

让人

成功，从说出让人无法说NO的攻心话语开始
命运，也因这精湛的话语而发生奇迹般的改变

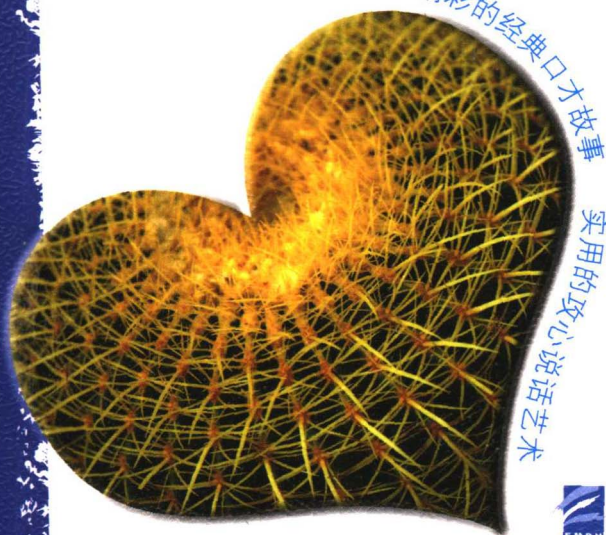
无法说“NO”的 60^个攻心说话术

一个人不会说话，那是因为他不知道对方需要听什么样的话；假如你能像一个侦察兵一样看透对方的心理活动，你就知道说话的力量是多么巨大了。

—— 林道安，台湾著名成功学家

让人无法说NO的攻心说话术
为人办事恰到好处的实用指南
掌握自己人生和前途的必备书

方 瑾/编著



精彩的经典口才故事
实用的攻心说话艺术

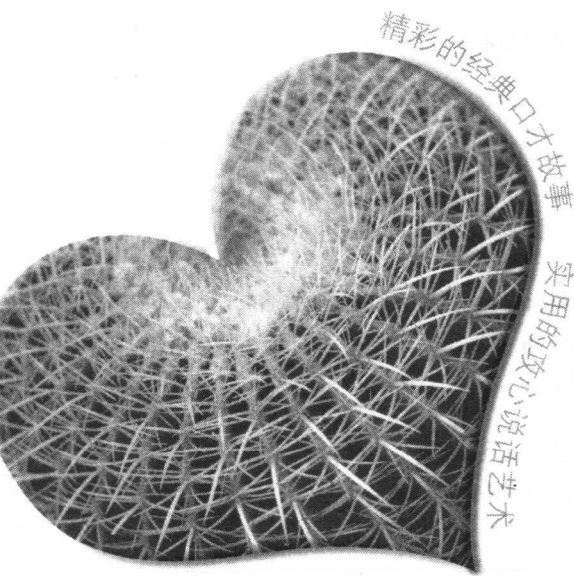


企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

让人 无法说“NO”的 60^个攻心说话术

方瑾/编著



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

让人无法说“NO”的 60 个攻心说话术/方瑾编著.

- 北京: 企业管理出版社, 2007. 5

ISBN 978 - 7 - 80197 - 742 - 7

I. 让… II. 方… III. 口才学 - 通俗读物

IV. H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 065840 号

书 名: 让人无法说“NO”的 60 个攻心说话术

作 者: 方 瑾

责任编辑: 张 蕾

书 号: ISBN 978 - 7 - 80197 - 742 - 7

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.emph.cn>

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

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 香河闻泰印刷包装有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 160 毫米×220 毫米 16 开本 18.25 印张 160 千字

版 次: 2007 年 8 月第 1 版 2007 年 8 月第 1 次印刷

定 价: 25.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

现今的时代是一个开放的时代，现今的时代是一个相互合作的时代，现今的时代是一个沟通交流的时代。生活在这样的信息时代、文明社会，探讨学问、接洽事务、交换信息、传授技艺，交际应酬、传递情感和娱乐消遣都离不开语言的交流。语言是人类历史长河中绽放的最美丽的花朵，人们之间无时无刻不在通过各式各样的语言影响着别人，同时也在受着别人的影响。一个人能否面对不同的场合、不同的对象都能一语中的、字字精彩、句句攻心，其成就和境遇必定会大不一样。于是，在人际交往中，因时因地、因人因事地凭借自己的知识和阅历，自信和睿智，准确地表达出自己的态度、见解和感情，就成了一个迫在眉睫的事情。

