

“铁军销售系统”创建人 陈震/著



立即 说服力

说话必须发挥其重要功能——快速达成目标

说到别人心坎里，沟通一路绿灯

话不用多，一句话就切中要害；言不在长，3分钟就达成共识。

- 哈佛大学口才课 + 沃顿商学院谈判术 + 卡耐基训练营
- 3步魅力演说 + 4种关键场合 + 10招化解窘境

掌握 10 大状况题，从此说服不再是难题

通晓 20 个心理学通则，开口满分


- 乔布斯 PPT 神技 + 奥巴马演讲魅力 + 李开复微博功夫 + 蔡康永说话之道



立即 说服力

说话必须发挥其重要功能——快速达成目标

陈震/著

全国百佳图书出版单位
 时代出版传媒股份有限公司
时代出版 安徽人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

立即说服力 / 陈震著. — 合肥 : 安徽人民出版社, 2013.4
ISBN 978-7-212-06458-7

I. ①立… II. ①陈… III. ①销售—语言艺术 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 080113 号

立即说服力

作 者 | 陈 震
出 版 人 | 胡正义
选题策划 | 杨晶晶 樊 琪
责任编辑 | 张彦翔
责任印制 | 范玉洁
营销推广 | 赵秀彦
装帧设计 | 加 加 赵洪岩

出 版 | 时代出版传媒股份有限公司 <http://www.press-mart.com>
安徽人民出版社 <http://www.ahpeople.com>
合肥市政务文化新区翡翠路 1118 号出版传媒广场 8 楼
邮编: 230071

发 行 | 北京时代华文书局有限公司
北京市东城区安定门外大街 138 号皇城国际大厦 A 座 8 楼
邮编: 100011 电话: 010-64267120 010-64267397

印 刷 | 北京亚通印刷有限责任公司 电话: 010-52891770
(如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换)

开 本 | 710×1000 1/16
印 张 | 13
字 数 | 150 千字
版 次 | 2013 年 6 月第 1 版 2013 年 6 月第 1 次印刷
书 号 | ISBN 978-7-212-06458-7
定 价 | 29.80 元

版权所有, 侵权必究

今天刚好是我进入企业管理咨询行业的 11 年整。

在这 11 个春秋里，无论是与人打交道，还是与企业打交道；无论是谈管理论经营，还是讲营销说职场；无论是从团队到个人，还是从基层到高层……与各类人的沟通、交流、分享无处不在。在交流过的这些对象中，有人善于口头表达，有人擅长公众演说，有人精通交际谈判，但也不乏许多不善言辞的人。他们有的不能圆满表达、不能周旋说服；有的能做不能说，不管是坐着说还站着说，都会忐忑。

经常会有学员在课程现场或是通过网络邮件私信咨询我，所涉及的沟通难题包括：如何有效地说服、如何与不同的人交流、如何与上司沟通、如何和陌生人打交道、如何探寻客户需求并把握时机、如何能够成交客户、如何做到心有所想话有所表、如何克服紧张情绪、如何开会发言不会缺少逻辑、如何说出对方要听的、如何增加表达能力、如何……

本书就是从这些“如何”说起，告诉大家：不只要敢说、会说，而且还要能说、有说服力！这不仅需要有良好的口头表达能力、亲和力、善于组织语言的能力和变通应对的能力，还需要有控场能力、文案表达能力和演讲能力。不仅如此，你还需要增加自己的正能量、提升个人魅力和气场，才能够深度沟通、畅所欲言，达到“说出听者想听，听出说者想说”的沟通上佳境界。

说服力，不仅是商战、职场中硬实力和软实力的核心，也是生活中无时不需的人际交往技能。无论是语言交流、肢体表达、文字

表述，还是一对一地交流、一对多地演说，别输在不该输的地方！诚然，不是看完一本书就能够改变一切，按照书中所给的方法坚持不懈地练习和实践才是关键。蝴蝶拍翅起飞是符合空气动力学原理的，但蝴蝶并不明白这一理论，它之所以能够自由飞行，正是因为它不断地练习。

