

头脑风暴

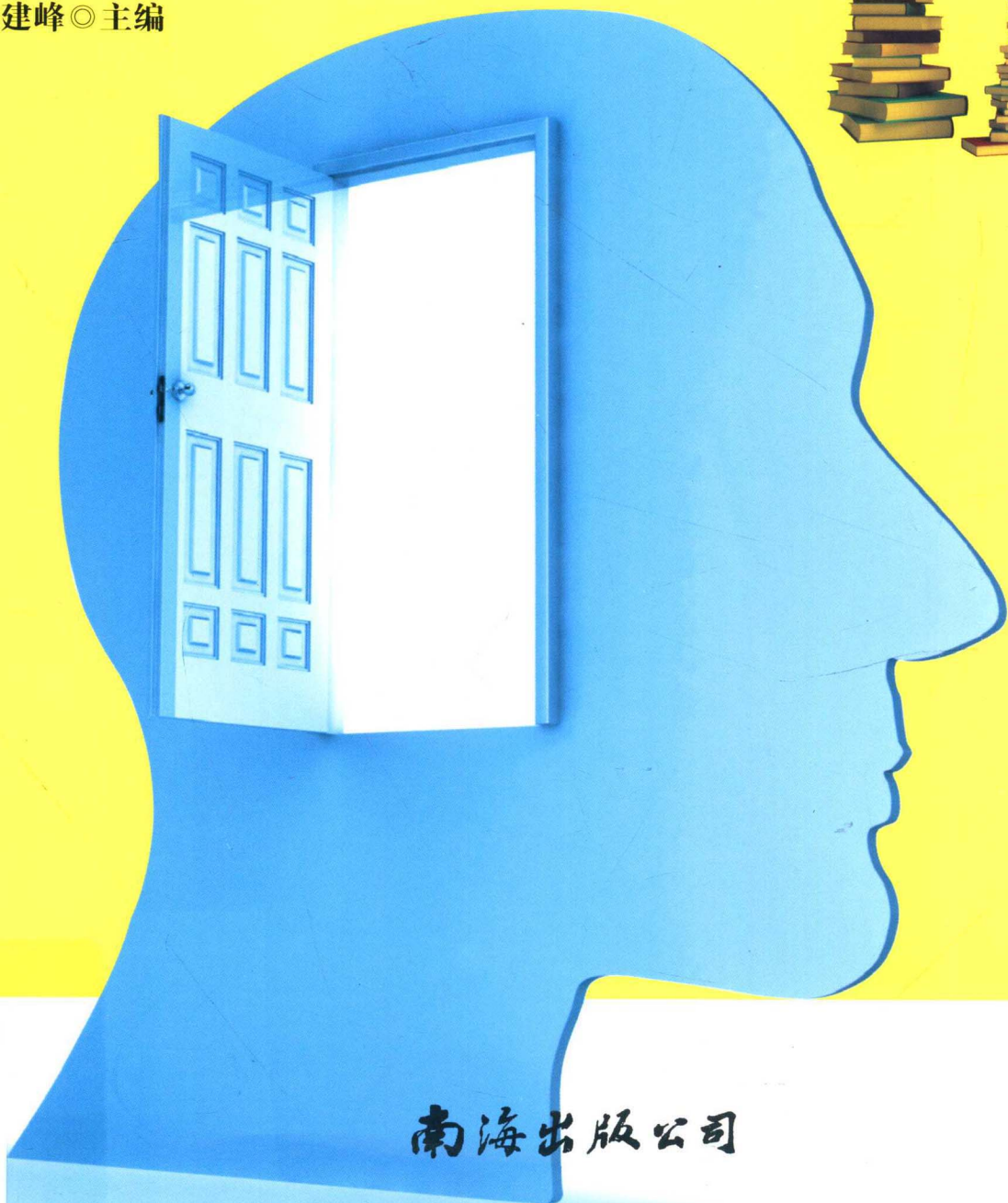
怎样有逻辑地说服他人

MIND CONTROL

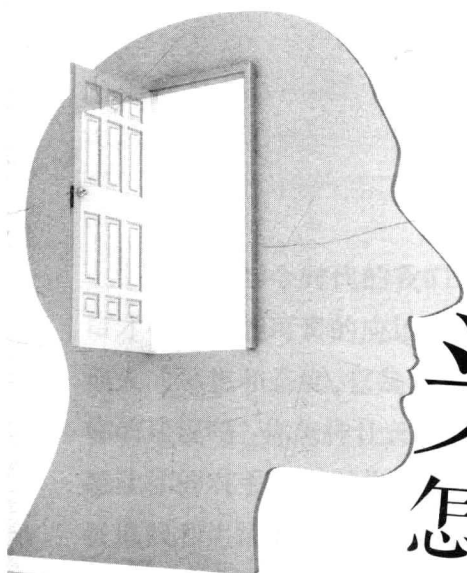
提高说话水平的知识储备
改变人际关系的必备书目

赢得高端谈判的制胜宝典
驰骋职场生涯的必知策略

杨建峰◎主编



南海出版公司



头脑风暴

怎样有逻辑地说服他人

杨建峰◎主编

WIND
CONTROL

南海出版公司

2014·海口

图书在版编目 (CIP) 数据

头脑风暴：怎样有逻辑地说服他人 / 杨建峰主编. —海口：
南海出版公司，2014. 12

ISBN 978 - 7 - 5442 - 7260 - 5

I. ①头… II. ①杨… III. ①说服 - 语言艺术 - 通俗
读物 IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 279990 号

敬启

本书在编写过程中，参阅和使用了一些报刊、著述和图片。由于联系上的困难，和部分作品的作者（或译者）未能取得联系，对此谨致深深的歉意。敬请原作者（或译者）见到本书后，及时与本书编者联系，以便我们按照国家有关规定支付稿酬并赠送样书。联系电话：010 - 84853028，松雪。

TOUNAO FENGBAO; ZENYANG YOU LUOJI DE SHUOFU TAREN

头脑风暴：怎样有逻辑地说服他人

主 编 杨建峰
总 策 划 杨建峰
责任编辑 张 媛 雷珊珊
美术设计 松雪图文
出版发行 南海出版公司 电话：(0898) 66568511 (出版) (0898) 65350227 (发行)
社 址 海南省海口市海秀中路 51 号星华大厦五楼 邮编：570206