台湾著名成功学家林道安曾说：“一个人不会说话，那是因为他不知道对方需要听什么样的话；假如你能像一个侦察兵一样看透对方的心理活动，你就知道说话的力量有多么巨大了！”的确，说话的力量是巨大的，说话的智慧是无穷的。在说话的背后，体现了一个人的品格、修养、才学和城府。口才是学识、才干和智慧的重要标志，是想象力、创新力、应变力及人际交往能力的综合表现。口才好总会受人欢迎、受人敬佩。能不能把道理说清楚，直接决定着你的生活是否愉快，工作是否顺利、顺心。一个人如果说话的水平不高，那他就不能很好的驾驭自己的思想、情绪和情感，当然也就不能很好的处理各种事情和各种情况下的人际关系。不能很好驾驭语言，就不能天从人愿的驾驭自己的前程，更不能风调雨顺的驾驭自己的人生。

谁都希望自己能够舌绽莲花，妙语连珠；谁都希望自己说的话能够余音绕梁，让他人心动意动，心悦诚服。然而，我们常常会因为遇到事情不知道说什么，说出来的话和自己想表达的有出入，终于意思表达对了，却又没能完全地表现出自己的思想感情，最终没能达到自己的目的。每个人都有自己内心的需求，大部分的人都不希望别人知道他的需求。事实上，这些不为人知的需求，就是他的死穴。如果你能攻进他的死穴，就能让对方心服口服，否则，只靠声音大或死缠烂打地诡辩，根本不能算是说话高手。

在生活或是工作中，我们也经常会发现这样一类人：他们勤奋、上进，有知识，有能力，也明事理，但却诸事不顺，到处碰壁，终生默默无闻。究其原因可能就在于他们缺乏言谈技巧和社交能力。实际上，只会干活、不善言谈的人无论在什么时候都注定会吃亏。有话说不明、有理说不清，别人就很难明白你的想法，也就很难相信你，并对你委以重任。

实践证明，每一个与成功失之交臂的人，并不是缺乏成功的智慧和勇气，而是缺乏能说会道的能力与技巧，在社会上不能左右逢源，办起事来自然就不会顺利。社会是复杂的，而人必须要生活在这个圈子里，所以，要生存、要进取，就必须具备能言善辩的能力。如果你能说会道，这一切就唾手可得。如果你缺乏这种能力，结果往往是四处碰壁，一无所获。因此，能把话说到别人心里就会运气通、人气畅、财气旺；能把话说到别人心里就会使人在社交场合中脱颖而出、左右逢源、如鱼得水，顺利地成就事业。

可见，懂不懂得“攻心说话术”，是决定你人生成败的关键。

马雅可夫斯基所说：“语言是人的力量的统帅”。我们说眼睛是心灵的窗户，而舌头则是心灵的大门。拥有一流的攻心口才，可以使得你在清晰地表达自己的同时，赢得他人的理解和支持，获取融洽的人际关系。

本书撷取现实生活中的各种经典场景，解读探究人心的策略、诀窍，教给你最实用、最精妙的攻心说话术，使你像心灵魔法师一样，说出的每一句话都得体、有效，深入人心，让你成为最有魅力、最受欢迎的人。相信，本书会成为你前进道路上的一盏指路明灯，一座心灵之桥。

编者

让人无法说『NO』的
60个攻心说话术

目录

CONTENTS

1. 一句话挽救一座城:

语为情动,言为心声 / 1

2. 皮特的制度与人情:

情通理达,让人无法说“NO” / 5

3. 触龙说赵太后:

以情攻心的说服术 / 9

4. 哲斯顿成功的秘诀:

用真诚换来真诚 / 12

5. 卡耐基如何打动警察:

认错也要真诚 / 15

6. 曾国藩的为官之道:

牢记人情世故,让人不说“NO” / 19

7. 高尚的思想道德:

说话有素质,让人不说“NO” / 23

8. 说法不同境遇当然不同:

做个讨人喜欢的说话者 / 28

9. 剃头匠的大官儿子:

