

实用处世学丛书

# 经商 口才学

● 操纵对方行动的口才  
● 左右对方决心的口才



29.412  
ZDR

实用处世学丛书

主 编 张德仁

副主编 叶军芳

29-412  
ZDR

# 经商口才学

经济日报出版社

(京)新登字 102 号

**实用处世学丛书**

**经商口才学**

主 编 张德仁

副 主 编 叶军芳

责任编辑 陈 悦

经济日报出版社出版

(北京市崇文区龙潭西里 54 号)

全国各地新华书店经销

一二〇一工厂印刷

787×1092 毫米 1/32 5.5 印张 120 千字

1995 年 4 月第 1 版 1996 年 2 月第 1 次印刷

、 印数: 1—10000 册

ISBN 7-80036-986-2/G·241

全 10 册 定价 68.00 元(本册定价 6.80 元)

# 目 录

## 一、争取顾客

1. 学会尊重顾客 ..... (1)
2. 与顾客保持近距离接触 ..... (2)
3. 烤鸭店吃鸭记 ..... (4)
4. 正好一点半 ..... (5)
5. 不骄不卑地接待顾客 ..... (7)
6. 招引顾客要用新招 ..... (9)
7. 鸳鸯餐厅的魅力 ..... (10)
8. 树立良好的公共形象 ..... (11)
9. 惊心动魄的海底旅游 ..... (13)
10. 营造小小情趣 ..... (14)
11. 最佳服务质量赢得顾客盈门 ..... (16)
12. 争取顾客的绝招 ..... (17)
13. 用利益招揽顾客 ..... (18)
14. 服务行业争取顾客的六种方法 ..... (20)
15. 高瞻远瞩的今明后公司 ..... (23)
16. 自助书店与营造气氛 ..... (25)
17. 紧迫盯人商业手法 ..... (26)
18. 用新思维迎合顾客 ..... (28)

## 二、推销的口才

1. 先发制人 ..... (31)
2. 小小高帽赚大钱 ..... (32)
3. 投其所好 ..... (33)
4. 坐得住冷板凳 ..... (33)
5. 也有人喜欢 ..... (34)
6. 人人都是老子 ..... (36)
7. 装模作样 ..... (37)
8. 口不对心 ..... (38)
9. 蒙上他的眼睛 ..... (39)
10. 此乃天意 ..... (40)
11. 抓住他的尾巴 ..... (41)
12. 软泡磨菇 ..... (43)
13. 黑鹰厚鸽 ..... (44)
14. 避实就虚 ..... (45)
15. 咬紧牙关 ..... (47)
16. 锲而不舍 ..... (48)
17. 预防万一 ..... (52)
18. 来点怪招 ..... (54)
19. 幽默招来“上帝” ..... (55)
20. 谈话的艺术 ..... (58)

## 三、呼风唤雨

1. 扮猪吃老虎的口才 ..... (60)
2. 偷食烧饼的口才 ..... (63)

|                     |      |
|---------------------|------|
| 3. 花生香肠的口才 .....    | (66) |
| 4. 公事私化的口才 .....    | (72) |
| 5. 购买电脑 .....       | (77) |
| 6. 哈曼飞机票 .....      | (80) |
| 7. 旅馆业“老板”发财术 ..... | (84) |

## 四、操纵对方行动的口才

|                                          |       |
|------------------------------------------|-------|
| 1. 在进入主题前引导对方说“yes” .....                | (87)  |
| 2. 连续说出不愉快的“yes”反而会造成相反的效果<br>.....      | (88)  |
| 3. 与其说“你也……”不如说“只有你才能……”更能<br>推动对方 ..... | (90)  |
| 4. 良心是说服对方的“隐形说服者” .....                 | (91)  |
| 5. 把大数字和小数字互相做比较 .....                   | (93)  |
| 6. 巧妙运用对比可使对方欣然接受你的建议 .....              | (95)  |
| 7. 不必提高薪水仅用竞争意识就能激发对方 .....              | (97)  |
| 8. 以除法的方式化大为小使人感觉易达到目标 .....             | (100) |
| 9. 刺激对方的“达到欲望”使他产生向上的意愿 .....            | (101) |
| 10. 以荣誉感刺激对方使他产生被人肯定的心态 .....            | (103) |
| 11. 一旦满足对方“肯定的欲望”就能激发他向上的心<br>.....      | (104) |
| 12. 让对方参与决定的过程使他产生参与的错觉 .....            | (105) |
| 13. 让对方从“小的参与”里激发出大的干劲 .....             | (107) |
| 14. 在对方提出的要求中寻找缺点和不足 .....               | (108) |
| 15. 暗示可能产生的不利情形使对方自动撤回要求<br>.....        | (110) |

