

说服力

如何让沟通充满逻辑

全新升级版

白丽洁◎著

京师心智◎组编

成为主宰者，
才能成为胜利者
这不是好胜心，
而是生存的法则



中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

说服力

如何让沟通充满逻辑

全新升级版

白丽洁◎著

京师心智◎组编

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

说服力：如何让沟通充满逻辑 / 白丽洁著. —2版. —北京：
中国法制出版社，2018.10

ISBN 978-7-5093-9707-7

I. ①说… II. ①白… III. ①说服-语言艺术-通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第199882号

策划编辑：陈晓冉 (chenxiaoran2003@126.com)

责任编辑：吕静云 (lvjingyun0328@sina.com)

封面设计：蒋怡

说服力：如何让沟通充满逻辑

SHUOFULI: RUHE RANG GOUTONG CHONGMAN LUOJI

著者 / 白丽洁

经销 / 新华书店

印刷 / 三河市紫恒印装有限公司

开本 / 880毫米 × 1230毫米 32开

印张 / 8 字数 / 218千

版次 / 2018年10月第2版

2018年10月第1次印刷

中国法制出版社出版

书号ISBN 978-7-5093-9707-7

定价：36.00元

北京西单横二条2号 邮政编码100031

传真：010-66031119

网址：<http://www.zgfzs.com>

编辑部电话：010-66054911

市场营销部电话：010-66033393

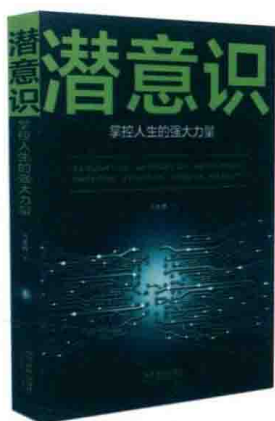
邮购部电话：010-66033288

(如有印装质量问题，请与本社印务部联系调换。电话：010-66032926)

说服是一门艺术，更是一门科学。生活中几乎处处需要说服，它既是促进人内心协调的一种手段，也与社会生存规则相关。人与人的不同决定了每个人都有自己的认知和情感，因此要想协调就需达成一致。在此，说服就要发挥作用。

本书结合心理学知识及生动案例为你剖析说服过程中的奥秘，如说服之前的准备、有效说服的六大原则、心理暗示的影响力、微反应透露出的说服效果等，助你在人际交往中站稳立场，赢得认可与支持。

精品图书推荐



◎ 顾问委员会

孙啸海	朱桂梅	李红军	兰祁蓉	李井杰
朱 玲	段然琪	师晨晖	赵金辉	王亚雄
谢欣原	孔马兰	鲁 俊	周家全	崔 潇
刘璐薇	杨 攀	谢 琴	崔慧辉	李艳萍
杨 驰	王涑雯	刘 博	李 想	孟 龙
郝红敏	宋亚丽	陈庆峰	陈国栋	孙风兰
刘 敏	陈涛涛	鲁 芳	隋 岩	董 斌
史文建	杨珊珊	李娟娟	王星星	常振兴

我们为什么要说服别人

弗雷德里克·道格拉斯是20世纪美国著名的黑人领袖，他曾经发出豪言壮语：如果我能说服别人，我就能转动整个宇宙。

作为普通人，我们可能不需要“转动宇宙”这样的凌云壮志，但是我们仍然需要去说服别人，因为我们都有想要更好生活的愿望。回想人生中的许多事情都与说服密切相关：小时候，为了得到一颗糖果，你需要说服妈妈；为了让你心仪的姑娘嫁给你，你需要说服她或者她的家人；为了得到一份体面的工作，你需要说服你的面试官；为了增加自己的业绩，促成双方的合作，你需要说服你的客户；为了让自己可以增加收入，升职加薪，你需要说服你的老板……生活俨然成为一场说服力的角逐。

不要觉得这是一种夸大。美国社会心理学家L. 费斯廷格曾经提出一种社会认知论，认为人的一生都在试图让自己的内心处于无矛盾状态，但这是非常难的。他把人内心的矛盾或者无矛盾状态称

为“不协调”和“协调”状态。其实，造成这种协调或者不协调的原因不仅在于人本身，更在于人所生活的环境，这个环境也包括了人所处的社会和交往的人群。人与人之间由于本身是不同的个体，每个个体都有自己的认知和情感，因此，要想协调就必须达成一致，在这里说服就可以发挥作用。说服除了是促进人内心协调的一种手段外，还与社会的生存规则有关。

