

A man in a white shirt and tie is gesturing with his hands while speaking.

如何修炼口才

卞红珍 著

图书在版编目(CIP)数据

如何修炼口才/卞红珍编著. - 北京:中国国际广播出版社, 1998.5

ISBN 7-5078-0929-3

I. 如… II. 卞… III. 中国 - 社会科学 - 管理学 IV. C93

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 78814 号

如何修炼口才

编 者 卞红珍

责任编辑 朱项平

封面设计 国广设计室

出版发行 中国广设计室国国际广播出版社

社 址 北京复兴门外大街 2 号(国家广电总局内)

邮 编 100866

经 销 新华书店

印 刷 北京知春时代印刷厂

开 本 850×1168 1/32

印 张 10.5

字 数 165 千字

版 次 1998 年 5 月第一版 1998 年 5 月第一次印刷

印 数 1-5000

书 号 ISBN 7-5078-0929-3

定 价 17.50 元

国际广播版图书 版权所有 盗版必究

(如果发现图书质量问题, 本社负责调换)

目录

第一章 培养良好口才，提升语言魅力	1
1、善用说话技巧，表达不同意见	11
2、能说话不等于会说话	22
3、让每个人都喜欢听你说话	33
4、口才帮你塑造个人形象	43
第二章 魅力表达，自在沟通	58
1、亲切随和的态度	65
2、舒服悦耳的语气	66
3、感动人的讲话效果	71
4、讲话要顾及他人感情	74
5、口语表达的魔方	77
6、让自己的声音甜美	80
7、微笑的魅力胜过千言万语	83
8、微笑人人都乐意接受	84
9、把对方放在第一位	88
10、把优越感让给对方	94
11、朋友喜欢你的关键	97
12、敲开他人的心扉	100
13、直呼姓名让人备感亲切	103
14、真诚地表示你的赞赏	108
15、人人爱听赞美的话	112
第三章 成功的社交口才	113
1、社交场合要把握的说话原则	113
2、社交口才的应用	126
3、应该避免的误区	143
4、谈话时需要注意的礼节	152
5、得体的问候	154
6、如何做好介绍人	156
7、给人留下好印象	158
8、亲近陌生人	160
9、如何称呼人	162
10、礼多人也怪	163
11、留心对方的忌讳	165
12、要善于倾听	166
13、适合具体情景的表达	169
14、学会就地取材	170
第四章 商务口才	171
1、一个营销人员的准备	171
2、营销口才的实战技巧	182
3、营销口才是一门艺术	198
4、巧用妙语敲开门	212

5. 赞美对方易于沟通.....	221
6、以诚实赢得信任.....	226
7、商谈的投其所好.....	230
8、用真诚化解矛盾.....	232
9、唤起顾客购物的兴趣.....	235
10、别跟顾客争辩.....	239
11、"没钱"也能成生意.....	241
12、拴住回头客.....	246
13、揽住顾客的心.....	248
14、交易中不宜争辩.....	253
15、顾客考虑时你该做什么.....	255
17、客户说"没钱"怎么办.....	257
18、仔细倾听顾客的心声.....	260
19、了解顾客的需求.....	262
第五章 谈判口才	264
1、商业谈判技巧	265
2、斗智斗谋.....	269
3、诱之以利，掌握全局.....	273
4、一稳操胜券的谈判法则	275
5.别把话说得太死	278
6、预设圈套，轻松取胜.....	280
7、取得谈判成功	283
8、谈判实战的口才技巧.....	295
9、谈判是讲究战略和战术的艺术	310
10、知己知彼稳操胜券.....	323
11、谈判的策略讲究.....	325
12、谈判的"沉默"与"傻气".....	331
13、如何巧妙回答对方.....	337
14、谈判中的双簧戏.....	341
第六章 演讲口才	345
1、演讲是一种艺术.....	345
2、克服演讲时候的恐惧感	348
3、演讲的语言特点	351
4、使用演讲时的各种技巧	353
5、升华演讲的主题	367
6、制造演讲中的兴奋点	370
7、演讲语言风格的不同魅力	372
8、即兴演讲与个性特征	378
9、适当的沉默是一种艺术	380
10、择自己熟悉的主题	382
11、如何使演说有好的开始	386
13、何达到语言传递的最佳效果	397
14、掌握"煽情"的技巧	400
15、保持良好姿态	404

