

很遗憾，95%的年轻人都忽视了这一点

你缺的不是平台， 而是口才

让别人从拒绝你到欢迎你的说话技巧

“语言生产力”专家 郭鹏◎著

有了口才，
就是人才！



你不是怀才不遇，而是口才不行。

◀ 话，人人都会说，但说得好，才叫口才。 ▶

这些年，我们都吃过不会说话的亏

如果不懂改变和学习，你还会继续吃这个亏，有苦也说不出！

全国百佳图书出版单位
 化学工业出版社

你缺的不是平台 而是口才

让别人从拒绝你到欢迎你的说话技巧

“语言生产力”专家 郭鹏◎著



化学工业出版社

·北京·

图书在版编目(CIP)数据

你缺的不是平台,而是口才/郭鹏著. —北京:化学工业出版社, 2017. 3

ISBN 978-7-122-29001-4

I. ①你… II. ①郭… III. ①口才学 IV. ①H019

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第021481号

责任编辑:马 骄
责任校对:边 涛

文字编辑:龙 婧
装帧设计:史利平

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 装:高教社(天津)印务有限公司

710mm×1000mm 1/16 印张15 字数175千字 2017年4月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:38.00元

版权所有 违者必究

这些年，我们都吃过不会说话的亏

我有一位朋友，拍广告的。有一天我陪他去见客户，客户说：“要突出我们的食材全是绿色无公害产品，非常新鲜，运输全程冷链，营养丰富……”

然后我那位朋友说：“好，我会把食材拍得特别唯美，场景特有格调，音乐激动人心，气势大气磅礴，故事动人心弦，如同一部微电影……”

我心想：“你是导演专业的，我理解你的职业病。可是，你们俩在一个频道上吗？”

我有一位亲戚，业务能力挺强，人也忠厚诚恳，领导挺器重他的。在一次公司会议上，部门领导特意点名，让他讲讲第二年的工作计划。明摆着这是给他表现的机会，可是由于领导事先没有告诉他，他毫无准备，一下子手足无措，脸涨得通红，半天说不出话来。领导只好尴尬地换了另一个人讲。

我有一位邻居，做了很多年的客服，职位从没变过，绩效也丝毫没有增长的迹象。我问她：“假如你接到客户的投诉，说商品质量有问题，你会怎么说？”

她说：“我会说，亲，我们的产品质量非常好，不会有您反映的问题……”

我说：“如果是我，答案会是，实在抱歉，给您带来了困扰。”

也有可能是运输过程中出了状况，导致出现某些质量问题，我们非常感谢您的宝贵意见，如果确实有问题我们会马上给您换新的。”

.....

那些年，我们都吃过不会说话的亏。只不过有人吃亏补脑，变得越来越善于言辞，话说得让人无比受用；而有些人，依然在抱怨上天对自己不公平，为什么自己就没有平台？

那些还在把原因推给外界的人，你有没有想过，也许，是你口才方面的原因？

虽然几乎人人都会说话，但说话从来都不是一件容易的事。韩非子曾写过一篇《说难》，告诉了我们说话到底有多难。有的人喜欢功名、崇尚荣誉，但厌恶钱财，倘你与他谈财利，他必定疏远你；但假如你和他谈功名，又会使他的荣誉感受损，也会和你话不投机；还有些人，标榜荣誉，私下却爱慕钱财，假如你和他谈慈善捐款，他心里一定会疏远你……

所以，口才绝不仅仅是语言艺术，它还是关于社会学和心理学的——一门艺术，值得你更加重视，花费更多精力。

和你引以为傲的专业能力相比，口才好是无往而不利的。因为你的专业能力，只有需要的人才感兴趣。但你的话语，可以让任何人都心花怒放。如果能把话讲好，你就可以和任何人愉快地聊下去，成为一个广受欢迎之人。这样的人，还愁没有平台吗？

