

高格 编著

竞争

与

口才

好
口才丛书



好口才丛书

竞争与口才

高 格 编著

四川科学技术出版社

好口才丛书
竞争与口才

编 著 者 高 格
责任编辑 宋小容 喻瑞卿
封面设计 韩健勇
版面设计 康永光
责任校对 王初阳 苏晓宁
出版发行 四川科学技术出版社
成都盐道街3号 邮编 610012
经 销 四川省新华书店
开 本 787×1092 毫米 1/32
印 张 6.25 字数 140 千
印 刷 成都宏明印刷厂
版 次 1995 年 5 月成都第一版
印 次 1997 年 6 月第 3 次印刷
印 数 33001—41000 册
定 价 5.70 元
ISBN 7-5364-2955-x/H·27

- 本书如有缺损、破页、装订错误,请寄回印刷厂调换。
- 如需购本书,请与本社邮购组联系。
地址/成都盐道街3号
邮编/610012

■ **版权所有·翻印必究** ■

第一章 商场竞争口才

一、口才断想录	(1)
二、分析你讲话的能力	(2)
三、什么钥匙开什么锁,见什么人说什么话	(3)
四、你的语言更富有魅力	(4)
五、口才为你的事业成功鸣锣开道	(6)
六、商业会谈成功的秘诀	(8)
七、从对方感兴趣的话题谈起	(10)
八、设法得到别人肯定的回答	(11)
九、培养扣人心弦的语调	(13)
十、你能成为口才家	(13)

第二章 练好口才的基本功

一、交易的成功,往往是口才的产物	(15)
二、口才,是推销员素质的尺度	(19)
三、顾客购买心理及过程	(24)
四、顾客类型面面观	(32)
五、购买动机种种	(36)
六、练好说服的基本功	(41)

第三章 把顾客的注意力吸引过来

- 一、谈话的实质：不是我们硬要卖，而是顾客真想买 (51)
- 二、自我介绍——吸引对方的第一步 (53)
- 三、好的开头是成功的一半 (57)
- 四、创造谈话高潮 (61)
- 五、幽默与人情味 (64)
- 六、引起顾客注意的说话术 (69)

第四章 提高顾客的购买欲望

- 一、正确地介绍商品的说话术 (77)
- 二、谈话的目的，激发顾客的购买欲 (84)
- 三、诱导顾客购买的说话术 (90)

第五章 抓住成交关键的一刹那

- 一、抓住关键的一刹那 (96)
- 二、推定承诺法 (99)
- 三、二择一法 (101)
- 四、易难渐进法 (106)
- 五、连攻法 (110)

第六章 消除顾客内心疑虑的说话术

- 一、拒绝，是推销的开始 (115)
- 二、消除顾客疑虑的说话技巧 (120)
- 三、怎样和顾客讨论价格 (130)

第七章 访问推销的口才

- 一、会见恐惧症的自我克服 (138)
- 二、有备而无患 (143)
- 三、不吃闭门羹 (145)

四、不要让对方请出门外	(149)
五、谈得拢	(152)
六、“听话高手”也能获得成功	(160)

第八章 处理顾客投诉的说话技巧

一、顾客的抱怨是经常发生的	(163)
二、处理顾客投诉的说话技巧	(167)

第九章 生意竞争的口才应用

一、为人置梯法	(175)
二、“是的”效应法	(176)
三、婉言拒绝法	(178)
四、借题劝人法	(179)
五、取信于人法	(180)
六、晕轮效应法	(180)
七、旁敲引导法	(181)
八、热心效劳法	(182)
九、背后鞠躬法	(183)
十、先承后转法	(184)
十一、逆反效应法	(185)
十二、反激他人法	(186)
十三、迂回绕道法	(187)
十四、最后通牒法	(189)