16、演讲的语气要生动活泼	406
17、与听众融为一体	411
18、美结尾的演讲艺术	416

第一章 培养良好口才，提升语言魅力

一个人是不是有魅力，要从多方面来看，而优秀的口才以及富有吸引力的交流，无疑可以为我们创造良好的人际关系，增加我们的人格魅力。一个人是否具有说话的魅力，直接影响到他是否具有吸引力，关系到他是否具有良好的人际关系。

很多人说话的时候非常没有自信，害怕自己说的话会伤害别人，从而影响两个人的关系，因此有的时候会说一些假话、违心话。其实怕自己说话得罪别人而不敢说，也不多说，反而会影响我们在其他人心目中的形象，因为说真话才可以让人变得富有魅力。

首先我们谈谈说话的风度。所谓风度，是指美好的举止、姿态及表情等。说话的风度，是一个人内在气质的言语表现，是一个人涵养的外化。使自己的说话具有风度，是增强自己说话魅力的重要途径。良好的说话风度，往往具有很大的吸引力。无论是男士说话刚毅稳健的气质，还是女子说话风姿绰约的魅力；无论是外交官彬彬有礼的谈吐，还是政治家稳重雄健的言论，都会令人仰慕不已，倾心无比。正如德国戏剧家莱辛所说：“风度是美的特殊再现形式。”

一个人在台上说话的时候，你所表现出来的风度是非常重要的。首先，你的穿着一定要适合场合。作为男士，在台上讲话的时候，最好是西装领带。如果有三个扣子，就扣两个，不要只扣一个，这样看上去很不庄重。如果是女士站在台上讲话，最好穿套装，看起来又精神，又整洁。其次，要想让自己看起来很有魅力，很有风度，那么你说话的内容就要能够吸引大家，让大家对你所讲的东西都感兴趣。

要使别人对你的讲话很感兴趣，就要认真地准备你的讲话内容。在整理内容时我们有几点要注意。

第一，言不在多，达意则灵。说话要语不厌精，字字珠玑，简练有力，这样才能使人不减兴味。如果总是唠唠叨叨，一句话说了好几遍，没有主次之分，就会让人厌倦。很多演讲大师演讲的时候惜语如金，言简意赅，成为“善辩者寡言”的典型。全世界最简短的总统就职演讲，是 1793 年华盛顿的演讲，仅仅 135 个英文单词。内容是：

同胞们，我又一次接受祖国的召唤，行使总统的职责，我谨在你们面前宣誓：如果我在任职期间有任何明知故犯的渎职行为（除了受到宪法的惩处外），我将接受所有出席这一庄严仪式的各位的谴责。

第二，听众一定程度的参与可能引发对演讲的兴趣。之前我们就讲过，如果大家觉得困倦或者注意力分散的时候，你可以让大家互动起来，只有参与到某一个活动当中，大家才会对这个活动感兴趣。比如：“各位朋友，我要告诉大家，现在是 21 世纪，有两个非常重要的词是我们必须掌握的，现在请大家动笔，把这两个词记下来，一个是速度，另外一个是行动。各位，速度太重要了，这个时代发展速度越快越好。现在我们来体会一下什么叫速度越快越好。现在请大家把右手举起来，我在这边倒数数，数完以后，一个人要抓着另外一个人的手，然后和他说，我要吃掉你。现在开始，三……二……一！哇，我们看到，有的人很想尽快抓住对方的手，却被对方抓到了。下面是行动，行动也非常重要。我们都知道，运动非常重要，可是我们却又经常给自己找理由，说没有时间运动。要是总是这样找理由，恐怕我们什么时候都没有时间。如果有一天我们躺在一个盒子里，身上的衣服不是自己穿的，脸上的妆不是自己化的，那个时候，可能我们才有时间。所以，从现在开始，我们就让自己运动起来。好，音乐响起来，大家就在原地，想怎么动，就怎么动，就是不要一动也不动。如果一动也不动，生活一定会很空洞。好，大家开始动起来。”当你这样让大家参与到你的演讲当中的时候，大家才会觉得更有兴趣。

第三，语言本身的魅力也可以吸引大家的注意力，让你的演讲变得非常富有魅力。林肯著名的葛提斯堡演讲，重点突出，一气呵成。

他的演讲内容是：

87 年前，我们先辈在这个大陆上创立了一个新国家，它孕育于自由之中，奉行一切人生来平等的原则。

我们正从事一场伟大的内战，以考验这个国家或者任何一个孕育于自由和奉行上述原则的国家是否能够长久存在下去。我们在这场战争中的一个伟大战场上集会。烈士们为使这个国家能够生存下去而献出了自己的生命，我们来到这里，是要把这个战场的一部分奉献给他们作为最后安息之所。我们这样做是完全应该而且非常恰当的。

