



JACK MA CHARM OF SPEAKING

肖文键◎著

说话之道

风趣幽默且又妙语连珠·出口成章且又富含哲理



普通的人用嘴巴讲话，聪明的人用脑袋讲话，

智慧的人用心讲话。

——马云

中国华侨出版社

马云

JACK MA
CHARM OF SPEAKING

说话之道

风趣幽默且又妙语连珠·出口成章且又富含哲理

肖文健◎著



中國華僑出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

马云说话之道 / 肖文键著. — 北京: 中国华侨出版社, 2012. 7

ISBN 978-7-5113-2546-4

I. ①马… II. ①肖… III. ①马云-语言艺术-通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第145719号

• 马云说话之道

著 者 / 肖文键

责任编辑 / 宋 玉

责任校对 / 李向荣

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092毫米 1/16 印张 / 15 字数 / 250千

印 刷 / 三河市杨庄双菱印装厂

版 次 / 2012年9月第1版 2012年9月第1次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-2546-4

定 价 / 29.80元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里26号通成达大厦3层 邮 编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 传真: (010) 64439708

发行部: (010) 64443051

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

前言

Preface

马云——一个小时候被大家称为“问题孩子”的少年，却创造了中国互联网史上的奇迹；一个曾经三次落榜的高中生，却在大学期间荣任双“主席”；一个其貌不扬，甚至因为形象太差而找不到工作的男人，却成为中国大陆第一个登上《福布斯》杂志的本土企业家……

创业是艰苦而又漫长的：马云一没资金，二没背景，三没技术，但他口出狂言，然而，谁也没有想到的是，马云正是凭借着“狂言”与成功结下了不解之缘。

语言的力量是巨大的。马云善用语言不仅制造出了出人意料的效果，还为自己的事业与生活平添了数不尽的助益，并通过语言充分展现自己的个人风采和内涵，成功地抓住机遇，最终摘取了胜利果实。可以说，马云的成功离不开他的好口才。

听过马云演讲的人都有一个深刻的感受：马云的幽默与智慧往往都隐藏在其含蓄、自嘲的口吻中——幽默不失智慧，含蓄不失真诚，中庸不失真实，自嘲不失品位。即使是在工作中，他也总是以低调和富有人情味作为自己行走人生旅程的底线。这便是马云的话有如此神奇功效的缘由，并创造了用6分钟说来2000万投资的神话。在马云的公司里，员工把他当偶像；创业团队始终不离不弃；一批已经是百万富翁的员工依然激情澎湃……

也许有人说，我可没有马云那么厉害，我也不可能拥有马云那样的好口

才。其实，会说话、说好话并不是登天之难事。我们可以通过学习，去领悟马云的说话技巧，把自己变成一个善于说话的智者，用最巧妙的语言，把话说到对方的心里。就像马云一样，懂得如何去说，怎么说才好，什么时候点到为止，什么时候入木三分，才能真正地做到任何场合下都成为魅力四射的焦点人物。

将马云的说话技巧传播开来，使更多的读者能够练就一副好口才，并从中受益，是创作本书的出发点。本书主要以阿里巴巴创始人马云的若干著名谈话为切入点，以通俗易懂的语言详细地分析了马云说话的成功经验与技巧，内容不仅生动有趣，而且还详细实用。

不仅如此，本书还从马云说话技巧的各个方面展开论述，将马云的说话方式以故事片段的形式展现在读者面前。这些故事将告诉你：他是如何与员工沟通的，是怎么抓住融资机会与风投商沟通的，是怎样与媒体沟通的，又是如何与客户沟通的，等等。

朋友们，当你读完此书时，马云口才的魅力将激发出你勇敢开口的斗志；他谈话的热情将带给你无穷的力量；他的口才技巧将成为你练就魅力口才的指南针；他因为拥有好口才而获得的成就将鼓励你勇敢前进……

