

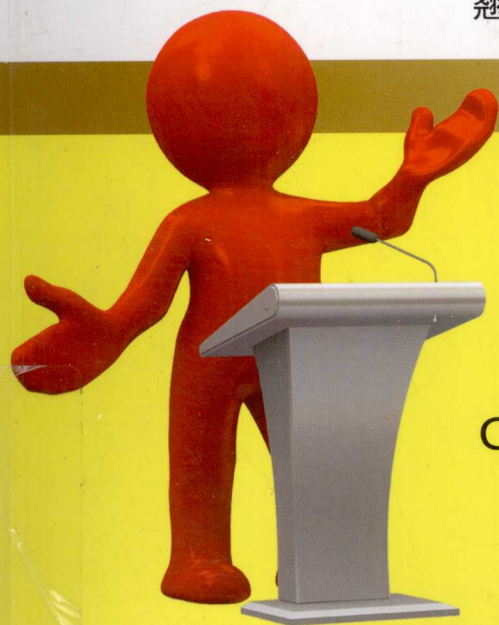
【用你的“巧”嘴，说出成功的人生】

YONGNIDEQIAOZUIHUOCHUCHENGGONGDERENSHENG

话说成功

◎成功人生的几堂口才课◎

翘 楚 ◎编著



**HUASHUO
CHENGGONG**
CHENGGONGRENSHENGDE
JITANGKOUCAIKE



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE



1430116

【用你的“巧”嘴，说出成功的人生】

YONGNIDEQIAOZUISHUOCHUCHENGONGGONGDERENSHENG

话说成功

◎成功人生的几堂口才课◎

翹 楚 ◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

“话”说成功: 成功人生的几堂口才课/翹楚编著

北京: 中国经济出版社, 2011. 1

ISBN 978 - 7 - 5136 - 0435 - 2

I. ①话… II. ①翹… III. ①口才学—通俗读物 IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 240160 号

责任编辑 陈 瑞

责任审读 霍宏涛

责任印制 张江虹

封面设计 大象设计

出版发行 中国经济出版社

印 刷 者 三河市佳星印装有限公司

经 销 者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 13

字 数 187 千字

版 次 2011 年 1 月第 1 版

印 次 2011 年 1 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 0435 - 2/Z · 956

定 价 29.80 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

前言

成功,是任何一个有志向的人毕生追求的梦想。可是,成功真的是“干”出来的吗?不!成功不全是“干”出来的,在这个强调能力与自我推销的社会中,成功更多时候是“说”出来的!虽然工作能力是事业有成的基础,但口才却着实比工作能力更能让人攀上事业的高峰,在许多时候一个人的如簧巧舌比他的双手更能让其成为人们关注的焦点。其实,把“话”说成功,也是一种能力。

不信?想想古时候的毛遂,他如何向平原君自荐从而走上历史舞台的?再想想诸葛亮,他如何舌战群儒促成孙刘联盟,取得赤壁之战的决定性胜利的?如果你想说这些都是古人,而古今毕竟有别。那么你再想想,比尔·盖茨、巴菲特、奥巴马这些站在人类事业顶峰的成功人士哪个不是口才出众、舌灿莲花之辈?再说几个我们耳熟能详的名字:于丹、易中天、纪连海、袁腾飞……他们这些人成功的关键是什么?是他们的学识么?不全是!大学里那么多教授学者,可他们是最火的;也不是《百家讲坛》的包装,上过《百家讲坛》的有几十位,最后火起来的就只有这几位。《百家讲坛》只是一个契机,却不是他们成功的关键所在。他们的成功从根本上来讲得益于他们出众的口才。《百家讲坛》给了他们一个展示自己口才的机会,他们靠自己的口才打动了观众的心,观众认可他们,于是网上有了于丹语录,易中天语录,于是他们才会火,于是他们是成功人士了。你呢?

让我们问问自己:在求职面试中,你的口才是否足以打动招聘者的心,让他们录用你?在日常工作中,你的口才是否足以打动你的上司、同事、下

属的心,让他们支持你?在谈判桌上,你的口才是否足以打动你的生意伙伴的心,让他们心甘情愿跟你合作?在顾客的大门口,你的口才是否足以打动顾客的心,让他们义无反顾买下你的产品?