相信自己，相信自己可以做得更好！

最后，感谢家人对我工作和生活上的支持和协助！感谢这些年的合作伙伴和单位给予我的宽阔平台和一如既往的支持，以及对我的不足的包容和指点！感谢本书的策划和编辑人员对我的信任与支持！更感谢广大读者朋多年来对我的厚爱！

本书编撰中尚有一些不足和疏漏之处，请给予指正和批评。

陈震

2013年4月22日

CONTENTS

立 即 说 服 力 目 录

CHAPTER ONE

开口： 主动力

克服害羞：会做，更要会说 /3
不是没内涵，是没开口的习惯 /9
善说话，是一种竞争力 /16
实话巧说，不会莫名得罪人 /21
20个心理学通则，开口满分 /27

CHAPTER TWO

倾听： 理解力

说服别人的不只嘴巴，还有耳朵 /35
改变别人最快的办法：同理心 /40
同理，不一定要同意 /45
把别人看在眼里，放在心上 /49
顺其所好，及时赞赏 /55
策略“吵”出好结果 /60

CHAPTER THREE

提问： 问题力

关键时刻，问出好题 /67
以问代说，打动人心 /74
先问再说，力道增强 /77
正向提问，对谈绿灯 /81

CHAPTER FOUR

技巧： 变通力

10大妙招化解窘境 /87
4种关键场合别说蠢话 /92
修辞手法：对仗、排比、押韵 /96
三大步，临时上场不笨嘴 /100

CONTENTS

目录 立 即 说 服 力

CHAPTER FIVE

陈述： 故事力

品牌背后的故事 /107

善用小故事，感动人 /112

一个好主题，让故事被记住 /117

3个好习惯，让你成为故事大王 /123

CHAPTER SIX

文案： 表达力

好文案用 59 分钟思考，1 分钟写成 /129

动大脑，而非动电脑 /132

乔布斯 PPT 三部曲 /135

6 个要点，打造精美 PPT /141

李开复说：微博应该这样写 /146

CHAPTER SEVEN

演讲： 气场力

演说的自信，来自于真诚 /153

三分讲，七分肢体语言 /158

数字生活化，更亲近 /163

用字简洁，不废话 /166

想象力，激发听众情绪 /169

CHAPTER EIGHT

决胜： 成交力

串糖葫芦：说服是做出来的 /175

5 大情境搞定上司 /178

3 大原则让下属甘愿听你的 /184

与同事求大同存小异 /190

让客户点头的魔术方程式 /195



第1章 开口：主动力

网络盛行的今天，更多的年轻人无论是学校刚毕业、还是工作两三年，都比较“宅”，不善于主动与人沟通交流，尤其是在陌生人面前和陌生环境里，他们将自己包裹起来，“宅”着旁观。尽管我们生活圈子的大小各有不同，但是都需要和社会接触、与人打交道，不是喜不喜欢、擅不擅长的问题，而是不得不面对开口交流。与其被动尴尬无语，不如主动开口。

不管是求职面试还是销售或管理，工作第一天，一路面对同事、领导、客户，第一关便是说话。如何克服瓶颈，开口就体现出个人风格与实力？其实，一点都不难——有实力，就要敢开口！

“好胳膊好腿，不如长个好嘴。”生活中每一个环节都离不开嘴，在商业活动中，语言显得更为重要了，因为每一次交易过程都是一场没有硝烟的战争。采购过程需要说动卖方，从而得到物美价廉的产品；销售过程需要说动买方，讨价还价争取更大的利益；合作时需要谈判、求职应聘时需要介绍、谈情时需要甜言蜜语，这些都要张开嘴去“说”，才能得到更多的机会。

开口说，别输在不该输的地方！

克服害羞：会做，更要会说

很多职场新人认为，只要自己默默去做了，领导总会看在眼里，不必去夸耀自己做了什么。而事实是，很多时候，领导们因为忙于各种事务，无暇监管每个员工具体做了哪些工作。“重结果，也看过程”是很多领导衡量、考核员工业绩的准则。因此，如果想让领导进一步知道你、想为自己谋求工作晋升，就不仅要会做，更要会说。

