

人心好胜 我以胜应必败

人情好薄 我以谦处自胜

CONQUER

征服人心的

切入点



马 亮 编著

人心好胜 我以胜应必败 人情好薄 我以谦处自胜

9/12.1.48
m16

征服人心的 切入点

马 亮 编著



A1037194

地震出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

征服人心的切入点 / 马亮编著. —北京: 地震出版社, 2002.9

ISBN 7-5028-2158-9

I.征… II.马… III.人间交往—通俗读物 IV.C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 071615 号

征服人心的切入点

马 亮 编著

责任编辑: 宋炳忠

责任校对: 张晓梅

出版发行: 地震出版社

北京民族学院南路 9 号

邮编: 100081

发行部: 68423031 68467993

传真: 68423031

门市部: 68467991

传真: 68467972

总编室: 68462709 68423029

传真: 68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销: 全国各地新华书店

印刷: 北京市顺义康华福利印刷厂

版 (印) 次: 2002 年 9 月第 1 版 2002 年 9 月第 1 次印刷

开本: 850×1168 1/32

字数: 236 千字

印张: 12

印数: 00001~10000

书号: ISBN 7-5028-2158-9 / Z·150 (2716)

定价: 23.00 元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

目 录

第一章 以个人魅力征服人心

魅力，就是在禀赋、知识和阅历等因素的基础上形成的人的素质，通过与他人在身体上、情感上以及理智上的交流而表现出来的影响力。魅力，将以迷人的风采和神奇的魔力帮助你征服人心。

谦和为美	3
自我的影响力	7
诚能赢人心	12
幽默使你服人于无形之间	15
谦虚的你易征服人心	21
入乡随俗也要保持个性	24
用灿烂的笑容温暖别人	26

第二章 以情动人征服人心

天下事不外乎情、理二字，当我们遇到不服理之人时，理不能成，当动之以情，以情代理，以情晓知，征服人心则易如反掌。

一缕温情暖人心	33
同一战壕的人最易被征服	37
替人着想 话便贴心	41
真情敲开紧闭门	43
层层剥笋 消除疑虑	46
以德报怨 征服人心	49
记住他们的名字，他们会感谢你	52

第三章 用“不”说服对方的内心

征服人心并不是单纯的迎合，有时候，勇敢说不，善于说不，让对方的心在“不”中乖乖诚服。

要想“不”字说出口，酝酿在心头	59
别把领导当皇帝	63
怎样对部下说“不”	68

说“不”要委婉	74
在拒绝中寻求理解	76
给别人一个台阶下	82

第四章 以礼征服人心

中国自古以来就是礼仪之邦，人际关系中事事讲究“礼”字，因此，征服人心千万不可忘了“礼”字。

郑板桥“礼”亏记	87
“礼多不打人”	90
懂一点儿送礼心理学	97
请客也要讲究学问	104
用事实说话，蛮汉也低头	120

第五章 御人之心的七种武器

对于上司来说，大多是得人心者得天下，所以上司对待下属当以征服人心为最高境界。管人御人一定要以人为本。

征服不同性格的下属	127	
征服知识分子的艺术	135	西
真诚地赞赏下属	140	洲

征服反感自己的下属也不难	152
御人妙法——记住下属的名字	156
怎样征服犯错误的下属	159
征服于无形的妙计——倾听下属的倾诉	165

第六章 以自信征服人心

一个人在社会交往和与人办事时心理健康、心态正常，说话时的思维状态就会清晰明朗，逻辑上不会出现混乱，情绪上就会不急不躁，不卑不亢，表情上也会自然得体，甚至还能做到面带微笑，这样与人说话，神色就好，形象就高，气氛也容易活跃起来。在活跃的气氛中说话，不但更便于与人沟通，也更容易收到良好的说话效果。

说话别自卑	171
信心是最有力的征服人心者	175
征服人心：胆子小了可不行	179
自己的梦还得自己圆	189

第七章 摸透对方的心理 达到征服人心的目的

俗话说：“知己知彼，百战不殆”，本章与你探讨弹无虚发的绝招，了解对方不仅要静观默察，还应该采取一定的主动

侦察对策去激发对方的情绪，才能够迅速准确地把握对方的思想脉络和动态，从而顺其思路进行引导，这样的方式才易于成功。

瞄准靶子再放箭	195
出门观天色 进门看脸色	198
到什么山上唱什么歌	220
攻人莫过关心	223

第八章 在求人时征服人心

求人也有技巧，用道义或是用技巧来征服对方，求人需要足够的耐心、毅力和足够强的自信心。

泡出名堂来	227
不到黄河心不死	235
不能“一棵树吊死”	238
眼泪战法夺人心	241
激将战法征服人心	253
隐身战法征服人心	261

第九章 征服人心的行动艺术

行动胜过语言，用你的行动艺术来感染他，征服他，增强你的表现能力。

出马一条枪，给他留个好印象	269
制造机会 小心向他靠近	271
把愉快的心情传染给他	273
教你一篇征服人心的八股文	275

第十章 说服人心的切入点

许多人急于说服别人，却常常苦于自己的意见不被别人采纳，其实是由于自己没有明了怎样才能被采纳的方法，于是欲速则不达。

比喻的魅力	307
生意上的说服术	310
退一步进两步的说服法	319
如何以语言的气势征服人心	328
如何用语言征服意见不和的人	334
如何以委婉的话征服人心	337
怎样用恭维的话征服人心	344

第十一章 征服人心的禁忌

征服人心有禁忌的语言行为方式，了解这些能帮助你改变对方的态度和观点，还能使对方没有不悦感。

力戒不明智的说服方法	353
说服他人应避免的姿态	356
征服上司之心的六大禁忌	364
征服人心切不可卖弄口才	366

第一章 以个人魅力征服人心



魅力，就是在禀赋、知识和阅历等因素的基础上形成的人的素质，通过与他人身体上、情感上以及理智上的交流而表现出来的影响力。魅力，将以迷人的风采和神奇的魔力帮助你征服人心。

