

比尔·麦高恩 (Bill McGowan)  
〔美〕 艾丽萨·鲍曼 (Alicia Bowman) 著  
马新馨 译

Pitch Perfect:

How to Say It Right the First Time, Every Time

翻开本书，那些不断懊悔  
“我希望我能表现得更好”的日子就将离你远去

书中睿智的建议将帮助你获得真正的机会  
充满自信地表达，被他人全神贯注地倾听  
并最终获得成功

在  
对  
的  
时  
刻  
、  
用  
对  
的  
方  
法  
说  
对  
的  
话

# 你能说服任何人

# 你能说服任何人

## 在对的时刻、用对的方法说对的话



比尔·麦高恩 (Bill McGowan) 著  
〔美〕 艾丽萨·鲍曼 (Alisa Bowman) 著  
马新馨 译

Pitch Perfect:  
How to Say It Right the First Time, Every Time

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

Bill McGowan and Alisa Bowman: Pitch Perfect: How to Say It Right the First Time, Every Time  
ISBN: 978-0062273222

Copyright © 2014 by Bill McGowan

Published by arrangement with HarperBusiness, an imprint of HarperCollins Publishers.

All Rights Reserved.

本书中文简体字版经由 HarperCollins Publishers 授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字：01-2014-4725

### 图书在版编目 (CIP) 数据

你能说服任何人：在对的时刻、用对的方法说对的话 / (美) 麦高恩 (McGowan, B.), (美) 鲍曼 (Bowman, A.) 著；马新馨译. —北京：电子工业出版社，2016.5

书名原文：Pitch Perfect: How to Say It Right the First Time, Every Time

ISBN 978-7-121-28424-3

I. ①你… II. ①麦… ②鲍… ③马… III. ①说服—通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 057282 号

策划编辑：王莞朕

责任编辑：王莞朕

印刷：三河市华成印务有限公司

装订：三河市华成印务有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开本：720×1000 1/16 印张：14.25 字数：190 千字

版次：2016 年 5 月第 1 版

印次：2016 年 5 月第 1 次印刷

定价：39.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010) 88254888, 88258888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式：(010) 88254199, sjb@phei.com.cn。

# 目 录

<b>第 1 章 成功之言</b> .....	1
“完美说服”时刻 .....	2
沟通的七个作用 .....	7
“完美说服”的秘密 .....	9
沟通中的误区 .....	12
<b>第 2 章 说服的原则</b> .....	16
语言沟通的衰退 .....	17
说话，学无止境 .....	19
消除沟通差异 .....	21
四种错误的沟通风格 .....	23
七原则 .....	25
学习方法 .....	29
<b>第 3 章 标题原则</b> .....	31
开场中的注意事项 .....	33
完美说服——绝对不要说抱歉 .....	37

优秀开场何处寻.....	42
如何判断开场是否有效.....	43
<b>第4章 斯科塞斯原则.....</b>	<b>44</b>
克服枯燥的一剂良药.....	46
如何创造有趣的故事.....	48
如何运用斯科塞斯原则.....	50
如何让本·伯南克变成马丁·斯科塞斯.....	52
实践斯科塞斯原则.....	53
<b>第5章 意面酱原则.....</b>	<b>58</b>
精简演讲篇幅的五个原因.....	59
如何精简谈话内容.....	62
应对不同场合的精简技巧.....	65
<b>第6章 保持车距原则.....</b>	<b>67</b>
语言追尾造成的影响无法弥补.....	69
为什么会语言追尾.....	71
避免语言追尾的五个原因.....	72
如何保持安全的谈话距离.....	75
<b>第7章 真诚可信原则.....</b>	<b>78</b>
六种类型的含糊其词.....	79
不要模仿别人.....	82
遇到棘手情况，请保持镇定.....	85
如何通过站姿展现自信.....	88

