

无敌说服

一分钟说服术

“如果我能说服别人，我就能转动宇宙。”

——弗里德里克·道格拉斯

(19世纪美国黑人著名领袖、女权运动家)



马芳芳 / 编著

好口才才是你获得财富的金钥匙

话不在多，“攻心”就行，你不可不知的一分钟说服术

会说话比会做事更重要，会说话让你处处受欢迎

知识是财富，口才是资本，投资口才等于投资未来

民主与建设出版社



无敌说服

一分钟
服术

马芳芳
编著

民主与建设出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

无敌说服：一分钟说服术/马芳芳编著. —北京：
民主与建设出版社，2010. 1
ISBN 978 - 7 - 80112 - 967 - 3

I. ①无… II. ①马… III. ①口才学 - 通俗读物
IV. ①H1019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 240312 号

©民主与建设出版社，2010

责任编辑 闵 建
封面设计 王 超
出版发行 民主与建设出版社
电 话 (010) 85698040 85698062
社 址 北京市朝阳区朝外大街吉祥里 208 号
邮 编 100020
印 刷 北京东海印刷有限公司
成品尺寸 170mm × 240mm
印 张 15.5
字 数 230 千字
版 次 2010 年 2 月第 1 版 2010 年 2 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978 - 7 - 80112 - 967 - 3/F · 411
定 价 26.80 元
注：如有印、装质量问题，请与出版社联系。

前 言

在这个信息时代，人的思想观念、表达方式至关重要。能否说服他人，让他人接受你的观点往往成为成功与否的关键因素。说话是人类思维的物质外化，人们常说想得清才能说得好，说得好才算会说，才会有人听。简而言之，说话是一个人素养、能力和智慧的综合体现。

在生活或是工作中，我们也经常会发现这样一类人，他们勤奋、上进，有知识，有能力，也明事理，但却诸事不顺，到处碰壁，终生默默无闻。究其原因可能就在于他们缺乏言谈技巧和社交能力，说服他人的水平不高。实际上，只会干活、不善言谈的人无论在什么时候都注定会吃亏。有话说不明、有理说不清，别人很难明白你的想法，也就很难相信你，并对你委以重任。

实践证明，说服已成为我们建立和谐人际关系的关键。说服是一门艺术，也是一门技术，要想成功地说服他人，不仅需要巧言善变的口才，亦需要攻心为上的技巧。一个人如果不能很好地驾驭自己的思想、情绪和情感，当然也就不能很好地处理各种事情和各种情况下的人际关系。不能很好地驾驭语言，就不能天从人愿地驾驭自己的前程，更不能风调雨顺地驾驭自己的人生。

本书是作者在充分总结自己多年实践经验的基础上，形成的一套体系完备、思路清晰、内涵丰富、实用性强的说服艺术。书中撷取现实生活中的各种经典场景，解读探究人心的策略、诀窍，教给你最实用、最精妙的攻心说服术，使你像心灵魔法师一样，说出的每一句话都得体、有效，让你成为最有魅力、最受欢迎的人。它将成为你演说、辩论、谈判的良师益友。



希望本书可以成为你驰骋“江湖”的一部宝典，成为你前进道路上的一盏明灯。

鉴于编者水平有限，书中难免有错误和疏漏之处，还请各位读者朋友多多谅解，并予以指教。

编 者





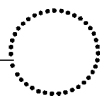
目 录

- 1. 贾平凹的辞宴书：
 妙问与妙答 (1)
- 2. 周恩来舌辩宋美龄：
 不伤和气的争辩妙招 (4)
- 3. 球星为何能顺利涨工资：
 找个“媒婆”为你说话 (10)
- 4. 杰尔·厄卡夫成功销售芦荟的秘诀：
 以倾听成就成功事业的说服术 (14)
- 5. 原一平成功签售人寿保险的决胜宝典：
 突然的沉默，使对方陷入圈套的说服术 (18)
- 6. 看看保利·哈克如何激励员工：
 坦诚得体赞美人的说服术 (22)
- 7. “额满，暂不雇用”：
 教你 10 招神奇赢得面试的秘籍 (25)
- 8. 井盖为什么是圆的呢：
 教你 10 招成功通过面试的法则 (34)
- 9. 加薪计划落空了：
 加“薪”有道，“薪”想事成 (42)
- 10. 费城电气公司开拓市场：
 让动听的声音打开对方的钱包 (45)



