

现代人与口才

舌战口才學

说服他人
传递信息

宣传鼓动
表达意见



经济日报出版

现代人与口才

舌战口才学

乔居磊 编

经济日报出版社

(京)新登字 102 号

责任编辑 初志英

责任校对 林乔

现代人与口才——舌战口才学

乔居磊 编

经济日报出版社出版

(北京市崇文区体育馆路龙潭西里 54 号)

新华书店经销

广东科普印刷厂印刷

787×1092 毫米 32 开 印张 5.5 字数 120 千字

1994 年 11 月第一版 1994 年 11 月第一次印刷

定价:18.80 元

ISBN 7—80036—936—6/G·229(分册定价:4.70 元)

内 容 介 绍

舌战——以及舌战的技巧，在现今的工商业社会里是非常重要的。为了有效地做好工作，随着社会步调的日益快速。愈来愈多的人需要清楚地、更妥善地表达自己的思想。因此，舌战的技巧对任何一个必须推销产品、说服他人、宣传鼓动、传递讯息，以及表达个人意见的人都是非常重要的。

本书为您掌握舌战的艺术提供非常实用有效的帮助，相信读过本书后，在竞争激烈的工商业界，高超的舌战技巧会使您赖以生财的事业增色不少，这个优越性您不能没有。

目 录

第一篇 舌战

第一章 使对方了解的舌战方式	(3)
时间落差	(3)
替代需求	(4)
制人先机	(5)
德高望重	(6)
乘虚而入	(7)
先入为主	(8)
请示对方	(9)
自主自决	(10)
克服主观	(12)
易地而处	(13)
刺激语言	(14)
施以小惠	(15)
理由充分	(16)
示人以虚	(17)
哀兵战术	(18)
权威至上	(19)
大体小节	(20)
一句箴言	(21)
第二章 舌战群雄	(23)

多方说服	(23)
使别人信服	(24)
数字游戏	(25)
岔开问题	(26)
具实取胜	(27)
先行尝试	(28)
杜绝妄念	(29)
抖出问题	(31)
使对方丧失还击力	(32)
让对方表示意见	(33)
第三章 使对方打退堂鼓	(35)
以小为大	(35)
化整为零	(36)
衡量低下	(38)
伏兵让步	(39)
敬而远之	(40)
从根救起	(41)
能屈能伸	(43)
坦言无讳	(44)
化小为大	(45)
现实手铐	(47)
适时致歉	(48)
先发制人	(50)
分散攻击	(51)
第四章 从无心到有心	(53)
动之以利	(53)
亲密为饵	(54)

诱发潜能	(56)
矛盾相攻	(57)
以量取胜	(58)
对比效果	(60)
诱导肯定	(61)
交集聊心	(63)
褒奖敌人	(64)
侧隐之情	(66)
心态传染	(67)
缓兵之计	(68)
弱者姿态	(70)
将心比心	(71)
宾主易位	(72)
舍我其谁	(74)
缓其所急	(75)
登堂入室	(77)
变换词句	(78)
第五章 引对方人话题	(80)
逐级递减	(80)
真话出笼	(81)
引人入壳	(82)
以慢取胜	(83)
肯定自我	(84)
前提暗示	(85)
侧面责备	(86)
流星战法	(87)
放下桎梏	(88)

以理服人	(89)
以退为进	(91)
提振责任	(92)
煽动谣言	(93)
第六章 打消对方反驳的欲望	(96)
假想敌人	(96)
反复疑词	(97)
重新评估	(99)
隐藏弱点	(100)
避开锋头	(101)
口腹之欲	(103)
感情用事	(104)
反驳机会	(105)
安抚得法	(107)
爆开冷门	(108)
故意搞错	(110)
过度褒奖	(111)
坦明缺失	(112)
掌握资料	(114)

第二篇 心理战

第一章 酝酿亲切感	(115)
随时给人亲切感	(115)
先使人喜欢你	(116)
称对方之名	(117)
博取欢心	(119)
不分彼此	(120)

以别人的话题为话题	(121)
安全感	(122)
骂中带笑	(123)
忌讳出丑	(124)
引诱开口	(125)
第二章 扰乱判断的方式	(127)
单纯的陷阱	(127)
语意含糊	(128)
有意的干扰	(129)
加深意念	(130)
前提扰乱法	(132)
使人失去章法	(133)
扰乱的方式	(134)
内容充满现实感	(135)
无头无绪	(136)
第三章 说与听的支配	(138)
奉承讨人喜欢	(138)
意外赞美	(139)
幽默的酵素	(140)
尊重优越感	(141)
无心插柳柳成荫	(142)
过誉使人不安	(144)
莫负所望	(145)
女人三恼	(146)
直接批评的害处	(147)
自尊莫伤害	(148)
不管他人瓦上霜	(150)

抽象的游离	(151)
悲忿制怒	(152)
抑制兴奋感	(153)
去除紧张	(154)
放弃自卑	(155)
排除不满	(157)
相互提携	(158)
专家的威仪	(159)

第一篇 舌战



第一章 使对方了解的舌战方式

时间落差

应付顽固者最好的方式是，先听他的论调，改日再反驳。

日本山种证券公司的董事长，从大学毕业后，就在父亲创办的公司服务，但是他父亲是一位相当自信、顽固的人，因此，为了说服他的父亲，他费了很多的苦心。

在公司服务的五年中，几乎每天都在争吵，最后他了解到父亲的伟大，开始不加以反驳，而默默听讲，等到双方都静下来了，才把自己的主张说出来。

一般的推销员在处理发牢骚的顾客时，常以改变人、地、时，来接受客户的抱怨，业务主任和股长们常对他们说：

“在这里，我们不方便听您的意见。”

