

成功商人 说话办事绝招

一张能说的嘴是取之不尽的财富

CHENGGONG SHANGREN
SHUOHUA
BANSHIJUEZHAO

成天/编著

Chenggong

海潮出版社

成功商人 说话办事绝招

成天 编著

海潮出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

成功商人说话办事绝招/成天编著. —北京: 海潮出版社,
2002.1

ISBN 7-80151-526-9

I. 成… II. 成… III. 企业管理: 人事管理
IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 081689 号

成功商人说话办事绝招

成天 编著

☆

海潮出版社出版发行 电话: (010) 66969738

(北京市西三环中路 19 号 邮政编码 100841)

北京翠明文印中心印刷

(北京西单北大街 110 号)

开本: 850×1168 毫米 1/32 印张: 13 字数: 300 千字

2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-80151-526-9/C·8

定价: 22.80 元

25A45/op

前 言

英国有一句谚语：一张能说的嘴是取之不尽的财富。这句话用在商人身上是再恰当不过了。

谈生意靠的就是一张嘴，可以毫不夸张地说，口才的好坏直接左右着商人的钱包。对于处于市场经济最中心地带的老板们来说，善言巧说者生意兴隆，顾客盈门，心想事成；而那些拙嘴笨腮者则财路不畅，门可罗雀，每况愈下。

商人们如此强调说话的重要性，决不是偶然的，而是他们在长期的实践中的经验总结。因此，无论是已经泛舟商海的商家，还是有志于从事经商活动的新人，都不可不在训练自己的口才上下一番苦功。

那么，老板究竟怎样才能提高自己的口才水平呢？

首先，由于商人的口才口语化的特点很明显，老板要想提高自己谈生意的技巧必须注重实践中的不断积累和切身体会。相信那些亲自与顾客打过交道的老板都会深有体会，同样的意思，但不同的说话方式就可能产生截然相反的结果。本来应该是皆大欢喜的一笔生意，最后闹得不欢而散，得罪了顾客，这是老板们最忌讳的。和气才能生财，这就要看你的话怎么说了。

其次，加强自身的口才理论修养是必不可少的。谁都不是生而知之的。任何一个人，其语言表达能力都取决于后天的自身努力和环境的影响。好的口才是训练的结果。许多世界知名的口才大师，例如丘吉尔、肖伯纳、林肯等，一开始连说话都紧张得结结巴巴，但他们都是凭借坚韧不拔的意志，刻苦磨练，才最终成功的。

以培养商界精英而著称的哈佛大学商学院，长期以来就一直十分注重对学生的口才训练，口才是学生的必修课。实践证明，从哈佛走出来的人日后大多都商运亨通，成了商海中呼风唤雨的人物，这与他们所受的口才训练是有很大关系的。

这本《成功商人说话办事绝招》涵盖了成功商人在实践中需要运用的管理、交际、谈判、融资、讨债等一系列生意场上的说话技巧，让您花很少的钱，学实用的招儿。

难开口，开口难，经商拥有好口才，何必发愁不赚钱！

目 录

第一章 人气旺，生意旺

- ⇒ 寻找一个引路人 1
- ⇒ 让自己成为主角 2
- ⇒ 诱导别人参与你的计划 4
- ⇒ 舍得高价“挖”人才 6
- ⇒ 好秘书等于半个老板 8
- ⇒ 化对立为认同 11
- ⇒ 区分对待不同类型的员工 12
- ⇒ 如何把握说话的分寸 14

第二章 精明决策，精明表达

- ⇒ 决策时该如何讲话 17
- ⇒ 警惕“恐惧失败”的传染 19
- ⇒ 率先垂范的语言艺术 20
- ⇒ 正确运用指挥口才 23

- ⇒ 让员工畅所欲言 25
- ⇒ 决策时要注意什么 27
- ⇒ 赢得下属的合作 29

第三章 忠言也能不逆耳

- ⇒ 选择最适当的时机找部下谈话 32
- ⇒ 良好的沟通从“请教”开始 34
- ⇒ 冷静处理反对意见 35
- ⇒ 老板怎样为企业争利益 37
- ⇒ 学会正面鼓励人 38
- ⇒ 怎样打破沉默局面 41
- ⇒ 赞美是最好的奖赏 44
- ⇒ 让下属自由发表意见 45
- ⇒ 尽量不要与下属发生争执 50

第四章 立威造势言行有度

- ⇒ 必要时也要扳起面孔 53
- ⇒ 既要做“慈母”也要做“严父” 54
- ⇒ 幽默式的批评效果好 57
- ⇒ 关键时刻“杀一儆百” 58
- ⇒ 怎样对待酗酒的员工 60
- ⇒ 斥责时应遵循的原则 62
- ⇒ 如何对付独断专行的员工 64
- ⇒ 允许下属将功补过 65
- ⇒ 如何妥善地解雇员工 67

