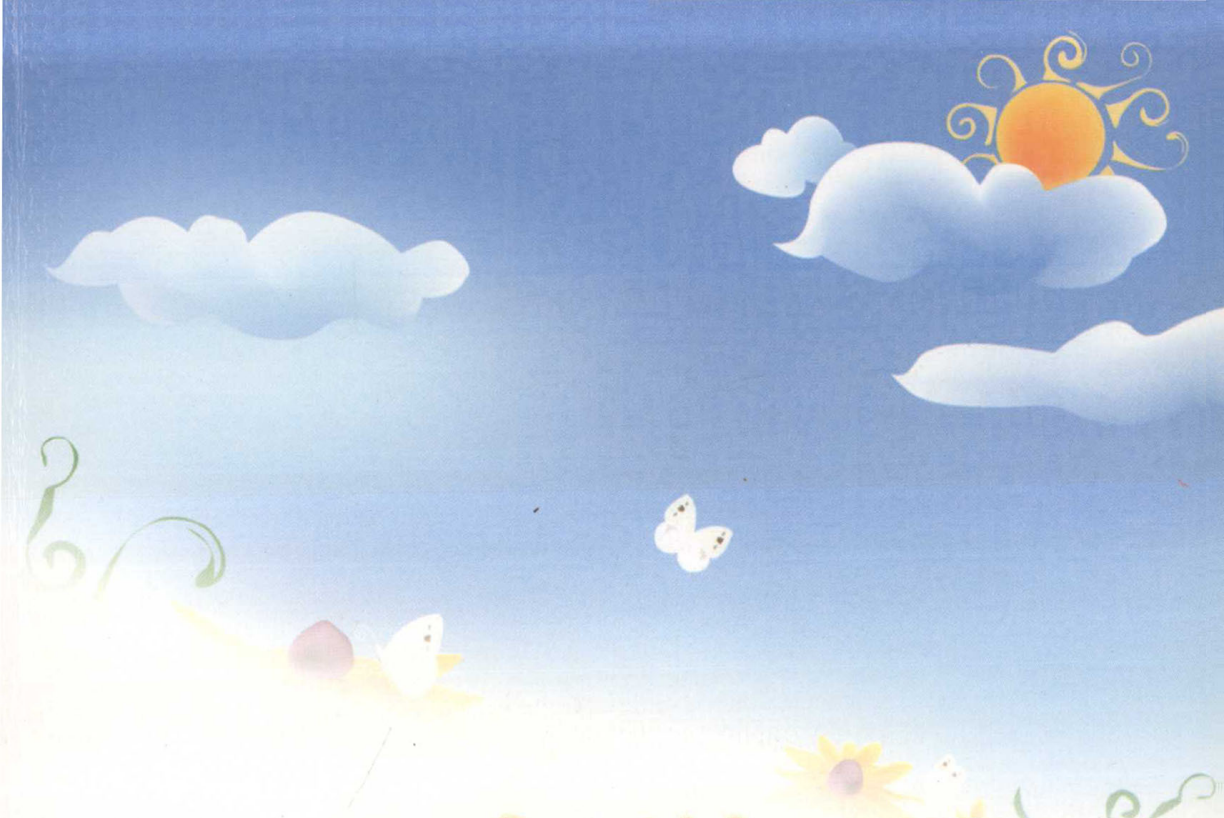




中学 课堂教学与评价

(中学语文)

为了一切的学生，为了学生的一切

本书融会了课程改革中的热点也是难点的问题以及正在研究和发展的课堂教学的重大相关课题，着眼于指导教师有效的“教”而最终促进学生有效的“学”，通过大量的教学实例点通学科理应诠释的教学基本理念。

张春晖 著

黑龙江教育出版社

说服是门 说话艺术

怎样说到别人心坎上

汇智书源◎编著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

人际交往中，处处面临着说服与被说服的境况，无论你是大人物，还是平凡者；无论你在进行内部沟通，还是参与商务谈判；无论你是领导，还是下属，说服无处不在。本书就是一本教你彻底改变机遇、人际关系和事业前途的宝典，书中汇集了各种表达方法和说服技巧，教会读者在日常生活、商务谈判、上下级沟通等不同的情境中有力地表述自己、赢得他人信任、说服他人。

本书不仅适用于想要培养表达能力、实现自我突破的初学者，也适用于积累了一定的沟通技巧、渴望获得进一步提升的人，同样更适用于所有需要推销自我、表述观点、说服他人、获得成功的人。

