

能说会道 好办事

能成大事者必知的6个秘密

李 昊◎编著



GOOD WORDS WIN ALL

卡耐基说：“口才不是低水平的人考虑的问题，而是高水平的人试图办成大事的杀手锏。”交通工具、通讯工具、口才是现代生活的三大工具，所以“能说会道”将是畅行天下的最引人瞩目的“金字招牌”！

中国商业出版社

能说会道 好办事

能成大事者必知的6个秘密

李 昊◎编著



GOOD WORDS WIN ALL

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

能说会道好办事 / 李昊编著. —北京: 中国商业出版社, 2004.12

ISBN 7-5044-5303-X

I. 能 ... II. 李 ... III. 口才学—通俗读物 IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 137786 号

责任编辑: 唐伟荣

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺1号)
新华书店总店北京发行所经销
北京密云红光印刷厂印刷

*

880×1230mm 1/32 10印张 200千字
2005年1月第1版 2005年1月第1次印刷
定价: 21.00元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前 言

“这年头，办个事儿真难啊！唉！”现实生活中，我们常常听到这一类的抱怨。有些人在办事的过程中，两眼一抹黑，既没有门路也没有关系——其实这也没什么，因为大多数人都是这样。关键在于有些人天生不善言谈，把本来可以抓到的机会和有用的人都轻易地放掉了。

言谈的力量是巨大的，它可以把两个陌生的人由陌生变为熟悉，由熟悉变成知己或亲密的朋友；它可以解救危机，打开通往坦途的顺利之门；它甚至可以叱咤风云，一句话抵得上千军万马，可以翻江倒海、气魄无穷。周恩来一句“为中华之崛起而读书”曾激励了成千上万的青少年发愤读书；马丁·路德·金一次充满豪情壮志的演讲让美国黑人风起云涌寻求自由；贝多芬一句“我要扼住命运的咽喉”更是激发了许多人战胜困难的勇气。同样，周围的人给你一点小小的赞扬和鼓励，就能使你找回自信，完成一些看似不可能完成的任务。

当然，现实中的事情不需要这么多豪迈和激情，只需

要一点小小的艺术，能说会道、打动人心的艺术。生活中，我们要求人，需要说服人，需要维系人与人之间融洽的关系。有些人不会说话，结果总让自己活在进退不能自如的紧张和压迫之中，每天气喘吁吁，惊惧不安。有些人懂得说话的艺术，有一张好嘴巴，如果他们本来平庸，这张好嘴巴能让他们出类拔萃，如果他们本来优秀，这张好嘴巴令他们更加锦上添花。

要知道“能说会道”的人绝大部分都不是天生有此本领，这些人在平时就很有意识地说话，很有头绪地与人交往，慢慢练就而成。这使他们处理任何事情时都充满自信，游刃有余。如果你不擅长这些方面，也不用急，我们出版这本书的目的就是教你如何凭能说会道的本领办事。你可以慢慢学习，从头做起，注重积累，改变在别人眼中“嘴笨口拙”的形象，怀着必胜的信念，去办好面临的每一件事。

目 录

CONTENTS

第一章 能说会道好求人\1

1. 见什么人说什么话\2
2. 激将法求人,妙不可言\9
3. 求人必备的几种语言技巧\11
4. 怎样提出要求\13
5. 借古讽今,甘夫人巧求刘备\17
6. 优孟正话反说劝庄王\19
7. “心里共鸣”求人法\22
8. 实用的求人办事说话技巧\24
9. 谈论对方认为值得谈的事\29
10. 运用口才艺术,有借必应\34
11. 适时赞美,办事更易\36
12. 知己知彼说话有方\42
13. 用对方最关心的事打动对方\48
14. 情理交融的话更有说服力\50

第二章 能说会道关系广\55

1. 言谈得体是建立良好关系的开始\56
2. 爱打招呼朋友多\59
3. 闲谈是深入交往的热身准备\62
4. 从闲谈中抓住机会,让别人认同\65
5. 巧说话获得别人的好感\73
6. 如何寻找交谈的话题\77
7. 看场合说话更有效果\79
8. 第一句话很重要\82
9. 幽默使人际关系更和谐\85
10. 避虚就实加强友谊\88
11. 说话的方式\90
12. 说话有尺度,关系有基础\93
13. “流行语”为你添姿着色\102
14. “出卖”隐私,换取亲合力\105
15. 换位思考可以缓解紧张,减少冲突\109

