

SHUNJIAN DADONG RENXIN

说话是以语言打动他人心灵的艺术。

侯楠楠 编著

实用
精华版



瞬间打动人心

掌握说话妙招，造就美好人生；领悟口才诀窍，成就非凡事业。

人们在社会交往中，要交流信息，沟通思想，就得靠有一定的语言交际能力，不善言谈的人是很难让人了解其价值的。

只有会说打动人心的话，才能让你的魅力淋漓尽致；只要会说打动人心的话，就能使你的事业如鱼得水。

中国社会科学出版社

国家一级出版社★全国百佳图书出版单位

SHUNJIAN DADONG RENXIN

说话是以语言打动他人心灵的艺术。

侯楠楠 编著

瞬间 打动人心

实用
精华版

中国社会科学出版社

国家一级出版社★全国百佳图书出版单位

图书在版编目(CIP)数据

瞬间打动人心/侯楠楠编著.—北京:中国出版社,2012.8

ISBN 978-7-5087-4111-6

I.①瞬… II.①侯… III.①口才学-通俗读物 IV.①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第168200号

书 名:瞬间打动人心

编 著 者:侯楠楠

责任编辑:薛丽仙

出版发行:中国出版社 **邮政编码:**100032

通联方法:北京市西城区二龙路甲33号新龙大厦

电话: **编辑部:**(010)66082098

邮购部:(010)66060275

销售部:(010)66080300 **传真:**(010)66051713

(010)66051698 **传真:**(010)66080880

(010)66080360 (010)66063678

网 址:www.shcbs.com.cn

经 销:各地新华书店

印刷装订:中国电影出版社印刷厂

开 本:170mm×240mm 1/16

印 张:14.25

字 数:190千字

版 次:2012年8月第1版

印 次:2012年8月第1次印刷

定 价:30.00元

前言

马雅可夫斯基曾说：“语言是人类力量的统帅。”精彩的语言表达艺术在社会生活和人际交往中具有不可估量的影响。

交际中,对一个人的了解,最主要的是来自他的言语。有高超的当众讲话水平,就能体现一个人的知识水平、阅历经验等综合素质。一个沉默寡言的人,别人是不会在意,也无法了解的。孔子曾说:“始吾于人也,听其言而信其行;今吾于人也,听其言而观其行。”他看人,首先还是要“听其言”。一个人思想怎样、水平如何,听他说话、同他谈话,就可得知。当然,检验、衡量一个人思想、才能、学识的渠道是多种多样的,但那需要时间、条件。在需要尽快认识、了解某人时,“听其言”,则是最直接、有效的手段。所谓“一见如故”、“相见恨晚”,也是在“谈”了之后才有的感受。

有这样一个故事:在酒足饭饱后,国王问大臣:“你们说,世界上什么最难?”大臣回答:“世界上说话最难。”大臣没有说出来的隐含意思是:说话最难,尤其是和国王说话最难。现在我们做一个实验,问问你身边的人:“认为自己很会说话的,请举手。”肯定没有几个人能理直气壮地说自己会说话。是呀,凡是有一定社会经验的人都知道,说话容易,但是要瞬间打动人心,非常困难。有的管理者讲,我在招聘人的时候,看他能力的高低,就看他说话水平的高低。

说好话很难,难就难在说话太容易。这并不矛盾。恭维的话可以张嘴就来,骂人的话可以脱口而出,吹牛也用不着上税,实在自己一个人寂寞的时候还可以自言自语。但在这人声鼎沸的世界里,让人专心

聆听你的声音就不太容易了,再让人为你的话而鼓掌、喝彩更是难上加难。有时候使尽全力去喊未必让人震惊,一声叹息却让人心潮澎湃;洋洋洒洒的长篇大论常常有鼾声相伴,平平淡淡的只言片语却说不定能换来掌声雷动。说话的确是一门学问。

在与别人交谈的时候,对方有时候揣摩不透你真正的意图所在。此时,你最好能够一开始就说明你的目的,这样一方面消除了对方的疑虑,另一方面又显示了你的坦诚,对方会在不自觉间对你产生信任。谈话中,没有人会对自己不感兴趣的话题投入过多的热情,而如果遇到自己感兴趣的话题,他们常常会情绪激昂地参与进来。因此,在与对方谈话时,我们就可以抓住对方的这种心理,从而实现进一步的交流。

这就是说话技巧。其实谈话的套路是很多的,并不是通用的,你在不同的场合注意使用合适的话语就可以了,不要死板地使用什么模式。还要注意的就是,要切记我们和别人谈话的目的是什么,我们的主题是什么,不要漫天浮夸,让人感觉你不实在。