不管你是想在社交中春风得意，想在职场中风生水起，还是想在情场中如鱼得水，毫无疑问，你都需要借助口才的魔力。那么，现在就让我们开启一场名叫“到哪里都受欢迎”的魔法之旅吧！

目录

第一章

◎ 聪明的人，用口才换平台 / 1

1. 我用口才换来了20%的股份 / 2
2. 你有多好的口才，就能办好多大的事 / 5
3. 不会说话的人，谁会给你平台 / 9
4. 别让人觉得你说话没修养 / 12
5. 你总是一言不发，别人就会觉得你不行 / 15
6. 说话有“点儿”，对方才会认同你 / 19

第二章

◎ 内向的人，如何迅速提高说话水平 / 23

1. 有了尊重，你到哪都受欢迎 / 24
2. 说话不自信，多半是心理出了问题 / 27
3. 被大多数人忽略掉的一个技巧 / 31
4. 聊天是两个人的事，你不要一个人负责 / 35
5. 当对方想说的时候，你听着就行了 / 39
6. 那些不好听的话，照单全收 / 42

第三章

◎ 99%的人都不懂，会说话不等于有口才 / 47

1. “说对话”的前提是“看对人” / 48
2. 话太直，就会“非常诚实有点毒” / 52
3. 伤人的话，换一种方式表达 / 55
4. 摆脱困境，全凭你的语言情商 / 59
5. 顺水推舟的表达，才能“顺风顺水” / 62
6. 装聋作哑并不是真的“傻” / 66

第四章

◎ 说话要有分寸、有态度、有余地 / 71

1. 没有分寸的玩笑，你还得咽回去 / 72
2. 说了不该说的话，结果会很惨 / 75
3. 咄咄逼人不如“得理饶人” / 79
4. 居高临下不会为你增加分量 / 82
5. 把话说得太满，余地就会很小 / 86
6. 你的啰唆，是对别人的折磨 / 89

第五章

◎ 这样说，你的朋友只会越来越多 / 93

1. 形象是一种看得见的语言 / 94
2. 如何做到“四海之内皆兄弟” / 97
3. 介绍你自己，有趣、有料 / 101
4. 找到好话题，彼此零距离 / 104
5. 要把话说到别人心里 / 108
6. 亲和是由内而外的气场 / 110

第六章

◎ 巧妙的“点赞”，没有人不喜欢 / 114

1. 秘密：人人都喜欢被赞美 / 115
2. 以为赞美等于说好听的话，你就错了 / 118
3. 借题发挥的赞美最自然 / 122
4. 带给对方想不到的赞美，TA一定高兴坏了 / 126
5. 自夸不如“自黑” / 129
6. 背后的赞美，效果加倍 / 133

第七章

◎ 你的口才决定你的地位 / 137

1. 工作语言，要说就说专业的 / 138
2. 和上级沟通，不卑不亢、有勇有谋 / 141
3. 不要抢了老板的“戏份儿” / 145
4. 同事不是朋友，说话要有原则 / 149
5. 你这样批评下属，到位还不伤人 / 153
6. 带团队，讲道理不如讲故事 / 157

第八章

◎ 只要口才好，人人都能做销售 / 162

1. 一句话引起对方的兴趣 / 163
2. 如何套出更多的客户信息？ / 166
3. 价格打不倒有办法的业务员 / 170
4. 争辩只会把你的客户吓跑 / 175
5. 别让客户的异议难住你 / 179
6. 介绍了那么多，关键是成交 / 182

第九章

◎ 学会这几招，别人根本无法拒绝你 / 187

1. 为什么有的人看人特别准 / 188
2. 多用请求，少下命令 / 191
3. 这个套路你会了，说服别人就容易多了 / 194
4. 一个“甜甜圈”胜过万语千言 / 198
5. “我们”比“我”更好使 / 201
6. 借用权威的力量，有理、有据、有效 / 204

