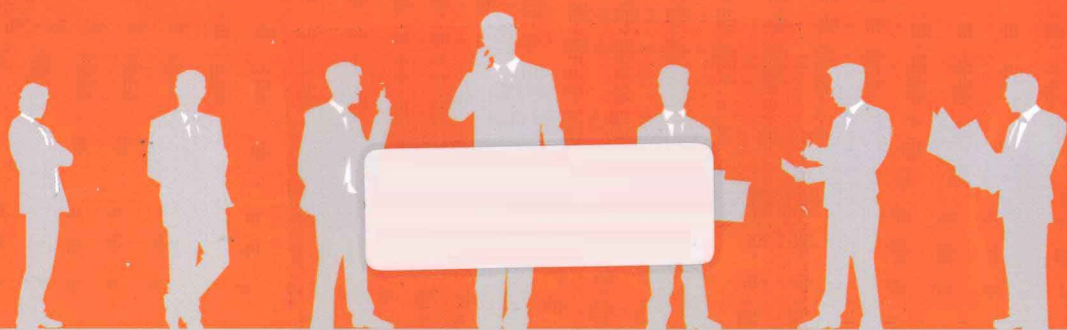


Shouyi Yisheng de
Koucaike

受益一生的 口才课

张笑恒◎编著



说一句是一句，说着说着事儿就办成了
让你快速掌握说话技巧，练就金口才

 中国纺织出版社

Shouyi Yisheng de
Koucaike

受益一生的
口才课

张笑恒◎编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

把话说到别人心坎儿里去，办起事情来自然也是左右逢源、无往不胜。本书结合心理学，将识人与说话的技巧进行了系统的整理，并着眼于细微，阐述于实例，通过大量经典的事例，通过生活中各种人的具体事例深入浅出地述说，让你在阅读中领悟到会说话的艺术。

图书在版编目（CIP）数据

受益一生的口才课 / 张笑恒编著. --北京：中国纺织出版社，2013. 9

ISBN 978-7-5064-9811-1

I. ①受… II. ①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（2013）第110422号

策划编辑：郝珊珊 责任编辑：裴 康 责任印制：储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码：100124

邮购电话：010—67004461 传真：010—87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

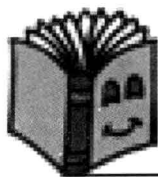
北京睿特印刷厂印刷 各地新华书店经销

2013年9月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：17.5

字数：209千字 定价：32.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换



前言

Preface

美国成功学大师戴尔·卡耐基曾说：“当今社会，一个人的成功，仅有一小部分取决于专业知识，而大部分取决于口才的艺术。”不错，在公共场合中，说话很重要，有时候一张嘴，就能决定成败。一个大订单、一场必胜的商战、一次完美的谈判、一个良好的人脉、一段美好的感情……都需要我们用口才艺术来实现。古往今来，语言一直都充满独特的魅力和无穷的力量，可以“化干戈为玉帛”，可以“四两拨千斤”，可以“以三寸之舌胜百万之师”……

可是，怎样才能最大限度地挖掘语言的魔力呢？怎样才能把话说到别人心坎儿里去呢？怎样才能拿捏好说话的分寸，把话说得字字玑珠呢？

俗话说：“画虎画皮难画骨，知人知面不知心。”人世间最深藏不露、最难搞定的莫过于人心。只有知道对方在想什么，对方想听什么样的话，对方有什么需求和期待，我们再投其所好地说话，这时候说出来的话才能最称人心。

孙子兵法中有句至理名言：“攻城为下，攻心为上。”这是一条人际交往中至高无上的原则。我们洞察了人性，就能成功应对。只有洞悉了对方的心理，然后以此来决定说什么样的话，扮演什么样的角色，按需说话，那么我们说的话才能使对方信服，更能获得对方的好感，办起事来自然一路绿灯，畅通无阻。



这时也许会有人问：“谁会把自己的内心活动告诉你呢？我们不是福尔摩斯，也不是柯南，谁又能准确知道对方想什么呢？”

其实，洞察人心并不难，也没有如你想象中的神秘，重要的是需要我们的仔细观察和分析。人人都有需求，都有欲望，都有期待，我们仔细观察一个人，就可以从这个人的言谈话语、外貌特征、神色气韵等细节中觉察出他内心真实的情感趋向、思维模式、行为方式等。所以只要我们仔细观察对方，用心体会，分析出他的心理状态和弱点，我们就能够练就一双火眼金睛，拨开迷雾，看出对方的“庐山真面目”。

