

# 说服的艺术

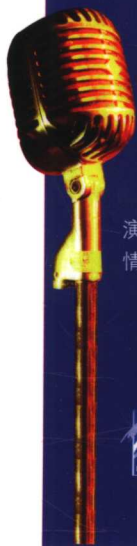
授之以言聚人心，应之以景彰情感



说服力是快乐生活和事业成功的必备素质和技能。在家里，你要说服父母、配偶和子女；在单位，你要说服上司、下属和同事；出门办事，你要说服与你打交道的各色人等……拥有优秀的说服技巧，可助你事半功倍，无往不利！

Art Of Persuading

陈东升 / 编著



要将每一次交谈，视为一场戏剧表演，因为干巴巴的回答，难以调动听众情绪。

—— 博耶齐思

 企业管理出版社  
EMPH ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

PERSUADING

# 说服的艺术

说服力：  
所有成功人士的共同能力

本书将使你清晰了解人性，培养敏锐观察力，追溯说服艺术之源，增强语言表现力，快速领悟说服技巧，走向成功之路。

陈东升◎编著

企业管理出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

说服的艺术/陈东升编著. -北京:企业管理出版社,  
2006.6

ISBN 7-80197-457-3

I. 说… II. 陈… III. 口才学-通俗读物

IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 048435 号

---

书 名: 说服的艺术

编 著: 陈东升

责任编辑: 方 东

书 号: ISBN 7-80197-457-3 / F·458

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100044

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387

电子信箱: 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷: 香河闻泰印刷包装有限公司

经 销: 新华书店

成品尺寸: 160 毫米×220 毫米 16 开本 18.25 印张 200 千字

版 次: 2006 年 7 月第 1 版 2006 年 7 月第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

---

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

## 口才的终极艺术——说服

朱自清曾说过：“人生不外言动，除了动就只有言，所谓人情世故，一半儿是在说话里。”戴尔·卡耐基也曾说过：“一个人的成功，约有15%取决于知识和技术，85%取决于沟通。”所以，对于21世纪的人来说，拥有好的口才至关重要。什么样的口才才算是好的口才，那就是能够说服他人的口才。那说服又是什么呢？

你想让你的上司采纳你的建议吗？

你想让你的下服从你的安排吗？

你想让你的朋友接受你的观点吗？

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？

……

这都是说服。

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。当然，我们也可以说，所谓“说服人”，就是要使自己的想法变成他人的行动。这其中有一定的规律可循，同时又依赖于说服者的创造性运用。它是一门实实在在的科科学，又是一门奇妙无穷的艺术。

自己的观点，当然是要说的，而且说得越明白越透

戴尔·卡耐基曾说过：“一个人的成功，约有15%取决于知识和技术，85%取决于沟通。”

一个人的说服能力,可以显示他的力量,口才好的人,话说得使人佩服,往往可以很顺利地达到自己的目的。

彻越好,但同时也要注意,倘若只说自己的理由,无论多么清楚,毕竟不能替对方解决问题。所以,要说服别人,必须先透彻了解别人的意见。有人把这形容为“钻进别人的眼球里,看他怎样看世界”。“知己知彼,百战不殆”,这句老话是很有道理的。每个人都是喜欢以自己为中心的,你若能暂时放弃自我,而提出对方感兴趣的问题,让别人也发表见解,这才能使你在人际关系上左右逢源。只有在满足别人心愿的同时,你自己的心愿才能得到满足。

也就是说,说服的关键在于帮助对方产生自发的意志。因此,说服不是为了使对方在理论上获得理解而进行的“解说”,也不是迫使对方无奈之下付诸行动的命令。

哲人说:“人生,就是不断的说服。”尤其是商界,更是汇集着各种性格不同的人,为了实现共同的目标,大家必须同心协力,因此需要说服他人的情况比比皆是。在公司里,如果不对上司或同事进行劝导和说服,工作就会一事无成。