第一章 商场竞争口才

一、口才断想录

一个人若没有具备较良好的口才，一旦步入商界，就很难有所成就。好像鸟儿没有羽翼，不能飞上天空似的痛苦，没有很好地发挥本身应有的技能，这就失去了鸟儿生活在空中的基本作用。

一个能说会道的人，总可以完整流利地表达出自己的思想、意图，也能够把道理说得很清楚、很完整、很动听。使别人很乐意地接受，有时候还可以立刻从问答中，测定得知对方的意图，而且能从对方的谈话中得到启发，增加双方的了解，从而促使生意成交。

在现代市场经济活动中，口才已经成为并决定一个人生活及事业优劣成败最重要的因素。由一个人每天所说的话，可以判定他每天的遭遇，一个人每天的祸福悲欢，往往是由他本人的言语来决定。因为口才技巧的失败，而导致生意失败的事例是屡见不鲜的。对于一个滔滔不绝的说话者，他每一句话都能打动人们的心弦，而有一种不可思议的力量，可以影响到周围空气的松弛与紧张，这么具有口才能力的人，又该是怎样使你自己及他人多么的羡慕。

二、分析你讲话的能力

没有口才的人，他在社会上的地位，有如一台发不出声音的收音机，虽然是在那里放着转动，却不能使人感到兴趣，甚至有时使人扫兴。

现代社会，是一个人际关系繁杂、商务活动频繁的社会，具有口才的商人，必然是市场搏击中的行家里手。口才是一种艺术，能干的大企业家，必然是擅长于表达的强人。

一个人的生活，包括衣食住行乐诸要事。一个小孩子在初生下地的时候，他的第一个要求就是要吃奶，因为他要求生存，乳汁是维持他生存的要素，后来，孩婴渐渐长大起来了，他不仅要吃，而且要求行动上的自由。倘若父母们，缚住了孩子的手脚，他一定会一刻也不安宁地挣扎着。倘若挣扎再不生效果，继之便嚎啕狂哭，随着孩子们年龄的长大，表现出衣食住行乐诸要事，是他们一日不可缺少的要素。这是天经地义的事情，谁也避免不了，谁也推翻不了。他们还有一件极重要的表现，那是什么呢？这是由于人类生活中本能的作用而生产的，这就是说话的本能，也就是这种本能的作用，人越来越长大之后，通过不断的社会实践，不断的生活锻炼，不断的人际交往，逐步形成了思路敏捷，说话清楚，口语流利的口才，使自己能准确地表达他们的心声。小婴儿咿呀地发出各种不同的声音，这就是人类生活中的奇迹，而这种奇迹，有一些人把他忽略了，以为这并不是生活的要素，正是婴幼儿的第一声咿呀声音，揭开了人类社会中每个人的第一句说话，正是这第一句咿呀声音揭开了这门深度甚远、最难能可贵的技术或艺术——口才。

三、什么钥匙开什么锁，见什么人说什么话

言语就是我们的思想及情感的表达，是心底的声音；没有言语作为工具，我们的思想及情感就难于表现出来。言语不但是理想的媒介物，而且是思考一种伟大及有效的工具。言语是人类思想的衣裳，它能完全表现出一个人，美化你的形象。

一个人虽然不一定能完全说出自己，但却多数能鉴别及透露自己。在不知不觉中，在有意无意间，在别人的眼里，他自然而然地从口中描绘自己的轮廓或画像。

说话轻浮的人，行动往往也显得轻率。所以谈吐是一个人羽翼。对于一切的谈吐，人们最喜欢那种出自真诚毫无隐讳而又经过思想选择的人。这种人说话实实在在，言行一致。而不是口若悬河、海阔天空，没有一句是真实的出自内心的话。

诚实真心的人，说每一句话都是负责任的人，因为他们知道，言语是一种严肃的东西，有口才的人决不滥用口才，以口才来为自己涂脂抹粉。同时也不会强求别人听你的话，他们知道，如果别人不愿意听，最好是住口不说。因为对方或许对你的言语的重要性未有相适应的认识，以致对方无法理解并接受。