16. 先发制人使对方自动放弃无理要求 ..... (111)
17. 不要使用暧昧不明的语气 ..... (112)
18. 故意违背对方所预期的效果 ..... (113)
19. 用笑脸攻势使对方自动取消要求 ..... (115)
20. 不要只谈主张或原则要与对方交心 ..... (117)
21. 运用从“公”到“私”的方式套出对方的真心 ..... (119)
22. 施加压力使对方心情“混乱” ..... (120)
23. 从“无聊的问题”中可获得对方的心声 ..... (122)
24. 假装无知让对方失去心理戒备 ..... (123)

## 五、左右对方决心的口才

1. 故意提出使对方感到别扭的想法 ..... (126)
2. 因“大”而失“小”引诱对方上钩 ..... (127)
3. 寻找小的共同点以期全盘取胜 ..... (129)
4. 制造一个强大的“共同敌人”引起同仇敌忾 ..... (131)
5. 动情的一句话能取得意外的突破 ..... (133)
6. 以活生生的实物来唤醒对方的印象 ..... (134)
7. 在时间即将结束前是扭转局面的好机会 ..... (136)
8. 利用最后时限迫使对方就范 ..... (137)
9. 用权威者的意见去影响意志不坚定的人 ..... (141)
10. 以名人明星的威望感召对方 ..... (143)
11. 迎合趋附心理制造“群龙之首” ..... (143)
12. 以“众”敌“寡”逐渐同化 ..... (144)
13. 施加舆论压力使其“人云亦云” ..... (146)
14. 有集体观念的人容易使其“步调一致” ..... (147)
15. 提前暗示控制对方的思想 ..... (147)

16. 反复多次强调重点会留下深刻印象 ..... (150)
17. 不要问好不好只让他选其中之一 ..... (151)
18. 若问“要茶还是白开水”时没有人会说“要一碗米饭”  
..... (153)
19. 强调甲的缺点以诱导对方选择乙 ..... (155)
20. 制造别无他选的困境对方也会欣然“勉为其难”  
..... (157)
21. 将“还有”的意识变成“只有这一次”意识 ..... (158)
22. 限定物质的数量促使对方尽早下决心 ..... (160)
23. 说一些不利于己的话使对方觉得你“还蛮老实的”  
..... (162)
24. 提供反面的信息反而可以刺激对方的沟通欲望  
..... (163)
25. 故意违背对方的期望使他认为你老实可信 ..... (164)
26. 有时强调本身的利益反而可以增加对方的信赖感  
..... (166)



## 一、争取顾客

争取顾客就是争取市场占有率。谁拥有市场，谁的生意就立于不败之地。生意兴旺发达的标志，就是订单象雪片般飞来，顾客象学生进教室一样鱼贯涌入你的销售大厅。有了顾客，就有了市场，就有了销路，赚钱必在其中矣！所以，顾客是你的衣食父母，你要学会虎口夺食般地争取他，赢得他的欢心和溺爱，这样，他将伴随你步向成功。

### 1. 学会尊重顾客

市场是你的衣食来源，顾客是你的衣食父母。作为一名经营者，你可以把这两句话当作座右铭放在天天办公的案头，时时刻刻提醒你要尊重他们，就如同你回家孝敬父母一般。特别是青年男子，在接待顾客前，劝你先回顾一下追求漂亮女朋友或情人时你的所作所为，然后用你追女朋友的精神、手段和方法去迎接顾客，你必将赢得顾客的欢心。

目前，上得了档次的宾馆、饭店、购物中心、交易大厅、百货商场，从早到晚大门口都有一排或一两个面带微笑的青年男女，穿着时髦的衣衫，毕恭毕敬地恭候你：进门笑脸相迎，就仿佛是姑舅妈到来一般——“欢迎光临！”出门笑脸相送，就象欢送才出嫁的闺女回婆家——“欢迎下次光临！”虽然有时候

你根本不是去买东西，或许你是去看看热闹散散步，同样还是这样对待你，为的是给你留下一个尊重人的好印象。

有些“老板”在发迹前，能够尊重所有的顾客，对大主顾毕恭毕敬，对小主顾也以礼相待，奉为上宾，可一旦腰缠万贯后就财大气粗，开始瞧不起平民百姓，对于小主顾，零星客人不屑一顾，懒得理睬，逐渐丧失了当“老板”的应有品德，久而久之，必然影响生意。这个时候，在西方，董事局就应该讨论要不要炒你的鱿鱼，在我国则要对你进行社会主义职业道德教育了。在我们不少的店子里，现在还可以看到两句话：“文明经商，礼貌待客”，其精髓就是“尊重”二字，就是教育“老板”和员工们要学会尊重顾客，用毛泽东的话说，就是做好为人民服务。对此，你千万不要认为这是政治说教，不予理睬。