电子邮箱 nhpublishing@163.com
经 销 新华书店
印 刷 北京鹏润伟业印刷有限公司
开 本 889 毫米 × 1194 毫米 1/16
印 张 27.5
字 数 680 千
版 次 2014 年 12 月第 1 版 2014 年 12 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978 - 7 - 5442 - 7260 - 5
定 价 59.00 元

南海版图书 版权所有 盗版必究

前言

PREFACE

生活在当今时代的我们,与人交流沟通的能力愈加重要,口才是我们的必备技能,而在口才中最难能可贵的应该要数说服的艺术了。说服,简单地讲,就是通过自己的语言,转变他人的思想和态度,它是以求得对方的理解和行动为目的的。比如,你想让你的上司采纳你的建议吗?你怎样让你的下服从你的安排呢?你怎样让你的朋友接受你的观点呢?你想让你的对手转变对你的态度吗?你想让顾客购买你的商品吗?……但是由于每个人的价值观和生活背景等存在巨大差异,使得沟通受到阻碍。因此,修炼一门关于怎样有逻辑地说服他人的艺术显得至关重要。

说服力是一个人成功与否的关键,世界上没有任何一种力量会比你去影响和说服身边的人的力量更能够影响你的生活品质。在家里,你要说服父母、配偶,用说服的艺术教育子女;在工作中,你要说服上司采纳你的建议,说服下属配合开展工作,说服同事一起齐心协力为达到工作预期效果而努力;对一些从事销售的工作人员来说,说服的重要性更是不言而喻,懂得如何与客户真诚地交流,用自己出色的口才和良好的素质、品格促成交易,为公司赢得更大的经济效益,是每一位销售人员的必修课;在日常生活中,说服也贯穿于我们每个人生活的点点滴滴。与陌生人的交谈,与家人和朋友的沟通,其中的方方面面都与说服有关,而且密不可分。那么,怎样去提升自己的说服能力呢?