说话天才、口才好的人，绝大多数不是天生的，而是从现实生活中锻炼出来的，只有一分天才，九分努力。人们如果是既没有擅长于辞令的才智，也没有缄口不言的判断力，那是一件可想的事，他很可能是一个尚未完全成熟的人，或者是一个毫无理智的人。

四、让你的语言更富有魅力

锻炼口才是口才家的基本功训练。

如果说演说、讲话是一架大机器，语言、语汇就是组成机器的零部件。语言的训练虽然是一种技巧的训练。但着眼点不能完全放在技巧上，必须和思想认识；文化素质的提高紧紧地结合在一起。苍白、贫穷的语言与浅薄、丑陋的思想，是相依为命的难兄难弟。鲁迅先生曾说过：“如果内容的充实不与技巧并进，是很容易陷入徒然玩弄技巧的深坑里去的。”

当然，深邃的思想应当穿上如珠玑一样闪光外衣，因此要在积贮语言上下功夫。著名剧作家曹禺说过，哪一天我们对语言着了魔，那才算是进了大门以后才有可能登堂入室，成为语言方面的富翁。要象酿蜜的蜜蜂那样，终日在生活的百花园里采撷；要象淘金的老汉那样，在如恒河沙数般的沙砾中发掘出真金。中国历代的丰富语言宝库，五湖四海的优秀语言财富，鲜明生动的民间语言，精心雕琢的书面语汇，都是我们应开掘的“富矿”。

首先，可直接从生活里向人民群众学习语言。生活是语言最丰富的矿泉，要使自己的生活在丰富起来，一个闭目塞听、与客观世界毫无接触的人是无所谓知识的。对于学习语言也一样，没有生活就没有语言。老舍说：“从生活中找语言，语言就有了根。”

学习语言要“博采口语”。俄国伟大的批判现实主义的作家托尔斯泰称赞农民是一班语言的“大家”。语言的“天才”，的确存在于人民群众之中。比如我们讲话常用程度副词“很”字，如“很黑”、“很快”、“很直”、“很香”、“很硬”……在人民群众的口语中，却有更精确、更形象、更简练的表达法：“漆黑”、“飞快”、“笔

直”、“喷香”、“梆硬”等等，丰富多采，活泼动人。

学习语言还要多看，即勤于观察、体验、真正熟悉你所描写的对象，理解事物的声调、色彩等，而不是生搬硬套现成的词语。阿·托尔斯泰修订《彼得大帝》时，为了用恰当的语言描绘罗斯托夫人钟楼上7吨多重的大钟和彼得大帝乘坐过的橡木大船，曾特地爬上钟楼，亲自撞了撞那口大钟；在一个漆黑的夜晚，去列斯拉夫湖边，亲自摸了摸那条旧船，这里虽然说的是如何运用书面语言，口头语言的表达也是同理的。

其次，要多读中外名著。“熟读唐诗三百首，不会吟诗自会吟”的经验之谈，是大家所熟悉的，它告诉人们要学习口头语言，提高口才技巧，就应多读名著。“穷书万卷常暗诵”涵泳其中，心领神会，产生强烈的兴味；摸熟语言的精微之处，唤起灵敏的感觉；熟悉名篇佳作的精彩妙笔，获得丰富的词汇，自己演说和讲话时，优美的语言会不召自来。这件事并不是办不到的。只要潜心苦读，持之以恒，勤记善想，揣摩寻味，尝到醇香厚味，反复地看，不断地用，久而久之就可以象郭沫若所说的那样：“于无法之中求得法，有法之后求其化”了。

