

158 UNIQUE
SKILLS OF
DOING A BUSINESSMAN

商海导航图
成败指南针

生意人说话办事 158 绝招

能言善道、精明处事是驰骋商海应付裕如的法宝

中石 / 编著

本书将给你带来以下益处

- 使你拥有不同寻常的办事能力
- 使你成为精明老练、广受欢迎的老板
- 使你在强大的生意对手面前侃侃而谈，口若悬河而又滴水不漏
- 使你掌握左右逢源的交际技巧，为自己赢得取之不尽，用之不竭的人际关系资源

企业管理出版社

生意人说话办事

158 绝招

中石 编著

158 UNIQUE SKILLS
OF DOING A BUSINESSMAN

企业管理出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

生意人说话办事 158 绝招/中石编著. —北京: 企业管理出版社, 2001.4

ISBN 7-80147-495-3

I. 生… II. 中… III. 商业经营-口才学

IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 01994 号

书 名: 生意人说话办事 158 绝招

作 者: 中 石

责任编辑: 田晓犁

技术编辑: 杜 敏

标准书号: ISBN 7-80147-495-3/F·493

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: <http://www.cec-ceda.org.cn/cbs>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com emph1979@yahoo.com

印 刷: 航天三院印刷厂

经 销: 新华书店

规 格: 850 毫米×1168 毫米 大 32 开本 11.25 印张 270 千字

版 次: 2001 年 4 月第 1 版 2001 年 4 月第 1 次印刷

印 数: 20000 册

定 价: 19.80 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

前 言

“商场如战场”。这句话已经被人说滥了，但是再重复一万遍也不为过。在这个战场上，每个做生意的人都希望掌握精良的武器，使自己得心应手，马到成功。好口才就是你驰骋商战的利器法宝。

说话之术，关系到一生成败。拙嘴笨舌，词不达意，会使人到处碰壁，寸步难行；巧舌如簧，口吐莲花，会使你柳暗花明，左右逢源。可惜的是，很多人终其一生都在进行这种人生修炼，却始终没有摸清其中的门道。

然而，只要你留心观察，会发现你身边就有这样一些成熟老练的生意人，他们做人的境界很高，处世的功夫很深，做生意的手段很精，办事说话的方法有道。他们似乎生就一副铁嘴钢牙，能够轻松躲过明枪暗箭，能屈能伸，进退自如，能够在复杂的人际关系中如鱼得水。他们关系顺，路子多，成功快，令人钦慕不已，敬畏不已。人生达到这种境界，看似轻松自若，殊不知其中倾注了多少心力！

翻手为云，覆手为雨，这是每一个现代人都想得到的办事技能，谁拥有灵活的说话办事的招术，谁就能在激烈竞争社会里永立不败之地。拥有说话的功夫，精通说话之术，会使你拥有万人当关，一人能开的不同寻常的能力，让你八面玲珑，编织起一张巨大的人际网络，为自己赢得取之不尽，用之不竭的

人际关系资源。会使你在强大的生意对手面前侃侃而谈，口若悬河而又滴水不漏。会使你成为一名精明的、老练的、受人欢迎的老板，要势得势，要人得人，要财得财……

这本书把生意场上最直接、最便利、使用率最高的口才技巧和处事方略介绍给你，并努力使你用最短的时间掌握能言善道、精明处事的本领。书中多得是锦囊妙语，多得是奇谋妙计，它们从经商做买卖的实际出发，用实际有效的例证来告诉你说话办事的方法和各种技巧。一看就懂，一学就会，一用就灵，方便实用。必要时可以现用现查，称得上是你经商办事的精明助手、得力的秘书和及时的参谋。

掌握了书中这些说话办事的方法和技巧，会使你成为一名成熟老练的生意人，与顾客应酬起来更轻松，更容易，使你可以在任何场合，面对任何人，都能做到从容不迫地说，潇洒自如地说。让你说得痛快，让人听得舒心。让你在经济上找到财富，在事业上找到成功。

