

经理人案头工具箱



管理者智慧枕边书

# 经理人必备

## 商务口才与谈判知识

主编 孙健 副主编 赵涛 许进

**WHAT MANAGERS MUST KNOW**  
**Business Eloquence and Negotiation**

未来唯一持久的竞争优势，是你有能力比你的竞争对手学习得更快！

——管理大师彼得·圣吉《第五项修炼》



新世界出版社  
NEW WORLD PRESS

经理人案头工具箱



管理者智慧枕边书

# 经理人必备

## 商务口才与谈判知识

主编 孙健

副主编 赵涛 许进

WHAT MANAGERS MUST KNOW  
Business Eloquence and Negotiation



新世界出版社  
NEW WORLD PRESS

## 图书在版编目(CIP)数据

经理人必备商务口才与谈判知识/孙健,赵涛,许进  
主编.—北京:新世界出版社,2008.1

(经理人必备系列丛书;6)

ISBN 978-7-80228-478-4

I.经... II.①孙... ②赵... ③许... III.①商务—口才学  
②贸易谈判 IV.F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 177126 号

## 经理人必备商务口才与谈判知识

---

策 划:兴盛乐书刊发行有限公司

主 编:孙 健 赵 涛 许 进

责任编辑:杜 力 张民捷

封面设计:柏拉图创意机构

出版发行:新世界出版社

社 址:北京市西城区百万庄大街 24 号(100037)

总编室电话:+86 10 6899 5424 6832 6679(传真)

发行部电话:+86 10 6899 5968 6899 8705(传真)

本社中文网址:www.nwp.cn

本社英文网址:www.newworld-press.com

本社电子信箱:nwpcn@public.bta.net.cn

版权部电子信箱:frank@nwp.com.cn

版权部电话:+86 10 6899 6306

印 刷:北京智力达印刷有限公司

经 销:新华书店

开 本:787×1092 1/16

字 数:615 千字 24.75 印张

版 次:2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-80228-478-4

定 价:49.80 元

---

新世界版图书 版权所有 侵权必究

新世界版图书 印装错误可随时退换

# 目 录

## 第一篇 口才基础

### 第1章 会说话是商务成功的资本

|     |                   |   |
|-----|-------------------|---|
| 第1节 | 说话是成功的阶梯 .....    | 2 |
| 第2节 | 说话的社会价值 .....     | 4 |
|     | ◎政治风云中一言抵九鼎 ..... | 4 |
|     | ◎军事争战中一言胜百师 ..... | 5 |
|     | ◎经济活动中一诺值千金 ..... | 6 |
|     | ◎交际公关中良言胜重礼 ..... | 6 |
| 第3节 | 说话的个人价值 .....     | 8 |
| 第4节 | 说话的事业价值 .....     | 9 |

### 第2章 提高说话水平要知道的礼仪知识

|      |                   |    |
|------|-------------------|----|
| 第1节  | 称呼得体 .....        | 11 |
| 第2节  | 寒暄得当 .....        | 12 |
| 第3节  | 如何做自我介绍 .....     | 13 |
| 第4节  | 介绍他人应注意的问题 .....  | 13 |
| 第5节  | 请客的艺术 .....       | 14 |
| 第6节  | 美丽的借口 .....       | 15 |
| 第7节  | 表达你的谢意 .....      | 16 |
| 第8节  | 道歉不仅仅是认错 .....    | 17 |
| 第9节  | 重视批评但切忌没完没了 ..... | 18 |
| 第10节 | 赞美的方式 .....       | 19 |

### 第3章 提高说话水平要知道的幽默知识

|     |                 |    |
|-----|-----------------|----|
| 第1节 | 善谈者必善幽默 .....   | 20 |
| 第2节 | 幽默六法 .....      | 21 |
|     | ◎借代 .....       | 21 |
|     | ◎拟人 .....       | 21 |
|     | ◎夸张 .....       | 21 |
|     | ◎讽喻 .....       | 22 |
|     | ◎仿拟 .....       | 22 |
|     | ◎反射 .....       | 22 |
| 第3节 | 启人心智的笑 .....    | 22 |
| 第4节 | 幽默沟通心灵 .....    | 23 |
| 第5节 | 生活中的盐 .....     | 24 |
| 第6节 | 常见的五种幽默方式 ..... | 25 |
|     | ◎解惑式幽默 .....    | 25 |

|                  |    |
|------------------|----|
| ◎形象式幽默 .....     | 25 |
| ◎夸张式幽默 .....     | 26 |
| ◎曲解式幽默 .....     | 26 |
| ◎模仿式幽默 .....     | 26 |
| 第7节 幽默得体原则 ..... | 26 |