于是把顾客带到另一个房间。

而当顾客在情绪激动，或是交谈触礁时，最好跟他说：

“我们先详细调查后，再通知您吧！”

借助时间的延长，来缓和紧张的气氛，可以避免得罪对方。

而那位董事长的例子，也是说明了“时”的功能，他利用变更时间的差距妙用，而使顽强的父亲了解他的意见。

我们常有过下面的经验：前天晚上写的长信，隔日再看时，常会觉得还有许多地方需要更改，因为隔了一夜之后，才能使我们以客观的立场来评判这封信的内容、辞句。

而对固执且不易说服的人，最好先听一听他们所发表的意见，再选择适当的时机，来表示自己的想法。

替代需求

若是小孩子想要买一部脚踏车，而一时无法如愿，那么只要先买一双溜冰鞋给他，就会令他满足了。

美国闻名的心理学家利其答，在德国某家机车行服务期间，使机车的价格节节高升，并使该厂的业务蓬勃发展起来。

当这家机车行开始销售时，他们所用的口号是“本公司的机车坚固、耐用”，但是公司内的销售量却猛然下跌，久久没有起色。

后来。该工厂礼聘利其答作为顾问，委托他进行深层间接法了解“坚固、耐用”这个口号本身的缺点，结果发现，这种方式无法使顾客产生新奇感，而无法激发购买欲，所以利其答提议将机车的警笛，改换成汽车警笛，并且把部分的汽车零件安置在机车里头，果然该厂的机车经过这一番改造后，销售量节节上升。

同样的道理，如果将脚踏车安装上变速齿轮，也可以刺激消费者的购买欲。

又如送喜欢吃巧克力糖的小孩子一些巧克力型的板块，那么他们一定相当沮丧，但是，若是把这些模型板块送给办

家家的小孩，他们一定会欣喜若狂。

这是利用心理学的方法，以廉价的物品，来满足高价品的需求；譬如，小孩子想要买一部脚踏车，那么，可以买一双滚筒式的溜冰鞋给他，就可以先满足他的基本要求了。

制人先机

当我们的话题极易激怒对方时，不妨先说一声：“我怕你会生气。”就可以减低对方愤怒的情绪。

在谈判的时候，我们常常必须要说一些对对方不利的事情，所以不免在传达上触犯对方，那么我们不妨先说明一些原委，来控制情绪，如果在这些场合中，冒然开口，那么不快的感觉便很快地笼罩对方的心理，而不自主地否决我们的提议，所以，当遇到这些场面时，我们最好先引导一些对方容易接纳的话题，然后慢慢地进入正题，比较有效。

所以，我们不妨先说：

“我想我这样说，你也许会生气，但是我又不得不说。”

当对方已经知道我们了解他可能会生气时，就不好意思发脾气了。

一般人都有防御的本能，如果自己的态度被对方料中时，就会产生我并不如你所想像的那样的心理，所以尽管再生气，也不好意思将个人的愤怒表现出来。

当爆发的冲动被我们事先控制后，就如戴上手铐脚镣的人，无法再随意气用事，所以我们便可以趁此机会提出个人的意见。

因此，与其让对方声嘶力竭地反驳，倒不如利用人类的本能及自尊，来控制对方的情绪，较易使双方达成协议。

德高望重

自尊心较强的人，最好先煽动他的自尊心，使他乐意接受我们拜托的事情。

卡内基曾说：“把对方当成重要的人物，而以诚意来要求彼此合作的话，那么，敌人也会变成朋友。”

人受到别人尊敬的时候，都会觉得特别愉快，即使明知道对方只是一句拍马屁的话，也会有兴奋的感觉，尤其自尊心愈强的人，愈有这种倾向。

自尊心强的人，一般都很难应付，所以，要说服他们，必须费很大的精神，尤其当我们特别麻烦的事情要拜托他们时，更要小心。

如何让这种人接受我们的意见呢？最好的办法是在有意无意之间，来煽动对方的自尊心，因为自尊心强的人，多半对自己有十足的自信，而不喜欢别人把他看成平凡的人。

有事求他时，最好先行强调他的重要，说明他是最合适的人选。然后，再把所要求的事情提出来，就可以发挥实际的效果。

曾经有一位管理人事的主任，因为种种的理由，而不得不需要把自己的部属调派到乡下服务，于是他采用以下的方式。

首先，他把部属将调派至的营业所，毫不客气地批评一

番，然后说：

“照这个情形下去，那个营业所迟早要关门，所以，一定要尽快想个办法。可是，我们又不能随便派一个人过去，如果没有相当的实力，去到那里，也是于事无补。因此，想来想去只有你才是最适当的人选。”

从都市调到乡下之后，多半会不太高兴，但是这些被遣派下乡的部属们，听了他的话后，都能很乐意地接受，这就是这位人事主任说话上的特殊技巧。

乘虚而入

最好利用傍晚疲倦或饥饿的时刻，和难以应付的人交涉各种事情。

前几天，我看了摩那哥王妃葛利丝凯丽当明星时所主演的电影“上流社会”，这部伟大的音乐影片，是以路易·阿姆斯脱伦的名曲“上流社会”为背景，以她为中心，有二个男子相互对她说服，我发现这个情景都在傍晚至入夜的时刻。

恋爱中的情侣，总喜欢在傍晚时分互诉心曲。因为，夕阳散发的光辉，富有柔和的气氛，人的对抗力会薄弱，特别是女性。然而，就心理学上而言，有更深一层的涵义。

我们具有支配心的所谓生理时间，在黄昏的时刻最易迷惑。

生理时间是主管人类生理和心理上的自然规律。如果生理时间不协调，就会身体疲劳，思考迟钝，紧张感淡薄，傍晚车祸发生率较高，是因为在此时生理时间不调和缘故。比