本书独具匠心，结合心理学，将识人与说话的技巧进行了系统的整理，并着眼于细微，阐述于实例，通过大量经典的事例，通过生活中各种人的具体事例深入浅出地述说，让你在阅读中领悟到会说话的艺术。

《智慧书》中有这样一句话：“没有一个人类的活动像说话一样需要小心翼翼，因为没有一种活动比说话更频繁、更普通的了，甚至我们的成败输赢都取决于说的话。”说话是一门技巧，也是一门艺术。让自己成为一个会说话的人，需要经过不断地学习和磨炼，才能变得炉火纯青、登峰造极。

编著者

2013年8月



目录

Contents

第一章

洞悉人性，就能说好话

1. 每个人都希望别人“感到你重要” / 001
 2. 你必须“承认”别人 / 003
 3. 每个人都有倾诉的欲望 / 005
 4. 期望的巨大力量 / 007
 5. 满足对方的好奇心理 / 010
 6. 适度满足对方的虚荣心 / 012
 7. 相似的经历更容易得到对方的认同 / 014
 8. 不留痕迹地故意效仿，能引发对方的好感 / 016
 9. 互悦机制——你喜欢他，他就喜欢你 / 019
-

第二章

初次见面，让别人迅速对你产生好感

1. 第一句话该说什么 / 022
2. 多谈谈彼此都熟悉的事情 / 025



3. 巧妙介绍自己，抢占优势 / 028
 4. 最好不要面对面“座谈” / 030
 5. 握手时，你在告诉别人什么 / 033
 6. 闲聊是拉近距离的良方 / 035
 7. 挖掘对方的兴趣点进行交谈 / 038
 8. 多准备话题，突破交流瓶颈 / 041
 9. 如何消除陌生人的戒备心理 / 044
-

第三章

提升口才魅力，操纵别人不如感染别人

1. 热情是人与人之间最好的介绍信 / 048
 2. 你富有亲和力的微笑，人人都喜欢 / 051
 3. 自信得像个老板，赢得尊重 / 054
 4. 声情并茂，增强你的表现力 / 056
 5. 语气丰富，增强你的感染力 / 058
 6. 运用眼神，架起沟通的桥梁 / 061
 7. 讲到要点时，用手势增强说服力 / 063
 8. 先悦纳再改变 / 065
 9. 三条途径，提升精神感召力 / 068
 10. 诙谐幽默，把欢笑送给别人 / 070
-

第四章

面子给你，里子给我

1. 给别人面子就是给自己面子 / 074



2. 肯定总在否定前 / 077
 3. 人之短处，要曲为弥缝 / 079
 4. 当众提出忠告是揭短，私下提出忠告是规劝 / 082
 5. 拒绝得越委婉，被拒绝的人越有面子 / 084
 6. 头衔虽然是无形的，却让人觉得很有面子 / 088
 7. 五个妙招，说“不”不得罪人 / 091
 8. 把批评变得“可口” / 095
 9. 别急着揭穿对方的谎言 / 098
 10. 找个“挡箭牌”，避开敏感话题 / 101
-

第五章

把情绪隐藏起来，才能应对所有人

1. 厌在心里，笑在脸上 / 105
 2. 即便装热情，也不要一脸冷漠的样子 / 108
 3. 就算你对别人的谈话不感兴趣，也不可表现出不耐烦 / 110
 4. 愤怒的律师打不赢官司，保持头脑冷静很重要 / 113
 5. 弄清自己的身份，别和老板拍桌子叫板 / 116
 6. 永远不要用嘲讽的语气说话 / 119
 7. 与地位不如自己的人说话，要对其表示尊重 / 122
 8. 遭遇不公正的批评，也别急着辩解 / 124
 9. 把情绪装在口袋里 / 127
 10. 愤怒时，请从一数到十 / 130
-