## 第4章 提高说话水平要知道的修辞知识

|                |    |
|----------------|----|
| 第1节 比 喻 .....  | 28 |
| 第2节 象 征 .....  | 29 |
| 第3节 夸 张 .....  | 30 |
| 第4节 比 拟 .....  | 30 |
| 第5节 借 代 .....  | 31 |
| 第6节 对 照 .....  | 31 |
| 第7节 引 用 .....  | 32 |
| 第8节 排 比 .....  | 32 |
| 第9节 双 关 .....  | 33 |
| 第10节 反 问 ..... | 34 |

## 第5章 提高说话水平要掌握的体态语言

|                    |    |
|--------------------|----|
| 第1节 用眼睛说话 .....    | 35 |
| 第2节 学会微笑 .....     | 36 |
| 第3节 如何运用首语 .....   | 36 |
| 第4节 给别人一个好印象 ..... | 37 |
| 第5节 手势语的运用 .....   | 38 |
| 第6节 握手的学问 .....    | 38 |
| 第7节 仪表,最好的名片 ..... | 39 |
| 第8节 体姿三种 .....     | 40 |
| 第9节 体态语运用原则 .....  | 41 |

## 第6章 提高说话水平要掌握的倾听技巧

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 第1节 倾听的作用 .....         | 42 |
| 第2节 倾听可以让谈话的气氛更活跃 ..... | 42 |
| 第3节 成功的倾听技巧 .....       | 43 |
| ◎全心全意倾听 .....           | 44 |
| ◎协助对方说下去 .....          | 44 |
| ◎要学会听出言外之意 .....        | 44 |
| 第4节 倾听与沉默 .....         | 46 |

## 第7章 把握说话的分寸与尺度

|                        |    |
|------------------------|----|
| 第1节 说话说到位 .....        | 48 |
| 第2节 怎样才算有分寸 .....      | 48 |
| 第3节 怎样说好奉承话 .....      | 49 |
| 第4节 得寸进尺的策略 .....      | 50 |
| 第5节 如何把握与上司说话的火候 ..... | 51 |



|      |                 |    |
|------|-----------------|----|
| 第6节  | 怎样处理尴尬 .....    | 52 |
|      | ◎变换谈话的气氛 .....  | 52 |
|      | ◎变换话题的角度 .....  | 52 |
|      | ◎变换对方的处境 .....  | 53 |
| 第7节  | 不开过头的玩笑 .....   | 53 |
| 第8节  | 切莫自以为是 .....    | 54 |
| 第9节  | 说话中常见的缺陷 .....  | 55 |
| 第10节 | 如何把握说话的节奏 ..... | 57 |
| 第11节 | 抑扬顿挫的妙用 .....   | 58 |
|      | ◎停顿与连接 .....    | 58 |
|      | ◎重 音 .....      | 58 |
|      | ◎快 慢 .....      | 59 |
|      | ◎升 降 .....      | 59 |
| 第12节 | 话语中肯,言之有物 ..... | 60 |
| 第13节 | 到什么山上唱什么歌 ..... | 61 |
| 第14节 | 说话要朴素简洁 .....   | 62 |

## 第二篇 专项口才

### 第8章 商务会议口才

|     |                   |    |
|-----|-------------------|----|
| 第1节 | 会议的类型与主持的方式 ..... | 64 |
|     | ◎聚会的主持 .....      | 64 |
|     | ◎洽谈会的主持 .....     | 64 |
|     | ◎展览会的主持 .....     | 65 |
|     | ◎赞助会的主持 .....     | 65 |
|     | ◎茶话会的主持 .....     | 65 |
| 第2节 | 成功主持会议的八大准则 ..... | 66 |
| 第3节 | 设计会议的开场白 .....    | 68 |
| 第4节 | 控制会议的节奏 .....     | 69 |
| 第5节 | 灵活处理各种会议局面 .....  | 70 |
|     | ◎开局冷场的局面 .....    | 70 |
|     | ◎气氛沉闷的局面 .....    | 70 |
|     | ◎离题万里的局面 .....    | 71 |
|     | ◎窃窃私语的局面 .....    | 72 |
| 第6节 | 做好会议总结 .....      | 72 |

### 第9章 商务演讲口才

|     |                    |    |
|-----|--------------------|----|
| 第1节 | 演讲的分类 .....        | 74 |
| 第2节 | 演讲稿的结构与写作技巧 .....  | 75 |
|     | ◎演讲稿的结构 .....      | 75 |
|     | ◎演讲稿的写作技巧 .....    | 76 |
| 第3节 | 演讲中如何应变与控场 .....   | 77 |
| 第4节 | 如何塑造良好的演讲形象 .....  | 78 |
| 第5节 | 演讲怯场的原因与应对技巧 ..... | 79 |

|                    |    |
|--------------------|----|
| ◎演讲怯场原因分析 .....    | 79 |
| ◎克服演讲怯场的技巧 .....   | 80 |
| 第6节 成功演讲100招 ..... | 81 |