再次，知识贫乏是造成语言贫乏、特别是词汇贫乏的一个重要原因。如果《水浒》作者不懂得江湖勾当，不知开茶坊的拉线、收小、说风情、做马泊六及趁火打劫的种种口诀，他就不可能绘声绘色地写出那个成了精的虔婆王干娘；如果《红楼梦》作者曹雪芹没有相应的词汇来描写贾府上上下下的规矩，内内外外的礼教，王熙凤的泼辣、干练、狠毒的性格肯定会受到损害。这些例子生动地说明，掌握丰富的知识和学习语言是紧密地结合在一起的。

功夫在‘讲’外。优秀演讲者张健为了准备好演讲稿，曾先后翻阅上百册书，千万余字，摘录了7万多字的资料。为熟记地

名、人物，他在家挂上地图面壁演讲，他的爱人便是第一位忠实的听众。功夫不负有心人，在不长的时间里，讲稿中的 133 个地名、94 个年代，131 个数据，他都能准确无误地脱口而出。他为使演讲有吸引力和感染力，平时认真的学习群众语言，还研究评书演员刘兰芳说评书的技巧，探讨艺术家们的演讲艺术等，终于使自己的演讲技能不断提高。

归根结底，学习口才最重要的一环还是多用多练。日本首相田中角荣少年时代患有口吃的毛病，为克服缺陷，他常常朗诵，慢读书文，为了发音准确，就对着镜子纠正嘴形和舌根部位。一个大雨滂沱的日子，在日本的一处会场，台上的田中角荣慷慨激昂的发表政治演讲，而台下则因大雨及种种原因，只到了 3 个听众：老太太和她的儿媳、孙子。田中角荣面对这么少的听众，一点也没有泄气，而是把 3 位大小的听众，作 300、3000 乃至 30000 人的集会，郑重其事，全神贯注地讲述着，他滔滔不绝的话语，洪亮的声调，流利的口齿，诚挚的情感、深入浅出的道理，使老、中、少三位听众为之动情。田中角荣就是这样不放过一切机会锻炼自己的口才，终于成了一位语惊四海的演说家。

五、口才为你的事业成功鸣锣开道

事业的成功与失败，往往决定于你的口才，决定于你在社会生活中所说的话，有时还会决定于某一次的谈话。这可不是夸张，是从实际生活的经验总结而来的。富兰克林在自传中有这样一段话：“我在约束我自己的言行的时候，在使我日趋成熟日趋合乎情理的时候，我曾经有一张言行约束检查表的实行。当初那张表上只列着十二项的美德，后来，有一位朋友告诉我，我有些骄傲，说到这种骄傲，经常在谈话中表现出来，使人觉得盛

气凌人。于是，我立刻注意到这位友人给我的忠告，我立刻意识到并相信这样足以影响我的发展前途。随后我在表上特别注明列上虚心一项专门注意，我所说的话，我决定竭力避免一切直接触犯伤害别人情感的话，甚至我自我禁止使用一切确定的词句，如：‘当然’、‘一定’等，而用‘也许’、‘我想’来代替。说话与事业的关系，是成功与失败的关系。你如出言不慎，如跟别人争辩，那么，你将不可能获得别人的同情，别人的合作，别人的帮助，别人的支持，别人的赞赏。”这是千真万确的，一个人的事业成败，常会在一次谈话中获得效果，常会在你日常的谈话中得到印证。你想成为富豪，必须具备应付自如的口才能力。口才，为你的经商成功鸣锣开道。

出色的演讲，应该具有强烈的吸引力和感染力。赞同时，掌声四起；振奋时，挥臂高呼；喜庆时，笑声不断；悲楚时，潸然泪下。这样的讲话确具有“磁性”。列宁的演讲就以其“磁性”激起听众的共鸣。