第十章

◎ 当众讲话没你想的那么难 / 208

1. 紧张人人都有，你可以这样消除 / 209
2. 开场白，是演讲成功的第一步 / 212
3. 这三个词语有魔力 / 216
4. 怎样准备好一场PPT演讲 / 219
5. 即兴讲话，不要害怕 / 222
6. 三种方法，完美结束你的演讲 / 226

第一章

聪明的人， 用口才换平台



1. 我用口才换来了20%的股份

我相信很多人都会认为，成功就是靠实力说话，“我有过硬的本领，我有出众的才能，我好酒不怕巷子深，一定会有赏识我的伯乐，当然我就会有平台，就能够成功”。

这样的逻辑，看上去滴水不漏，但实际不是这样的。你自信好酒不怕巷子深，可是好酒不止你一家，满大街的好酒香飘十里，你又怎能把人吸引到“巷子深处”呢？

再想想“滥竽充数”的故事吧，那些不会吹奏的人，只能靠表演，他们的神情比你更生动，手上的动作比你更卖力。你又怎能奢望君王明察秋毫，从合奏中听出来你吹奏得比别人好？

古人早就感慨过了：“千里马常有，而伯乐不常有。”伯乐比千里马都稀罕，你怎么能把自己的成功寄托在一个这辈子都不一定能遇到的人身上呢？

你有一身“好武艺”，这只是成功最基本的要求，但绝对不是最主要的素质。

成功靠什么？卡耐基曾说：“成功靠15%的实力加85%的人际关系。”这才是最现实的公式。

那么人际关系靠什么呢？除了你出生以后身上自带的各种光环，也就是你父母给予的各种资源，剩下的，就要靠你为人处世的能力了。其中，最重要的，要数行云流水、炉火纯青的口才。

美国人早在20世纪40年代，就把“口才、金钱、原子弹”看作是在

世界上生存和发展的三大法宝；60年代以后，又把“口才、金钱、电脑”看成是影响一个人成功与否的最有力量的三大法宝。“口才”一直独冠三大法宝之首，足见其作用和价值。

因为，我们早已告别农业社会那种以村落为单位的时代，在那个年代，一个人的品行和才能怎样，十里八村都知道，不需要你自己宣扬。

可是，生活在这个住了十年的邻居都不知道你姓甚名谁、从事什么职业的社会里，哪怕你是像达·芬奇一样的天才，哪怕你有一颗特蕾莎修女那样善良博爱的心，你不说出来或者说不好，谁又能知道呢？没有人知道，你又怎么能获得平台呢？

我有一位朋友在一家很牛的公司做工程师。这位理工男颇有点看不上我的工作，觉得我只是卖弄嘴皮子，自己才是在做为全世界人民创造价值、带来福祉的事。当然我也没介意，他那么想只能说明我做得还不够成功，没有让他意识到口才的巨大价值。

这位朋友姓刘，我们叫他大刘吧，他的确挺牛的。工作过程中，他和同事一起发明了一项技术，他们俩觉得这项关于无线通信的技术挺有前景的，由于跟公司的核心业务无关，所以就去申请了一个专利。

专利申请下来以后，两人商量着：机会难得，这辈子谁知道还能不能有第二项发明，干脆找个风投自己当老板好了，两人各占50%的股份。他们越商量越兴奋，花了半个月时间，一下班就凑在一起干活，他们做了PPT，准备了专利证书，到处找风投。

充满信心的他们很快就尝到了失败的滋味，他们接连被拒绝。在第七次被拒绝时，那位风险投资人可能是心情好，对他们说：“我们并不是专业人士，你们的发明创造有多重要，我们并不关心。我们关心的是，它能创造出怎样的价值，有怎样的商业前景，但你们并没有让我们明白。我们