目录
JACK MA
CHARM OF SPEAKING
CONTENTS

上篇
一言之辩重于九鼎之宝

第一章

马云的狂傲之语，狂妄言辞中透露出智慧的光芒

会说豪言壮语的人，也会把别人放在心上 // 003

多一点快乐用语，多一点乐观心态 // 005

说话可以大气一些，要以真诚作为底蕴 // 008

谈话少点优越感，对方会开心一点 // 010

语出惊人，都是自信惹的祸 // 012

说话也可以另类一点，只要是你的真情流露 // 014

说话可以狂妄，狂而不傲为智者 // 016

第二章

马云的精辟论述，简短透彻的语言魅力

说话简洁精练，你会更出彩 // 021

不必担心说“不知道”，坦然一点又何妨 // 023

- 说话铿锵有力，掷地有声 // 026
- 说话要有新意，说出你内心深处的感悟 // 028
- 语惊四座，直言有讳 // 031
- 讲道理没有关系，理说出来要令人舒服 // 034
- 用“讲真话”打动人，你会更加光彩照人 // 037

第三章

马云的风趣幽默，充满了哲理的情趣

- 随机应变话幽默，诙谐的言谈中自有欢乐 // 043
- 手到擒来的幽默，无不让人欢喜 // 046
- 敢想敢说，说出自己的快乐哲学 // 049
- 幽默无处不有，快乐信手拈来 // 053
- 令人为之捧腹的幽默技巧，自我调侃 // 055
- 幽默的话语，快乐的心态 // 058
- 幽默的语言技巧：善用比喻 // 061

第四章

马云的说话风格，展现受欢迎的沟通艺术

- 说话没有一定的体系，真实就行 // 067
- 抛开忧虑去说话，随时显露真性情 // 068
- 该说话时就说话，敢于袒露心迹 // 070
- 心直口快，真诚地用心说话 // 073
- 谦虚的说话风格，养成以人为尊的说话习惯 // 075
- 说话朴实，可直抵人的心扉 // 077
- 炫耀或者争论，会失去与人沟通的机会 // 079
- 该出口时就出口，抓住每一次说话的机会 // 082

靠语言确认了彼此的存在，此时语言最美 // 084

下篇 三寸之舌强于百万雄师

第五章

马云的谈判，说话伶牙俐齿无招胜有招

无论何时开口说话，都要使用尊重的语气 // 089

请对方替自己说出心意，就会不谋而合 // 092

振臂一挥流泪到天亮，众人的委屈烟消云散 // 095

三句好话当钱用，一句话值多少钱 // 097

面对各种环境，运用“方圆应对”的说话方式 // 101

面对脾气相投的人，说话可以带点个性色彩 // 106

制造悬念，谈判也可以标新立异 // 108

营造良好的谈判氛围，使用痛快的沟通方式 // 112

第六章

马云的演讲，充满激情的话语百听不厌

你说得好，是因为你做得好 // 117

借助肢体语言，充分展示你的激情 // 119

将自己经历过的事情，讲得很动听 // 124

谦虚之美，激励自己也激励大家 // 127

坚定信念，相信自己 // 130

演讲，就是讲自己 // 133

你做了自己力所能及的事情，就说出来 // 137

第七章

马云的销售口才，令人心动的说话艺术

拿自己开涮，也是一种成功的营销模式 // 143

危机中的营销，非常时期的口才魔力 // 146

讲述你的观点，让全球人去复制粘贴 // 149

借别人之口说自己的事，给别人找个理由去关注你 // 153

再说一次，让拒绝你的人再听一次 // 156

讲创业，要像讲悬疑故事那样吸引人 // 159

在商不言商，谈价值也可以点燃人们的激情 // 162

附录

马云与观众的对话：乐观地看待这个世界 // 165

马云在斯坦福大学的演讲：我们是一间非常幸运的公司 // 187

马云2011年4月在清华大学的发言：只相信一流的努力 // 200

马云2011年10月回应淘宝事件：努力就是为了希望还存在 // 205

马云新语：2012年淘宝交易额将达一万亿元 // 209

马云和阿里巴巴 // 211

后记 // 215

上篇

一言之辩重于九鼎之宝

在这个崇尚个性的时代，你说的话应该有自己的独特风格。倘若每个人说话的风格都相同，生活就会变得十分无趣。有人说过，能够满足别人和自己的人，就是很有趣味的人。所以，为了使别人和自己获得这样的满足感，我们要向世界上所有最优秀的事物学习，包括学习马云的说话之道。

