

说服

口才

最新实用口才丛书

- 告诉你怎样把自己的意见变成大家的
- 告诉你如何随心所欲，让别人都听你的
- 社会在发展，人的要求也越来越多。
- 钱可以满足物资欲望，知识可以满足精神渴求，而说服口才则满足你另一种需求：主宰别人。

马银春 编著
中国物资出版社

说服口才

马银春 编著
中国物资出版社

图书在版编目(CIP)数据

说服口才 / 马银春编著. —北京:中国物资出版社,
2004. 9
(最新实用口才丛书)
ISBN 7-5047-2217-0

I. 说… II. 马… III. 口才学 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 081440 号

责任编辑 衣 薇
责任印制 钱 瑛
责任校对 齐 岩

中国物资出版社出版发行
网址:<http://www.clph.cn>
社址:北京市西城区月坛北街 25 号
电话:(010)68589540 邮编:100834
全国新华书店经销
香河金鑫印刷有限公司印刷

开本:960×640 mm 1/16 印张:16.875 字数:220 千字
2006 年 12 月第 2 版 2006 年 12 月第 1 次印刷
书号:ISBN 7-5047-2217-0/H·0059
印数:0001—5000 册
定价:22.80 元
(图书出现印装质量问题,本社负责调换)

前 言

现如今，人类社会已经步入了二十一世纪，进入了一个知识经济的时代。竞争越来越激烈，人们的生活节奏日益加快，活动空间越来越大，由此而带来的人与人之间的交往也比过去任何时候都更频繁，更紧密，口才在社会发展和人的自身发展中的作用也就越发重要。

第二次世界大战之后，西方一些人曾将舌头和原子弹、金钱并提，称之为“三大威慑力量”；如今，又将舌头与美元、电脑视为人们赖以生存和竞争的“三大战略武器”。这就足以说明口才的地位和作用被推崇到何等惊人的高度。

实际情况也是这样。大家都知道，美国的总统竞选，与其说是各方势力的较量，不如说是总统候选人个人演说才能的“大比拼”。最后的胜利者，他的演讲能力和口才水平（其实在很大程度上是指说服口才）都是令人称道的。

也许有人会说：只有那些政治家，出庭辩护的律师、辩论场上的辩手、到处演讲的演说家，以及那些沿街推销的推销员们才应具备良好的口才，而作为一般的人，掌握日常的生活用语就可以了。这种观点和看法是不对的。

口才是每个人都拥有的，只是其发挥作用的大小和程度的好坏问题。也许好口才在上述几项职业中显得更为重要一些，决定着他们的工作质量和个人前途，效果也是立竿见影的。可是随着社会的

进步和发展，随着“自我推销”的时尚变得更为必要，口才对每一个想要体现自我价值和取得自身成功的人来说都已成为一项不可缺少的要素。

一个人的说话能力，可以显示他的力量。口才好的人，说出话来准确得体、巧妙恰当，让人听后如沐春风，而他们往往可以很顺利地达到自己的目的。一个人如果具备良好的口才，无论是立身处世，还是交友待人，都一定会挥洒自如的。

《说服口才》一书着重讲了日常说服的技巧，与同事、上级相处时的说服技巧，以及在商务谈判、自我推销时的巧言妙语。语言亲切、文字精练，注重实用。

你想成功地说服朋友、同事、上级、客户吗？你想在推销自我时从众人之中脱颖而出继而实现自我价值吗？相信你在读完本书之后，一定会在口才的说服能力方面有一个很大的提高，从而有助于你在事业上取得成功。

编 者

2006年10月

目 录

第一章 试一试，这样来说服别人

说服的关键在于行动，想说服别人但不去试，你这辈子都不可能达到说服别人的目的。说服好比打仗，对方就是你要征服的对象，你要想尽一切办法使他投降。这就涉及到说服的战略战术，细心研究，只有这样才能获得好的说服技巧。

1. 说服别人前，要先了解对方 << 3
2. 循序渐进地说服别人 << 5
3. 说服别人要有足够的耐心 << 8
4. 说服别人的程序和步骤 << 10
5. 说服别人的基本方法 << 14
6. 提高说服力的七大窍门 << 17
7. 说服别人的基本技巧 << 21
8. 说服他人有高招 << 26
9. 说服别人的秘密 << 35

