

谈判会伤害感情，商谈则可以联络感情。  
中国生意人总是在不经意的谈笑间将生意敲定，  
他们最欣赏那些熟练掌握这种商谈技巧与游戏规则的人。

# 金口才 大生意

中国生意人商谈技巧宝典

孙景峰◎著

中国商业出版社

金口才

中国生意人商谈技巧宝典

大生意

孙景峰◎著

(中国商业出版社出版)

ISBN 7-5042-1000-0

中国商业出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

金口才大生意:中国生意人商谈技巧宝典/孙景峰著.  
北京:中国商业出版社,2005.9

ISBN 7-5044-4833-8

I. 金… II. …孙 III. …商务—口才学 IV. F715  
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 077777 号

责任编辑 龚凯进

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

北京永生印刷技术有限公司印刷

880×1230 毫米 32 开 10 印张 240 千字

2005 年 9 月第 1 版 2005 年 9 月第 1 次印刷

定价:24.80 元

\* \* \* \* \*

(如有印装质量问题可更换)

版权所有 翻版必究

# 前 言

在商海打拼的你是否遇到过下面的问题：

- 欲扩大交际圈多认识新客户，但是又不知道从何说起？
- 顾客变了你的应对手法还是老样子？
- 一听说要谈判就觉得有点棘手？
- 想要向客户收款，又怕伤了感情？

所有这些你做生意时候遇到的麻烦，你是否发现其实是一个问题在困扰你：说话的技巧！只要你会说话，懂得说话的艺术，你以上遇到的问题就会迎刃而解！做生意的人哪有不希望自己有一口让人羡慕的好口才的？同样，我们也从来没有见过一个把生意打理得很好的生意人拙嘴笨舌，他们几乎个个都是能言善辩的高手。口才的好坏往往决定生意人的生意好坏。

我们有过因为巧妙的言谈而盘活生意的时候，也有过因言语不当而让煮熟的鸭子又飞了。高明的生意人认为“会说话”指的并不是单纯地将一些词汇排列组合，或者仅仅为了表达我们的意思。“会说话”的真正涵义应该是除了能表情达意，更重要的是要能够通过沟通从而达到我们的目的。只有掌握好说话的艺术才能够得到我们想要的、我们所需要的。

有人觉得好口才就是说话滔滔不绝、口若悬河。其实不然，会说话不是要你多说话，而是要你把握好遇事说话的分寸，成功的生意人都深谙此道。有很多会做生意的人，他们不但不

是说个不停的人,相反他们有可能很沉默,但是他们熟悉生意场的说话艺术。

做生意就是与人打交道,和顾客要讨价还价;和商海同仁需要交流;和代理商同样要商谈,说话的学问在我们的生意中扮演了举足轻重的角色。你的财富人生从你拥有好口才开始。那么,怎样说话才能为我们赢得客户?什么样的语言技巧能让我们顺利签约?其实,会说话不是天生的,你完全可以通过学习获得这样的能力。《金口才大生意》就像是你一位在商海打拼多年的老朋友一样,现在他向你敞开心扉,把他在生意场上的丰富经验娓娓道来,帮助你解决遇到的困惑。

# 目 录

## 第一章 好口才招财源

一件事情如果让不同的人来做，其结果也会不同，造成这种现象背后的原因是什么呢？人们常说某个人会办事，会“来事”，所谓的“会办事”就是会说话——见人说人话，见鬼说鬼话。这句话现今已经被赋予新的含义，不再是贬低别人的语言，而是夸赞具备交际多面手的好口才。

生意人拥有好口才的话会让他升值，因为它会为你招来滚滚财源！

- 妙“语”成金 / 3
- 口才是成功销售的核心 / 5
- 好口才帮助信任沟通 / 7
- 妙语助你脱困境 / 10
- 说话的原则与策略 / 11
- 三思之后再开口 / 19
- 打破沉默主动交谈 / 23
- “花言巧语”促营销 / 26
- 话要说到点子上 / 28

## 第二章 把话说得更动听

同样的意思，但可以有无数种“说法”，语言的魅力在于表达方式的多样性所带来的听觉效果的差异性。生意人每天所面对的都是有着各类情感以及各种利益、利害关系的人，生意人需要利用自己的言谈与他们沟通，从而实现生意上的目的。

把话说得更动听能够让你的客户愿意倾听，这样才能达成你想要的生意。

- 大大方方地说话 / 33
- 让自己的语言独具风格 / 40
- 措词要简洁高雅 / 42
- 从“听”话开始 / 45
- 积累说话的材料 / 53
- 说话要清楚流利 / 55
- 使自己的声音更完美 / 57
- 培养说话的幽默感 / 60
- 说话时表情也很重要 / 62
- 说话时妙用手势 / 64