首先,在工作中,对一些销售人员来讲,在销售的发展阶段,在利用提问说服客户时,锤炼提问艺术有利于把握客户的需求,有利于保持良好的客户关系,有利于销售人员掌控交谈进程,更有利于减少销售人员与客户之间的误会。因此,锤炼提问艺术对销售人员成功说服客户具有非常重要的作用;对商务谈判人员来讲,讲究谈判策略并懂得说话的分寸,时时刻刻尊重对方,最终才能取得谈判的胜利;对普通的职员来说,说服的技能将运用到他们与上司、同事或者下属的沟通交流当中,避免陷入职场常见的误区,不断提高职场的沟通能力,对以后的职业生涯发展都有举足轻重的影响。

其次,在日常的人际沟通中,学会做好交流前的准备工作,并深谙一些说话的规则和策略,将有利于交谈的顺利进行,给人留下良好的印象;而懂得运用幽默和恰当的拒绝技巧,将对自己的交流起到画龙点睛的作用;本书也在辩论和演讲口才方面做了详细的阐述,其中的论述和案例将有助于读者理解。

最后,在家庭生活中,去不断学习、改善与恋人的交流方式,把话说到对方的心坎上,博

得对方的芳心,是我们在恋爱中收获的宝贵经验;而在婚姻中,两人的沟通方式直接关系到夫妻的感情维系程度乃至家庭的和睦。懂得说服艺术的女人不会喋喋不休地打扰丈夫,而是用自己的智慧去引导和指出爱人的不足,这也是一个不断学习、不断摸索的过程;不仅如此,如何把说服的策略巧妙运用到孩子教育中,更是当今父母的重要功课,其中最重要的就是平等地和孩子交流,才能达到有效沟通。

不论你是否懂得说服的重要性以及一些法则,你都很有必要仔细阅读本书。因为在书中,作者深入浅出地从一个全新的角度阐释说服艺术,归纳和演绎成功说服他人的各种方法和技巧,内容涉及方方面面,从日常的人际沟通、高端谈判、职场生涯以及家庭生活这几个方面进行阐述,不但破解口才出众之谜,而且能在你提高口才的道路上指引你不断前进,给予你科学的方法和前进的动力。

在本书中,你会发现说服的艺术无时无刻不在,但是又有很多讲究,值得我们深思和不断地去实践:针对不同类型的人有不同的说服策略;真正有效地说服一个人应该从洞悉人心开始,层层递进,达到攻心战术的境界;如何成功地说服别人接受你的观点,如何晓之以理、动之以情地说服对方,如何掌握说话的分寸和原则,如何让人从心底里信服……本书将助你追溯说服艺术之源,不断增强语言表现力,而且领悟说服的技巧,在今后生活的方方面面都用到说服的技能,从而走向更美好的未来。



目录

CONTENTS

第一篇 说话艺术篇

第一章 说话策略,彰显智慧

分析利弊讲清理	2
合理借题发挥,水到渠成	3
环环相扣,滴水不漏	4
举实例说实理	6
苦苦哀求不如循循善诱	6
亲和力是说服人的利器	8
善用激将法	8
使话题深入人心	10
采取矫枉过正的方法说服别人	11
通情达理,灵活变通	12
投石问路,后发制人	13
以退为进,解除戒备	14
学会用数字说话	15
有话不一定直说	16
注重进言的方法	17
闻声辨人心	17
言语风格显现个人性格	18
用打招呼时的特征分析他人心理	20

第二章 说话技巧,彰显素养

比喻说服的艺术	22
对比说服效果佳	22
反驳别人同样需要技巧	23

唤醒说服的技巧	25
激将说服巧成事	25
借物说服的要领	26
宽容亦能产生说服效果	27
领会归谬说服的内涵	27
巧用暗示说服	28
如何选定说服氛围	28
如何选择说服时机	29
如何运用说服表情	29
树标说服易引人共鸣	30
先掌握技巧,再托人办事	31
现身说服最有力	32
用技巧说服他人	33
转移话题达目的	34
学学交谈中反问的技巧	36
掌握交谈中提问的技巧	37

第三章 说话分寸,彰显水平

把话说得天衣无缝	38
保持沉默是解决争议的“良药”	39
不该说的莫开口	39
凡事不把话说绝	41
话不点透,以免伤人心	41
酒桌上说话更要注意分寸	42
让寒暄恰到好处	43
说话方式要得体	44
用坦诚的语言感染对方	45
玩笑话要得体	46
学会“旁敲侧击”解决问题	47
赞美得好可以调和人际关系	47
仔细斟酌闲谈用语	48
用好交谈敬辞	49