第二章 这样说话最得体

说服就要以理服人，以情动人。得体的话是打动别人的关键。说服最考验一个人的口才能力。你说的话要起一个引导的作用，启发别人按你的要求去感觉、去做、去想，把别人的思维导入你的思路。这样说话才是最棒的说服技巧。

1. 选择恰当的说话时机 << 49
2. 耐心说服莫压服 << 51
3. 劝说，情理交融打动对方 << 54
4. 劝架，讲究技巧，平息争端 << 56
5. 解释：力求清晰，用词委婉 << 58
6. 妙语激将，巧达目的 << 61
7. 坦然面对别人的攻击 << 65
8. 冷静应对羞辱你的话 << 70
9. 家庭说服艺术 << 73
10. 求职常见问题的应对 << 79

第三章 掌握操纵语言的技巧

说服别人的语言是有魔力可言的，但它的规则是基本的，技巧也比较好掌握。说服别人，语言首先要自信，把好主动权，让别人相信你的观点最重要。最好的说服者拥有一个语言的工具箱，里面装满了最具征服力的词汇，他们也知道如何巧妙组合这些词汇，达到说服的目的。

1. 操纵他人的十大原则 << 85
2. 给对方足够的自尊 << 88
3. 迂回前进，曲言婉至 << 91
4. 适当运用委婉和含糊的方法 << 93
5. 巧妙地岔开话题 << 99
6. 怎样消除对方的成见 << 102
7. 运用妙喻说理术说服对方 << 105
8. 利用歧义达到目的 << 108
9. 制造借口，摆脱麻烦 << 111
10. 成功交谈的要求与禁忌 << 113

第四章 说服不压服

真正有效的说服不在于你认为自己是如何的正确，而在于对方是否明白、是否关心你所说的话。作为一个上司，要想说服你的下属就必须更多注意这一点，要使他们心服，而不是口头上的服从。

1. 用事实和道理说服他人 << 117
2. 巧妙设问说服对方 << 119
3. 出其不意，巧妙服人 << 122
4. 将心比心，说服对方 << 125
5. 如何劝说固执的下属 << 128
6. 成功调节群众纠纷 << 131
7. 把批评的话委婉表达 << 134
8. “亡羊”之后要“补牢” << 138

第五章 成为商务谈判的高手

谈判中的说服不同于其他场合的说服，不能运用含糊其辞的语言。谈判需要高超的说服口才，你的目的、要求、观念、构想都要一字不差地准确传达给对方，让他们同意你的条件。从这个意义上讲，谈判就是双方口才的较量。

1. 提高谈判的语言能力 << 145
2. 掌握谈判中叙述的技巧 << 148
3. 谈判中的提问和应答 << 152
4. 让对方心悦诚服地接受 << 162
5. 真真假假兵不厌诈 << 164
6. 必要时进行适当插话 << 167
7. 一言既出，绝不改口 << 170
8. 刚柔相济，进退自如 << 172
9. 以静制动，后发制人 << 175
10. 抓住机会，促成交易 << 177

第六章 推销自我的语言艺术

推销说白了就是凭你的“三寸不烂之舌”打动客户，让他们买你的东西。要达到这个目的，就要把话说到客户的心里去。当然，任何优秀的推销员都不是天生一副好口才，真正的推销高手是从实际的口才磨炼中产生出来的。

1. 找一个好的开场白 << 181
2. 要“一言而胜”，莫“一言而败” << 184
3. 推销面谈要注意“四性” << 187
4. 面谈提问有技巧 << 191
5. 拒绝——推销的开始 << 197
6. 用适当的话题拉近彼此的距离 << 201
7. 掌握诀窍，巧妙说话 << 205
8. 不要说负面的话语 << 207
9. 学会倾听很重要 << 209
10. 说话时要控制自己的情绪 << 212
11. 说话要激发对方的欲望 << 216

第七章 拒绝——另一种说服

拒绝别人就是说服他们不要提出难以满足的请求，这对于双方来说都有好处。拒绝更要讲究口才，争取把由拒绝带来的遗憾缩小到最低限度，做到既不伤害对方的自尊与感情，又取得对方的谅解与支持。