马云思维敏捷，能说会道，他的语录恰如其人：独特、简练、风趣，却又富含哲理。他走到哪里，就讲到哪里；他说到哪里，人们就听到哪里。他之所以成为当今青年的精神导师，成为偶像级人物，与他的说话之道是分不开的。我们可以通过分析和学习他的说话艺术，来塑造自己的说话形象和说话风格。

第一章

马云的狂傲之语，狂妄
言辞中透露出智慧的光芒



会说豪言壮语的人，也会把别人放在心上

在谈话过程中，如果一个人总喜欢发表自己的豪言壮语，旁若无人般地以“我”为中心，说个不停，滔滔不绝，老是“我”怎么样，“我”认为，这样一来，就会让谈话变得单调无趣。底气十足，就是多谈你，少说我。比如，你可以像马云一样，将我替换成你或者是团队。

马云说：

什么叫没钱？不是说你饭都吃不饱了，如果真是那样，你不如去救济站领取城市最低生活保障来得实在。如果你做网站就是为了赚融资，准备“花美国股民的钱”，那也要假设一个融不到资的情况，毕竟你身边你的部下你的兄弟都在看着你，唯你马首是瞻，你自己爬不好摔死了是你活该，但是砸死一堆兄弟就是你的不对了。不要眼高手低，踏实做事的人才有收获。

在马云的这段话里，没有出现一个“我”字。他不采用这样的说话方式：我是一个负责任的人，跟着我的人，不会担心融不到资，更不用担心没有饭吃！如果马云这样说话，就没有豪言壮语的美韵了。

说豪言壮语的人，本意是要带给别人希望，让自己喜悦的同时，也想要让别人喜悦。如果你只是以我为中心地去说话，听话的人感觉不到你的诚意，因为你没有照顾到他们的感受。在你的话里，没有他们可以喜悦的地方。当你谈话的中心偏离谈话对象的时候，就会出现没有把别人放在心上的

情形。此时，别人的喜悦程度降低了，你带给别人的希望也大打折扣。

马云喜欢豪言壮语，也喜欢快言快语。他也懂得将别人放在心上，再看马云的另一段讲话。

在阿里巴巴这个家族里面，阿里巴巴是大哥，是个泥腿子，弟弟妹妹们上学都靠他来供；淘宝是妹妹，性格活泼，可以拿着大哥给的钱买花裙子，已经初中毕业，将来要念复旦大学，老三是支付宝，才上小学，但它最有志气，要在未来扛起养家的重担。大哥决定不惜一切代价供他上美国的哈佛，因为那里有最先进的思想。

马云的这段话，豪气十足，没有以我为尊，而是以团队为尊。马云无论在国外的演讲，还是在国内的谈话，都是将阿里巴巴这个团队放在嘴上说、去谈论，告诉天下阿里巴巴的故事。

马云在谈到团队的时候，豪言壮语，千言万语，滔滔不绝地讲着属于大家的互联网故事。在这个故事里，每个人似乎都将是互联网的一个主角。他不但将团队放在了心上，也将社会放在了心上。

我们研究马云的谈话，会发现这样一个现象：就是他在谈到自己的时候，总是编排自己的不是和不足，但是，很快他又会将话题绕到阿里巴巴上面。

如果马云演讲的时候，豪情万丈地说“我很聪明、我很成功”等等，而没有提到阿里巴巴整个团队的聪明和智慧，也没有提到阿里巴巴给社会创造的价值。如果是这样，试想一下，马云的讲话会被媒体追着报道吗，答案是否定的！