第四章 说话细节,彰显严谨

把话说到点子上	51
把握说服的度	52
察言观色很重要	52
牢记说服手势	54
让说话有权威感	54
说的话要易于理解	55

说话要找准时机	57
应顾及不同的风俗习惯	58
掌握好说服声调	58
注意交谈礼节	59
“口头禅”透露真实性格	60
多种称呼,亲疏有别	62
说话语速传达性格密码	63
谈话特征告诉你他人心理	64
通过语气判断内心想法	66
网聊小细节,揭露潜在本性	67

第五章 说话原则,彰显成熟

发挥语言亲和力的作用	69
不说丧气话,多说吉利话	71
忌把“我”字挂在嘴边	72
逢人只说三分话	73
观点相左时,寻找适当的说话方式	74
话不要说得太满	78
换位思考,将心比心	79
三思后再说话	80
善用智慧和口才	81
学会表达不同的看法	82
注意说者无心,听者有意	83
说话须有礼节	84
注意交谈中的称呼	85

第二篇 人际沟通篇

第一章 说服前要练好基本功

成功交谈注意事项	88
传达噩耗也要讲究方法	89
获得好感有妙招	90
认清说服对象	91
日常交谈的禁忌	91
说服之前做好准备工作	93
说话令人舒服的要素	94
谈判前的“谈判”	94

掌握说服方法 95

第二章 尊重和赢得信任是前提

低姿态赢得朋友信任 97
尊敬听众是演说成功的首要前提 97
尊重不只赢得大订单 98
尊重每一颗心灵 98
尊重他人也是尊重自己 99
尊重也是一种征服 99
做人应相互尊重,与人为善 100

第三章 辩论中必备的说服高招

辩论中如何有效说服对方 102
活用获胜技法 104
利用感情情绪感染听众 106
了解辩论者心理 108
灵巧地避免得罪人 109
巧用循序渐进的原则辩论 110
善用诡辩术 111
一言定成败,一言定兴衰 112
引出对方谬论再反驳 114
引领对方的思路 117
找出反击缺口以制胜 117

第四章 演讲中必知的说服艺术

把握好成功演讲的分寸 123
表情达意要打动听众 123
灵活运用自己的口才 125
培养自己的演讲风格 126
如何发表即兴演说 127
说服性讲演的五大技巧 128
利用短句特色提高演讲效果 129
提高应变与控场的能力 130
演讲表达中的禁忌 131
演讲语言要通俗易懂 132
演讲中巧用类比 133
演说要注重开场白 135
找准演讲的立足点 137

第五章 肢体语言是无声的交流

摆正体姿再说话	139
穿着一定要得体	141
当众拥抱你的敌人,化被动为主动	143
点头:激发出你的合作意向与肯定态度	143
获取站在左边的优势,处于主动位置	144
拍抚肩膀:对你很有信心	145
手势语言很重要	145
眼睛也会说话	147
用微笑赢得一切	148
正确运用态势语向他人传情达意	149

第六章 学会拒绝是委婉的表达

合理拒绝有技巧	151
拒绝时要会欲抑先扬	152
拒绝是一门学问	152
拒人情,留自在	154
说“不”的策略	156
说“不”的禁忌	157
说话过于直白会适得其反	157
与地位较高的人交往要善于揣测	158
语言沟通,委婉是奇效黏合剂	160
直话易伤人,何不绕个弯	161

第七章 懂得幽默是人际交往的润滑剂

化险为夷的幽默艺术	163
让自己多点幽默感	164
要学会幽默	165
以幽默语言渲染气氛	166
用幽默拒绝他人	168
用幽默轻松提建议	169
用幽默语言解决麻烦	170
幽默中隐藏着人生美妙	172
幽默是化解敌意的妙药	173
幽默是生活情趣的调味品	174
在交谈中运用幽默的技巧	175
掌握幽默含蓄的表达艺术	177
自嘲是幽默的最高境界	179

第八章 适当地低调和忍让是交流的法宝

把忍用到恰当处	181
大丈夫要能伸能屈	182
卖弄自己的小聪明是无知之举	183
密藏不露,一种高层次的人生谋略	185
拿得起,放得下	186
匿锐示弱,明哲保身的高明韬略	187
潜心修炼,人生当有藏锋之功	187
屈忍一时,重整旗鼓谋求更强	188
忍耐是一种策略,更是一种美德	189
忍小事,成大事	190
受委屈未必是坏事	191
退后一小步,前进一大步	192
学会低头,是处世的基本哲学	193
战胜挫折,首先需要能屈和善忍	195
知道进退,才会求得发展	195
做人不妨“迟钝”一点	197
做深藏不露的人	199