第三章 能说会道解困境\113

1. 比喻法说话,摆脱“两头不是人”的境况\114
2. 随机应变有方法\116
3. 顾全面子,给人铺台阶\118
4. 拒绝的策略\120

5. 言行失误时积极弥补\122
6. 柔能克刚, 柔能制人\128
7. 避免正面冲突, 迂回制胜\130
8. 站在对方的角度说话\132
9. 妙答让你避免尴尬\135
10. 拒绝: 要轻松地说“不”\142
11. 表态时尽量避开说“是”或“不是”\144
12. 面对尴尬, 用幽默下台阶\147
13. 诚实的语言可以达到快速办事的目的\148
14. 灵活的语言消除麻烦\152
15. 以更有力的语言回击冷语\156
16. 积极批驳不适当言行\158
17. 粉碎别人的侮辱性语言\164

第四章 能说会道买卖成\169

1. 使用让客户感觉良好的语言\170
2. 提问成交法\173
3. 精心设计开场白\178
4. 赞美的语言使交易迅速达成\180
5. 运用引语来处理反对意见\183
6. 高超的说服技巧使买卖顺利\185
7. 不动声色的暗示法则\191
8. 谈判中的诡辩及对策\192
9. 以温和的语言化解争辩, 赢得生意\198

10. 道具陪衬会使语言更具说服力\201
11. 悦耳的话得人心\204
12. 搬块“垫”话的石头\206
13. 激将法达成买卖\207
14. 让合作者觉得那是他的主意\210

第五章 能说会道事业顺\215

1. 真诚赞美才能获得下属的合作\216
2. 幽默的言谈会促使事业成功\218
3. 语言形式灵活多变,从容应对各种上司\221
4. 以商量的口气说服老板为你加薪\227
5. 提出异议并被上司接受的原则\230
6. 给上司提建议的技巧\232
7. 委婉拒绝领导委托的某些事\235
8. 言谈预设陷阱,达到目的\239
9. 面对上级的批评该辩护就辩护\244
10. 左右逢源,大出风头\246
11. 批评有道可令下属归心\254
12. 迂回盘旋,灵活机动\261

第六章 能说会道爱情美\265

1. 把爱巧妙地说出口\266
2. 会卖关子探虚实\268
3. 警惕谎言,勿使爱情上当\270
4. 婚姻不是爱情的坟墓\272
5. 情真意切的话使夫妻感情和美\276
6. 幽默增添夫妻生活的和谐\280
7. 妙语使家庭充满乐趣\281
8. 以足够的根据说服对方\285
9. 把握好夫妻间说话的“度”\287
10. 安慰可以加深爱情\291
11. 幽默使爱情长久\294
12. 开启尊口,智解“冷战”\296
13. 抓住对方的性情,顺“藤”说话\299
14. 讲究说话艺术使夫妻恩爱团结\301
15. 巧说话不伤情\304

第一章

能说会道好求人

这个世界没有人是万能的，所以才有了我们今天的商品社会。这就是说，有些事我们必须寻求他人的合作才能成功。求人就是寻求合作的一种方式。想要打动对方，让对方尽全力来帮助你，就需要良好的口才艺术，即俗语所说的“能说会道”。能说会道的人求人的成功率可以说是 100%。

1. 见什么人说什么话

你要去求人，首先要想到你要求的是什么人。因为每个人的脾气禀性不同，所以他所能接受的说话方式就可能不一样。要想达到求人成功的目的，就要收集信息，因人而异，运用恰当的技巧，对症下药。千万不可意气用事，一言不和，怒发冲冠，引起被求对象的反感，这绝不是解决问题的正确方法。