争取顾客是做任何生意的一件大事。商场如战场，但顾客不是你的敌人，只有竞争对手才是你的“敌人”，千万不要象对待竞争对手那样去对待顾客。

尊重顾客，说说容易做起来难。尊重顾客恰好要落实在行动上，你要克服困难，攻克这个难题。要有卧薪尝胆的精神，上班之前提醒自己；今天我不能做不尊重顾客的事，不说对不起顾客的话；下班后要回顾检讨一下一天来是否履行了上班时的诺言，久而久之，哪怕你是一个容易冲动的人，也会逐渐冷静下来，对顾客笑口常开了。

## 2. 与顾客保持近距离接触

接待顾客要象对待亲人那样热忱，那样感情真挚，那样情不自禁和热情奔放。想想热情洋溢的女性，她们的一举一动，就是你在接待顾客时要摹仿和效法的对象，不过，还要提醒你

不要矫揉造作，失去真诚，更不要扭捏作态，让人生厌。“宾至如归”是在旅馆接待大厅中常常能够看到的，不论哪个行业，都要营造宾至如归的气氛，让顾客就象回到家里一样的轻松自在，心情舒畅。营造这种气氛，靠谁？靠“老板”和所有员工的一言一行，一颦一笑，一举一动；店容店貌等客观环境的美观、舒适、雅致是重要的，更重要的还是员工们的行动。

不要轻看你以为微不足道的事情，如，一个眼神、一句戏言、一个漫不经心的微笑，很多大生意往往糟蹋在这些微小细节上，因为客户都是敏感而容易产生疑虑的一群，他们或许会对刚刚认识的你，抱着害人之心不可有，防人之心不可无的心态，对你处处提防。经营者的谈吐表现，包括你的员工特别是公关人员、供销业务人员的谈吐与表现，会决定能否带给对方一个好印象，以致是大家达成生意协议的关键所在。假如你以前忽视了这些问题，不妨仔细揣摩下文。

(1)虽然对方说话的时候，你应该看着对方的眼睛，表示你对他的尊重与重视，不过，你与顾客的感情，基本上是在利害关系上的，所以你要避免令对方产生尴尬、坐立不安、难为情的感觉，切勿死盯着对方，不断用眼睛跟踪对方，导致对方误以为你想把他吃掉的错觉。

(2)如果你与客户能够产生共鸣，当然是一件难得的事情，但你不必勉强自己做应声虫，否则对方或许会觉得你缺乏诚意，太虚伪，对你的信赖自会大打折扣。

(3)不管对方的言行举止多么可笑，你绝对不能露出半点嘲笑的神色。你要记住一件事情，对方是来跟自己做生意，不是扮演小丑逗人发笑。当然，交谈可以运用幽默，因为它可以制造融洽的气氛增进情谊，但千万要注意分寸，要掌握火候，

适可而止。否则，顾客或许会感觉到污辱，恼羞成怒；或以为你不认真，对你产生敌意。

(4)很多事情是欲速则不达，你必须付出耐心与信心才能完成，尤其是跟人家谈生意。无疑，你可以在言语行为上略施雕虫小技，使客户对你提出的合作计划，采取比较积极的行动，但你无须拼命游说对方。咄咄逼人，此举反而会弄巧成拙，令客户产生抗拒情绪。

(5)与顾客保持近距离接触，首要的是要学会微笑。之所以是微笑，就是要笑得甜蜜，笑得开朗，笑得得体和大方，使人觉察你的真诚和友善，解除对你的戒备心。日本航空公司招收空中小姐，不仅姑娘要靓，而且微笑也要靓。她们上飞机前，不论文化程度高低，都要进行岗前培训，培训的主要项目之一，就是学习微笑，学习谈吐，讲究文雅和甜蜜。他们不要铿锵作响的说谈，也不要银铃般的笑声，要的是时时处处都是春风满面的笑容，象泉水细流一样的温存言语。空中小姐们在上岗前就业培训往往需要一个月，如不过关，就不允许上岗，甚至解聘，另请高就。因而，日本空中小姐的服务堪称世界一流，为公司赢来了不少的顾客。你何不认真地效法一番！

