

生活口才學



海天出版社

生活口才学

李言午 编译

海天出版社

责任编辑 秦 海

· 1 5 2

书 名 生活口才学
编(著)者 李言午 编译
出版者 海天出版社(中国·深圳)
发行者 海天出版社
印刷者 广州新华印刷厂
版 次 1990年12月第1版 1990年12月第1次印刷
开 本 787×1092 1/32
印 张 7
印 数 1—50,000本
ISBN 7-80542-236-2/C·5
定 价 2.95元

前 言

随着社会的进步，工商业的发达，无论是政治家、领导者、企业家、管理员、推销员，或者是教师、干部，很多时候都会遇到因为彼此意见不合，而僵持不下的局面。此时，当事人便需要运用语言的技巧，观察对方的反应，在不知不觉中使对方放弃自己的成见，乐意接受当事人的意愿。这个过程，就是当事人施展他的口才所获得的成果。这就是处世口才学。

由于这是一门学问，所以，若想达到使对方放弃己见的目的，就必须在实践中下苦功夫，努力去掌握它。

一个优秀的口才家，必然是一个熟悉人类心理的人，所以，要掌握这门学问，必需先从掌握人类心理着手，你既不能欺骗对方，也不能逼使对方顺从你的意思，唯有施展口才，才是最恰当、最完美的方法。

本书所介绍的各种“口才术”，是处世语言技巧和心理学的集合体。本书还着重介绍成功女性的说话技巧，使读者既能精通处世口才，又能窥测人类心理的奥妙，同时，在每章每节都举实例，提供读者参考，以收活用之效。希望读者诸君成为社会上的得胜者。

目 录

第一章 商场使用的处世口才

- 一、满足对方眼前的要求 (1)
- 二、重视被抗议的焦点问题 (2)
- 三、转移对方的注意力 (3)
- 四、站在对方立场设想一番 (5)
- 五、暂时否定自己的意见 (6)
- 六、故意作形式上的让步 (7)
- 七、先承认自己理论的弱点 (8)
- 八、利用权威者的语言 (9)
- 九、利用傍晚或疲劳时刻 (10)
- 十、利用谣言打击对手 (11)

第二章 人事管理上使人折服的处世口才

- 一、引发对方兴趣和关心 (14)
- 二、解除对方的责任感 (15)
- 三、责备和信赖关系 (16)
- 四、考虑对方的心理状况 (17)
- 五、煽动对方的自尊心 (19)
- 六、以报酬果实诱惑对方 (20)
- 七、“暗默强化”的处世口才 (21)
- 八、利用“对比效果” (22)
- 九、使用“同调心理” (24)

- 十、矫正不负责任者进入状况 (25)
- 十一、“不要怕失败，放手去做！” (26)
- 十二、对犯错误者加以安慰 (27)
- 十三、坦白提出对方的缺点 (29)
- 十四、有效地运用“阶梯方式” (30)
- 十五、使用杀鸡儆猴方法 (31)
- 十六、自言自语的策略 (32)
- 十七、针对要求的根本问题 (34)
- 十八、提出更悲惨的例子 (35)

第三章 商场谋利推销的处世口才

- 一、让对方尽量说话 (37)
- 二、保持双方的心理距离 (38)
- 三、违背对方的任务期待 (39)
- 四、故意夸大赞美对方 (41)
- 五、为下次见面下功夫 (42)
- 六、解除对方的反抗心 (43)
- 七、突破对方的警戒心 (45)
- 八、让对方有充裕的时间 (46)
- 九、发出“最后通牒” (47)
- 十、转移对方的注意力 (48)
- 十一、以大道理使对方转向 (49)
- 十二、自动说出弱点 (51)
- 十三、使对方感到心理负担 (52)
- 十四、让对方成为代办者 (53)
- 十五、使用对方拒绝的理由 (54)
- 十六、控制对方的情绪 (56)

十七、利用时间差的奥妙 (57)

第四章 在公司里占优势的处世口才

一、使心理上占优势 (59)

二、使用“我们”代替“我”字 (60)

三、解除对方的紧张感 (61)

四、使沉默者发言 (63)

五、使声音发生变化 (64)

六、击破“一致意见”的根本 (65)

七、使攻击力分散 (66)

八、使对方接触到问题的本质 (67)

九、以“具体”对付“理想” (68)

十、故作亲密的称呼 (70)

十一、满足对方的生理欲求 (71)

十二、承认自己的错误 (72)

十三、“我正在听！” (73)

十四、利用对方的反驳心 (74)

十五、说有间接关系的话 (75)

十六、采取“打断战术” (77)

第五章 男女间交际的处世口才

一、靠说话态度达到目的 (78)