每天要接待很多人，自己搞发明创造的也不少，你们不能指望我们去对每一个人的发明进行评估，那不可能，只能你们自己给我们讲清楚。

“你们俩讲话的逻辑性很强，这说明你们有清晰的头脑和出色的逻辑思维能力。但你们的语言表达能力欠佳，没有感染力，也没有说服力。我们很难相信你们能带好团队。给你们一个建议，如果你们对技术很有信心，找一个能把话说明白的合作伙伴。否则，找别人也一样，你们还是会被拒的。”

这时候，大刘想起了我，想要拉我入伙。他特委屈地跟我说：“我明明在材料上都讲了，他们怎么还说我没说清楚。”

我看了看，他们确实在材料上讲了，也有模拟实验的数据，但太枯燥、太专业了，作为非专业人士，我看不懂。经过跟他一点点的沟通和确认之后，我终于明白了这项技术最根本的价值在于，它可将无线传输的速度提高20倍。

觉得这项技术靠谱以后，我答应和大刘一起开发市场，他们两人各自拿出10%的股份给我。我重新制订了一份商业计划书，把这项技术的核心价值，以及在电脑、手机、家庭影院等各个方面的运用全都列了出来，简洁明了又有说服力。

大刘看了我的计划书以后心服口服。他说：“这些东西我都知道，但就是做不出这样的计划书，看来我分出去的股份还是值得的。”

我心想，这才哪儿到哪儿，以后你激励员工、开发客户的时候，就知道口才有多重要了。那时候，你会觉得这20%的股份简直太值了。

故事的结尾你一定想到了，我的商业计划书和口才，成功打动了风险投资人。他们找了行业的专家进行评估，认为这项技术有相当的难度，而且有专利保护，别人不能模仿，他们决定投资。而在融资前估价的时候，

我的谈判能力，也帮我们多拿到了一部分股份。

从这件事上，大刘受到了相当大的刺激。从此以后，他对我的工作刮目相看，对我的态度也有明显变化，而他自己，为了成为一名出色的管理者，也接受了我为他专门制订的口才训练课程。

你看，即便是在专业性非常强的领域，想要脱颖而出，也离不开口才。

口才之所以这样重要，是因为每一句话的背后，都反映出你的某些能力。别人也正是通过言语，对你整个人做出评价的。

所以，除非你的事业不需要和任何人打交道，否则，不管你从事什么职业，都对“说话”给予足够的重视吧，它可以是你的“神兵利器”，也可以使你“兵败滑铁卢”，就看你怎么用了。

2. 你有多好的口才，就能办好多大的事

美国Pandora公司的创始人蒂姆·韦斯特格伦（Tim Westergren）是一位著名的创业家，他曾经这样说过：“如果我作为一个创业家，可以从上帝那里要求一样礼物，那么我会挑选‘口才’。”

我想，他之所以这样说，是因为一个创业者要想成功，就必须对他身边的人产生影响，不管是亲朋的支持，还是投资者的支持，不管是员工还

是客户，都需要他施加影响力。这个影响力从何而来呢？是口才。有了它，才能办成事。

当然，想要办成事，只有口才还不够，但如果没有口才更是不可能。不要觉得你自己很聪明、爱思考就足够了。一个善于思考的人如果不善于表达，那么就跟不善于思考的人没什么区别。

不管你想不想创业，也不管你从事什么职业，你总是需要口才的。这个道理，我也不是一开始就明白的。

大学刚毕业的时候，我怀着一颗对未来充满美好畅想的心，开始了我的第一份工作。我的领导是一个女的，只比我大两岁。如果不是那活力四射的外表，以她的精明能干，任谁都看不出来她的年龄。

以本科学历和三年的工作经验，就能够在外企成为客户群总监，一定是背后有故事。刚刚入职的我是这样想的。

那时候心高气傲的我，并没有把她放在眼里。自认为有实力、有创意，对这样一份工作，我肯定是驾轻就熟。而且这家外企广告公司也没什么办公室政治，我对她，并不需要毕恭毕敬，曲意逢迎。