所以求人必须先控制自己的情绪，除了控制情绪之外，交涉时还要消除“自我限制”的心理，因为自我限制往往使人作茧自缚，无法放开手脚，说话也不会有创造性的成果。

此外，在求人的过程中，也要善于利用信息。现代人拥有许多信息，却不知道如何去利用它，甚至还会使用错误，造成反效果。比方当你夜晚送女友回家时，你知道该让车内保持幽暗，以增加罗曼蒂克的气氛。是把车子停在两盏路灯之间呢？还是在路灯的正下方？大部分人一定会以为前者较为理想，其实光线从两边车窗斜射进来，会把车内的情形照得一清二楚；而后者因为灯光只能照到车顶，车内反倒很幽暗。信息的运用也是如此，运用得当则有利，反之，就一无是处了。

所以，求人时必须先认清自己的行动目标，把握资料的正确使用方法，随时观察对方的反应，尤其是越到最后阶段，越不能有丝毫的疏忽，最好是顺着对方的思路去接

近对方，这样才能使对方心悦诚服，与你携手合作。要是一意坚持己见，结果当然背道而驰，离目标越来越远了。

技巧有如种子，种什么因，就结什么果。如果希望顺利达到求人的目的，就必须研究出一套恰当的手段，尤其是言谈的手段，才能收到预期的理想效果。至于什么样的手段才最恰当，并没有一定的标准可言，只要光明磊落，不搞旁门左道，能因人、因事而分别应变，知道何时该紧抓不舍，何时该放他一马，以求取最佳的结局。

求别人办事的时候，倘若能够明白对方属于何种类型，说起话来就比较容易了。现列举十类人供参考。

(1) 死板的人

这种类型的人比较木讷，就算你很客气地和他打招呼、寒暄，他也不会作出你所预期的反应来。他通常不会注意你在说些什么，甚至你会怀疑他听进去没有？你是否也遇到过这种人？

求这种人时，刚开始多多少少会感觉不安，但这实在也是没办法的事。

举个例子，当你遇到丁先生时，直觉马上告诉你：“这是一个死板的人”。此人体格健壮，说话带有家乡口音，至于他是怎样的一个人，你却不太清楚。除了从他的表情中可以察觉出些许紧张之外，其他的，一点也看不出来。

遇到这种情况，你就要花些功夫注意他的一举一动，从他的言行中，寻找出他所真正关心的事来。你可以随便和他闲聊一些中性话题，只要能够使他回答或产生一些反应，那么事情也就好办了；接下去，你要好好利用此类话

题，让他充分表达自己的意见。

譬如，当你们聊到有关保龄球时，J先生的话就开始多了起来，这表示他对这种球类运动很有兴趣。他很起劲地谈到打球的姿势、球场的情况和自己最近的成绩……原来死板的表情，竟一扫而空，代之以眉飞色舞。

每一个人都有他感兴趣、关心的事，只要你稍一触及，他就会滔滔不绝地说，此乃人之常情，因此你必须好好掌握好话题内容并利用这种人性心理。

（2）傲慢无礼的人

有些人自视清高、目中无人，时常表现出一副“惟我独尊”的样子。像这种举止无礼、态度傲慢的人，实在教人看了生气，是最不受欢迎的典型。但是，当你不得不求他的时候，你应该如何对付他呢？

某企业的一位副科长，说话虽然客气，眼神里却有些许傲慢，并且不带一丝笑意，这种人实在是非常不好对付的，让人一见到他，就感觉有一种“威胁”存在。

对付这种类型的人，说话应该简洁有力才行，最好少跟他啰嗦，所谓“多说无益”正是如此。因此，你要尽量小心，以免掉进他的圈套里。

不要认为对方“客气”，你也礼尚往来地待他，其实，他多半是缺乏真心诚意的。你最好在不得罪对方的情况下，言词尽可能“简省”。

当然，每个人都有自己的立场和苦衷，这位副科长可能自觉“怀才不遇”或怨恨自己运气不好，无法早点出头；又由于其在社会上打拼甚久，城府颇深，所以尽管不受上

司眷顾，也会在“保卫自己”的情况下，与人客气寒暄。因此我们只要同情他，而不必理会他的傲慢，尽量简单扼要地说话就对了。

（3）沉默寡言的人

去求一个不爱开口说话的人，实在是非常吃力的，因为对方如同哑巴一样，半天嘴里挤不出一个字来，你就没办法了解他的想法，更无法得知他对你是否有好感。

有一位新闻记者，他为人沉默寡言，根本就不像个记者。不论你和他说什么，他总是沉默以对，你真是拿他没办法。当有人给他介绍广告客户时，他也只是淡然地说声：“喔，是这样啊。”然后手持对方名片，呆呆地看着。