1. 不要害怕说“不” << 223
2. 委婉的拒绝容易让人接受 << 227
3. 试一试，这样把“不”说出口 << 230
4. 拒绝时讲究策略很重要 << 234
5. 拒绝别人的实用技巧 << 236
6. 这样的拒绝使不得 << 249
7. 妙用修辞来说服对方 << 251

第一章

试一试，这样来说服别人

说服的关键在于行动，想说服别人但不去试，你这辈子都不可能达到说服别人的目的。说服好比打仗，对方就是你要征服的对象，你要想尽一切办法使他投降。这就涉及到说服的战略战术，细心研究，只有这样才能获得好的说服技巧。

1. 说服别人前，要先了解对方

“知己知彼、百战百胜”这句老话，是很有道理的。战争如此，说服人也必须如此。

在说服对方之前，必须透彻地了解被说服对象的有关情况，以便有针对性地进行工作。了解的内容主要有：

1. 了解对方性格

不同性格的人，对接受他人意见的方式和敏感程度是不一样的。如：是性格急躁的人，还是性格稳重的人；是自负又胸无点墨的人，还是有真才实学又很谦虚的人。掌握了对方的性格，就可以按照他的性格特征，有针对性地进行工作。

2. 了解对方的长处

一个人的长处就是他最熟悉、最了解、最易理解的领域。如有人对部队生活熟悉，有人对农村生活比较熟悉，有人擅长文艺，有人擅长语言，有人擅长交际，有人擅长计算等。在说服人的时候，要从对方的长处入手。第一，能和他谈到一起去；第二，在他所擅长的领域里，谈论起来他容易理解，便容易说服他；第三，能将他的长处作为说服他的一个有利条件，如一个伶牙俐齿、善于交际的人，在分配他作供销工作时

可以说：“你在这方面比别人具有难得的才能，这是发挥你潜在能力的一个最好机会。”这样谈既有理有据，又能表明领导者对他的信任，还能引起他对新工作的兴趣。

3. 了解对方的兴趣

有人喜欢绘画，有人喜欢音乐，还有人喜欢下棋、养鸟、集邮、书法、写作等，人人都喜欢从事和谈论其最感兴趣的事物。从这里入手，打开他的“话匣子”，再对他进行说服，便较容易达到说服的目的。

4. 了解对方当时的情绪

一般说，影响对方情绪的因素有：一是谈话前对方因其他事所造成的心绪仍在起作用；二是谈话当时对方的注意力正集中在哪里；三是对说服者的看法和态度。所以，说服者在开始说服之前，要设法了解他当时的思想动态和情绪，这对说服的成败，是一个重要的环节。

5. 了解对方的其他想法

一个人坚持一种想法，决不是偶然的，他必定有自己的理由，而且他讲的道理一般都符合国家政策、集体的利益或人之常情。但这常常不是他的真实想法，他的真实想法怕拿出来被人瞧不起，难于启齿。如果领导者能真正了解他的苦衷，就能有针对性地加以解决。

凡此种种，你都要悉心研究，才能够有针对性地采取你说服的方式。

了解对方是有许多学问的。许多人不能说服别人，是因为他不仔细研究对方，不研究用适当的表达方式，就急忙下结论，还以为“一眼看穿了别人”。这就像那些粗心的医生，对病人病情不了解就开了药方，当然没有不碰钉子的。

2. 循序渐进地说服别人

说服不能一蹴而就，你去说服别人，别人条件反射似的会产生反说服的心理，结果你越努力就越加强了对方的反对决心。循序渐进、诱导的方式就成为说服中不可缺少的方式。

1. 设法先了解对方的想法与凭据来源

曾经有一位很优秀的管理者这么说：“假如客户很会说话，那么我就有希望成功地说服对方。因对方已讲了七成话，而我们只要说三成话就够了！”

事实上，很多人为了要说服对方，就精神十足的拼命说，说完了七成，只留下三成让客户“反驳”。这样如何能顺利圆满地说服对方？所以，应尽量将原来说话的立场改变成听话的角色，去了解对方的想法、意见，以及其想法的来源或凭据，这才是最重要的。

2. 站在对方的立场

例如，当你感觉到对方仍对他原来的想法保持不舍的态度，其原因是尚有可取之处，所以他反对你的新提议，此时最好的办法，就是先接受他的想法，甚至先站在对方的立场发言。

“我也觉得过去的做法还是有可取之处，确实令人难以舍弃。”先接