成交法 / 351

声东击西成交法 / 352

隔空打穴拉拢法 / 353

意向引导成交法 / 354

循序渐进追问法 / 356

施加压力成交法 / 357

第 33 章 当出现突发事件时，及时迅速来补救

及时把不利向顾客有利的一面转化 / 358

意外的尴尬巧处理 / 359

宽容的语言对待顺手牵羊的顾客 / 360

顾客蛮不讲理，店员机智应对 / 361

顾客行为过激，店员巧言化危机 / 362

面对习惯性贬低和批评商品的顾客 / 364
 当顾客不配合登记资料（或做调查）时 / 365

第六篇 谈判人员：好口才就是成功签约的法宝

第 34 章 谈判准备阶段，准备充分再开口

了解谈判的语言形式和特点 / 368
 谈判者应具备的口才能力 / 371
 做好谈判前的必要准备工作 / 373
 模拟谈判，做个铺垫 / 376

第 35 章 谈判开局阶段，精彩亮相夺先声

创造和谐的谈判氛围 / 379
 正确处理开局的“破冰”期 / 381
 给谈判一个好的开场 / 383
 开局阶段就掌握主动权 / 384
 提出谈判目标 / 386

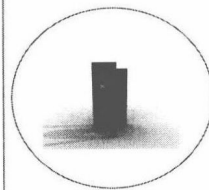
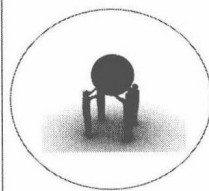
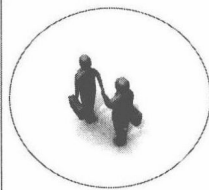
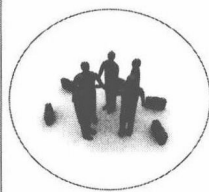
第 36 章 谈判磋商阶段，你言我语定意向

谈判中的说服技巧 / 388
 谈判中的论辩技巧 / 390
 谈判中的攻守之道 / 392
 谈判中的问答艺术 / 395
 谈判中的协商技巧 / 397
 运筹帷幄的谈判常用策略 / 399

第 37 章 谈判终局阶段，互惠双赢相言欢

缓和谈判中的争锋 / 404
 化解谈判中的冲突 / 406
 打破谈判中的僵局 / 409
 做好谈判中的让步 / 412
 利益是谈判的根本点 / 415
 双赢是谈判的终极目标 / 418

目 录



第一篇 商家卖主：

赚钱要练好5种嘴上功夫

同一句话，同一个意思的表达，有的人说出来，就如甘泉滋润心底，让人如沐春风；而有的人说来，却如刺刀寒风，让人尴尬郁闷。

这就是语言的魅力所在！它的力量是不可思议的。

要想赚钱，就要练好嘴皮子功夫，好口才才是生意人不可或缺的本领。商场之中，“舌战”是不可避免的，口软一定利薄，嘴笨赚不了大钱。所以，作为商家卖主，只有不断地修炼口才，练好嘴上功夫，才能叱咤商场，财源广进。

第1章

敢开口，会开口

推销员所说的第一句话是能否让客户感兴趣的关键。字眼不同，推销结果也不同。

——乔·吉拉迪

不敢开口就做不了生意

生意人最基本的日常工作就是要经常面对形形色色的消费者，与他们接触，就离不开双方的有效沟通，而这种有效沟通恰恰是建立在商家或卖方出色的口才基础之上的。

在交易实践中，商家要面对的更多的是对自己所销售商品不甚了解的消费者，如果缺乏开口的勇气，就很难吸引消费者们的注意力进而打开销售局面，也就谈不成生意了。

对于经商的新手，如果不敢开口，缺乏沟通的勇气，即使快要到手的订单也会飞了。

不敢开口就做不了生意，因缺乏自信、勇气不足而丢了生意的例子在现实中屡见不鲜。

一位经验不足的推销员，挎着一个小包走进了一家公司。进去之后，他径直走到最近的一张办公桌前，低声问道：“小姐，财务部在哪里？”

对方答道：“在斜对面。”

过了一会儿，财务部的出纳走进了主管的办公室说：“主管，来了个推销验钞机的，要不要？”

“不要，这种小商贩的东西不可靠。”

出纳离开后，推销员又走进了主管的办公室，他踌躇着走到桌边，一时间竟忘了称呼，嗫嚅地说：“要不要验钞机，买一个吧。”他几乎是在用乞求的语气说着。

“我们不需要，就这样吧。”主管头也不抬地说。

过了一会儿，一直没人理他，那位推销员自感无趣，最后只好悄悄地退了出去。

市场不相信眼泪，更不会同情弱者。因为这个推销人员的推销口才基本上没有任何技巧可言，平淡的话语很难让人对其人及其商品产生兴趣，因此被拒绝也是在情理之中的。

生意人要敢于开口，才有钱可赚。卖方要想成功地实现销售，一个至关重要的环节就是首先用自己的言谈来吸引对方的注意力，使其对推销的对象产生兴趣，进而才有可能说服买方，并促使其最终作出购买的决定。

所以，要想做成生意，应该想方设法通过短暂的接触和谈话来博取对方的好感，也就是要充分展示自己的口才魅力，这是进行成功销售的一个必要前提。

日本推销之神原一平，在打开推销局面、取得客户的信任方面，有一套独特有效的方法：

“先生，您好！”

“你是谁啊？”

“我是明治保险公司的原一平，今天我到贵地，有两件事专程请教您这位附近最有名的老板。”

“附近最有名的老板？”

“是啊！根据我调查的结果，大伙儿都说这个问题最好请教您。”

“哦！大伙儿都说是我！真是不敢当，到底什么问题呢？”

“实不相瞒，就是如何有效地规避税收和风险的事。”

“站着说话不方便，请进来谈吧！”

贸然地推销很容易招致对方的反感，从而遭致买方的拒绝。如果先适当地恭维买方一番，再根据自己的推销需要，提出相关的问题，就能够比较容易地获得对方的好感，那么，随后的生意成交就会顺利很多。

被拒绝对卖主来说有如家常便饭，如果因为买方的一次拒绝而不敢开口再次说服，那生意则很难促成。无论是商家还是卖主，在面对日复一日的拒绝时，如果没有顽强的斗志和必胜的信念，免不了会产生“太受打击了，我实在是坚持不下去了！”的逃避思想。要想战胜这种心理，除了自己给自己鼓气外，别无良策。

总之，做生意要全力以赴，更要敢说、敢问、敢推销。要有无论如何也要完成任务的勇气，并用口才说服消费者购买自己的商品。