目 录

第一章 如何广结人缘

一、出人头地的捷径	(1)
人缘层次越高越好	(1)
好商人要有好“行头”	(3)
一流的礼仪很重要	(5)
必要时不妨吹吹牛	(7)
别跟有用的人失去联系	(9)
善于跟名流搭关系	(11)
与“大人物”平起平坐	(13)
二、“套近乎”的速成诀窍	(15)
一见面就讨人喜欢	(15)
与陌生人“一见如故”	(18)
让别人觉得你像个老板	(20)
快速“套近乎”的16个诀窍	(22)
不怕难下手，就怕不开口	(25)
与“闷葫芦”交流的五步法	(28)
如何赢得女人缘	(30)
三、社交老手的不变法则	(31)

看准了再说	(31)
嘴边有个“把门”的	(33)
倒霉事咽在肚子里	(35)
如何与 O 型血人交往	(37)
如何与 A 型血人交往	(39)
如何与 B 型血人交往	(40)
如何与 AB 型血人交往	(41)

第二章 怎样把买卖做活

一、招揽顾客的巧嘴	(44)
让买卖成交的 10 大说话法则	(44)
生意人真正的精明处	(46)
财神进门勤招呼	(48)
网越大，捞鱼越多	(49)
浑身透着热乎劲儿	(52)
什么样的生意人不受欢迎	(54)
二、怎样让买卖成交	(56)
牵着顾客鼻子走	(56)
说服不同年龄顾客的妙法	(59)
说服不同性格顾客的妙法	(62)
趁热打铁才能成功	(71)
把商品介绍得人见人爱	(72)
怎样谈出好价钱	(74)
使买卖顺利成交的 6 种方法	(78)
把钱揣进兜里再笑	(86)
三、应酬顾客的高招	(91)

“财神爷”不可得罪	(91)
怎样应付顾客的胡搅蛮缠	(92)
成为顾客的消费顾问	(95)
留住回头客的 10 个秘诀	(97)
“人情味”值大价钱	(100)

第三章 怎样当铁嘴老板

一、如何让人“气顺”	(104)
有话好好说	(104)
时刻不要忘了你是老板	(106)
能屈能伸才是好老板	(109)
如何对待“牢骚话”	(112)
给员工吃“定心丸”	(116)
打一巴掌赏个枣	(117)
点到为止，不要唠叨	(119)
二、管人的软硬两手	(122)
老板说话应具备哪些特点	(122)
枪枪不离后脑勺	(124)
怎样说话才有权威感	(126)
如何对员工训话	(128)
给手下人开会的 8 大技法	(129)
该闭嘴时就闭嘴	(130)
让难缠的人心服口服	(132)
三、怎样给手下人“打气”	(135)
恭维话要常挂在嘴上	(135)
说话幽默的老板受欢迎	(137)

一开口就叫出别人的名字	(139)
“赶鸭子上架”，就这么简单	(141)
制造喜气洋洋的氛围	(144)
收服人心的 40 种细腻手腕	(145)

第四章 生意场如何应酬

一、吃喝应酬的常用秘法	(150)
请客吃饭的 3 大原则	(150)
拒绝邀请，别不好意思	(152)
劝大家吃好、喝好	(153)
酒桌上如何说话	(154)
敬酒罚酒都不吃	(156)
如何辨别酒后之词	(158)
活跃气氛的 10 个绝招	(160)
二、如何说好应酬话	(163)
恭喜话怎么说	(163)
挠就挠到痒处	(165)
避免索然无味的谈话	(167)
什么话题不该说	(168)
如何寻找恰当的借口	(169)
“抹稀泥”的 4 个高招	(172)
怎样说好玩笑话	(174)
三、“彬彬有礼”的简单诀窍	(176)
怎样进行得体的商业交往	(176)
如何进行商业会晤	(181)
如何引荐和介绍朋友	(182)

在一大堆人中扮演主角	(184)
拜访他人需注意哪些礼节	(186)
如何更好地利用电话	(187)
既不伤面子，又不伤和气	(189)

