

一个成功的现代人应该是沟通高手，谈判专家。——斯蒂芬·柯维

ELOQUENCE
IS
MORE POWERFUL
THAN MILITARY
FORCE

郝强◎编著

用舌头代替拳头



无往不利 的 超级说服术



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

ELOQUENCE
IS
MORE POWERFUL
THAN MILITARY
FORCE

郝 强 编著

用舌头 代替拳头

无往不利 的 超级说服术



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

用舌头代替拳头：无往不利的超级说服术/郝强编
著. —北京：新世界出版社，2011.10
ISBN 978-7-5104-2189-1

I. ①用… II. ①郝… III. ①说服—语言艺术—通俗
读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 195140 号

用舌头代替拳头：无往不利的超级说服术

作 者：郝 强

责任编辑：梁小玲 张铁成

责任印制：李一鸣 黄厚清

封面设计：兰旗设计

出版发行：新世界出版社

社 址：北京市西城区百万庄大街 24 号 (100037)

总 编 室：+86 10 6899 5424 6832 6679 (传真)

发 行 部：+86 10 6899 5968 6899 8733 (传真)

网 址：<http://www.nwp.cn> (中文)

<http://www.newworld-press.com> (英文)

版权部电话：+86 10 6899 6306 frank@nwp.com.cn

印 刷：九洲财鑫印刷有限责任公司

经 销：新华书店

开 本：787×1092 1/16

字 数：278 千字 印张：20

版 次：2012 年 1 月第 1 版 2012 年 1 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 978-7-5104-2189-1

定 价：36.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

前言

人与人沟通，很难在一开始就产生共鸣。当我们试图说服别人，或对别人有所求的时候，最好从对方感兴趣的话题说起，逐渐让对方自愿做出改变。

春秋时期，吴国国王寿梦准备攻打荆地（楚国），遭到大臣们的反对。吴王很恼火，在召见群臣的会上警告：“有谁胆敢阻止我出兵，就将他处死！”

尽管如此，还是有人想劝阻吴王出兵。王宫中一个青年侍卫官想出一个好办法——

每天早晨，他拿着弹弓、弹丸在王宫后花园转来转去，露水湿透他的衣鞋，接连三天如此。

吴王很奇怪，便问道：“你这是为什么呢？”

侍卫回答：“园中的大树上有一只蝉，它一面唱歌，一面吸饮露水，却不知已有一只螳螂在向它逼近；螳螂想捕蝉，但不知旁边又来了黄雀；而当黄雀正准备啄螳螂时，它又怎知我的弹丸已对准了它呢？它们三个都只顾眼前利益，而看不到后边的灾祸。”

吴王一听很受启发，随后取消了这次军事行动。

这位年轻的侍卫官无疑是聪明的，他知道如果直接劝说吴王，可能会招来杀身之祸，但如果不劝说，灾祸就会降临本国。因此，他首先以自身的行动引起吴王的注意，再借用“螳螂捕蝉，黄雀在后”的比喻，让吴王受到启发，明白了其中的道理，从而采取了正确的行动。

说服他人，使他人相信我们并采取我们所期望的行动是我们在日常生活中经常遇到的事。无论是交往还是工作；无论是商品推销还是谈判协商，都离不开说服和引导。因此，掌握说服人的语言艺术，也就成为我们每个人必





用

舌

头

代

替

拳

头

Fluence is more powerful than military force

备的能力之一。

说服固然要以正确的思想为前提，但技巧也是极其重要的。前苏联教育家加里宁说：“有人会想，说服的内容才是了不起的东西，而形式没有什么意义。这种观点是错误的，同样的内容，从技巧不同的人嘴里说出，得到的效果是完全不同的。”

美国潜能成功学大师安东尼·罗宾指出：在今天，要有能力，你就得懂得信息的传送和说服的技巧。就算你断了双腿，若你能说服别人，他就能背着你走；就算你一文不名，若你能说服别人，他就能借钱给你……说服他人的能力是你必须拥有的。如果你在生活中不想被人牵着鼻子走，如果你想影响甚至引导你周围的人，希望为自己的发展争取更多、更好的资源，那么，你就得学习做一个具有说服力的人！



