

说服的过程既是说服者对被说服者**攻心**的过程  
也是被说服者**心理**发生**变化**的过程

# SHUOFU

# 说服

# 与反说服

穆子青/编著

社会生活无时无刻不在上演着说服与反说服的剧情。国际风云中，一场舌战，可免刀兵相见；领导会议上，几句妙语，令人热血沸腾；商海搏浪时，一段利词，可得资财亿万；社交场上，一席恳谈，令人如沐春风！

# YUFANSHUOFU

海潮出版社

□□说服的过程既是说服者对被说服者攻心的过程  
也是被说服者心理发生变化的过程

# SHUOFU

# 说服 与反说服

穆子青/编著

社会生活无时无刻不在上演着说服与反说服的剧情。国际风云中，一场舌战，可免刀兵相见；领导会议上，几句妙语，令人热血沸腾；商海搏浪时，一段利词，可得资财亿万；社交场上，一席悬谈，令人如沐春风！

# YUFANSHUOFU

海潮出版社

图书在版编目(CIP)数据

说服与反说服/穆子青编著. —北京:海潮出版社,2005

ISBN 7-80151-887-X

I.说… II.穆… III.说服-通俗读物 IV.H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 081996 号

## 说服与反说服

穆子青 编著

海潮出版社出版发行 电话:(010)66969738

(北京市西三环中路 19 号 邮政编码 100841)

北京秋豪印刷有限责任公司印刷

---

开本:880×1230 毫米 1/32 印张:11.25 字数:220 千字

2005 年 8 月第 1 版 2005 年 8 月第 1 次印刷

印数:1-6 000 册

---

ISBN 7-80151-887-X/G·160

定价:24.50 元

# 前 言

在日常的社会生活中，你、我、他，都会遇到这样的情况：

有时你认为是很正确的问题，却无法让对方与你意见一致；

有时，你明明心里认为那种行为不对，却在关键时刻身不由己；

有时对一个问题在头脑中分析得清晰透彻，可是，到需要用语言表达出来时却不知如何张口；

……

如今是信息高速发展和张扬个人能力的时代，各行各业的竞争非常激烈，每个行业、每个人都越来越注重增强自身的能力，也特别注重说服与反说服的技巧，因为它对自己将来的结局成功还是失败具有重要的影响力。

我国著名的《战国策》里有这样一句话：“三寸之舌，强于百万雄兵；一人之辩，重于九鼎之宝。”由此不难看出，从我国的春秋战国时期开始，人们就已经很重视说服与反说服的技巧了。当时社会群雄割据、风云激荡、弱肉强食，群雄间的说服与反说服的成败有时关系到一个国家的存亡。因此，不管你是想成为一个成功的说服者，还是一个高明

的反说服专家,你都必须具备说服与反说服的技巧。

每一个人都无法避免地经常处在错综复杂的利害关系和多种矛盾冲突的漩涡中。为了冲出逆境,达到各自的目的,无时无刻都在反复上演着说服与反说服的剧情:商场里各个商家的销售人员不厌其烦地介绍自己所销售的产品,以说服客人购买;而顾客也在想尽办法说服销售人员给自己最大限度的优惠。学校和家庭里,老师和家长们天天在说服教育孩子要多学知识,将来才会有出息;而孩子们也通过不同的表现形式想说服大人们我现在很“累”,多给我些自由……

人作为富有情感和欲望的社会主体,都是具有双重性的,一个是戴着面具的“假我”;一个是没有任何装饰的“真我”。前者隐藏了个人真实的欲求、情感和性格,而后者则真实地反映出个人的欲望、需求和性格。因此,人作为说服与反说服的对象,无论年龄大小、性别差异还是地域不同,不管你是官员、商人或其他的社会成员,作为具有丰富情感和需要的人是可以被说服的,同时你也可以以你的道理说服别人,也就是反说服。能达到哪种结果,这取决于你或他人内心深处的真实需要。

说服的过程是说服者对被说服者攻心的过程,也是被说服者心理渐变的过程。“说服与反说服”作为我们心灵和思想斗争的一对冤家,它们矛盾的激化、舒缓还是和解,都直接影响着我们在家庭和工作生活中的言谈、行为举止、与周围相关人群关系的亲疏,以及家庭、事业的成败。因此,只有掌握“说服与反说服”的技巧,达到自己理想的说



服与反说服的效果,才能为自己家庭和事业的顺畅铺平道路。

本书从说服与反说服的能力、说服与反说服的方法、说服与反说服的禁忌、提高说服与反说服能力的途径、面对自己怎样说服与反说服、面对朋友怎样说服与反说服、面对异性怎样说服与反说服、面对领导怎样说服与反说服、面对下属怎样说服与反说服、面对客户怎样说服与反说服、面对谈判对手怎样说服与反说服等多个环节展开,其中既有说服与反说服方法的提示,又有面对不同对象时怎样掌握说服与反说服的技巧,理论与实例相结合,多角度、多层次为你揭示说服与反说服的方法与技巧,让你在自觉与不自觉中提升说服与反说服的能力。

