

怎样影响他人、有效沟通、解决问题

8种实用演讲技巧助你成就卓越人生



口才

Life Is a Series of Presentations

决定人生

财富500强公司金牌口才教练

[美] 托尼·杰瑞 等著

张 怡 译

励志大师

史蒂芬·柯维 《高效能人士的七个习惯》作者

肯·布兰佳 《一分钟经理人》作者

博恩·崔西 《目标！》作者

理查德·卡尔森 《别为小事抓狂》作者

齐格·金克拉 《登峰造极》作者

约翰·马克斯韦尔 《领导力21法则》作者

***** 联 合 推 荐 *****

014008444

H019-49
116

口才

Life Is a Series of Presentations

决定人生

[美] 托尼·杰瑞 等著

张怡译



北航

C1695076

上海文艺出版社

H019-49
116

图书在版编目(CIP)数据

口才决定人生/(美)杰瑞等著;张怡译. —上海:
上海文艺出版社, 2013
ISBN 978-7-5321-4994-0

I. ①口… II. ①杰… ②张… III. ①口才学-通俗
读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 231093 号

Life is a Series of Presentations

Copyright © 2004 by Tony Jeary High Performance Resources LLC.

This edition arranged with DeFiore and Company Author Services LLC,
through Andrew Nurnberg Associates International Limited.

All rights reserved.

著作权合同登记号图字:09-2013-425 号

责任编辑:毛静彦

特约策划:徐曙蕾

封面设计:高静芳

口才决定人生

[美]托尼·杰瑞 等著

张 怡 译

上海文艺出版社出版、发行

地址:上海绍兴路 74 号

电子信箱:csbcm@public1.sta.net.cn

网址:www.sbcm.com

总发书庄经销 宁波市大港印务有限公司印刷

开本 890×1240 1/32 印张 9.25 字数 200,000

2014 年 1 月第 1 版 2014 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5321-4994-0/C·0044 定价:29.80 元

目 录

引 言 生活是一系列的表述	1
第一部分 影响力	21
第一章 克林顿拥有的特殊才能	23
第二章 请聆听!	43
第三章 你说了什么吗?	70
第四章 做无意识的有能力者	99
第二部分 完美表述的八大要素	131
第五章 要素1: 了解你的听众	133
第六章 要素2: 计划之前解释原因	151

第七章	要素3: 克服一切困难	168
第八章	要素4: 武装自我	186
第九章	要素5: 建立桥梁	204
第十章	要素6: 感觉良好, 表现出色	220
第十一章	要素7: 呼吸的空间	241
第十二章	要素8: 为成功而灵活机动	255
第三部分	胜者的关键在于做好充分准备	269
第十三章	评估表述效用, 改变表述习惯	271
术语表		286



引言

生活是一系列的表述

生活，学习……分享

在某些特别安静的时刻，我会无所事事并好奇于那些描述人类世界的陈词：所罗门国王在人类历史上最有名的断案中陈述了他的裁决；耶稣在犹太总督彼拉多面前做了表述；亨利五世在阿金库尔战役中鼓舞他的军队；即将继位的伊丽莎白一世请求玛丽皇后致力于处理新教徒密谋造成的后果；托马斯·杰斐逊号召他的爱国同胞共同为自由而斗争；约翰·肯尼迪激励了一代人登上月球；马丁·路德·金在华盛顿大街上号召一百万民众圆其自由之梦。这些表述通常属于民众的生与死的范畴。在某些情况下，它们已决定了表述者自身的命运。

我真诚地希望你永远不要为生活没有达到理想状态而做表

述。我更希望你把它作为丝毫不具威胁性的事情，比如在工作日的早晨你站在一群人前做演说。（你也许会因为太多的听众而紧张，甚至会有想去死的念头，这另当别论。）或许你得把产品的功能特性介绍给你的销售代表，抑或你自己是销售代表，你得把产品卖给更多的客户。或许你是一位执行官或经理人，你得向雇员展示公司的发展方向；或者你是执行总裁，你得定期向董事会报告公司发展近况。读到这里，你大概已经对“表述”有了初步概念。它应该在一个正式场合，包括一间会议室、许多椅子和一些困倦的同事，甚至是一些注视着你的脸孔。还有白色会议桌、投影仪、演示文稿、桌上的咖啡和盘碟以及打印好的议程，不是吗？