图书在版编目（C I P）数据

说服是门说话艺术：怎样说到别人心坎上 / 汇智书源编著. — 北京：中国铁道出版社，2016.1
ISBN 978-7-113-21029-8

I. ①说… II. ①汇… III. ①说服—语言艺术 IV. ①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2015）第 238657 号

书 名：说服是门说话艺术——怎样说到别人心坎上
作 者：汇智书源 编著

策 划：武文斌
责任编辑：苏 茜
责任印制：赵星辰

读者热线电话：010-63560056

封面设计：**MXK** DESIGN
STUDIO

出版发行：中国铁道出版社（北京市西城区右安门西街 8 号 邮政编码：100054）
印 刷：三河市兴达印务有限公司
版 次：2016 年 1 月第 1 版 2016 年 1 月第 1 次印刷
开 本：700mm×1000mm 1/16 印张：17.25 字数：333 千
书 号：ISBN 978-7-113-21029-8
定 价：35.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书，如有印制质量问题，请与本社读者服务部联系调换。电话：（010）51873174

打击盗版举报电话：（010）51873659

前言

FOREWORD

看到“说服”一词，你首先会想到什么？古时舌战群儒的说客？巧舌如簧的推销员？口若悬河的演讲家？是的，我们可以发现他们有一个共同点，就是他们以说服他人为职业。他们的工作就是研究如何说服别人接受自己的观点，接受自己的意见，从而达到自己的目的。

说服，是人际交往中的一项重要内容，它并不仅仅与这些以说服为职业的人相关。无论你愿意与否，说服是生活无法回避的现实。你告诉孩子要保护视力；对老板说你想加薪、升职；与陌生人商定买房的价钱；让下属接受一个令人不愉快的调动；请求同事配合自己的工作……这些看似平常的人际交往行为，其实都蕴含着说服他人的意图。

虽然每个人每天都在实践着说服他人的过程，但是要想取得理想的结果却不容易。因为说服本来就是一个双向互动的过程，你在说服别人的同时，别人也在试图说服你。当你和上级有了异议不知如何应对时，当你在谈判中面对对方的步步紧逼无所适从时，当你看到同事轻而易举就取得高额销售业绩时，你不用苦恼，也不必担心。

摆在你面前的这本《说服是门说话艺术——怎样说到别人心坎上》就是针对以上各种问题而特别撰写的。无论你是从事销售、服务行业，还是进行内部沟通，或者参加商务谈判、处理与家人或朋友之间的关系，你都能从中得到帮助。

本书分为两篇——秘诀篇、实战篇，共十四章。其中，秘诀篇中从不同的角度探寻说服的技巧：从微表情中探测对方的心理活动；向资深人士学习最有效的语言技巧；通过心理博弈，使你在说服中占据心理优势；更有 30 秒电梯说服术、FBI 说服术、演讲说服术的精彩说服策略，让你从多个方面全方位学习说服绝技。实战篇分为日美韩英四国的说服绝技、求人办事、上下级沟通、推销场合、商务谈判、亲戚邻居关系等不同的场景，让你面对不同的听众在不同的场合做到挥洒自如，具



有震撼力和说服力。

本书的特色在于，图文并茂，贴近生活和实际，没有长篇大论地讲解理论，书中的每个说服技巧都附有生动有趣的案例，并且每一个案例都取材于现实生活，每一个技巧都极具操作性，通俗易懂。

说服是一种成就，阅读本书的最终目的，就是让被说服者认同你的看法，接受你的观点，从而打破人际交往中的障碍。书中不仅告诉你说什么，怎么说，还指出了说服者应该抱有的心态。本书不仅适用于想要培养表达能力、实现自我突破的初学者，也适用于积累了一定的沟通技巧、渴望获得进一步提升的人，同样更适用于所有需要推销自我、表述观点、说服他人、获得成功的人。

我们要相信，说服不仅是推销员、演讲家的专利，更是每一个人都应该掌握的实用技能。只要你言之巧妙、应对自如，就能够搭建沟通的桥梁，实现说服他人的目的。相信本书能够给你很多启发，让你在读罢此书后，掩卷沉思，在享受阅读的同时，更能获得无往不利的说服他人的实用技能，让你在社会交际中如鱼得水、所向披靡！

