

用语言改变别人, 获得你想要的一切

说服天下

四两拨千斤的顶级说服技巧

凌志著



中国纺织出版社

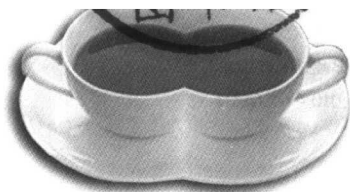
PERSUADE



说服天下

四两拨千金^的顶级说服技巧

凌 志 著



用语言改变别人, 获得你想要的一切

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书以“说服与被说服”为主线,以国与国之间、企业与企业之间、人与人之间的交往为内容,用发生在各种场合的说服故事,教给世人一系列实用有效的原则、方法与技巧,为读者提升个人的说服能力提供较大的帮助。如何舌战群英,如何做个万人敌,如何使用攻心术,如何说话滴水不漏,如何做个推销大师,如何因势利导,如何成为真正的谈判家。

本书是一本有关说服和谈判的通俗读物,适合广大年轻读者。

图书在版编目(CIP)数据

说服天下:四两拨千金的顶级说服技巧/凌志著. —北京:中国纺织出版社,2007.4

ISBN 978-7-5064-4206-0

I. 说… II. 凌… III. 谈判学-通俗读物 IV. C912.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 157375 号

责任编辑:詹 珏 特约编辑:王延丰 责任印制:初全贵

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京市昌平北七家印刷厂印刷 各地新华书店经销

2007 年 4 月第 1 版第 2 次印刷

开本:787×1092 1/16 印张:14.5

字数:170 千字 定价:25.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

靠语言成为生活中的主角、竞争中的赢家

◎舌战群英

◎万人难敌

◎攻心战术

◎滴水不漏

◎推销大师

◎因势利导

.....

当你孤立无援时，当你进退两难时，

请想到书中的方法，它将助你脱离困境。

不论是生意场上，还是平常生活中，

运用书中的方法，都将有意想不到的效果。

四两拨千金，一语定大局。
要么说服别人，要么被别人说服。
世界属于说服者。



策 划 / 紫云文心
责任编辑 / 詹 琰

封面设计 · 田晗工作室 (010) 87733280

希区柯克夜宿陌生人家

世界著名的电影导演希区柯克年轻时，有一次在苏格兰山区迷路了，他拖着疲惫的身体向灯光处前进。他敲开门向屋里的主人说明了情况，希望能够借住一晚。谁知主人竟然对他说：“我这里又不是旅店，为什么要让你住一晚？”

希区柯克微笑着说：“我只要问你三个问题，就可以证明这里是旅店。”屋主人不相信，就说：“只要你能让我心服口服，我就让你免费住一晚。”

希区柯克提出他的第一个问题，“在你之前住在这里的是谁？”

屋主人不假思索地回答道：“我的父亲。”

希区柯克提出第二个问题，“在你父亲之前，住在这里的又是谁呢？”

屋主人同样马上回答：“当然是我的祖父。”

希区柯克接着问：“那么如果你不幸去世了，这屋子又是谁的呢？”

屋主人脱口而出：“我的儿子啊！”

希区柯克笑着说：“这就对了，你也是暂住在这里，跟我一样是旅客。”

你可能也想到了。当晚，希区柯克凭着他的机智说服了屋主人，舒服地在屋里睡了一觉。

希区柯克没有硬磨死缠，而是提出三个问题，让屋主人承认他自己也不过是这个屋子的一个“旅客”，从而达到了住宿的目的。

换言之，在这场与屋主人的谈判中，希区柯克成功地说服了对方，达到了自己的预设目标。

电梯间老人智退歹徒

当你身上带着一万元进入电梯后,走进来了一个身强力壮的男子。当电梯启动后,男子凶相毕露地对你说他要抢劫,这时,你该怎么办?