是的，表述通常都包含以上提及的内容。一部电影通常有音乐。然而，缺少了音乐，我们就能说那不是一部电影了吗？不，当然不是。所以，缺少一部投影仪并不代表那不是一次表述。表述行为并非表现相关辅助工具，它所表现的是内容。我学习了多年表述技能，我认为大部分人即使从不花许多时间考虑一次表述究竟由什么组成，但都知道个中道理。

毫不夸张地说，我以演说为生。我几乎每天在一群人前演说，有时候甚至有上千名听众。我因此收取酬金，所以你可能会认为我是一个职业演说家。但如果我告诉你，单纯的演说只不过是有一天中所做的全部演说的一部分，你会怎么想呢？事实上，在我对大批听众做专业表述前，我通常先问他们一天中一共做多少次表述。这些听众通常是管理人员，所以他们首先想到的是激光指示器、其他辅助工具、销售电话和与同事的关

系的调节。他们最初的答案可能是一天一次或两次。但之后，随着一些提示，他们开始有了新的想法。那么究竟什么是表述呢？是根据听众的多少、听众的响应程度，或是根据当时你想实现的目标来定义的吗？

当我的听众开始透露出认可的眼神时，他们开始重新评估最初的答案。每次他们正式与上级或顾客沟通，每次他们通过电话或电子邮件赢得同事的赞同，每次他们试图说服任何人，在任何地方、对任何事情——商场中、家庭中、电话中、私人会面、面对面的或者小组形式的，这些都是表述——也就是说，他们每天做了许多次表述。在某些情况下，他们每天做了几百次表述！

生活中充满了机遇。这些机遇反映了你每天、每周、每月和每年所做的选择。我甚至认为你的生活涵盖了你每分钟所做的选择。清晨当闹钟铃响时，我是即刻起床，还是在床上磨蹭了许久？我吃熏肉和蛋，还是吃面包？在把孩子抱上汽车前我是否亲了他，抑或因为还未享用我的咖啡而对他怒目而视？就此而言，我是否允许我的情绪因一杯咖啡而受到影响？

你一生中的成功在于如何处理你所面对的无数机遇。清晨起床晚的人可能休息得非常充分，但是他一定不属于“笨鸟先飞”的一类人。我在这里并不是想讨论晚起是不是一个好的选择。我所关心的是一个特殊的却又经常发生的机遇类型：你把握住给一些人留下深刻印象的机会，而这些人通常会你的生活。我花时间向那些和你一样精明的人传授表述技能。由于他们忽略对表述策略的思考，他们甚至丝毫没有意识到每天所

错失的机遇。失去这些机遇对一个人各方面的福利，包括物质成功和个人享乐而言都是重要的损失。

你的生活很大程度上需要你与周围人相互交流，除非你是山中的隐士。在办公室，除非你是上司，否则你无法选择所有的同事（事实上，你未曾选择他们中的任何一个人）。通常你无法选择监督人，而且你几乎不能选择你的客户。然而，这些人对你的日常进展以至最终事业的成功都起到至关重要的作用。你可能未曾选择与他们共事。无论有意或无意为之，你都希望拥有对他们的影响力。

生活中，我们通常有影响周围人的能力，但并不能完全控制他们的情绪和思想。试想家庭中的一个成员不愿意参与家庭日常活动，所有成员的情绪都会受到影响。因此，家庭成员若无法说服对方和睦相处，那是多么可悲的事情。

请回忆一下日常生活中一些你能影响他人思想和行为的机会，而这些机会将有助于改善你的生活。诸如清晨你必须尽力说服你的儿子穿衣去学校，否则你将会上班迟到；在公司，接踵而来的任务使你应接不暇，当务之急你需要说服老板支援你一名助理；午休时，你希望说服音像店店员在你丢失收据的情况下，允许你退回未启封的录像带；开车途中，你因为闯红灯而被警察要求停靠路边，此时你真心希望不要收罚单。

想象一下如果你能在大部分关键时刻成功说服对方，你究竟能节约多少时间？一次成功并非能改变你全部的人生，但是如果能说服对方赞同你的观点，就能帮助你展翅高飞。我们在他人——同事、配偶甚至是杂货店老板——面前展现思想的方