## 第10章 商务公关口才

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 第1节 运用公关语言的“七要” .....     | 84 |
| ◎对谈话要有兴趣 .....            | 84 |
| ◎要生气勃勃从容自如 .....          | 84 |
| ◎要愉快高兴地面带微笑 .....         | 84 |
| ◎说话态度要友好 .....            | 84 |
| ◎谈吐要彬彬有礼 .....            | 84 |
| ◎话语要灵活机动 .....            | 85 |
| ◎说话要讲策略 .....             | 85 |
| 第2节 运用公关语言的八个“不要” .....   | 85 |
| ◎不要以我为中心 .....            | 85 |
| ◎不要好争辩 .....              | 85 |
| ◎不要片面武断 .....             | 85 |
| ◎不要把语言片面化 .....           | 85 |
| ◎不要自命不凡 .....             | 86 |
| ◎语态不要死气沉沉 .....           | 86 |
| ◎不要含糊不清 .....             | 86 |
| ◎不要虚情假意 .....             | 86 |
| 第3节 如何面对电视采访 .....        | 86 |
| 第4节 如何回答记者的敏感话题 .....     | 87 |
| ◎答非所问的技巧 .....            | 87 |
| ◎避而不答的技巧 .....            | 88 |
| ◎以问代答的技巧 .....            | 88 |
| ◎怪问怪答的技巧 .....            | 88 |
| ◎委婉回答的技巧 .....            | 88 |
| ◎即兴智答的技巧 .....            | 88 |
| 第5节 如何接受记者的突然采访 .....     | 89 |
| 第6节 如何争取媒介信任,赢得公众的心 ..... | 89 |

## 第11章 商务主持口才

|                |    |
|----------------|----|
| 第1节 仪式主持 ..... | 91 |
| ◎签约仪式 .....    | 91 |
| ◎开业仪式 .....    | 92 |
| ◎剪彩仪式 .....    | 92 |
| ◎交接仪式 .....    | 92 |
| 第2节 庆典主持 ..... | 93 |
| 第3节 宴会主持 ..... | 94 |

## 第12章 商务应酬口才

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 第1节 商务应酬语言的七大规则 ..... | 95 |
|-----------------------|----|

|     |                 |    |
|-----|-----------------|----|
| 第2节 | 接待宾客的应酬语言 ..... | 96 |
| 第3节 | 在酒桌上的应酬语言 ..... | 97 |
| 第4节 | 交际祝贺的语言特点 ..... | 98 |
| 第5节 | 交际答谢的语言特点 ..... | 99 |

## 第13章 说服口才

|     |                |     |
|-----|----------------|-----|
| 第1节 | 寻找最佳突破点 .....  | 100 |
| 第2节 | 说服三要素 .....    | 101 |
|     | ◎贵在坚持 .....    | 101 |
|     | ◎让事实说话 .....   | 101 |
|     | ◎活用数据 .....    | 101 |
| 第3节 | 说服的步骤 .....    | 102 |
| 第4节 | 如何运用迂回战术 ..... | 103 |
| 第5节 | 关键在于理由 .....   | 104 |

## 第14章 辩论口才

|     |                 |     |
|-----|-----------------|-----|
| 第1节 | 辩论前的准备 .....    | 106 |
|     | ◎分析辩题 .....     | 106 |
|     | ◎搜集论据 .....     | 106 |
|     | ◎确定方略 .....     | 107 |
|     | ◎模拟演练 .....     | 107 |
| 第2节 | 如何确立自己的论点 ..... | 107 |
|     | ◎针对性 .....      | 107 |
|     | ◎鲜明性 .....      | 108 |
|     | ◎科学性 .....      | 108 |
|     | ◎创见性 .....      | 108 |
| 第3节 | 巧辩七法 .....      | 109 |
|     | ◎诱其说“是” .....   | 109 |
|     | ◎预设埋伏 .....     | 109 |
|     | ◎借题发挥 .....     | 109 |
|     | ◎釜底抽薪 .....     | 110 |
|     | ◎以退为进 .....     | 110 |
|     | ◎顺水推舟 .....     | 110 |
|     | ◎逼其亮底 .....     | 110 |
| 第4节 | 怎样展开辩论 .....    | 110 |
|     | ◎抢占先机 .....     | 110 |
|     | ◎穷追猛打 .....     | 111 |
|     | ◎攻其矛盾 .....     | 111 |
| 第5节 | 反驳的艺术 .....     | 112 |
| 第6节 | 如何巧妙提问 .....    | 112 |
|     | ◎诱敌深入提问法 .....  | 113 |
|     | ◎左右为难提问法 .....  | 113 |
|     | ◎逗引漏洞提问法 .....  | 113 |
|     | ◎揭示矛盾提问法 .....  | 113 |
| 第7节 | 如何应付诡辩 .....    | 113 |



|     |                |     |
|-----|----------------|-----|
| 第8节 | 怎样提高论辩能力 ..... | 114 |
|-----|----------------|-----|

