

二十一世纪青年走向成功的“现场口才”

沟通说服



GOU TONG SHUI FU KOU CAI

口才是人生职业发展的必备能力，沟通拓宽人际关系，增强社交能力；说服，达成统一共识，获取更大成功。

郝士钊◎主编

口才

说服力是以高超的表达和沟通能力为前提的，口才是沟通与说服的核心。——戴尔·卡耐基

当代世界出版社



GOU TONG SHUI FU

二十一世纪青年走向成功的“现场口才”

沟通说服

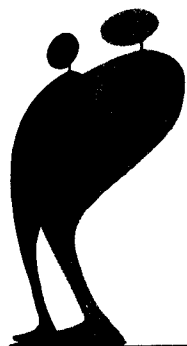


GOU TONG SHUI FU KOU CAI

口才是人生职业发展的必备能力，沟通拓宽人际关系，增强社交能力；说服，达成统一共识，获取更大成功。

口才

[说服力是以高超的表达和沟通能力为前提的，口才是沟通]



GOU TONG
SHUI FU

图书在版编目(CIP)数据

沟通说服口才/郝士钊主编.-北京:当代世界出版社,2006.7
ISBN 7-5090-0101-3

I.沟… II.郝… III.口才学 IV.H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 056913 号

书 名: 沟通说服口才

出版发行: 当代世界出版社

地 址: 北京市复兴路 4 号(100860)

网 址: <http://www.worldpress.com.cn>

编务电话: (010)83908400

发行电话: (010)83908410(传真)

(010)83908408

(010)83908409

(010)83908423(邮购)

经 销: 新华书店

印 刷: 北京市洛平印刷厂印刷

开 本: 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张: 15

字 数: 250 千字

版 次: 2006 年 7 月第 1 版

印 次: 2006 年 7 月第 1 版

印 数: 1-6000 册

书 号: ISBN 7-5090-0101-3/H·008

定 价: 23.00 元

如发现印装质量问题,请与承印厂联系调换。

版权所有,翻印必究;未经许可,不得转载!

前言

QIAN YAN

当今社会，知识是资本，金钱是资本，良好的人际关系更是资本。然而知识日新月异，囊中亦有羞涩之时，惟有良好的人际关系能伴你一生。掌握好沟通与说服口才艺术就能抓住关系，有了良好的人际关系就会拥有一切。

沟通的话题已经屡见不鲜，却难成系统。本书将沟通与口才有机地结合在一起，语言虽简单扼要，却极具穿透力，点明了沟通是“人类合力的放大器”。完美的沟通口才将帮你摆脱在陌生人面前无话可说，面对领导时，头脑一片空白、语无伦次的尴尬境地，使你在人多的时候、陌生的场合谈吐自如。

沟通口才是一种语言艺术，拥有沟通口才我们就会懂得怎样与不同的人打交道、以怎样的方式与人打交道。掌握了沟通口才艺术，你就会变成一个百分之百的沟通天才，在人际关系中摆脱上天无门，入地无缝的窘境，快速走向事业的成功。

说服可以达到教育的效果，但它和教育并不是一回事；说服可以达到沟通的效果，但它和沟

通也不能相提并论。说服是执行的关键。只有有效的进行说服才能使其顺利地完成任务，达成最终的目标。

任何制度的推行都要取决于推行者的沟通和说服能力，所以毫不夸张的说：一般的管理、销售等工作围绕的核心就是沟通和说服。优秀的说服口才可把你自己的意见变成大家的意见，让别人都高兴的接受你的意见、听从你的指挥。高明的沟通能引人入胜、轻松交流，使人心服口服，令你魅力大增。

每个人都希望自己在别人眼里既是强壮、自信、精力充沛，又是具有说服力的人。有效率的沟通者通常比那些口才较差的对手们更有力。如何使得这一力量为你所用，有两个途径：一认识口才的重要性，二注重提升自身的说话能力。古人说：“书山有路，开卷有益”。《沟通与说服口才》益在何处？益在明白朴实、严谨的重要性。此书没有“浮华”与“超级”之类的俗语，说它会让多少人为之感动得落泪，那一定是夸张，但却一定会让很多读此书的读者趣味盎然，余味缭绕。

目 录

CONTENTS

第一章 人为什么要沟通

第一节 沟通的力量	(2)
◎有沟通才有互动的合力	(2)
◎沟通提高执行力	(4)
◎沟通激发创造力	(5)
◎沟通也是生产力	(6)
第二节 三种沟通形式	(8)
◎单向沟通与双向沟通	(8)
◎正式沟通与非正式沟通	(9)
◎语言沟通与非语言沟通	(10)
第三节 态度决定沟通质量	(12)
◎婉转迂回	(13)
◎敢于道歉	(14)
◎表现诚意	(15)
第四节 沟通的瓶颈与补纠	(16)
◎常见的六种障碍	(16)
◎如何解决沟通的障碍	(18)

