

攻守口才学

● 巴 童 编著



目 录

一、嘴是心灵的窗口

- 1、到什么山唱什么歌..... (2)
- 2、循情渐进的运用..... (3)
- 3、坦诚地与上级交谈..... (4)
- 4、迎合对方的期望..... (5)
- 5、敢于在众人面前开口..... (6)

二、有情才开口

- 1、先给对方好感..... (7)
- 2、以最好的心情赴约..... (8)
- 3、让声音给人留下好感..... (8)
- 4、让对方感觉是熟人..... (9)
- 5、多套近乎..... (9)
- 6、集中精神 (10)
- 7、点头的奥妙 (10)

8、真诚的欢迎	(11)
9、及时接电话	(11)
10、放松自己的情绪	(12)
11、寻找共同点	(13)
12、从小处谈起	(13)
13、让沉默者加入	(14)
14、来点幽默感	(14)
15、做个好听众	(15)
16、记住他人的姓名	(16)
17、称呼的学问	(16)
18、把名字的写法说清楚	(17)
19、消除陌生感	(17)
20、对话勿以“我”为口头禅	(18)

三、不要怕出丑

1、从容应付来访者	(19)
2、大胆地说话	(22)
3、在谈笑中融洽	(25)
4、缺陷不是障碍	(26)

四、攻守得心应口

1、使对方肯于接受	(29)
2、拥有真心的面孔	(31)
3、巧妙的掩饰	(32)
4、取得主动权	(33)
5、难得装糊涂	(34)
6、趁虚而入	(35)
7、紧逼盯人法	(36)

8、以守为攻术	(37)
9、失误的利用	(38)
10、扰乱对方阵脚	(39)

五、一点一滴地做

1、你不要恐惧	(41)
2、不应有的压力	(42)
3、每一次都在提高	(44)
4、以暗示驱除暗示	(47)
5、聊天的效用	(49)

六、好朋友免客套

1、初次会面	(52)
2、造成愉快气氛	(53)
3、免去客套话	(53)
4、讲话要具体	(54)
5、边听边询问	(54)
6、简要地重复	(55)
7、避免用术语	(55)
8、不要打断对方的话	(56)
9、回答加解释	(57)
10、不知为不知	(57)

七、掌握多种技巧

1、把失败忘在脑后	(58)
2、获得他人信赖	(59)
3、以姿势助说话	(59)
4、不要使人尴尬	(60)
5、转移对方注意力	(61)

6、封杀对手的借口	(61)
7、大义撼人心	(62)
8、找人搭个桥	(63)
9、谣言的巧用	(64)
10、多赞扬,少指责	(65)

八、你不比人矮三分

1、自卑很普遍	(66)
2、两类“优秀人”	(68)
3、自己激励自己	(69)
4、逢山开路人	(71)

九、化敌为友的艺术

1、化对手为伙伴	(75)
2、及时联系莫疏淡	(76)
3、给对方一个台阶	(77)
4、永不让人失望	(78)
5、寻找共同点	(79)
6、间接说服术	(80)
7、用情义服人	(81)
8、上当的启示	(82)
9、以其心攻其心	(83)
10、只给对方一个选择	(84)

十、一举一动要小心

1、说话要小心	(85)
2、问话要谨慎	(86)
3、玩笑要适可	(86)
4、不要泼冷水	(87)

5、别打断他人的话题	(88)
6、打电话时也面带微笑	(89)
7、及时表谢意	(89)
8、别冷待同事	(90)
9、从陌生到熟识	(91)
10、逢人须有礼貌	(91)

十一、容纳别人的思想

1、愉快的哲学	(92)
2、把错误化为动力	(94)
3、大大方方说“抱歉”	(96)
4、即兴的发挥	(98)
5、镇静的应急法	(99)
6、如果被点名	(101)
7、不怕“大人物”	(103)
8、和上级沟通	(105)
9、诙谐的语言	(108)
10、感人的大声疾呼	(108)