一般情况下与别人交流,如果你在短时间内没有让对方产生兴趣,你就得准备起身走人了,没有人愿意花时间听一个陌生人在那里聊天。所以你在前三分钟里怎么样吸引客户,并且三分钟就能让他产生兴趣,这是必须要做的功课和准备,你要在最短的时间里,抛出最有价值的东西。

如果你能够一开口就留给别人一个好印象,带给人清新的感觉,让人觉得你不错,有十分想和你交谈下去的强烈愿望,那么,也就意味着你这次的谈话成功了一半。反之,如果你没有意识到这一点,或者意识到了,但没有注意说话的技巧,也许一说话就注定了你失败的结局。

大家会发现,同样都是说话,效果却各不相同。怎么样才能让自己的语言直指人心呢?一定要“攻心”。以“心”为重,针对我们说话的对象,具体分析他们的心理状态和弱点,以此来决定什么时间点该说什么话,什么时间点不该说什么话,或是该说多少话。不该说的,一个字也

不多说,如此才能点到对方的“死穴”,说得恰到好处,才能打动对方。在必要的时候,或者是锦上添花,或者是化干戈为玉帛,这样你就会成为说话的高手。

因此,说出的话,只有瞬间打动人心,才能获得人际沟通的顺畅、关系的和谐和利益的双赢。沟通顺畅了、人际关系和谐了、自身利益有保障了,你又何愁没有好命运呢?

《瞬间打动人心》向大家介绍一套完整的快速掌握说话技巧的方案。通过本书,你既可以看到成功说话的实例,又可以了解到卓越口才的精髓,同时你也将学习到提高说话能力的技巧。

目录

第一章 | 说好第一句话

在我们的日常生活中,最令人关心的,莫过于“如何与别人交往”这件事。而在人际交往中,最令人花费心思的,又莫过于“如何与人交谈”这件事。与人初次见面的第一句话是留给对方的第一印象,这句话说好说坏,关系重大。说好第一句话的关键是:亲热、贴心,消除陌生感。

- 与陌生人见面巧说话 2
- 说好你的开场白 5
- 说第一句话就打动人心 8
- 说话先要有“礼” 11
- 见什么人说什么话 15
- 恰当提问,沟通更加顺利 18
- 让对方打开继续交谈的大门 22
- 拨动听者的心弦 25

第二章 | 说话要善于迎合对方

一个善于交际的人,一定不是个说话时不知所云、东拉西扯、离题万里的人。如果谈话的对方,为某事特别忧愁、烦恼时,就应该首先以体谅的心情说:“我理解你的心情,要是我,我也会这样。”这么一来,就会使对方感到你对他的感情是尊重的,才能形成一种同情和信任的气氛,从而使这次的交往也容易奏效。

- 说话要迎合对方的心意 28
- 在“奉承”的同时予以鼓励 31
- 对别人感兴趣 34

- 知道如何迎合人们心理 36
- 要懂得迎合客户的心理 41
- 和对方说话要多点头 44
- 给他人戴顶“高帽子” 46

第三章 | 用赞美来打开他人的心门

拥有赞美他人的能力和愿望对于增强与别人相处的亲和力来说,是至关重要的。更有效地赞美别人,使别人喜欢自己,很重要的第一步就是懂得为什么赞美能帮你建立更好的人际关系。如果能学会有效地赞美他人,那将会大大地提高自己结交朋友、增加友谊的机会,并且可以增加你的亲和力。

- 没有人不喜欢赞美的话 50
- 赞美身处逆境的人 53
- 夸人要夸到点子上 57
- 间接赞美效果佳 60
- 赞美要真诚 63
- 赞美要实事求是 67
- 赞美要因时而异 70

第四章 | 学会幽默地说话

幽默具有强大的感染力,巧用幽默可以达到意想不到的效果,巧妙的幽默是人际交往的润滑剂。善于运用幽默的人在处理各种各样的场面时,都可以用幽默处理得如鱼得水,灵活自如。对于具有幽默感的人来说,他们不仅能够赢得对方的欢迎与喜爱,还能有效避免正面冲突;不仅能够使所到之处充满融洽气氛,还能创造出“柳暗花明又一村”的崭新境地。

- 用幽默避免正面冲突 74
- 幽默解嘲摆脱困境 78
- 幽默批评服人心 80
- 巧用幽默增魅力 83

- 善用幽默赢信任 85
- 化解僵局幽默有奇效 87
- 名人幽默有技巧 90

第五章 | 5分钟说服对方

人们在社会交往中是相互影响的。你或许碰到过这样的尴尬场面,明明理由充分,可就是说服不了对方;有时没说几句,还会争辩起来。的确,仅仅观点正确是不够的,说服力也很重要。怎样利用行之有效的方法和技巧去说服和改变他人的思想、态度和行为,这是一个人们经常遇到的现实问题。