如果你可以,《“话”说成功》是你最好的选择,这本书会让你的口才更进一步。如果你不能,《“话”说成功》同样是你最好的选择,因为在读这本书的时候,你将会伴随着恍然大悟——啊!原来是这样啊!而将书中的内容投入实践之后,你将会说:我要是早看到这本书该有多好!

目 录

第一章 自己把“话”说成功——成功地推销自己 /1

每个人事业的最终成功虽然各有所异,但其起点基本始于求职。求职的过程如同一场“没有硝烟的战争”,一个好的职位常常有几十人甚至上百人削尖了脑袋往里挤。那么,什么样的求职者才能在这场“没有硝烟的战争”中“存活”下来坚持到最后呢?在如此多的求职者当中,或许你不是最优秀的,但好的口才却可以让你成为最受用人单位关注的那一个。要知道,综合能力最强的人通常未必是最终能在面试中胜出的那个,而你的好口才却可以在面试时助你一臂之力,把你包装成用人单位最需要的人。因此,成功地推销自己是事业成功的开始。

- 1.1 张大嘴巴推销自己 /3
- 1.2 来一段漂亮的开场白 /6
- 1.3 偶尔玩儿点“小幽默”、“小创意” /9
- 1.4 “牛皮”要谦虚地“吹” /13
- 1.5 巧嘴妙过面试难题 /16
- 1.6 要诚实,不要“顺杆爬” /19
- 1.7 妙语助你拿到理想的薪水 /22

第二章 在上司面前把“话”说成功——要把握分寸 /27

如何与自己的上司打好交道,对于每个身在职场的人来说都是一个永恒的难题。这是一个双刃的选择,想要得到上司的赏识,那就必须要主动拉近与上司的关系,而与上司走得越近,风险也就越大。常言道:“伴君如伴虎。”与上司交往就像是走钢丝,必须时刻保持警惕。你的“马屁”把上司拍得舒服了,那你自然春风得意、平步青云,但哪怕只是一言之失,你在这个单位的前途恐怕也就不怎么光明了。因此,上司面前把“话”能说到点上,是我们事业成功的基础。

2.1 说话唠嗑稳当点 /29

2.2 接受指令时多说“Yes”少说“No” /32

2.3 巧言妙拒上司 /34

2.4 忠言说得要顺耳 /38

2.5 “马屁”要巧妙地拍 /41

2.6 “巧”嘴平息上司的怒火 /45

2.7 说了“蠢话”要补救 /48

2.8 “巧”嘴的“七”种战略 /50

第三章 同事之间把“话”说成功——要讲究气氛 /53

对于大多数身在职场的人来说,同事是他们每日交往的主要对象,也是在工作中对自己帮助最大的人。在和谐的办公室氛围下,每个人都能够将愉悦的心情带到日常的工作中去。况且,现在是一个讲究团队协作的时代,不能与同事搞好关系的人,是不可能事业上取得成功的。如何搞好与同事的关系?如何用你的“巧”嘴巴说得同事心花怒放。办公室里哪些话能说,哪些话不能说,这其中的学问很深。因此,同事之间把“话”说成功是我们事业成功的保障。

3.1 初来乍到,说话要保持低调 /55

- 3.2 诙谐幽默,轻松工作 /57
- 3.3 同事之间的误会一定要说开 /60
- 3.4 背后夸人好处多 /63
- 3.5 闲谈莫论是非 /65
- 3.6 应对骚扰有技巧 /67
- 3.7 “得理”也“饶人” /70
- 3.8 人走茶不凉,临别说“再见” /73

第四章 领导把“话”说成功——要讲究方法 /77

在职场沉浮多年,总会有混出头的一天。从下属变成了上司,你会忽然发现自己管的事越来越多,精力却越来越少了。事实上,领导能力与口才的关系是相辅相成的,正如大将军不可能亲自端起枪去战场上冲锋陷阵一样,身为上司的你同样不可能事事都亲力亲为。因此,如何用自己的“巧”嘴管理自己的下属,让他们各司其职,紧密协作;如何用自己的“巧”嘴赞美、激励下属,让下属士气高涨,干劲十足;如何用自己的“巧”嘴批评下属,让他们知错能改、下不为例,就成了每个上司的必修课。可以说,作为领导,把“话”说成功,是事业成功晋级的关键。