第五章 如何求人办事

一、打通关系的实用技法	(193)
先赢得对方夫人的信任	(193)
如何利用同事关系	(194)
如何利用同学关系	(196)
如何让女人乐于帮你	(200)
如何与领导攀关系	(203)
如何寻求领导的理解	(206)
如何寻求领导的同情	(208)
二、如何少“碰钉子”	(210)
求朋友办事有什么讲究	(210)
求人办事应怎样说话	(212)
怎样掌握与人交往的主动权	(214)
如何避免碰钉子	(215)
减少“碰壁”有哪些诀窍	(218)
揣摸对方心理	(221)
进什么庙，念什么经	(222)
三、礼尚往来的技巧	(226)
如何“软磨硬泡”地办事	(226)
办事中如何没话找话	(228)
送礼应注意哪些规矩	(231)

马到成功的送礼妙法	(233)
怎样说感谢的话	(235)
怎样说“谢谢”	(237)
如何向别人借钱	(238)
如何替别人办事	(240)
怎样拒绝他人的请托	(243)

第六章 谈生意怎样不吃亏

一、谈判高手的精明之道	(245)
谈判者应具备什么样的形象	(245)
谈判中应遵守的基本原则	(250)
如何在谈判中占上风	(258)
商务谈判致胜的原则是什么	(260)
谈判中如何运用策略和技巧	(262)
商务谈判应注意哪些礼仪	(264)
二、讨价还价的实务技巧	(265)
与大公司谈判的 4 个口诀	(265)
原则问题不让步	(268)
如何进行合作性谈判	(271)
合伙的谈判	(272)
如何进行胜负性谈判	(276)
谈判中如何巧妙提问	(278)
谈判中如何应答	(280)
报价的学问	(282)
如何才能迅速达成协议	(286)
三、谈判桌攻防秘要	(288)

征服生意对手的不变法则	(288)
谈判中如何拒绝对手	(291)
尽快结束持久战	(293)
知己知彼，不卑不亢	(294)
“攻、守、退、避”，闪转腾挪	(297)
摆平不同性格的谈判对手	(301)

第七章 怎样说话更动听

一、说话大方的技巧	(304)
如何克服说话紧张症	(304)
如何克服羞怯心理	(306)
怎样体现自己的自信	(308)
如何自己激励自己	(311)
怎样培养自己良好的心态	(314)
怎样提高你的说话术	(315)
如何使自己说话更迷人	(317)
二、说话流利的技巧	(319)
怎样说话又清楚又流利	(319)
怎样使自己的声音更完美	(321)
怎样掌握说话的节奏	(324)
日常说话易犯哪些毛病	(326)
怎样克服说话罗唆	(327)
怎样自学普通话	(328)
三、说话动听的技巧	(331)
如何使自己的语言独具风格	(331)
如何积累说话的材料	(332)

说话时如何妙用手势	(334)
怎样说出令人高兴的话	(337)
怎样培养说话的幽默感	(339)
掌握幽默须通过哪些途径	(341)
怎样学会聆听	(342)

第一章 如何广结人缘

一、出人头的捷径

人缘层次越高越好

“感谢周围的人对我的帮助”，这是多数成功的生意人常常挂在嘴边的话。周围的人即人缘。是否有人缘，往往决定着事业的成功与否。所以经商者要注意建立人缘，建立高层次的人际关系。

说到人缘，也许首先想到的是朋友吧！学生时代的同班同学、前辈、同乡朋友、朋友介绍的朋友，等等。当然，这些故交也是一种人缘。靠朋友的介绍建立起新客户是不够的。特别是，最好避开有直接生意利害关系的事。因为常有不太顺利时朋友关系遭到破坏的情形。把老朋友作为内心的朋友，与生意划开界线，长期交往为好。

立志经商做生意的人，不应该过分地依靠旧友，要不断地

建立新的人缘。重要的是通过新的人缘扩大自己的世界，扩大视野。不同行业、不同职业的人，或者不同年龄段的人，层次越多越好。年轻的时候与长辈，年长以后与年轻人交往最好。

那么，怎样才能建立起新的人缘呢？为此，要有具体的行动。一言以蔽之，即积极地走出去，扩大与人交往的机会。睡着等，人缘是不会从对面走过来的。

公司以外的各种各样的聚会要率先出席。不仅是公司，自家当地聚会也要参加，不要嫌麻烦。如果有不同行业的交流会之类，也要主动地参与筹划。加入有关兴趣的圈子也是极好的机会。