小芳是一位年龄将近30岁的女性工程师，因为专业能力受到上司的赏识而被提拔为主管，将要带领几十名团队成员。这本来应该是一件值得庆贺的喜事，但对小芳来说却是苦难的开始，因为只要站在众人面前说话，她就会不由自主地嘴唇发抖、脸部胀红、手心冒汗、心脏狂跳、肠胃绞痛。最后，因为自己的害羞，小芳只能眼睁睁地看着这一大好的晋升机会让给别人。

你是否也有过这样类似的经历：开会时，你总是坐在后排或角落里，肚子里有很多好的想法和观点想表达，但你却选择成为“沉默的大多数”，最终失去了展示自我、让领导发现一匹千里马的机会？向上级汇报工作时，由于紧张、恐惧使你思路欠清晰、内容欠精彩、

表达欠流畅，让领导听得一头雾水，觉得你能力差、业绩差，精心准备的讲话内容不仅没有为你加分，反而还影响了升职的机会？……

据调查显示，很多企业在面试时，经常会遇到这样一些年轻人：他们的学历高、素质好，但普遍表现出“害羞”，这是一件很让人惊讶的事情。口语表达的生涩与胆怯跟这些精英本身的能力是完全不相称的。

其实，“会做不会说”是现在职场中常见的问题，有些人的PPT很有“专业精彩”，但不善于自我宣传、自我营销，容易让人做出相反的判断。

很多人都有因为害羞而紧张、怯场的经历，在职场上，因为胆怯而无法抒发己见，导致自己的职场表现不佳甚至将升迁机会拱手让人，这是一件非常令人扼腕的事！其实，轻松自如地表达自己的思想并不难，只要克服害羞敢开口，讲话不再是难题。

美国有一项调查显示，一组被调查者自由选择“当众讲话”和“蹦极运动”中的一种，并说明理由。超过半数的被调查者宁愿选择“蹦极”而不愿选择“当众讲话”，理由是：“当众讲话”不仅有强烈的恐惧感，而且害怕失败后有失尊严；而自由落体的“蹦极”虽然也会带来恐惧感，但这是极富挑战性的活动，也不会有实质性的危险，即使不敢跳也不会受人指责、嘲笑。

其实，当众讲话害羞的现象普遍存在，即使一些大名鼎鼎的演讲高手，在早期也是内向、害羞和不善言辞的人。大文豪萧伯纳，在青少年时期就内向、害羞，不善言辞，在讲话之前往往要把发烫的脸贴在墙壁上使之冷却下来；台湾亲民党主席宋楚瑜，在青年时比较内向，不爱讲话，大学时他主动申请担任学生会的职务，以此来锻炼自己，克服在众人面前的害羞之感。



那么，为什么很多想提高当众讲话水平的人在看了很多书、下了不少功夫之后还是容易在这样的情境下害羞、怯场呢？大多数人总结道：对自己没有自信，总是担心别人对自己的评价。其实，想要远离怯场，必须走出当众讲话的三大误区。

一、“口才是遗传的”

2001年10月12日《北京青年报》第32版登载了一篇题为《牛群体验不同生命过程》的文章，文中写道：“说相声之前，牛群本是个一说话就脸红、一上台就打哆嗦的人，他是怎样练就如今的铁嘴钢牙的呢？……牛群说对他影响最大的是‘牛嫂’刘肃。年轻时生性腼腆的牛群，不太爱说话，刘肃作为他的女朋友很替他着急。为了帮助他心想事成，刘肃经常故意当着别人的面让他下不了台，直到牛群逐渐地能用幽默应对各种情况……”

原来，牛群也并不是天生就有这么好的口才，他的口才是练出来的。从某种程度上说，口才有一定的遗传因素，但不是绝对的。通常口才方面有一定天赋的人，如果后天不积极地、有意识地练习，在一些小场合还能应付几句，遇到正式讲话时，就不见得能说得好了。与此相反，天生口才不好的人，如果后天主观努力，加上练习有方，能说会道便不是梦！

二、“看书就可以了”