第二章 口才在沟通中的重要地位

第五节 怎样用口才切入	(20)
◎努力寻求可亲近或可认同的“点”	(20)
◎适当地满足对方的心理需求	(22)
◎用自信心“开口说话”	(23)
第六节 “厚灰”的机会把式	(24)
◎沟通没有规矩定式	(25)
◎察言观色,再行使表达权	(26)
◎少跟他人唱高调	(27)
◎聊天吹牛,事半功倍	(28)
第七节 让幽默为沟通开道	(30)
◎用幽默做清凉剂	(30)
◎用幽默做激励剂	(32)
◎幽默沟通要讲究适度	(33)
第八节 沟通的和谐准则	(34)
◎掌握和谐的一般式口才技巧	(35)
◎掌握变通式的语言沟通技巧	(36)
◎用肢体语言增加沟通和谐值	(37)
◎营造和谐的沟通环境	(39)

第三章 有效沟通三大入门

第九节 沟通是“行走江湖”的通行证	(42)
◎登门拜访的沟通	(42)
◎与陌生人沟通	(44)
◎与上门推销人的沟通	(45)
◎与“排外”的市井沟通	(47)

第十节 沟通是“家和万事兴”的基础	(49)
◎与父母沟通	(49)
◎与兄长沟通	(51)
◎与弟妹沟通	(53)
◎与亲戚沟通	(54)
第十一节 沟通是“社交进行时”的金链	(56)
◎与朋友沟通	(57)
◎与“反对派”沟通	(58)
◎与性格内向的人沟通	(60)
◎与不满现状的人沟通	(61)
◎与自以为是的人沟通	(63)

第四章 口才沟通一般技法训练

第十二节 修辞技巧训练	(66)
◎模拟语言	(66)
◎幽默	(67)
◎婉词谦语	(68)
◎激将	(69)
第十三节 语境调控的训练	(71)
◎语境的整体协调	(72)
◎避免观点对抗	(73)
◎实现情境交融	(74)
第十四节 提升语言能力的基本训练	(75)
◎循环式沟通能力	(75)
◎充电式沟通能力	(77)
◎口语用式的技能	(78)
◎礼仪与风度	(79)

第十五节 日常生活沟通训练	(81)
◎配偶之间	(81)
◎代际之间	(83)
◎邻里协调	(84)
◎公共关系	(85)
第十六节 演讲沟通口才的训练	(87)
◎消除演讲害羞心态	(88)
◎提升演讲表达能力	(89)

第五章 职场口才沟通策略训练

第十七节 求职沟通	(92)
◎给招聘者留下印象分	(92)
◎情绪自控能力	(94)
◎官方式的沟通	(95)
第十八节 与客户的口才沟通策略及训练	(96)
◎以我为主	(97)
◎对应式	(98)
◎职业性非语言流沟通	(99)
第十九节 下属对上司的口才沟通策略及训练	(100)
◎言行并用施展才能	(101)
◎上下相处的“度”	(102)
第二十节 上司对下属的口才沟通策略及训练	(104)
◎对下属的沟通原则	(104)
◎与下属绩效面谈能力	(105)
◎对下属偏弊问题的纠正能力	(106)
第二十一节 职场平行等级地位的口才沟通及训练	(107)
◎平行等级的协调能力	(108)

◎从平行等级沟通中表现自我	(109)
◎电话沟通的技巧	(110)

第六章 说服基础入门

第二十二节 说服的目的和意义	(112)
◎说服的目的	(112)
◎说服现实性的意义	(113)
◎口才说服的操作基础	(114)
第二十三节 口才说服的“亮点”	(115)
◎亮“据”式说服	(116)
◎亮“丑”式说服	(117)
◎亮“剑”式说服	(118)
◎亮“阶”式说服	(119)
◎亮“俏”式说服	(120)
◎亮“暖”式说服	(121)
第二十四节 口才在说服中的“双赢”力量	(122)
◎说服与亲和力	(123)
◎说服与影响力	(123)
◎说服与引导力	(124)
◎说服与感染力	(125)

第七章 尖端说服韬略

第二十五节 对思想愚腐者的说服韬略	(128)
◎说服固执己见的人	(128)
◎说服思想落后的人	(130)
◎说服有偏执倾向的人	(131)
第二十六节 辩论中的说服韬略	(133)
◎立场论辩的说服	(133)

◎观点论辩的说服	(134)
◎即兴论辩的说服	(137)
第二十七节 与有成见的人的说服韬略	(138)
◎受委屈时	(139)
◎对方不屑你的行为时	(140)
◎受羞辱时	(141)
第二十八节 教育说服韬略	(143)
◎老师对学生的说服教育	(143)
◎家长对子女的说服教育	(145)
◎社会对下一代人的说服教育	(147)
第二十九节 演讲说服韬略	(148)
◎有的放矢	(149)
◎因势利导	(151)
◎即兴演讲	(152)