- 提高对方聆听的兴趣 96
- 顺着对方的心思说 99
- 说得好不如说得巧 102
- 多说对方熟悉的事 105
- 迎合的确有作用 109
- 多让对方说“是” 112
- 多说好话不吃亏 117

第六章 | 学会巧妙地摆脱尴尬

生活在关系复杂的社会,与人交往或者沟通的过程中,常常会出现各种各样的困境。虽然因微不足道的小误会或意见分歧而产生摩擦的确是正常的,但倘若能够灵活应变、巧用言语化解,岂不更好?不管困境因何原因产生,你都可以凭借舌绽莲花的说话智慧来巧妙摆脱。

- 当众失言时及时改口 122
- 将错就错,巧语生辉 124
- 适当自嘲,挽回自己面子 128
- 妙语助你挣脱尴尬困境 130
- 真诚致歉得谅解 135
- 自圆其说,为自己开脱 140

第七章 | 真正走进恋人的心里

谈恋爱,关键之处在于“谈”。只有通过恰如其分的“谈”,才能将彼此之间丰富的思想、复杂的情怀、微妙的心声以妥帖的语言表达出来。有些时候总是不知道如何与对方更好地交流,这就需要掌握一些技巧了。所以说,你务必要注意自己说话的技巧,才能够使双方变得更加幸福。

- 与异性交谈不要过于直接 146
- 初次约会寻找话题 149
- 学会向对方表达自己的情感 153
- 抓住对方身上容易被忽视的“闪光点” 156
- “斗嘴”,不失为增进感情的方式 159
- 侧面诱导,让人心服口服 163
- 用真情去感化对方 165

第八章 | 把话说到上司的心里

把话说到上司的心里去,也就是与上司保持默契。想上司所想,就是帮上司的忙。一个能帮忙的好下属,总会令上司刮目相看。理解上司的意图,才不会“跑偏”。说上司所不能说,就是替上司分忧。能够替上司分忧,是一个好员工的基本素质。一个和上司能保持默契的人,将理所当然地成为上司眼中的红人。

- 与上司沟通的语言技巧 172
- 要懂得迎合上司的心理 175
- 不能说的话就一定不说 178
- 在上司面前说话,不妨守点“拙” 181
- 机智应对,赢得好感 186
- 迂回战术比单刀直入好 190

第九章 | 赢得下属的人心

拿破仑说过,不想当将军的士兵不是好士兵。同样的道理,一个不会夸奖员工的上司也不是一个好上司。要想获得下属的尊重和理解,就要懂得去先理解和欣赏下属。优秀的上司会懂得何时去认可下属的工作,并会给予他们发自内心的真诚赞美。为下属喝彩是一种智慧,你在欣赏下属的时候,也在不断地提升和完善自己。

- 安慰你的下属 194
- 责备下属要把握分寸 197
- 和下属说话不要太绝 200
- 与下属说话要展示亲和力 203
- 抓住小事,给下属戴顶“高帽子” 206
- 不做空头的许诺 209
- 放下架子再说话 212

第一章

说好第一句话



在我们的日常生活中,最令人关心的,莫过于“如何与别人交往”这件事。而在人际交往中,最令人花费心思的,又莫过于“如何与人交谈”这件事。与人初次见面的第一句话是留给对方的第一印象,这句话说好说坏,关系重大。说好第一句话的关键是:亲热、贴心,消除陌生感。

◎与陌生人见面巧说话

与别人交往是社交的需要,是事业的需要,是生存的需要。如何与人交谈不仅是一门学问,还是你赢得事业成功、常变常新的资本。只有掌握了说话的技巧和原则,才能够掌握开启成功之门的钥匙。

当我们与陌生人初次见面时,不应该太随便,毛毛躁躁,拿自己不当外人;不应该太拘谨,一声不吭;不应该太客套,不懂风趣……总之,与陌生人初次见面有很多禁忌,一定要察言观色、巧妙说话。

生活就像是一张网,每个人都是其中的一个结,要想在这张网上左右逢源,就必须和其中更多的结建立起广泛的联系。初次与陌生人交谈,是两个人交往的开端。万事开头难,抓住了这个机会,以后的相处就会更加融洽;失去了这个机会,两个人的交往很可能陷入僵局,难以再有好的进展。所以,与陌生人初次见面的时候,一定要懂得说话的技巧,必须懂得什么话对方喜欢听,什么话对方愿意交谈,什么话更能够得到对方的好感……与陌生人初次见面之前,如果有条件、有时间,你还可以先做些事先的安排和准备。这样,你才可能有机会继续与他交往下去。

