

Speak
You Are Absolutely Right



说得对方 心服口服

古人云：动之以情，晓之以理，引之以利。要从情、理、利三个角度出发，说得对方心服口服。

从三个方面：正面、侧面、反面，说得对方心服口服。

口才的最大功效不在于如何说得漂亮动听，而在于攻心为上。人同此心，心同此理。口才的最高境界，也是要达到“不战而屈人之兵”的目的，说得对方心服口服。

Speak
You Are Absolutely Right

说得对方 心服口服

王东腾●编著

④ 内蒙古文化出版社

图书在版编目(CIP)数据

说得对方心服口服 / 王东腾编著. — 呼伦贝尔: 内蒙古文化出版社, 2007.4

ISBN 978-7-80675-530-3

I. 说… II. 王… 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 043086 号

说得对方心服口服

王东腾 编著

出版发行 内蒙古文化出版社
(呼伦贝尔市海拉尔区河东新春街 4 付 3 号)

邮购、直销热线 0470-8241422 8241421

网 址 WWW.NMWH.COM 邮编 021008

印刷装订 北京中印联印务有限公司

责任编辑 乌日乐

封面设计 形式书籍设计

开 本 640×960 毫米 1/16

印 张 19

字 数 250 千

2007 年 5 月第 1 版 2007 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80675-530-3/H·027

定价:29.80 元

前言

话,人人都会说,但是如何把话说好,说得可以被人接受,那就是一门相当高深的学问了。人们无时无刻不在说话,也许说话对你我来说并不困难,但是如何说得对方心服口服,却是一门人人必修的学科。

我们每一次说话,都有目的,我们在恰当的时机,对恰当的人说出恰当的话,达到了目的,这就是会说话。会说话就是把话说得有理、有力,说到对方的心坎里,这才是最高明的口才!

辛郁是唐太宗时期的大臣,别名叫太公,唐太宗对他的别名很不满意,想让他改掉。

一次,辛郁进宫面见太宗,太宗一见到他就问:“你叫什么名字?”

“辛太公。”辛郁回答。

“新(辛)太公比旧太公(指姜太公)如何?”太宗半开玩笑地问道。

辛郁听出皇帝的嘲弄意味,忙回答说:“我当年 18 岁就遇到了陛下,而旧太公 80 岁才遇到周文王,这样说来,我比旧太公强多了。”

唐太宗听了非常高兴,再也不讨厌他的别名了。

人人都有虚荣心,喜欢听好话。唐太宗也不例外。辛郁紧紧抓住太宗的心理,适时发言,不仅化解了自己的尴尬,又把太宗说得心花怒放,这就是好的口才。

说得对方心服口服,体现了一种高明的交际手腕。

庾杲之是南朝齐新野人,善于言谈。历任黄门吏部郎、御史中丞,

曾兼侍中，在皇帝左右当差。

一次，齐武帝大宴群臣。席间，他禁不住问道：“我死后应当得什么谥号？”

群臣听后，相视无言，谁也不敢妄加回答。尚书左仆射王俭望着杲之，希望他能够出来为大家解围。

果然杲之没有让大家失望，他不慌不忙地答道：“陛下寿比南山，与日月齐明，千年以后的事情，哪里是我们这些平凡之人所能知道的！”

皇帝听了龙颜大悦，当即重赏了杲之。

又有一次，杲之以主客郎的身份接待北魏使臣。

“怎么这里的百姓门上都贴着变卖房屋的帖子？”魏使挑衅地问道。

杲之见话中有刺，便毫不客气地加以回击：“朝廷既然想扫荡京都洛阳，收复神州，百姓自然没有必要久留在此，所以家家只好将房子卖掉。”

北魏使者听后，羞愧难当，只好岔开话题谈其他的事。

这个故事里，杲之与北魏的使臣辩论时毫不留情，尖锐锋利，既打击了北魏使臣的嚣张气焰，又张扬了自己威风，这样的口才真正是掷地有声、令人赞叹！

21 世纪的优秀人才需要三大战略武器：舌头、金钱和电脑。

人才也许不是口才家，但有口才的必定是人才。

《说得对方心服口服》就是现代人闯社会必备的口才秘籍，它从十个方面教你怎样把话说得滴水不漏，说到对方的心坎里，把话说好了，得到了人心，做事才容易成功。

编 者

2007 年 5 月

目录

第一章

巧舌如簧,让陌生人心服口服

- 1.初次见面时的开场白 3
- 2.合理称呼惹人爱 9
- 3.从共同点里找话题 11
- 4.与人交谈巧发问 14
- 5.人人都会喜欢你 17
- 6.看什么人说什么话 20
- 7.不想回答怎么办 22
- 8.赞美他人要真心实意 24
- 9.说者无心,听者有意 27