- 4.1 说话说出“亲近劲儿” /79
- 4.2 鼓励是最好的奖赏 /82
- 4.3 恩威并施——批得下属心服口服 /85
- 4.4 薪水不能轻易加 /88
- 4.5 坏消息——不好说也得说 /91
- 4.6 面对指责有话说 /94
- 4.7 快速反应,挽留跳槽员工 /97
- 4.8 领导有错也要认 /100

第五章 会场上把“话”说成功——展示自己的风采 /105

我们在上小学时就开过班会,到了中学大学就有了学生会,可以说,中国人都是开会开大的。当我们进入了职场,我们就更是要面对越来越多的各种会议:例会、总结会、评估会、庆功会等等。如何开好这些大大小小的会议,并且在这些会议中积极地表现自己,展示自己就成了身在职场的人们的一大课题。要知道,会场是各级领导的聚集地,如果你能用你的口才打动某个上级领导,离自己“发迹”的日子可就不远了。因此,在会场上把“话”说成功,是给自己提供了一个绝好的成功机会。

- 5.1 “巧”嘴主持大会议 /107
- 5.2 发言之中有玄妙 /109
- 5.3 演讲——演得好更要讲得好 /113
- 5.4 即席讲话——对口才的终极考验 /115
- 5.5 话料——言之有物的保障 /119

第六章 电话里把“话”说成功——要抓住机遇 /123

电话已经成为了现代人必不可少的一件通信工具,甚至就连那些九零末、零零初的小学生们也都人手一部手机。打电话,已经成为了人们日常办公的一个重要组成部分。现代社会是一个讲究人与人之间交往,讲究信息流通的社会,电话正是实现这些沟通的必要手段。打电话的技能是一个身在职场的现代人的必备能力,如果不懂得打电话的语言艺术,你可能会失去非常多的机会。因此,电话里把“话”说成功就能成功地抓住每一个信息,让我们的成功多了一条途径。

- 6.1 打电话有打电话的讲究 /125
- 6.2 接电话有接电话的学问 /127
- 6.3 让“话”里充满感情与活力 /131

6.4 面对话痨——快刀斩乱麻 /134

6.5 过滤电话更要讲究技巧 /135

6.6 反过滤电话也有技巧 /138

6.7 选准时机打电话 /140

第七章 谈判桌上把“话”说成功——生意场上的关键时刻 /143

在现代社会的经济浪潮中,各个经济体之间讲究的是合作、交流以及竞争。合作和交流是为了让双方都更加具有市场竞争力。而双方合作和交流的达成就需要通过商务谈判来实现。商务谈判中的双方应该是合伙人和朋友的关系。当然,双方都要尽己所能为己方争取尽可能多的利益和实惠,这一基本原则是不变的。商务谈判是一个双方竭尽全力进行心理较量的博弈过程。如果谈判者不懂得谈判的语言技巧就上了谈判桌,那就好比是绵羊和狮子相搏一样,被对方一口吃掉也就在所难免了。因此,谈判桌上把“话”说成功,是我们事业前进的基石。

7.1 谈判之前“唠闲嗑” /145

7.2 会“唠”也要会“说” /148

7.3 会“说”也要会“问” /150

7.4 会“问”也要会“答” /153

7.5 会“答”还要会“沉默” /156

7.6 “巧”嘴破僵局 /158

7.7 该说“不”时就说“不” /161

第八章 推销产品把“话”说成功——成功的捷径 /165

有一份工作或许是世界上最好找的工作,同时这份工作也几乎是世界上最难做的工作;从事这份工作你可能会一贫如洗,当然你也可能会一夜暴富,这份工作就是推销——贫穷还是暴富,全在于你自己。每个公司在招聘

推销员时几乎都是撒网捕鱼,乱枪打鸟,所以找这样的工作很容易;而如果你成了一名推销员,那么你能只能自己去说服顾客买下你的产品。如果你一件产品都卖不出去,那么就注定你一分钱都赚不到;而一单长期合作的大生意,却足够你一生吃用不尽——这就是推销。那么如何去推销?如何去让顾客接受你?最重要的一点是你必须掌握“会聊天”的技巧。因此,推销产品时把“话”说的很成功,是我们积累财富的最快方法。