随着全球化的逐渐深入,人们的学习、工作、生活、娱乐都紧密地和别人联系起来了。人际关系对我们的影响越来越重要,我们只有搞好人际关系,才不会被社会所抛弃,才会成为生活、工作中的佼佼者。其实,只要你懂得初次见面时说话的技巧,你完全可以达到这个目的。

1984年5月,美国总统里根到上海复旦大学进行访问。他与100多名中国学生相聚在一间大教室里,他一开口就说了这样一句话:“其实,我和你们学校有着密切的关系。你们的谢希德校长同我的夫人南希是美国史密斯学院的校友呢!这么看来,我和各位自然也都是朋友了!”

话毕,他赢得了全场的热烈掌声,成功地打动了100多名异国学生的心扉,接下来的谈话更是轻松、融洽。

里根总统一开始就打动了人心,让人感到他一点也不陌生,不仅消除了学生们的怀疑、期待心理,而且还给自己营造了一种轻松、自然的交谈氛围。其实,人与人之间本来就没有什么区别,不管性别是否相同、肤色是否相同、种族是否相同,只要你怀着友好、亲近的态度,就可以打动人心。

在与陌生人初次见面的时候,我们也可以像里根总统那样一开口就打动别人的心,这样你们之间就有可能真的变得亲近了。为了初次见面交谈的成功,我们不妨事先寻找一下你与对方之间感兴趣的话题,可以是朋友的朋友,可以是同一个出生地,可以是都曾去过某个地方……总之,只要是可能拉近与对方关系的内容都可以。但是,有一点需要注意,这个内容不能是对方不希望提起的,或者是不喜欢和陌生人谈论的,或者是不感兴趣的话题。即使这个话题与你们之间要交往的话题没有多少关系,但是只要一说话就打动了别人,有了交往下去的可能、有了亲近的感觉,才能够更好地进行以后的交谈。

当我们面对一点也不认识的陌生人,就会很自然地产生戒备心理。比如,家长经常告诫自己的孩子“不要和陌生人说话”,就是这个原因。可是,如果你想与人交往就不得不开口,你该怎样说话才能够成功地消除对方的戒心,并且得到自己想要的东西呢?这个看似很难的问题,其实并不难,只要你掌握了窍门,就可轻松地达到目的。你可以学习一下日本销售之神原一平的方法。

一天,原一平去拜访一个商店老板,但是他们并不认识。原一平是这样开口的:“先生,您好!”对方迟疑了一下,说:“你是谁呀?”原一平说:“我是明智保险公司的原一平。今天我刚到贵地,有几件事情想请教您这位附近最有名的老板。”老板更纳闷了:“什么?附近最有名的老板?”原一平很激动地说:“是啊,根据我了解的结果,大家都说这个问题

最好请教您。”那位老板的态度明显好了许多：“哦，大家都说是我啊！真不敢当，是什么问题啊？”原一平真诚地说：“实不相瞒，是关于怎样有效地避免税收和风险的事。”这个时候，这位老板很有些被赞美冲昏了头脑的感觉，非常热情地说：“站着说话不方便，请进来说吧！”

用不了几句话，原一平就成功化解了商店老板的戒心，而且赢得了商店老板的好感。说话说到点子上是畅销全球的通行证。的确如此，人们都渴望得到他人的关照，这是人的天性使然。所以，当听到原一平的一番感人的话语后，这位有戒心的老板就像江河开口那样准备敞开心扉了，两个人的谈话明显比刚开始时亲近了许多。

交际也是同样的道理，我们要想在与陌生人初次见面时就成功化解他人的戒备心，并且成功赢得他人的欢迎，也应该多使用一下这个畅销全球的通行证。关照别人几分，就等于消除几分与对方的陌生感。但是，关照对方也应该有度，肆意的话语只适用于没有头脑的人，只有恰到好处的关照才能够让对方感到你的真诚，而且也更有利于赢得别人的认同和信任。关照对方的时候，还应该注意把话说到点子上。比如，与商店老板初次面谈时，就应该多谈谈他的店面、经验等等。

清朝著名的红顶商人胡雪岩，其高超的交际手腕让人大为叹服。他的过人之处是“对事情看得透，眼光够远，从不会轻忽小人物”。胡雪岩本是江浙杭州的小商人，他不但善经营，也会做人，常给周围的人一些小恩小惠。但小打小闹不能使他满意，他一直想成就一番大事业。