面对歹徒的尖刀,你是吓得腿软,浑身冒汗,很快把钱递到歹徒手上;还是惊慌失措地大喊救命;还是……

启动后的电梯里只有两个人。

一个是双鬓染雪的老人,另一个是身强力壮的歹徒。此刻,歹徒手中那寒光闪闪的匕首正逼在老者的胸前,他说道:“快!识相的话,你就快点把钱拿出来!”

这样的情境里,如果你是那位老人,面对闪着寒光的匕首,你会怎么对付呢?

如果你乖乖地交出钱财,或许可以保全性命。只是这样做,你无疑是助长了歹徒的嚣张气焰。

如果你绝望地向外求救,或者与强壮的歹徒拼死搏斗,很可能导致歹徒在极度恐慌中改变其犯罪目的——由抢劫钱财变为行凶杀人!

那么,是否有第三条路可走呢?有没有这样的方法,它既能使你得到人身安全,又能使歹徒的犯罪行为得到制止呢?

让我们来看看老人是如何做的。

老人平静地看着伸到自己胸前的匕首,然后又看了看凶狠的歹徒,面带善意地说:“小伙子,你缺钱花,对吧?不过不用这样做,你直接跟我要就行。年轻人,你可以把刀子收起来跟我说话吗?”

这时候,两个人的神经都已经高度紧张。此情此景,谁能先稳定住情绪、沉着应战,谁就更有可能成为最后的赢家。

歹徒还是紧张地举着匕首,故作镇定地说:“你别啰嗦,快拿钱来!”

虽然歹徒并没有放下手中的匕首,不过,他也没有再露出更为凶残的表情。这说明老人的一番话初步起到了稳住歹徒的作用。

老人微笑着打开随身带的小包,说:“我这里有一万元钱,你如果坚持要拿去,我也没话说。但你用刀逼着我拿钱就算抢劫,这样会害了你一辈子的。”

歹徒举着匕首的手微微颤抖起来,匕首也举得越来越低了。

老人用语气平和、绵里藏针的话,从心理上对歹徒产生了巨大的冲击力。这时歹徒不能不想:我用匕首逼着这个手无寸铁的老人交出一万元钱是轻而易举的事,但为此我付出的代价将会是十分惨重的……想到这里,歹徒担心、害怕起来。

“不如这样,我给你留张名片,你需要钱就到我家去取。”老人说着掏出一张名片递了过去。

看到歹徒的心理防线已经开始松动,老人乘胜追击。“递名片”的言语和动作在眼下这样的危急关头可谓棋高一着。它既印证了老者“你缺钱花,直接跟我要就行”的诚意,也表明了老人对这个年轻人的信任,又亮明身份,将谈判角色的弱势和强势来了一个大换位。老人所采取的沉稳、平和、理解、宽容的态度,深深地震撼着歹徒的心灵。

歹徒接过名片看了看,慢慢地收起了匕首。

至此,歹徒的心理防线彻底崩溃,老人“解危”的目标顺利实现。

很快,电梯停了。老人见有人过来了,便悄悄地对年轻人说:“小伙子,你有什么难事,对我说,我一定会尽力帮助你的。”

这几句话表达了老人对这个年轻人的关切之情。年轻人抢劫的目的

没有达到,而老人从他由始至终的一系列表现中,看出这个年轻人并非不可救药之人,他的内心深处还保留着一份淳朴和善良。因此,老人决定通过自己的言语和行动把这个年轻人从歧路上拯救回来。

年轻人一直低着头,老半天才挤出了一句话:“老大爷,我对不起您。”

老人轻轻地拍了拍年轻人的肩说:“什么也不要说了。谁都有做错事的时候。有错不怕,改了就好。”说着,老人从包里拿出一沓钱硬塞在年轻人的手里。

“谁都有做错事的时候”,话虽平淡,震撼力却极强,因为它充分体现了老人对这个因一时糊涂犯下大错的年轻人的理解和宽容。“有错不怕,改了就好”,这话从刚刚经历了一场生死考验的老人嘴里说出,好似九鼎之言,重重地锤在年轻人的心上,为他指明了一条正路。