十二、传话的分析

1、逢人只说三分话	(109)
2、不随便强调与暗示	(111)
3、不要批评对方的好意	(111)
4、关于女性的“不”	(112)
5、拒绝时的“三思”	(113)
6、别过细追究原因	(114)
7、善意地刺激	(115)
8、学会听牢骚	(115)

- 9、劝告与警告..... (117)
- 10、婉转地表达 (118)
- 11、请第三者提醒对方 (119)

十三、让你一次说个够

- 1、推销员有手腕..... (120)
- 2、摸到对手的底牌..... (121)
- 3、强调命运之缘..... (122)
- 4、制造一个假想敌..... (123)
- 5、自言自语泄天机..... (124)
- 6、巧妙地避开追究..... (126)
- 7、让对方一次说个够..... (127)
- 8、软硬巧兼施..... (128)
- 9、防爆发于未然..... (129)
- 10、拉近距离 (130)

十四、赞美是最好的投资

- 1、怎样赞美女性..... (131)
- 2、赞美对手的努力..... (133)
- 3、专说爱听的..... (133)
- 4、指责的火候..... (135)
- 5、人前夸,人后骂 (136)
- 6、小心对待女性..... (139)
- 7、争吵之后..... (139)
- 8、要兼顾双方..... (140)
- 9、高高兴兴的听批评..... (141)

十五、巧妙的圈套

- 1、先说哪一句..... (142)

2、进攻的时间差·····	(143)
3、心灵的变戏法·····	(144)
4、找到最脆弱的环节·····	(145)
5、促使对方下决断·····	(146)
6、巧妙的掩饰真意·····	(147)
7、如果我是你·····	(148)
8、利用激将法·····	(149)
9、成功于拒绝时·····	(151)
10、肯定对方的价值·····	(152)
十六、友好是交往的第一步	
1、善用你的微笑·····	(154)
2、诚意动人心·····	(157)
3、注意微妙的变化·····	(161)
4、让人无懈可击·····	(166)
5、把握分分秒秒·····	(169)
6、向所有人收集情报·····	(173)

一、嘴是心灵的窗口

说话是人与人之间表达思想感情的重要方式,也就是说,人际间良好关系的建立,完全决定于说话时是否传达得妥当?谁都想拥有“好口才”,但往往想归想,付诸具体努力的却很少,因此,内心的希望也常常会落空。

人经常在不知不觉中,因自己的言论引起别人恼怒,或许你也会不知不觉地犯了这个毛病。例如,和朋友一起逛街,或许友人看中了喜欢的一件衣裳,正想买下,但你却觉得那件衣服并不适合他,这时你应如何?如果你直接了当地说:“你穿这种衣服不好看,别买了!”虽然这句话是出自你的诚心,但对方会这么想吗?搞不好会引起他的不愉快。他认为是好的,却被你一口否定,谁不生气呢?

如果是一个聪明的人,他一定会这么说:“那件衣服很好看,但这件或许更适合你。”这种缓和的语气,很自然会将对方的注意力引向他处,使得他在无形中接受了你的建议。我想婉转的说词不致惹人恼怒,如果能巧妙地表达自己,不但能使对方虚心接受,也会给对方留下好印象。

这种截然不同的效果,只要您稍微留意,相信不是件困难的事,要让他人产生好感,就要在说话前细心地想一想,是十分必要的。

“稍微留意一下”,这话到底是留意些什么?也许有人会对此感到迷惑,而无从遵循,其实,就人与人之间来说,几乎无时

无刻都得用上这种精神，其中比较重要的有五个方面。

1. 到什么山唱什么歌

首先要考虑的是对方和自己的立场，尤其是初次见面，无论是单位的领导、同事或亲戚、朋友，都得注意所在的场合，以及会谈的内容，这些都是思想准备的基本条件。

活在这个世间，处在各种不同的场合，扮演各种不同的角色，一个在同时可以扮演公司的“职员”、家中的“丈夫”、“父亲”、“儿子”或“朋友”、“会员”等等，当然身为不同的角色，与人会谈时，就得注意场合、对象、身份，而以适合的会话交谈，才不至于在他人面前失掉应有的态度。

