

赢在口才



**YING ZAI
KOU CAI**

语言是人类力量的统帅
口才是社会竞争的先锋

马银春◎编著

中国商业出版社

赢在口才

马银春◎编著



中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

赢在口才 / 马银春编. —北京 : 中国商业出版社,
2016.5

ISBN 978-7-5044-9465-8

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 125498 号

责任编辑: 郭 强

中国商业出版社出版发行

010-63180647 www.c-cbook.com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

三河市祥宏印务有限公司

* * * * *

710×1000 毫米 16 开 16.75 印张 233 千字

2016 年 11 月第 1 版 2016 年 11 月第 1 次印刷

定价: 36.00 元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)

FOREWORD 前言

这是一个重视沟通的年代，有 90% 的成功者，都是沟通高手。一个会说话的人，就可以流利地用语言表达自己的意图，能把道理讲得很清楚，而且层次分明、有条有理，使客户和合作伙伴都乐于接受。因而，他们在事业上成功的希望就大。

拥有好口才的人在各种场合都能如鱼得水。他们在与人交谈时，能够从容自若地周旋于各色人中间；他们在向别人介绍产品时，可以说得面面俱到，让顾客十分满意；他们在与人谈判时，可以占得先机，赢得主动；他们在演讲的时候，能够热血沸腾，赢得听众共鸣；在辩论场上，他们可以舌战论敌，以强势挫败对方；在职场上，他们巧舌如簧，以自己不俗的业绩，赢得老板的青睐。无论何种场合，他们都能把话说得滴水不漏。他们是人群当中的佼佼者，别人是仗剑走天涯，他们是一张利嘴行天下。

好口才是一个人生阅历和社会经验的综合体现，它融合了一个人的观察能力、认知能力、思维能力、分析能力、判断能力和推理能力。那么如何才能拥有这些能力，从而拥有好的口才呢？

要想拥有好的口才，先要掌握谈吐的技巧。而本书正是用精炼的语言，融合了各种口才知识与技巧，把各方面的口才内容串联起来，包括交谈、演讲、推销、谈判与说服，内容全面，形式灵活，可以满足不同人的需求。读者可以在喝茶休闲之时，随时翻阅，每一度的训练都可以、

锻炼你的口才技巧，使你的语言表达能力逐步完善。

口才反映一个人的道德修养、学识水平、思辨能力。要想使自己的语言具有艺术魅力，光靠技巧是不够的，一味地追求技巧而忽略自身的素质培养只能是舍本逐末。所以本书在教大家一些口才技巧的同时，也融进一些先进理念，具有很强的启发性与引导性，可以帮助读者实现自我提升与自我超越，从而完善自身素质。

本书在选取案例时都是经过深思熟虑的，每一则案例都是口才高手的实战经验，实用性特别强，使你在与他人的沟通中不再有任何障碍。另外，本书针对我们生活中常见的一些问题，比如有些人说话时不会把握时机结果弄巧成拙，或如何应对别人提出的非回答不可的问题，我们在书中都给出了行之有效的解决方案。

只要你精心阅读此书，并且依照书中的方法身体力行，相信不出数月，你的说话水平一定会有一个大的飞跃。

第一章 说话是门大学问

- 3 好口才,好前程
- 4 言不在多,达意则灵
- 5 选择适当的角度
- 7 把握说话的时机
- 8 让话题“细水长流”
- 9 诚实是最好的敲门砖
- 11 以“礼”服人
- 12 恭维之语,多说无妨
- 13 乡音不改
- 14 “牛皮不破天”
- 16 幽默要恰到好处
- 17 一诺千金,说到做到
- 18 恰当地说“不”
- 20 给你的语言减减肥
- 21 谨言慎行,言多必失
- 22 了解听者的心理
- 23 察言观色,投其所好
- 24 应对两难问题

26 “充耳不闻”，装聋作哑

27 沉默的威力更大

第二章 沟通从心开始

31 口才也是心的沟通

32 懂得寒暄拉近人心

33 怎样轻松地聊天

34 聊天时也要倾听

35 多给对方说话的机会

36 巧妙转移话题

38 防止冷场的技巧

39 保持亲切随和的态度

40 微笑做先锋

41 保持舒服悦耳的语气

43 消除对方的戒备心理

44 志趣相投敲开心扉

45 建立共同的兴趣

47 喊出对方的名字

48 给对方足够的优越感

49 让朋友胜过你

50 “花花轿子人抬人”