### 第三章 巧言谈促交易

交易的过程完全是语言表达与沟通的过程，交易是否会成功也就完全取决于你的口才表现。要谈成一笔生意首先要让对方接受你，鲁迅说：“世上本无路，走的人多了也便成了路。”同样的道理，没有天生就是和我们是朋友或熟人的人，都是从陌生到熟悉，所以好的结识用语和开场白就很重要，甚至在很大程度上已经决定了你生意的成败。

- 与陌生人“一见如故” / 69
- 把握成功交谈的关键 / 71
- 好的开场白是成功的一半 / 74
- 提问要有技巧 / 81
- 用真情打动你的客户 / 87
- 给客户提合宜的信息 / 88
- 在洽谈中运用策略和技巧 / 92
- 用不同方法应对不同客户 / 99
- 学会劝说 / 113
- 面谈时的口才策略 / 114
- 促成交易的口才策略 / 124



## 第四章 用电话表情意

电话早已是生意人必不可少的信息沟通工具，有些人除了办公室的座机，身上时常揣着两部甚至几部手机，电话沟通占据了很多生意人每天的大部分时间，所以我们应该学会“用电话表情意”。

和客户用电话沟通，等于就是不见面的商谈，电话销售的巨大利润被人们称为“一线万金”。越来越多的生意人开始抓住这个便捷的谈生意机会，但是怎么利用倒也有不小的技巧。

善用电话生意兴隆 / 139

在电话里树立形象 / 140

打电话的要诀 / 142

接听电话的技巧 / 144

电话销售的技巧 / 147

做个出色的二传手 / 154

打错电话怎么办 / 156

电话的筛选和过滤 / 158

更好地利用电话 / 160

## 第五章 应酬话说到位

生意人总会遇到各种需要应酬的场合：吃饭、喝酒、跳舞……如何把话说到别人心坎上，不让客户生厌，能顺利做成生意是需要认真研习的一门功课。

精明的生意人都认同这样一个事实：很多生意不是在谈判桌上敲定的，而是在饭桌、酒桌上拿下的。吃吃喝喝看起来是再平常不过的小事，但是真正利用好这些机会却不是那么容易的事。如何把应酬话说到位，需要一点真“功夫”。

不要得罪“财神爷” / 165

不必老扮精明相 / 169

看准了再说 / 170

管好自己的嘴 / 171

勿炫耀你的成功 / 173

让对方多讲话 / 175

学会说恭喜话 / 177

恭维话说到位 / 179

避免索然无味的谈话 / 181

自觉避开敏感话题 / 182

寻找恰当的借口 / 184

打圆场的高招 / 186

怎样说好玩笑话 / 188

## 第六章 会谈判不吃亏

我们无时无刻不是处在一个和人谈判的情境之下：孩子想用哭泣来说服妈妈买玩具；卖件衣服和顾客的讨价还价，这些无所不在的谈判都需要我们学会谈判的技巧，为属于我们的价值利益而努力，因此有人说人生就是一个谈判的过程，生意人尤其如此。

充分准备是谈判成功的前提 / 193

自我介绍展实力 / 196

旁敲侧击弄清虚实 / 199

用幽默营造和谐气氛 / 205

口吐莲花谈出好价钱 / 208

答复谈判对手的技巧 / 215

拒绝谈判对手的技巧 / 218

说服谈判对手的技巧 / 222

达成协议的技巧 / 225

应付不同谈判对手的策略 / 232

该收手时就收手 / 235

谈判中常见的几个误区 / 238

## 第七章 追款有窍门

很多的生意人也许会觉得最困难的不是签单，而是如何在合同执行完毕后向客户开口追款。的确，生意都已经做了，我们已经付出了很多，想要钱又怕得罪了他。可是，天下又没有不要钱的买卖，如何顺利追回款又维护与客户的关系实在是需要修炼的技能。

弄清回款难收的原因 / 257

管理好应收账款 / 259

做好企业的商账管理 / 267

回款工作的几个要领 / 271

慎重选择经销商 / 275

成功收回货款的技巧 / 276

## 第八章 克服商谈的误区

俗话说“金无足赤，人无完人”，一个人再有能力也不可能做到万无一失、十全十美，总会有小小的缺憾或失误。做生意的时候也如此，人们容易走进一些习以为常的误区。

谈生意的时候，如果不注意说话的策略，那么生意也就无法继续商谈下去了。有的生意人和客户谈话的时候喜欢道别人长短；有的人爱和别人争辩个高低，其实对生意人来说，每次商谈并没有高下之分，只有生意的成败之说；还有人爱和你东家长、西家短说个没完，废话一箩筐，让人抓不住重点等等，这些在一些人眼中无足轻重的小细节足以破坏你一笔生意的结果。其实，只要你稍微注意商谈的“雷区”，不要触碰它，就可以把生意顺利谈成。