编者

2015年11月

秘诀篇

第一章

CHAPTER 01

说话容易，说服别人是个大学问 / 2

- 一、说服目标：明确+单一 / 3
- 二、成功说服，4步轻松搞定 / 5
- 三、说服，讲究原则很重要 / 8
- 四、说服的场所，你会选吗 / 10
- 五、不了解对方的想法，你就无法有效沟通 / 13
- 六、“白纸黑字”的说服力 / 15
- 七、倾听，也是一种说服力 / 17
- 八、站在对方的立场上看问题 / 19
- 九、对方的性格，决定你的说服策略 / 21
- 十、4个对策，说服别人轻松搞定 / 24

第二章

CHAPTER 02

对方微表情，你的读心术 / 26

- 一、小手势，大表情：一“手”看透对方心 / 27
- 二、6招教你瞬间读懂对方的眼神 / 30
- 三、看眉毛让你轻易了解真相 / 32
- 四、看不懂笑容，你就悲剧了 / 34
- 五、亲不亲近，看距离 / 36
- 六、对方坐姿中暗藏的玄机 / 38
- 七、对方的“脚语”你懂吗 / 41

第三章 CHAPTER 03

资深人士教你最常用的语言技巧 / 43

- 一、思维活跃 + 思路清晰，使语言更具逻辑性 / 44
- 二、“5W”让你的话言之有物 / 47
- 三、老生常谈？NO，新颖的话语更动人心 / 49
- 四、你掌握好说话的语气了吗 / 52
- 五、提问，也可以是这样 / 54
- 六、引发思考，疑问句更有效 / 56
- 七、巧设“优势问题” / 58
- 八、八大提问技巧，让你提出魔力问题 / 60

第四章 CHAPTER 04

心理“对弈”，说服“心理揣摩术” / 64

- 一、迂回诱导，“曲线救国”的神奇功效 / 65
- 二、相似因素，拉近你与他的心理距离 / 67
- 三、狭、对、远的环境，气场让他屈服 / 68
- 四、快速打动人心，“杀伤力”问题就要这样问 / 70
- 五、建立“锚点”，牢牢抓住他的注意力 / 73
- 六、反复强调，加强对方的记忆 / 74
- 七、得寸进尺，巧登门槛 / 75

第五章 CHAPTER 05

30 秒电梯说服术 / 77

- 一、电梯说服，说服只需 30 秒 / 78
- 二、5 秒开场，占据优势（1）：瞬间占据有利位置 / 81
- 三、5 秒开场，占据优势（2）：开场有礼：称呼得当 + 敬语 / 82
- 四、20 秒演讲，心理说服（1）：让对方在催眠中自我说服 / 85
- 五、20 秒演讲，心理说服（2）：A 或 B，你选哪一个 / 87
- 六、20 秒演讲，举证说服（1）：请个“权威”来助阵 / 89
- 七、20 秒演讲，举证说服（2）：用典故来说事 / 90

第六章 CHAPTER 06

- 八、20秒演讲，感官说服（1）：手势说出你的心 / 92
- 九、20秒演讲，感官说服（2）：站姿，也要讲策略 / 94
- 十、5秒收尾，一锤定音：“活话”为交谈画上句号 / 96

计谋超强说服术 / 100

- 一、拉近心理距离（1）：姿态表露，公正+无奈+适度 / 101
- 二、拉近心理距离（2）：“想当初”，和对方一起回忆 / 102
- 三、情报战术：筹码怎样用 / 105
- 四、套取信息（1）：想要套话，第一句话已经决定胜负 / 107
- 五、套取信息（2）：早上VS晚上，哪个时间效果更好 / 109
- 六、自我说服（1）：欲语还休，吸引对方的注意 / 111
- 七、自我说服（2）：假装把消息不小心说漏嘴 / 113
- 八、寻找利益切合点（1）：弄不清底线，你铁定要吃亏 / 115
- 九、寻找利益切合点（2）：分歧，就这样解决 / 116

第七章 CHAPTER 07

演讲说服，激情四射引发“舌尖风暴” / 118

- 一、激情效应：用热情“燃烧”对方 / 119
- 二、抑扬顿挫：语速+停顿+语调=生动的语言 / 120
- 三、目光交流：用眼睛和对方说说话 / 122
- 四、归属意识：用“我们”建造“命运共同体” / 124
- 五、自己人效应：让对方感觉你是“自己人” / 126
- 六、数据效应：让数字为你说句话 / 129
- 七、讲故事：创造身临其境的真实感 / 132
- 八、道具支持：小道具吸引大眼球 / 134