时代进入 21 世纪,说服更成为我们建立和谐人际关系的关键。一个人的说服能力,可以显示他的力量,口才好的人,话说得使人佩服,往往可以很顺利地达到自己的目的。一个人如果具有良好的说服力,无论立身处世,还是交友待人,都会轻松自如,而这样的人必然是现代社会中的活跃人物。掌握说服人的语言艺术,也是我们每个人必备的能力之一。企业家需要具备这门技术进行管理,律师需要运用这门技术雄辩,政治家需要运用这门技术阐述政见,教师、推销员……谁都需具备这门

技术。

说服是一门科学,可以采取谈心、说理等方法去实现。同时,说服又是一种高超的艺术,需要说服者根据说服对象的心理,灵活巧妙并创造性地运用一些技巧。本书深入浅出,从一个全新的角度阐释说服的艺术,让您掌握说服他人的手段与办法。掌握了它,你就能凭借完美表达的能力,给自己创造一个融洽的环境,一片任意驰骋的天空。

愿本书能为您在竞争日益激烈的现代社会中立足和发展助一臂之力!

编 者

说服又是一种高超的艺术,需要说服者根据说服对象的心理,灵活巧妙并创造性地运用一些技巧。

## 第 1 章 随机应变的说服艺术

会说话者之所以能够成功说服对方，是因为他们充分运用了随机应变的说服艺术，把自己的语言天赋完全彻底地展现给对方，令对方折服。掌握了随机应变说服的方法和技巧，你就能在职场上纵横捭阖，游刃有余；就能在朋友们面前谈笑风生，侃侃而谈；在恋人面前蜜语甜言，爱意无限；在上司面前不卑不亢，应付自如；在演讲台上妙语生花，潇洒自如……

1. 先顺其言好说服 / 3
2. 让事实说话 / 6
3. 诱其深入，不攻自破 / 10
4. 一语中的，后顾之忧 / 13
5. 良药也得不苦口 / 16
6. 恩威并施见效快 / 19
7. 语不惊人誓不休 / 22
8. 先发制人，镇住你再说 / 25
9. 把动机悄悄地隐藏起来 / 29
10. 说服中坦白的力量 / 34

11. 随机应变活办事 / 36
12. 人在屋檐下,何妨低下头 / 40
13. 柿子就要拣软的捏 / 43
14. 穷追不舍泡蘑菇 / 45
15. 得寸进尺,海更阔天更高 / 48
16. 有理走遍天下路 / 51
17. 循循善诱析利弊 / 54

## 第2章 四两拨千斤的说服技巧

阿基米德曾说过：“给我一根杠杆，我就能撬动整个地球”。的确，找到一个合适的支点，再借助一些外力，就可以做到一些意想不到的事情来。在说服他人的过程中，找到问题的关键所在，就好比打蛇打在七寸上，就可以收到四两拨千斤的效果。

1. 利益相诱 / 61
2. 重践不轻诺 / 65
3. 借光效应 / 68
4. 以情动义 / 74
5. 避实就虚 / 76
6. 打蛇打在七寸上 / 81
7. 做好准备再说服 / 85
8. 说服自己才能说服别人 / 87
9. 该出手时再出手 / 90



10. 绝对要谨慎 / 96

11. 营造好氛围 / 98

### 第3章 说服中的换位技巧

---

劝说别人，其实并不是件容易的事。虽然你至情至理地帮他分析事理，他也只是表面附和或被迫服从，并没有对你所提的建议或意见做更深层次的剖析，事情的结果肯定不会让你满意的。所以，如果掌握了说服中的换位技巧，效果会更好。

1. 寓理于喻 / 105
2. 多建议,少命令 / 108
3. 事实胜于雄辩 / 110
4. 言近旨远 / 112
5. 反语更有说服力 / 115
6. 理在情中 / 118
7. 见好就收吧 / 121
8. 将心比心 / 124
9. 给你点甜头尝 / 128
10. 将疑虑扼杀在“摇篮”中 / 131

## 第4章 容易忽略的说服细节

生活充满了细节，一些看起来非常偶然的细节会对我们的人生有很大的帮助。这并不是说它的力量是种不可捉摸的宿命，而是说细节的力量也如机遇一样，总是青睐于有心的人。说服他人，理论充分是远远不够的，一些看似不重要的细节也是不容忽视的。