第五章 怎样提高团队士气

- ⇒ 对待下属不能凭个人好恶 70
- ⇒ 别忘了关心鼓励下属 71
- ⇒ 如何调解内部矛盾 73
- ⇒ 分派工作的说话技巧 75
- ⇒ “激励”是一支强心剂 77
- ⇒ 爽朗的笑容有助说服成功 79
- ⇒ 如何对待“明星员工” 80
- ⇒ 激励也要讲点儿实惠 83
- ⇒ 能振奋士气就能摆脱困境 85
- ⇒ 处理雇员投诉的9大原则 86
- ⇒ 尽量挽留想跳槽的人 88

第六章 市场调研不可少

- ⇒ 眼光是成败的分水岭 90
- ⇒ 如何称呼对方才恰当 92
- ⇒ 怎样收集竞争者的情报 94
- ⇒ 长耳朵就是为了听 96
- ⇒ 科学决策少不了市场调查 98
- ⇒ 多向能人求教 101
- ⇒ 对症下药立马见成效 103
- ⇒ 路子多了信息灵 105

第七章 生意圈中的黄金法则

- ⇒ 诚信才是真正的生意经 108
- ⇒ 妙用“忠言”商机无限 111
- ⇒ 信用是公司的生命 113
- ⇒ 言行一致，取信于人 116
- ⇒ 对顾客要如实相告 118
- ⇒ 讲信用方可把生意做好 120
- ⇒ 赢得同行的赞美 122

第八章 礼尚往来的商界应酬

- ⇒ 送礼有哪些技巧 127
- ⇒ 选择适当的礼品 129
- ⇒ 如何邀请客人 131
- ⇒ 酒桌上的交际要素 133
- ⇒ 怎样在关键时刻送人情 135
- ⇒ 主人待客之道 138

第九章 商务谈判不兴唇枪舌剑

- ⇒ 如何进行商业会晤 141
- ⇒ 怎样确定参加谈判的人员 142
- ⇒ 谈判谋略的文化背景 146
- ⇒ 创造良好的谈判气氛 151
- ⇒ 谈判时怎样运用语言 152

⇒ 先集中解决一个议题	154
⇒ 谈判的基本策略	155
⇒ 谈判中如何应答	158
⇒ 谈判桌上的心战策略	160
⇒ 谈判失败后怎么办	164

第十章 商人言利天经地义

⇒ 生意场上如何讨价还价	167
⇒ 心里有个“小九九”	169
⇒ 吹毛求疵也是手段	171
⇒ 掌握对方的最后时限	174
⇒ 杀价的语言技巧	175
⇒ “炒蛋策略”与“迷雾战术”	178
⇒ 打破僵局才能柳暗花明	181
⇒ 要求索赔的要领	183
⇒ 不妨来一点“吹毛求疵”	185
⇒ 降价不一定能提高销售量	188

第十一章 融资筹款有高招

⇒ 当好老板，必须学会理财	192
⇒ 把自己的主意卖出去	195
⇒ 如何向别人借钱	197
⇒ 怎样与银行保持良好关系	199
⇒ 巧用激将法筹资	203
⇒ 把后果说得严重些	205

- ⇒ 与债主拉好关系 207
- ⇒ 向朋友借钱的要诀 209

第十二章 善交宾朋财路畅通

- ⇒ 握手也有讲究 214
- ⇒ 怎样用好你的名片 215
- ⇒ 怎样征服初次见面的人 218
- ⇒ 如何做到称呼得体 220
- ⇒ 适度恭维不可少 223
- ⇒ 做一个“会说话”的人 225
- ⇒ 如何与看不惯的人沟通 227
- ⇒ 别在应酬上出毛病 229
- ⇒ 嘴边有个“把门”的 231
- ⇒ 交朋友的讲究 233
- ⇒ 如何处理朋友间的麻烦 236

第十三章 如何闯进“名流”社会

- ⇒ 如何才能靠近“名流” 239
- ⇒ 如何结交大老板 241
- ⇒ 舍得为别人花钱 243
- ⇒ 怎样和名人交往 245
- ⇒ 多结交有用处的人 247
- ⇒ 巧借名人的声望 249
- ⇒ 怎样与政府部门搞好关系 252
- ⇒ 和名人说话应注意什么 255

⇒ 和大人物谈什么	257
-----------------	-----

第十四章 把握心理才能做好生意

⇒ 注意顾客的价格理念	262
⇒ 消除顾客的顾虑	264
⇒ 不同的顾客应区分对待	266
⇒ 大胆替对方着想	268
⇒ 该反击时要反击	270
⇒ 故意施以冷淡	272
⇒ 激将法有时能收奇效	274
⇒ 先抑后扬迂回出击	276
⇒ 优惠打折的巧妙招数	278
⇒ 如何利用电话巧做生意	281
⇒ 大疑虑化小，小疑虑化了	284
⇒ 要善于“察言观色”	285
⇒ 不摸底谨慎开口	287