二、利用“误前提暗示” (79)

三、断然给他一个答案 (81)

四、让对方二选一 (82)

五、强调命运和偶然 (83)

六、站在对方立场说话 (85)

- 七、使“禁止”的期待落空 (86)
- 八、使对方恢复自信 (87)
- 九、闪开对方的反抗心 (89)

第六章 处世做人控制对方口才

- 一、以缓慢语调控制对方 (91)
- 二、打开对方的心扉 (92)
- 三、让对方反省自己的态度 (93)
- 四、缓和对方迫切的心情 (94)
- 五、哀求姿态的心理战术 (96)
- 六、“心理组织”的诱导 (97)
- 七、先坦白自己的弱点 (98)
- 八、故意卑下自己 (99)
- 九、作有限度的道歉 (100)
- 十、故作暂时让步 (101)
- 十一、强调自己没有错 (103)
- 十二、故意刺激对方的自尊心 (104)
- 十三、故意激怒对方 (105)
- 十四、先知道对方的立场 (106)
- 十五、故意让对方决定 (107)
- 十六、创造出一致点 (108)
- 十七、着眼“大纲”或“细节” (109)

第七章 成功女性谈吐篇

- 一、倾听使你大方得体 (111)
- 二、不要吝惜赞美 (112)
- 三、恰当传情达意的语调 (113)

- 四、聪明的说话技巧 (115)
- 五、说话要引起别人共鸣 (116)
- 六、说服他的方法 (117)

第八章 成功女性交际篇

- 一、相亲的成功谈话 (119)
- 二、在酒场你不宜逞英雄 (120)
- 三、介绍人应有的认识与说话 (121)
- 四、使人愉快的说话技巧 (123)
- 五、别忘同性的沟通 (124)
- 六、分手何妨开开心心 (126)

第九章 成功女性恋爱篇

- 一、当他是小孩子 (128)
- 二、欲言又止建奇功 (129)
- 三、织梦的年华 (131)
- 四、别在他面前讲琐碎事 (132)
- 五、让他出尽风头 (134)
- 六、利用他的犯罪感 (135)
- 七、使用主动而不被察觉的技巧 (136)
- 八、对他某些事不妨诈作不知 (137)
- 九、与他和谐相处一法 (139)
- 十、比“我爱你”更受用的话 (140)
- 十一、自负是发挥女性魅力的武器 (142)
- 十二、制造形势使他下决心 (143)
- 十三、不妨先拥有后付出 (144)
- 十四、给男性来点震荡 (145)

- 十五、你必须保持身价 (147)
- 十六、发挥刚强女性的魅力 (148)
- 十七、巧妙地控制男士的心理 (149)
- 十八、代表行动的说话 (150)
- 十九、是你体贴他的时候 (152)
- 二十、密语沟通的妙用 (153)
- 二十一、使他留下深刻印象的礼物 (155)
- 二十二、借着醉意增加情趣 (156)
- 二十三、让他自负到底 (157)
- 二十四、“只为你”妙用无穷 (158)
- 二十五、让男人觉得自己能干 (159)
- 二十六、做个知情识趣的女性 (160)
- 二十七、女人的武器 (161)
- 二十八、向他吐露前度情须慎言 (163)
- 二十九、神秘感令你更迷人 (164)
- 三十、别让你曝光过度 (166)
- 三十一、让他意乱情迷 (167)
- 三十二、无微不致妙用多 (169)
- 三十三、甜言蜜语不怕多 (170)

第十章 成功女性礼仪篇

- 一、哀悼说话的方法 (173)
- 二、宴会中得体的说话技巧 (174)
- 三、办公室的谈话礼仪 (176)
- 四、使你受孩童欢迎 (178)

第十一章 成功女性智慧篇

- 一、娇羞是女性之宝 (180)
- 二、利用魅力宣传自己 (181)
- 三、如何透视他的心 (182)
- 四、收放自如是一种吸引力 (183)
- 五、怎样套取他心底的秘密 (185)
- 六、做个不令人讨厌的女性 (186)

第十二章 成功女性机智篇

- 一、应付借醉胡来的男士 (189)
- 二、女追男的技巧 (190)
- 三、应付男人牢骚的方法 (192)
- 四、留有余地的拒绝方式 (193)
- 五、如何说服未成熟的男人 (195)
- 六、让赞美软化他 (196)
- 七、不要露出破绽 (198)

第十三章 成功女性应对篇

- 一、“忘记”乃高招 (200)
- 二、别跌进他的赞美陷阱 (201)
- 三、驯服恶人之道 (203)
- 四、以柔制刚应付上司 (204)
- 五、应付别人赞美之法 (206)
- 六、拒绝他的要求的技巧 (207)
- 七、运用说话表现你的智慧 (208)
- 八、避重就轻应付上司 (210)