式，将对我们的生活产生深远的影响。因此，在类似的环境中提高我们说服他人的成功率，是我们能顺利完成一切任务的可行途径。如果能做到这点，我们便能提高生活的质量。这正如我所说的：生活是一系列的表述。掌握表述的精髓使我们更靠近所期待的结果。它给予我们在人生各方面取得成功的信心。

你从未这样想过吗？振作起来。这不是你的错！

表述技能越好，影响力就越大

一旦有机会，我便会询问达拉斯地区的学者（包括大学教授和中学校长），他们是如何传授学生表述技能的。作为家长，我们都希望子女对自己的能力拥有高度的信心，为此我也向我的两个读小学的女儿的校长询问了此问题。他认为提高孩子自信心的最佳途径是演讲课，目的是纠正孩子的发音问题。

当然，有语言障碍的孩子应该受到特别的关注。那么如何帮助其他人获得成功呢？事实上，正统的教育体系通常缺乏对实际生活能力的培养。我每天会遇到不少睿智的、受过高等教育的和出类拔萃的人们，这些人对读、写和算之后的“第四项”技能毫不知情。我称这第四项技能为“表述技能”或者“交际能力”。正如我的朋友兼同事，同时也是演说家、作家和商业哲学家的吉姆·罗恩说：“并非你做的越多越好，而是你用何种方式去做。”

在我的一生中，有幸接触过许多有意思的人。他们中间的

相当一部分人获得了很大的成就。我已经培训了有名的企业家、政治家、执行官、主席和执行总裁，他们都来自世界 500 强公司。有些人天生具有优秀的商业才能，大部分人能与周围人顺利沟通并经常能够说服同事和客户。但有趣的是，这些人的才华和竞争对手相比并不突出，事实上，他们超越他人的才能仅仅是拥有完美的沟通技能。这丝毫的差异真的至关重要吗？确实如此。

你将从本书中了解到我所谓的“表述效果曲线”。该曲线表明你对他人的影响力将随着你不断提高的表述技能而增强。据我所知，成功人士获得巨大成就，仅仅是因为在表述技能上略胜一筹。如果我要为那些成功人士撰写事迹，我一定会翔实地向你描绘这群人所做的表述是如何区别于无数同样聪明却似乎永远无法成功的人士。

对于美国公司的员工而言，意识到表述技能对商业成功的价值仅是开始。从前，我的客户大部分都是大公司的高级管理层。他们经常向职员和股东表述或者经常应对传媒。他们也可能是尽力说服客户的职业销售队伍。相对而言，如今我的客户更加注重公司各级员工的表述技能。例如，沃尔玛公司除高级行政人员以外，拥有 98000 名管理人员。试想如果这些管理人员无法和他们的队伍进行良好的沟通，那么这个拥有 100 多万员工的公司将无法实现效率和责任统一。

当更多的高级行政人员开始意识到有效的个人沟通的重要作用时，我相信他们会把随后在此书中涉及的知识 and 重要沟通技能制度化。通用电气最伟大的管理人杰克·韦尔奇曾说他把

自己当作一名教师——一份由表述组成的职业。类似的，苹果的史蒂夫·乔布斯和微软的比尔·盖茨曾是长期竞争对手，但是他们拥有相同的特点。乔布斯和盖茨在过去一些年中都改变过他们的头衔。我相信如果他们坚持所选的路，他们会称自己为公司的首席表述官（CPO）。对首席表述官的重要性的确认代表了下一个阶段，即所谓的学习型机构。

然而，那些坐等老板赐予生活上的帮助的人们是徒劳的。本书开始所提及的典故仅仅是无数由完美表述技能造就成功者与失败者的实例中的几个。那么伊丽莎白一世、亨利五世、肯尼迪和马丁·路德·金到底是如何掌握他们的表述技能的呢？当然，历史上有些伟人天生具有非同寻常的才能。但我确信拥有完美表述技能仅靠天赋是不够的。那么究竟是什么让我有如此坚定的想法呢？如今的我靠做演讲谋生，可是我曾经是一个糟糕到会令你不屑的演说者！

我是如何走上演讲之路的

如果你参加过我为公司主管人员举办的研讨会，你会发现我的背景有些令人惊讶。我的学生通常拥有高学历并且是活跃在美国商界的最高层。他们就读于最好的大学，接受最好的培训课程，并且受益于世界上最好的顾问。如今，他们掌管诸如福特、沃尔玛和纽约人寿等国际公司。对我而言，我已经阅读并学习了上千本专业书籍。我的课程内容扎根于书本知识以及