攻心说服术
一分钟打动人心

- ▶ 11. 把斧头卖给小布什：
投其所好，轻松抱得订单归 (51)
- ▶ 12. 海耶斯推销收银机的战略：
精诚所至，金石为开的说服术 (56)
- ▶ 13. 乔治先生的拒绝术：
让对方无法说“NO”的说服术 (59)
- ▶ 14. 张良如何使刘邦接受他的劝诫：
以退为进的拒绝说服术 (63)
- ▶ 15. 谁违反了军纪：
曹操以德攻心的说服术 (66)
- ▶ 16. “豺狼把鱼咬死了吗”：
巧找借口下“台阶”，别人无法察觉的说服术 (69)
- ▶ 17. 小媳妇的稀饭：
灵活应变，处变自如的说服术 (74)
- ▶ 18. 女主持巧解“南新燕”：
巧补失言解窘境的说服术 (80)
- ▶ 19. 戴高乐如何赞美尼克松夫人：
让你赞美的话语穿透人心的说服术 (85)
- ▶ 20. 宝玉如何获取黛玉的芳心：
无形的赞美更能收复人心 (88)
- ▶ 21. 林肯的笑话：
学会以自嘲解决交谈的尴尬之说服术 (90)
- ▶ 22. 为什么女王叫不开门：
切忌喧宾夺主的说服术 (94)
- ▶ 23. 一座城的存亡源于一句话：
“情”是沟通的桥梁 (98)



- 24. 皮特的制度与人情：
以情带动语言使人产生共鸣的说服术 (102)
- 25. 让小林前途似锦的一句话：
三言两语树立美好形象的说服术 (105)
- 26. 哲斯顿走向成功的秘诀：
说话真诚，才能让人信服 (110)
- 27. 泰戈尔的中文名之由来：
用富有智慧的巧妙语言说话 (113)
- 28. 说法不同境遇不同：
和不同类型的人说不同的话 (116)
- 29. “五里”与“无理”：
恰当的称呼是有效的说服术 (120)
- 30. 画眉鸟的天堂：
六种获得好感的妙招 (124)
- 31. 宇宙香烟留香人间：
用机智幽默的语言风格赢得认可 (129)
- 32. 喜马拉雅山下的少年：
言由心生才能令人信服的说服术 (132)
- 33. 系主任的“职称”：
一诺千金，三思而行的说服术 (135)
- 34. 师父的每一万根琴弦：
用善意的谎言换来理解和信赖 (138)
- 35. 找回遗失的第六枚戒指：
学会站在听者的立场上说话 (141)
- 36. 苏东坡的创意广告：
推陈出新倍添语言魅力 (144)



- ▶ 37. “我儿子有一个百万富翁的父亲”：
灵活应变，巧转话题 (149)
- ▶ 38. 陀思妥耶夫斯基的求婚方法：
用巧妙的语言让爱登堂入室的说服术 (153)
- ▶ 39. 谁能告诉我是多少：
如何婉转地拒绝他人 (157)
- ▶ 40. 女侍者为何“理直气壮”：
以巧妙方式回击盛怒者的说服术 (162)
- ▶ 41. 刘道真自取其辱：
说话要学会推敲言辞 (167)
- ▶ 42. 黄兰阶的智慧升华：
请有身份的人传己心腹事 (170)
- ▶ 43. 此雨怕收税：
指桑骂槐的说服术 (173)
- ▶ 44. 比恩·崔西的推销术：
赞美比抱怨更能解决问题的说服术 (178)
- ▶ 45. “等您下次开奔驰来的时候”：
独具匠心的赞美说服术 (181)
- ▶ 46. 罗西尼脱帽：
掌握好语言变通的艺术 (185)
- ▶ 47. “《神曲》已经问世几百年了”：
巧妙运用理论的说服术 (190)
- ▶ 48. 柯立芝的精湛批评术：
赞美式的批评对方而获依赖的说服术 (196)
- ▶ 49. 崇高的思想品德：
好口才应具备艺术素质 (201)