第一章 商场使用的处世口才

一、满足对方眼前的要求

利用心理学的方法，让对方满足眼前的要求，就能以廉价的东西满足对方对高价物品的欲望。

一个曾以深层间接法而出名的心理学家，一度服务于某机车厂，他的到来使机车的价值直线上升，工厂的业务兴旺发达。

当机车开始销售时，该厂以“本公司的机车坚固、耐用”作为宣传标语。然而，正值一般人喜爱机车时，该公司的机车销售量却猛烈下跌。

最后，这家机车厂决定聘用心理学家委托他实行深层间接法。他了解到所谓“坚固、耐用”这种宣传标语的缺点：无法令顾客对该厂机车产生好奇，以激发他们的购买欲。因此，提议将机车警笛装置，改换为汽车警笛，同时，把汽车零件装设在机车里，才使得该厂机车销售量直线上升。

同样的做法可以用在脚踏车，将脚踏车安装变速齿轮，虽不能成为机车，却能刺激消费者，如同在机车上设置汽车的鸣笛一样。或许是具有某些类似点，可令顾客好奇。

最能引发效果的物品是“机能上的类似性”。如送给喜爱吃巧克力糖的小孩子巧克力型的板块，他们一定相当沮丧；然而，即使是送板块给办家家酒的小孩，他们也会欣喜

若狂。

只要能利用心理学的方法，就能以廉价的东西来满足对方对高价物品的欲望。如父亲对吵着要脚踏车的小孩子，通常会买玩具脚踏车给他，若不能购买到机能上有类似性零件，就难以令孩子们满意。

譬如，小孩因为想到外面急行，所以要求有一部脚踏车，那么，买一双象滚筒式的溜冰鞋，自然可使他满足。总之，活用深层间接法，对方的反应会大大不同。

二、重视被抗议的焦点问题

对抗提出抗议的人，若能故意重视成为焦点的问题，会使对方的锋头迟钝下来。

有人对我说过这样一件事。一天一位顾客怒气冲冲地到他们公司经理处去抗议说，他们公司所经销的奶粉里有只活的虫。

众所周知，奶粉生产是非常之严格的，首先要抽净空气加入氮气，随后密封以防止酸化。所以在这过程中是绝不可能有活虫留在里面的。那么问题就是出在消费者本身。当我那位学生的上司出来时，他认为上司一定也会以上述的理由说服对方，可是他开口所说的却出乎我的学生意料之外。

消费者愤怒地向那位上司抗议着。那位上司便开口说道：“是吗？若是真的，那事情就严重了。我们就必须将工厂的所有机器停下来，对整个制造过程作一次总检查。”我的学生看着紧皱眉头的上司，感到大惑不解，直到听了下面的话，才了解上司的用意。他的上司说：“我们工厂在包装奶粉时，必需先抽掉罐内的空气，然后注入氮气，再加以密

封，所以不可能有活的虫在里面，我们向来是这么确信的。可是我想立刻作严密的调查，请你说明你开封时的情况，以及开封后的保管情形。”

被那位上司这样逼迫的对方，好象没想到自己所提出的不满，竟会造成这么重大的问题，因而面露惊讶的表情，然后才想起自己保管的状况似乎有问题，便对那位上司说：“算了！希望你们以后多加注意，不要再发生这种现象。”说完便匆匆回去了。

一般人在自己有充分理由可以对抗对方提出的不满时，都会从正面攻击对方的抱怨，暴露对方的不对，但是这种作法反而会使对方的情绪愈来愈高昂，态度也会更顽强，所以不算是有效的方法。应该象此例一样，故意重视成为焦点的问题，对方会因为事情弄得太大而感到害怕，抱怨的锋头会迟钝下来。我们就可以利用这个机会展开道理的说服，对方也会承认自己的不对。

三、转移对方的注意力

在心理紧张的情况下使用“流星战术”，转移对方的注意力，往往能收到很大的效果。

在一些商店门口，常可以看到这样的场面，孩子站在玩具柜台前大哭大闹，非要买那些新颖、有趣的玩具。有的妈妈不善解人意，只会一味地说：“不买，不买，就是不买。”于是乎，孩子嚷，母亲打，一时不可开交。前几天我到百货公司购物时，却看到一个很有趣的场面，有个大约三岁的小孩站在玩具部前大声叫嚷道：“我要这个！我要这个！”小孩的母亲看到这种情况，便指着天花板说：“小杰，你看，