内向性格的人经常会回避这种聚会，其实这正是鞭策自己的场合。必须以坚强的意志克服自己的厌倦情绪，积极地参加。要有坚强的意志，具备“要当大商人”、“要更加富有”的愿望。但只在内心包裹着是做不了生意人，不会富有的。因此，必须克服厌倦情绪。有人自认为属于人缘广的人，但实际上性格很内向。由于内向，回避与人的交往，做不了生意人，所以硬是强迫着创造了善于社交的自己。试着搞社会交活动，会发现人生实际上是很快乐的。想把内心封闭起来的躯壳，一经行动便会被打破。一经打破，其后的事自会容易得多。

参加各种聚会时，要注意几点：

1. 互相舔拭伤口那样的聚会不要参加。其中还有一边声称学习、交流，一边喝酒互诉牢骚，以求互相安慰的聚会。这种聚会百害而无一利。知道后要赶快溜走。

2. 努力做聚会的领导者。如果只是满足于一般成员，就会总是一种小小的存在，不能建立起人缘。当然，有发言的机会时要常常积极地发言，提出各种方案。第二次聚会自己要首先邀约。总之，要使自己的存在得到好评，自己获得实质上的

主宰地位。

3. **给予胜过获取。**只求获取，没有给予的人会使别人讨厌。给予了自然就会有获取的机会。给予别人情报与建议，自然会得到别人的回馈。各种类型的聚会，与其去受教育，不如抱着力争主动的心情参加，结果不是能获得更大的益处吗？

在这里建议一个最为重要的人缘形成方法。即，充分利用一流的酒吧。一流这一点很重要。一流的俱乐部或酒吧聚集一流的人物。去几次在一定程度上面熟后，彼此会自然地成为熟人。有时，根据情况，不去拜托，老板也会说“给你介绍个朋友”，为你斡旋一番。俱乐部的老板是高明的介绍人，会为你考虑合适的人选。

当然，一流的地方费用相当高。但是，从长远来看，这笔钱会成倍地返回来。立志经商创业的人，应当不惜为投资而倾囊。总之为了建立高水平的人缘，有必要把自己置身于高水平的场所。即使有点破费，也应该出入一流的社交场所。

好商人要有好“行头”

衣冠整洁令人赏心悦目，反之，凌乱的衣着令人不快。礼仪亦然。没有比不懂礼仪更令人不快的人。令人不快的人不能成为好的商人。

拿破仑的话说得很妙。比如，穿上崭新的服装，情绪也会高涨。穿高级名牌，心情也会变得富有。谁都有这样的体验吧！服装不仅可以装饰外表，而且会对内心产生相当大的影响。

因此，向立志做创业者的建议，以服装为第一要务，仪表

要尽量展现商人风度。这样，内心就会产生商人意识，就会更快地掌握经营感觉。

只是摆样子……也许有人会有这种看法吧！理所当然。但是，如果仪表离商人相差甚远，周围的人又会说“他没有做商人的风度”。周围的人怎么看非常重要。当然，首要的是工作能力得到高度评价，但仪表所酝酿出的气氛也是不容忽视的要素。

那么，商人的仪表是什么样的呢？首先，最重要的是整洁。衬衫领子污黑，皮鞋沾着泥点，西服皱皱巴巴，污迹斑斑，头发蓬乱，指甲满是污垢，这些都是把自己抛出商圈以外的仪容。

任何人对皮鞋脏和指甲蓄满污垢的人都不会信任。很难说是出于本能还是生理反应，总之会极不愉快。

整洁的仪表与其说是具有商人风度，不如说是作为生意人的基本的、最低限度的精神武装。忽视这种基本事情的人，不可能出人头地。

另外，应该多多少少地表现出富有的气度。说穿了就是穿质地好的服装。没有必要穿高级名牌，但总穿降价处理品，难以令人称道。80 元的衬衫和 980 元的衬衫，看上去自然还是不同。首先，总是穿降价处理品，内心也会降价，如拿破仑所说的的那样。

手表也很要紧。手表是与人交谈时常常落入眼帘的东西，稍微留心一下为好。学生带的那种便宜的运动表或几元就能买到的数字式手表令人扫兴。“他总是穿戴便宜的东西”。好像被人指着后背笑话似的，从气质上就封闭了作为商人的可能性。