

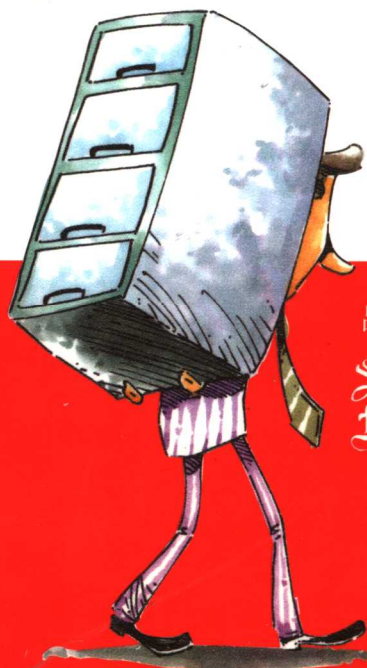
推销员的必备手册 ★ 生意人的案头文集
★ 职场人士的面子经

TuixiaoyuandeBibeiShouce
ShengyirendeAntouWenji ZhichangrenshideMianzijing

说服你 没商量

让你出口一鸣惊人，让你话中能吐珠玉，让你言谈举止礼先行
让你语惊四座不慌神

说服不一定要口若悬河，滔滔不绝，它可长可短，可多可少；
可以精悍，也可以木讷；
可以理直气壮，也可以面带委屈。



吕叔春◎编著

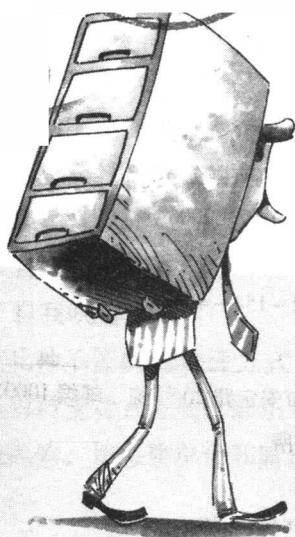
Shuo Fu Ni
Mei Shang Liang

中国华侨出版社

推销员的必备手册 ★ 生意人的案头文集
★ 职场人士的面子经

说服你 没商量

让你出口一鸣惊人，让你话中能吐珠玉，让你言谈举止礼先行
让你语惊四座不慌神



吕叔春◎编著

中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

说服你没商量/吕叔春编著. —北京:中国华侨出版社, 2006. 7

ISBN 7 - 80222 - 154 - 4

I. 说… II. 吕… III. 说服 - 通俗读物

IV. H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 072655 号

●说服你没商量

编 著/吕叔春

责任编辑/李晓娟

装帧设计/孙希前

责任校对/志刚

经 销/新华书店

开 本/960 × 640 毫米 1/16 印张 15.5 字数 187 千字

印 刷/北京中创彩色印刷有限公司印刷

版 次/2006 年 11 月第 1 版 2006 年 11 月第 1 次印刷

印 数/5000 册

书 号/ISBN 7 - 80222 - 154 - 4/G · 138

定 价/23.80 元

中国华侨出版社 北京市安定路 20 号院 邮编 100029

法律顾问:陈鹰律师事务所

发行部(010)64443051

编辑部(010)64443979 64443056

前言

一个人的能力是有限的，无论你是为了生存还是发展，甚至享受，都要在与别人的沟通中才能达到目的。沟通的关键就在于说服，说服别人能认同你、帮助你。但是每个人都有其不同的个性，要想说服别人，并不是件容易的事。

作为一个单个的词语，如果认为“说服”是取决于说服者的能力，这就过于肤浅！如果人们都以自己为主体去“说服”他人，那么“说服”就不能称其为说服，本书中作者在大量的篇幅中强调了说服的“互动性”，既主体与受体的互动。一个人想要说服他人，首先要将重点放在他人身上；其次，才是靠自己的说服本领，只有这样，才能做到真正说服。