但是，从更广泛的意义上说，这块土地我们不能够奉献，不能够圣化，不能够神化。那些曾在这里战斗过的勇士们，活着的和去世的，已经把这块土地圣化

了，这远不是我们微薄的力量所能增减的。我们今天在这里所说的话，全世界不大会注意，也不会长久地记住，但勇士们在这里所做过的事，全世界永远不会忘记。毋宁说，倒是我们这些还活着的人，应该在这里把自己奉献于勇士们已经如此崇高地向前推进但尚未完成的事业中；倒是我们应该在这里把自己奉献于仍然留在我们面前的伟大任务——我们要从这些光荣的死者身上吸取更多的献身精神，来完成他们已经完全彻底为之献身的事业中；我们要在这里下定最大的决心，不让这些死者白白牺牲；我们要使国家在上帝福佑下自由地新生，要使这个民有、民治、民享的政府永世长存。

这篇演讲感情深厚，思想集中，措辞精练，字字句句都很朴实、优雅，行文完美无暇。反复阅读这篇演讲，不断地回味，相信会对你个人口才魅力的提升有非常重要的作用。

第四，口才要好，口德更要好。如果仗着自己的口才好，在讲话的时候无所顾忌，伤害了别人，就会给自己树立敌人。富兰克林是个口才很好的政治家，但他十分重视口德。他早年曾经做了一张表，表上列举出各种他要努力达到的美德，几年的身体力行，他获得了相当大的成就。后来他还找了一些和谈话艺术相关的美德，使他在演讲的时候更富人格魅力。

富兰克林说：

我在自我完善的计划里，最初想做到的有 12 种美德，但一个朋友有一天向我说，大家都认为我太自傲。因为我常在谈话中吐露骄傲，当辩论一个问题时，我不但固执地坚持我认为正确的主张，而且有些轻视别人的样子。我听了他的话之后，立刻就想矫正这种缺点，因而我在我的表上又加了“虚心”这一条。而且我决定避免直接触犯他人的情感和武断自己的言论；我甚至对自己下了一道命令，决心以后把“当然”、“不用说”等字眼改掉，换以“据我所知的”、“我觉得”、“似乎”、“可能”等等的口头语。

我发觉别人如果真的说了一句错误的话，我这时也忍住不去与他辩论，不去争执，或不直接指出他的缺点来。我即使要说话，也总用“你的说法似乎不大对吧”的口吻。在我矫正的过程中，起初的确用了很大的毅力来克服本性而去严守“虚心”两个字。但后来习惯渐成自然，数十年来，恐怕很少有人见过我骄傲之态的显露吧！

这全是我的行为方式所致。但除此以外，在我改善这个习惯的过程之中，我更能处处地注意到谈话的艺术。我时常压抑自己，别去做一个擅长雄辩者，因而

我和人谈话时字眼的选择常常变成迟疑，技巧也时常有意愚拙，不过结果我是什么意思仍然都可以表达出来。

靠着这样一种谦虚的口德，富兰克林成为了美国最为出色的政治家之一。

另外会影响到我们口德的问题是，口头上承诺了别人，最后没有兑现。这种情况，自己可能不大注意，但实际上已经伤害到了别人。巴吉明尼斯特·富勒博士一生拥有 55 个荣誉博士头衔，是和爱因斯坦齐名的全世界最受景仰的科学家。他年轻时行为散漫不羁，有时候随口答应别人一件事，事后自己却忘记了。他 19 岁那年，他的父母给他准备了 3 年的学费，又帮他申请了美国的哈佛大学。可是他在学校里的时候觉得读书很没有意思，经常跑到百老汇看歌舞表演。

有一天，他看到一个女生穿着红色的裙子跳舞非常好看，就跑去和剧院的经理讲：今天晚上我包了饭店的大堂，请你们所有的人共进晚餐。经理一听，以为他是富家子弟就答应了。可是等大家吃喝玩乐以后，他却没有钱付账，最后因为这事被学校退学。父母帮他付完账以后，就把他领回了家，让他到加拿大去砍木头。几年以后，父母又帮他进入哈佛大学读书。可是他旧病重犯，又去歌舞剧院请别人吃饭，而且又是没钱付账，最后又被学校退学回家。