豪言壮语可以说，但是要有效果，产生良好的效应，就需要设身处地替别人着想，了解别人的态度和观点。因为这样不但能得到对方理解，而且更为清楚地了解了对方的思想轨迹及其中的“要害点”，从而做到有的放矢，击中“要害”。否则，对方会认为你没把他放在心上，有可能会引起仇视和敌意，也会因此带来数不清的麻烦。

在节目《非诚勿扰》里被大家定义为“弹簧男”的男嘉宾——刘云超，

上场之前就曾经以600万存款和大战马诺而蜚声网络江湖。当他傲气地出现在节目现场，并且始终以“富二代”的光环和相当刻意挑衅的态度对待现场的女嘉宾时，他是这样说话的：“这就是我的个性，我觉得他们太虚伪了，我就很真实啊，我觉得他们那样是假装的。”女嘉宾终于都纷纷沉不住气，统一把矛头对准了这位“富二代”。

节目中的男嘉宾，一连说了四句话，每句话中都带有“我”，后面三句话中，干脆以“我”字打头！话说得是很痛快，自己也觉得是酣畅淋漓，豪情万丈，对方却认为没有把他们看在眼里、放在心上。

我们在说话的时候，就好像驾驶汽车，应随时注意交通标志，也就是要随时注意听者的态度与反应。如果红灯已经亮了仍然向前开，闯祸就是必然的了。而避免这种尴尬情况的唯一方法，就是少谈自己，多谈对方，要掌握语言的“交通规则”。

聪明人在与别人交谈的时候，总是会竭力忘记自己，不总谈自己个人的事情，而是多谈对方的事情。事实上，当你以充满同情和热诚的心去听对方叙述时，你一定会给对方以最佳的印象，他也会有跟你进一步亲近的愿望。因为人的心理本就非常微妙，对于这种感知，往往比较敏感。

为此，要做一个会说话的人，我们就应该用真诚去对待对方，时刻记住把对方放在心上，少说“我”多说“你”，并且常常用“我们”来做开头，把对方包括进去，那么你就一定能够成为一个大家都喜爱的谈话对象。

多一点快乐用语，多一点乐观心态

快乐的说话方式，自然的幽默话语，往往发自人的内心深处。心情沉重

的人，是笑不出来的；充满狐疑的人，话里也难以荡漾暖融融的春意；整天小肚鸡肠的人，话里肯定有解不开的忧郁。只有胸怀坦荡，才能笑口常开，妙语常在。

正所谓“言由心生”，一个具有幽默感的人，其富有情趣的谈吐并非是刻意为之，也不会显得矫揉造作，而是一种深藏内心的底蕴，是无意间的自然流露。就像山间的清泉之所以汨汨流淌，是因为它的下面有大地永不枯竭的水源一样，这是幽默的至高境界。

2007年，马云接受某媒体采访的时候，说过一段很幽默的话，也很有哲理，被人们戏称为“高尔夫哲学”，他说：

打高尔夫要永不后退。要坚持打完18洞，不管是低于标准杆，还是100多杆，你都不能后悔。就像生命，一旦开启，不管好与坏、顺与逆、痛苦与悲哀，都只能向前。

高尔夫是一项不断追求进取的运动，可以持续终生。如果高尔夫在你的概念里只是一种单纯的运动，那么你还没有真正认识高尔夫；当有一天你发现，高尔夫使你在身体和精神上都有所收获和享受，你会发现你的生活因为有了高尔夫而比过去更加纯净和高贵。

打球实际上就是跟自己挑战。要会吃苦、早起，能够忍受暴晒、雨淋，还有长时间行走，更加重要的是要能不断调整自己，否则前面打坏了几个球，后面可能就没信心打了。

当大家对高尔夫有共同兴趣的时候，它是一个谈话、谈判、交朋友的催化剂。因为有时候你第一次见这个人，跟这个人从不熟到熟再到彼此投机是一个漫长的过程。高尔夫球场就像是一个友好开放的平台，在球场上谈生意远比在办公室来得轻松，很容易让人接受，成功率很高，我的合作伙伴也很高兴，皆大欢喜。