目 录

一、进行有效的说服应具备的口才技巧

良好的口才是现代人沟通拓宽人际关系，说服、达成统一共识，加强合作、获得支持的有力武器。说服不是强制接受，而是艺术，是技术。在试图说服他人时，采用的表达方式、方法和技巧不同，所取得的效果就截然不同。如果不讲究手法，不掌握要领，急于求成，直来直去，往往会事与愿违；而优秀的说服口才才能引人入胜、轻松交流，使人心服口服，令你魅力大增。

口才是一种准确、生动地表达思想感情的能力	(3)
为了取得理想的沟通效果应注意的谈话技巧	(6)
努力使你说出的话受到别人的欢迎	(9)
提高交流能力，使交流富有成效	(14)
尽量使你的语言通俗易懂	(16)
避免老生常谈，使你说出的话显得新颖迷人	(19)
恰到好处地运用暗示性的语言	(23)
避免直来直去，委婉含蓄地表达	(26)
善于迂回曲折地提出问题	(30)
故意先把自己的要求放大或缩小	(33)
巧妙地切入正题以引起对方的积极响应	(35)
自然恰当地在谈话中使用插入语	(37)
善用修辞为自己的表达添文采	(40)
掌握常用的技巧，学会幽默地表达	(45)





二、用最得体的策略取得最好的说服效果

所谓说服，是指以一定的方式向对方说理，使之接受，试图使对方的态度、行为朝我方所期望的方向改变的一种影响意图的沟通过程。说服别人接受你的主张，总要或多或少能给对方带来一定的精神上或物质上的好处。说服过程的重点内容，就是宣传这种好处，令对方信服。因而，只有先站在对方的立场上考虑问题，深入了解对方的欲望，再运用得体的语言，才有可能让对方自觉自愿地听从你的建议。

尽量用简便而有效的方法说服别人	(53)
把说服当做一个情感传输的过程	(55)
努力去了解和满足对方的感情要求	(57)
先透彻地了解被说服对象的有关情况	(61)
用真心和理解消除对方的防范心理	(63)
站在对方的立场考虑，清除他内心的忧虑	(66)
根据对方的性格、情感和心理等特点采取相应策略	(69)
先找好切入点，再层层诱导	(72)
尽可能使对方在开始的时候采取肯定的态度	(75)
用通俗的比喻委婉地让对方了解应改进的地方	(77)
运用“以问为攻”的技巧去交涉和说服	(80)
作为上司要从心灵上说服和征服下属	(83)
避免采用不适当的说服方式	(88)

三、批评的目的是解决问题而不是发泄自己的情绪

与说服对象不同的是，被批评的对象往往是有了比较明显的缺



点或错误，因而，许多人认为批评的态度应该比较严肃或严厉，说话的语气也要较重、较强硬。实际上，这种认识是片面的。俗话说：“有理不在声高。”批评不等于责骂，更不等同于威胁、吓唬。批评的艺术性和技巧性，就体现在要表现出对对方的真正尊重。要本着与人为善的精神，尽量保持平和、冷静的态度，采取以柔克刚的技巧。

作为批评者应该掌握一些心理技巧	(95)
采取正确的态度和恰当的方式批评别人	(97)
以适合对方心理承受的方式去表达批评的话	(99)
绕着弯子，采用间接的方法来指出问题	(101)
提出批评时要把握“有理也让人”的原则	(103)
巧妙采取委婉而严厉的批评方式	(106)
批评下属时一定要注意方式和方法	(108)
根据下属不同的特点采用不同的批评方式	(110)
下级对上级、晚辈对长辈的批评要体现出尊重	(113)
通过得体的批评有效地纠正孩子的错误	(116)
你可以幽默地表达自己的批评意见	(119)
假装糊涂，以暴露对方的错误	(121)
批评别人时一定要有所顾忌	(123)

四、遇到不讲理的对手，就更需要讲理

俗话说：“有理走遍天下。”然而，在日常生活中，人们常常遇到这样一种情景：你在与别人争论某个问题，分明自己的观点是正确的，但就是不能说服对方，有时还会被对方“驳”得哑口无言。看来，要争取别人赞同自己的观点，光是站住“理”还不够，还要提高论辩的“力”。把握住了一定的要领，才能控制论辩发展的主动权，以保证自己始终处于论辩中的优势地位，使对方张口结舌，