说服不一定要口若悬河，滔滔不绝，它可长可短，可多可少；可以精悍，也可以木讷；可以理直气壮，也可以面带委屈。这其中的关键就在于说服中的玄机，也就是说服要有精妙的道理藏于其中，这道理能让人心悦诚服，让人体会到你的用心进而接受你的要求。本书所

要告诉读者的就是这些玄机。

俗语说：“只要功夫深，铁杵磨成针。”说服，作为一门社会学问，是可以通过学习予以掌握的。本书的立意就在于此，通过大量事实，悟透说服的玄机，短小精悍，引人深思，可以让你尽快地掌握说服的各种技巧。

所以无论是哪种人，都来读读这本书吧！掌握了说服的玄机，你会发现成功不再那么困难。

目录 contents

第一章 说服不压服，站在对方的立场上思考

真正的说服不是说赢别人，驳倒对方，让对方颜面扫地。

无论你想说服谁，在何时何地，也不管你采取何种说服方式，要取得成功，唯一的诀窍就是能够站在对方的立场去思考问题。

说服者与被说服者之间原本就有一道墙，如果你违背了说服规则硬要去碰墙，你只会在原有的墙前又筑上另一道墙，百害无一利。即使有一天这道墙被拆除了，还是会留下难以消除的痕迹，所以说服绝对不能强驳，要从对方立场思考。

1. 站在对方的立场上去说服 / 3
2. 把“对方需要什么”作为思考的起点 / 6
3. 将心比心，现身说法 / 9
4. 巧用“我也是”效应改变反对意见 / 13
5. 说服要找到共同的赞同点 / 15
6. 对方的喜好是说服的充分理由 / 18
7. 往对方脸上贴金 / 21
8. 想说服就不要怠慢“上帝” / 24

9. 先满足别人，再满足自己 / 28
10. 站在对方立场上说服的六大妙计 / 32

第二章 攻心为上，以情服人

要说服别人，最大的障碍就是对方的“心理防线”。因此，设法动摇对方的心理防线，是说服对方的关键所在。那么，如何动摇对方的心理防线呢？除了要晓之以理之外，更要动之以情，掌握一定的方法和技巧。

1. 劝说，情理交融打动对方 / 37
2. 做足“情”字文章，曲线说服他人 / 39
3. 眼泪攻心术，说服他人的极端手段 / 41
4. 让你的说服更具人情味 / 44
5. 说服大忌：不讲情面，生硬无情 / 46
6. 柔竹能敌劲风，柔情能服顽敌 / 48
7. 晓之以理时，莫忘动之以情 / 53
8. 说服不在话多，有情效果则灵 / 55
9. “真情告白”，令人耳目一新 / 57

第三章 说服以理为先，有情更要有理

“动之以情，晓之以理”是说服的根本，而“说理”更是关键中的关键。俗语说：“有理走遍天下，无理寸步难行。”任何人在做事之前都问一个理由，这是人的习性，也是不可触及的铁规则。任凭你的旁门左道有多高超，没有一个充足的理由，谁也不



愿做他认为毫无理由的事情。或许你能达到目的，但对方绝不是心悦诚服，这与说服的主旨相悖，如果那样的话，说服就没有一点实际意义！

1. 以情激之，以理诱之 / 61
2. 借梯登天，顺情说理 / 65
3. 低调说服术：让他人得理卖乖 / 69
4. 说服权威，说理方式最重要 / 74
5. 直戳对方要害，让其理屈词穷 / 78
6. 讲道理需要最佳时机 / 81
7. 以理套理，不要过早地暴露意图 / 83
8. 打数据牌，让你的说服有理有据 / 86

第四章 说服藏玄机，四两也能拨千斤

语言在于心的交流，心的交流不在话多，亦不在话明，有时候一个小小的比喻、暗示或故事就可以完成一次无懈可击的说服。

1. 萝卜加大棒，软硬兼施 / 91
2. 欲擒故纵，巧服“拦路虎” / 94
3. 说服的制胜玄机 / 96
4. 旁敲侧击，以虚探实 / 99
5. 好故事最具有说服力 / 101
6. “曲则全”的说服艺术 / 103
7. 利用比喻巧妙说服 / 106
8. 反对的意见绕个弯再说 / 108
9. 巧言相激，胜过好言相劝 / 111



