

把握说话的
主动权
把你的话说到
对方的心窝里

把话说到 心窝里

——一本与众不同的说服口才书

高 恺 编著



这是一本教你趋利避害，
让你在任何场合都能应对自如的说话艺术指南。

北京工业大学出版社

ISBN 9 571 00000 0

把话说到 心窝里

——一本与众不同的说服口才书

高 恺 编著



北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

把话说到心窝里：一本与众不同的说服口才书 /
高恺编著. —北京：北京工业大学出版社，2016.8
ISBN 978-7-5639-4765-2

I. ①把… II. ①高… 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 149599 号

把话说到心窝里——一本与众不同的说服口才书

编 著：高 恺

责任编辑：张 悦

封面设计：翼之扬设计

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：北京建泰印刷有限公司

开 本：787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张：17.75

字 数：217 千字

版 次：2016 年 8 月第 1 版

印 次：2016 年 8 月第 1 次印刷

标准书号：ISBN 978-7-5639-4765-2

定 价：33.00 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

一位著名学者曾经说过：“说话是最容易的事，也是最难的事。最容易，因为三岁的孩子也会说话；最难，因为最擅长辞令的外交家也有说错话的时候。”

我们天天都在说话，但并不见得每个人都“会说话”。俗话说：两年胳膊三年腿，十年难磨一张嘴。可见学会说话比学其他技艺都难。有的人说起话来娓娓动听，让人浑身舒服，忍不住会同意他的说法；有的人说起话来像是一柄利刃，专碰别人的短处和痛处；有的人说起话来，一开口就使人觉得讨厌。语言的力量，比我们想象中要大得多。

著名的美国成功学大师戴尔·卡耐基曾说：“当今社会，一个人的成功，仅仅有 15% 取决于技术知识，而其余的 85% 则取决于口才艺术。”由此可见，会说话、好口才的重要性。拥有好口才，已经成为现代人成功的必备条件之一。

好口才更是一种取之不尽、用之不竭的财富。拥有好口才才能使你充分地展示风采，能使你处处受到他人的欢迎和关爱，能使你的事业得到他人永久的支持，能使你在职场、商场和情场中永远抢占先机、超凡脱俗。我



把话说到心窝里

——一本与众不同的说服口才书

们要想让自己不输在不懂说话上，把话说得打动人心，就要做到在该说话时，能够“一语百步音，一言力万钧”，做到每一句都精妙有用，这是一种能力；不该说话时，要善于沉默，洗耳恭听。

在这本书里，我们以“说话”为主题，详细介绍了针对不同场合、不同对象的说话方法与技巧，讲述了打动人的说话细节，相信读后会让你言辞见识上升到一个新的层次，做到会说好话、大话小说、急话缓说、虚话实说，把僵硬的语言变得婉转，把黑白的语言变得灿烂，使你轻而易举地把话说到对方的心里。

目 录

第一章 主动积极，随机应变

把握时机，才能让语言焕发出更大的魅力	003
在公众场合要给人留面子	004
如何拒绝他人的无理要求	006
潜心修炼，把握机遇	007
沉默是一种可贵的处世之道	009
主动道歉，化被动为主动	011
主动求和，更上一层楼	012
要善于随机应变	014

第二章 控制距离，把握尺度

先拉近距离，然后才好提要求	019
善于设置问题，让对方点头	020



把话说到心窝里

——一本与众不同的说服口才书

批评要有尺度，为他人留一个台阶	022
快速拉近你与陌生人之间的关系	023
如果对方有反感情绪，就应保持缄默	024

第三章 用怀柔策略，攻击对方弱点

沉默是最好的以柔克刚之术	029
替对方说出他想要的几种结果	031
伺机找到对方的软弱之处	034

第四章 名人都有一张厉害的嘴

戏剧性的语言会打动人	039
有效的说服需要精心的准备	043
马克·吐温式的讽刺和幽默	047
口才是练出来的	050

第五章 顺水推舟地说服对手

顺势一推，风轻云淡	055
强扭的瓜，不会甜	056

刚柔并济，绵里藏针	057
三十六计——走为上	058
偶尔的示弱在说服中能取得意想不到的效果	060
站在对方的角度，发现对方的需要	062

第六章 自己想说的，恰是对方所想的

设身处地，以心交心	069
把话说得恰到好处	071
重视别人，你才能事半功倍	074
说服他人要“对症下药”	076
想说服别人，先要找到关键点	078
给人留面子，给自己铺后路	081
要想说服别人，就要让对方从心底感受到你的真诚与关爱	084

