

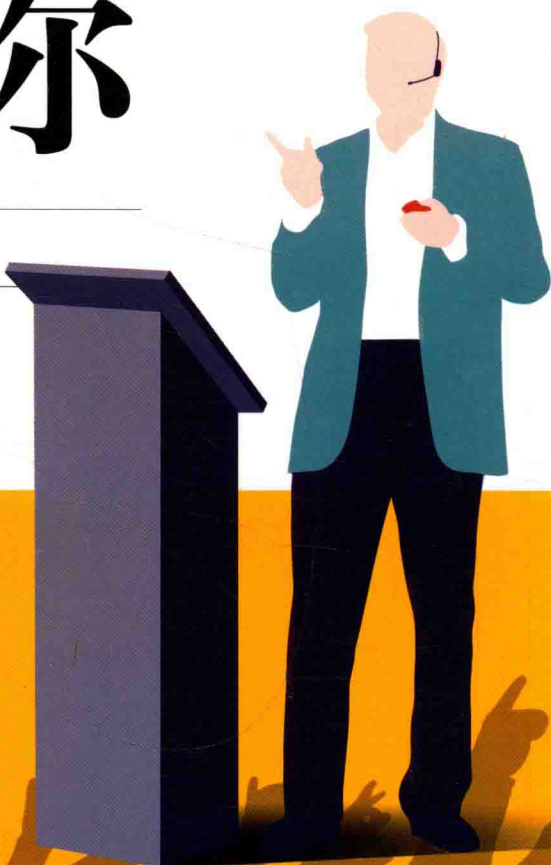


# 一开口 就让人 喜欢你

受益一生的  
魅力口才书

培养说话的技巧，做受欢迎的人

潘鸿生◎编著



北京工业大学出版社

# 一开口 就让人 喜欢你

---

YI KAIKOU  
JIU RANG REN  
XIHUAN NI

---

潘鸿生◎编著

北京工业大学出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

一开口就让人喜欢你 / 潘鸿生编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2017.1

ISBN 978-7-5639-5027-0

I. ①一… II. ①潘… III. ①口才学—通俗读物  
IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 279123 号

## 一开口就让人喜欢你

---

编 著: 潘鸿生

责任编辑: 张悦

封面设计: 清水设计工作室

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编: 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 北京天正元印务有限公司

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张: 18

字 数: 243 千字

版 次: 2017 年 1 月第 1 版

印 次: 2017 年 1 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-5027-0

定 价: 29.80 元

---

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

# 前 言

口才是一种技巧，更可作为一门艺术。一句恰到好处的话，可以改变一个人的命运；一句不得体的话，也可以毁掉一个人的一生。生活中，会说话的人能把普通、平常的话题讲得引人入胜，嘴笨口拙者即使所讲的内容再好，听起来也会让人觉得索然无味。会说话的人能把许多建议一说就通，而不会说话者却连诉说的对象都没有。有人说：“好胳膊好腿，不如长个好嘴。”这句话的确有道理，在某种情况下，“好嘴”确实能比“好胳膊好腿”创造出更大、更多的价值。

“发生在成功人士身上的奇迹至少有一半是由口才创造的。”美国人类行为科学研究学者汤姆森如此断言。综观古今，古有战国苏秦游说数国不辱使命，不战而屈人之兵；三国孔明力排众议，舌战群儒。近有革命领袖宣传爱国救亡道理，风起云涌；今有诸多商界骄子激情演讲，一展才能。这一切都是通过口才得以实现的。可以说，口才是自我综合素质与智慧的展现。因此，练就好的口才不仅可以提升自身的形象和社交能力，更可以使你在工作中提升业绩，成就事业。



## 一开口 就让人喜欢你

有“口”走遍天下，无“口”寸步难行。在求职面试中，你的口才是否足以打动招聘者的心，让他们录用你？在日常工作中，你的口才是否足以打动你的上司、同事、下属的心，让他们支持你？在谈判桌上，你的口才是否足以打动你的生意伙伴的心，让他们心甘情愿跟你合作？在顾客的大门口，你的口才是否足以打动顾客的心，让他们义无反顾买下你的产品？如果你把“话”说成功，这些事情都能成功。