第五章 屡败屡战，说服绝处逢生

面对变幻莫测的情景，尤其是仓促至极的窘境，为了说服对方，除了放下面子，锲而不舍之外，还需要积极调动智慧和勇气，才可以做到绝处逢生。

1. 善打说服攻坚战 / 115
2. 耐心多一些，急躁少一些 / 118
3. 化解拒绝的尴尬，换回说服的契机 / 121
4. 多绕个弯子，就会少碰钉子 / 123
5. 绝望进攻术：让对方死了这条心 / 125
6. 自我解嘲，摆脱难堪 / 128
7. 克服恐惧，对手再强也不怕 / 131

第六章 成功的拒绝，就是一种说服

现实生活中，谁也无法做到有求必应，拒绝就成了一门学问。拒绝，其实就是反说服的说服。成功的拒绝可以让别人心服口服，理解你的难处；失败的拒绝让人口服心不服，不仅可能伤害别人的自尊心，还可能引起强烈的反感。

1. 说“不”的目的是要对方说“是” / 135
2. “不”要怎么出口 / 137
3. 不让领导伤心，也不让自己难过 / 139
4. 拒绝时要恰到好处 / 142
5. 拒绝要原则坚定，方式灵活 / 144

6. 一种气势逼人的变相拒绝 / 147
7. 不得不使的强硬手段 / 150
8. 破唱片拒绝法——平静重复自己的观点 / 152

第七章 傻中透精，总比自作聪明强

花言巧语，可能可以暂时赢得别人的信服，但这种信服绝对不会长久，孔子说：“巧言令色，鲜矣。”傻乎乎的言语或大实话反而能让别人从心底里信服你。

1. 适当地装聋作哑 / 157
2. 作哑不难，装聋不易 / 160
3. 对方愤怒时以沉默应答 / 162
4. 争辩解决不了问题 / 165
5. 用沉默增强你的说服力 / 168
6. 心里明白，外表糊涂 / 171
7. 独辟蹊径，以实打实 / 173
8. 永远避免正面冲突 / 175
9. “自摆乌龙”，手腕高明 / 178

第八章 剑走偏锋，出奇制胜说服人

如果对方提出一些荒诞不经的问题，若以平常的思维从正面回答是很难制服他的。这时，不如以怪制怪，以歪对歪，根据内容、场合随机应变。

1. 将错就错，不攻自破 / 183



2. 巧舌善问，不战而胜 / 185
3. 另辟蹊径，请君入瓮 / 188
4. 唇枪舌战有绝招 / 191
5. 有力回击，让他住嘴 / 199
6. 随机应变，有效回击“火药”式问题 / 201
7. 后发制人，制服无赖 / 205
8. 以其矛攻其盾，让其走投无路 / 208

第九章 说服不仅是嘴上功夫

说服是对人内心的征服。懂得说服的人也是懂得礼仪的人。很多人认为说服只要牙尖嘴利，能用道理驳倒对方就是胜利。其实说服不仅仅需要你嘴上功夫，更需要你“礼”上有能力。因为有“礼”有节才能成功说服别人。

1. 微笑就是说服力 / 213
2. 凭道理不凭道术，凭仁德不凭武力 / 216
3. 走近对方，做他的知心人 / 220
4. 用热情感化人 / 222
5. 知己知彼，见什么人说什么话 / 225
6. 放弃“唯我正确”架势 / 227
7. 说服的礼节也关乎成败 / 230
8. 说服的基本礼仪 / 232
9. 做一个有修养的说服者 / 236