想提高自己当众讲话水准的人，通常是到书店购买口才方面的图书阅读，认为只要了解了书里的技巧和方法就可以了。其实这是

认识上的又一大误区。当众讲话不仅是一门知识，从实用角度说，当众讲话更是一门技能，从更高的一个层次说，当众讲话又是一门艺术。技能和艺术的获得需要大量的练习。就像骑车、游泳、驾车一样，如果骑车只弄懂了它的平衡原理和要领，而不进行实践练习；如果游泳只明白了游泳的相关知识点，而不亲自下水去游；如果驾车只知道了驾驶汽车的交通规则和技术，而不去亲自驾车练习……那么，能掌握这些技能吗？

同样，想提高当众讲话的水平，如果仅仅停留在看懂一些口才方面的知识，明白一些技巧和方法，而不去有针对性地当众练习，当众讲话的水平是永远不会提高的。当众讲话之所以长期以来成为一些人的心病，与错把技能当知识来学有很大的关系。

因此，要想尽快提高当众讲话的水平，必须走出知识学习的误区。可以参加当众讲话的训练班，或按照书中的技法要求，自己找机会加强实践。同样，你购买了这本书，也要进行实践练习，方有效果。记住：看书看不成游泳高手，听课听不出销售冠军。

三、“我是最严重的”

有位局级干部，一遇到正规场合讲话就会紧张，他的表现特征是心脏跳得特别厉害，有时甚至有窒息的感觉。于是，他怀疑自己的心脏有问题，专程到北京的阜外医院检查心脏，检查结果是一切正常。排除了心脏问题后，他参加了当众讲话的训练课程。经过一段时间的训练后，他明显感到在众人面前讲话时心跳正常了，更加确信自己没有心脏病。

在结业典礼上，他深有体会地说：“制约当众讲话水平提高的因素是多方面的，表现出的症状也是多种多样的。这是我

参加完‘当众讲话训练班’后的最大体会。单说当众讲话紧张、恐惧问题，原来我以为当众讲话紧张的症状我是最严重的，参加训练班后才发现，我的‘同胞兄妹’有很多，一下子我就轻松了很多。譬如，在第一节课上，有的紧张得脸色通红，有的面色明显变黄，有的满头大汗，有的两腿发抖、手乱摸，更有一些人会嘴唇哆嗦、面部抽筋……亲眼见到如此众多的紧张、恐惧的症状表现，完全改变了我原来的认知，现在我有练好当众讲话的自信心。”

走出了当众讲话的三大误区，我们又该掌握哪些技巧来有效地

链接

面试“3C”法则，成功几率最大化

如何在最短的时间内，让面试官看到你最出色的一面呢？

1. Confidence 自信

能有机会参加面试，你就已达到了用人单位的部分标准，你要有信心。面试是双向选择的，不必觉得自己是求职者便低人一头、缩手缩脚。在尊重对方的同时也相信自己，不卑不亢才是最好的态度。

2. Cooperation 合作

团队合作是现代企业非常重视的一项内容。能不能敏锐感觉到面试官的意图并且给出恰当的回音，是非常好地展现一个人的合作能力的方式之一。有明确、鲜明的个人想法的同时，还要愿意倾听他人的意见、能够引导谈话方向，适时总结。

3. Concrete 具体

回答问题要具体，如果对方问你在遇到困难的时候会以什么样的态度应对，你可以举一个曾经做过的具体实例，这样会更容易让人信服。

对抗来自听众的巨大压力，使当众讲话更加得心应手呢？

第一，减慢说话的速度，一开口就找到使心态沉稳下来的感觉。人们在上台讲话之前，通常会有很多紧张恐惧的表现，如心跳、呼吸加速，脸红，四肢僵硬。因此，走到讲台时一定要控制好，走路不要过快，面对听众时一定双脚站稳，避免晃动。一开口更是要把握好，尽可能将语速减慢下来，通过减慢语速将说话的基调定好。这是重要的第一步。

第二，讲话时运用分组解析法。比如这样一句话：“企业如果不重视客户价值和员工价值，不着重服务和创新，单纯只关注业绩指标，迟早会遭到市场惩罚！”可以这样拆开：“企业 / 如果 / 不重视 / 客户价值和员工价值 / 不着重 / 服务和创新 / 单纯 / 只关注 / 业绩指标 / 迟早会 / 遭到市场 / 惩罚！”