1. 人都是要脸面的 / 137
2. 善“待”环境 / 141
3. 礼多人不怪 / 144
4. 用好心态感染人 / 147
5. 优越感要不得 / 150
6. 有容乃大 / 153
7. 适时幽一默 / 156
8. 别自命清高 / 159
9. 做个顾全大局的智者 / 162
10. 倾听，倾听，还是倾听 / 167
11. 花花轿子“抬”人坐 / 171

## 第5章 销售完全说服技巧

马克思曾形象地说过：“商品销售是惊险的跳跃，如果不能实现这个惊险的跳跃，被摔坏的不是商品，而是商品的所有者。”因此，中外商品生产者和推销者无不重视商品销售。而商品销售的关键又在于能否掌握一些说服技巧。

1. 告诉你一个有关销售说服技巧的秘密 / 175
2. 神奇的语言魅力 / 178
3. 用柔性的态度突破他的心理防线 / 181
4. 激发买主的购买欲 / 184
5. 怎样说服愤怒买主 / 187
6. 赞扬就是推销 / 190
7. 巧妙地化解顾客异议 / 194
8. 精诚所至,金石为开 / 196
9. 倾听,无言的说服 / 200
10. 运用逻辑的力量 / 203

## 第 6 章 谈判中的说服技巧

---

会谈才会赢。放眼四望,生活与事业的赢家,永远是那些不仅具有竞争力,而且善于谈判、圆熟地掌握了谈判技巧、拥有谈判力的人。在社会发展变化日益加速,人们交往、利益摩擦日益增多的情况下,解决问题的方式正是谈判,赢得制高点的正是谈判力,所以掌握谈判中的说服技巧至关重要。

1. 营造良好的谈判说服氛围 / 209
2. 不言自明的谈判说服潜规则 / 213
3. 不确定环境下的谈判说服技巧 / 215
4. 致命的就是情绪激烈 / 217
5. 谈判说服之“投其所好”术 / 219

6. 谈判说服中的迂回术 / 222
7. 谈判说服中的发问技巧 / 226
8. 谈判说服中的“空城计” / 228
9. 谈判说服的基本原则:说好、听好 / 231
10. 以退为进的谈判说服策略 / 234
11. 谈判中常见的诡辩及其破解技巧 / 237

## 第7章 圆满的说服艺术

说服艺术的理想状态是什么?圆满。中国人讲“和为贵”,和即圆满。可要达到这样的状态却是可遇而不可求的,它需要你能整体地把握一些说服原则。

1. 妥当性优于真实性 / 243
2. 心悦诚服的感情回馈 / 246
3. 皆大欢喜的双赢结局 / 249
4. 情与理的结合 / 254
5. 原则性与灵活性的结合 / 257
6. 诚心诚意的感情投资 / 259
7. 以退为进的求全策略 / 263
8. 温柔:你的秘密说服武器 / 268
9. 以逸待劳的高效说服 / 271
10. 投其所好的轻松说服 / 274

# 随机应变的说服艺术

- ◇ 先顺其言好说服
- ◇ 让事实说话
- ◇ 诱其深入,不攻自破
- ◇ 一语中的,后顾无忧
- ◇ 良药也得不苦口
- ◇ 恩威并施见效快
- ◇ 语不惊人誓不休
- ◇ 先发制人,镇住你再说
- ◇ 把动机悄悄地隐藏起来
- ◇ 说服中坦白的力量
- ◇ 随机应变活办事
- ◇ 人在屋檐下,何妨底下头
- ◇ 柿子就要拣软的捏
- ◇ 穷追不舍泡蘑菇
- ◇ 得寸进尺,海更阔天更高
- ◇ 有理走遍天下路
- ◇ 循循善诱析利弊