表示怀疑的五种姿势.....	91
如何通过坐姿展现自信.....	94
如何通过着装展现自信.....	97
培养真诚自信的心态.....	100
<b>第8章 好奇心原则</b> .....	<b>104</b>
好奇心的作用.....	105
好奇心的成分.....	106
友好议事阻挠.....	108
剖析谈话构成.....	110
控制住说话的欲望.....	113
在博弈中保持眼神放空.....	116
<b>第9章 德雷柏原则</b> .....	<b>122</b>
不要小看德雷柏.....	123
自由主导谈话方向.....	124
跟唐·德雷柏学说话.....	126
迂回战术.....	128
不露痕迹地插话.....	130
<b>第10章 随机应变</b> .....	<b>132</b>
即兴发挥是后悔的代名词.....	136
准备好你的故事.....	139
选择合适的开场白.....	141
选择合适的结束语.....	144
如何从沟通中迅速脱身.....	144



特殊情况特殊对待.....	145
<b>第 11 章 完美说服七原则——职场实战 .....</b>	<b>153</b>
分道扬镳，情谊依旧.....	154
怎样批评员工才不会影响士气.....	157
如何在会议中技压群雄.....	159
如何委婉地提醒别人不要玩手机.....	162
如何为自己的错误道歉.....	163
如何顺利通过工作面试.....	165
如何要求升职或加薪.....	168
如何大方得体地请求帮助.....	169
同事被提拔到我向往的职位了，我该怎么表示祝贺.....	170
成功的主持人需要哪些技巧.....	171
主持会议时如何委婉地打断过长的发言.....	172
怎样在会议中给人留下深刻印象.....	173
如何介绍名人来宾.....	175
如何解决怯场问题.....	177
讲到一半的时候想喝水怎么办.....	181
如何才能记住自己要讲的内容.....	183
如何防止听众睡着.....	185
如何提升我的采访/被采访技巧.....	188
<b>第 12 章 完美说服七原则——家庭实战 .....</b>	<b>192</b>
如何告诉朋友我的时间很宝贵.....	192
婚礼祝酒词该怎么写.....	194
葬礼悼词怎么写.....	198

面对那些刚刚失去至爱的人，我该说些什么.....	199
第一次见男/女朋友的父母，我该说些什么.....	201
如何转移尴尬话题.....	203
如何自信地承认自己的缺陷.....	205
<b>第13章 七原则和你</b> .....	<b>207</b>
<b>术语汇编</b> .....	<b>209</b>



# 第 1 章

## 成功之言

“三思而后言，你的言行举止将会在他人的心中植入失败或成功的种子。”

——拿破仑·希尔

如果能言善辩也是纽约股票交易所的一项交易商品，那么华尔街的每个分析师都会买入这项商品——因为它会持续增值，给投资人带来不断增加的巨额分红。

某天经历的一件事，让我更加深刻地理解了这个道理。那天下午，一个大公司的老板跑来找我，请我帮他手下的一位经理改善沟通技巧。他对我说：“唐纳德要是再不提高自己的演讲技巧，就没办法在公司里发展了。”他的话让我惊呆了。我实在没想到沟通技巧竟然会影响到一个人的职业发展，但是目前看来确实如此。好在唐纳德的问题并不稀奇，也不是无药可救。他的演讲内容缺少趣味性，而且以空洞的行业术语为主，所以根本没人会记得他说了什么。令我欣慰的是，经过6个月的学习和实践，唐纳德



从同事中脱颖而出，晋升到了公司副总的职位。

从那之后，每当听到老板们说沟通技巧有多重要时，我都不会再吃惊了。

有时，客户们也会说：

“我有好想法，但是开会的时候，我不知道该怎么跟老板们解释这些想法。”

“能不能拿下这个大客户，就看这个报告了。”

“我获得了第二轮和第三轮面试的机会，但是结果却令人失望。”

这些只是职场中的问题。生活中也有许多情景，不仅受我们所作所为的影响，也与我们的所言所讲有着密切联系，如初次约会、大学面试、拜访岳父岳母（公公婆婆）、讨论敏感的家庭问题，以及化解与密友的冲突。