在竞争激烈的生活和工作中,你想体验说服或反说服成功后获得的成就感吗?你想成为一位具有说服和反说服能力的成功者吗?不要考虑你学历的高低、职业的好坏、经济条件的优劣。只要阅读完本书,按照书中提示的方法和技巧去做,你就会获得家庭和睦、事业顺利的快乐。



# 目 录

## 前 言

## 第一章 说服与反说服的能力

- 第一节 说服之前先了解对方 ..... (2)
- 第二节 说服要有耐心 ..... (4)
- 第三节 说服的话要值得听 ..... (6)
- 第四节 不同的人不同的说服方式 ..... (8)
- 第五节 调节说服气氛 ..... (10)
- 第六节 打消对方的防范心理 ..... (12)
- 第七节 说服要有力度 ..... (14)
- 第八节 不到最后绝不放弃 ..... (15)

## 第二章 说服与反说服的方法

- 第一节 设身处地法 ..... (19)
- 第二节 名片效应法 ..... (21)
- 第三节 刚柔并用法 ..... (24)



|      |       |       |      |
|------|-------|-------|------|
| 第四节  | 因势利导法 | ..... | (26) |
| 第五节  | 声东击西法 | ..... | (28) |
| 第六节  | 标志效果法 | ..... | (30) |
| 第七节  | 察颜观色法 | ..... | (32) |
| 第八节  | 层层剥笋法 | ..... | (35) |
| 第九节  | 添加佐料法 | ..... | (37) |
| 第十节  | 同类相比法 | ..... | (39) |
| 第十一节 | 先承后转法 | ..... | (41) |
| 第十二节 | 当面戴帽法 | ..... | (43) |
| 第十三节 | 引蛇出洞法 | ..... | (45) |
| 第十四节 | 先小后大法 | ..... | (48) |
| 第十五节 | 先大后小法 | ..... | (50) |
| 第十六节 | 隐言暗示法 | ..... | (52) |
| 第十七节 | 先否后赞法 | ..... | (55) |
| 第十八节 | 逆反效应法 | ..... | (57) |
| 第十九节 | 先行自责法 | ..... | (59) |
| 第二十节 | 相似因素法 | ..... | (61) |

### 第三章 说服与反说服的禁忌

|     |       |       |      |
|-----|-------|-------|------|
| 第一节 | 忌驳人面子 | ..... | (66) |
| 第二节 | 忌打断别人 | ..... | (68) |
| 第三节 | 忌骄傲狂妄 | ..... | (70) |
| 第四节 | 忌拖泥带水 | ..... | (72) |
| 第五节 | 忌故弄玄虚 | ..... | (73) |
| 第六节 | 忌三心二意 | ..... | (74) |





- 第七节 忌过分客套 ..... (75)
- 第八节 忌无故争论 ..... (76)

## 第四章 提高说服与反说服能力的途径

- 第一节 真 诚 ..... (81)
- 第二节 坦 诚 ..... (83)
- 第三节 热 忱 ..... (84)
- 第四节 实 在 ..... (86)
- 第五节 温 柔 ..... (87)
- 第六节 忍 让 ..... (89)

## 第五章 面对自己怎样说服与反说服

- 第一节 把握自己的人生之舵 ..... (92)
- 第二节 学会看到自己的脚后跟 ..... (94)
- 第三节 既然选择了就别后悔 ..... (96)
- 第四节 我就是人才 ..... (100)
- 第五节 “妄自菲薄”使生命失去活力 ..... (104)
- 第六节 保持一颗平常心 ..... (106)
- 第七节 每个人都有独特的能力 ..... (109)
- 第八节 不为自己找借口 ..... (112)
- 第九节 正视问题,让困难让路 ..... (115)
- 第十节 调节自我的心理平衡 ..... (118)
- 第十一节 不必要求自己太完美 ..... (120)
- 第十二节 一切从小事做起 ..... (122)

第十三节 做一个快乐的人 ..... (124)

## 第六章 面对朋友怎样说服与反说服

第一节 推心置腹 ..... (126)  
第二节 情感导向 ..... (128)  
第三节 恪守信义 ..... (129)  
第四节 忠诚相待 ..... (131)  
第五节 讲究礼仪 ..... (133)  
第六节 互惠互利 ..... (135)  
第七节 平等相处 ..... (137)  
第八节 绝不质问 ..... (139)  
第九节 少谈自己的事 ..... (140)