第

1

章

会说话者之所以能够成功说服对方，是因为他们充分运用了随机应变的说服艺术，把自己的语言天赋完全彻底地展现给对方，令对方折服。掌握了随机应变说服的方法和技巧，你就能在职场上纵横捭阖，游刃有余；就能在朋友们面前谈笑风生，侃侃而谈；在恋人面前甜言蜜语，爱意无限；在上司面前不卑不亢，应付自如；在演讲台上妙语生花，潇洒自如……

有时候，在谈话中，当你发现对方的观点中有很多隐蔽而荒谬的观点时，不要急于当面批驳，因为这时他很难接受你的观点。你不妨顺着他的观点加以推衍，或由此及彼，由小到大，由隐到显……到最后，他不得不信服于你。

汉武帝是个很有作为的皇帝。大概是受前代的影响，他很信神，对相术之类的事也很感兴趣，深信不疑。大臣东方朔总在想办法规劝他。

一天，汉武帝对群臣说：“你们知道吗？相书上说，鼻子下边到口之间的‘人中’如果长到一寸，可以活到一百岁。”东方朔听了哈哈大笑。有人当时向汉武帝报告，说东方朔不敬重皇上，应当定以重罪。

东方朔赶快摘下帽子，对汉武帝说：“小臣不敢笑陛下，是笑那彭祖。”

“彭祖是传说中的高寿人，为什么笑他呢？”汉武帝让东方朔说清楚。

东方朔说：“彭祖活了八百岁，如果要按陛下所信的相书上说的，彭祖就该有八寸长的人中，按比例，那脸岂不有一丈长了吗？”

当你发现对方的观点中有很多隐蔽而荒谬的观点时，不要急于当面批驳，因为这时他很难接受你的观点。

汉武帝听了之后，也不禁哈哈大笑。

在这里，就是因为东方朔顺着汉武帝的意愿——迷信神仙、相术，愿意相信相关的一切事情，并以此为逻辑依据推论一个荒诞的结论，才使汉武帝不得不认为那些东西的确不值得推敲。最终，被东方朔说得大笑，并很高兴地接受了东方朔的规劝。要想说服一个人，尤其是地位比你高的人时，顺着他的意思劝说，更容易把他说服。

聪明的说服者总会不动声色地听着对方的大论，即使发现他的漏洞也不立即指出，而是引导着他顺着自己的思路走下去，直到走进死胡同，他才恍然大悟，他才恍然大悟，不得不服，且对自己也会尊重备至。

有时候，如果你当面指出一个人的谬论，一方面，他觉得面子上过不去，尊严要求他必须与你相持到底；另一方面，如果你只是空泛地指出他错了，他怎能服你？所以，聪明的说服者总会不动声色地听着对方的大论，即使发现他的漏洞也不立即指出，而是引导着他顺着自己的思路走下去，直到走进死胡同，他才恍然大悟，不得不服，且对自己也会尊重备至。

春秋时，秦宣后十分宠爱魏丑夫。于是，在秦宣后病危时，下了一道命令：“我死了，一定要用魏丑夫殉葬。”

魏丑夫知道后，非常忧虑，活人怎么能陪死人殉葬？魏丑夫心里很不愿意，但即使这样嘴上也不敢说什么，只能每天提心吊胆地度日。

魏丑夫的好朋友庸芮得知魏丑夫的处境之后，便自告奋勇地去求见宣后。他问宣后：“死人有知觉吗？”

“人死了哪还有什么知觉。”宣后回答。

“若是这样的话，为什么要用活的时候所宠幸的人给无知的尸体殉葬呢？退一步说，即使死后有知，先主死时因您没有从死而积怨已久，您谢过惟恐不及，



又怎么能宠幸魏丑夫呢？”

宣后沉思了一会儿，说道：“您说的有道理。”随后，打消了让魏丑夫殉葬的念头。

这里，康芮也是因为先顺着宣后的意思说话，才使得宣后从他的话里受到启发，最终免除魏丑夫一死。

当然，先发制人并非任何时候都有效，有时候，后发制人则往往有出奇不意的效果。让持谬论者回心转意最好的办法是当众给他些面子，所以欲达目的，先顺其言。

先发制人  
并非任何时候  
都有效，有时  
候，后发制人  
则往往有出奇  
不意的效果。