第六章

突破关系才有用，赢得对方信任的十个招数

1. 记住别人的名字——赢得好感最简单且显著的方法 / 133
 2. 恰如其分地示弱，会让别人喜欢你 / 137
 3. 投其所好式地附和，被人视为知己 / 140
 4. 倾听时适时附和，赢得对方欢心 / 143
 5. 犯了错，及时主动认罚更能获得好感 / 146
 6. 说话中显示自己的能干，让对方放心 / 149
 7. 谦和低调，博得对方信赖 / 151
 8. 不卑不亢才能让别人刮目相看 / 154
 9. 善用认同术，加深彼此友谊 / 156
-

第七章

强力说服术，让对方无法说不

1. 换位思考是说服的第一步 / 160
 2. 说服而非强制，有话好商量 / 163
 3. 问只能用“对”来回答的问题 / 166
 4. 加一个鸡蛋还是两个鸡蛋
——让对方在两个“好”中选择其一 / 169
 5. 商量口吻提建议，柔中取胜 / 172
 6. 以利益作为引导 / 174
 7. 沉默恰到好处，说服无声无息 / 178
 8. 想得“寸”，先要“尺” / 180
 9. 先退一步，再往前跳 / 182
-



第八章

软硬兼施，获得你想要的

1. 央求不如婉求 / 185
2. 激起同情心，让他不忍不帮忙 / 188
3. 一开始就用优厚的条件进行潜移默化 / 191
4. 反复催问“磨”成事 / 194
5. 戳对方痛处，让他不得不帮忙 / 197
6. 心急吃不了热豆腐，该软磨时不硬泡 / 200
7. 运用最后时限，给对方施加压力 / 202
8. 步步紧逼，在心理上压倒对方 / 205

第九章

肢体语言，不说我也知道你在想什么

1. 身体比嘴会说话 / 209
2. 细心留意对方的眼睛 / 211
3. 认识手臂动作的窍门 / 213
4. 面部表情——心理变化的晴雨表 / 215
5. 对方眨眼次数增加，意味着什么 / 217

第十章

学点透视术，帮你识别对方的伪装

1. 你知道他在说谎吗 / 220
2. 利用心虚，辨别对方真伪 / 224
3. 制造“机会”，让说谎者自露破绽 / 226



4. 将金钱扯入话题的人过于倾向现实主义 / 229
 5. 喜欢嚼舌根的人不过是希望引人注目 / 232
 6. “电话魔”疯狂地打电话并非是在乎你 / 235
 7. 口头禅是人内心对事物的一种看法 / 237
 8. 一味恭维和讨好你的人也许居心不良 / 240
-

第十一章

巧妙化解尴尬和敌意

1. 心有成见沟通难 / 244
 2. 避免无谓的争执 / 247
 3. 用关怀消除对方的抵触 / 250
 4. 如何应对别人的嫉妒 / 253
 5. 认真听听对方的牢骚 / 255
 6. 授人玫瑰，切勿以刺对人 / 258
 7. 一个好消息和一个坏消息，先听哪一个 / 260
 8. 尊重理解，求同存异 / 263
 9. 宽容大度，莫斤斤计较 / 265
 10. 有了矛盾，不妨搁置一边“冷处理” / 267
-

第一章 洞悉人性，就能说好话

心理学家马斯洛把人的基本需要划分为五个层次：生理的需要、安全感的需要、社交的需要、尊重的需要、发挥自我潜能的需要。其中，尊重需要是重要的第四层次的需要，无论谁，无论任何时候、任何地方，都需要获得尊重，让自己有“被需要、被重视”的感觉。我们若要“拿下”对方，不妨关注他们、重视他们、肯定他们、赞美他们。

① 每个人都希望别人“感到你重要”

维也纳著名心理学家亚德勒有一个著名的心理论断：“对别人不感兴趣，伤害人越深的人，他一生中的困难也最多。人类的失败大都出于这种人。”在与人交谈过程中，想要别人喜欢你，对你感兴趣，不妨从对别人感兴趣开始，关心他人，关注他人，满足他人渴望被重视的心理。

每个人都希望自己被别人关注，这种被重视的渴望，并不是众星捧月般的优越感，也不是居高临下的矫情，而是一种希望被他人关怀的期待，一种希望被他人认同的存在感。如果我们满足对方的这种期待，给予对方这种存在感，那么我们会迎来好人缘。