第八章 说服进行时

第三十一节 一般式的说服进行时	(156)
◎正面引导	(156)
◎反面典型	(157)
◎侧面启发	(159)
第三十二节 “一言”式说服进行时	(160)
◎“一言”兴邦	(161)
◎“一言”怯敌	(161)
◎“一言”保命	(162)
◎“一言”化敌为友	(163)
第三十三节 潜意识说服进行时	(164)
◎用吉言打开话匣子	(165)
◎检讨在别人指责之前	(166)

◎说服用不着尖叫	(167)
第三十四节 劝诫说服进行时	(169)
◎规劝要讲究艺术	(169)
◎因人而异的劝诫	(171)
第三十五节 说服的“力道”进行时	(172)
◎提升说服力在于“诚”	(173)
◎临场事件的说服力	(174)
◎语言暗示的超能力量	(175)

第九章 职场四大说服策略

第三十六节 求职面试说服策略	(178)
◎理性推销自己	(178)
◎最有说服力的面试答问	(179)
◎求职失败的“低级误区”解码	(182)
第三十七节 办公室说服策略	(184)
◎同性说服	(184)
◎异性说服	(185)
◎长者说服	(186)
◎新人说服	(187)
◎下属说服上司	(188)
第三十八节 营销说服策略	(189)
◎商场营销说服	(190)
◎上门推销说服	(192)
◎最有说服力的营销语式	(194)
◎营销说服的禁忌	(195)
第三十九节 谈判说服的策略	(196)
◎谈判前未雨绸缪	(197)
◎掌握谈判要领	(198)

- ◎谈判语言技巧..... (200)
- ◎谈判失败的“低级误区”解码..... (201)

第十章 说服能力的强化训练

- 第四十节 攻心说服能力的训练..... (204)
 - ◎心理素质训练..... (204)
 - ◎攻心语言训练..... (206)
 - ◎激励式能力训练..... (207)
- 第四十一节 开敞式说服能力的训练..... (209)
 - ◎事实说服力的训练..... (210)
 - ◎接茬说服力的训练..... (211)
 - ◎“一言”说服力的训练..... (212)
- 第四十二节 幽默说服能力的训练..... (214)
 - ◎诙谐语言能力的训练..... (214)
 - ◎拈连式幽默能力的训练..... (216)
 - ◎交叉式幽默能力的训练..... (218)
 - ◎颠倒式幽默能力的训练..... (219)
- 第四十三节 人际关系融洽度的训练..... (220)
 - ◎宽让风度的说服力训练..... (221)
 - ◎迂回委婉式说服力的训练..... (222)
 - ◎点石成金说服力的训练..... (224)

第一章

人为什么要沟通

沟通是支起人与人之间交流与人际关系的主要桥梁之一。

任何组织都是由形形色色的“单个人”构成的一个纷繁复杂的人际关系群体。无论是上下级之间，同事之间的各种交往，若不能进行正常的沟通，就会导致信息链条中断，人际关系疏远，隔膜就会产生，人心就会涣散，社会就会四处布满提防、对抗、冲突、误解、消耗、伤害、弄权、扭曲……

所谓“人的问题人解决”（罗素语），怎样解决？通过有效的沟通，力寻积极的思想同一律，力排一切消极因素，达成共存“双赢”的基点，就有了社会和谐与和谐社会的基序保障。

沟通的一般原理由三个部分组成：一是起点；二是过程；三是结果。起点很好解释：多是链接人际的瓶颈危机。过程就比较复杂：但归纳起来简单得很，叫“技法实务”（这是这本书的内核）。至于结果，就看你的沟通是有效沟通还是无效沟通。

以下，我们就和大家一起探讨沟通的重要性。

第一节 沟通的力量

有一个叫基思·雅马希塔的日本籍美国人，刚36岁，就让世人对他的“地震般变化”不得不刮目相看。惠普、梅塞德斯-奔驰、美国公共广播服务团队（PBS）、柯达、索尼、迪斯尼、网景和IBM这样的世界顶尖团队都成了他合伙团队的客户。如果没有独到而有效的方法，那些大团队怎么会掏腰包呢？《财富》杂志和《快速团队》杂志对他进行采访后才知道，他的自立名言只有简简单单的几个词：远景、沟通、文化、品牌和客户经验、领导。