不做让人厌恶的说话者 / 32

10. “五里”与“无理”:

称呼得体才能更受欢迎 / 37

11. 画眉鸟的天堂:

获得好感的六种方法 / 41

12. 宇宙香烟余味悠长:

用独树一帜的语言风格赢得认可 / 46

13. 让小林有光辉前程的一句话:

三言两语让人一见如故 / 49

14. 喜马拉雅山下的少年:

说话真诚, 才能让人信服 / 54

15. 他把 300 马克还给了高斯:

用信誉消除沟通的障碍 / 57

16. 系主任的“中级职称”:

别让承诺变成“空头支票” / 62

17. 师父的第一万根琴弦:

用善意的谎言换来理解 / 65

18. 找回遗失的第 6 枚戒指:

站在对方的立场思考 / 69

19. 系主任的迎新演讲:

用良好的说话形象吸引听众 / 73

20. 苏东坡的广告：
用富有新意的语言增魅力 / 80
21. 泰戈尔的中文名字：
用富有知识性的语言说话 / 85
22. 当看展览迟到时：
用巧妙的寒暄打开沟通的局面 / 88
23. “我儿子有一个百万富翁的父亲”：
巧妙地转移话题 / 94
24. 乔治先生的拒绝术：
要想别人不说“NO”，自己先得会说“NO” / 98
25. 刘邦为何会接纳张良的劝诫：
智者委婉拒绝，愚者冷漠反对 / 102
26. “年老的女士可以不脱帽”：
无形的请求更能让人接受 / 105
27. “谁能告诉我是多少”：
如何拒绝难以拒绝的人 / 111
28. 白居易以诗说话：
用实力作证，让人无法说“NO” / 116
29. 曹操违反了军纪：
以德服人，让说服变得更有力 / 120
30. 女侍者的“理直气和”论：
浇灭盛怒者的怒火 / 123
31. 刘道真自取其辱：
说话要避免“点炮” / 129

32. “鱼是豺咬死的”:

巧找借口下“台阶” / 133

33. 所长巧解“食盐风波”:

如何说话两边都不得罪 / 138

34. 小媳妇的锅巴稀饭:

应变思维, 处变而不惊 / 143

35. 女主持巧解“南新燕”:

巧补失言, 解救尴尬 / 149

36. “请夫人阅兵”:

灵活应变化解窘境 / 154

37. 怕收税的雨:

让弦外之音说话 / 160

38. 子贡为何不能说服农夫:

见什么人说什么话 / 165

39. 比恩·崔西成功推销术:

用赞美牵着别人的“牛鼻子” / 170

40. 戴高乐对尼克松夫人的赞美:

洞察秋毫的赞美会获得意外的效果 / 174

41. 宝玉如何获取黛玉的芳心:

背后赞美更能收复人心 / 177

42. “等您下次开着奔驰来的时候”:

赞美别人的梦想 / 179

43. 保利·哈克如何激励员工:

学会给别人戴“高帽” / 183

44. 林肯的笑话:

用自嘲式幽默融洽气氛 / 187

45. 歌德给傻瓜让路:

幽默是成功语言的酵母 / 191

46. 女王为何叫不开门:

认清角色让人说“YES” / 198

47. 陀思妥耶夫斯基的求婚方式:

用委婉的语言浇灌爱情之花 / 202

48. 球星顺利涨工资:

借人口中言,传己心腹事 / 206

49. 杰尔·厄卡夫成功销售芦荟精:

用倾听赢得胜利 / 211

50. 原一平成功签售高额的人寿保险:

把握好沉默的艺术 / 215

51. 罗西尼脱帽:

把握好说话轻重的艺术 / 219

52. “《神曲》已经问世几百年了”:

据理论证让人无懈可击 / 225

53. 柯立芝的精湛批评术:

用赞美式批评更易迎合对方的心理 / 232

54. 黄兰阶的智慧晋升:

请有身份的人帮自己进言 / 238

55. “额满,暂不雇用”:

十招助你成功赢得面试机会 / 241

56. 井盖为什么是圆的:

十招助你成功通过面试 / 250

57. 落空的加薪计划:

三种方法让老板给你加薪 / 259

58. 费城电气公司开拓市场:

心到口到客户到 / 263

59. 把斧头卖给小布什:

掌握营销“术”语让顾客有购买的冲动 / 270

60. 海耶斯推销收银机的策略:

循序渐进, 软磨硬泡 / 276

参考书目 / 279

1 一句话挽救一座城：

语为情动，言为心声

在人际交往中，言语所饱含的情，会在传递思想、情感的同时产生言语魅力和感染作用，从而获得圆满的交际效果。有道是，“情自肺腑生，方能入肺腑”。只有充满真情的言辞，才能打动听者的心灵，使其接受你的思想，并形成一股不可战胜的合力；只有充满真情的言辞，才能够化干戈为玉帛，化仇恨为友谊；也只有充满真情的言辞，才能够创造出看似不可能的奇迹。

《世说新语》记载了这样一则故事：

有个叫荀巨伯的人收到远方身患重病的友人的一封信，就立即启程，星夜赶路，千里迢迢去探望那位朋友，正好遇上胡兵进攻郡城。朋友对荀巨伯说：“我就要死了！您还是离开吧。”荀巨伯说：“我远道来看你，你却让我离开，让我舍弃正义来保全性命，这哪里是我荀巨伯做的事！”胡兵进城后，对荀巨伯说：“我们的大军一到，整个郡城的人都跑光了，你是什么人，胆敢独自一个人留下来，莫非是轻视我军？”荀巨伯说：“我远道而来，只因朋友有病，不忍心抛弃他，如今他身染重疾，请你们不要为难他，我宁愿用自己的身家性命来代替朋友的性命。”胡兵相互议论说：“我们这些不懂道义的人，却侵入了重道义的郡城！”于是撤回大军，整个

郡城都得以保全。

常言道，“语为情动，言为心声。”人是有感情的动物，而语言所负载的，除了理性信息之外，就是情感信息，这种情感信息的内涵十分丰富，它的功能不仅是要诉诸人的理智，而且是要打动人的情感。“感人心者，莫先乎情”，“情”是语言表达的重要因素，是语言的灵魂，是在心灵与心灵间架起的一座沟通的桥梁。

口才才是衡量一个人思想水平高低的重要标准，也是一个人才干和人格魅力的检验标准。一流的口才，可以让你的表达更清晰，让你的说服更有力，让你的人际关系更融洽。想要让自己更受欢迎，想要给人留下深刻的印象，你就必须培养自己的说话能力，也只有这样，才能尽情地表达你的思想，才能打开人与人之间交往的大门，赢得他人的友谊和尊重。

说话的艺术是一个人在社会上谋求立足不可或缺的本领。好口才就是说话时语调时高时低，频率时缓时急，时而慷慨激昂，时而声情并茂，时而机智幽默，时而妙趣横生，时而抑扬顿挫，时而文采飞扬。在严峻复杂的场合神态坚定冷静，在悲痛的场合稳重严谨，在欢欣热烈的场合热情洋溢，特别是能随时把握场面气氛和听众的心理，临场发挥，触景生情，贴近听众，紧扣人心，引起共鸣。

当你看到有人自信地登上讲台，在台上声情并茂、慷慨激昂地进行演说时；当你看到晚会上，有人意气风发，妙语连珠地主持节目时；当你看到别人泰然自若、出口成章地与朋友交谈时……你是否对他们羡慕不已？你是否为自己不能在台上赢得阵阵掌声而沮丧？

其实，只要你掌握了提高口语表达能力的技巧，相信你能说出打动人心、充满理趣的言语。

◆博学多识，以文采提高口才

孔子曰：“言之无文，其行不远。”意思是说语言如果不讲究文采，就不可能传播得很远。有些人过分相信自己的魅力，以为自己的话讲得好不

好都有人听，久而久之，听众就会产生厌倦情绪，你本身的魅力和影响力就会下降。如果在讲话时适当增添一些文采，把一些名人格言、诗词警句、民间俗语或寓言典故穿插在讲话中，则可以使讲话内容增辉添彩、妙趣横生，又可以吸引听众，增加你的人气指数。然而，语言的文采取决于知识的积累，它是讲话者的见识阅历和渊博知识的反映。一个见识短浅、知识贫乏的人讲话是不可能文采飞扬的。因此，平时就应该广泛涉猎多学科的知识，只有学习和掌握了一定的政治、历史、社会、文学和语言知识，才能使自己的语言丰富而有文采。只有“读书破万卷”，才能“下笔如有神”；只有“胸藏锦绣”，才能“语出华章”。