例如，一对已决定即将结婚的男女，在公司是同事，虽然已被大家所公认，但如果经常在公司里出现亲昵的动作，不但让同事感到难堪，还可能引起众怒，这点大多数的人容易忽视，如果你是其中的一员，我希望以后能尽量避免。

但是一旦下班，踏出公司的大门，场合就改变了，纵使你们二人再如何亲密，也不会有人指责，如果此刻还正经八百的你一句、我一语，大概双方都会引起反感吧？

还有一些妇女，常常当着孩子的面，直截了当地指责丈夫：“你真差劲！”“工资这么少！”“太没用了”这种行为是不可原谅的。谁都知道，人都有自尊心，在孩子面前任意批评丈夫，等于是叫他赤裸裸地丢弃“尊严”，如果你顾及到丈夫在孩子面前的尊严，就不会这样做了。但如果是背着孩子这样讲，就另当别论了。

像这样随时注意自己的角色和别人的立场，以及场合的改变所应有的会话，就是稍为留意一下的一个重要内容。

相反地，如果不能注意所有的各种场合，往往会因此发生纠纷，也可能被认为“混蛋东西”、“讨厌的家伙”。

2. 循情渐进的运用

除了被认为是怪人或厌世者外，没有人不喜欢与相识的人融洽相处。如果为了要快速地与对方交往密切，而用随便的口吻来缩短双方的距离，反而会使对方产生不快，那就太冤枉了，但是，也有的人，与对方见了好几次面，仍未改变双方疏远的关系，隔阂仍然存在，有如陌生人一样。

这里要提到的第二个重点，那就是人与人之间最重要的关系——距离测定法：

初次见面的人，不可轻易地想缩短彼此间的距离，最好是顺其自然发展，不要牵强。

但是，有些人看起来老是像陌生人一样，那时就得看情况从自己本身着手了。和对方渐渐地缩短距离，有时主动也是必要的方法之一。

虽然在交往上，谁都希望没有距离，坦诚相处在一起，但是一些不可逾越的界限，仍然要注意。像老师与学生，有时候可以有如“父子”、“母女”、“姐妹”，但是一些轻浮的举动是被禁止的，不管是老师还是学生都应该认识到这一点。

与陌生人初见面时，最好尽量避免过份的紧张、拘束和陌生感，因为这样很容易使讲话的内容和气氛受到影响。如果在业务工作上，过份地紧张，可能将事情搞砸，导致对方的不快而使得工作失败。

虽然谈话很顺畅，但是要博得他人的好感，一定要在言行中表现适当的礼仪，当然虚伪的装饰有失诚恳，因此礼仪的表

现必须恰到好处。

不过话说回来,与人交往并不是要往自己身上套上一付机器模型,凡事都遵照标准来做。最好是将自己特有的个性表现出来,直率真挚的感情容易获得对方的好感,只要不过分,稍微暴露自己的缺点,可能会使谈话的内容多添一份幽默的色彩。无色的蒸馏水或许很干净,但却一点味道也没有,喜欢喝的人并不多。

3. 坦诚地与上级交谈

所在的单位本身是一个教育机构,彼此的尊称、礼节的约束等等,都是一个最佳学习场所,有些东西不是单纯的学校与温暖的家庭所能学习到的。

现在的年轻人,从小就在一帆风顺中长大。家庭和学校并没有给他们太多的社交经验。一旦踏入真正的社会大团体,很难接受所谓的“上级与属下”的关系,刚开始总会不知所措,可是面临一个以“上下关系”所建立的团体,如果不能适应,就会成为不受欢迎的人。提到的第三个重点,就是针对“上级及属下”的应对方法所提出的。