王有龄是杭州一个小官，想往上爬，又苦于没有钱作敲门砖。一天，王有龄对胡雪岩说：“雪岩兄，我并非无门路，只是手头无钱，十谒朱门九不开。”胡雪岩说：“我愿倾家荡产，助你一臂之力。”王有龄说：“我富贵了，决不会忘记胡兄。”于是，胡雪岩变卖了家产，筹集了几千两银子，送给王有龄。

几年后，王有龄身着巡抚的官服登门拜访胡雪岩，利用职务之便，令军需官到胡雪岩的店中购物。胡雪岩的生意越来越好、越做越大。

凭着这种高超的交际手腕,胡雪岩后来由左宗棠举荐为二品官,成为大清唯一“红顶商人”。

我们不得不说,与陌生人初次交谈,是一个非常重要的机会。巧妙地说话能够增加对方对自己的好感,是日后良好交往的基础,所以,一定要懂得察言观色、扬长避短、推己及人,尽量将话说得巧妙、圆满。

◎说好你的开场白

初次和陌生人交谈,谁都想给对方留下良好的第一印象,说好开场白起着至关重要的作用。好的开场白能在短时间内消除彼此之间的陌生感,拉近彼此之间的距离。从某种意义上说,说好了开场白,你也就拥有了一把打开陌生人心扉的钥匙。

一位讲师在给新进来的销售员进行培训。“首先我问大家一个问题。请这位同学回答我,做什么最容易成功?”讲师指了一个人问道。“销售!”那人回答。“对,就是销售,销售最容易让人成功,这里谁做过销售?”讲师点了一个举手的女生问道:“销售最容易成功。那为什么还是没有多少人愿意去做呢?”“被拒绝!”那女生迟疑了一下说道。讲师拿大黑笔,在白板上写了“被拒绝”几个大字。

“说到成功呢,我们就不可不说IT行业,前些年很火是吧!哪位同学学计算机……好!你起来回答一下。”讲师指了一个个子高高的男生说道,“你们学计算机的同学找工作大概多少钱一个月?”“大概一千多吧!”那男生迟疑了一下说道。“好!我给你们算一笔账,你想想一个月算是给你1500元,一年是18000元。你每个月平均200元房租。”讲师顿了一下接着说道,“50元电话费。吃饭一天10元,算30天一月300元。一个月再花点其他的钱,算200元,我想对你们来说不多吧!”“不多!”底下有人回答。“这样,你一年大概可以存下来9000元。市里的

房子大概3000元一平方米,这样你一年大概可以买3平方米。一个60平方米的小房子,大概要花20年的时间,当然还得在房价不涨的情况下。”讲师笑了笑。“这样20年以后,那个时候你已经有了小孩,你们一家住在60平方米的风子里,每天用自行车送你的小孩上学。”讲师停了停说,“那个时候你的小孩看着别人用小轿车送小孩,一定会问:‘爸爸,为什么别人坐小轿车去上学,而我们没有?’想必你会觉得很没面子。”

一般来说,在和任何一个陌生人交往前,只要你能在事先作一番认真的调查研究,你都可以找到或明或隐、或近或远的亲友关系。然后,在与对方见面时,如果能够及时拉上这层关系,就能使对方产生亲切感,缩短双方之间的心理距离。

三国时期,鲁肃就是一位攀亲认友的高手。他跟诸葛亮初次见面时的第一句话就是:“我是你哥哥诸葛瑾的好朋友。”

就这么一句简短的话使交谈双方心理距离更近了一层,从而为孙权跟刘备结盟共同抗击曹操打下了良好基础。有时,对异国初交者也可采用攀亲认友的方式。

每个人都有长处,同时也有短处。一般来说,人们都希望别人多谈自己的长处,不希望别人谈自己的短处,这是人类的普遍心理。因此,跟初识者交谈时,如果以直接或间接赞扬对方的长处作为开场白,就能使对方高兴,并对你产生好感,双方交谈的积极性也就可以得到极大的激发。相反,在和他人交谈时,如果你总是有意或无意地提及对方的短处,揭对方的伤疤,对方的自尊心就会因此受到伤害,难免会对你产生厌恶感,更不愿意和你继续交下去了。

孔融在10岁时,和父亲一起来到洛阳。当时,洛阳有个叫李元礼的人,在社会上有很大的影响,官至司隶校尉。因为他多才多艺、道德高尚,前来拜访他的人有很多。但是,只有他家的亲戚和才华出众的社会名流,守门人才给通报。孔融几次央求父亲带他去见李元礼,父亲生怕他不懂事,得罪人家,所以一直没有同意。