这次他的父母也不愿意给他再付账单了，他就凭借自己的能力，找了一位富家千金结婚。可是没几年工夫，他就把对方的钱全部花光了，妻子一家也从富人变成了穷人。后来他们生了一个女儿，妻子出去工作，他在家里照看女儿。有一天，女儿生病了，可是他要应朋友之邀出去看球赛。临走时女儿跟他说：“爸爸，给我买一个小红旗回来吧。”他说：“好的。”然后就出门走了。他在外面玩了三天三夜，妻子才从一个小酒馆里把他找回来。女儿病得非常厉害，已经奄奄一息了，见他回来，挣扎着问他：“爸爸，你给我买的小红旗呢？”富勒一听，自己根本就没有把女儿的话记在心里，所以也就没有买小红旗。他只好很愧疚地和女儿说：“对不起，爸爸忘记了。”女儿听到这样的答案非常失望，就在那一刹那抱着缺憾离开了人世。

这件事对富勒的打击非常大，他非常懊悔自己言而无信，以至于女儿带着失望离开人世。从此以后，他一改以往放浪形骸的样子，努力工作，并且为了改掉自己乱说话、说完话又不负责任的毛病，两年没有说过任何一句话。后来，经过不懈的努力和辛勤的工作，富勒终于有了很多对人类非常有益的发明，成了科学史上最富盛名的科学家之一。

我们演讲的时候也一样，可能你在台上说话的时候，说完就忘记了，但是台下的人却在认真地听着，甚至会把你的话记在笔记本上或者录下来。因此，我们在做任何承诺的时候，心里一定要想清楚，这个承诺做出来，是自己能够兑现的；如果是不能兑现的承诺，就千万不要说。

第五，要懂得如何赞美别人。赞美作为一种交往中的语言艺术和行为艺术，绝不是脱口而出的奉承和恭维，也不是溜须拍马之辈的讨好和献媚。它具有一定的原理，还有使用规则，更有耐人寻味的技巧。

那么如何赞美别人呢？要注意以下几个问题。

一、时间要及时。如果你 10 天前穿了一件很漂亮的衣服，今天才有人夸你那件衣服漂亮，恐怕你的感觉就不是很好。

二、措辞要巧妙。如果有人和你说：“哇，你的衣服真漂亮，穿在你身上真是太美了，和埃及皇后差不多。”这好像太夸张一点了，你听了可能觉得还不如不赞美呢。

三、动机要真诚。只有富有诚意，人家才能切实感受到你的赞美，如果是虚伪的赞美，就起不到什么积极的作用了。

四、程度要恰当。内容不能太多夸张，赞美的次数不能太频繁，方式也要恰当。

五、要注意迎合对方的兴趣。关心对方的兴趣爱好，即表示自己与对方是同类型人，想得到别人的喜爱或想与别人进行更深一层的接触。因此我们平时要注意广泛涉猎，使自己的知识尽可能丰富起来，这样，即使缺乏某方面的经验，也能够使话题得以继续下去。

美国前总统罗斯福的和善可亲是很著名的。他在官邸接待客人来访时，能针对不同的客人，适当地谈论不同的话题，往往气氛融洽，皆大欢喜。其实他在会见客人之前，都要先查明客人的兴趣，做许多必要的准备。难怪他给大家的印象这么深刻，因为他关心他们的兴趣，所以人们对他的好感和敬意。据说有一位酷爱高尔夫球运动的保险公司业务员，碰到了喜欢高尔夫球的客人，就大谈高尔夫球的话题，很少提及保险方面的事情，反而在这些人中签下了许多保单。

第六，要留下最好的第一印象。第一印象对人的说话魅力具有很大的影响。首先，第一印象决定了自己是否能被人接受，是否受人欢迎。与人相交，很大程

度上取决于对对方的初次印象，认为对方好，就与对方交往，建立人际关系；反之，就不交往，不说话，这是人之常情。其次，在交谈的过程中，良好的第一印象是让对方更多地认识和了解自己的最佳机会。

第七，要懂得倾听。做个好听众绝不是浪费时间，而是能够得到许多好处。我们可以在倾听中增长见识，因为说话者正在把他所知道的东西向外扩散，借此机会我们可以了解以前不知道的许多东西。靠倾听我们可以了解对方，然后才能发现对方的兴趣爱好，从而使我们的话题更受欢迎。

一个人要使自己的语言具有影响力，首先自己要做一个充满自信的人，用正确的说话方式来说话。说话的时候，要用相应的肢体语言来支持自己的观点。比如，你说今天天气很好的时候，你要做出微微点头的样子。你自己肯定了，别人才能跟着肯定。如果你在说天气很好的时候，语气也不是很坚定，可能大家就会对你说的话表示怀疑，因为连你自己都不肯定，谁还能够信服呢？