第三篇 高端谈判篇

第一章 良好形象是谈判成功的前提

保持仪表的整洁大方	202
打造自己的外形	202
第一印象永远只有一次	203
红花还需绿叶配:发型与脸型	204
眼睛是心灵的窗口	205
男人保持清爽细节多	206
眉毛也会说话	207
提高吸引力,增强气场	208
一两分钟就能决定你的输赢	209
用恰当的称呼打造你的懂礼形象	209
初次交流时如何寻找共同话题	210
使谈判者既不失礼又处于有利地位的回答技巧	211
注意身体细节的修饰	212
自我介绍时要富有幽默感	212

第二章 自信为成功谈判奠定基础

摆脱羞怯心理,增强你的自信	214
不服输的形象会打动命运之神	215
让自信心不足的人提升自信	216
塔尖式手势,彰显你的自信	217
挺直腰杆,展示自信姿态	217
相信自己,才能拥有未来	218
勇气给人带来机会	219
勇于改变自己	220
这个世界属于有自信的人	220
自抬身价,把自己武装成“绩优股”	221
自信的人永远信自己	222
自信满满才能令人信服	224
自信是后天努力得来的	225
自信心:气场逐渐强大的动力源泉	225
自信心有多强,舞台就有多大	226

第三章 用得体优雅的谈判礼节征服对方

出国谈判须知	227
交谈中的应答方式	229
良好的个性大大利于谈判成功	229
签约的礼仪	230
商务谈判会的礼仪	232
商务谈判中的基本原则	233
谈判步骤	234
谈判活动中的基本礼仪	234
谈判前要做好必要的准备	235
有礼有节的谈判者最受人欢迎	236

第四章 用睿智卓群的谈判方法赢得胜利

运用“红白脸”策略的注意事项	237
出奇制胜,摆脱危局	237
良好的气氛易于沟通	239
巧用商务谈判语言	240
如何与大公司谈判	241
如何在商务谈判中占据主导地位	242
商务谈判制胜的法则	243
说服是谈判过程中的艰巨任务	244

说好谈判的入题话	245
谈判语言的注意事项	245
谈判中应注意的细节	246
谈判中的应答技巧	247
学会用提问左右谈判进程	248
学会在谈判中传递拒绝	250
学学谈判技巧	251
讲究拒绝技巧,别让谈判不欢而散	252
巧施压力而攻心	253
谈判中用好攻心战术	254
投人所好,得自己所求	255
注意营造轻松的谈话氛围	255

第四篇 职场篇

第一章 面试的语言艺术让你脱颖而出

敢于亮出你的优点	258
卖弄口才不可取	258
面试常见的回答方式	259
女性如何回答敏感问题	263
轻松应对刁难	264
如何回答“你为何频繁换工作”	264
如何巧妙回答面试问题	265
小心应对面试中的沉默	266
新奇的表达让你更出色	266
在面试中表达缺点的艺术	267
重视和面试官的情感交流	268
自我介绍的技巧	269

第二章 欣赏和赞美是管理的第一步

得体的赞美让别人觉得舒服自然	270
发自内心的称赞最能使人愉快	272
管理口才:职场管理者的必备才艺	273
如何让称赞获得最大的效果	273
如何有效管理员工	279
找下属谈话时的注意事项	280
要学会欣赏和赞美别人	281

一句话收揽人心	282
赞美的力量是巨大的	283
赞美话甜人心	284
赞美他人要留意赞词	285
赞美应有新意	285
赞扬下属是管理者必备的能力	286
怎样表扬下属最有效	289

第三章 批评的话语必须要留有余地

不要把斥责当成一种发泄	291
批评还需因人而异	291
批评艺术十一条	292
如何帮部下剖析错误	292
要学会给员工台阶下	293
应严厉对待违规者	294
怎样处理与员工的矛盾	294
掌握批评的礼仪	295
指责批评七注意	296

第四章 和同事、下属沟通的必备法则

把握重点与下属交谈	297
多倾听下属说话	297
模糊语言的妙用	299
恰当地与同事聊天	301
让下属接受自己观点的技巧	302
如何避免办公时闲聊	303
如何掌握与下属说话的分寸	304
说服下属的“攻心法”	305
同事间说话的“纪律”	306
向下属发布不好消息的技巧	307
向下属提问的语言技巧	308
与下属说话的注意事项	309
怎样应对下属的抱怨	310
说话分寸决定效果	311
与同事说话不能忽视细节	313
发出指令讲究技巧	314