第七章 说服他人容易，说服自己最难

你的情绪要为你的说服服务	089
要想说服别人，首先你得是个清醒的人	090
你要展示自己最好的一面	093
既要印象良好，又要照顾对方的感受	094
自信说话，掌握好尺度	096



把话说到心窝里

——一本与众不同的说服口才书

话说得太过、太满，吃亏的只能是自己 099

第八章 读懂心理，辨别表情

在表情中分辨真假 103

眼神的变化会在无意中流露出个人的真实想法 105

读懂手势，能更好地理解对方的心思 106

识别微笑的真假，会让你在说服别人时胜算更大 108

掌握对方站姿中暴露的信息也是说服别人的重要技巧 109

要想说服别人，闻声识人的功夫也不可少 111

看似无意的“同步行为”能拉近对话双方的距离 112

第九章 读懂人性好说服

认真倾听对方的声音 117

你不从心底重视别人，别人也不会从心底接受你 119

要想说服别人，不妨让他先赢你一局 122

“人过留名，雁过留声”，谁不想有个好名声呢 125

对别人真诚的赞美代表一种肯定 126

尊重是相互的，你总是指责别人，也别想得到对方的尊重 129

指出错误，但不要让对方难堪 131

第十章 因势利导才能对症下药

如何烧掉对方心中的疑虑	137
一句不经意的赞美，是打开清高之人心门的最佳钥匙	139
说服吹毛求疵的人，要揪出他们在乎的那个点	141
用真诚打动“纸老虎”	144
快刀才能斩乱麻	147
面对谨慎之人，我们要学会“打太极”	149
开门见山，直奔主题是对付老滑头的制胜法宝	152
笨嘴拙舌，让滔滔不绝的人无言以对	154
找准话题，让沉闷之人开口	157

第十一章 找到对方的需求

要想说服对方，就要让对方得到实惠	163
以理服人也要讲究方式	166
情绪是用来影响对方的，而不是影响自己的	168
动之以情，拉近距离；晓之以理，迫其“投诚”	171
语言是说服别人的武器	173
从公平的角度去说服	176
逢人不说三分话，留下七分让人猜	177



把话说到心窝里

——一本与众不同的说服口才书

第十二章 充分运用语言的魅力

恰当的语气会使语言更富煽动性与感染力	183
废话不会让对方信服	184
在说服别人之前，不妨先酝酿积极的情绪	185
从双方的共同点入手，你的说服会更容易一些	187
你能从对方的立场出发，那对方也更容易听取你的意见	188
如果对方也发现了自己的漏洞，你说服起来不就更有理有据了吗 ...	189
调整语速，把别人引入你的话语中	191
不妨用暗示的方式说出来	192

第十三章 把说服的对象当朋友

客观地指出对方的优点和不足	197
赞美的时候也要“具体问题具体分析”	199
一切以对方的利益为出发点	200

第十四章 比强势的人更权威

先声夺人，让对方无力反驳	205
--------------------	-----

面对有所准备的说服对象，不妨开门见山	208
要遇强则强，敢于进攻	209
面对不愿合作的人，最好的办法就是攻击他的软肋	211
以众敌寡、逐渐同化	213
面对员工，领导如何说服、管理他们	214

第十五章 将心比心，换位思考

共同的兴趣能产生共同语言	221
激发对方的同情心，也许说服的效果能倍增	223
你尊重对方，对方才会用同样的态度回报你	224
虚情假意是不能收买真心的	225
利用人的从众心理，可以有效地说服没有主见的人	227