我的阅历。我认为我的故事和企业息息相关。

大约四十多年前，我出生于俄克拉荷马州一个中产阶级家庭。和几百万劳动人民一样，我们的房子极其普通，在美国的小镇上随处可见。我的曾祖父拥有一个小规模糖果厂。我的祖父克里夫·史莫利在一九四三年开始了零售汽车的生意（因为手疾，他不用参加二战）。我的父亲稍后开始协助他。我还有一个弟弟兰迪。我们有一个幸福美满的家庭。我在公立学校读到小学五年级后转去多宗教派的基督教学校，随后去了天主教的中学。我懂得了一切以上帝为优先，至今我仍是这么做的。

我猜想我那靠商业头脑生存的祖父母和双亲影响了我，使我与他人不同。我认为我的一生将顺理成章地成为一个造福他人的企业家，并且祈祷最终赚一大笔钱。我的家庭从未完全实现最后一步。不过家族产业“车容保洁店”确实收益不错，它使得我们丰衣足食。客人会把需要清洗的车辆开到店里，此时我的父亲、祖父甚至祖母会和一群勤劳的职员一同工作。虽然在其他场合人们一度看重地位和种族，但是工作时这种感觉荡然无存。一周工作六天，所有人做着同样的清理工作。

从小耳濡目染家庭成员的辛勤劳作，使得我懂事以后一心想要工作。十多岁时我开始在后院锄草，很快我便找到了三份工作。我的第一份工作工资是每小时 20 美元，然而同龄孩子做其他工作通常只有 2 美元。当时我在一个卖场工作，晚上帮忙装配自行车。工资是每辆车 5 美元。我每周在卖场待几个晚上，每小时为四辆自行车装曲柄，然后小憩片刻。我还是一家保险公司的摄影师，经常为住宅拍摄平面照片以备案。当然，我还

是车容保洁店的助手。虽然我照常上学，但我的主要心思在赚钱和花钱上。十六岁时，我就拥有六六年的“野马”、四八年的“雪佛兰”和七七年的“蒙特卡洛”。

一九七九年，我中学还未毕业时，我的祖父同意将他名下49%的生意转卖给我。这部分他甚至没有给我父亲。拥有了资金，我便竭尽全力使其盈利。每天黎明破晓前我便起身去汽车销售商处取名贵轿车。为避免任何意外，我必须在日出前驾驶全新的法拉利经过寂静的街道。随后，就像以前父亲和曾祖父一样，我与我的职员们一同工作。我会在第二天清晨把汽车交还给销售商。

渐渐的，我和销售商开始熟悉起来。有一次，凯迪拉克代理商的主管基思·瓦德力把我叫到一边，对我说：“年轻人，你已经能很熟练地用双手工作了。现在你需要用头脑工作，而不是用双手。”

这席话就像一道光照亮了我。我父亲的一生是用双手服务他人的，而我想用另一种方式——用我的智慧服务他人。在一如既往地照看店里的生意之外，我开始花时间拓展我的业务。老实说，我对此极度狂热。我在三年内拥有了一家房屋出租公司、一家建筑公司、一个杂货店、两个尚未开发的湖、一栋办公楼，以及两家银行的小部分业务。八十年代中期是我生意的鼎盛时期。在此期间，我有两栋住宅、一名司机、六辆汽车，以及一个富人所应有的一切财富。但是在一九八六年，由于石油突然从每桶40美元下跌至10美元，国会修订了有关法律，使得房地产买卖变得无利可图。自此，我一手经营的帝国彻底

瓦解。

短短一年内，我变得十分窘困。我从一个拥有百万资产的富翁变成一个净资产为负 50 万美元的穷光蛋。我很快接到诉讼，并且不得不在结婚时签订一系列婚前协议，使她不因我而受债务困扰。那是一段我永远也不想再回忆的痛苦日子，当时我不知所措。但我必须振作。我和我的太太泰蜜开着我们仅有的汽车开始了新的生活。我曾想过再次回到如今已关门的车容保洁店。然而这令人气馁的念头使我下定决心永远不回头。