51 赞美的话要说到心里

53 善于捕捉弦外之音

54 测得风向才能使好舵

第三章 赢在演讲口才

57 做最出色的演说家

58 演说者应具备的素质

59 明确演讲目的

- 61 寻找合适材料
- 62 让演讲通俗易懂
- 63 选择引人入胜的话题
- 65 懂得“新瓶装旧酒”
- 66 把握演讲时间
- 67 演讲内容不可死记硬背
- 69 重视演讲开场白
- 70 好演讲要有好声音
- 71 无声语言的运用
- 72 演讲时如何控场
- 73 如何应对听众的善意反应
- 75 如何应对听众的恶意反应
- 76 听众没反应怎么办
- 77 如何让听众“通情达理”
- 78 把握“煽情”之道
- 80 即兴演讲的技巧
- 81 认识演讲中的禁忌

第四章 赢在推销口才

- 85 把握推销时的开场白
- 86 推销员的寒暄礼节
- 87 寒暄有助于沟通
- 88 寻找寒暄时的话题
- 89 讲究口头交际艺术
- 91 巧用幽默语
- 92 推销时如何赞美别人
- 94 善用缺点赞美法
- 95 推销应以诚实为本

- 96 如何取信于客户
- 98 应对客户的不同意见
- 99 善于察言观色
- 100 推销应投其所好
- 102 拥护客户的价值观
- 103 与顾客进行商谈的技巧
- 104 三招唤起顾客购物的兴趣
- 106 不给顾客说“不”的理由
- 107 切忌与顾客争辩
- 108 “没钱”也能成生意
- 110 让“没钱”变“有钱”

第五章 赢在辩论口才

- 113 用强词挫败劲敌
- 114 用好逻辑思维
- 115 制造语言陷阱
- 117 寻找反对的突破口
- 118 喻之以理
- 120 活用“情”与“理”
- 121 随机应变
- 123 出其不意,智擒论敌
- 124 颠覆对手思绪
- 125 魔高一尺,道高一丈
- 126 以谬制谬
- 128 引蛇出洞打七寸
- 129 先发制人
- 130 以慢待机,后发制人
- 131 以慢制怒,以冷对热

- 132 请君入瓮法
- 134 一语双关巧反驳
- 135 避免在辩论中伤和气
- 136 主动认输不可强辩
- 138 辩论时如何解围

第六章 赢在谈判口才

- 143 和颜悦色好谈判
- 144 谈判要有好态度
- 145 谈判的原则性与灵活性
- 146 谈判中的模糊语言运用
- 147 斟言酌句委婉表达
- 149 投石问路
- 150 找出弱点,制其要害
- 151 把握提问艺术
- 153 谈判中的应答技巧
- 154 分析利害化解僵局
- 155 转移话题化解僵局
- 156 谈判之中巧“让步”
- 158 让你的谈判进退自如
- 159 做一枚柔软的钉子
- 160 装傻充愣
- 162 欲擒故纵
- 163 以退为进
- 164 挟迫对手就范
- 165 软硬兼施
- 167 谈判对手不友好怎么办

第七章 赢在说服口才

- 171 以对方的立场为叙说点
- 172 因势利导以理服人
- 174 抓住关键，一语中的
- 175 让事实说话
- 176 巧用情理攻心术
- 177 如何消除对方疑虑
- 178 相信自己才能说服别人
- 180 抓住对方的不安全感
- 181 针锋相对增强说服力
- 183 适度“威胁”
- 184 适度“退让”
- 186 不做无谓的让步
- 187 循循善诱地劝导
- 188 旁敲侧击地暗示
- 189 以短补长，寻求一致
- 190 巧用激将法
- 191 行动让说服更有力
- 192 不为说服而说服
- 194 明确前因后果
- 195 善用逆反心理

第八章 赢在职场口才

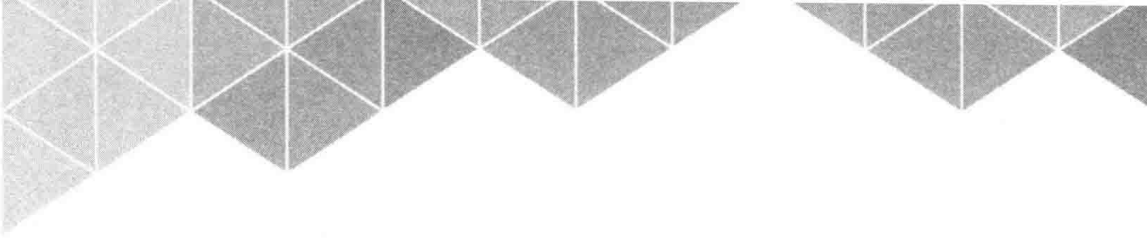
- 199 办公室生存之道
- 200 让上司接受你的意见
- 201 这些话不要与老板说
- 202 如何向老板提要求
- 204 办公室话题禁忌

- 205 如何与下级谈话
- 206 和上级怎样说话
- 208 和同事怎样说话
- 209 让你的话语充满权威
- 210 激发员工的工作热情
- 212 如何向上司进言献策
- 213 由此喻彼进言法
- 214 这样与领导交谈
- 216 上下级交谈时的注意点
- 217 把握与上司的谈话机会
- 219 员工犯错,怎么做合适
- 220 勿在办公室搬弄是非
- 221 如何处理下属间的矛盾
- 223 有主见,不盲从
- 224 试探一下领导对你的态度