8.1 用寒暄去“敲门” /167

8.2 拒绝不可怕 /169

8.3 赢得了信任也就赢得了主动 /172

8.4 捡顾客想听的说 /175

8.5 过了这村没这店 /177

8.6 运用比喻更生动 /180

8.7 利用数字做文章 /183

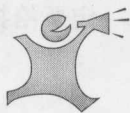
8.8 孩子是个“杀手铜” /187

8.9 禁忌的话不要说 /190

第一章

自己把“话”说成功 ——成功地推销自己

每个人事业的最终成功虽然各有所异,但其起点基本始于求职。求职的过程如同一场“没有硝烟的战争”,一个好的职位常常有几十人甚至上百人削尖了脑袋往里挤。那么,什么样的求职者才能在这场“没有硝烟的战争”中“存活”下来坚持到最后呢?在如此多的求职者当中,或许你不是最优秀的,但好的口才却可以让你成为最受用人单位关注的那一个。要知道,综合能力最强的人通常未必是最终能在面试中胜出的那个,而你的好口才却可以在面试时助你一臂之力,把你包装成用人单位最需要的人。因此,成功地推销自己是事业成功的开始。



1.1 张大嘴巴推销自己

在现代社会,人们奉行一句话:“一个人事业上的成功,只有 15% 是靠他的专业技术,另外的 85% 则要依赖于他与别人沟通的能力。”这句话出自 20 世纪最伟大的成功学和口才大师——戴尔·卡耐基。

与他人沟通最主要的方式就是语言上的交流,一个人的口才往往成为他能否在事业上取得成功的关键因素。现代社会,竞争日趋激烈,经济危机则让就业压力越来越大,各大城市的招聘会往往被求职者挤得水泄不通,面对这样的形势求职者只有张大你的小嘴,放下你的身段,主动去向用人单位推销自己,这样才能给已经被求职的人晃花了眼的招聘者留下一些印象。

某公司的人力资源部主管,在参加过无数次现场招聘会后最深的感触是,不少求职者根本不善于自我推销,说话结结巴巴,没有逻辑性,半天讲不出自己的特长和能力,而只是一味地说:“请相信我,我一定会干好的。”这怎么可能让人相信呢?这里有一则寓言,讲的是一个青年求职的故事。

有个青年怀揣着远大的理想整天在街上闲荡,梦想着有一天能够得到大人物的赏识,一展才华。然而,不管他做出怎样的引人注目的举动,都无法引起人们的注意。有一天,他灵机一动,突然闯进城里最大的财主家里,请求主人牺牲一分钟接见他,并允许他讲一两句话。财主闲极无聊便接见了他。起初,财主只想借这个机会打发一下时间,可是想不到两人越谈越投机,一直谈了小半天,财主还留青年在家里吃了午饭。饭后,财主写了一封信把青年推荐给了自己的好朋友同时也是另一座城市的首富——他的一家钱庄正好缺个掌柜。就这样,一个落魄街头的青年,竟然在半天之内获得了如此美满的结果。这不能不归功于他终于想通了,开始主动去推销自己。

现在的招聘者,无论他们提供的职位待遇是好是坏,几乎都会同时面对着十几个甚至是几十个上百个的求职者。在这样的情况下,如果在第一次见面时求职者的表现过于平庸,那么招聘者是不可能把他纳入面试名单当中的。因此,求职者在初次见面时一定要给招聘者留下深刻的印象,这一点对于求职的成败尤为关键。

在一次大型招聘会上,一个大学应届毕业生走到某知名机械制造公司的桌子前问道:“请问你们需要一个好的技术员吗?”言语中透着自信,显然自己就是那个“好技术员”。

“不需要。”招聘者回答得很干脆。一个毛头小伙子,能是什么好技术员。

“那么,好工人呢?”这个大学生明显没有放弃的意思,语言还是那么自信。

“不需要。”招聘者的态度也很坚决。

“那么门卫呢?”大学生还不放弃。

“不需要。”招聘者也还是那样坚决。

“那么——,你们一定需要这个。”大学生从公文包里拿出一个硬纸做的三角形牌子,上面写着“暂不招人”。

招聘者笑了,他很欣赏这个大学生的口才、自信和创造力,在一番交谈后,大学生加入了这家大型公司的销售部。

若是这位大学生也像一般求职者那样在遭到拒绝后浅尝辄止,扭头就走,那么他也就失去了这次机会;若是他也像一般求职者那样在求职时见面就投自己的简历,那么招聘者也会象征性地翻一下简历,然后告诉他回去等消息了,那么他还是可能会失去这次机会。庆幸的是,这位大学生非常聪明,他在三言两语中展示了自己的口才、幽默、自信和创造力,并用这些当作敲开大公司大门的敲门砖,成功地推销了自己。那块牌子是整个对话的亮点,没有这块牌子,前面的对话就都成了废话,相应的,正是那块写着“暂不招人”的牌子让之前的对话统统成了大学生展示自己才华的武器。