第三，用好重音和停顿。“企业如果不重视 - 客户价值和员工价值 - 不着重 - 服务和创新 - 单纯只关注 - 业绩指标 - 迟早会遭到 - 市场惩罚！”这里，“-”代表停顿的长度，一句话的结尾往往需要停顿的时间更长。其中，“迟早会 / 遭到市场 / 惩罚！”这些词都是需要特别强调的重音。

上面的要点掌握好之后，还有很多环节可以进一步消除你的紧张感，如当众讲话的“5要素”（开场白、亮点引入、谈自己的事、现场互动、结束语）、当众讲话的“3原则”（第一、第二、第三）以及目光注视对方和肢体语言的运用；多读报纸或书刊给自己和家人听、习惯性放开声音地朗读等，都有助于克服紧张、恐惧的心理。

也许有人会质疑，掌握这些要点就可以克服当众讲话的恐惧感？应该说，这些要点尽管重要，但更为关键的是，你必须进行反复地练习和琢磨，哪怕结结巴巴，哪怕语意不连贯，说得多了，便能让怯场远离你。

不是没内涵，是没开口的习惯

很多企业的领导者都在问：“为什么很多面试者甚至是在职白领都不会‘说话’？”有实力却说不出话来，只会白白将表现机会拱手让人。茶壶煮饺子——有口倒不出，这是为什么？

调查发现，在国际会议等场合，中日韩等亚洲国家的学生代表普遍比较安静，很少随便举手，而欧美国家的学生代表却比较活跃，有机会就举手，尽管发言未必有内容；亚洲学生比较害怕面对激烈的争论场面，欧美学生则比较爱争辩，也不怕与对方发生争执。

有一位讲师说：“在我开设的课上，通常要花费3周时间才能让学生习惯开口问问题。”有一次，她让学生在黑板上写出他们不敢说话的原因，答案五花八门，但最多的答案是怕丢脸、怕说蠢话、怕跟人家说得不一样……

为“面子”，尽量遮盖“里子”，于是就缺乏了主动开口的习惯。

为什么会这样呢？因为这些学生欠缺自信，不能勇敢接受自己，自然就害怕说话暴露了“愚蠢”；而且在传统教育下太习惯于追求“标准答案”，所以不敢表达与他人不同的意见。此外，或许是受到家

庭过多的保护，不能忍受被别人驳斥。

子曰：“巧言令色鲜矣仁。”孔子认为，利用花言巧语而使人欢喜，不属于仁的行为。因此，君子当讷于言、敏于行。《论语》里的这句话，非常经典地代表了中国社会对于说话的态度，以“刚毅木讷”为美。学校教育从小不鼓励孩子说话，谁爱说话，谁就容易被视为问题学生、爱出风头，常常会受罚；大学校园中，文法科系可能还有写申论题或上台报告讨论的机会，理工科系则几乎没有这样的训练，更少有关于表达力的系统课程。

实际上，敢说话的人，才能让别人记住。主动、适时推销自己，在今天这个“眼球经济”时代，不仅是使自己“出位”、脱颖而出的机会，也是塑造个人品牌、赢得职场竞争力的关键。

那么，如何训练开口的习惯呢？

一、没事常发言，多说多进步

说话是一种习惯，有些人私底下想法很多，但就是不敢当众“说”

微链接

职场表达力，亚洲各国比一比

中国人：逻辑思考能力强，有竞争意识，勇于表现，不怕开口要求，努力争取机会。

日本人：拘谨内敛，不喜欢强调自我主张，习惯于倾听、服从集体意见。

韩国人：对感情的表达能力极强，倾向于率直强烈地提出自我意见，敢于大声说出自己的主张。

新加坡人：说话柔声细语、温和有礼，英语表达能力一流，口语表达、组织能力也很强。

印度人：每个人都能长篇大论，爱说话，重思辨。学校教育就重视上台演讲与沟通技巧的训练。