不管是在职场还是在家里，始终有一个秘诀可以帮你获得他人关注、发表有说服力的看法、给人留下深刻印象，以及增添你的魅力和自信——良好的沟通技巧。每次你开口说话的时候，就是你知会、影响和启发他人的机会。选择正确的表达方式（包括语言表达和非语言表达），会让你显得更加自信、坚定、有说服力。这样的话语可以打动人心，改变他们的想法和情感，吸引他们聆听你的每个字，在他们心中留下深刻的印象。

## “完美说服”时刻

在生命中的关键时刻，决定结果的通常不是我们的所作所为，而是我们的所言所讲。

能否用正确的方式说合适的话，决定着交易的成败、晋升的实现以及合作的可能。善用语言的力量，可以令你显得自信、睿智、亲和、真诚；反之，则会让你显得令人厌烦、沉闷乏味、无足轻重、话不对题。

在这些时候，你必须把沟通的技能发挥到极致，在正确的时机用正确

的语气向正确的人传达正确的信息。这些“完美说服”时刻，是每个人生活和工作中最紧要的时刻。在职场中，人们每天都会经历这样的时刻，有时甚至不止一次。它们可能发生在会议、报告、活动、聚会过程中，抑或走廊、咖啡厅里，也可能在电话或镜头里。

就我个人来说，我印象最深的一次“完美说服”时刻发生在一辆出租车里。当时这辆出租车正飞驰在旧金山城外的 101 公路上。

那时我刚刚和 Facebook 敲定了合作项目，这可是我的沟通教练公司成立 8 年以来遇到的最大客户。我在前一晚飞到了旧金山，住进了布兰迪·巴克爾 (Facebook 公关主管) 推荐的威斯汀酒店。之所以推荐这间酒店，是因为她说“这间酒店离加州大街上的 Facebook 总部比较近，步行就可以到达”。

我们的培训定在第二天上午 9 点开始。由于我一直恪守“如果按时到，那你就迟到了”这一信条，所以第二天早上 7:45 的时候，我就踱着步子到了酒店大堂；保险起见，我又和前台核对了一下地址：

“这里离加州大街 1601 号近吗？步行就能到吧？”

“这个……”前台服务员的表情好像在说“傻瓜才会想着步行到那儿”：“您最好打个车。走过去的话可能需要 45 分钟。”

我本该把服务员的话当成一个警告的，但是我没把问题想得那么严重，只是觉得布兰迪可能是个走路速度非常快的人。然后我叫了一辆出租车。

10 分钟后，当司机找不到 1601 号在哪儿时，第二个警告出现了。

第三个警告更糟糕。我们好不容易找到了 1601 号，却发现那里是一家美甲店，并不是 Facebook 的总部。在这样的危急关头，我竟然还心存侥幸，实在令人吃惊。坐着车离开的时候，我还在盯着这座不起眼建筑的二楼看，猜测着世界上最大的社交网络公司会不会正好把总部设在了一家美甲店楼上。



当然不会。

8:20，我收到了助理从纽约发来的短信：“Facebook 打电话来问你在哪儿。”

我还是不愿接受眼前的事实；我觉得自己可能只是记错了门牌号。

我打给了布兰迪的助手：“你好，我是比尔·麦高恩。我现在正站在加州大街 1601 号前面，但是找不到你们公司在哪儿。”

“好的，请你描述一下周围的环境。”

（那时，Facebook 还没有推出定位功能，否则对方立刻就会发现我犯了个大错。）

“我看看……右边有个面包店，左边是一家干洗店……”

“您在哪个城市？”

“旧金山。”

“我们公司在帕洛阿尔托！”

“噢。”为了掩盖接下来的尴尬沉默，我重重地咽了一下口水。“那我从这儿到你们那儿需要多久？”

“在早高峰期间吗？大概 1 小时。”

我告诉对方我可以租辆车或叫辆出租车，对方说：“总之，不管你用什么办法，最好尽快赶过来，因为布兰迪已经发火了！”

遗憾的是，布兰迪没有预料到我会迟到。我定了 9 点和 Facebook 首席运营官雪莉·桑德伯格见面，而 10:30 则和首席执行官马克·扎克伯格见面。在这一天迟到，我可真够倒霉的。