美国总统林肯曾经说过：“口才是社交的需要，是事业的需要。一个不会说话的人无疑是一个失败者。”现实生活对此也有印证，会说话的人不仅在人际交往中招人喜欢，而且如鱼得水、事业有成。而那些不善表达、言辞笨拙的人就往往容易吃亏，甚至栽跟头。口才的价值已经达到了不可估量的高度，说话的技术将有助于人们的成功之途。语言是用来应付这个社会的一种利器，一个好的工具会让我们获得更多的成果，赢得更好的未来。若能掌握一系列行之有效的说话技巧，在第一时间就说对话，那么将会得到截然不同的沟通效果与意想不到的满意收获。所以，口才的巨大威力与价值是人们所想象不到的。而你只有拥有了良好的口才，才可能在人生路上少走弯路。掌握高超的说话技巧、说话智慧，能够让你在各种场合下都轻松应对，找到打开财富之门的“金钥匙”。如果你想在社会中立足，那么你必须拥有一流的口才。因为只有拥有了好口才，你才能成为真正的赢家！

本书用精练的语言、睿智的话语、全新的理念，将理论与实践相结合，深入浅出地向你揭示胜人一筹的说话本领；本书是一本内容全面、技巧丰富、方法实用的说话技巧“工具书”。希望此书可以为你的人生提供有效的帮助，让你的口才艺术更上一层楼，使你的人际关系网扩展得越来越广。

# 目 录

## 第一章 初次见面，这样说话让人印象深刻

笑着说话更讨人喜欢 .....	003
初次见面，自我介绍要得体 .....	006
主动打招呼，让彼此熟悉起来 .....	009
善用肢体语言表达和传递你的感情 .....	013
运用眼神说话，增强你的吸引力 .....	017
找好话题，把握好说话的主动权 .....	020
好声音为你的口才加分 .....	023
第一次就记住对方的名字，赢得对方的好感 .....	026



## 第二章 打动人心，把话说到人的心坎里

真诚的话最能打动人 .....	033
见人说人话，见“鬼”说“鬼”话 .....	036
察言观色，读懂对方的心理 .....	039
适宜的场合说适宜的话 .....	042
讲究赞美的技巧，说得对方心里舒坦 .....	045
巧妙拒绝，让对方愉快地接受 .....	048
学会倾听是对他人最好的尊重 .....	052
语言是银，沉默是金 .....	056
投其所好，谈对方感兴趣的话题 .....	059
听懂他人的弦外之音 .....	063

## 第三章 开口见心，心口结合的说话技巧

以退为进更能达到预期的目的 .....	069
换位思考，你会发现不同的一面 .....	072
迂回说话，绕着弯子说服对方 .....	076
制造心理共鸣，让他人自觉地认同你 .....	079
利用权威效应，诱使对方坚信不疑 .....	082
巧妙激将，让对方就范 .....	085

不断重复, 掌控对方的潜意识 .....	088
说服他人改变想法, 说服即是被制约 .....	091
利用“自己人效应”说服他人 .....	096

#### 第四章 笑傲职场, 用语言魅力增强自身影响力

把话说到领导的心坎里 .....	101
巧妙进言, 让领导心悦地接受 .....	105
不断地肯定和赞扬你的下属 .....	108
如何从容面对考官提出的问题 .....	112
以商量的口吻对员工下达命令 .....	117
与同事说话的语言技巧 .....	120
良药不苦口, 批评下属有技巧 .....	124
如何向领导提出加薪的请求 .....	127

#### 第五章 能说会道, 就这样打动客户的心

唤起客户的好奇心 .....	133
设身处地为客户着想 .....	136
有效的提问, 让你赢得客户 .....	140
越明确的数字资料越能给人信任感 .....	144
快速成交的口才技巧 .....	147





一开口  
就让人喜欢你

运用心理战术，赢得客户的心 .....	152
客户对什么感兴趣，你就谈什么 .....	156

## 第六章 巧词妙语，在谈判中占据主动

事先做足功课，掌握谈判的主动权 .....	163
投石问路，打探对方真实意图 .....	166
适时沉默，无声胜有声 .....	170
轻松回答对方的提问 .....	174
转移话题，打破谈判僵局 .....	177
不要轻易地做出单方面让步 .....	182
有效说服，促成谈判成功 .....	186

## 第七章 妙语应变，创造轻松的交往气氛

巧妙打圆场，帮他人夺回面子 .....	193
自我解嘲，谈笑间打破窘境 .....	197
临危不乱，言语在胸冷静应对麻烦事 .....	200
面对刁难妙语应对 .....	203
面临窘境，用幽默与其周旋 .....	207
给人留面子，别让对方下不了台 .....	210
恰当的幽默更能体现你的智慧 .....	215

## 第八章 出口成章，我为演讲狂

- 突破恐惧，演讲从此不紧张 ..... 223
- 巧妙开场，一句话引起听众的兴趣 ..... 226
- 学会讲故事 ..... 230
- 巧用道具，让你的演讲更生动 ..... 232
- 完美收尾，让听众记住你的演讲 ..... 234
- 时刻充满热情，发掘听众的兴奋点 ..... 239