对于这种人，你最好采取直截了当的方式，让他明白表示“是”或“不是”，“行”或“不行”，尽量避免迂回式的谈话。你不妨把所有的选择都摆在他的面前，直接对他说：“对于 A 和 B 两种办法，你认为哪种较好？是不是 A 方法好些呢？”迫使他做出选择性回答。

（4）深藏不露的人

我们周围有许多深藏不露的人，他们不肯轻易让人了解其心思，或让人知道他们在想些什么。有时甚至说话不着边际，一谈到正题就“顾左右而言他”，自我防范心理极强。

求这样的人更是难上加难，往往搞得人们无所适从。

当你遇到这么一个深藏不露的人时，你只有把自己预先准备好了的资料拿给他看，让他根据你所提供的资料做出最后决断。

人们多半不愿将自己的弱点暴露出来，即使在你要求他做出回答或进行判断时，他也故意装傻，或者故意言不及义地闪烁其词，使你有一种“莫测高深”的感觉。其实这只是对方伪装自己的手段罢了。

(5) 草率决断的人

这种类型的人，乍看好像反应很快，你求他时，他甚至还没听明白你到底要干什么的时候，忽然做出决断，给人“迅雷不及掩耳”的感觉。由于这种人多半是性子太急了，因此有的时候为了表现自己的“果断”，就会显得随便而草率。

这类人的特征是：没有耐心听完别人的谈话，往往“断章取义”，自以为是地妄下决断。如此草率做出的决定，多半会留下后遗症，招致意料不到的枝节产生。

倘若你遇到上述这种人，最好把谈话分成若干段，说完一段（一部分）之后，马上征求他的同意，没问题了再继续下去，如此才不会发生错误，也可避免发生因自己话题设计不周到而引出的不必要麻烦。

(6) 过分糊涂的人

这种人一开头就没弄懂你的意思，你就是和他长时间频繁地接触，结果也是枉然。

小朱经常光顾一个书店，那里的一位女店员常常在小朱讲明购买的书名时，还会糊里糊涂地弄错。像这种错误，一般人难免犯个一两次，但像她那样经常犯错，也就有点不可原谅了。因为小朱是这家书店的常客，老是遇到这种事情，心里总感觉不太舒服。终于，有一次小朱把这种情

形告诉了书店经理，不多久，那个女店员就被辞退了。

经常犯错的人不外两种：一种人是自己从来不知反省；另一种人则是理解能力差，完全没听懂别人的谈话。对于这类人，你如果实在找不到合适的人再去求他吧。

(7) 顽固不通的人

固执的人是最难应付的。他们自己的原则性太强，尽管连他们自己在坚持什么他们自己也不知道。因为无论你说什么，他们都听不进去，只知坚持自己的观点，死硬到底。求这种顽固分子，是最累人且又浪费时间的，结果往往徒劳无功。因此，和这种人说话的时候，千万要记住“适可而止”，否则，谈得越多越久，心里就越不痛快。

对付这种人，你不妨及时抱定“早散”、“早脱身”的想法，随便敷衍他几句，不必耗时费力，自讨没趣。

(8) 行动迟缓的人

对于行动比较迟缓的人，交涉时最是需要耐心。

有一位年轻而稍显肥胖的王小姐，也许因为体型的关系，她做起事来，总是比别人慢半拍，感觉上，工作效率总比别人差一点，严格说起来，倒不是她的办事能力不如其他同事，只不过她做起事来太过“慢吞吞”而已。

求人时，可能也经常碰到这种人，此时你绝对不能着急，因为他的步调总是无法跟上你的进度，换句话说，他是很难达到你的办事标准的。所以，你最好按捺住性子，拿出耐心，言谈上永远别透出恼火的意思，并且尽可能配合他的情况去做。

此外应该注意的是：有些人言行并不一致，他可能说