用

舌

头

代

替

拳

头

Eloquent is more powerful than military force

心服口服。

在日常生活中论辩的口才技巧具有重要的作用	(127)
在论辩中要处理好心理因素的问题	(130)
赢得辩论的唯一方法是让对方转变观念	(132)
采取适当的策略, 掌握争论的主动权	(134)
抓住实质和要害, 使你的反驳更富有力量	(138)
指出对方的论据与命题之间没有必然的联系	(143)
抓住对方自相矛盾的地方加以反驳	(145)
将错就错以彰显对方的矛盾之处	(147)
拿对方的观点、方法或逻辑来反驳对方	(150)
抓住对方的漏洞, 后发制人	(153)
从对方的弱点处发起攻击, 以点带面	(156)
处于劣势时要以己之长, 攻人之短	(159)
诱导对方陷入自相矛盾、自我否定中	(161)
为了寻找更好的机会先麻痹对方, 引蛇出洞	(163)
主动出击, 反攻对方的要害	(165)
悄悄改变概念的适用范围和所指对象	(166)
利用多种论辩方法, 层层递进	(169)
从具体问题中跳出来巧妙地进行解释	(171)
采用出乎对方意料之外的言辞出奇制胜	(173)
遇到别人言语的攻击时巧妙地突破僵局	(175)
运用幽默的语言技巧灵活地反驳对手	(178)

五、劝告和安慰别人要动之以情

唐代大诗人白居易说过: “动人心者莫先乎情。”言为心声, 情真才能词切。中国有句古话, 动之以情, 晓之以理。晓之以理的前提是动之以情, 如果不懂得动之以情, 就不存在晓之以理了。所



以，感情是劝告和安慰的唯一纽带，如果不能投入感情，整个劝告和安慰过程就显得干巴巴的，让人听得很不舒服，难以接受！可以说，劝告和安慰的过程，实际上就是一个情感互溶的过程。

先叩开人的心扉再进行劝告	(185)
让别人愉快地接受你的忠告	(187)
巧妙提出善意的忠告，赢得对方的信任	(189)
发表异议时一定要表现出诚恳的态度	(192)
用若无其事的方式提醒比正面反驳更有效	(195)
注重感情的作用，用感情打动对方的心	(198)
让对方真切地感触到你的真实情感	(200)
委婉地提出建议让对方自己去感悟	(201)
通过暗示巧妙地向对方发出某种信息	(203)
深明大义，情理并重地劝勉	(205)
先诱使对方说出了自己需要的话	(207)
以讲故事的方式影响和说服他人	(209)
用温言软语进行劝慰制服盛怒者	(212)
面对别人的痛苦，送去真诚的安慰	(215)
在某个人处于困难时对他说适当的话	(217)
得体地安慰遇到不顺心之事的下属	(220)
鼓励患病的亲友振作起精神	(223)

六、重要的不在于卖什么，而是怎么卖

为什么有的很聪明的生意人常常失利？为什么有些很好的商品不被市场所认识和接纳？问题出在哪里？营销人员的口才不好，表达不清，“谈”的水平不够高，或“谈”的功夫下得不够深，使成交成为了泡影。营销大师特劳特说：“消费者的心是营销的终极战场。”推销产品一定要针对顾客的心。成功的推销就是通过适当的



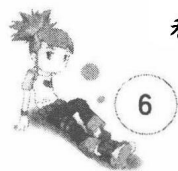


谈判技巧，采取多种恰当的方法，做好顾客的说服工作，以促成交易达成。把握住了顾客的兴趣，抓住了感情的纽带，顾客就愿意买账。

能言善辩、“花言巧语”促营销	(229)
先站在顾客的立场上说出他心里想说的话	(231)
要表现出毫不吝啬的称赞和朋友式热情	(234)
吸引顾客的注意力，引发购买的欲望	(236)
通过提出适宜的问题拉近和顾客的关系	(238)
最能推销产品的人一定是善于表达真诚的人	(241)
找到对方的兴趣点，间接打动对方	(243)
通过巧妙而得体的介绍提高推销的成功率	(245)
面对不同的场景要具有应变能力	(249)
巧用激将法减少顾客的异议	(251)
圆滑、委婉地削弱顾客的反対意见	(252)
积极妥善地应对顾客提出的异议	(254)
让顾客心满意足地接受你的拒绝	(258)