## 第九章 小心雷区，有些话还是不说为妙

- 看情况说话，别“哪壶不开提哪壶” ..... 245
- 别人的隐私，要么拒之门外，要么烂在肚里 ..... 248
- 切莫逞一时口快而刺伤他人 ..... 252
- 不咄咄逼人，要得理饶人 ..... 257
- 不要乱开玩笑，否则会惹人反感 ..... 260
- 提高说话质量，尽量通俗易懂 ..... 263
- 不要与人进行不必要的争论 ..... 266
- 把话说到点子上，不要喋喋不休 ..... 271

The background features a soft, cloudy sky at the top. A decorative border of cherry blossoms and a butterfly is arranged around a central white rectangular area. The butterfly is positioned in the bottom right corner of the white area. The text is centered within this white area.

第一章 初次见面，  
这样说话让人印象深刻



## 笑着说话更讨人喜欢

在这个世界上，有一种全人类的共同语言，它就是“微笑”。笑容是有魔力的，它会感染身边的人，使得办事过程中人与人之间的关系更加融洽。

微笑是人类最动听的语言。真诚自然的微笑会让一个人变得魅力十足。微笑传达的是人们心中的一份自信和坦然，这样人们的气场就会传达出积极向上的能量，使人与人之间更亲近、更真诚地沟通。

有一位叫玛丽的小姐去参加法国航空公司的招聘。她没有关系，也没有熟人，更没有先去打点，完全是凭着自己的本领去争取。结果她被聘用，原因很简单，那就是因为玛丽小姐脸上总带着微笑。

但是玛丽在面试的时候，主试者在讲话时总是故意把身体转过去背着她。你不要误会这位主试者不懂得礼貌，而是他在体会玛丽的微笑，感觉玛丽的微笑。因为玛丽的工作是通过电话完成的，是有关预约、取消、改签或确定航班的事情。

那位主试者微笑着对玛丽说：“小姐，你被录用了。你最大的资本是你脸上的微笑，你要在将来的工作中充分运用它，让每一位顾客都能从电话中体会到你的微笑。”



微笑具有挡不住的魅力。一位学者说：“对人微笑是高超的社交技巧之一，也是获得幸福的保障。人只要活着、忙着、工作着，就不能不微笑……”微笑是人类最动人的一种表情，是社会生活中美好而无声的语言，它来源于心地的善良、宽容和无私，表现的是一种坦荡和大度。微笑是成功者的自信，是失败者的坚强；微笑是人际关系的黏合剂，也是化敌为友的一剂良方。

微笑是世界上最美的表情，是最动听的无声语言，是社交中最有力的武器。要想在社交中成为主角，就必须牢牢地把握住最有力的武器——微笑。无论你在什么地方，无论你在做什么，人与人之间简单的一个微笑是最为普及的语言，它能够消除人与人之间的隔阂。人与人之间距离可以通过微笑缩短，你和他人的心灵也可以通过微笑得到交流和抚慰。

张芳在一列新开通的动车上做列车员。有一次，一名男乘客正准备在列车上吸烟，他已经把烟拿了出来。她微笑着对对方说：“先生您好，本次列车不允许吸烟。”听了她的劝告，这名乘客立刻将刚拿出来的烟收了起来。可张芳刚离开没多久，就发现这名乘客又拿出了烟，并且已经点燃了。她再次上前微笑着说：“先生您好，本次列车不允许吸烟！”这名乘客随后瞪了她一眼，将烟掐灭了。

大概过了一个小时，在两节车厢的交接处，张芳发现这名乘客又拿出了烟。尽管张芳对此特别有意见，但她仍然微笑着再次走到对方的面前说：“先生，对不起，本次列车不允许吸烟，希望您谅解。”这次吸烟的乘客不耐烦了，他生气地问道：“这我还真不明白，你能和我说说为什么列车上不能吸烟吗？我也不是没坐过火车，每次坐火车都可以吸，怎么就你这么麻烦？”

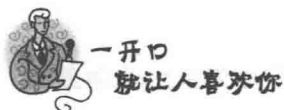
张芳没有任何不高兴的表情，仍然微笑着对他说：“本次列车和以往的列车有所不同。本次列车行进的时速太快，吸烟容易带来危险。所