与人沟通时，不妨试着去尝试这种技巧，那么你将成为一个受欢迎的人。

王嘉廉是国际联合电脑公司（CA）的创始人。他除了给予员工高于同行的待遇外，还有一个“笼络员工”的秘诀——让员工时刻感到受重视。

一次，王嘉廉与朋友在电梯里碰到一名普通的程序员，在王嘉廉向朋友介绍这名员工时，这名员工发现，王嘉廉对自己的工作业绩和个人状况了如指掌，能够如数家珍般地娓娓道来。这不禁让他感到受宠若惊，立刻产生了一种被关注的感觉，这名员工想：“原来王总这么重视自己。”

其实，让他人感受到你的关注并不难，只要你真的把他们放在心上，不经意间就会流露出来。比如，记住对方的名字，倾听对方讲话，了解他的生活与工作情况，关心他们的身体健康……真诚地去关注对方，并适时表现你对他的重视，这些都能让对方心有触动。

反之，如果你根本不关心对方的兴趣，甚至在倾听时心不在焉，对方当然不会对你有什么好感。而你 and 他们的沟通也会随之陷入不可回转的僵局，这样非常不明智。

前段时间，滕承和一个客户一起去看楼盘，说好看完房就签单。客户对房子貌似很满意。但是，当客户憧憬地说：“你看，这里我要做隔断，这里我要放一把躺椅，累的时候我就可以晒晒太阳，让摇椅慢慢荡，多悠哉啊……”此时，估计滕承有点走神，就没头没脑地问了一句：“是吗？您这么喜欢鲜花啊。”

“我没说喜欢花呀。”客户显得有点不满，“滕先生，你在听我说话吗？”



看见客户面露不悦，滕承马上说：“在听啊。可能我搞混了，对不起！”

不过滕承的道歉并没有挽回客户对自己的失望，客户丢下一句“我再考虑考虑，等我想清楚了我再来”，就走了。

到手的单子飞了，滕承很是懊恼。

无论是客户、合作对手、家人还是朋友，都渴望被我们重视、关注。因为他们需要对方感到“你很重要”。聪明的人懂得投其所好，也许几句话，就能迅速突破对方的心理防线，被其视为知己。

② 你必须“承认”别人

美国著名心理学家威廉·詹姆士说过一句话：“人类本质里最殷切的需求是：渴望被肯定。”那么，与人交谈中，我们不妨去“承认”别人，肯定他们的聪明才智，认同他们取得的成绩，赞同他们的努力。

“承认”别人，不是投其所好式的精神按摩，也不是奴颜婢膝的巧言讨好，“承认”别人是用欣赏的眼光肯定别人，发现他们的长处，就如同伯乐相马一样，只有独具慧眼的伯乐才能发现每一匹马的长处。

与人说话，我们不妨就别人的“长处”说，去肯定他们的成绩和努力，不妨就别人最得意的地方说，去赞赏他们的能力，就算一个再普通、再平凡的人，也有属于自己的闪光点，只要我们具备这种发现闪光点的耐心和细心，相信我们肯定可以让他们信心百倍、精神振奋，从而对我们心生好感。

美国管理专家查尔斯·施瓦布是一代钢铁巨擘，他说：“我认为



我所拥有的最大财富是我能够激起人们极大的热诚。要激起人们心目中最美好的东西，其方法就是去鼓励和赞美他人的长处。”而这位聪明的管理专家就是这样去管理他的员工的：他经常公开肯定员工的成绩，赞赏员工的能力，而他的员工在他的承认和肯定下，也发挥着巨大的主观能动性，为公司源源不断地创造财富。由此可见，“承认”别人，“肯定”别人，在人际交往中意义非凡。

程斐煜是北京一家文化传媒公司的老板，因为最近公司的一款新产品需要上市，所以需要做一些广告来加大上市产品的宣传力度。公司预算的广告费非常可观，引得众多广告公司前来竞争。

一天，一家广告公司的刘经理敲响了程斐煜办公室的门。这位刘经理没有像其他人一样一进来就吹捧自己的公司有多牛，与他们公司合作利润有多大，而是貌似悠闲地跟程总闲聊起来。他指着墙上公司的标志说：“程总，你们公司的标志真独特，简洁却不简单，还寓意深长。”

这话可算是触到程斐煜甜处了，程总马上说：“可不是吗！当时很多人也这么说。这是公司刚成立的时候，我亲自设计绘制的呢。”