飞碟。”孩子立刻停止哭泣抬头张望，好象已经忘记刚才自己哭闹要求的東西，不久就乖乖地被他母亲牵着消失在人群中。

我把这种情形叫作“流星战法”，这是很早以前就使用过的转移别人注意力的技巧，也就是突然说：“你看！流星！”把正集中精神于某事物的对方注意力，瞬间转移于别的方向，以解除对方内心的紧张。就拿我所看到刚才那一幕而言，有些母亲会赶紧背起那个哭泣的孩子离开现场，再买冰淇淋或糖果诱劝他，好不容易等到孩子情绪稍微稳定下来时，身为母亲的早已经身心俱疲了。可是我看到的这位母亲，却以“流星战法”巧妙地避开这种场面。

所谓流星战法，当然并不是只对小孩有效，表面上看来它似乎只是骗小孩的把戏，而事实上，在心理紧张的情况下使用，往往都能收到很大的效果。在事过境迁之后，大家也许会感觉到自己受骗了，可是在当时却都会落入这个圈套中，可能是一时也没有心理准备吧！如果对象是个容易受骗的人，这种战法更可奏效。

某公司的经营者，在跟劳工代表交涉到正是紧要关头，已濒临要做确切决定时，他突然说道：“喂！先生，你的声音相当不错哩！好响亮哦！”使得当场的气氛有了很大的改变，劳工代表们面面相觑着，不知该说什么才好，整个会场陷于一片寂静中。

这位经营者到底是不是刻意这样做，也就是说这是不是他所采用的一种战法，我并不知道。不过象他这样能把对方的气势，一瞬间扭转过来，的确是将“流星战法”发挥得淋漓尽致了。

四、站在对方立场设想一番

聪明的人，不会只说有利己方的话，一定会站在对方的立场上设想一番。

双方互不相让，如此僵持的气氛，在一些工程中是很常见的。如某一个仪器工厂，想赶着加工一批新产品，他们把加工图拿到附属工厂，要求保质保量按期交货。然而，当交货期快接近时，工厂的人将半成品送到该仪器工厂。仪器工厂的人认为没有按照预先的计划去做，要求附属工厂重新制造。可是，附属工厂却认为，该产品是依照契约上的说明来生产的，而坚持不修改。

正在这个时候，仪器工厂的厂长来，知道详情后说：

“我们认为应该做到预计程度的完成品。当贵工厂来替我们完成到这地步前，我们尚不知道这么多的问题存在，不过，能够做成好的产品来推销，对你我双方都有利，所以，我们希望你们能够再进一步的研究。”

听了厂长的这番话后，附属工厂的人说：“好吧！我们再尽力研究着看。”很乐意的表示要带回去重新制造。

我认为这位厂长说话的技术很高明，要求交货期间快到的附属工厂重新做，的确是件不容易的事。一般人总认为对方既是附属工厂，就得按照我们的意思做，这样很容易使双方感情破裂。聪明的说服者，不会只说对我方有利的话，他们一定会站在对方的立场设想一番，同时也会说些安慰对方辛劳的话，因此，交涉事情自然会收事半功倍的效果。

所以，我们应该学习这位厂长的说话技术，安慰对方，同时也能说出对附属工厂有利的话，以便达到目的。

五、暂时否定自己的意见

对老是唱反调的人，最好暂时收回自己的意见，并提出否定论，使对方失去攻击的目标。

“得让人处且让人”这句话用于对付那些始终固执己见，寸步不让的人来说，不愧为一种好办法。

某大公司的总经理曾告诉我，他们公司为了新开发的制品是属于都市型或是乡村型，而产生两派相对的意见，引起相当大的争论。这位总经理看到属下这么争论不已，便宣布暂停开会。当再度开会时，本来主张是乡村型的某个人发言道：“确实是这样吗？我还认为是乡村型呢！可是大家若主张都市型的话，我也会觉得不无道理。因为我从小在都市生活，对乡村不太了解，所以我也不能断言是都市型，我只是觉得象是都市型。”他软化下来。

虽然后来又展开长时间的讨论，结论是属于乡村型，而且本来对立的双方心中都没有芥蒂地欣然赞成。

这的确是“大丈夫能屈能伸”的典型例子，利用暂时收回自己的意见，表示有意靠近对方的说法，而使原先保持强硬态度的对方，最后也赞成我方的说法。

在公司里对于别人的提案老是唱反调的人之中，有的完全没有理论根据，只是为了反对而反对，对于这种现象，如果要跟他理论或对立的话，他的反对意见会愈来愈强烈。所以要说服对方附和你的意见，就要象前述例子一样，暂时收回自己的意见，并提出否定论，对方看到你否定自己的意见，会失去攻击的目标，再也无法唱反调了。同时在否定自己意见之后，又作出附和对方说法的姿态，对方就不敢强硬主张