



肖晓春 叶素贞 主编

练就点石成金的经商口才  
展现妙语连珠的儒商风采

老板



◎肖晓春 著



Laoban  
koucai

广东人民出版社  
广东经济出版社



肖晓春 叶素贞 主编

练就点石成金的经商口才  
展现妙语连珠的儒商风采

老板

口才



◎肖晓春 著

Laoban  
koucai

广东省出版集团  
广东经济出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

老板口才 / 肖晓春著. —广州: 广东经济出版社, 2007. 5

(金舌头沟通与口才丛书/肖晓春, 叶素贞主编)

ISBN 978 - 7 - 80728 - 577 - 9

I. 老... II. 肖... III. 企业 - 领导人员 - 语言艺术 - 通俗读物 IV. F272. 91 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 060330 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广州市迎高彩印有限公司 (从化太平镇飞鹤村南向经济社)
开本	889 毫米 × 1194 毫米 1/32
印张	11.75
字数	223 000 字
版次	2007 年 5 月第 1 版
印次	2007 年 5 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 577 - 9
定价	23.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: (020) 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 37601950

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

· 版权所有 翻印必究 ·

## 序：铁嘴老板是这样练成的

人的嘴巴有两种功能：吃饭和说话。要想吃好饭，先要讲好话。一个人无论身份如何，口才必定能够增添表现，而口吐莲花则是成功老板的共同特点。

在商业交往过程中，人们除了通过语言达到交流信息的基本作用之外，往往越来越注重深层次的情感需求。妙语连珠永远比言语木讷更能获得人们的认可。老板在经营管理过程中，口才起着不可或缺的作用。

张老板有一个建筑行业的朋友，在参加某座大桥的承建投标前犹豫不决，突然打算放弃此次投标。问其原因，原来这个朋友做了一个怪梦。

他梦见在一个下雨天，他穿着雨衣还打着伞，在二十八层楼顶种一棵树，然后又跟心爱的女人背靠背地躺在一起。

朋友说，这梦不是吉兆，下雨天穿着雨衣还打着伞，这不多此一举吗？在二十八层楼顶种树，能种得活吗？和心爱的女人躺在一起，但是背靠背，这肯定没戏。估计投标一定不会中标，还不如赶紧揽些小工程去做。

张老板虽然不迷信，但为了鼓励朋友，他立刻说自己会解梦，这梦是个好兆头：穿着雨衣打伞，这是有备无患；二十八



层楼顶种树，这是“高种”，预示着此次投标一定能中；和心爱的女人背靠背躺在一起，这说明你翻身的时候就要到了！

朋友一听这话有理，竞标信心大增，立刻着手从各方面做了周密准备，想不到最后还真的中了！

这就是口才的力量。当然这只不过是老板日常交谈中一个极其微小的例子。据不完全统计，一位老板早上从睡梦中醒来到晚上再次入睡，一天之中平均要说 3800 句话。如果每一句话都像这般有道理、有说服力，将会产生多大的经济价值。

事实上并非每位老板的口才都值得我们恭维，有的老板讲起话来如绵绵江水滔滔不绝，听者却没有有什么反应；有的老板言语贫乏，一到重要场合就立刻脸红脖子粗手足无措。只有优秀的老板才会运用魅力、口才，有效地笼络听者唯其马首是瞻。

口才正如一面奇妙的镜子，只要一开口，就能照见一个人的胆识、气魄和智慧。说话不等于口才，能侃不等于口才，长篇大论亦不等于口才，只有达到说话目的并能让对方乐意接受的互惠双赢境界，才算是好口才。

本书对于每一位期望练就一副铁嘴的老板来说，都是一份难得的礼物，有了这本书，您在各类场合就再也不用为说话发愁了。

本书从老板在经营管理中所面临的各类对象出发，系统分析了老板与员工、合伙人、客户、供应商以及竞争对手沟通过程中遇到问题的口才运用策略，更兼有专业的口才基本功训



练。在写作体例上采用“实用要点+大量丰富翔实的案例+情景演练”的方式，使您在阅读过程中轻松自如，更能在实践中有章可循。

丹尼尔·韦伯斯特说：如果有人要拿走我所有的财富而只留下一样，那么我会选择口才，因为有了它，我不久便可以拥有其他一切财富。

祝您早日练就一副铁齿铜牙！

肖晓春

2007年春

# 目 录

## 第一章 铁齿铜牙是一种商战优势

一、摆正心态：学做生意先学说话·····	3
和气生财·····	6
以理服人·····	6
少说多听·····	7
恰到好处·····	7
二、老板口才，公司形象·····	8
在股东面前树立豁然大度的形象·····	10
在员工面前树立关怀备至的形象·····	11
在公众面前树立实力雄厚的形象·····	11
在供应商面前树立诚信形象·····	11
在行业内树立一个好口碑·····	12
三、一张伶俐嘴，成就致富梦·····	13
做不到的事情别答应·····	15
不要喋喋不休·····	16



闲谈莫论他人是非 .....	16
交谈切莫心不在焉 .....	17
四、随机应变，好口才帮你化解商业危机 .....	18
避实就虚法 .....	20
因势利导法 .....	21
对比暗示法 .....	21
间接否定法 .....	22
“以牙还牙”法 .....	22
五、魅力口才是成功人士的必备素质 .....	24
用真诚打动人 .....	26
善于营造愉快的谈话气氛 .....	27
口才要有权威 .....	28
口才要能激励人 .....	28

## 第二章 基础训练

### ——掌握口才基本功

一、智者先听后说 .....	31
倾听的三个层次 .....	32
有效倾听的六大技巧 .....	35
听知注意力训练 .....	40
二、训练语言的两大重点 .....	42