## 第15章 拒绝口才

|     |                  |     |
|-----|------------------|-----|
| 第1节 | 真心地说“不” .....    | 116 |
| 第2节 | 轻松地说“不” .....    | 116 |
|     | ◎做好说“不”的准备 ..... | 116 |
|     | ◎用拖延来说“不” .....  | 117 |
|     | ◎用沉默说“不” .....   | 117 |
|     | ◎用回避说“不” .....   | 117 |
|     | ◎用模糊说“不” .....   | 117 |
|     | ◎用反诘说“不” .....   | 117 |
|     | ◎用推托说“不” .....   | 117 |
|     | ◎用客气说“不” .....   | 118 |
|     | ◎友好地说“不” .....   | 118 |
|     | ◎对事说“不” .....    | 118 |
| 第3节 | 委婉地说“不” .....    | 118 |
|     | ◎假托直言 .....      | 118 |
|     | ◎反复申诉 .....      | 119 |
|     | ◎模糊应对 .....      | 119 |
|     | ◎热情应对 .....      | 119 |
|     | ◎旁逸斜出 .....      | 119 |
| 第4节 | 大胆地说“不” .....    | 120 |
| 第5节 | 谢 绝 .....        | 120 |
|     | ◎非个人原因的谢绝 .....  | 120 |
|     | ◎情非得已的谢绝 .....   | 121 |
|     | ◎通过诱导对方来谢绝 ..... | 121 |
|     | ◎谢绝后指明方向 .....   | 121 |
|     | ◎不假思索地谢绝 .....   | 121 |
| 第6节 | 推辞的学问 .....      | 122 |
| 第7节 | 简洁而不乏情意的拒绝 ..... | 122 |
| 第8节 | 说“不”的策略 .....    | 123 |
| 第9节 | 说“不”的禁忌 .....    | 124 |
|     | ◎忌说话绵软无力 .....   | 124 |
|     | ◎忌热情过头 .....     | 124 |
|     | ◎忌触动感情 .....     | 124 |
|     | ◎忌借口不当 .....     | 125 |

## 第16章 推销口才

|     |                          |     |
|-----|--------------------------|-----|
| 第1节 | 说话不单纯是为了表达 .....         | 126 |
| 第2节 | 会说还要会听 .....             | 126 |
| 第3节 | 说话要通俗易懂 .....            | 127 |
| 第4节 | 如何博得顾客的欢心 .....          | 127 |
|     | ◎边考虑对方的立场边选择你所要讲的话 ..... | 128 |
|     | ◎不要伤害对方的自尊心 .....        | 128 |

|      |                 |     |
|------|-----------------|-----|
| 第5节  | 恭维是一种美德 .....   | 129 |
| 第6节  | 必须克服的语病 .....   | 129 |
| 第7节  | 推开“寒暄”之门 .....  | 130 |
| 第8节  | 如何练出推销的铁嘴 ..... | 131 |
| 第9节  | 推销员的口才技巧 .....  | 132 |
|      | ◎“诱”的技巧 .....   | 132 |
|      | ◎“激”的技巧 .....   | 132 |
|      | ◎“比”的技巧 .....   | 132 |
|      | ◎“问”的技巧 .....   | 132 |
|      | ◎“演”的技巧 .....   | 133 |
|      | ◎“贴”的技巧 .....   | 133 |
| 第10节 | 推销员口才素质必备 ..... | 133 |

## 第17章 办事口才

|     |                     |     |
|-----|---------------------|-----|
| 第1节 | 不打无准备的仗 .....       | 135 |
| 第2节 | 人人喜欢被赞美 .....       | 136 |
| 第3节 | 请人办事的讲究 .....       | 136 |
| 第4节 | 对症下药的艺术 .....       | 137 |
| 第5节 | 软磨硬泡的艺术 .....       | 137 |
| 第6节 | 办事口才十二技巧 .....      | 138 |
|     | ◎投其所好 .....         | 138 |
|     | ◎说话平实 .....         | 139 |
|     | ◎避免否定对方 .....       | 139 |
|     | ◎注意细节 .....         | 139 |
|     | ◎适时评价 .....         | 139 |
|     | ◎引导对方谈得意之事 .....    | 139 |
|     | ◎以笑声支援对方 .....      | 139 |
|     | ◎关心对方 .....         | 140 |
|     | ◎先征求对方的意见 .....     | 140 |
|     | ◎记住对方“特别的日子” .....  | 140 |
|     | ◎选择让对方家人高兴的礼物 ..... | 140 |
|     | ◎直呼对方的名字 .....      | 140 |
| 第7节 | 办事交谈七忌 .....        | 140 |
|     | ◎忌大话 .....          | 140 |
|     | ◎忌争辩 .....          | 141 |
|     | ◎忌质问 .....          | 141 |
|     | ◎忌挑理 .....          | 141 |
|     | ◎忌虚伪 .....          | 141 |
|     | ◎忌直白 .....          | 141 |
|     | ◎忌炫耀或诉苦 .....       | 142 |