寓理于事，寓情于事。孙中山曾在一次讲演中讲了一个真实的故事。某日，在南洋一个财产超过千万的华侨富翁，到好友处作客，晚间因未带夜间通行证和夜灯，无法返回。因为当时法令规定，华人夜出如无通行证和夜灯，为荷兰巡捕查获，轻则罚款，重则坐牢。出于无奈，他只得花一元钱请一个日本妓女陪伴自己回家。因为，荷兰巡捕不会过问日本妓女的客人。孙中山讲述这一振聋发聩的故事后，说：“日本妓女很穷，但她的祖国强盛所以她的地位高，行动也就自由。这个中国人虽然很富，但他的祖国却不强盛，所以地位不如日本的一个娼妓。如果国家灭亡了，我们到处都要受气，子子孙孙都要受气哪！”这一事例，有很大的穿透力，激起了听众的爱国热情。

巧用比喻，绘声绘色。鲁迅在演讲中，将新思潮和旧思想喻

为“新马褂”和“旧马褂”，用“绿豆芽”比作不植根于民众土壤里的“天才”，皆将事物描摹得会形、传神、致理，可谓活灵活现。周恩来总理在一篇报告中，把束缚人们思想的错误做法比喻为“套框子”、“抓辫子”、“戴帽子”、“打棍子”、“挖根子”的“五子登科”，喻巧而理至，将左倾错误描述得十分形象。被誉为“中国第一大演说家”的马相柏的讲演中，形象化的比喻俯拾皆是。在日寇侵犯中国时，他在第三次国难演说中说：“诸位，醒一醒，枕头旁边放了火药，我们能睡么？房子里有了小贼，我们能睡么？”将日本鬼子喻作枕边的火药，室内的蠹贼，生动展示了当时的形势之危，蕴含着抗日救国的紧迫感。林肯在废奴演说中讲到，那些容忍奴隶制存在的国家好比“一幢裂开了的房子是站立不住”，这一妙喻立即风靡全国。

六、商业会谈成功的秘诀

一个成功的商业会谈的秘诀是什么？著名学者查理·艾略特说：“关于成功的商业交往，没有什么神秘……专心致志地听人讲话——这是最重要的。什么也比不上注意听，对谈话人的恭维了。”有这样一些商店老板，他选择最好的店址，进货讲经济效益，花了数百元做广告，但却雇了这样一些售货员——他们不注意听顾客讲话，经常打断顾客的话，对他们显出不耐烦的样子，惹顾客发火，从而使顾客离开商店。

有一次，一位朋友在都市的一家百货商店买了一套衣服。这套衣服穿后使人失望：上衣的颜色会褪掉，把他的衬衫的领子给弄黑了。

后来，这位朋友将衣服带回商店，找到与他交易的店员，告诉事情的经过。不料，售货员总是打断他的话。

“我们卖了几千套这样的衣服，”售货员声明说：“你是第一位找上门来抱怨衣服质量不好的人。”他的语气似乎在说：“你在撒谎，想诬赖我们。等我给您个厉害看看。”

吵得正凶的时候，第二个售货员走了过来，说：“那是没有办法的，那种价钱的衣服，不能不那样，那是颜料的问题。”

“我气得差点一蹦三尺高，”这位朋友说：“第一个售货员怀疑我的诚实，第二个暗示我买了次等品。我气死了。我正准备对他说，你们把这件衣服收下，随便扔到什么地方，见鬼去吧。正当这时，商店的老板出来了。他很内行。他的做法改变了我的情绪，使一个被激怒的顾客变成了满意的顾客。他是怎样做的？”

“首先，他一句话没讲，听我把话讲完。其次，当我把话讲完，那两个售货员又开始陈述他们的观点时，他开始反驳他们，帮我说话。他不仅指出我的领子确实是因衣服褪色而弄脏的，而且还强调说商店不应当出售使顾客不满意的商品。后来，他承认他不知道这套衣服为什么出毛病，并且直接对我说：‘你想怎么处理，我一定遵照你说的办’”

9分钟前我还准备把这件可恶的衣服扔给他们。可现在我回答说：“我想听听您的意见。我想知道，这套衣服以后还会再染脏领子否，能否再想点什么办法。‘他建议我再穿一星期’如果还不能使你满意，你把它拿来，我们想办法解决。请原谅，给您添了这些麻烦’他说。