第一章

说服不压服，站在对方的立场上思考

真正的说服不是说赢别人，驳倒对方，让对方颜面扫地。

无论你想说服谁，在何时何地，也不管你采取何种说服方式，要取得成功，唯一的诀窍就是能够站在对方的立场去思考问题。

说服者与被说服者之间原本就有一道墙，如果你违背了说服规则硬要去碰墙，你只会在原有的墙前又筑上另一道墙，百害无一利。即使有一天这道墙被拆除了，还是会留下难以消除的痕迹，所以说服绝对不能强驳，要从对方立场思考。

1. 站在对方的立场上去说服

对被说服者而言，你是站在围墙的另一边，所以他只能从自己的利益观点来看事情。

说服他人时，应该考虑对方的感情，看他是否乐意，心中有何想法，是否接受请求。

人是感情动物，我们主观上讲逻辑讲道理，但不应该忽视感情这一点。如果你想跟别人建立成功的关系，就要考虑到别人的感情。正如保罗·帕卡所说：“在与的交流中讲感情比讲理性更能成功。”



一位女士进一家鞋店买鞋。鞋店的一位男店员态度极好，不厌其烦地替她找合适的尺码，但都找不到。最后他耸了耸肩说：“看来我找不到适合你的，你一只脚比另一只脚大。”

那位女士很生气，站起来要走。鞋店经理听到了两人的对话，他请女士留步。男店员看着经理劝那女士再坐下来，没过多久一双鞋就卖出去了。

女士走后，那店员问经理：“你究竟是用什么办法做成这笔生意的？刚才我说的话跟你的意思一样，可她很生气。”

经理解释说：“不一样啊，我对她说她一只脚比另一只脚小。”

经理也把真相告诉那位女士，但他考虑到她的感情，而且跟她说话时讲究技巧，又带着尊重。他从那位女士的角度看问题，所以成功了。看出别人的感情，然后以尊重的态度为别人考虑，这种本领真是十分有用的。正如小说家约瑟夫·康拉德说的：“给我合适的字眼，合适的口气，我可以把地球推动。”

只有考虑到别人的情感，照顾到别人的情绪，在说服别人时才有可能被人接受，不至于被一口回绝。

你需要知道别人的感受，并且在说服时把这点也考虑进去。不这样做就是贸然行动，徒然让别人看轻你。通常在你认为你考虑别人的感受时，你真的在做的，只不过是想像如果你站在他们的立场时，你会怎么做。如果不再揣测别人的感受，又没有从对方得到足够的信息，你可能只会暴露对别人了解的不足。一旦你把这些莫须有的看法套在别人身上，别人就会对你失去信任，他们会因为你不了解他们而觉得受到伤害，有时候在极端的情况下，他们会觉得受到玩弄而变得反抗性十足。

你得注意每个人都有相当多的不同的个人经验，而在你能够接近他们或者改变他们的看法之前，这些经验构成了他们对事情的看法。要改变别人的态度，通常即意味着要开启他们潜藏在背



第一章 说服不压服，站在对方的立场上思考

后的情感，然后提供更好、更有用的其他选择给他们。

考虑一下他们的看法、感觉是什么，还有为什么。他们知道
自己的问题在哪里，大概比较起来相信你的问题还比较次要，这
又有部分是源自每个人固有的孩子气且以自我为中心的观点。

如果你想要开始说服别人，你必须这样做：让他们说话，并
试着站在他们的立场上。



2. 把“对方需要什么”作为思考的起点

在说服过程中能够从对方得意的事说起，能够把“对方需要什么”作为思考的起点，不但有助于问题的解决，而且能够更好地建立并强化良好的人际关系，达到建设性说服的目的。这种说服才更有说服力，更能赢得他人的信服。

每一个人都自认为得意的事情，这事情的本身，究竟有多大价值，是另一问题，而在他本人看来，却认为这是一件值得终身纪念的事。你如果能在有意无意之间，很自然地讲到他得意的事情，只要他对你没有厌恶的情绪，只要他目前没有其他不如意的刺激，在情绪正常的情况下，他一定高兴听你说的。

乔治·伊斯曼因发明了感光胶卷而使电影得以产生，并积累了一笔高达1亿美元的财产，从而使自己成为世界上最有名望的商人之一。