谦和为美

“人心好胜，我以胜应必败。人情好谦，我以谦处自胜。”

有一个人寿保险公司的推销员，曾经多次向一位客户推销保险，但任凭他磨破了嘴皮，跑烂了皮鞋，客户就是不买他的账。但就在最近，他听说那位客户投保了另一家保险公司，而且数额不小。推销员百思不得其解。这是为什么呢？原来在他第一次向客户推销不成时，他临离开时说了一句表示决心的话：“我将来一定会说服你的。”而那位客户也回敬了一句：“不，你做不到——毫无希望！”推销员就这样失去了一笔大生意。

如果这位推销员早知道中国古人说的一句话，他就可能不会犯这个错误了。明人陆绍珩说：人心都是好胜的，我也以好胜之心应对对方，事情非失败不可。人情都是喜欢对方谦和的，我以谦和的态度对待别人，就能把事情处理好。

无论是推销商品，还是说服人做某事，我们都要记着这个

原则。我们要让别人同意自己，就要考虑到对方和我们一样，有好胜的愿望，有受到尊重的需求，有需要顾全的脸面。我们如果不考虑到这些，即便我们的用心是好的——那位推销员的确是认为买保险对客户有益——也可能把事情办砸，还得罪了对方。

有一个汽车推销员，很少能成功地卖出汽车。他很喜欢和人争执。如果一位未来的买主对他出售的汽车说三道四的话，他就会恼怒地截住对方的话头，与对方辩论。每次他都能把对方驳得哑口无言，但同时，他也没有卖给对方一点东西。

卡耐基说：你不能辩论得胜。因为如果你失败，你就失败了；如果你得胜，你还是失败的。为什么？你将他的理由击得漏洞百出，你觉得很好，他则觉得自尊受到了伤害，他要反对你的胜利。卡耐基的结论是：天下只有一种方法能得到辩论的最大利益，那就是避免辩论！

上面说的那位汽车推销员叫亚哈亚，他搞不懂自己为什么不成功。他来找卡耐基。卡耐基教给他的办法就是：拘谨不要讲话，并避免口头冲突。

如今亚哈亚是纽约白色汽车公司的推销明星。他介绍自己现在的做法是：“假如我走进一个买主的办公室，他说：‘什么？白色汽车？你白送我我都不要。我要买某牌的卡车。’我说：‘老兄，请你听我讲，某牌是一种好卡车，如果你买某牌的，你是不会错的。某牌为一家可靠公司所制造，售卖的人也很好。’于是他就没有话说了。没有争辩的余地。然后我们离

开某牌的话题，我开始讲白色卡车的优点。”

富兰克林说：如果你辩论、争强、反对，你或许有时获得胜利，但这胜利是空洞的，因为你永不能得到对方的好感了。

你要让对方同意你，你就要谦和。千万不要一上来就宣称：“我要证明什么什么给你看。”那等于是说：“我比你聪明，我要让你改变想法。”

诗人波普说：“你在教人的时候，要好像若无其事一样。事情要不知不觉地提出来，好像被人遗忘一样。”

伽利略说：“你不能教人什么，你只能帮助他们去发现。”

一位爵士告诉儿子：“要比别人聪明，但不要让他们知道。”

你要促成别人的意见同你一致吗？下面是卡耐基总结的十二项原则，有些我们从上面的故事里已经见到，有些我们还可以细细玩味：

第一项原则：得到辩论最大利益的惟一方法，就是避免辩论。

第二项原则：对别人的意见要表示尊重。千万别说：“你错了。”

第三项原则：如果你错了，迅速而真诚地承认。

第四项原则：以友善的方式开始。

第五项原则：要立刻让别人说：“是的，是的。”（这是苏格拉底的方法，他问些对方同意的问题，让对方不断地回答“是”，等到对方觉察到时，你们已经得到一致的肯定结论了。）

第六项原则：使对方多说话。

第七项原则：让别人觉得那是他们的主意。

第八项原则：真诚地尽力从对方的角度看问题。

第九项原则：同情于对方的意念及欲望。

第十项原则：诉诸高尚的动机。（一位先生发现报上登了一幅他的照片，他便写了一封信给报纸。他没有说“请别再刊登那张照片，因为我不喜欢”，而是说“因为我母亲不喜欢”。）

第十一项原则：使你的意念戏剧化。（这是表演的时代。为增加说服力，有时需要表演。如用汽车碾过床垫，以证明床垫的质量。）

第十二项原则：提出一个挑战。（这特别是针对那些有精神、有血气的人，也就是我们常说的“激将法”。）

自我的影响力

你是希望拥有自己主宰一切的人生，还是喜欢拥有由他人左右一切的人生呢？

“自我认识”是了解他人的欲望与行动最有效的方法。如果你能够正确地认识自我的欲望、动机与情感，并由此推己及人，你便能够了解他人的欲望、动机与情感。只要你具有洞察自我的能力，你就可以这么想：“既然我对这件事会有这样的反应，我相信对方也一定是如此。”

例如，你的面前有一盘很好吃的蛋糕，你很想吃。这时你也可以推论，坐在你身旁的那个人同样也想吃那块蛋糕，于是你就分一半给他。我相信他在高兴之余，一定也会因被你猜中了心事而对你由衷的佩服。

毫无疑问，快乐人生的关键在于整个人生究竟有几分是你自己选择出来的。只要我们放远眼光，便可以看到，让他左右你的一生，对你的人生追求有多大的消极影响。