“我满意地离开了商店。7天后，衣服不再褪色了。我完全相信这家商店了。”这个人成为商店的经理并不奇怪。他的那两个助手将当一辈子售货员，或者把他们调到不与顾客打交道的部门去。

甚至一个被激怒的、正在激烈地述说自己的观点的批评者，

也经常在有耐性的、保持沉默、听他讲话的人面前缓和下来。

如果你想成为好的对话者，请记住：“要善于注意别人讲话并鼓励其讲话。”

七、从对方感兴趣的话题谈起

如果你能和任何人连续谈上十分钟，在这十分钟内使听者发生兴趣，你便是一个非常出色的口才能人，因为你要知道，这任何人的圈子是非常之广的；也许是工程师，也许是艺术家，也许是政治家，也许是外交家，也许是工人，也许是学生，总之，无论是三教九流，各种阶层人物，你能和他谈上十分钟，使对方感到兴趣的话，真是不容易。不过不论难与易，我们总不能不设法打通这道难关，常见许多人，因为对于对方的事业毫无认识而相对无言，默然相视，这是很难堪的，不自在的。其实，如果肯下点功夫，这种狼狈局面就可以减少，甚至于做一个一等的交际家也并不是难事。工欲善其事，必先利其器，虽是一句古老的话，甚至现在仍然适应。所以，要想成为一名交际家、推销员，都必须充实自己的知识，在实践中不断提高、不断磨炼。

一个胸无半点墨汁的人，当然不能希望他在说话中应付自如，学问是一把利器，有了这把利器，一切便可以迎刃而解，你虽不能对各种专门学问皆作精湛的研究，但是，所谓常识却是必须具备的，有一般的常识，倘若能巧妙地运用起来，那么，应付任何人作十分钟的兴趣谈话，应该是没有什么问题的，这是最低度的准备工作，如果你想在谈话中出人头地的话，世界的动向、国内的情形、局势，本地的一般经济情况及其趋向，科技界的新发明、新发现，世界的局势和所注目的地方情况特点和人物特征，以及艺术界的新作、时髦的服饰、电影戏剧的内容等等，皆可以从每

日的报刊杂志中得到了了解，诚能如是，则应付于各种人物，自然胜任愉快，为人们所欢迎。

香港九龙有一间美容院，生意兴隆为当地之冠，有人前往请教，问其兴旺发达的原因，店主人坦诚地说：完全由于他的美容师在工作时善于和顾客攀谈之故。但怎样使工作人员善于说话呢？店主人说：便当得很，我每月把各种报纸杂志都买回来，规定各职员在每天早上未开始工作前一定要阅读，将看杂志报纸当作日常的一项工作，那么，他们自会从报纸杂志中获得最新鲜的说话资料，大博顾客的欢心。倘若你说不高兴看报纸杂志，或者说你说你没有看的功夫，那么，请你不要再探讨说话的艺术了，连书报都不爱看的人，是不会在商务活动中有所成就的。无论要达到什么目的，不劳而获的方法恐怕在现代科学发明的时候，世界上还没有发明呢！

八、设法得到别人肯定的回答

当你和某人开始交谈时，不要选择有分歧的话题，而应选择意见一致的话题。

让对方在一开始就说：“是的，是的。”假如可能的话，最好让你的对手没有机会说：“不”。

奥弗斯特里教授在所著书中说：“‘不’这种答复是最严重的障碍。如果一个人说出了‘不’字，他的自尊心就会促使他一直坚持到底。事后他或许认识到这个‘不’字不明智，然而他要顾全自己的面子，非这样做不可。他既然说了，就必定要坚持。因而与人交谈时，不给对方创造说‘不’字的条件是很重要。”

善于交谈的人总是最初就能得到肯定的答复。他能掌握对方的心理活动，引导他们作出肯定的回答。这就好比是打台球。