实战篇

第八章

CHAPTER 08

日本、美国、韩国、英国，各有说服绝技 / 137

- 一、日本人(1): 鞠躬+名片, 说服先讲礼 / 138
- 二、日本人(2): “对不起”, 不只是道歉那么简单 / 140
- 三、美国人(1): 名字+话题+礼貌用语, 拉近心理距离 / 142
- 四、美国人(2): 肢体语言, 生动的非语言表达 / 144
- 五、美国人(3): 谈话就是要短、快, 直截了当入正题 / 145
- 六、韩国人: 万事礼为先 / 146
- 七、英国人: 绅士风度, 最好的说服力 / 148

第九章

CHAPTER 09

求人办事, 恭维的语言更能说服人 / 150

- 一、握手、打招呼, 礼多人不怪 / 151
- 二、求人多说场面话, 必需的 / 154
- 三、求他, 那就让他当“好人” / 157
- 四、想要感化他, 那就多关心他 / 159
- 五、层层释疑, 让对方放下包袱 / 162
- 六、委婉+含蓄, 绕个圈子有奇效 / 163
- 七、请在此时给他一个台阶 / 164
- 八、“请”+“谢”, 打动人心最给力 / 167
- 九、说不服他, 那就“磨”服他 / 169

第十章

CHAPTER 10

上级对下级, 权威、魅力和方法并用 / 172

- 一、老板超凡魅力+强大气场=有效说服力 / 173
- 二、批评, 冷言亦能暖人心 / 174
- 三、情理交融, 感人方能服人 / 178

第十一章 CHAPTER 11

- 四、鼓励 + 赞扬，俘获人心就是这么简单 / 179
- 五、7 招打动人心，让你的员工口服心更服 / 181
- 六、新任老板，你知道如何“因人制宜”吗 / 184

第十二章 CHAPTER 12

- 下级对上级，谦恭机变是王道 / 188
- 一、和老板来“硬”的，小心被打入“冷宫” / 189
- 二、委婉地表达否定意见 / 191
- 三、想让上司改变决定，三招轻松搞定 / 193
- 四、替老板做主，只能自毁前程 / 194
- 五、不合理的工作安排，婉拒有技巧 / 196
- 六、投其所好，定让老板心花怒放 / 198
- 七、无所顾忌要不得，尊重上级是关键 / 201
- 八、正面突破 + 巧妙“围攻”，让上级了解你的意见 / 203
- 九、遣词造句的神奇力量 / 205
- 十、向上级求助，不被拒绝有诀窍 / 207

第十三章 CHAPTER 13

- 营销有术，与顾客打场“心理战” / 210
 - 一、八招教你说出创造性的开场白 / 211
 - 二、好奇心作饵，巧引顾客“上钩” / 214
 - 三、3 个“问”，探询客户需求 So easy / 216
 - 四、顾客有异议、六大技巧轻松消除 / 218
 - 五、冷场破冰，3 种有效话题就够了 / 222
 - 六、步步紧逼，消除顾客的顾虑 / 224
 - 七、提问引导法，帮你轻松提高销售成交率 / 226
 - 八、踩到语言“雷区”的销售员，伤不起 / 229
-
- 高端谈判，张弛有度更有“交涉力” / 233
 - 一、不懂谈判隐性规则，你就办不成事 / 234

第十四章 CHAPTER 14

二、沉默智胜，适当“装傻”有戏唱 / 236

三、赞美 + 强势，让你技高一筹 / 238

四、幽默破僵局，“转危为安”最给力 / 242

五、最后通牒，就要这样说 / 246

六、想要迷惑对方，来段“适当演绎术” / 248

七、不留痕迹，巧妙“探”出真情报 / 249

八、谈判中激将法的妙用 / 250

九、谈判中的“问”，你究竟懂多少 / 253

亲戚、邻居关系难题，那些难出口的办事经 / 257

一、亲戚关系是靠“联系”巩固的 / 258

二、五大原则，帮你求亲戚办事 / 259

三、婆媳好相处，聪明男人要会 5 个“和” / 262

四、不得不说的邻里相处之道 / 264



秘诀篇

人际交往的过程其实也是一个说服与被说服的过程。你说服了别人，就能获得更好的条件，得到更大的利益；而被别人说服，那你就只能退而求其次。许多人都苦于经常被他人说服，做出并不是出于自己意愿的事，或者无法说服他人，达不到自己的目的。那么，如何才能摆脱这些苦恼，成为一个说服高手呢？在秘诀篇中就为你提供无往不利的说服技巧，必将让你受益匪浅，成为说服达人！