年轻人泪水夺眶而出,“您的话我记住了。我以后再也不干这种缺德事了!您借给我的钱,我一定会还给您的!”年青人悔恨地说。

在这场惊心动魄的较量中,语言成为老人最有力、最有效的武器。老人运用语言这一武器,成功地把体力上的较量转化为心理上、人格上的较量。他在选择语言时采取了“稳住对方——暂时退让——晓以利害——动之以情”四步方略,环环紧扣,步步为营,终于赢得了这场殊死较量的最后胜利。

世界属于说服高手

生存在这个世界上,你不是说服别人就是被别人说服。说服,是一门精湛的处世学问,如何让被说服方主动地“起而行”,是检验你说服能力高低的标准。

世界就如一张谈判桌,在这张桌子旁,各色人等都在互换地扮演着两个角色:说服者,被说服者。世界就如一张谈判桌,大至国家与国家之间,当发生利益冲突或各种矛盾时,需要利用谈判来达到说服他人或磋商平衡的目的;中至企业与企业之间,需要通过谈判,来达到利益的平衡与利润的恰当分配;小至人之人之间,也经常发生着说服他人和被他人说服的事例,而说服与被说服,就是谈判的本质所在。

世界就是一张谈判桌,那些谈判高手,往往能够在对人性的深刻把握的基础上和对游说技能的熟练驾驭下,运用自己的智慧和口才,三言两语,轻轻松松地就挽救了一个国家或一个组织的尊严和利益。如果换了那些庸人,那么不仅兴师动众、劳民伤财,而且还会让双方尊严、利益丧失殆尽。

人人都在谈判

不进行谈判的人是不存在的。某种程度上说,几乎每天你都参与了某种形式的谈判与说服。尽管你可能不这样称呼它,或者你根本没有意

识到那是一种谈判,但是,不管怎样,那确实就是谈判。

简单一点的谈判,说服丈夫放下报纸,远离遥控器,两个人讨论繁忙生活中的重要事务;说服儿子穿一件干净的衣服;说服你的姐姐和你一道去你喜欢的而不是她喜欢的餐馆就餐,让她付账等等。复杂一些的,诸如关于价值数百万元房地产的购买谈判。

当他人认为自己的想法更佳,或者做出与你不同的选择时,说服技能有助于你赢得对生活更多的控制力。你可以用间接有效的方式维护你的观点。

想一想一个5岁的孩子,泪流满面地请求爸爸妈妈给他买玩具的情形。这个孩子是在进行说服,如果爸爸妈妈拒绝,他就应用最基本的说服技巧,问“为什么,爸爸?”“为什么,妈妈?”他在努力说服父母改变主意。

我们都碰到过职业销售人员,这便是毫无疑问的说服。在电视黄金时段播出的最新豪华车广告将我们带入浪漫的氛围,这也是在说服。但是你是否能意识到每天我们经历的所有意想不到的说服呢?事实上,我们经常会碰到成功的谈判说服事例。

律师:谈判桌上的主角

律师的特殊职业要求他们在各个方面善于应用谈判和说服技能。为了得到官司他们要用谈判技能,在说服法官和陪审员信服自己的当事人是正确的时候还要用到这一技能。他们必须诱导心怀恐惧的证人作证,这些证词有可能会极大地影响案件的结果。他们教导当事人该如何提供有效的证词;他们引导法庭上的陪审员,说服他们排除个人好恶,注意案件的具体事实和相应的法律条文。

律师最擅长的技能就是设立说服他人的舞台和氛围。成功的律师知道该站在法庭的什么地方;该什么时候停顿以加强陈述的效果;如何为了吸引大家的注意不时升高或者降低声调;如何利用肢体语言来影响法官的判断;如何表现冷静来控制审判的进展。如果他们不会谈判与说服,他们的官司就不容易取胜,而官司记录不佳的律师不可能在这个行业长久