- 误区一：滔滔不绝 / 287
- 误区二：废话太多 / 288
- 误区三：措辞不当 / 291
- 误区四：喜好争辩 / 293
- 误区五：预设立场 / 294
- 误区六：过分销售 / 296
- 误区七：心不在焉 / 299
- 误区八：过度坦诚 / 301
- 误区九：没有重点 / 302
- 误区十：说人长短 / 304
- 误区十一：轻诺寡信 / 306

# 第一章

## 好口才招财源

一件事情如果让不同的人来做，其结果也会不同，造成这种现象背后的原因是什么呢？人们常说某个人会办事、会“来事”，所谓的“会办事”就是会说话——见人说人话，见鬼说鬼话。在现代社会这句话现今已经被赋予新的含义，不再是贬低别人的语言，而是夸赞他人具备交际多面手的好口才。

生意人拥有好口才才会让他升值，因为它会为你招来滚滚财源！

做生意每天都要和不同的人来打交道，怎样能让各种性格、不同层次的人接受你、给你提供帮助或者购买你的东西，这个是门大学问，也是所有生意人理想中的最佳状态。相反，如果你没有很好的说话之术，那么再大的客户也会与你失之交臂，再好的东西也有可能卖不出去。

一句话可以砸了生意，同样一句话也可以盘活生意，就看你怎么说。别人永远也不会告诉你，是由于你的哪一句话不中听他们才放弃与你的合作；也不会告诉你是你的哪个用词不当引来他们的反感，而这些正是你有待加强的地方，也是本章要告诉你的。

## 妙“语”成金

语言是交际的工具，运用语言是一门学问。有的人缺少“嘴”上的功夫，因此，言谈表达往往“话不投机”，以致很难把事情办好，有时甚至还会将好事办砸；而有的人则深谙说话之“术”，能得体地运用语言准确地传递信息、表情达意，有的人甚至能点“语”成金，使所言收到奇佳的表达效果。

相传，有家父子冬日在镇上卖便壶（俗称“夜壶”。旧时男人夜间或病中卧床小便的用具）。父亲在南街卖，儿子在北街卖。不多久，儿子的地摊前有了看货的人，其中一个人看了一会儿，说道：“这便壶大了些。”那儿子马上接过话茬：“大了好哇！装的尿多。”那人听了，觉得很烦耳，便扭头离去。在南街的父亲也遇到了客户说便壶大的情况。当听到一个老人自言自语说“这便壶大了些”后，马上笑着轻声地接了一句：“大是大了些，可您想想，冬天夜长啊！”好几个客户听罢，都会意地点了点头，继而掏钱买走了便壶。

父子两人在一个镇上做同一种生意，结果迥异，原因就在会不会说话上。当然这不能说当儿子的话说得不对，确实，便壶大装的尿多，他是实话实说。但不可否认，他的话说得欠水平，粗俗的语言难以入耳，令人听了很不舒服。本来，买便壶不俗不丑，但毕竟还有些私密的因素在内。人们可以



拿着脸盆、扁担等大大方方地在街上走，但若拎着个便壶走在街上，就多少有些不自在了。此时，儿子直率的大实话怎么不使买者感到几分别扭呢？而那个父亲则算得上是一个高明的生意人。他先赞同客户的话“大是大了些”，以认同的态度拉近客户的距离，然后，又以委婉的话语说“冬天夜长啊”，这句看似离题的话说得实在是好，它无丝毫强卖之嫌，却又富于启示性。其潜台词是：冬天天冷夜长，夜解次数多且又怕冷，不愿意下床是自然的，大便壶正好派上用场。这设身处地的善意提醒，客户不难明白。卖者说的在理，客户买下来也就是很自然的了。

儿子一句话砸了生意，父亲一句话盘活了生意，这不正说明了“善讲”重要吗？

据说，初春的一天，一个双目失明的小姑娘坐在路边乞讨。她面前铺了一张白纸，上面写：“好心人，请可怜可怜我吧！”大多数人上前只是看了一下便又离开了。半天下来，她几乎没有得到什么。一个大作家路过此地，见状，对小姑娘说：“我把你的话改一下吧。”于是，铺在盲姑娘面前的纸上出现了这样的文字：“春天来了，可我什么都看不见。”过往行人看了上面的话，大多小姑娘留下了钱币。

作家的一句话使盲姑娘果有所得，姑娘的不幸与乞求，经作家的“点化”，以全新的内容和语气出现在行人面前，自然能给人以震动，博人以同情。作家化平淡为神奇，我们不能不赞叹他遣词用语技艺的高超技巧。

说话有“术”，“能说会道”也是一种本领。古有“一语千金”之说，也有“妙语退敌兵”之事。可见，会说、巧说