第十六章 如何塑造你的强大气场

有气场的人，说话也有魅力	231
气场不等于气势，温和待人也能提升人气	236
流利、自信地表达也是一种气场	238
微笑是一种让人无法拒绝的武器	240
能够倾听对方，表现的是自己的气度	243
环境能够影响人的心情	245



把话说到心窝里

——一本与众不同的说服口才书

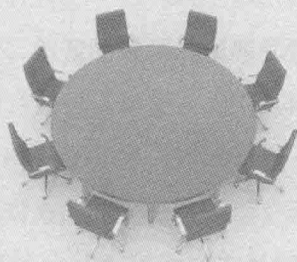
第十七章 如何用一连串的问题说服对方

多用“因为”能提高说服的成功率	251
好的提问能让你在无形中走进对方的心	253
提问要遵循一定的原则和技巧	255

第十八章 让对方不断点头的“说法”

说“不”并不代表反对	261
好的开始是成功的一半	263
设法让对方不断点头称“是”	265
只要赞美他，他嘴里的“是”就会不自觉地蹦出来	267

第一章 主动积极，随机应变



说话时把握时机很重要。我们需要根据时间、地点、对象的不同，思考应当说的话以及应当如何组织语言。在时机成熟之前，我们需要有充分的耐心，积极准备，这样才能流畅地表达自己的观点。

把握时机，才能让语言焕发出更大的魅力

孔子在《论语·季氏》里说：“言未及之而言，谓之躁；言及之而不言，谓之隐；未见颜色而言，谓之瞽。”这句话隐含了三层意思：第一，不该说话的时候说话，是急躁；第二，应该说话的时候不说话，是错失良机；第三，不看对方脸色说话，是瞎说。

以上三种方式是没有把握住说话时机的表现，忽视了说话的策略和技巧。说话是与对方交流，它受到各种条件的制约，如说话对象、周围环境以及说话时间，等等。所谓说话要把握住时机，就是指如果该说的时候不说，就会丧失说服成功的机会。同样，如果不顾对方的感受而乱说话，不注重周围的环境气氛，很有可能因为没掌握说话的分寸而导致对方误解，那后果就更严重了。

也就是说，如果说话时机不对，即使对话的内容非常精彩，也不会有任何意义。就好像一个棒球运动员，即使拥有强健的体魄、良好的技术，如果击球时没有掌握好击球的时机，结果还是不能击到球。

某学校为两位退休老师举行欢送会。会上，领导同时赞扬了两位老教师的工作和为人。其中一位老教师之前多次获得“先进”称号，在这次会



把话说到心窝里

——一本与众不同的说服口才书

上又获得了更多的荣誉，这就让另外一名老教师非常不自在。这位老教师在说完答谢词之后说：“我这辈子最遗憾的事情就是从来没有得过‘先进’……”这时，另外一名青年教师因平日与他不和，就说：“不是你不配当先进，而是因为我们不好，没有提你的名。”这时，整个会场一下子变得十分尴尬。领导看气氛不对，马上说：“其实‘先进’只是一个名义，没有评上并不代表不先进，最重要的还是要看事实……”领导本想缓和气氛，结果却导致局面更加糟糕。

其实，在这个故事里，退休老教师、青年教师以及领导共同造成了整个会场的尴尬局面，他们都没有掌握好说话的时机。首先，即使心中不愉快，退休老教师也不应在大家为他开欢送会的时候说出这些话；其次，青年教师不应在这种场合为图一时之快，故意说一些刻薄的话；最后，在会场气氛尴尬时，领导应该尽快岔开话题，缓和会场气氛，而不应该在这个问题上继续纠缠。

因此，说话时把握时机很重要。我们需要根据时间、地点、对象的不同，思考应当说的话以及应当如何说话。在时机成熟之前，我们需要有充分的耐心，积极准备，这样才能流畅地表达自己的观点。

在公众场合要给人留面子

不给对方留面子，到头来吃亏的只能是自己。

会说话的人总是能够根据不同的场合随机应变，即使否定和批评别人