第一章

CHAPTER 01



说话容易,说服别人是个大学问

说话,人人都会,但是想说服别人就不是一件简单的事了。真正的语言艺术不是“在言辞上驳倒对方”,而是“俘获对方的心”,让对方心悦诚服;口才的最高境界不仅仅是“把话说得滴水不漏”,而应是“说服所有人”。因为只有让对方心服,心甘情愿地听从调遣,你才算达到目的。说服别人不只是一种艺术,其中还深藏着大学问,只有掌握一定的方法才能让你的说服收到实效。



一、说服目标：明确+单一

做什么事都要有一个目标，目标就是你努力的方向。说服同样需要有一个明确的目标，否则，漫无目的、滔滔不绝地说个不停就是聒噪。而聒噪经常会造成“言多必失”的后果。例如，在推销商品的时候，推销员只是一味滔滔不绝地说一大堆顾客不想听的话，必然会引起顾客的反感，当然销售也不会成功。

说服的目标可以有很多，比如获得更高的薪酬待遇，取得一次休假的机会，谋得一个更高的职位，向顾客销售商品，以更低的价格购得某种商品，让领导接受自己的建议等。只有明确恰当的目标，你才能踏出成功说服的第一步。

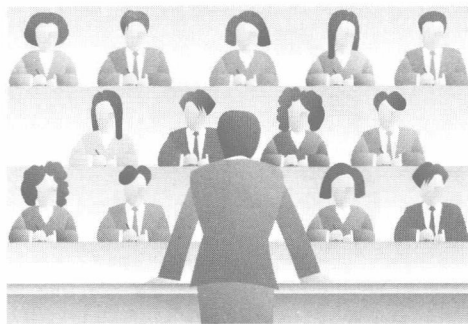
1. 明确你的说服目标

明确你的说服目标有很多的好处，这能为你的说服决定方向。有时候，本来是可以取得更好的说服效果，但是由于说服者认为已经达到了说服的目的，就早早地放弃了说服，结果却很可能会使本来更有利的结局毁于一旦。

1928年，日本松下公司急需195万日元作为项目建设资金。但当时公司刚刚起步，即使将所有的资金都用于项目建设，也尚有15万日元的缺额。这时松下公司只能向银行贷款，并且这种贷款最好是无担保的形式。

松下和银行交涉，说明公司的项目，请求贷款15万日元。银行同意贷款，但是要求松下以土地、建筑物乃至松下的信誉来做担保。

虽然能够贷款，但是却不是松下所希望的那种方式。于是，松下向银行方面提





出了自己的想法：“对于贵行的贷款决定，我表示衷心的感谢。但是如果以不动产做担保，恐怕会对企业的形象造成影响，不仅对公司不利，将来可能对贵行也会有所影响。所以，我冒昧地请求，贵行是否能向我公司提供无担保贷款？”

银行方面有些犹豫不决。松下接着说：“请放心，我们公司一定会在两年之内将贷款偿还。我们的土地权利书和建筑物权利书都可以交给贵行来保存。我很希望贵行可以给松下公司一次机会。”

经过松下的耐心劝说，银行方面终于同意了他们的请求，决定向松下公司提供无担保贷款 15 万日元。

作为一名说服者，要时刻记住你的说服目标，不要随便放弃。松下的成功说服就是因为他有明确的目标：以无担保的形式取得贷款。当银行已经同意为他提供贷款后，但并不是以他所希望的方式，这时松下并没就此放弃劝说，而是继续努力，最终按照自己的理想方式取得银行贷款。

2. 说服目标要单一

说服目标不仅要明确，还要单一，这样更能为你的说服增加成功的机会。否则如果目标含混不清，很容易丧失有利机会。

我的邻居李辉是一家机械公司的中层管理者，他想为自己的部门申请一笔资金用于产品研发，但是对于这笔资金具体用来做什么，他还不确定。

这时，李辉得知公司有一笔用于研发的闲置资金，于是，他找到管理资金预算的经理，向经理说道：“我一直在想办法提高我们部门的研发效率。”



经理听后似乎很感兴趣，问：“很好，你有什么好的想法吗？”

李辉接着说：“嗯。我们可以再增加一台 M 型号的机器。”