很快我便获得了一些资金来开展新生意。这是我成人之后第一次做锄草的工作。我召集了一小群人一同工作。然而这次不是在我童年时代那个简陋的街区工作，而是在富人区。我认为，或许有一天我会在上流社会遇到能助我一臂之力的贵人，从而指引我的人生重新通往成功之路。日复一日，我一回家便冲进狭小的盥洗室中，洗净我那长满老茧的双手，耳边却始终萦绕着基思·瓦德力的话：“你需要用头脑工作，而不是用双手。”

我该何去何从呢？我没有足够的经济能力。我唯一拥有的便是那双手，还有整日在耳边萦绕的那句话。但是我想一定会有办法能令我取长补短。工作的时候我总是在思考，在这些高级住宅里，究竟有多少人是白手起家的。之后，每次遇到客人，我便对他们讲述那个从俄克拉荷马来的百万富翁是如何蜕变成在达拉斯的乡村锄草的工人的故事。

终于有一天，我去一个客人的家中领取每月的工资。在过去的几个月中，我和他相处得很好。当然，我也告诉了他我的

故事。这次，他邀请我喝咖啡。我们谈了片刻，他便告知我改变人生的技能。他说，我无须在乎生意上的戛然而止。之前迅速成就事业的经历能使我在研讨会上成为炙手可热的话题。他邀请我一同参与一个关于电脑的研讨会，并且很快把我介绍给了研讨会的倡导人。

我非常热爱研讨会的世界。我厌倦了学校晦涩枯燥的教育，但参加了许多研讨会后我发现，和普通课堂教学相比，它能传递更多有效的信息。研讨会组织者加里·科克伦听了我的故事后告诉我，我比大部分他所遇到过的研讨会演说者拥有更多的生活阅历。他答应会为我指点迷津，不过在此之前，他安排我去参加一些城市活动。

现在，你先得了解一下，开办研讨会是一项艰难的事业。在那段日子，研讨会是免费开放的。演说者靠当场出售书籍和其他相关产品获取收入。加里投资了上千美元邀请众人参加研讨会。表述者有义务鼓励与会者购买商品。若听众不买商品，那么研讨会的组织者就没有收入。

我希望我能清楚地记起我的第一次演说。但事实上，我忘记了绝大部分——那简直是一次羞辱。我甚至不能确定当时的主题：似乎是一些关于如何达到财政目标的方法。我记得在演说之前，我充满了自信。和当时的一些演说天才不同，我知道我是真实的，至少曾经是。我不会理论性地讲述如何变富有；我已经做到了，而很多人甚至从未梦想过。（那些接踵而来的霉运甚至可以让人引以为戒。）为了让听众能回应我的观点，我准备了十几个小时的幻灯片。我用太太的钱买了新西装和领带。

我把皮鞋擦得锃亮，随时待命。

研讨会组织者加里·科克伦顺利地安排我去一些城市参加研讨会。第一站是西雅图，在市区的几个中档宾馆的宴会厅。挟着笔记和幻灯片，我阔步走进宽敞的会场。蓦然，我发现原来加里把他的工作安排得如此妥当。偌大的会场里一定有近一千名听众。对我而言却似乎有一百万人！生涩地做了自我介绍后，我向听众展示了首张幻灯片。我的演说就这么开始了。我真诚地叙述了我用了十年时间建立起的自己的事业帝国，而后又瓦解的过程。如今，我已决定不再去建造事业，而是致力于建造自己。我奉劝别人也如我一样。我并不认为这是自我麻痹。我确信能使听众获益匪浅。但是，为何他们会窃笑呢？我很失望地看着他们。对我而言，他们好比一块巨石，一些看似无法沟通的面庞。接着，我陆续看见一些人举手示意，让我感觉抓住了救生索。然而，他们并不是要提问，而是指着我背后的投影。因为我把幻灯片倒置了！

我想说，那个时刻对于我这样一个新演说者而言真是一次低谷。不过这也不确切。事实上，那天还有更糟糕的事情发生！笨拙的我继续在会场前面走来走去，似乎完全和听众隔离开了。我生疏地将我的人生经历以及听众应当获知的知识呈现出来。我还能做些什么呢？我已经被当时的情况弄得不知所措，以致我无法掌控和听众的一切联系甚至是我的表述内容。人们不再嘲笑我的幻灯片了，他们的行为比这更糟糕。他们嘲笑的是我，并开始起身离开会场。

那一年，我主讲了许多研讨会，都是以失败和耻辱告终。