“我就佩服您这种有实力又有才气的老板。”刘经理趁热打铁。

程斐煜笑逐颜开。当然，最后，刘经理一举拿下了程斐煜公司的广告大单。

心理学研究显示，每个人都注重外界对自我的评价，而自己如果被外界肯定，就有助于创造各种场景的良好情境和情绪。所以肯定别人的成绩是成功人士在人际交往中不可或缺的手段。

马克·吐温曾说：“一句好的赞词，能使我不吃不喝活上两个月。”马翁的话夸张地道出了人们内心渴望被“承认”的诉求，虽然一



句赞词不能像马翁说的那样成为两个月的物质食粮，但绝对是一种难能可贵的精神食粮。因此，我们不妨对别人的成就，说一句肯定的话，说一句赞美，实在不是一件难事，但如果你满足了别人的荣誉感，别人自然对你投以回报。

在日常生活中，当妻子在家里劳累了一整天，如果疲惫的她被你赞赏为一个“贤妻良母”的典范时，她一天的疲劳肯定立刻烟消云散。当丈夫忙了半天搞定了你瘫痪的电脑，这时候你若是用一种近乎崇拜的口吻赞美丈夫，那么他一定充满了自豪感。

去拜访别人，主人喜欢看书，你不妨去肯定主人的志趣高远、知识渊博；如果主人喜欢养狗，你不妨去肯定他是个有爱心的人。肯定别人，赞赏别人，这远比说上无数空泛的客套话要奏效得多。

成功人士要博得别人好感，必攻其心，从而获得别人的认同，以因获得成事的能量。

③ 每个人都有倾诉的欲望

世界“名记”麦开逊说：“不肯留神去听别人说话，是不受人欢迎的第一表现。”每个人都有倾诉的欲望，聪明的人会满足对方的倾诉欲，并且不失时机地附和并表示认同，做好听众的角色，使对方言尽其所知，从而拉近与对方的距离，这是社交场合中很重要的环节。

在社交过程中，自己只顾“滔滔不绝”地说，而不给别人说话机会的人，肯定不会受人欢迎，最后只能沦为一个人的自言自语。

生活中我们常常看到这样的场景，几个朋友聚在一起聊天儿，其中有一个人夸夸其谈，整个聚会时间几乎成了他一个人的演讲，而别人都是如刺在喉想一吐为快却没有机会，那么他们自然没法再对那个“演



讲者”洗耳恭听。再比如，一个业务员去推销商品，对客户一个劲儿地夸自己的商品，却不给客户说话的机会，就算业务员把东西吹得天花乱坠，客户也只想图个耳根清净而溜之大吉。

心理学研究显示，每个人都有倾诉的欲望。就像王家卫电影《花样年华》的片尾，心中抑郁已久的主人公对着寺院中墙壁上的一个洞倾诉自己心中的秘密。与人交往中，每一个人都喜欢叙述自己，也想让对方倾听。因此，与人相处，首先要深谙倾听之道。

最近，储弘熙有一个困惑，虽说自己在公司是初来乍到，可是才干是大家有目共睹的，上周自己还荣登销售的季度冠军榜呢。可在公司，每次开口，必被人疏远。

于是，在好友的推荐下，为了扭转自己在公司被冷落的局面，储弘熙参加了一个有关“如何说话与人际交往的素质”训练课程。课程结束后，储弘熙惊异地发现，自己之所以受人冷落，不是自己口才不好，也不是因为业绩太优秀，而是自己与人说话的时候，说得太多。

从那次培训之后，储弘熙开始改变自己，在交谈中把说话的机会更多谦让给别人，多让别人说话。这让他的人际关系上收获颇多。开会或午休时，每当储弘熙看见有人在交谈，他都认真倾听，并力争融入他们的话题。有时候，储弘熙尝试向同事询问一些简单的问题，他发现，人们果然无一例外地好为人师。

后来，储弘熙对那位推荐自己参加课程的好友感慨：“学会倾听所向无敌，它的作用甚至超过了我的能力和才干，既使我赢得了人缘，又使我赢得了更好的业绩。”

不错，每个人都希望别人听自己讲，这样可以满足倾诉的欲望。所以，我们愿意听别人讲话，对方就有被重视被关注的感觉，从而对你产