我们首先要相信自己。当我们在言辞上越肯定，我们的潜意识当中对自己也越肯定。比如，你自己一遍又一遍地说：“我的身体越来越好，就像铁板一样。”当你说了很多次的时候，恐怕你从内心里也觉得自己的身体真的很好了。这也就是为什么有的人在面临危机的时候相信自己一定能冲破障碍，最后真的摆脱困境的原因。

越是肯定自己，自己越有自信，同时别人也会对你说的话比较信服。基于此，我们在说话的时候，就要避免使用一些听起来意思不是很确定的词，比如也许、可能、差不多这类词语。因为你在讲不确定的东西的时候，会让自己的心态和思维也跟着不确定，让听众也不确定你说的话到底值不值得相信，从而带来很多负面影响。

我们的自信与否，其实是受一些“催眠师”的影响。我们很小的时候，似乎就有一些“催眠师”对我们进行“催眠”。那么催眠的定义是什么呢？简单说，催眠就是你愿意相信一个人说的话，并且按照他说的话去做。

第一个催眠师就是我们的爸爸妈妈。爸爸妈妈对我们当然非常好，但是从某种角度上讲，他们总是用非常负面的方法来教导我们。小时候我们遇到不懂的事就喜欢问为什么，可是爸爸妈妈很没有耐心地给我们做出解释。当我们问爸爸：“太阳为什么从东边出来呢？”爸爸可能就会很生气地对你说：“笨蛋，太阳当然要从东边出来了，难道还会从西边出来！”在问到其他问题时，爸爸妈妈可能还会说：“小孩子懂什么，不该你问的别问。”在这样的情况下，我们说话和思考的

能力就慢慢地萎缩了，因为爸爸妈妈一直在催眠我们，不要我们问那么多，不要我们说那么多无知的话。

再比如，妈妈在厨房里煮了一锅汤，叫你过来端汤。看到你半天不过来的时候，就会很生气地说：“叫你干点活，没有听见啊？你是没有手，还是没有脚，还是耳朵聋了？”你进了厨房，不知道要端哪一碗的时候，可能妈妈还会骂你：“你眼睛又不是瞎了？”很多人，尤其是我们这一代人，就是在这样委屈的环境下长大的。我们的父母虽然希望我们好，但是不懂得如何教育我们，总是用负面的方法来教导我们。让我们好好读书的时候，往往会说“不好好读书，将来就种地”或者说“不好好读书，将来就去当女工”之类的话，这使我们在做任何事的时候，都好像是被威胁着才去做的，而不是自己积极努力地想去做。

第二个催眠师是形形色色夸大其词的广告。看到电视广告说某个产品多么神奇的时候，可能大家都会去买。其实等我们买回来以后才发现，这种产品并没有电视广告里说得那么神奇，然后所有的希望都变成了失望，对自己也造成了负面影响。

第三个催眠师是我们的老师。以前的老师教育我们的时候经常采用负面的方法，什么考不好就把家长叫来怎么怎么，或者把你们拉到操场上去跑 50 圈，等等，这类话好像都是在威胁我们。

在种种负面教育下，很多人就变得非常没有自信，说话也很没有底气，总是不相信自己。我们初中刚入校的时候，学校要做智力测验。智商测出来以后，一到五十名都在一年一班，五十一到一百名，都在一年二班，以此类推。每个学生走在路上不用说话，智商就写在脸上。我们都有学籍号码，’这个学生从对面走过来，抬头挺胸把胸部的号码牌露出来给你看，上面写着学籍号码 10101，是一年一班 1 号，他肯定就是全校智商最高的。你再看另外一边走过来一个学生，低垂着头，尽量用手臂挡着学籍号码牌，上面写着 10245，是一年二班 45 号，不用说，他的智商肯定不高。他肯定会觉得自己在最差的班级里面，因而非常没有自信。

第四个催眠师是我们周遭的朋友。你的朋友通常希望你好还是不好，这是很难说的。比如你和一个朋友一样是大学本科毕业，进入了同一家公司工作。几个月以后，你的职位提升了，可是他没有提升，这对他来说就是一个巨大的压力。因此，在他的潜意识当中，就希望你的工作业绩比较平淡，也不要提升，一直都在原来的位置上停滞不前。