- 50. 剃头匠的大官儿子：
不做自以为是的说话者 (206)
- 51. 触龙说赵太后：
动之以情，是最好的说服术 (210)
- 52. 年老的女士可以不脱帽：
无形的请求更易让人接受的说服术 (213)
- 53. 当看展览迟到时：
以恰如其分的寒暄巧妙开场 (218)
- 54. 系主任的迎新演讲：
始终保持良好的语言表达和说话形象 (223)
- 55. 用诗说话的白居易：
用智慧和实力为证，让人无法说“NO”的说服术 (229)
- 56. “请夫人阅兵”：
顺水推舟，自圆其说的说服术 (232)



1

贾平凹的辞宴书：
妙问与妙答

使你的发问和回答都更“妙”，展现自己的无敌口才。

老兄，请谅解，粤菜馆的饭局我就不去了。在座的有那么多领导和大款，我虽也是个“局级”，但文联主席是穷官、闲官，别人不放在眼里，我也不把我瞧得上，哪里敢称做同僚？

他们知道我，却未见过我，我没见过人家也不知道人家具体职务。若去了，他们西装革履，我一身体闲；他们坐小车，我骑自行车；他们提手机，我背个挎包，于我觉得寒酸，于人家又觉得不自在了。

要吃饭和熟人吃着香，爱吃的多吃，不爱吃的少吃，可以打嗝儿，可以放屁，可以说趣话骂娘，和生人能这样吗？和领导能这样吗？知道的能原谅我是懒散惯了，不知道的还以为我是对人家不恭，为吃一顿饭惹出许多事情来，这就犯不着了。

酒席上谁是上席，谁是次席，那是不能乱了次序的。席间敬酒，先敬谁，后敬谁，顺序不能乱，谁也不得漏，我又怎么记得住哪一位是官员，哪一位是经理？

而且，喝酒又要说敬酒辞，我生来口讷，说的得体我不会，说的不得体又落个傲慢。敬领导要起立，一人敬全席要起立，从来照相都不笑的，在席上当然要



笑，那笑搞不好就成了皮笑肉不笑，就要冷落席上的气氛。更为难的是我自患病后已戒了酒，若领导让我喝，我不喝扫了它的兴，喝了又得伤我的身，即使是你事先在我杯中盛白水，一旦发现，也就全没了意思。官场的事我不懂，写文章又常惹点小事，席间人家若指导起文学上的事，我该不该掏了笔来记录？该不该和他辩论？说是不是，说不是也不是，我这般年纪了，在外随便惯了，在家也充大惯了，让我唯唯诺诺去逢迎，百般殷勤作媚态，一时半会儿也难以学会。而你设一局饭，花销几千元，忙活数日，图的是皆大欢喜，若让我去尴尬了人家，这饭局就白设了，我怎么对得住朋友？而让我难堪，你又于心不忍。所以，还是放我过去，免了吧。几时我来做东，回报你的心意，咱坐小饭馆，一壶酒，两个人，三碗饭，四盘菜，五六十分钟好好吃它一顿！

如果领导知道了原来打算请我而我没去，你就说我突然病了，病得很重。这虽然对我不吉利，但我宁愿重病，也免得去坏了你的饭局而让我长久心中愧疚啊！

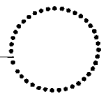
发问，是很有力量的谈判技巧，为了解对方的真实想法和企图，必须十分机警地利用各种方法和技巧去探知对方的需求，而发问是最常用的取得信息的手段。老练的谈判者总是密切注意对方的“心理变化过程”，仔细观察对方的举止、姿势、手势等，恰当地提问。