七、通过谈判让对方满意的同时为自己争取利益

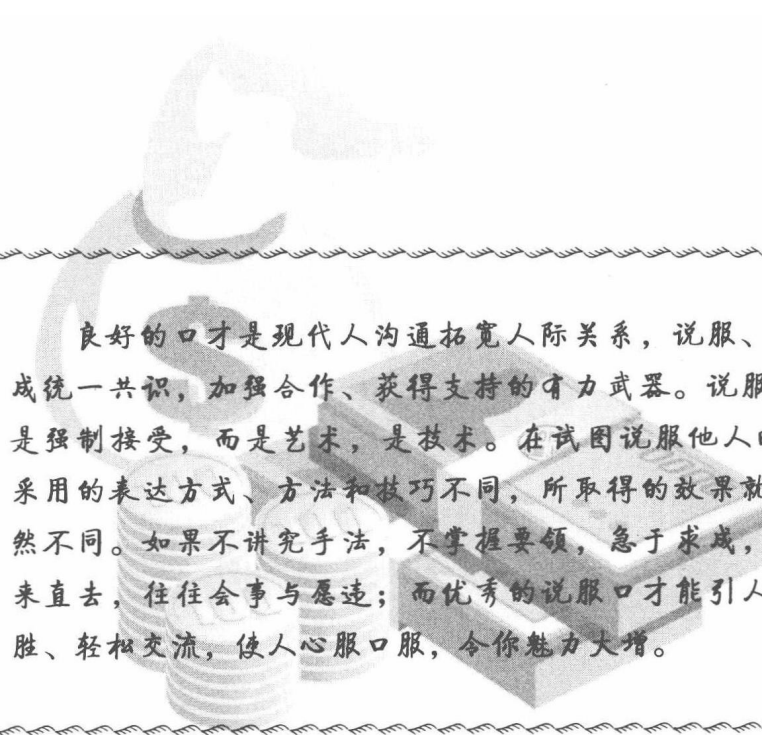
谈判具有“合作”与“冲突”的二重性，是“合作”与“冲突”的对立统一。谈判是一个通过不断调整各自需求，最终使各谈判方的需求相互得以调和，互相接近从而达成一致意见的过程。需要指出的是，利益上的平衡不等于利益上的平均，而是双方各自在内心里所能承受的平衡。任何单方面的“让”或“取”，都不能被看成是谈判。谈判的成败，在很大程度上取决于谈判技术的高低与水平发挥。聪明的谈判者会以合作的态度分享对手所渴望得到的东西，并采取适宜的策略赢得对方的让步，为自己争得尽可能多的利益。



把握好商务谈判应遵循的基本原则	(265)
在谈判中应具备的基本应对技巧	(269)
在不损失我方根本利益的前提下求大同存小异	(274)
投石问路，说服犹豫不决的客户	(277)
你提出的第一个价格一定是最高或最低价	(279)
采用激将术要求对方做得更好些	(282)
在谈判中要注意提问的方式和内容	(284)
让谈判的对方觉得他自己被当作了内行	(286)
先击破对手的优势心理	(288)
把谈判对方可能持有的反驳意见提前说出来	(290)
跨越谈判障碍，给对方以准确有力的回击	(293)
运用强力销售谈判技巧在不同的环节争利	(298)
在谈判桌前要敢于和善于说“不”	(302)



进行有效的说服 应具备的口才技巧



良好的口才是现代人沟通拓宽人际关系，说服、达成统一共识，加强合作、获得支持的有力武器。说服不是强制接受，而是艺术，是技术。在试图说服他人时，采用的表达方式、方法和技巧不同，所取得的效果就截然不同。如果不讲究手法，不掌握要领，急于求成，直来直去，往往会事与愿违；而优秀的说服口才才能引人入胜、轻松交流，使人心服口服，令你魅力大增。

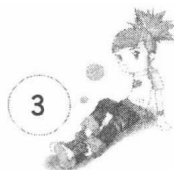
口才是一种准确、生动地表达思想感情的能力

一位著名语言学家说：“说话是最容易的事，也是最难的事。最容易，因为三岁的小孩也会说话；最难，因为最擅长辞令的外交家也有说错话的时候。”说话是人们日常交流思想、交流感情的最重要的工具。人们常常用“滔滔不绝”、“口若悬河”、“三寸之舌”、“巧舌如簧”等等词来形容一个人如何如何能说。那么，是不是说起话来“滔滔不绝”、“口若悬河”的人，就算是有口才呢？