最后一个催眠师就是我们自己。其实我们对自己有时候也有很多负面影响。假设你去拜访一个很有地位的人，你拜访了 18 次人家都没有理你，第 19 次你再站在他家门前时，你的自信是非常低的，影响你的大部分都是负面的思维。你的心里一定在想，今天肯定还是会被拒绝的。如果有这种心态的话，当你进去就算真的见到了要见的人，人家打一个喷嚏也会让你胆战心惊，因为你太没有自信了。可能本来可以成交的谈话，最后你都会搞砸。如果你站在门口，在心里对自己高喊：“反正前面都失败 18 次了，还怕这一次吗？行动就是力量，我这次要像第一次来一样，只要我努力，就一定能谈成这次生意，一定能！”当你这样想的时候，可能结果就和你很没有自信的时候想的完全不一样。

晚上下班回来，我们一般都会觉得非常累，上床睡觉之前你告诉自己一句话：“这一天过得真是不值得。”就这样一句话，重复好几遍，然后睡觉。等你第二天早晨醒来以后，你会发现，今天的生活很不值得，而且你说话的方式、走路的姿态，所有的状态都会变得非常不好。因为人的潜意识 24 小时都不休息。现在我建议大家做一件事情。准备一个 CD 或者 MP3，存放一些音乐，最好是没有歌词的，也没有鸟虫鸣叫的声音、下雨的声音或者流水的声音，就是纯粹的音乐背景。下班以后回来，把音乐和录音设备打开，然后做三件事：第一，写下自己想要成为的人。比如，我想成为一个有自信的人，我想成为一个很热情的人，我想成为生活积极的人，诸如此类，写 10 个句子。第二，开始录音，把音乐打开，声音调低一点，音乐响起 3 分钟以后，慢慢地念自己刚才写的内容。重复录几遍，你就有了一个自我确认的录音。第三，睡觉之前，听一听这个录音。到了第二天，你会发现，自己真的是一个很积极、很热情的人。

研究显示，一个人在睡觉的时候，潜意识还在运作，所以听到的东西仍然能够对你的意志起作用。所以，当我们白天听了很多负面的声音以后，晚上就有意地给自己听一些正面的声音，进行一下自我确认，让自己更有信心。或者早上刚起床的 10 分钟，听一下自己的录音，也会起到鼓励自己的作用。

为了让大家了解什么是潜意识、什么是表意识、我举个例子。在巴西，有一栋两层楼的房子着火了，火一直烧到二楼。有一个妈妈抱着自己的孩子站在二楼的阳台上，下面有很多围观的人。围观的人跟这位妈妈说：“跳啊，赶快跳啊！”这个妈妈说：“我抱着孩子怎么跳啊？”下面的人说：“你把孩子丢下来，你再跳。”妈妈说：“我丢下去，你们能接得到吗？”人们都哑口无言，没有人敢说自己能接得住。情况越来越危急，眼看母子俩就要被火烧到了，这时候，围观的人群中出现了一个人，是巴西国家足球队的守门员。如果这个人都接不到，恐怕没有人能接到了。这个守门员就在下面喊：“你把孩子扔下来吧，我能接住。”孩子的妈

妈一看很高兴，她相信这个守门员一定能接得住，就把孩子扔了下去。当这个守门员把孩子接到手以后，闭着眼睛倒在地上。请问，这个守门员接球的时候是用表意识接球，还是用潜意识接球？大家一看，既然孩子真的接住了，就赶紧夸赞几句吧。可是没有想到，这个守门员迅速站起来，一脚又把孩子踢出去了。这回大家都知道了，这个守门员接孩子的时候，是靠潜意识。

我们再了解一下表意识和潜意识的区别。一个人在说话的时候，一般都会先思考，先判断是非价值，这是表意识。没有判断，也没有思考，遇到问题时自动地做出举动，这是潜意识。比如，有一天你走在草地上，突然听到地面上“唰”地一声，你的直觉反应可能是，那是一条蛇，没有第二个答案。因为每一个人的潜意识里面都认为草地里面通常有蛇出没。

我们要给自己的潜意识不断地输入积极的因素，时间久了以后，就会对自己产生积极有效的影响。但是，反过来，如果对潜意识施加负面的影响，可能自己也会朝着负面的方向去想、去行动。比如，你爸爸总是打你，而且打你的时候总是说你很笨，打一次说一次。打三次五次，可能你还不觉得自己笨，可是打到第二十次的时候，你可能就会觉得自己真的很笨了。