因此，当她皱着眉头盯着我递过去的材料说“你的字号怎么这么小？为什么格式这么不美观？”时，我的回答往往是：“我这是为了节约纸张。美不美观是见仁见智的事情，可能我的审美观跟您不一样。请您指出具体哪里不美观，我好好学习审美。”

每次我软中带硬的话，都把她气得不说话。

直到有一次，我花了一周心思，精心设计出了一份红酒文案。拿给客户看的时候，那位老板翻了翻，生气地把它扔在地上：“你懂不懂什么是广告？怎么到最后才出现我们产品的名字，我付那么多广告费，不是为了看这些乱七八糟的玩意儿！”

我觉得特别委屈，我不比他更懂广告？我觉得跟这个人简直无法交流，拂袖而去。

听到我汇报的情况以后，领导再次皱起眉头，说我不会说话。这一次，我忍着没吭声。

她决定亲自出马，带着我一起，又去敲开了老板的门。一阵寒暄过后，她开始陈述，语言之流畅，让我差点误以为她之前背过稿子：

“吴总您好，您要是想要‘恒源祥，羊羊羊’这样的效果，肯定没问题，我们制作起来也更容易。但我们认为，咱们的红酒属于高端产品，它的消费群体肯定是像您这样的成功人士，追求更高的格调，所以我们特别费心地为您设计了文案。

“您看这幅画面——父亲，我们的画外音是，如果你的父亲还不值得品尝这杯酒的话，又有谁值得呢？主打亲情牌，大家都有父亲，就更容易获得大多数人的共鸣……”

“虽然一开始，我们一直没有出现产品的名字，但您看了前面那么多吸引人的内容，一定想知道，这是什么产品吧？这时候，我们再出现产品名字，就有了‘千呼万唤始出来’的感觉，就跟千金大小姐一样矜持，不轻易见人，是不是显得更贵气呢？”

“前面的所有画面，都是一个一个卖点的罗列，而在这铺排中，再加入调性和态度，就显得特别高档。您这么有品位，一定能感觉的到吧？”

她的言语充满了自信，语速稍快，充满热情，具有很强的感染力。随着她的阐述，那位老板的眼睛一点点亮起来，最后连声说“好好好”。

临走的时候，他还跟我说：“小兄弟，你说这么好的设计，你也不早

说，还害我误会你们没用心。”

成功搞定这位客户后，回程的车上，领导对我并不客气：“郭鹏，我每次说你之前，你心里总有话在等着我。为什么客户说你，你不知道怎样应对？”

“你是有才华，我承认。但你的文案做得再好，客户不承认，你不能把它成功变成产品，那就是一种失败。什么样的客户，包括好说话的和不好说话的，你都要学会跟他们打交道。跟我斗嘴那不是口才，我是不屑跟你争吵。”

“你可以不把我放在眼里，但你一定不能不把客户放在眼里。怎样让他们满意，怎样说服他们，这些方面你还要好好学习。否则，你会遇到更多的困难。”

后来，我才知道，她在大学的时候，是冠军辩论队的辩手。而在以后的工作里，我见识到了她出色的演讲能力和说服能力，她是我见过的最优秀的商务谈判者之一。

绝佳的口才给了她极强的说服力和气场，也成为她能够管理比她年长的下属们的法宝之一。通常那个年龄的女性，我会称她为女孩，但是对于我的那位领导，我不敢那么称呼。她对我的职业生涯有极大影响，直到今天她也是我的良师益友。

在以后的日子里，我越来越明显地发现，能够把语言驾驭得好的人，他所创造的价值，可能是连他自己都难以想象的。毫无疑问，这些价值当然也就能够把他的地位抬高许多。

当然，我并不是说如果一个人只要会说话，就可以对付一切事情，那太绝对了。但所谓会说话，就是使用恰当的语言，丰富的措辞，完美地表达出自己的观点、想法。