在谈判过程中，对方往往会因你的发问感到一种压力而焦虑不安，特别是谈判进行到交锋阶段，你向对方发问时，对方首先想到的便是为什么发问者想知道这件事。所以，发问时要消除对方的不安情绪，首先要尊重对方，不要刺伤对方，不要表现出自己高于对方的情绪，使对方感到自尊心受到伤害。其次，问题不应具有压迫性，使对方感到窘困，要给对方以回旋余地和选择的机会。要消除对方的不安情绪，适当设法转移话题。但在转移话题时，必须对即将转换的话题的方向有所把握，并且要做得自然，不露痕迹。此外，还要了解问话会使对方产生何种情绪。再次，要把握发问的时机，如能掌握发问时机，往往可以赢得谈判桌上的主动权，并能引导谈判沿着发问者的思路进行。

妙问可以收到以下效果：

引起对方的注意；

可以获得自己所不知的信息；



发问人借着问话向对方传递自己的感受，或传递对方不知道的消息；
引起对方思绪的活动；

做结论用，借着问话使话题归于结论。

当然，在问话时，要注意发问的方式、角度，尽量避免使对方焦虑不安。为此，你可以采取下面一些提问方式：

(1) 鼓励性提问。

给别人谈话机会，并鼓励他谈下去。“能再讲一点吗？”“还有什么感受？”你还可复述对方讲过的几处关键性的词、句、观点等，询问正确与否，这样会增加对方交谈的兴趣。有时也可以用“是吗？”这类提问，其本意也是鼓励对方说下去。

(2) 连续性提问。

有些谈判提问越短越好，引出的话越长越好。了解其事的详细经过，尽量让对方多讲，不要把对方的谈话打断了。冷场或僵局时的提问，可以提开放式问题，转移注意力以减轻压力，插一段幽默故事，或陈述各方的态度和理解。有的人在谈判出现僵局时，喜欢请一个人陈述主要观点，其余的人只允许提问，而不是讨论，靠发言者的答辩来争取彼此的理解。

避免不妥当的提问。提问时应该避免不适宜的内容和方式，如不注意时机、方式不能简单化、不能使用过于随便的问法，这会使人不快。总之，提问的技巧掌握，就是要注意方式方法。根据具体情况，去选用合适的话题。

对对方的提问能够予以妙答，可以使自己不致处于被动的境地。妙答是需要逐步掌握的谈判技巧。常见的妙答技巧和方法有：不要彻底回答所提问题。答话人要将问话的范围缩小，或者对回答的前提加以修饰和说明。回答问题时，要给自己留有一定的余地。不要通过回答对方的提问，过早地暴露自己的实力。通常可采用先说明一个类似的情况，再拉回正题。或者，利用反问把重点转移。

回答问题时要减少问话者继续追问的兴致和机会。问话者如果发现了答问者的漏洞，往往会刨根问底地追问下去。所以，回答问题时要特别注意不让对方抓住某一点继续发问。为此，要适当采取一种回避问题的方法。利用赞美也是一种回避话题的好方法。



周恩来舌辩宋美龄： 不伤和气的争辩妙招

在表达自己观点与对方进行争论的同时，又不会使争辩双方的关系变得恶劣的说话技巧。

1936年12月12日，张学良、杨虎城二将出于爱国热忱一举扣押了反对抗日、积极“剿共”的蒋介石，爆发了震惊中外的“西安事变”。彼时西安局势复杂，各方虎视眈眈，剑拔弩张，情况危急。一方面东北军、西北军将士主张杀蒋以揭竿起义，抗日救国；一方面南京政府两派对立，宋氏兄妹、孔祥熙在英美支持下力主和平解决西安事变，而何应钦等亲日派在日本支持下主张武力解决。

沧海横流，方显英雄本色。周恩来以其丰富的政治经验和卓越的谈判艺术置身浊流，在瞬息万变的“西安事变”中，运筹帷幄，力挽狂澜，显示了其超人冠绝的雄辩口才和严谨完美的外交才能。本节撷取周恩来在事变中舌辩宋美龄的精彩的历史瞬间，以赏析、借鉴其精湛绝伦的辩论语言艺术，从中受益。

义正辞严，初战告捷

周恩来至西安经过周密细致的工作，张、杨及东北军的内部说服工作已初见成效。这时宋子文、宋美龄兄妹急匆匆由南京赶赴西安与周恩来进行面谈，于是一场舌辩宋美龄的交锋开始了。