现在我们来和负面的潜意识举行一个告别仪式吧。拿一张 A4 纸，把你负面的东西写在上面，比如说你有拖延时间的毛病，你就在纸上大大地写上“拖延”两个字，如果你没有自信，你就在纸上写上“不自信”，诸如此类。等把所有负面的东西都写好以后，郑重其事地把这张纸撕碎，代表从此以后你再也没有这些毛病了。有的时候，我们真的需要搞一些仪式，我们不想要这些东西，就一定要挥挥手，和它们说拜拜。

说话办事的时候，我们要记住一个原则：“口说好话”心想好意，身行好事。嘴巴里当然说的是好话，心里面也一定要想好意，你的话才能真正地传到听话人的耳朵里，乃至心里。即使你说话的时候很笨拙，也不顺畅，但是只要那是你真心说的话，别人就一定能明白你的意思。

这里给大家提供几种说话的方式。

第一种，单刀直入。有时候，在时间有限的情况下，没有办法再迂回委婉地说明问题，只能立刻实话实说，不然来不及。单刀直入的说话方式有时候也是聪明人的选择。

第二种，先提结果，再谈过程。比如我们做某一个报告的时候，我们就可以先把结果提出来，然后再和大家详细地解释过程。比如：“各位，今天很高兴可以和大家一起讨论，经过一个小时的讨论以后，我们将知道如何成为百万富翁……”这就是先把结果讲出来，然后再分析过程的典型例子。大家也就知道，我们要用一个小时的时间来了解如何成为百万富翁。

第三种，运用三分法的说话程序。先接受命令，然后复述，最后对内容进行确认。意思就是，当别人跟你说什么的时候，你要先仔细听；听完以后，再说一遍给对方听；然后再问对方，有没有什么遗漏的地方。有时候，对方说完话以后，我们以为自己已经完全了解了他的内容，就没有对他的话进行确认，结果后来却误解了人家的意思，造成了不好的后果。因此，我们一定要对别人说过的话进行确认，尤其是在通电话的时候，一定要问明白你刚才听到的是不是就是对方所说的。

很多人站在众人面前讲话的时候会非常害羞，最后该说的话都忘了说，下去后又后悔不迭，心里就想，下次一定不要站在台上，不然又要出丑。其实我们要不怕丢脸，这样才能给自己更多的机会锻炼。只有不停地锻炼，反复地练习，才能达到最好的效果。一个人有压力的时候，表现的会比没有压力的时候好很多。所以，我们也要有意地给自己一点压力，让自己有更好的表现展现给大家。

事实上，一个人的信心来自于不断的反复练习，并且假装做到好像是……”假装做到好像是”这七个字很重要，我就经常用这七个字来说服我自己。我知道我不一定是全世界最好的演讲家，但是我总是假装做到好像自己就是全世界顶尖的演讲家一样。有时候，我不知道我能不能处理一个问题，但是我假装我能做到，并且好像我能够处理好这个问题。假久了，最后就变成真的了。所以我们需要不断地演练，让我们自己变得更加出色。

在这个世界上，没有任何人生来就是幸运的。每个人都要通过后天的努力，才能有更多的机会创造最为美好的生活，才能把自己最为出色的一面彰显出来。我们知道，很多人得了癌症以后就变得非常恐惧，而且很快就离开了人世。但是有的人在知道自己得了癌症以后，非但没有颓废，反而说话做事比以前更加积极。他们想的是，既然我只有那么一点时间了，我就一定要珍惜剩下的日子，不要拖累别人，不要让别人为我担心，能帮助别人多做点事，就帮别人做点事。最后，他们反而活了很长时间。所以，后天的努力也是非常重要的。

我们还要注意一下自己是不是经常做那种总是否认别人的人。其实我们不应该成为那种总是否认别人的人，而应该成为那种帮助别人的人。有时候我们难免

会说错话，但是说错话要知道改正，如果明知道错了，也不改正，那就是我们的不对了。比如你不小心说了人家一句“你真笨”，你就应该马上把那骂人的话拉回来，你可以说：“不过现在是傻人有傻福，难怪你那么有福气，你教教我好不好？”比如你说：“你的头怎么那么秃啊？”对方脸色肯定立刻就很难看，这个时候，你可以说：“十个秃头九个富，肯定你有致富的秘诀，赶快分享一下。”这时候，对方肯定就不会再生气了。稍微转化一下刚才说错的话，情况就会好转。我们千万不要在说错话以后逃离现场，你是走了，但是你说的话留在了现场。因此一定要纠正以后再走，才不会让大家觉得你很苛刻。”