回答是否定的！“滔滔不绝”、“口若悬河”，并不是衡量口才的标准。实际上，口才是一种能力。它和我们的写作能力、生活能力、组织能力一样，都是人的智慧的一种反映。它是一种用口头语言准确、恰当、生动地表达思想感情的能力。因此，我们认为，能说话，并不就等于有口才。口才必须具备以下几条标准。

（1）话说得要有内容

这是衡量有没有口才的第一个标准。常听到这样一种说法：“天不怕，地不怕，就怕领导来讲话。”反映了人们对“逢会必讲，一讲就长，没完没了，空洞无物”的某些讲话者的厌烦。有人之所以把韩复榘当作没有口才的典型，其中有一个重要的原因，就是他的话没有内容。据说在一次演讲中，他一登台，就先问道：“今天是什么天气？”然后又问：“开会的人来齐了没有？”接着就是一顿假谦虚，而且说得前言不搭后语。空话、套话、废话连篇。这种演讲告诉给人们些什么呢？既没知识，也没有思想，我们听了如坠云雾，不知他到底要讲些什么。这种人怎么能说他有口才呢？所以，在衡量一个人有没有口才时，一定要先听听他说的话有没有内容。





(2) 话说得要有道理

看一个人有没有口才，还要看他说的话有没有道理。有些人说起话来也是一套儿、一套儿的，可是你仔细听听，他们或是信口开河，或是强词夺理，或是胡搅蛮缠，从他们的话中你听不出丝毫的道理。那么这种人也算不得有口才。

(3) 话说得要有顺序

我们做许多事情都要讲点顺序。上街乘公共汽车要按先后顺序，我们坐的座位也要按顺序排好，写文章也要有顺序。“顺序”存在我们生活的方方面面，一旦失去了“顺序”，社会就要大乱，文章也就没了章法。说话，也要讲点顺序。有些人说话不讲顺序，不分先后，一会儿讲天上，一会儿又讲地下，天南海北，忽东忽西，乱七八糟，听者根本就听不懂他说了些什么，稀里糊涂，一团乱麻。我们也不能说这种人有口才。

(4) 话说得要有文采

孔子说过这样一句话：“言之无文，行而不远。”意思是：缺乏文采的文章，就不可能流行得久远。其实，这是一个非常简单的道理。文采之于文章，之于说话，就像一套合适的服装和得体的表现一样。一个穿戴整齐、风度翩翩的人，让别人看起来才会感觉舒服，容易亲近。我们常常听到一些人说话，感到说得也有道理，也听得明白，就是听起来没有吸引力，让人没有兴趣听，这是什么原因呢？原因就在于话说得没有文采。他的话不生动、不形象、不能吸引人。所以，我们说话除了有内容、有道理、有顺序之外，还要对文字进行必要的润饰、加工，使话生动、活泼，富有艺术魅力。这样的话，别人才会既爱听，又容易接受。

(5) 说话要流畅、清晰、准确

常见到一些人很有才华和见解，但一开口却语塞言滞，真是满腹经纶难以说清。说着费劲，听着着急。也有的讲起话来口头禅很多，影响了自己正



常的语言表达。有的抑扬不明，顿挫无序。这些，都妨碍了思想的准确表达，使讲话效果大打折扣。

要想纠正语病，提高表达能力，只要下一番工夫，是可以办到的。第二次世界大战时，英国首相丘吉尔曾以雄辩的口才，劝服美国总统罗斯福提供援助。就是这位伟人，原来讲话时却结结巴巴，口齿不清。他曾因口才不济，每次在下院演讲，只讲了一半就败下阵来。但他毫不气馁，潜心研究演讲诀窍，锻炼自己的口头表达能力，并总结出演讲“节奏、措辞、比拟和中心”四要素。功夫不负有心人，丘吉尔终于成为“世纪的演说家”和卓越的政治家。日本前首相田中角荣和英国首相撒切尔夫人还特意请来教师，指导自己发声，使讲话更加悦耳，更富有魅力。

(6) 说话应注意场合、情境和对象

黑格尔说道：“既然要产生一种活的实践效果，演说家首先要充分考虑到演讲的场合以及听众的理解能力。否则，他的语调就会由于时间、地点和听众都不适合而不能达到所向往的实践效果。”讲话的目的是让人接受，一定要讲究因时、因地、因人制宜。和别人谈心更要注意对象的年龄、身份、职业、文化层次、性格及处境，讲究谈话的措辞和方式，达到“一把钥匙开一把锁”的目的。