◆增添幽默，以风趣提高口才-----

幽默，是提高口才的又一重要手段。在讲话中，若能以风趣幽默的语言表达一些严肃抽象的道理，不仅可以活跃气氛，而且可以深化主题，使一些事理表达得更形象、更生动。让人们在轻松愉快的笑声中受到感染和启迪。

幽默的语言，切忌低级庸俗、哗众取宠，高雅的幽默是知识和智慧的结晶，情趣和哲理的统一。幽默应该灵活，不能生搬硬套。要分清场合、对象以及气氛，根据语言环境灵活运用，生搬硬套只会弄巧成拙。另外，还要注意幽默的启发性，平淡无味的幽默是毫无价值的。

幽默不仅仅是为博他人一笑，而是要使得人们在会心一笑的同时有所思考，有所感悟。理性的幽默是趣味性和启发性并存的，只有这样的幽默才能达到“其言也沁人心脾，其论也霍人耳目”。

◆姿态得体，以风度提高口才-----

在讲话中，适当运用一些手势或造型，可以达到用手势助说话，以风度助口才的目的。当你在面对听众时，你面部的表情、身体的姿态、恰当的手势，也都和语言一样，无不吸引着对方、影响着对方。深刻而富有感

染力的话语，如果配上灵活得体的手势，不但给对方以思想上的启发，而且给人以审美的感受。

我们敬爱的周恩来总理是一位杰出的外交家，在他的外交生涯中，曾无数次地站在各种讲台上演说，他丰富灵活的手势为世人所称道。美国前总统尼克松曾这样描述周总理的讲话姿态：“他经常靠在椅背上，用富于表现力的手势来增强谈话的效果。当要扩大谈话的话题时，或是从中得出一般性的结论时，他经常用手在面前一挥；在搁浅的争议有了结果时，他又会把手放在一起，十指相对。”

在众人面前讲话，更要讲究言谈举止的大方得体。恰当地运用各种得体的姿势，会使谈话者在听众中树立起良好的形象，增添语言的魅力和个性风采。

技法点拨

以情动人的语言不一定富于文采，却能够润物无声；以情动人的语言不一定词藻华丽，却能够让人如沐春风；以情动人的语言不一定长篇大论，却是字字珠玑，句句暖心。许多充满真情的话语虽然是只言片语，却蕴藏着丰富情感和人生理念，折射出了原本的生活底色。它们是如此美丽，如此温馨，值得我们将之珍藏心底，一生都难以忘怀。

2 皮特的制度与人情：

情通理达，让人无法说“NO”

常言道：动之以情，晓之以理，情不通则理不达。因此，从某种意义上来说，以情为先是进入对方内心世界、产生亲和力的重要方式。只有实现心灵的交流和情感的沟通，才能使对方心悦诚服。

皮特是一位跨国酒店驻中国的外方经理，一天，他在检查酒店客房时发现，房间里的地面、窗帘、浴室都打扫得干干净净，几乎没有灰尘，床铺也很整齐。但当他准备离开客房时却发现了一个严重的问题——茶几上的茶杯朝向摆错了。按照酒店要求，这几个茶杯的正确摆向应该朝向门口，让客人一进门就看得见酒店的名字，借此传达酒店的品牌形象。但现在茶杯上酒店的名字却看不见了！

皮特非常恼火，他当众斥责服务员工作粗心大意，不负责任。而这位服务员虽然自知工作失职，但终因受不了被人当众斥责的尴尬，当场与皮特顶撞了起来。她认为这只是一件小事，是皮特在鸡蛋里挑骨头，小题大做。双方不欢而散。

事后，皮特与中方经理沟通后才恍然大悟，外国人讲究规则，中国人讲究人情，他当众指责服务员的行为难免让服务员感到自尊心受损，下不了台。第二天，皮特与那位服务员进行了沟通。当他再次出现在这位服务