第二章

对方如果心服口服,道不同也为谋

- 1.如何使自己得到更多朋友 31
- 2.营造和谐的谈话气氛 36



3.用言语正衣冠	41
4.拉近距离时该怎么说	43
5.巧妙应对令人讨厌的谈话者	45
6.纠正他人错误时这样说	52
7.赞同他人有妙法	53
8.拒绝有方不伤人	55

第三章

抓时机,巧进言,上司也会心服口服

1.积极与上司沟通	59
2.让上司尊重你	61
3.给上司留足面子	64
4.老板说错话时.....	70
5.如何对付出言不逊的老板	72
6.用漂亮话维护老板尊严	76
7.批评上司又讨好	85
8.巧妙应用 10 句型,让你升职又加薪	93

第四章

激励下属,让其服服贴贴

1.赞赏和认可让员工备受激励	99
2.称赞下属有方法	101
3.表扬不当也会伤害人	103

4.拉拢下属的心	106
5.批评下属要掌握分寸	109
6.避免轻率地批评	113
7.让下属对你言听计从	116
8.激发下属的工作热情	122

第五章 怎样让同事心服口服

1.与办公室不同的人交往	127
2.三个女人一台戏	133
3.到什么山上唱什么歌	135
4.学会与小人共事	140
5.和同事有了冲突怎么办	145
6.办公室里的不良言行	147
7.“糊涂一点”是聪明	152

第六章 看人下菜碟,说得客户心服口服

1.“说”与“听”的结合运用	159
2.商务谈判时怎么说	161
3.紧紧抓住客户的 9 个语言技巧	164
4.取悦顾客有方法	171
5.运用委婉的策略	178

- 
- 6.体现你的说话魅力 181
7.富有影响力的谈吐 185

第七章

柔情蜜语,说得爱人心服口服

- 1.捅破窗户纸 191
2.快速攀谈的小话题 194
3.约会时不善言辞怎么办 197
4.因人施术,寻找合适的话题 200
5.巧抓女人心 204
6.换一种方式谈爱情 207
7.向恋人表示不满要注意 210
8.男人这样迷醉女人 213
9.女人这样俘虏男人 216

第八章

智言慧语,围城风景独好

- 1.夫妻也要常沟通 219
2.夫妻交流的4个误区 223
3.夫妻沟通的“555”原则 226
4.促进“夫妻联盟”与“婚姻认同” 228
5.夫妻之间的6句“贴心话” 230
6.夫妻吵架无赢家 232
7.幸福婚姻8大特征 234
8.在沉默中守护爱情 236

第九章

动情晓理,长辈和孩子都心服口服

- 1.说话要注意场合 241
- 2.老吾老及人之老 245
- 3.站在对方的角度想 247
- 4.缩短与孩子的距离 249
- 5.走进孩子的心里 251
- 6.孩子有错时,你该这样说 255
- 7.有时也要顺着孩子说话 258

第十章

说得对方心服口服有学问

- 1.把话说得有成效 267
- 2.注意态度好和语言美 271
- 3.顺势改变处境 278
- 4.适当撒谎不为过 281
- 5.日常交谈的 4 大禁忌 286
- 6.不讨人喜欢的社交语言 290

第一章

巧舌如簧，

让陌生人心服口服

心服口服说得对方心服口服

1.初次见面时的开场白



人与人之间能否顺利、和谐地沟通和相处,全在于初次见面时的开场白如何。当众演讲的第一步,首先要让不认识、不了解自己的人对自己有个大概的认识,所以尽可能在很短的时间里,简明扼要地介绍自己,给对方和听众留下深刻的印象才是上策。