宋美龄急于救蒋因而表面平静内心焦急，但仍端着委员长夫人的架子说：“这次委员长不幸蒙难西安，据说是贵党背后策划的……”周恩来用右手轻轻拍击着沙发，随声回答说：“水结成冰，是因为天冷；弹出枪膛，是受了撞针的压迫。事情非常明白，这次西安事变完全是蒋先生自己逼出来的。如果蒋先生树旗抗日，这不愉快的事情能发生吗？至于说是我党背后策划的，有什么根据呢？完全是不合事实的无稽之谈！”周恩来运用两句精炼的比喻道出事变的个中原因给对方以严厉驳击；运用假设、反问，变守为攻，置对方于尴尬境地；无疑而问，连连进攻使辩驳充满了逻辑上的内在张力和动势感，如狂飙疾进，似万钧雷霆，对方只好仓促招架，穷于应付。最后周恩来蕴藉语言蓄势，回扣前言“完全是不合事实的无稽之谈”，从正面予以强有力的一击，戛然而止，气势颇为雄劲、恢弘，进一步加重了驳斥的力量。

宋美龄拿不出任何凭证来，不敢接触周恩来那严峻的目光，心里怯了几分说：“别人这么说，我并不相信。”周恩来向后靠靠说：“当然，我们是允许不明真相的人怀疑的。”说着看了看宋子文。周恩来为了争取宋氏兄妹影响蒋介石共同抗日，因而在语言策略上做到了适可而止，给对方以面子。一开场周恩来义正辞严，有理有节，维护了我党尊严，初战告捷。

胸存全局，收放自如

宋子文脸红了，不知答什么好。在他尴尬之际，宋美龄又开言道：“可是，我觉得西安方面这样做未免有点太危险了。南京有几十万装备优良的军队，难道都视而不见、充耳不闻？以卵击石，除自取灭亡之外，还能有什么结果呢？”宋美龄又生一计企图以势压人。宋子文看她说得太不像话了，怕把关系搞僵，给释放蒋介石增加困难，忙阻止道：“你和周先生谈这些干什么？”宋美龄并非头脑发热、信口开河，她知道西北的军事实力与南京的军事实力相差悬殊，欲以武力相威胁。她不顾宋子文的劝阻，板着脸说：“我想周先生知道这些情况是不无好处的！”

“关于这方面的情况，我知道的不多，不过也并非全无所闻。你们南京，一方面何应钦自任司令，校场白衣挂帅，兴师问罪；另一方面你夫人又大吵大闹，制止出兵。这些做法，究竟是谁真心救蒋先生呢？”周恩来不紧不慢地问道。周恩来对当时的形势作了深入的了解和分析，已是全局在胸，并制



定了相应对策。深知蒋介石与何应钦之间的矛盾及宋美龄与何应钦之间的纠葛，于是周恩来对宋的发难来了个顺水推舟，利用其矛盾，迂回出击、巧用围魏救赵、避实就虚之战术，出其不意，攻其不备，扼制其猛烈攻势，而使对方气势顿减，进攻失利。

宋美龄被周恩来问得张口结舌，半天答不上来。周恩来接着说：“何应钦在这个问题上可以说很聪明。他的讨伐呀，轰炸呀，无非是想逼死蒋介石取而代之，作为继蒋的第一人，倘若逼不死则可以落个救蒋第一功。南京这种戏中戏的复杂情况，我想，蒋夫人，你一定比我更清楚，更明白。”周恩来进一步为其明戏，点其要害，揭其矛盾，釜底抽薪，打乱了对方的心理准备，削弱了对方的心理优势。

周恩来不容其反驳接着继续说道：“如果说要打，我们已经奉陪10年了。对共产党、红军的厉害，我想夫人你不会不知道吧！何况如今的国内形势已非往昔，南京面对的敌手，也非一个共产党，一支红军，而是全国所有要求抗日的人民和军队。蒋先生无视这一现实，导致了今日的不幸。如果有人还不引以为鉴，其结果是可以想象的，那才是‘以卵击石，自取灭亡’了。”周恩来在削弱了对方的攻势之后，话锋一收，直逼对方营下，运用假设和对比手法，正面驳击为其敲响警钟，最后把“以卵击石，自取灭亡”之语完璧归赵，轻松还给对方，这一球使对方作茧自缚，收到了醍醐灌顶、振聋发聩之效。