我们身处社会之中，都明白要遵守一定的社会规则，这就是群体的规则告诫我们的一个生存法则：顺者生，逆者亡。世界上并不存在绝对的自由，任何自由都是建立在一定的规则和范围之内。同样，如果你想在这个社会中求得生存，前提就是必须首先适应这些规则，融入社会之中。当你比别人更理智地看待这些规则时，它就会为你所用，成为促使你成功的一种助力。这是一名成功的说服者必须要具备的心态，只有能够冷静客观地看待身处的环境时，你才可以去说服别人，用自己的意志影响别人，从而成为规则的主宰者，最终成为人生的赢家。

尽管我们经常听到一些教导告诫我们要理智，要清醒，不要随便受别人的影响，但是生活中我们受到的影响还是数不胜数。无论是商场海报的吸引，还是在推销员的花言巧语下又购置了一件大衣，我们都在不知不觉中被他人成功地说服。说服原是一场心理战。生活中的任何事情都离不开沟通，语言既可以表达我们心中所想，也可以征服世界上最复杂的人心。俗话说：心动不如行动，但也只有心动才会促成行动。每个人在说服与被说服的过程中，无非都是想让彼此的内心达成一致，促成协调，但究竟是谁的规则主宰了对方，

这就要看谁的心理更强大，更加成熟和理性。成为主宰者，才能成为胜利者。这不是好胜心，而是生存的规则。

在生活中做到游刃有余，是每一个人的希望，但这并不是仅有聪明的头脑就足够的，因为这个世界上从来不缺乏精明人，而是比谁更深谙生存的规则，你能够交到自己想交的朋友吗？你能够以自己为结点编织出属于自己的关系网吗？你知道自己的素质和修养也可以成为说服别人的利器吗？你能够最大限度地满足自己的利益，还让别人心服口服吗？这些都不是头脑可以算计出来的，但是说服力却可以助你一臂之力。现代心理学认为，仅有渊博的知识是不足以说服别人的，还要准确地掌握对方的心理，并恰当地运用一些技巧。所以，不要以为说服别人会很难，你不需要成为心理学家，只要掌握一些心理学知识；你也不需要比别人更聪明，只要你比别人拥有更多的细心、耐心，还有好学的态度就足够了。

第一章 说服力的秘密

说服是一门艺术，更是一门科学 / 003

有效说服的六大原则 / 008

说服：“服”为重点，“说”为手段 / 015

影响力也是一种说服力 / 020

沉默的力量 / 025

第二章 说服之前的准备

“他”是一个什么样的人 / 033

制订你的说服计划和策略 / 038

说服别人之前先说服自己 / 043

志同道合的起点 / 047

足够的谈资 / 052

你准备好了吗 / 057

第三章 说服过程中的心理战术

- 赢得对方的喜欢是第一步 / 065
- 利用人性弱点，“请君入瓮” / 070
- 动之以情，诱之以利 / 075
- 恰到好处地运用说服技巧 / 080
- 心理暗示的影响力（1） / 086
- 心理暗示的影响力（2）——“标签”效应 / 089

第四章 运用语言的魅力为说服加分

- 说自己想说的 or 说别人想听的 / 097
- 怎样说比说什么更重要——修辞手法的妙用 / 101
- 语言也分软硬 / 107
- 不得不说的“废话” / 113
- 神奇的话语模式 / 119
- 幽默化解尴尬 / 124

第五章 为对方“洗脑”：思维操控术的运用

- 品牌营销的启示 / 131
- 价值观的传播和灌输 / 136
- 将你的追求变成他人的期待 / 141
- 占据情感的主导地位 / 147
- 令人无法抗拒的个人魅力 / 151
- 逻辑决定一切 / 156

第六章 微反应告诉你说服的效果

说得多与说得少的区别 / 163

“我”对“你”感兴趣吗? / 168

兴奋与愤怒 / 174

别让对方睡着了 / 178

模仿行为背后的意义 / 183

情感认同的表现 / 185

第七章 说服过程中“道具”的运用

数据让事实更有说服力 / 193

PPT 展示出的思维优势 / 198

简洁实用的表格帮你更省力 / 202

借助“他人”来说服 / 207

时间带来的奇妙效果 / 212

不要忽略身边的小物品 / 217

第八章 让别人心悦诚服地对你说“Yes”

贯穿始终的“真诚” / 223

在互动中达到双方共赢的目的 / 228

用增加交往来稳固彼此的关系 / 233

主动迈出共同努力的第一步 / 238

将承诺和一致进行到底 / 242

第一章



说服力的秘密

“世间有一种成就可以使人很快完成伟业，并获得世人的认识，那就是讲话令人喜悦的能力”，古希腊先哲苏格拉底如是说。这种令人喜悦的讲话能力是一种能够决定人生成败的能力，它就是现代社会所讲的“说服力”。