“上下关系”指的是单位里彼此之间的职务,当然身为局外人是不易了解的。在开会时,早期被任命的人,坐的是“上位”,其座席的位置是依序而定,所以在那次会议上,即使同级别的职务,如果任命的时期比别人晚,那就得委屈“敬陪末座”了。发表言论时也是如此,当然尊称也在此时派上用场;如果你细心观察不难发现在许多事项并不是按常理而定。而是靠上下关系的构造来维持。

当然这种尊称语的对话,并不适合于每个人,如果朋友间

也以命令的口吻对答，那就真不识相了。与上级讲话时，就必须注意尊称问题，同时也要除去对上级的畏惧感。

对于一个刚步入社会的年轻人来说，经常抱着不安和失败的心理，往往把上级当成另一个世界的人，而有所畏惧，如果不努力克服这种观念，不但不能缩短与上级的距离，日积月累很可能造成不可自拔的地步。如果连与上级汇报有关工作都难以进行，又如何更进一步地做好自己的工作呢？

要去除畏惧的观念，最重要的是主动并积极地与上级交谈，而渐渐除掉彼此间的隔阂，当然这不同于“巴结”、“拍马屁”之类，因工作上的需要向领导汇报，请示共同议事，这不但能祛除恐惧感，而且也能使自己的人际关系圆满，工作顺利。

反过来说，身为上级也不可忘记提醒自己，对属下应有亲和态度，不可自认为身份地位高人一等，就显示不可一世的样子。如果上级的态度言行令属下反感，可能会导致无谓的烦恼，甚至影响工作情绪。企业管理如果得当，那么在天时及地利的配合下，业务便会蒸蒸日上，本身也会成为受欢迎的人。

4. 迎合对方的期望

也许有些人会认为，与朋友、同事、恋人间的对等关系大可不必操心，这就错了。切记凡事不能做一厢情愿的想法，否则，可能造成不可收拾的局面，尤其是异性间的交往。

大多数的人都觉得男与女之间的关系，是最不可理喻的，纵使亲如夫妇，也有很多不太能了解的事，如果你再忽视彼此间的对等关系，很可能造成双方不必要的伤害。

例如有对夫妇，常因对方出言不逊而吵架，类似“你这没用的东西”“混帐”的话最易伤人，曾经发生过丈夫因被妻子

责骂了一句话而杀害妻子的新闻悲剧。有人曾认为既然是夫妇,不太可能会为这些名词而发生任何不快,但是有些人对这种称呼过于敏感,认为那种话是侮辱、轻蔑,因此,一时失去理智而闯下大祸。关系越亲密的人,越容易彼此伤害,你以为他不会在意这种话,然而,对方却认为你不该讲这种话,于是冲突、不幸就产生了。如果在此之前,彼此能多体会对方,又怎么会发生悲剧呢?

5. 敢于在众人面前开口

会话除了一对一的对话外,另一种就上在众人面前的演说。比较常见的普通演讲,象结婚典礼上的致词,一般人不愿意接受这种邀请,因为喧闹的场面不能抓住整体的气氛,况且大家是看新人,不是看你,因此很容易与听众脱离。

从容地与人谈话,本来就不是件容易的事,更何况是面对大众!这里要讲的第五个重点,就是如何做一次成功的演说,也就是如何让听众接受你。

单独面对面谈话时,可以观察对方的反应做适应调整话题,如果有疑问,也能马上交换意见,因此比较容易突破疏远的感觉。然而,当一个你面对大众时,情形就截然不同,尤其是宴会的致词,讲的只管讲,吃的低头猛吃,根本谈不上彼此的沟通。此时,致词的人应该看场合与气氛,适度地换个方式,比如讲些有趣的事,或者新郎新娘的新鲜事等,吸引大家的注意力,再做进一步深入主题的报告。为了避免演说时冷清的场面,演说者需要有充分的事前准备,充满信心地开口,并且在演说当中,随时留意话题及现场气氛,以做适当的调整,否则,就会成为独挑大梁,唱独角戏了。