第九章 让你的话滴水不漏

- 229 先硬后软,先礼后兵
- 230 绵里藏针
- 231 借力打力
- 232 以柔克刚
- 233 以强硬语言攻心
- 234 动人心者莫先于情
- 236 正向发问,反向而行
- 237 对症下药
- 238 用自信打消对手疑虑
- 239 借事说理无懈可击
- 240 委婉表达

- 241 直而示之以曲
- 242 刚而示之以柔
- 244 迂回有术
- 245 不与人唱反调
- 246 博取对方同情
- 247 学会安抚别人
- 248 不可以势压人
- 249 避免无谓的争执
- 250 没事别逞强



第一章

说话是门大学问

语言是我们参与社会竞争的特殊工具，谁说话水平高，谁就能受人尊敬，得人拥戴。同样办一件事，由于说话水平不同，所获得的效果和回报也一定会大不相同。



好口才，好前程

完美的口才，不仅有助于成功，更可以让你的前程锦上添花。

在日常生活中总是能见到这种人：他们非常努力，也很勤奋，但是办事的时候却并不顺利，几乎事事碰壁，原因就在于“不会说话”。

在现代社会，越来越多的职业要求从业者具有良好的表达和沟通能力，推销员、业务员等职业更是以交流、说话为主要的工作方式。这种情况下，不会说话的人怎么能办成事呢？

其实在古代，会说话、口才好的人已经有“一言兴邦，一言丧邦”的能力了。战国时的苏秦与张仪之所以名垂千古，就因为他们说话水平高超，是典型的能说会道的纵横家。

苏秦从老师鬼谷子那里学成毕业后，出游数年，先后游说过周显王、秦惠王、赵国的奉阳君等人。当时他口才并不好，说话的时候只是摆了不少大道理，让人觉得他不过是书生意气，结果自然是一无所获。最后耗尽了钱财，狼狈地回到家里，连家人都不愿意理睬他。于是苏秦勤奋学习，刻苦锻炼口才，然后再次游说赵国，设身处地为赵王分析天下形势，指出赵国是东方最强大的国家，决不可坐等西方秦国的吞并，东方六国应联合起来一致抵抗秦国，这才可以自保，可以成就霸业。最后他终于说动了赵王，愿意牵头抗秦。之后苏秦又同样以国家长治久安为说辞，鼓动唇舌，连番说动燕、韩、魏、齐、楚，“于是六国纵合而并力焉。苏秦为纵约长，并相六国”，使“秦兵不敢窥函谷关十五年”。六国之所以能够结成联盟共同抗秦，原因就在于苏秦练就了胜人一筹的口才。比如他学会了使用了这类言辞：“窃为君计”、“此臣之所以为君患也”、“臣窃为大臣羞之”、“臣窃为大王耻之”。语气中既有光明正大的推销，又有不露声色的刺激，还让这些国君感到：我完全是为了您和您的国家、

啊！

苏秦从穷困潦倒到“佩六国相印”，成就一番事业，并得到家人的尊重，这其中的转变就是因为他练就了好口才。

很多事情不只是埋头苦干就能做出来的，多数时候是“说”出来的。拥有好口才就意味着拥有好的前程。而把说话当成小事，必然会事事碰壁，难成大事。

言不在多，达意则灵

有一句值得大家牢记的名言：“宁可把嘴巴闭起来，使人怀疑你是浅薄，也不要一开口就让人证实你的浅薄。”

人们在交流思想、介绍情况、陈述观点、发表见解时，为了使对方能够很快了解自己的说话意图，领会要领，往往使用高度概括、凝练的语言，提纲挈领地把问题的本质特征表达出来，以达到一语中的、以少胜多的效果。

清代画家郑板桥有诗云：“削繁去冗留清瘦，画到生时是熟时。”英国人波普则说：“话犹如树叶，在树叶太茂盛的地方，很难见到智慧的果实。”当今语言大师们则认为：言不在多，达意则灵。可见，用最少的字句，包含尽量多的内容，是说话水平的最基本要求。滔滔不绝，出口成章，固然难得，而善于概括，一语中的，更为难得。

两千年前，马其顿国王率领军队远征印度，时值盛夏，将士们口干舌燥。国王无奈，派人四处找水，结果只找来一杯水。国王高举水杯，对将士们喊道：“现在已经找到一杯水，有水就有水源，为了找到水源，前进吧！”说完，便将那杯珍贵的水倒在地上。将士们受到鼓舞，群情激奋，顽强地向前线冲去，很快夺取了战斗的胜利。

试想，倘若国王自己把水喝了，再发一通冗长的训示，恐怕是不会