## 第七章 面对异性怎样说服与反说服

第一节 相识是缘 ..... (146)  
第二节 心心相惜 ..... (148)  
第三节 不妨说些废话 ..... (150)  
第四节 不妨说些乖巧话 ..... (153)  
第五节 不妨斗斗嘴 ..... (156)  
第六节 随时拉近距离 ..... (161)  
第七节 利用时间的变化 ..... (166)  
第八节 二者选择其一 ..... (168)  
第九节 显示一些小缺点 ..... (170)  
第十节 赞美对方的优点 ..... (172)



|                    |       |
|--------------------|-------|
| 第十一节 制造偶然的时机 ..... | (174) |
|--------------------|-------|

## 第八章 面对领导怎样说服与反说服

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| 第一节 不卑不亢 .....        | (179) |
| 第二节 抛砖引玉 .....        | (181) |
| 第三节 好牌坏牌同时出 .....     | (183) |
| 第四节 消除心理障碍 .....      | (187) |
| 第五节 用提问补救蠢话 .....     | (189) |
| 第六节 别把话说得太肯定 .....    | (194) |
| 第七节 正面说、反面说、侧面说 ..... | (195) |
| 第八节 不到时候不说 .....      | (198) |
| 第九节 无意之中说 .....       | (200) |
| 第十节 用数字来说 .....       | (202) |
| 第十一节 拐弯抹角地说 .....     | (204) |
| 第十二节 坐在一条板凳上说 .....   | (206) |
| 第十三节 运用逻辑推理的方法说 ..... | (208) |

## 第九章 面对下属怎样说服与反说服

|                      |       |
|----------------------|-------|
| 第一节 以询问替代命令 .....    | (212) |
| 第二节 运用对比与心理操纵术 ..... | (213) |
| 第三节 亮出竞争对手 .....     | (216) |
| 第四节 暗示目标可以实现 .....   | (218) |
| 第五节 暗中把目标引向一致 .....  | (220) |
| 第六节 让态度软下来 .....     | (221) |

|      |                |       |
|------|----------------|-------|
| 第七节  | 激起下属的优越感 ..... | (224) |
| 第八节  | 尊重下属的自尊 .....  | (227) |
| 第九节  | 展现亲和力 .....    | (229) |
| 第十节  | 用商量的口气说 .....  | (231) |
| 第十一节 | 用疑问的口气说 .....  | (233) |
| 第十二节 | 关心和体贴 .....    | (236) |
| 第十三节 | 善用信任 .....     | (238) |
| 第十四节 | 找到共鸣点 .....    | (240) |
| 第十五节 | 偶尔装装糊涂 .....   | (242) |

## 第十章 面对客户怎样说服与反说服

|      |                 |       |
|------|-----------------|-------|
| 第一节  | 把握说服的要点 .....   | (246) |
| 第二节  | 按身份背台词 .....    | (249) |
| 第三节  | 捕捉信息,见缝插针 ..... | (253) |
| 第四节  | 给顾客说话的机会 .....  | (256) |
| 第五节  | 直截了当说明白 .....   | (258) |
| 第六节  | 取悦对方不落俗套 .....  | (262) |
| 第七节  | 有理更让人 .....     | (264) |
| 第八节  | 耐心听取对方的倾诉 ..... | (267) |
| 第九节  | 抢先机,拔头筹 .....   | (269) |
| 第十节  | 帮顾客说话 .....     | (272) |
| 第十一节 | 发现对方的兴趣点 .....  | (275) |
| 第十二节 | 要有满腔的热情 .....   | (277) |
| 第十三节 | 采用循序渐进的方式 ..... | (278) |
| 第十四节 | 采用幽默的方式 .....   | (281) |



|      |                  |       |
|------|------------------|-------|
| 第十五节 | 合理说明结合生动描述 ..... | (283) |
| 第十六节 | 让对方说“是” .....    | (286) |
| 第十七节 | 制造紧迫感 .....      | (288) |
| 第十八节 | 堵住顾客的退路 .....    | (290) |
| 第十九节 | 打消顾客的疑虑 .....    | (292) |

## 第十一章 面对谈判对手怎样说服与反说服

|      |                  |       |
|------|------------------|-------|
| 第一节  | 坦然应对 .....       | (296) |
| 第二节  | 以退为进 .....       | (297) |
| 第三节  | 真诚赞美 .....       | (300) |
| 第四节  | 出其不意 .....       | (303) |
| 第五节  | 巧妙拒绝 .....       | (304) |
| 第六节  | 运用激将法 .....      | (310) |
| 第七节  | 使用礼貌语言 .....     | (312) |
| 第八节  | 使用委婉语言 .....     | (314) |
| 第九节  | 恰到好处地沉默 .....    | (318) |
| 第十节  | 不要轻易改口 .....     | (321) |
| 第十一节 | 避免自己的话被误解 .....  | (323) |
| 第十二节 | 彼此加强信任 .....     | (326) |
| 第十三节 | 把谈判对手当同事看 .....  | (331) |
| 第十四节 | 制造一个“后台老板” ..... | (334) |
| 第十五节 | 寻求双方的共同利益 .....  | (336) |
| 第十六节 | 追求公平的原则 .....    | (340) |