## 第三篇 管理沟通

### 第18章 人际沟通是经理人的关键技能

|      |                      |     |
|------|----------------------|-----|
| 第1节  | 领导工作离不开沟通 .....      | 144 |
| 第2节  | 掌握沟通的类型 .....        | 145 |
|      | ◎言语沟通 .....          | 145 |
|      | ◎非言语沟通的方法 .....      | 146 |
| 第3节  | 建立完善的沟通制度 .....      | 148 |
|      | ◎员工协调会议 .....        | 148 |
|      | ◎主管汇报 .....          | 148 |
|      | ◎员工大会 .....          | 149 |
| 第4节  | 深入基层,到处走走 .....      | 149 |
|      | ◎倾听 .....            | 149 |
|      | ◎教育 .....            | 150 |
|      | ◎促进 .....            | 150 |
|      | ◎注意事项 .....          | 151 |
| 第5节  | 提供有效沟通的机会和氛围 .....   | 151 |
|      | ◎使沟通成为优先事项 .....     | 151 |
|      | ◎尽力扩充有效沟通渠道 .....    | 152 |
|      | ◎建立信任氛围 .....        | 152 |
| 第6节  | “5-15报告”沟通方法 .....   | 152 |
| 第7节  | 全方位、多途径的沟通 .....     | 154 |
| 第8节  | 餐桌面谈沟通法 .....        | 155 |
| 第9节  | 转悠管理沟通法 .....        | 155 |
| 第10节 | 八大技巧提高你的沟通能力 .....   | 156 |
|      | ◎妥善处理期望值 .....       | 156 |
|      | ◎培养有效的聆听习惯 .....     | 156 |
|      | ◎认真积极听取,积极给予反馈 ..... | 157 |
|      | ◎坚持诚实 .....          | 157 |
|      | ◎平息对方的怒火 .....       | 157 |
|      | ◎有创意地正面交锋 .....      | 157 |
|      | ◎果断决策 .....          | 157 |
|      | ◎对失误不必耿耿于怀 .....     | 157 |

### 第19章 上行沟通——与上级说话的艺术

|     |                 |     |
|-----|-----------------|-----|
| 第1节 | 熟悉心理,有效沟通 ..... | 158 |
| 第2节 | 维护上级,大局为重 ..... | 158 |
| 第3节 | 不同上级,区别对待 ..... | 159 |
|     | ◎热情型的上司 .....   | 159 |
|     | ◎傲慢型的上司 .....   | 159 |
|     | ◎集权型的上司 .....   | 160 |
|     | ◎懒散型的上司 .....   | 160 |
|     | ◎不体谅下属的上司 ..... | 160 |

|      |                   |     |
|------|-------------------|-----|
|      | ◎公私不分的上司 .....    | 161 |
|      | ◎城府极深的上司 .....    | 161 |
| 第4节  | 互助互利,达成默契 .....   | 161 |
|      | ◎要善于领会上司的意图 ..... | 161 |
|      | ◎要勇于表达自己的想法 ..... | 162 |
|      | ◎要乐于提供有用的信息 ..... | 162 |
| 第5节  | 上下有别,保持距离 .....   | 162 |
| 第6节  | 汇报工作,及时有效 .....   | 163 |
| 第7节  | 巧言进谏,把握分寸 .....   | 164 |
| 第8节  | 诚心赞美,耐心劝说 .....   | 165 |
|      | ◎含而不露地赞美上司 .....  | 165 |
|      | ◎用耐心面对上司的固执 ..... | 167 |
| 第9节  | 努力表现,赢得赏识 .....   | 168 |
| 第10节 | 底气十足,升职加薪 .....   | 168 |
| 第11节 | 主动接近,不畏闲言 .....   | 170 |
| 第12节 | 面对批评,坦然接受 .....   | 170 |
| 第13节 | 不当批评,巧妙回应 .....   | 171 |
| 第14节 | 不当委托,巧妙拒绝 .....   | 173 |

## 第20章 平行沟通——与同级说话的艺术

|     |                      |     |
|-----|----------------------|-----|
| 第1节 | 协同双赢,左右逢源 .....      | 175 |
| 第2节 | 尊重他人,赢得好感 .....      | 176 |
| 第3节 | 谦逊豁达,树立威信 .....      | 176 |
| 第4节 | 公私分明,把握分寸 .....      | 177 |
| 第5节 | 态度恭敬,增进感情 .....      | 178 |
| 第6节 | 理解难处,委婉拒绝 .....      | 179 |
| 第7节 | 灵活批评,避免排斥 .....      | 180 |
| 第8节 | 得饶人处且饶人 .....        | 181 |
| 第9节 | 被提拔后应该这样说 .....      | 181 |
|     | ◎对旧同事、新下属的说话技巧 ..... | 182 |
|     | ◎对新同级领导说话的技巧 .....   | 182 |
|     | ◎对新上司的说话技巧 .....     | 182 |