对像马云这样的商界精英来说，高尔夫球场更像是一个磨砺自己的练习场，因为商界精英们通常要具备一些最基本的素质，包括学识、胆识、远见

卓识，更应该有一种竞争精神。马云就属于这类人。

马云还说：

“尽管我的高球成绩说不上非常出众，但好在我有一个乐观的心态，而且我一直觉得，高球的乐趣一定要和朋友们一起分享，成绩如何你不用太在意，重在‘掺和’嘛，要知道，独自一个人在人生地不熟的球场孤独挥杆，那可是一件可悲之事啊！”

都说人生如演戏，生活如戏台，芸芸众生又如戏中傀儡。如能看破人生的严肃面，自然能以较轻松的态度笑对人生，而马云的乐观精神也正是从这种轻松的生活态度中自然流露出来的。这种乐观精神是对现实生活的一种别样写照，是无意间形成的一种与他人相处的“亲切方式”。

马云的快乐无一不是自然纯真的流露。当他站在实践者的角度却用一番参与者的语气将心得和盘托出时，这种自然的情感流露，也给予了我们一定的温馨体悟。其实，从马云的话中我们不难看出，他的这番颇有“哲理”的“高球话”，实则是为拉近和媒体之间的距离而做的一番铺垫。当这种自然亲近的快乐方式被定义为马云行走互联网的一种“标志”时，他的快乐用语也真正达到了某种境界。

在马云的“高尔夫辞典”里有两句话：“永不抬头”和“永不后退”。“永不抬头”是要控制自己，摒除杂念，心中只有目标；“永不后退”是要坚持自己，不到最后，心中就留有希望。

幽默能让世人笑口常开，从而能从一种乐观向上的生活态度中获得幸福的感觉。

美国凤凰城著名演说家罗伯特说：“我发现幽默具有一种把年龄变为心理状态的力量，而不是生理状态的。”他还有另外一句著名的妙语：“青春永驻的秘诀是谎报年龄。”他70岁生日时，有很多朋友来看望他，其中有人劝他戴上帽子，因为他头顶秃了。罗伯特回答说：“你不知道光着秃头有多

好，我是第一个知道下雨的人！”

生活是多姿多彩的，关键是你用什么样的眼光来看待它。拥有一个正确的视角，你会发现生活原来如此美好。

欢乐和笑声是人们生活中必备的良药，它使人们总能保持一种乐观的生活态度。拥有乐观的人生态度是幸福的支柱。而幸福是乐观要抵达的目的地，要想使自己幸福，就要多一点快乐用语，来带动你那向忧郁滑坡的乐观心态。

说话可以大气一些，要以真诚作为底蕴

有人说人有七心，但是排列首位的是“诚心”。生活中，我们说话可以大气一些，豪气一点，但是，一定要以真诚作为底蕴。比如马云，他说话的时候，总是很大气，很豪气，但是，他也是诚恳的。

我们来看马云讲的关于价值观的故事：

不做游戏，这跟我们的价值观有关，阿里巴巴到现在为止没有投入过一分钱在游戏上面，那是两年前我妹夫跟我说一个事情，改变了我对游戏的看法。

我妹夫一天早上跟我说，我昨天跟你妹妹玩游戏玩到早上3点半，你妹妹去上厕所的时候我又偷偷地玩了半个小时，我被他吓了一跳，我妹夫是很能干的一个小企业家，这么一个成年人并且是一个很精明的人，竟然玩到3点半甚至没有一点儿自控能力，想想我们的孩子会怎么样。

我不希望我儿子玩游戏，如果中国孩子都玩游戏中国就没有前途可言了。而且我通过分析发现了在全世界时间不值钱的国家里游戏是最畅销的。你会发现全世界最先进的游戏国家是哪些？美国、韩国、日本，但是这些国