当出租车穿梭在旧金山市区时，我羡慕地盯着街上的清洁工和送餐员——真想和他们交换身份，把眼前的烂摊子抛到一边。我的信心大打折扣，心中仿佛有个声音在说：“你这次彻底完了。”我甚至还考虑过让司机直接把我送到机场。我花了两三年时间构建起这个伟大的计划，希望能借此机会踏入技术领域，如今即将因为我的失约而前功尽弃。

这时，我突然意识到，这不正是我发挥自己专业特长的时候吗？现在就是我的“完美说服”时刻！

我告诉自己：“承认你把事情搞砸了吧。能够承认自己的错误，也是一种难能可贵的品质。”

我拿出手机，开始给布兰迪发短信：“我犯了个大错。对我们的合作来说，这实在是一个糟糕的开端。全是我的错。非常抱歉。”

我很明白，如果想要扳回局面，我必须明确主动地承认自己的错误。接着，我写道：“我向你保证，等我到了之后，一定会给你们带来一次非凡的体验。”

很快，布兰迪就回了一条信息：“这样的开场确实很糟糕。这件事不光是你的责任，我也有责任，因为这次活动是我负责组织的。”

我很高兴能看到她在短信中表明自己的想法。我们必须尽快了结这个问题，才能消除由此引发的不快。

在那个早上，出租车司机开着车飞驰在 101 号公路上；尽管如此，Facebook 总部似乎仍然遥不可及——这种感觉就像用拨号上网下载高清电影。我开始怀疑自己能不能到达目的地了。

9:20，我到了。布兰迪以十分专业的姿态迎接了我，这让我松了一口气。她热情地对我说：“我已经告诉雪莉稍等一会儿了。你需要多长时间准备放映设备？”

换做平时，我可能需要 30 分钟，但是那天我只用了 10 分钟就搞定了。会面过程进展得十分顺利，雪莉还想在下班后和我多聊一会儿。

我当然不会拒绝。

这是 4 年前的事了。令人欣慰的是，这次之后，我成了 Facebook 的固定合作伙伴，和一群才智超群、创意惊人、善良友好的人共事。在当时的情况下，沟通不畅不仅会导致紧张局面，也会让我失去这些客户，所以我必须及时扭转局面。任何事都不会有重来一次的机会，沟通亦然。

回想一下过去，我相信每个人都有自己的“完美说服”时刻。也许我们经过努力终于力挽狂澜；也许我们只能束手无策地接受失败——总之，要么让人眼前一亮，要么转眼就被人遗忘。

完美说服其实很难，所以大部分时候，我们都处于难以沟通的情况。每当回忆起这样的时刻，我们仍然会觉得尴尬。可惜，万事不能重来。

人们回想起自己的“难以沟通”时刻时，心中都会充满后悔（真希望当时没说那些话）和解脱（谢天谢地都已经过去了）。问题在于，事情并没有过去。诚然，结束了一个“完美说服”时刻，还有千千万万个在前面等着我们。我们总以为这类情况不会经常出现，它们只会发生在非常偶然的情况下，如当面给大老板做演示或和非常亲密的人大吵一架。实际上，在我们醒着的时候，70%~80%的时间都在进行各种形式的交流；而在大部分交流中，我们必须注意自己所说的内容。“完美说服”时刻每天都在发生，有时甚至会一天内出现数次，例如：

- 在公司聚会上和老板聊天。
- 吸引新客户。
- 谈生意。
- 在公司每周例会上发言。
- 和客户、同事、上司聊天。
- 化解紧张局面。
- 宣布坏消息。
- 为错误道歉。
- 祝贺同事取得成功。
- 要求升职、加薪、改头衔。

在生命中的关键时刻，决定结果的通常不是我们的所作所为，而是我们的所言所讲。

## 沟通的七个作用

我希望大家在读完本书之后，能够像我们公司的其他客户一样有所收获，包括：

### 推动职业发展

良好的沟通技巧可以为你带来更多晋升机会。人才创新中心曾开展过一项为期1年的研究，对象覆盖了4000多名员工和268名高层管理者。研究发现，领导力是通往高层职位的必需要素。什么是领导力？根据定义，领导力包括举止沉稳庄重（反映信心的能力）、优秀的沟通技巧，以及优雅得体的外表。而阻碍职业发展的主要因素包括：带有种族偏见的言论、粗俗的玩笑、哭泣咒骂、言语轻浮、举止失礼、目光闪躲、语无伦次、嬉皮笑脸、声音尖锐等。这些因素都是缺乏沟通技巧而导致的。