以，还是请您见谅。”解释完，她仍然微笑着看着对方。吸烟的乘客一时间不知说什么好，只是无奈地说：“好，这次真不抽了。”“谢谢您的合作。”张芳继续微笑着答道。

试想一下，如果在对方不耐烦时，张芳当时不是微笑着解答疑问，那么也许对方就会和她争执起来。从张芳成功说服乘客不在列车上吸烟的过程中，我们不难发现，她最大的特点便是不管乘客的态度如何，她一直微笑着面对对方，进而让对方在她的微笑面前只能无奈地接受。

微笑是一种武器，是一种寻求和解的武器。微笑能将怒气挡在对方体内，阻止他的进攻。微笑是一缕春风，能化开久冻的坚冰；微笑是一滴甘露，能滋润久旱的心田；微笑是人们脸上高尚的表情，温馨而怡人。无论是在生活中，还是在工作中，只要你不吝惜微笑，往往就能够左右逢源、顺心如意。这是因为微笑能表现出自己的友善、谦恭、渴望友谊的美好的感情因素，是向他人发出的理解、宽容、信任的信号。

我们的生活中不能没有微笑。一位诗人曾经这样写道：“你需要的话，可以拿走我的面包，可以拿走我的空气，可是别把你的微笑拿走。因为生活需要微笑，也正因为有了微笑，生活便有了生气。”的确，我们的生活中不能没有微笑。微笑是你亲近他人最好的介绍信。微笑的表情是一种诚意和善良的象征，是愉悦别人的一种良好形象，同时也是引起兴趣和好感的催化剂。



## 初次见面，自我介绍要得体

在日常生活和工作中，人与人之间需要进行必要的沟通，以寻求理解、帮助和支持。自我介绍是最常见的与他人认识、沟通、增进了解、建立联系的方式。

在有些情况下，自我介绍的内容很简单，只要讲清姓名、身份、目的、要求即可。例如某建筑公司采购员到某钢厂买钢材。采购员一进供销科的门，就对坐在办公桌边的一位先生说：“您好！我是某某建筑公司的采购员，来你厂买圆钢，希望你能帮忙。”说着掏出介绍信。那位先生接过介绍信一看，赶忙说：“我叫李来顺，是厂里的推销员，咱们坐下来谈谈。”通过这样一番简单的自我介绍，钢材贸易的大门打开了，洽谈有了一个良好的开端。

“开门见山”是最常见的自我介绍方法，有人认为这是一种笨拙的方法。然而，选择恰当的词句，简洁明快地将自己的姓名、个性、特长、爱好等内容全部或部分直接叙述给对方，在平实的言语中蕴含灵秀，同样会给人留下较深的印象。

我国喜剧表演艺术家王景愚曾做过一次经典的自我介绍：

我就是王景愚，表演《吃鸡》的那个王景愚。人称我是多愁善感的喜剧家，实在是愧不敢当，我只不过是个“走火入魔”的哑剧迷罢了。



你看我这40多千克的瘦小身躯，却经常负荷许多忧虑与烦恼，而这些忧虑与烦恼又多半是自找的。我不善于向自己敬爱的人表达敬与爱，却善于向自己所憎恶的人表达憎与恶，然而我胆子并不大。我虽然很执拗，却又常常否定自己。否定自己既痛苦又快乐，我就生活在痛苦与欢乐的交织网里，总也冲不出去。在事业上人家说我是敢于拼搏的强者，而在复杂的人际关系面前，我又是一个心无灵犀、半点不通的弱者。因此，在生活中，我是交替扮演强者和弱者的角色。

王景愚的自我介绍很有特点，给人留下了深刻的印象，让更多的人认识和他。

与人初次相见，一个巧妙的自我介绍无疑为你和陌生人之间搭起了一座沟通的桥梁，是成功交际的第一步。每一个沟通高手与陌生人交谈时，都知道如何巧妙地介绍自己，从而博得对方的好感。

杨丽君来到新公司，先去新上司王主管那里报到。因为面试的时候见了几次，所以两人并不生疏。王主管带她到工作岗位上，向大家宣布这是他们的新同事，并让杨丽君自我介绍一番。

杨丽君先微笑着环视四周，然后开口道：“大家好！我叫杨丽君。其实，我们应该是好几年的同事了！”大家的脸上都露出了迷惑不解的神情。

杨丽君再次开口道：“如果三年前的某天，小偷没有把我的手机偷走的话，我就有可能接到公司给我打的面试电话，我就有可能参加面试，或许就能早几年成为你们的同事了，不是吗？”

听到这话，大家才明白过来，都哈哈一笑。杨丽君又顺势向大家简单地介绍了自己，并请大家多多关照。同事们都热心地说没问题，还有一个比较幽默的男同事说：“反正都好几年的同事了，有什么事尽管