### 3. 烤鸭店吃鸭记

尊重顾客，与顾客保持近距离接触，讲的是与顾客沟通感情、搞好优质服务。顾客就是上帝、“老板”和员工是他们的教徒，这是经商的信条。

卞学诊先生何许人也？我不知道。我只晓得他是炎黄子孙，现在国外。他回到北京，碰上了一个不要“上帝”的企业，使他着实吃惊。他在美国洛杉矶《国际日报》发表文章，谈了一次

在某烤鸭店就餐的经过。从他说的看，某烤鸭店仿佛不信奉“上帝”，对顾客的热情和周全服务口头上宣扬肯定是有的，至于落实在实际服务中，卞先生便没有恭维。

卞学诊先生说，小时候家住北京，父亲常带领他们全家去吃烤鸭。他记忆中，每次烤鸭端上来，都是一位身穿白衣、头戴白帽的厨师。现场表演“片鸭”绝技。只见厨师飞起一尺多长的明亮亮、光闪闪的“鸭刀”，顿时那香喷喷、金灿灿的烤鸭神奇般地成为鸭片，不会儿，就只剩下一个骨架子。厨师笑咪咪地端进厨房，为他们煮美味的“鸭炖白菜”。每当这时，他们就高兴地用“荷叶饼”卷起鸭肉加甜面酱和葱，吃起来又香又脆，肥而不腻。直吃得口齿留香，不亦乐乎，这真是人生的一大享受。他回味无穷地说：“来美多年，仍久久难忘。”

去年回北京，特约了好朋友——一对西医夫妇，和他女儿莹莹一起去某有名的烤鸭店，重温幼年的“烤鸭”之梦。

“那天人不多，”他在文章中写道：“服务生却不少。我们点了菜就没有人招呼了，连茶水都没有。我只得让女儿去问，才知道这里的规矩，要自备2元自己去端茶。”

莹莹端来了茶倒在杯中，倒使她吃了一惊。因为杯中之茶既无茶色，亦非白水，乃一杯混沌沌、白浊浊的液体。莹莹去问，无人答理。他亲自作了一番研究，方明真相，这只茶壶昨天有人装鸭油带回家，早上拿来没有洗涮，就如此加入茶叶沏上，“我就幸运地品尝到这独特的鸭油茶了。”

#### 4. 正好一点半

读到这里，也许你已感觉到上帝在某烤鸭店已不存在。对

这种冷漠的服务态度和不负责任的服务质量，也许你已产生不满情绪。不过，好戏还在后面呢！

他文章中说，他们4个人点了4盘炒菜，一只烤鸭，应当是很丰盛的。非也，端上的菜清可见底，几只虾子寥寥可数，烤鸭没有送来。他们等呀等，就是没有看到厨师来表演绝技，也没有见那黄澄澄的出炉烤鸭，只等来一盘冷冰冰的“鸭皮”。因为只是一层薄皮，上面根本没有肉。他们只得先慢慢地吃。……“鸭皮”吃完了，仍没有动静。卞先生派他女儿去问，答案是全在桌子上。“这么远回国一趟，又是请朋友，总不能不饱而归。”于是，决定再要一只“鸭皮”以便过腹。这时，餐厅里那么多的服务生都不见了。卞先生找到厨房另一侧的一间大厅，服务生都在那里，正准备用膳。他进去说明来意，但没有理睬。接着出现了下面的对话：

“你们几点下班？”

“1点半！”

“还不到1点呢！”他看一下手表说。

“我们吃完饭下班，正好是1点半。”

卞学诊没辙了。“这顿烤鸭吃得我啼笑皆非，以后我再也不想那‘烤鸭’大餐了。”他感慨地回忆说。

北京烤鸭世界闻名，香飘四海，名闻遐迩，中外人士都想亲口尝一尝。老牌的名优产品，配上了如此糟糕的服务，结果是餐厅里如卞先生所描绘的“那天人不多，服务生却不少”的场面。看来，上帝与芸芸众生不能够颠倒位置；假如你硬是要颠倒，老板的生意恐怕就会维持不了多久了。

## 5. 不骄不卑地接待顾客

热情接待顾客，甚至对顾客鞠躬屈膝，这是争取顾客的好办法，这个道理很明显。但它有一个适用范围，比如营业大厅，旅馆服务，餐馆，娱乐场所……等等服务性活动和某些接待活动。如果在生意谈判中，你也利用它就会东施效颦，适得其反。

对于业务洽谈，讲究平等待人，同时也需要彼此平等相待。不论洽谈双方经济实力和技术力量如何悬殊，由于利害关系和各为其主的职责，不允许实力弱小的一方显示出自卑的神色。所以，遇到大客户上门与你商谈业务，抑或外国阔佬对你的生意感兴趣，请注意，你先别过于欣喜，千万不要显得过分热情。如果你不懂得怎样接待他们，送上门的生意可能会因此而去，须知道人家没有义务一定要跟你做生意。