## 第21章 下行沟通(一)——用语言激励下属

|     |                      |     |
|-----|----------------------|-----|
| 第1节 | 激励员工的两大因素 .....      | 183 |
| 第2节 | 激励下属的成功意识 .....      | 183 |
| 第3节 | 原谅更能激发员工的奋进心 .....   | 184 |
| 第4节 | 对失败者的肯定能让他找回自信 ..... | 185 |
| 第5节 | 金钱奖赏最能调动热情 .....     | 186 |
| 第6节 | 设置目标,传递目标 .....      | 187 |
| 第7节 | 巧用激将,迸发力量 .....      | 188 |
| 第8节 | 利用好胜,激发潜能 .....      | 189 |
| 第9节 | 先礼后兵,使其接受 .....      | 190 |

## 第22章 下行沟通(二)——赞美与认可下属

|     |                    |     |
|-----|--------------------|-----|
| 第1节 | 赞扬是对下属最好的鼓励 .....  | 192 |
| 第2节 | 表扬下属的三种方式 .....    | 192 |
| 第3节 | 表扬下属的五大基本原则 .....  | 193 |
| 第4节 | 适度表扬的三点要求 .....    | 194 |
| 第5节 | 如何表扬下属的每一个进步 ..... | 196 |
| 第6节 | 如何表扬下属的闪光点 .....   | 196 |
| 第7节 | 如何褒奖困境中的下属 .....   | 197 |
| 第8节 | 表扬下属,当面及时 .....    | 199 |
| 第9节 | 放下架子,真诚恳切 .....    | 200 |

## 第23章 下行沟通(三)——批评与教导下属

|      |                     |     |
|------|---------------------|-----|
| 第1节  | 批评下属三大基本原则 .....    | 202 |
| 第2节  | 艺术性批评的四条方式 .....    | 203 |
| 第3节  | 批评切忌恶语伤人,不分轻重 ..... | 204 |
| 第4节  | 批评切忌针对个人,伤及自尊 ..... | 205 |
| 第5节  | 批评切忌捕风捉影,主观臆断 ..... | 205 |
| 第6节  | 批评切忌不分场合,不分对象 ..... | 206 |
| 第7节  | 批评切忌喋喋不休,没完没了 ..... | 208 |
| 第8节  | “激励式”批评的语言技巧 .....  | 208 |
| 第9节  | “赞美式”批评的语言技巧 .....  | 209 |
| 第10节 | “三明治式”批评的语言技巧 ..... | 209 |
| 第11节 | 批评后及时安抚的语言技巧 .....  | 210 |

## 第24章 下行沟通(四)——处理下属的牢骚和抱怨

|      |                    |     |
|------|--------------------|-----|
| 第1节  | 要敢于直面冲突和矛盾 .....   | 212 |
| 第2节  | 说服是化解矛盾的良好途径 ..... | 213 |
| 第3节  | 化解三种心理矛盾的技巧 .....  | 214 |
| 第4节  | 从抱怨中发现问题出在哪里 ..... | 215 |
| 第5节  | “彼此谦让”的协调方式 .....  | 216 |
| 第6节  | “接受时间”的协调方式 .....  | 216 |
| 第7节  | “迂回前进”的协调方式 .....  | 217 |
| 第8节  | “泄愤释怒”的协调方式 .....  | 217 |
| 第9节  | “相互协作”的协调方式 .....  | 218 |
| 第10节 | “合理竞争”的协调方式 .....  | 218 |
| 第11节 | 塑造“大家庭”理念 .....    | 219 |
| 第12节 | 双向沟通各部门工作 .....    | 219 |

## 第25章 如何用语言树立威信

|     |                     |     |
|-----|---------------------|-----|
| 第1节 | 领导讲话要有一颗勇敢的心 .....  | 221 |
| 第2节 | 获得下属信服的语言艺术 .....   | 222 |
| 第3节 | 维护自己威信的说话艺术 .....   | 224 |
| 第4节 | 善于利用授权与表扬树立威信 ..... | 225 |

|     |                 |     |
|-----|-----------------|-----|
| 第5节 | 领导讲话权威性训练 ..... | 226 |
| 第6节 | 一言既出,驷马难追 ..... | 227 |
| 第7节 | 一言可以得人心 .....   | 227 |
| 第8节 | 虚心受人尊敬 .....    | 228 |

## 第26章 如何用语言展现领导魅力

|     |                   |     |
|-----|-------------------|-----|
| 第1节 | 微言大义展锋芒 .....     | 230 |
| 第2节 | 真诚朴实展品格 .....     | 231 |
| 第3节 | 仪态大方展性情 .....     | 233 |
| 第4节 | 动感十足展能力 .....     | 233 |
| 第5节 | 悦耳声音展魅力 .....     | 234 |
|     | ◎充满魅力声音的要领 .....  | 234 |
|     | ◎怎样训练才能做到这些 ..... | 235 |
| 第6节 | 平凡积累展素质 .....     | 236 |