说服是一门艺术，更是一门科学

任何沟通都离不开语言，虽说人人都具有讲话的能力，但是会说话和把话说好却是截然不同的两个概念，它们所取得的效果也不一样。同理，说服力和普通的讲话区别也很大。

想必每个人都去过理发店，同是技艺精湛的理发师，但是讲话能力的不同带给人的心理感受也是不同的。

一位从业多年的理发师收了一位徒弟，徒弟聪明好学，很快掌握了这位理发师的剪发技艺，半年后正式上岗，开始接待顾客。他给第一个顾客剪完头发之后，自我感觉不错，自认为一定会得到客人的赞许，谁知客人照了照镜子竟然说道：“这头发留得有点长了吧，和没剪之前没有什么区别。”徒弟茫然失措，一时不知怎么回答。一旁的师父马上笑着迎了上来，对客人说道：“头发长显得您含蓄，这叫‘深藏不露’，多符合您的身份啊。”客人听后满意离去；徒弟又接待第二位顾客，为避免上次的尴尬，这次略微剪得短了些，岂料顾客照了下镜子，嫌头发剪短了。徒弟心想，这些客人可真会刁难人。虽然心里不服，但是也不好辩驳，求助地看向师父。师父似乎早料到会这样，又帮徒弟圆场说：“头发短显得人精神啊，这样也让人觉得您更亲切了。”顾客听完“哈哈”一笑，觉得很有道理，

欣然接受新发型，离开了理发店。

沮丧的徒弟并没有气馁，接下来迎接第三位顾客。为了能剪出更适合顾客的发型，徒弟更加用心地为客人设计，花的时间也更多。但是客人仍然不买账，头发还没剪完，客人就不耐烦了，嚷嚷道：“怎么还没有剪完，会不会剪啊？”徒弟心里委屈极了，心想：时间长也是为了给您剪得更好啊。不过，徒弟知道这种委屈和抱怨是不能说出口的。这时，师父又出来解围了，他满脸笑意地说道：“为‘首脑’多花点时间是我们应该做的呀，您没听说过‘进门苍头秀士，出门白面书生’嘛！为了咱们的‘面子’，这点时间还是很值的。”顾客听完心里一乐，也不再计较徒弟花费时间的长短了。

晚上送走所有的顾客，打扫完店铺卫生之后，徒弟沮丧地找到师父说：“师父，看来我的技艺还是没有学到家啊，今天接待的许多顾客都对我不满意，还是您帮我圆的场。”师父看到垂头丧气的徒弟，正色说道：“从你入行的第一天起，你就知道我们从事的是什么样的职业，做我们这一行，顾客就是上帝，我们要做的就是上帝服务好了。当然，每天面对形形色色的人，我们难免会遇到比较挑剔的，但是只有把挑剔的顾客提出的问题给解决好了，才算是把上帝服务好了。做我们这一行，说话和技术一样重要，因为顾客的许多问题都是要靠说去解决的。进入理发店理发的，都是对自己目前的发型不满意的，想展现更好的自己，有些人对自己的期望值比较高，对理发师寄予的希望就会比较高，因此很容易产生心理落差，这种失落的心情我们就要靠语言去填补，把话说好了，把客人的心里说高

兴了，客人还会刁难你吗？”听完师父的话，徒弟如醍醐灌顶，从此在苦练剪发技艺的同时，也开始学习掌握说话的艺术。

看完上面的故事，我们可能会感慨话语的魅力竟如此之大。是的，这正是语言艺术的魅力所在。虽然有些人可能会不赞同将语言上升为一种艺术，但是鉴于艺术本身定义的不确定性和艺术创造美、传达人类情感的特殊性，我们仍然要将语言称之为艺术。并不是所有的话语都可以称为艺术，只有那些能给人带来愉悦感受的语言才可以称为语言艺术。也就是说，语言艺术是一种通过语言的形式创造出一种美的意象，带给人愉悦的心理感受的艺术表达方式。很显然，说服正是这样一种艺术。说服通过语言的组织和传达促使双方达成共识，不仅激发了自己内心的愉悦，也协调了对方的情感和行为，使彼此的内心都进入一种和谐状态，从而体验到美的特性——情感的愉悦性。因而，说服是一种艺术，一种语言的艺术。

艺术的创造多和天分有关，有人说这种“天分”是一种“天生的才能”，后天无法改善，但是也有观点支持艺术创造可以通过“模仿”和后天的学习来习得。无论以上的哪一种说法更贴近艺术创造的本质，我们唯一可以肯定的就是说服的艺术是可以通过后天的学习来掌握的，因为说服不仅是一门艺术，同时也是一种科学，可以通过相关知识的学习来逐步掌握。

每当我们提到科学，大家总是从心里产生一种深奥或者是枯燥的印象，事实上，并不是所有的科学都是这么晦涩的。西方关于说服力的科学研究很早就已经开始，有些从社会科学的角度，有些从