# 第一章

## 说服与反说服的能力

在我们的周围,经常会看到有些人就某一事情在说服别人的时候语无伦次,喋喋不休地讲个没完,而他要说服的对象却一头雾水,不明其所以然。词不达意和过多的言辞,不但不能说服对方,反而会令对方更加厌烦。

而另一些人围绕一个主题旁征博引古今中外的事例,以小见大,以浅喻深,虽口若悬河,但言辞中既照顾到说服对象的特殊地位和心理,顾全面子,又能让对方快速理解自己的意图,有效打消其逆反心理,通过自己有条理、层次分明的语言,令倾听者心服口服。由此可见说服是需要能力的。

“说服”是一门让人们认同你的观点、展示个人魅力的影响艺术,同时也是一种让他人能够听信于你的个人能力。具有说服能力的人大多是善于运用自己独特个人魅力的人,他们总是表现出信心十足、精力充沛的风貌。他们不但能把握自己的情绪,也能把握他人的情绪,从而使自己始终处于主动地位。

### 第一节 说服之前先了解对方

在现实社会中,矛盾不断产生,正反两方是永远存在的,因此,正确的必须说服错误的,正直的必须说服邪恶的,眼光远大的必须说服眼光短浅的,好的必须说服坏的,大公无私的必须说服自私的,思想创新的必须说服头脑顽固的。社会上,更有许多不合理的事情,需要我们去说服当



事人改变或改善他们的做法……

以上种种现象说明了说服工作的重要。说服,这是永远不能停止,也永远不能懈怠的事。

我们要说服别人,首先必须透彻地了解别人的意见,不要只说自己的理由。自己的理由,当然是要说的,而且说得越明白越透彻越好。但是,同时也要注意:倘若我们只说自己的理由,无论说得多么清楚明白,不一定能说服和我们意见相反的人,我们只能使和我们意见相同,或对这个问题没有什么成见的人,听起来满意。

我们要说服别人,必须首先透彻地了解别人的意见,看他们是怎样想的,有了怎样的感觉,了解他怎样看事情。

我们对别人的思想、感觉、看法了解得越清楚,我们的说服力就越强,越能够替人剖疑析难,指点迷津。我们对别人的想法,了解得越多,我们言语的说服力也就越大。

“知己知彼,百战百胜”,大家应练好这种“知彼”的功夫。

摸熟了通向各种人物内心的道路后,才能够逐渐清除他们内心的忧虑,解答他们内心的怀疑,并且把那些和你不同的或相反的意见推倒移开。

有许多口才很好的人,往往用自己的唇枪舌剑把对方口头上所说的意见驳倒,就以为自己说服了别人,但却不知道别人心里还藏着什么疑难未解之处。这样的“说服”,只是口头上的说服,心里并没有服。别人口服心不服,就不能算是说服。别人对你的话没有心服,就不会按照你的话去做。所以我们应该经常关心他们的生活,和他们接近,倾听他们的谈话,注意他们各方面的表现,研究分析他们的



行为动机和他们的心理活动规律。这些,正是我们说服别人的准备工作。

若是想提高自己说服别人的能力,必须把关心别人、了解别人当作一种经常努力的工作。

## 第二节 说服要有耐心

我们在说服别人的时候,经常犯的错误,除了过分心急,不够耐心之外,就是我们并没有在说服的过程中提高自己的认识。我们不外乎把我们说过的话说了又说,说来说去还是那一套,许多人不能说服别人,恐怕第一步就失败在自以为是上了。

因为没有关心别人的生活,没有细心地去研究别人的问题,就下了判断,自以为“一眼就看穿了别人”。就如医生,未详细了解病情就下了诊断结论,结果是变“医”为“害”了。

在说服别人之前,最重要的是把准备工作做好,先把别人的想法,别人的问题看清、摸准,反复研究,深思熟虑。在说服别人之前,多听、多看、多想、多研究、多分析,把别人的想法、做法和问题所在看得清清楚楚,使自己给出正确的判断。

假定我们的看法是对的,我们的意见是正确的,那么,在我们去说服别人的时候,我们可能犯些什么错误呢?首先,我们可能过分心急,巴不得别人听了我们的话,立刻点