1、善用说话技巧，表达不同意见

语言有时候可能成为伤人的利器，但有时候也会成为鼓励别人最好的武器。一个会说话的高手和初次见面的人谈话，被接收的最大比例是 7: 3。

意思就是谈话的人说 70% 的内容，听话的人只能听到 30% 的内容。我们一定要记住，听话人的耳朵绝对不会放过对自己有用和自己感兴趣的话题。所以和别人交流的时候，如果总是以自我为中心，那么不管你走到哪里，别人都不会欢迎你，因为你的眼睛看不到别人，只看到了自己。

要想博得别人的好感，首先在交谈的时候要以听众为中心，而不是以自己为中心。比如我们投球的时候，只有把球投到篮筐中，我们才能说投中，才能说达到了目标。做其他事情也一样，只有达到了预期的目标，你才能说你的努力是有效的。我们演讲的时候，只有博得了听众的尊重，听众愿意倾听，并且对你所讲的内容有赞美之声，认同了你的观点，你才达到了你演讲的目标。

只有别人认同你的演讲，你才有成就感。当别人的认同累积得越多，对你的帮助也越大，对你发展也越有好处。想要获得别人的认同，首先要有一定的人格魅力，要具备“三品”——品牌、品格和品质。我们个人的名字就是最佳的品牌，但是这个品牌要由两方面的因素来决定，就是你这个人的品格和品质。你做事的结果，是你的品质；你这个人表现出来的样子，受不受人尊重，是言出必行还是言而无信，这是你的品格。品牌、品格、品质，对一个人来说是最重要的三个因素，只有这三个方面都做到了，你才能被大家认同，才能得到大家的赞美和肯定。

如果言行一致，人们对你的评价一定也比较高。我经常和我的同事讲，世界上最宝贵的三个字是：一致性，也就是你说的和你做的是不是一样，你要求别人和你要求自己是不是一样。很多人喜欢上台说话，我这里有一个提醒，上台说话的人，以后的生活中就会失去一些自由，你要愿意承担自己的承诺。如果你在台

上一直保持很积极的状态，你在台下就不能表现出不积极的样子，因为你已经在大家面前表现出很积极的样子了。比如，如果你是老师，你就不能在讲课的时候抠鼻孔、抓脚趾，或者做其他不雅观的小动作。当你失去一些自由，不能做一些与台上表现相违背的事情时，其实这对你来说也是好事。当你失去一些东西的时候，你一定会赢得其他的东西，比如别人的尊重和赞美。

要想让自己被人接受和认同，不管你的口才好不好，有一件事你必须做到——不断地重复，通过不停地重复，也可以带来别人对你的认同。我在公众面前讲话的时候经常会谈到我的朋友、学生或者我的听众，谈他们的成就和优点，把他们的成绩介绍给大家。只要上过我的课的人，都会发现我经常赞美别人。我会一直不断地做这件事，因为一个人只要懂得赞美别人，愿意分享别人的喜悦，别人也会赞美你，分享你的喜悦。

演讲之前，一定要在最短的时间里，想办法找到对方感兴趣的话题。这也是很多搞业务的人，为什么在访问客户的时候不是直接谈自己的业务，而是先和顾客聊一些他们关心的问题的原因。他们宁愿在和顾客初次接触的时候谈不成生意，也要建立一定的关系，这样往后的生意就比较好谈了。

另外，当听众知道，你所有的准备和所有的谈话内容都是为他们准备的时候，他们就会有一种特别的荣誉感，并且愿意听你谈话的内容。比如：“今天我准备的东西，从来没有在其他地方谈到过，因为我觉得大家是特别的群体，所以我也要给大家准备，不一样的内容。”当你这样说的时候，下面的听众一定会感觉到自己的重要性。所以我们工作的主要任务就是：尊重你的顾客，了解你的顾客，帮助你的顾客，让你的顾客觉得他们非常重要。

在演讲过程中，要留出一定的时间来让听众提问。你可以这样说：“我知道现场的朋友们，说话也好，做事也好，肯定会遇到一些相关的问题。那么现在我就给大家充足的时间，大家可以向我提问，我会尽可能地回答大家的问题。只要有问题的人，现在就可以举手提问。如果不好意思在众人面前开口，可以写一张小纸条，让我们现场的主持人帮你递上来。总之，不管你有什么问题，我一定会帮你们解决，给你们满意的答案。”

在听众提出问题的过程当中，你还可以告诉他们，提出问题也是一个和大家分享的过程，而分享有三个好处：

第一，回顾经验。分享一个成功的经验，就等于自己再次对过去的经验进行了回顾。