(1)自然的开场白

在一个街区的计划生育办公室,我正在了解此地青年男女早婚早育的情况,那位主管此事的女干部没有像我想象的那样给我列举一大堆的数目,而是很自然地给我讲了个故事。

“今年的元月二十六日那天,这个街区某校的一名十五岁高中少女,初次见到本区的一名个体户青年,这个青年也不过二十出头,刚刚到法定的结婚年龄。元月二十九日,也就是距他们相识不过三天的时间,他们就双双到当地派出所要求登记结婚,那少女发誓说她已工作,父母远在边疆,因此无须取得父母的同意。派出所当然不相信,一定要她出示户口本以验证她的实际年龄,但他们却不知从哪里找来一名治安人员,硬是替他们作了证,领取了结婚证书。就这样新郎为新娘租了一家旅馆房间,两人在那里住了三月有余,等少女的母亲发现已为时



过晚,因为少女已经怀孕,而新郎却在此后突然不知去向,到现在为止,一直再没出现过。”

我个人非常喜欢这段自然的开头,她说出具体得时间,令人预感将要有一段回忆或暗示一件有趣的事情要发生。令人产生渴望要了解细节的兴趣,既为我的采访提供了很好的素材,同时也从侧面揭示出早婚早育的后果。

(2) 充满自信的自我介绍

二十世纪三四十年代,美国有个政界要人叫凯升。他首次出现在众人面前时土气十足,因为他刚从西部乡间来到城市。

一个势利、浅薄的城市议员初次见他时说道:“这是哪里来的乡下人?口袋里一定装满了麦子吧!”这句话引起在场人的哄堂大笑,众人忍不住把目光盯向他。

凯升没有畏惧,而是自信而坦然地说道:“我们住在西部的人,多数是土里土气的,而且不光我的口袋里装满了麦子,头发里还藏着许多菜籽呢。虽然如此,我们的麦子和菜籽却能够长出很好的苗子来!”

这一番自我介绍使凯升的大名传遍全美国,并送给他一个外号:“西部州的菜籽议员”。

由此可见,对自己客观但充满自信的介绍能迅速取得人们的好感,尤其是他最后的一句话:“能够长出很好的苗子来”,暗示着:虽来自边远地区,在政坛上也可以干出一番事业来;同时也表明,西部的农业在整个国家中有着不容忽视的地位。

(3) 幽默、诙谐的开场白

一般以这种方式开口说话的人,本人的性格一定活泼机智,平日里就妙语如珠,反应机敏,因此随时随地他都能幽默、诙谐地展开话题。

巧舌如簧,让陌生人心服口服

在一次新同事聚会时,大家的自我介绍都已经结束,主持人对姗姗来迟的一位说:“请你也作个自我介绍吧!”

这位迟到的同事站起来,不慌不忙地以深沉的表情开口说道:“非常抱歉!我迟到了,因为我刚刚在外面被撞了。”

瞬间,听众的脑际闪过疑问。大概是车祸,于是目光集中在他身上,等待他说出究竟。

“……说来话长,其实我是和狗相撞了。”

众人被这出乎意料的解释逗得大笑起来,虽然是短短的几句话,却一下子吸引了众人。

“其实我和狗很有缘份……我是养狗协会的会员,并且我的名字叫‘杨苟’。”

又是一阵更热烈的笑声和掌声,在数秒钟之内,用其幽默、诙谐的话语,达到了十分惊人的效果,给大家留下了非常深刻的好印象。

(4) 出人意料的开场白

某家大银行不允许男职工留长发,因为长发会给顾客留下颓废和散漫的印象,有损银行的声誉。

在一次招见新职员的例会上,人事部部长发现其中有不少留长发的男子,为了能使这些留长发的职员都把头发剪短,人事部部长在讲话时,没有正面提出要求,而是充分运用了他杰出的口才,只说了几句话,就使大家充分理解并欣然接受。

人事部部长留着陆军式的发型,他说:“诸位,敝行对于头发的长短问题,历来持豁达的态度,各位的头发长度只要在我和经理先生的头发长度之间就可以了。”