呆下去。

换言之,律师要成功就必须成为谈判桌上的主角,成为说服别人的高手。

演员:说服观众越多越出名

演员与观众的关系也是一种谈判关系。演员通过自己的演技,让越多观众认可,他就越出名,就越成功。

演员与导演之间仍是一种谈判关系,演员说服导演让自己饰演出彩的角色,才能使自己更容易获得脱颖而出的机会。

演员必须销售自己,他们需要确信自己具有扮演特定角色的天赋。

演员必须说服经纪人,自己是有价值的合作者。

演员必须使导演确信,自己是角色的最佳人选。

演员必须表现出色,以便销售成功,从而说服观众。

医生:长期医患关系的建立

医生改善了我们的健康习惯和生活方式,他们常常依据其行医经验和最新医学研究成果向我们提出建议。

如果医生学会并妥善应用谈判技能,他们将受益匪浅。一方面,他们将更有效地说服患者采纳自己的建议;另一方面,患者会非常乐于听取他们的建议,甚至还会向其他人称赞医生的高明医术,起到了直接的推荐作用。

医生花费一些宝贵的时间去学习谈判技能,所获的回报颇丰。绝大多数医生学习谈判技巧后,更容易说服患者采取预防措施,避免忽视小毛病,拖延治疗以致恶化,最后不得不采取更大的治疗。这是一个双赢过程,因为患者都不愿意情况变得更糟,所以很乐于听取医生的预防建议。

父母:我们身边最主要的谈判者

父母几乎每时每刻都在应用谈判技能。他们通过说服、诱导、教育和

激励来打动孩子。这四项技能是为人父母者所必备的,当然他们也会将其应用到别的谈判情形中。

通过语言和事例,父母将他们的价值观和信仰销售给自己的孩子。他们教导孩子吃什么,穿什么,如何行事,结交什么样的朋友以及孩子们必须学习的内容。孩子掌握了这些,才能成长为健康、乐观、善于自我调节的成人。对谈判与说服技能的正确理解有助于顺利地展开教育,减轻父母的负担。

孩子:坚持不懈的“谈判家”

孩子是我们周围最好的坚持不懈的“谈判家”。

你是否记得,你曾经特别希望拥有的某些东西,你愿意通过做任何事情来得到它?也许是你的第一辆自行车,或是宠物商店的毛茸茸的小狗。你可能向你想到的每个亲戚、朋友求助,甚至是你认为能帮助你的一些不相识的人。

你可能会努力地用成功的声音技巧性地细细地提醒“健忘”的父母,在对待拒绝方面你的技巧胜过父母,你坚持并表现得主动。大多数情形,你能得到你想得到的。

朋友:互相说服

你的朋友是否向你推荐过一部电影?确实,他们是你的朋友,如果他们看到喜欢的东西,他们认为你也会喜欢,所以愿意和你谈论。有时他们推荐一处吃饭的地方让你一起前往,有时他们说服你一同去听音乐会或者观看体育比赛。但他们真正做的是建立一种关系。你们共同分享的记忆越多,你们就越亲密,这就是谈判的艺术。

配偶:婚姻以及生命中的乐趣

如果你要跟你喜欢的人谈恋爱,你不说服对方行吗?如果你想让对方成为你终身伴侣,那你更是要进行一生中最重要的谈判!你要说服对

方接受你,和你度过以后的日子。当然,之后还要不停地说服对方和你生活在一起。婚姻是你一生中最重要的关系,你需要时刻注意并不断采取建设性的行动,你需要懂得更多的让对方接受你的性格,使对方把心交给你。

同事:你影响他们还是他们影响你

只要在工作日里,你就会与同事们一起工作。在工作中,你会经常面临说服同事接受你的观点和建议甚至指令的场面;当然,也许情况是反过来,你是同事的说服对象。在工作中,你是如何作决定的,你是轻易地说服别人,还是很快就被别人说服了呢?