一个求职者在向用人单位推销自己之前一定要认真地做好准备。首先

要彻底地认识自己：我最大的长处、特色在哪里？哪些是我过去做得最好的事情？我具备什么样的专业技术、知识？这里说的自我推销可不是小贩缠人式的推销，而是引人入胜的推销。求职者需要很巧妙地在自己的特长与所应征的工作之间找到着力点、相关性，并将其突出出来，让招聘者知道如果他给了你这个职位，你能为公司带来些什么，和你究竟能做些什么。

李毅在去一家公司面试时本来想好了一套说辞来推销自己，但是，那家公司的老板周总经验丰富，且又固执己见，根本没有把李毅这个刚刚毕业、初出茅庐的大学生放在眼里，没说上几句话，周总就告诉李毅：“咱们就先谈到这，你回去等消息吧。”

对于李毅来说，面试眼看就要失败了。但是他眉头一皱，计上心来。他像毫不在意似的轻声说：“您的意思是，贵公司人才济济，足以使自己的公司在市场上立于不败之地。纵然外边的人有天大的能耐，也不需要利用。何况像我这样初出茅庐的小青年还不知道能干些什么，把我这样的人招进公司说不定什么都干不了还净添乱，与其这样，还不如招一些有工作经验的人，来了就能干活？”李毅说到这儿，有意停顿下来，只是面带笑容地看着老总。

周总一愣，开口说话了：“你能谈谈自己的特长和想法吗？”

李毅显得不紧不慢，对周总说：“对不起！刚才我太冲动了，真是抱歉！不过，我还可以继续谈下去吗？”

周总说：“当然，请畅所欲言。”

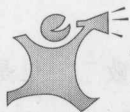
于是，李毅借着周总的话，从容不迫地说：“能把自己的兴趣和所学变成自己的事业是一种幸福，可现实就是这样，不可能事事如意。但人是具有可塑性的，只要头脑灵活，什么新鲜事都可以尝试一下。我不仅具备自己的专业能力，而且我在报纸上发表过一些文章，可以搞企业宣传或是文秘；我还善于交际，做业务也没问题。”

周总一边听，一边赞赏地点头，最终决定让李毅加入了公司的企划部。

李毅靠着自己的机智将面试从失败的边缘拉了回来，进而通过自己的陈述让周总了解自己的能力和打破了周总的成见让周总认为自己是一个

对公司能够真正作出贡献的人,这样一来,求职成功也就是理所应当的了。

张开嘴巴,放低身段,丢掉扭捏,把自己推销出去,同时赢得招聘者的认可,你的求职之路也就成功了一半,因为你已经成功地敲开了用人单位的大门。接下来你要做的就是巧妙地介绍你自己,努力说服对方接受你,如果能够做好这一点,那么你的求职才算是真的成功了。



1.2 来一段漂亮的开场白

面试时,用人单位手中往往有十几份甚至几十份精心筛选出来的求职简历,这些简历的主人个个实力雄厚,而作为求职者的你想要在这些人当中脱颖而出就势必要把自己的独到之处尽可能隆重地介绍给考官。

求职者在进入面试阶段后,大多数面试考官都会给求职者三分钟左右的时间进行开场白。对于考官来说,求职者的自我介绍可以让他快速地对其有一个基本的认识,并且可以大致上了解求职者的自信心、表达能力等等,这些东西在简历上是看不到。对于求职者自身而言,自我介绍是展示自己的最好机会,你的口才,你的创造力,你的工作能力等等都可以通过短短的三分钟左右的演讲,展现给考官。

可以说,求职者想要突破面试关,精彩的开场白必不可少。有人可能会说:“我知道开场白很重要,但在面试的时候我总是不知道该怎么介绍自己会更好。”别着急,看看下面这段漂亮的开场白,也许能够给你一些启发。

我叫何萌,今年23岁。能够获得面试的机会我感到非常的荣幸,对我来说,这次机会显得尤为珍贵。我从小立志做一名教师,因为我认为教师是世界上最崇高最有意义也最能实现人生价值的事业。但是在高考当中,我并没能如愿进入师范类院校,而是进入了×××大学外语系,但是我成为一名