求同存异，开诚布公

宋子文害怕再争执下去，达不到所来的真正目的，于是慌忙插言缓和气氛说：“周先生的谈话，使我宋某深受教益。此次委座被扣西安，周先生为大局着想，四方奔走，始保其安全，某等无不感激涕零！即使愚妹，刚才在车上说起周先生的用心，还是深表感激呢！”周恩来说：“如果真是这样，那事情就好说了。为国家民族生存，我辛苦原是责无旁贷的，说到感激是万不敢当的。”一语如果“假设巧妙，含蓄适度，一石二鸟，不显山不露水蕴藉言外之意，婉言道出对方语言之虚伪，并期待真诚合作。接着周恩来又说：“蒋夫人，我们到这里来，原是求同的，而不是立异的，是么？”“是这样，是求同的”。

宋美龄忙说：“不过还有一事不明，不知当问不当问？”此时，她已没有

了刚才傲气十足的夫人派头了。周恩来和气地说：“但讲无妨。”“贵党从成立的那天起就公然宣称，像我们这样的资产阶级是你们的死对头。我不明白，对这样一个不共戴天的仇敌，你们怎么突然变了呢？难道……”“妹妹！”宋子文叫道。“请继续讲”，周恩来说，“很有意思。”“所以，我怀疑贵党的真诚……”宋美龄吞吞吐吐地说。“我把夫人的话，不妨挑破了吧！你的意思是说，我们党想乘这个机会向你们要点什么，是吗？”宋美龄用外交辞令说：“我敬佩阁下惊人的坦率。”周恩来听罢哈哈笑了。

周恩来满含感情地说：“我们共产党人从不讳言自己的信仰和目的，并且在任何时候都不改变。我前面已经说过，我们是来求同而不是立异的。什么是我们求同的基础呢？那就是我们都是中国人，都是轩辕黄帝的子孙！面对着日寇的步步进逼，中华民族到了生死存亡的关头，我们不愿当亡国奴！”讲到这里，周恩来站起来，庄严激昂地说：“所以，在此民族危亡之刻，我们中国共产党别无所求，亦不需所求！此话可以公诸天下的！”周恩来话语短促高昂，激情洋溢，措辞斩钉截铁、铿锵有力，情理相融，感人至深；运用设问，一问一答，语气强烈，升华题意，使对方思想共振，情感共鸣而达到了感染对方、说服对方的理想境界。

欲擒故纵，达成协议

宋氏兄妹至此心里已经踏实，连忙站起来，微微弯腰说：“周先生，请原谅我们刚才的冒昧。”“没有什么，话不说明嘛。”周恩来轻轻一句，了结了刚才紧张的争执。周恩来说：“听说上海市场的公债价格在12日后曾跌4元停板，紧接着又回升起来。至今保持着事变前的水平。宋先生，请问这是什么原因呢？”“哦！这吗，这是英美朋友帮助的结果。”宋子文回答，心里又惊又疑。周恩来怎么会如此谙熟经济行情呢？善于政治的宋子文终于清醒，周恩来全局在胸，一言一语，都紧扣主题。英美为什么需要蒋介石呢？因为如果让何应钦取蒋代之，到时日本帝国主义独占中国，就会侵犯英美在华的利益。宋氏兄妹冒险赴西安会谈，也是这个原因。“然而，令人遗憾的是，眼下蒋先生并不认他们的账！他一意孤行，甘愿受南京亲日派的摆布了！”周恩来说。宋美龄又拿出夫人的气派坚定地说：“这由不得他，我能把他拧过来！”周恩来欲擒故纵，感叹道：“蒋夫人，恐怕……”宋美龄拍着胸脯说：“这一点请你放心！”周恩来说：“那就拜托夫人了。”至此一场扣