# 第四篇 谈判知识

## 第27章 谈判的基本知识

|     |                   |     |
|-----|-------------------|-----|
| 第1节 | 谈判是一门系统性的工作 ..... | 240 |
| 第2节 | 商务谈判 .....        | 241 |
| 第3节 | 谈判的要素 .....       | 242 |
|     | ◎谈判主体 .....       | 242 |
|     | ◎谈判议题 .....       | 242 |
|     | ◎谈判方式 .....       | 243 |
|     | ◎谈判约束条件 .....     | 243 |
| 第4节 | 谈判的特点 .....       | 243 |
|     | ◎谈判的目的性 .....     | 243 |
|     | ◎谈判的自愿性 .....     | 244 |
|     | ◎谈判的灵活性 .....     | 244 |
| 第5节 | 谈判的程序 .....       | 245 |

## 第28章 谈判的原则

|     |               |     |
|-----|---------------|-----|
| 第1节 | 平等互利的原则 ..... | 247 |
| 第2节 | 知己知彼原则 .....  | 248 |
|     | ◎谈判实力 .....   | 248 |
|     | ◎知彼的艺术 .....  | 249 |
| 第3节 | 相容合作的原则 ..... | 249 |

## 第29章 谈判的类型

|     |                 |     |
|-----|-----------------|-----|
| 第1节 | 按谈判的方向划分 .....  | 251 |
|     | ◎纵向谈判 .....     | 251 |
|     | ◎横向谈判 .....     | 251 |
| 第2节 | 根据谈判的内容划分 ..... | 252 |



|                        |     |
|------------------------|-----|
| ◎货物买卖谈判 .....          | 252 |
| ◎劳务买卖谈判 .....          | 253 |
| ◎工程项目谈判 .....          | 253 |
| ◎技术贸易谈判 .....          | 255 |
| ◎投资谈判 .....            | 257 |
| ◎融资谈判 .....            | 257 |
| ◎经济协作谈判 .....          | 257 |
| ◎索赔谈判 .....            | 257 |
| 第3节 按谈判的范围划分 .....     | 259 |
| ◎国际谈判 .....            | 259 |
| ◎国内谈判 .....            | 260 |
| 第4节 按谈判中所采取的态度划分 ..... | 260 |
| ◎硬式谈判 .....            | 260 |
| ◎软式谈判 .....            | 262 |
| ◎原则式谈判 .....           | 263 |

## 第30章 商务谈判的七大能力

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 第1节 完善的知识结构 .....     | 266 |
| 第2节 洞察能力 .....        | 266 |
| 第3节 预见与核算能力 .....     | 267 |
| 第4节 分析判断与灵活应变能力 ..... | 267 |
| 第5节 决策能力 .....        | 268 |
| 第6节 语言能力 .....        | 268 |
| 第7节 心理承受能力 .....      | 269 |

## 第31章 谈判情境——不可忽略的重要因素

|                        |     |
|------------------------|-----|
| 第1节 谈判情境的含义与重要作用 ..... | 270 |
| 第2节 谈判时空的选择与运用 .....   | 270 |
| 第3节 谈判氛围的选择 .....      | 272 |
| 第4节 日本人谈判的聪明之处 .....   | 272 |
| 第5节 温馨的陷阱 .....        | 273 |
| 第6节 十一个农夫和一个农夫 .....   | 274 |
| 第7节 最后通牒法 .....        | 275 |
| 第8节 “T”字型谈判桌 .....     | 276 |
| 第9节 历史回顾法 .....        | 277 |
| 第10节 穷追不舍 .....        | 279 |

## 第32章 谈判准备——不可或缺的一步

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 第1节 如何做好谈判的准备工作 ..... | 281 |
| 第2节 精心策划的史蒂夫 .....    | 282 |
| 第3节 最佳替代方案 .....      | 285 |
| 第4节 巧用信息 .....        | 286 |
| 第5节 “名字战术”开辟成功路 ..... | 287 |
| 第6节 角色模拟法 .....       | 289 |
| 第7节 绝对关注 .....        | 290 |