经理有些犹豫：“但是那样会增加我们的预算，你还有其他更好的方案吗？”

李辉想了想：“有，我们可以另外再聘请一位秘书，那样也可以提高我们的效率。”

经理点头，表示可以考虑，又问：“那你倾向于哪一种方案？”



“现在我还拿不太准，也许我们还应该考虑增加一名技术人员。”李辉想了想说道。

“那也行，这几个方案的成本分别是多少？”经理又问。

李辉为难地说：“我不知道，这样吧，我先去核算一下，然后来告诉您。”

几天后，当李辉将计算好的成本交给经理时，那笔资金早已经批给另一个部门了。

李辉之所以没有成功申请到资金，就是因为他没有单一明确的目标。由于目标众多，或者说目标含混，经理不明白他究竟想要的是什么。如果李辉能够在一开始就向经理明确地表明他想要什么，最终的结果会好很多。比如，他想增加一台 M 型号的机器。这时，一台 M 型号的机器就是他明确又单一的目标，围绕着这个目标进行说服，肯定能够收到预期的效果。

在展开说服之前，你必须要有明确且单一的目标，如果难以确定自己的目标，不妨这样问一问自己：“我想得到什么？”、“我希望他们怎么做”、“我为什么要见他（被说服者）”、“我希望听众记住什么”……如果明确了这些，你就可以着手准备自己将要表达的信息了。

如果你的想法和措辞对实现你的目标没有帮助，那就重新再来，再次组织。如果你明确地知道自己进行说服的目标，就要不懈坚持，不到最后一刻不要放弃。

二、成功说服，4 步轻松搞定

很多时候人们会在不知不觉中得罪一些人，但是却从不知道自己哪里做错了。而实际原因就是好多话在没有经过深思熟虑，就轻易说出口。

人最看不清的往往是自己，最管不住的往往就是自己的嘴。身为公众人物，一言一行原本就会被无限扩大，所以口无遮拦的毛病更是一定不能有，就算有也得改了，不然不知道哪一天，有意或无意的一句话，就会让你祸从口出。

—— 一天，卡耐基同时接到两家研究机构的演讲邀请函，一时之间，他难以决定接受哪家的邀请。当分别与两家机构的负责人洽谈之后，他选择了后者。洽谈中，第一家机构的负责人是这样说的：

“希望卡耐基先生能够不吝赐教，向本公司的管理者传授说话的技巧。演讲的



内容您可以自行斟酌决定，听众数量估计不超过 100 人……万事拜托了！”

卡耐基觉得，这位负责人的话语异常平淡，缺乏热忱，给人的感觉就是一种为工作而工作的，让人丝毫感觉不到热情，因此给他留下了相当不好的印象。

此外，对方既没有明确地说明究竟有多少人，也没有指明卡耐基演讲要以什么为主题，要他如何准备呢？对此，卡耐基肯定是没什么好感。

而第二家研究机构的负责人是这样说的：



“恳请卡耐基先生莅临赐教，向我们传授一些中小企业管理者说话的诀窍。听讲人员是管理 100 名左右员工的企业管理者，预定人数为 80 人。此次演讲的主要目的，是希望让所有的参会者明白，不能用语言清楚地表达出自己，就无法成为优秀的管理者。希望您能将演讲时间控制在两个小时左右，内容锁定在：学好说话

技巧的必要性、掌握好说话技巧的好处以及学好说话技巧的方法三个方面。希望您能给大家带来一场别开生面的演讲，万事拜托了！”

卡耐基明显地感到第二家机构的负责人信心十足，明快干练，语言表达思路清晰，向自己传达了高度的热情。更重要的是，对方在卡耐基提出问题之前就解答了所有的疑问，让他有了明确的准备目标，从而使他对于此次演讲也是非常期待。由此可见，这种邀请的方式是很能带给受邀者好感的。

显然，说服别人要讲究技巧，需要遵循一定的步骤，如同行军打仗一样，只有做到步步为营，才能稳中求胜。

1. 吸引对方的兴趣和注意力

在说服的过程中，为了让对方认同自己的观点或想法，首先要将对方的注意力和关注点集中到自己设定的话题上。利用“这对你来说是非常有利的”、“这件事，你觉得怎么样”之类的话题吸引他的注意力，让他有兴趣并愿意继续听下去。

2. 将自己的思想明确地表达出来

成功说服的关键因素就是能明白、准确、清楚地表达自己的思想。对方是否能