众人立即把目光投向经理,只见经理先生面带笑容站起来,徐徐脱帽——露出了一个秃头。

新职员都会以为人事部长首先要念些纪律、条规等,使大家明确,到了银行工作之后应遵循的纪律。所以都严肃落座,洗耳恭听,却没料



到他避口不谈纪律、要求、规章制度等话题,反而用非常轻松的口吻道出他的豁达,其实却把要求和规定隐含在幽默之中,出人意料地达到他讲话的目的。

开场白要求自然、自信、幽默而且新鲜。这是根据内容而言的,任何开场白都脱离不了内容的约束,自然和自信可以用于所有演讲场合和说话场合,但幽默和新鲜不是适合于任何话题的。就个人而言,各有各的说话方式,每个人的个性,体现在语言风格上也就各具特色,因此开场白的风格不可能千篇一律。我在此所举的例子只是代表性的而已,真正能体现出特色并表现出独有风格的还在于你个人开口说话的方式和喜爱的方式,所以我觉得自然和自信对一个说话者是最重要的,这也是赢得听众信赖并取得友谊的根本。

下面我们再举一个典型的初次见面时自我介绍的例子,以便大众对这一方面的技巧有所了解。

许多人在作自我介绍时都很刻板,姓甚、名谁,在哪儿工作等等,其实大多数人对此并不感兴趣。回答提问式的自我介绍方式丝毫不会引起别人对你的兴趣,所以他们不一定会记住你的话,自然对你也就不会留下太深的印象,你完全可以把自已的经历编成一个小小的故事,说给听众听,这样或许他们更有兴趣些。

“我叫陈实定,户口本上是这样写的。但一直以来,人们都叫我‘陈实(诚实),开始还常常有错觉,认为别人把我的名字叫错了。但时间久了,也就习以为常了。以为去掉‘定’反而更好,因为大家喜欢这么叫,认为我人如其名,非常诚实,故此我也很乐意接受。

说起来人名只不过是个代号,为了便于大家记忆,代号也最好大众化一些。说起来,我这个人很容易和大家相处。关于这一点,相信大家认识我之后,就一定会有所了解,而且我诚实善良,很得大家信任。

我的职业是个体服装商,开了个服装店,从事这个职业并非是我精挑细选的结果,而是根据自己名字的特征,希望做个诚实商人,因此店名就叫‘诚实衣屋’,你们觉得这个名字如何?由于我诚实可信,不想敲人竹杠,所以也并不奢望能发大财,做大富翁。

巧舌如簧,让陌生人心服口服

此外,我还是爱知县的人民代表,为爱知县的工业发展尽过微薄的力量。

有时,我被称为老板,有时又被称为人民代表,但我还是喜欢别人称呼我的名字,我希望自己的为人能像我的名字一样;尽管在爱知县我是个既不懂卡拉 OK、镭射舞厅,也不懂女人风情的乡下人,但仍希望受到各位的厚爱。

差点说漏了一点,我的出生地即是爱知县,我读完职业高中之后就在家人和朋友们的帮助下开了时装屋,经过努力奋斗,才有了今天的成就,如果谈到心得,只有一句话:‘知足常乐!’

我今年 39 岁,已婚。有个女儿,关于我的家庭及个人就介绍到此,希望能作为友谊的开始!”

这是一篇颇得要领的自我介绍原稿,既风趣又显诚恳的语气收到了很好的效果。

第一段介绍自己的名字,“陈实(诚实)”省去“定”字,用名如其人,其人如名加深了大家的印象,相当有趣。

第二段根据自己的名字,推出自己的性格。

第三段真诚实在地介绍自己工作的情形,使大家对他有进一步的了解。

第四段简略介绍自己的名誉、成就。

第五段又回到自己的称呼上来,强调一下自己朴实、厚道的性情。

第六段介绍出生的家乡及自己的人生观。

第七段也就是最后一段用年龄和家庭介绍作结尾,使大家对他的了解更全面,更具体。

以上的例子便是正规而全面的自我介绍程序。但在有些场合,听众并不渴求对你自身了解太多,他们或对你的职业,或对你的家庭或对你的人生观等感兴趣,所以你不一定非要像上面的例子那样对自己做周到而全面的介绍。只要根据听众的兴趣,有重点、有选择地介绍一下他们想知道或感兴趣的有关你个人的问题就行了。

要注意的是:无论怎样的开场白与自我介绍都必须避免虚伪和欺