运用一点心理战术，待人诚恳有礼，不亢不卑，不骄不躁是生意成功的诀窍，因此你需要注意以下的相处细节。

(1) 欢迎客人要热情。客人走进你的办公室，你要离开办公桌走向前去，到对方的面前与他握手，以表示对他们的敬意，不要坐在安乐椅上，隔着办公桌与客人握手，破坏关系。

(2) 就算你想表示自己的热情，也应避免第一次见面便请对方到外面的高级餐厅用膳，否则别人可能会感到很不自然，以为你急于讨好他，是非要做成生意不可，误认为你迫不及待，或许他会乘机提出新的要价，增加洽谈的难度，或支付不必要的费用。

(3) 你要注意自己的声音，不宜过于大声及高音，保持声音略为低沉，语气坚定，态度平静，神态沉着，很容易获得客户的好奇感。他会认为你是一个稳重而自信的人，不会轻浮或失

信，增加顾客对你的信任。

(4)虽然你以自己的公司为荣，认为过去它所取得的光辉业绩，无与伦比，但在刚认识的客户面前，不可过于自我标榜，夸口自己有什么了不起的地方或公司有无与比拟的成就，要牢记任何事物都有一个新陈代谢的过程，老的公司“死去”，新的公司成长起来；也许人家今天是一家小公司，明天就会是一个遥遥领先的企业巨子，所以，虽有成就，在客户面前也要谦虚谨慎，否则人家会觉得你肤浅、涵养不深。谁愿意与一个浅薄的人建立长期的友谊呢！

(5)与客户进膳的时候，不要再谈公事，最好闲话家常，找些轻松话题，就算真的有些生意上的问题要讨论，也应留待最后吃甜食时再拿出来倾谈。

(6)接待大客户、重要人物或外国商人，要注意保持自己的尊严，做到不卑不亢、诚意相待，千万不要在心理上有低人一等、短人一节的自卑情绪。走路礼让三分是必要的，但不能跟在别人的屁股后头转，要知道，他们来与你谈生意也有求于你的地方，都是为各自的利益在奔忙，他们不是来当救世主的，商人很少有菩萨心肠，祈求别人的施舍极其愚蠢，切勿白日做梦，客户的到来一定是为你添财进宝。他是为了他的利益才来的。所以，不论他的公司多么强大，你的公司多么弱小，但你们是平等的。如果你被他小视，他就会以势压人，不利的只能是你；如果你沉着而稳建，他当然会敬你三分，谈判桌上的情形就会不同，你说话的份量就会加重，你的每一句话他都要掂量掂量。二者的区别在这里。

(7)合身的穿着打扮也是一门重要的学问，能表现出你的品味与个性，尽管不是穿着华丽，也须以整洁、大方、得体的衣



装为主；对于女性，略施脂粉，轻妆淡抹，比起珠光宝气、花枝招展来，给客人的印象要好得多。如果女性是你的秘书，倒不妨打扮妖冶一点，因为她可以兼作一只花瓶，协调一下气氛，对促成洽谈成功无疑是有利的。

(8)就算你与日本人做生意，对方习惯大鞠躬，表示他们的诚意，你只需心里明白便很足够，无须仿效他们，否则会显得自己的样子很滑稽，适得其反。

(9)遇到骄傲的客人，你大可不必以其人之道还治其人之身，只要保住自己的尊严和沉默就够了。你要清楚，傲气换不来生意，傲气替代不了金钱。要牢记你与他走到一起的目的是什么，只要能够达到目的，他要骄傲就让他骄傲去罢，这样，也许对你的谈判有利。

## 6. 招引顾客要用新招

做生意，不仅是就业谋生的手段，也是经济发展的需要，人类社会进步的需要。政府要鼓励越来越多的人去做生意，不许可几个人或少数人形成垄断，为此，西方还专门制定有“反垄断法”，这样，在同行业中，难免有越来越多的竞争对手。做同样的生意，苟且偷安，社会就没有进步，政府当然不会同意，便要鼓励竞争。一形成竞争，顾客便成了“上帝”，卖方市场不复存在，代之而起的是买方市场，你要求生存，就得出奇招，想办法把“上帝”请到你的店里来。有时候你去请，“上帝”就是不来，偏偏要跑到别人的店里去，遇到这样的情况，劝你不妨去微服私访一番，或许你会窥探出点什么名堂来，一句话是有了与众不同的招数。

招引顾客就是要用新招，老生常谈的服务规范，一贯不变