|             |                          |     |
|-------------|--------------------------|-----|
| 第8节         | 范蠡错派使者害子 .....           | 291 |
| 第9节         | 专家在谈判中的作用 .....          | 292 |
| 第10节        | 投其所好 .....               | 293 |
| 第11节        | 用实力说话 .....              | 295 |
| <b>第33章</b> | <b>以诚为贵——永恒不变的真理</b>     |     |
| 第1节         | 谈判诚意价值无限 .....           | 297 |
| 第2节         | 从事实和诚信入手 .....           | 299 |
| 第3节         | 开诚布公法 .....              | 300 |
| 第4节         | 让对方做出选择 .....            | 301 |
| 第5节         | 虚假出价法 .....              | 303 |
| 第6节         | 买卖中的诚意 .....             | 304 |
| <b>第34章</b> | <b>互惠双赢——谈判的基本出发点</b>    |     |
| 第1节         | 当你要喝汤时,别忘了对方也有一把勺子 ..... | 306 |
| 第2节         | 合作原则法 .....              | 307 |
| 第3节         | FP-418 特大索赔案谈判 .....     | 308 |
| 第4节         | 屋主的谈判技巧 .....            | 310 |
| <b>第35章</b> | <b>让步的艺术——争取更大的胜利</b>    |     |
| 第1节         | 以退为进的策略 .....            | 312 |
| 第2节         | 仓敷李代桃僵胜杜邦 .....          | 313 |
| 第3节         | 出奇制胜 .....               | 315 |
| 第4节         | 让步法 .....                | 316 |
| 第5节         | 松下幸之助的智慧 .....           | 317 |
| 第6节         | 循序渐进,逐步蚕食 .....          | 318 |
| 第7节         | 抛砖引玉 .....               | 319 |
| 第8节         | “登门槛”法 .....             | 320 |
| <b>第36章</b> | <b>巧解僵局——谈判顺利进行的必杀计</b>  |     |
| 第1节         | 打破僵局,让谈判“起死回生” .....     | 322 |
| 第2节         | 丘吉尔的智慧 .....             | 324 |
| 第3节         | 转移话题法 .....              | 326 |
| 第4节         | 科学与人的关系 .....            | 327 |
| 第5节         | 声东击西 .....               | 328 |
| 第6节         | 欲擒故纵 .....               | 329 |
| 第7节         | 走为上计 .....               | 330 |
| <b>第37章</b> | <b>联合与分裂——增加胜算的砝码</b>    |     |
| 第1节         | 弱者战胜强者的方法 .....          | 332 |
| 第2节         | 合纵抗强法 .....              | 334 |
| 第3节         | 连横击弱法 .....              | 335 |
| 第4节         | 软硬兼施 .....               | 335 |
| 第5节         | 左右逢源的基辛格 .....           | 336 |



|     |                    |     |
|-----|--------------------|-----|
| 第6节 | 鹬蚌相争,渔人得利 .....    | 338 |
| 第7节 | 以其人之道,还治其人之身 ..... | 339 |

## 第38章 善用心理战——攻心谈判技巧

|      |                          |     |
|------|--------------------------|-----|
| 第1节  | 从举止、表情、言谈掌握对方的心理变化 ..... | 341 |
| 第2节  | 研究谈判心理,提高谈判能力 .....      | 342 |
| 第3节  | 多重需要更重要 .....            | 343 |
| 第4节  | 杰勒德对症下药 .....            | 344 |
| 第5节  | 哈特雷使诈求生存 .....           | 346 |
| 第6节  | 远利诱惑法 .....              | 347 |
| 第7节  | 空城计 .....                | 348 |
| 第8节  | 印度人的煽动策略 .....           | 349 |
| 第9节  | 难缠的工程师 .....             | 351 |
| 第10节 | “拉猪尾巴”法 .....            | 352 |

## 第39章 坚定立场——用实力争取利益

|     |                          |     |
|-----|--------------------------|-----|
| 第1节 | 即使自己的实力强,也要讲求策略和方法 ..... | 354 |
| 第2节 | 抓住客观标准 .....             | 356 |
| 第3节 | 卡内基智取摩根 .....            | 357 |
| 第4节 | 先声夺人 .....               | 358 |

## 第40章 语言的力量——谈判中的表达与交流技巧

|      |                 |     |
|------|-----------------|-----|
| 第1节  | 谈判言语的重要作用 ..... | 360 |
| 第2节  | 谈判言语的应用原则 ..... | 360 |
| 第3节  | 谈判口头语言的应用 ..... | 361 |
| 第4节  | 谈判体态语的应用 .....  | 362 |
| 第5节  | 一语抵万金 .....     | 363 |
| 第6节  | 四两拨千斤 .....     | 365 |
| 第7节  | 真理“助产术” .....   | 366 |
| 第8节  | 劝导法 .....       | 367 |
| 第9节  | 耐心的特恩布尔 .....   | 368 |
| 第10节 | 善听知彼 .....      | 369 |
| 第11节 | 装聋作哑获大胜 .....   | 370 |
| 第12节 | 投石问路 .....      | 372 |
| 第13节 | 激将法 .....       | 373 |
| 第14节 | 吹毛求疵法 .....     | 374 |
| 第15节 | 让别人了解你的产品 ..... | 375 |

## 第41章 杠杆的作用——借力获利的技巧

|     |                 |     |
|-----|-----------------|-----|
| 第1节 | 杠杆作用和分析 .....   | 377 |
| 第2节 | 柔道策略与杠杆作用 ..... | 378 |
| 第3节 | 巧妙运用杠杆作用 .....  | 378 |
| 第4节 | 不讲理的乔治 .....    | 379 |