前面我们就五个方面的重点做了详细的介绍，这里我仍要强调一点，与人相处是在于个人用心与否，也就是说，只要你用心，人际关系就能处得好。有的人会以为自己智慧有限，不易学成，但是会讲话并非聪明人的专利，只要用心学习，就能做得到。

二、有情才开口

1. 先给对方好感

一位白手起家的娱乐圈人士，说明服务工作的秘诀是：“对任何客人，都需要有三点以上的夸奖。”据他个人的见解，认为一个或两个夸奖，客人会认为是生意上必备的巴结话，但是如果说上三点以上的好话，不但不会有谄媚的感觉，反而会使对方因为你的细心而产生好感。一般人都凭主观来判别谁是好人，谁是坏人，但是，任职于服务业的人，必须抛弃这种观念，而视每个人都是“好客人”，使对方产生好感而自动上门。

由此可见，想获得别人的好感，你必须先给对方好感。这并非难事，只好多多留意对方，夸奖他的长处，就会相处愉快了。不过千万要记住，不能老往别人的缺点上钻牛角尖，否则，先入为主的观念，导致你鸡蛋里挑骨头，当然对方是不舒服的。

2. 以最好的心情赴约

与初识者会面时，要特别留意自己的状况，是否心情愉快、身体健康……如果碰到身体不舒服就加以拒绝。记得有位政府人员来找我商量事情，碰巧那天我头痛得很厉害，因此竟然很不礼貌地回答他的话。过些时候，当他再度找我时，想起那天的情形，使我十分羞愧。幸好能再次遇到他，否则，心中永远留着一个疙瘩呢！

身体情况不佳时，经常精神脆弱，也比较容易疲倦，因此在不经意之下，会留给对方错误和不良的印象。为了不要让人误会自己的形象，与人约会，一定得注意身体状况和心情状态。

3. 让声音给人留下好感

在饭店宾馆里常常会听到“请进！”等语，虽然每位工作人员都依规定说了招呼语，但你会发现，这些机械般的声音，真是冷淡无奇。有些店里的生意非常好，有些则冷冷清清，问题症结之一是，店员们招呼客人时所发生的声调。声调明朗，态度便会轻松自然，客人的情绪也会受到感染，于是生意特别好；反之，声音暗晦深沉，态度也就会冷漠，顾客的反应也就不热衷了。

从上面的比较，很清楚地可以看出，明朗的声音也是促进人际关系地一大因素。但是很多人却没有注意到这点，而在不需要的地方猛下功夫，这岂不是白费力气。

4. 让对方感觉是熟人

有很多年轻人,把打招呼当做一件难事,“你早”、“您好”,总觉得这些简单的招呼是多余的,尤其大部分知识分子,更是不在意这些事。有时教授及学生碰面,还真不晓得是谁该先打招呼,而弄得十分尴尬。

一般来讲,学生应该先打招呼,我们的传统是长幼有序,师道是应该讲的。不过在任何场合,如果你看到对方,在他之前向他打招呼,会使你非常受欢迎。

彼此碰面或匆匆擦肩而过,感觉旁边是个熟人,不妨回过头来向他打招呼,人际关系也就由此建立了。如果你常常为是否先打招呼而伤脑筋,不但错失了交友的机会,也可能被视为一位骄傲者;打招呼只是举手之劳的事而已,您又何必想得太多呢?

5. 多套近乎

在公共汽车上碰到熟人,有时真难以处理,也就是说不知道该谈什么话题。因为彼此都有随时下车的可能。加上在车上不好意思高谈阔论,于是,通常大家都会寒暄一句:“你好,今天天气真热!”“今天可能是个好天气哪!”象这种拿天气当打招呼的方法很普遍。

拿天气当话题,是比较没有危险性的,因为偶然碰面,对眼前这个人的近况并不很清楚,如果触及对方的敏感问题反而糟糕。但是这种拿天气当话题的方式,使彼此的关系限于礼貌寒暄的程度,并不能拉近彼此的关系。当你说:“今天真热”时,对方可能会说:“是啊!”然后便沉默了下来,双双觉得尴