请注意：这几个词无一不和“沟通”与“团结”有着直接的内在联系。这就说明，沟通能产生不尽的力量，团结能诞生事业的兴旺！

沟通的字面意义是“使两方通达”。即主方应该通过多种方式、多种渠道使对方了解自己的意愿。为了使沟通产生力量，主方不光要“脑勤”、“手勤”、“脚勤”，还必须把沟通程序做细，做深、做透，做到双方体认共识。人心向背，各人的观点、立场难免有不能共通之处，但若能善用沟通的力量，及时调整双方利益，齐心协力、集思广益，就能够使双方形成一种合力，这种合力就是一种新的更大的力量。

◎有沟通才有互动的合力

沟通是开启人类心智的金钥匙，是人类灵感的碰撞、意识流动的甬门，是人类合力的放大器。

当我们驾驭着计算机在信息高速公路上飞驰，回溯人类从伊甸园的原始生活到21世纪现代化的今天所经历的沧桑历程，我们发现：



使人类成为今日之人类的，一是劳动，二是沟通。

劳动，包括人类的脑力劳动，即人类的思考，对人类的发展起了巨大的推进作用。然而，在漫长的人类发展史的前期，无论是脑力劳动还是体力劳动毕竟属于人类的个体行为。沟通的作用不但在于它可以提升个人的能力和水平，使人类个体能力充盈起来，而且更重要的是它能集聚全人类的能力，产生合力，这种人类合力远远超过人类个体能力的简单累加。

沟通合作涵盖面很广。具体地说，可以使两个人，三个人乃至千百万人的力量汇聚在一起，甚至可以使几代人的力量汇聚在一起向着人类向往的目标前进，沟通解决了人类个体所不能为、一代甚至几代人不能为的问题，使人类的能力有了质的变化，有了飞跃。

沟通是合作的基础。一个团队家必须懂得运用沟通的方法，保证来自同事和下级的最大限度的合作。拒绝沟通，也就意味着拒绝与别人的合作。正像杜威所说：沟通“不能像砖块那样，从一个人传递给另一个人；也不能像人们用切成小块分享一个馅饼的办法给人分享。”

善于与人沟通的人，一定是善于与人合作的人；反之，不善于与人沟通，则一定不善于与人合作。

举个例子：杀毒软件产品行业便是一个需要每时每刻与合作伙伴进行联络的行业。这些团队必须使客户时刻了解新的病毒、威胁和攻击的动向。时间在此成为一个关键因素，仅仅将警告和通知发布在团队网站上远远不够的。杀毒软件团队需具前瞻性地直接与客户互动或是通过合作伙伴网络确保客户得到保护。当这种联络流程受到破坏导致终端用户无法及时获取信息时，他们就将面临灾难性的数据丢失和代价高昂的故障停机时间。不过出色的联络流程使他们得以维护股东的利益并创造忠诚、满意的合作伙伴和客户。

被誉为“用人之神”的日本松下电器团队前总裁松下幸之助认为：愿不愿与人合作是一个人具不具备管理者基本素质的问题，而善不善于与人合作则是管理者的能力水平问题。如果你想领导一个团队朝着明确的目标前进，就需要一支高效的队伍做后盾。当然，合作不



是靠命令，人们在完成合作任务时，如果仅仅因为害怕，或者出于经济上的不安全感，那么这种合作在很多地方是不会令人满意的。因为，这样做便把合作的精神忽略了，而正是这种精神——心甘情愿的合作态度——对团队的成效具有重要的影响。

通过各种手段让更多的人认识自己、了解自己，以便得到同事的支持与配合，这就是沟通的内涵。一个人要获得事业上的成功，就必须学会与他人合作，必须致力于有效的人际沟通。

有道是：“好风凭借力，助我上青云。”沟通才会产生巨大的合力！

◎沟通提高执行力

现在团队讲求效益，而效益来自执行。有效的沟通才能够提高员工的执行力。

无论你是什么样性质的团队，都会制定相应的制度；无论出台何种制度，执行何项任务，都要经过认真的学习与领会，经过上下沟通与交流，才能得到有效贯彻。尤其是现在处于竞争的时代，员工对精神上追求和关爱有了更高的需求，所有这些绝非是单一的物质条件的改善所能取代的。

然而沟通难，它是许多团队管理层大感头疼的事。就比如遇到问题，大家都不愿意承担责任，互相抱怨；互不联系。“洗脑会”东拉西扯，绕来绕去，小事搞大了，大了搞复杂，互相扯皮。如此作为，岂能提高执行力？

很多管理者感到困惑：团队已经有较好的规章制度和流程规范，但就是没有很好的工作效率也没有很好的客户满意度，产品质量令人堪忧；团队领导亲和力失落，员工懒散松懈，认为前途渺茫，终日忧心忡忡。为什么会出现这种情况呢？当然是执行力度不够。而开会的形式却是：部门开会是先某某领导说两句开什么会，然后是各个相关人员作报告。作完报告就到了下班时间，前两个人讲的还听了一点，后面的就不知所云了。产品线开会最多的是先提出开会的议题，