第五章 和老板、上司打交道有章可循

处理好与上司关系的武器是说话有分寸	315
-------------------------	-----

话说得要有分量	316
话说得要有价值	316
谨慎地与多疑的上级对话	317
如何面对上司的无故指责	318
如何谈加薪	318
如何有效“邀功”	320
如何赞美上级	320
善于给上司提意见	321
善于拒绝上司提出的难题	322
学会和上司谈绩效	323
学会指出老板过错的方式	323
与老板说话要有度	324
与上司得体交流的艺术	326
怎样让上司同意你的观点	326
正确对待上司的批评	327
注重向上司汇报的方式	328
准确明白上司的指示	329

第六章 良好口才为销售业绩增添色彩

促进交易靠的是好口才	330
了解顾客是营销的前提	331
巧妙地提问有助于成功营销	332
巧言营销的说话诀窍	333
巧用寒暄迈过推销第一道关	334
情理诱导促推销	334
劝说与引导的说服技巧	335
说服顾客五个巧妙方法	337
为下一次的销售留后路	337
销售中的措辞技巧	338
销售中的礼貌用语	338
学会控制自己的情绪	339
学学类比促销	339
要适时改变推销方式	340
怎样自如地与顾客谈论各种话题	340
营销洽谈的基本语言要求	341
语言决定推销的成败	342
尊重顾客是推销产品的前提	343
有利于推销的重要原则	344

第七章 职场社交礼仪让交谈更为顺畅

打保龄球的注意事项	345
-----------------	-----

待客礼仪	346
打高尔夫球的注意事项	348
去歌厅唱歌娱乐的注意事项	349
去健身房健身的注意事项	349
参加交际型派对的注意事项	350
前往剧院应遵守的基本规范	352
如何存放名片	353
如何交换名片	354
握手的次序	355
握手的方式	355
参加舞会应遵守的礼仪规范	356
进入游戏厅应遵守的礼仪规范	360
游泳时的注意事项	360
中餐用餐规范	361
组织一般性社交舞会应考虑的因素	363
做客的礼仪规范	365

第八章 避免触犯职场中的语言禁忌

摒弃消极的口头禅	367
不揭别人的短处和伤疤	368
不能随便开玩笑	368
不要轻许承诺	369
对员工训话要注意什么	370
工作电话别玩“猜猜我是谁”	370
工作中的言语禁忌	371
轻松应付“打错”的电话	372
求职面试中的忌讳	372
如何用妙语摆脱职场窘迫	373
说话不要总是以“我”字开头	374
跳槽者面试时的禁忌	375
同事间言语的注意事项	376
与人交谈的禁忌	377
转接电话要得当	377

第五篇 家庭篇

第一章 恋爱过程中的交流同样需要方法

不要吝惜爱的语言	380
----------------	-----

初次约会,选择话题很重要	380
利用心理战术缩小彼此距离	381
如何博得女友的欢心	382
如何克服约会时的不善言辞	383
谈情说爱,重在于谈	384
掌握初恋的说话艺术	384

第二章 说话的智慧让爱情维系得更牢固

成功邀约的四大妙招	386
男人要学会使用甜言蜜语	387
小吵小闹是有趣的语言游戏	392
学会对亲密恋人说“不”	394
应对邀约要有分寸	395
向恋人表达自己“不满”的技巧	397
与异性聊天默契的诀窍	398
指出恋人缺点有技巧	399

第三章 夫妻交谈,为家庭营造和谐氛围

多交谈是情感保值的有效手段	401
夫妻交谈也要讲究语言美	402
给爱人以温暖	403
巧妙地化解夫妻矛盾	404
亲密“有”间,让爱情更长久	405
如何调剂夫妻感情	406
如何获得美满生活	406
如何加固爱情	407
与妻子交流的技巧	408
争吵有度,和好有方	409
生活中不可缺失“废话”	410

第四章 亲子互动是经营家庭的重心

对孩子说话要讲究技巧	412
平等地和孩子交谈	413
要懂得如何赞美孩子	414
与孩子忌说的话	416
与孩子有效沟通的秘诀	417
赞美促使孩子成熟	419
做了解子女想法的知心父母	422