练出一副好嗓子——语音、语调的训练 .....	43
言谈举止更优雅——肢体语言的训练 .....	48
三、选好话题，备好材料 .....	54
如何选择话题 .....	54
如何积累说话的材料 .....	58
四、克服胆怯，当众说话不害怕 .....	63
胆怯的四大原因 .....	64
当众说话不害怕的四种方法 .....	66
五、讲故事、说笑话，惟妙惟肖 .....	71
讲故事、说笑话的要点 .....	72
讲故事、说笑话的技巧 .....	74
讲故事、说笑话的注意事项 .....	77
六、即席说话，脱口秀速成训练 .....	80
确定思路，迅速组织材料 .....	81
开好头，收好尾，把握好中间节奏 .....	84
即席说话训练的三大方法 .....	87

### 第三章 与员工的沟通

#### ——赢得下属信赖

一、如何赢得员工的心 .....	91
敞开心扉 .....	92



老板与员工沟通的原则 .....	97
有效沟通的方式 .....	100
二、你会给员工分派任务吗 .....	103
分派任务要因人而异 .....	104
下达命令要明确而具体 .....	107
让员工积极受命的技巧 .....	109
合理授权 .....	112
三、赞美员工是不用花钱的奖赏 .....	116
赞美不能没有原则 .....	117
“由外而内”的赞美三步法 .....	120
赞美也要有尺度 .....	123
四、批评员工是为了督促其改正错误 .....	126
批评员工要遵循四大原则 .....	127
达到批评目的的三个方法 .....	130
批评员工的“雷区” .....	133
五、激励可使员工成为超人 .....	136
根据员工需求制定激励措施 .....	137
排除影响激励员工的因素 .....	140
激励员工要恰到好处 .....	143
六、人文关怀，让员工死心塌地为你效命 .....	146
从三个方面博得员工好感 .....	147
将心比心，关心员工有技巧 .....	149



如何对待问题员工.....	152
---------------	-----

## 第四章 与合伙人的沟通

### ——打造高绩效团队

一、不同风格合伙人的选择与维系.....	157
合伙人的选择.....	158
不同风格合伙人的维系技巧.....	161
二、合作之前先要约法三章.....	165
合伙人沟通的原则.....	166
合伙人沟通的前提.....	169
三、有效避免“合久必分”的沟通方案.....	172
合理解决权力和职责的冲突.....	173
合理解决利益的冲突.....	175
精诚所至，说服撤股合伙人.....	178
四、关心合伙人，提高凝聚力.....	181
关心合伙人的身心健康.....	182
关心合伙人的家人.....	184
八小时之外的交流.....	186



## 第五章 与客户的沟通

### ——把握利润的源泉

一、大客户的开发	191
寻找大客户	192
接触大客户	194
抓住大客户	196
二、赢得客户的电话沟通	199
找对关键负责人	200
打个电话，做成交易	203
三、双赢谈判技巧	207
谈判语言运用的三个原则	208
提问和答复的技巧	211
打破僵局的技巧	214
四、货款回收	217
如何克服赊销埋下的隐患	218
应收账款回收的四大方法	221
如何应对三种类型的欠款不还者	223
五、售后服务与客情维护	227
提升售后服务要从三点上下工夫	228
妥善处理客户的抱怨	230



拓展客户群的两种方式·····	233
-----------------	-----

## 第六章 与供应商的沟通

### ——实现互利双赢

一、选对合适的供应商，找对“夫家”·····	239
认清自己，认清厂家·····	240
吸引供应商要注意三个方面·····	243
二、为争取最大利益而讨价还价·····	246
尽快摸清对方意图·····	247
合理利用报盘结构·····	249
讨价还价的技巧·····	251
三、如何反制供应商·····	255
厂商关系在认识上存在的三个误区·····	256
防止供应商替换的五手准备·····	258
经销商“造反”要慎重·····	262
四、管理供应商——变被动为主动·····	265
说服供应商开发新产品·····	266
接过供应商的促销活动设计权·····	269
供应商提供的产品不合格怎么办·····	272



## 第七章 与商业同行的沟通

### ——维护良好的竞争环境

- 一、竞争对手的情报调研..... 277
  - 调查竞争对手从三个方面入手..... 278
  - 调查竞争对手的三个途径..... 281
- 二、如何在竞争中立于不败之地..... 285
  - 低调处理同行竞争..... 286
  - 与同行竞争的四个策略..... 289
- 三、合作，让前景更广阔..... 293
  - 与同行合作首先要统一认识..... 294
  - 说服同行合作的四点技巧..... 296
  - 商业同行的合作方式..... 299
- 四、通过社交提高你的声望..... 302
  - 让说话显得权威..... 303
  - 如何与名流大亨交谈..... 307
  - 酒桌上的沟通..... 311
  - 谨慎处理“借钱”难题..... 315



## 第八章 各种场合的发言

## ——口才无处不在

一、老板在各种场合的介绍礼仪·····	323
介绍礼仪的三种情况·····	324
自我介绍在各种场合的应用·····	326
自我介绍应注意的事项·····	328
二、老板如何主持会议·····	331
如何开好高绩效会议·····	332
把握好会议的方向·····	335
有效应对会场上的特殊人物·····	339
三、老板与媒体在新闻发布会上的交流·····	344
与媒体交流的原则·····	345
新闻发布会资料的准备·····	347
危机处理·····	349
四、老板在各种仪式上的发言·····	353
开业仪式·····	354
剪彩仪式·····	355
任职仪式·····	356
签字仪式·····	357
答谢仪式·····	358
后 记·····	360

# 第一章

## 铁齿铜牙

### 是一种商战优势

在商界，99%深具影响力的成功人士都是善于沟通表达的语言大师。