### 助你得偿所愿

据说，在2/3被否认的想法中，问题都不是出在想法本身，而是出在人们表述想法的方式上。这说明许多人的想法虽好，却由于欠缺沟通技巧而无法付诸实践。

### 追求言简意赅

《哈佛商业评论》指出，商人们只用不到2%的工作时间讨论战略问题。这意味着如果你想让自己的想法引人注目，你必须用清晰简洁的语言来介绍它。

## 克服紧张情绪

在一项关于“生活中最让人紧张的事件”的年度调查中，“在公开场合发言”常年占据着第二名的位置（第一名是死亡，第三名是坐飞机）。本书中的技巧可以帮助你缓解演讲前的紧张情绪，让你专注于演讲内容。客户们反馈说，他们不再因为即将到来的演讲或发言而辗转难眠，而是充满了期待和激情。我相信大家都会享受那种在众人面前意气风发、侃侃而谈的感觉。

## 提高沟通效率

有效的沟通可以提高人们的工作效率。如果你的表达正确无误，人们就可以在第一时间正确领悟。问题少了，我们就不用一遍又一遍地解释，误解也会相对减少。

## 增加经济收入

在我的职业生涯中，作为非营利性的公益演讲教练带给我的满足感是无与伦比的。一想到自己可以运用沟通技巧打动潜在的捐赠者，为全世界有需要的人提供更多帮助和资源，我就会激动不已。通过总结经验，我发现在沟通中运用“完美说服”框架确实可以起到作用。

最近，我在和来自 **Many Hopes** 的两位负责人合作。**Many Hopes** 是一个为肯尼亚贫穷和流浪儿童提供帮助的非营利组织。我为他们提供的教练内容包括：对组织介绍进行修改润色，突出组织的使命和紧迫感，消除宣传员中的商业气息。在课程结束后的第一次筹款活动中，他们的筹款额与以往相比增加了四倍。随后，**Many Hopes** 又组织他们的志愿者参加了一次培训，使筹款活动的成绩比以往增加了 10%。



## 时刻保持自信

良好的沟通技巧能保证话一出口便可以达到最佳效果，避免我们在说话的时候犹豫不决、结结巴巴，或者出言不慎。

## “完美说服”的秘密

每次我请人们列举他们心中的沟通大师时，总会听到苹果计算机公司创办人史蒂夫·乔布斯这个名字。除了乔布斯，还有 Facebook 的雪莉·桑德伯格、亚马逊的杰弗里·贝索斯、《早安美国》的罗宾·罗伯特，或者比尔·克林顿或罗纳德·里根这样的政客。如果一个人在某项领域颇有建树，好像很轻松就能完成非常专业的内容，人们就会产生错觉，以为良好的沟通技巧是一种与生俱来的能力。但是这真的是人们的错觉。没有人生来就是沟通大师，他们的技巧都是后天习得的。

几乎所有的沟通大师都接受过专业的沟通教练，这也是我的工作内容。他们的学习过程如下（你们也可以照着做）：

## 练习

大多数面对观众和摄像机工作的人绝对不会随心所欲地自由发挥。相反，在正式开口之前，他们早就决定了要说的内容。据 *Inside Apple* 一书记载，史蒂夫·乔布斯每次在大型演示会之前都会进行数十次练习，反复彩排，以确保万无一失。

我不是说大家必须练习七八十次才能达到“完美说服”的效果。经过练习，有些人会越来越熟练，但是也有一些人恰恰相反。总之，你只要记住一件事：不要幻想不劳而获。没有准备，迎接你的必然是失败。注意！公共发言技巧越熟练，人们就越有可能忽视事前准备。如果你没有坚守这