第十五章 妙语生花的推销诀窍

⇒ 推销员需要具备哪些素质	290
⇒ 怎样练出推销的铁嘴	294
⇒ 如何用好推销语言	295
⇒ 让自己的声音更动听	298
⇒ 不怕不识货，就怕货比货	300
⇒ 不给他拒绝的机会	302
⇒ 推销少不了幽默	303

⇒ 好的开头是成功的一半	306
⇒ 弄清到底是谁说了算	309
⇒ 推销员的4大技巧	311
⇒ 叫卖语言中的学问	316

第十六章 售后服务的说话功夫

⇒ 提供一流的售后服务	320
⇒ 如何化解与顾客的矛盾	323
⇒ 掌握劝告的技巧	324
⇒ 怎样平息顾客的怒气	327
⇒ 不要急于证明自己的正确	329
⇒ 如何打发难缠的顾客	332
⇒ 追踪顾客满意度的方法	334

第十七章 买卖全凭一张嘴

⇒ 介绍商品的技巧	336
⇒ 怎样和顾客打招呼	338
⇒ 赢得顾客的信任	339
⇒ 如何吸引顾客的购货兴趣	341
⇒ 让顾客知道你在为他着想	344
⇒ 业务精才能说得通	346
⇒ 会说话才能创造好效益	349
⇒ 抓住顾客的惠顾动机	352
⇒ 主动关注大主顾	353

第十八章 如何“摆平”竞争对手

⇒ 主动让对方当老师	356
⇒ 如何报价有大学问	357
⇒ 不要炫耀自己的成功	362
⇒ 竞争中注意给对方面子	364
⇒ 与竞争对手适当妥协	365
⇒ 努力寻求与人合作	367
⇒ 如何进行合作性会谈	370
⇒ 爱自己的“敌人”	371

第十九章 催款收账的软硬绝活

⇒ 把软磨硬泡战术运用到极致	375
⇒ 在微笑中讨回欠款	377
⇒ 对存心欺诈者来点儿硬的	379
⇒ 成功收账的9大要领	381
⇒ 与对方结成“同盟军”	385
⇒ 胆大、心细、嘴硬	386

第二十章 好广告一语千金

⇒ 让大家告诉大家	391
⇒ 妙趣横生的幽默效果	393
⇒ 一字抵万金	395
⇒ 奇思妙想才能打动人心	396

⇒ 别让客户蒙了你	398
⇒ 出奇制胜的广告妙招	400

第一章 人气旺，生意旺

⇒ 寻找一个引路人

进入商界的第一要务是“投师”，也就是说要找个好导师，给你入行引路。一般来说，这个人不仅年长，而且经验丰富，也许是你的同事或者老板。由于某种机缘，由他来协助你拿主意，向你传授生意经。事实上，商界交际之道的重要一环就是学会合作，从一些成功的生意人那里学生意门径，这样你才能走向成功。

其实，任何一个人初涉商界不久，都会意识到交际中有许多不可言传的内容，令人感到困惑不解，而且并不见得有人来解释给你听，来帮助你，大家都保持着一定的距离，话说到一定程度就会打住不说。

当然，如果你是一个幸运者，就会有人欣赏你，来做你的引路人。这也不是偶然的，除了你自身的条件之外，也可能有谁推荐了你，说了你的好话，或者你表现了对什么人的崇拜和羡慕，或者什么人认为最好的领导方式就是传授，或者他最热衷于培养像你一样的人，等等。不管怎么说，你应该很珍惜这种主动的提携和帮助，找到自己的导师和领路人。

但是，也有一些人不那么幸运，没有人来特别关照你，那么，你就要自己选择自己理想的老师了。这时候，你就必须主动地表现自己，使他能够欣赏你，并结成良好的关系。一旦达到这层关系，你就要不断观察、学习和求教，多听取其建设性的意见。在这个过程中，一个重要任务就是听取批评，并且在听取批评中不断增进双方的信任。千万不要总是为自己辩护，相反，你要不断以接受的态度来鼓励对方不断关注你，并给你以帮助和培养。

古人云：“三人行，必有吾师。”这话在商务交际中同样适用。它不仅使你学到更多的东西，而且使你立于一个能进能退的合适地位。生意场上也是“做到老，学到老”，不断有新情况、新技术、新方法出现，你不可能事事都精通，所以多一个导师等于多一条路，你任何时候都不会感到无所适从和无处讨教。所以，经商之路也是求师之路，一个人能够从乡村走向大都市，从中国走向世界，必定要有很多引路人才行。明白了“三人行，必有吾师”的道理，你的经商之路就一定会越走越宽。

⇒ 让自己成为主角

我们每个人都很平凡，一个平凡的人在一大堆平凡者当中自然难以显山露水，但如果你掌握了下列方法，你就有可能扮演主角，而让他人扮演配角。

我的朋友小张和小李在社交界非常活跃，无论参加谁的聚会，他们似乎都认得每位客人并且左右逢源。最后我终于发现他们成功的秘密。在任何场合，他们所扮演的都是主人而非宾