人们都喜欢说服别人,都不喜欢被别人说服。只是,你和同事们在一起的时间总是很多的,因此,你很有必要掌握谈判和说服的基本知识和技巧。须知,你是处于谈判的舞台上。

拥有说服力是最大的快乐

能够说服别人,让别人按着自己的意愿去行动,这是一件非常快乐的事情,甚至可以说是人生中最快乐的事。

相反,如果无法得到他人的认同,明知道自己是正确的却无法说服对方,你往往会变得焦急与烦恼,并且有可能陷入更糟的境地。因此,拥有说服力,是非常重要的。

“说服”并不是要对方俯首称臣、完全按照自己的意思去做的强硬做法,而是要尊重对方,让对方理解,得到对方赞同,从而产生与你相同的看法。

将这个问题巧妙地解决,无论是在工作中,还是在人生的道路上,创造出一个好的循环,这就是享受工作、快乐度日的窍门,这才是真正的绝对说服术!

说服是信心的传递,是情绪的转移

你要说服他人,就必须先找出他的需求是什么。

要说服他人,就要依照对方的立场来说服他们。我们如何提供给顾客所需要的产品,我们如何提供给他所需要的服务,我们如何让他接受我们所推广的理念?

很多人之所以失败,原因就是:他们都是以自己的立场来说服别人。试想,如果你不首先为对方着想,对方又怎么会听你的呢?

说服是信心的传递,是情绪的转移。为什么很多人都感到很难说服别人呢?先秦法家代表人物韩非子很懂得说服别人的难处,于是他写了一篇《说难》的文章,把游说阐释得非常周详。

《说难》说:大凡游说的困难,其难处不在于我能认识到事理,从而用它去说服君主;也不在于我的口才不能明确地表达出我的思想;也不是难在我不敢纵横驰骋地把意见全部表达出来。大凡游说的困难,就在于能了解君主的心理,然后用我的话去适应他。

被游说的君主想得到高尚的名声,而游说者却用重利去劝说他,那就会被看做是志节卑下而受到的卑贱的待遇。这样,游说者必然会被抛弃和疏远。被游说的君主想追求重利,而游说者却用高尚的名声去劝说他,那就会被看做是没有头脑并且远离实际,这样,游说者一定不会被录用。被游说的君主实际上想谋取重利,而表面上却装作追求高尚的名声,游说者如果用高尚的名声去劝说他,那么就会表面上被录用而实际上被疏远;但游说者如果用重利去劝说他,他就会暗中采用游说者的意见而公开地抛弃游说者本人。这些都是游说者不可不知的。

所以,你如果想了解更多如何说服别人的基本知识、原则、技巧与方法,建议你继续往下翻,直到本书的最后一页。

CONTENTS

目 录

前 言

世界属于说服高手

1 第一章

谈判家 最聪明的说话人

25 第二章

滴水不漏 择时择地择方向

53 第三章

攻心术 满足人性的饥渴

83 第四章

万人敌 三寸之舌,强于百万雄兵

101 第五章

舌战群英 把握均势,百战百胜

115 第六章

勇气 狭路相逢勇者胜

131 第七章

推销大师 向每一个人推销

153 第八章

说服力 迅速让别人相信自己

195 第九章

因势利导 最小代价达成目标

第一章

谈判家

谈判家,就是说服他人的高手,就是运用智慧、策划和行动来说服他人以达到预设目标的人。生活中处处都充满了谈判。谈判无时不有,谈判无处不在。每个人都曾经扮演过谈判家的角色,只是很多人是无意间扮演了说服他人的角色,只有少数人,是有目的、有意识、有策划、主动地扮演谈判家的角色。那些功成名就、取得卓越辉煌的人,往往都是优秀的谈判家,也是我们学习、效仿的榜样。其实,大到国与国之间的交往,小至老百姓生活中鸡毛蒜皮一类的小事都离不开谈判。所以,每个人都需要拥有说服他人的智慧,都有必要学习学习谈判家的素质、原则与技巧。