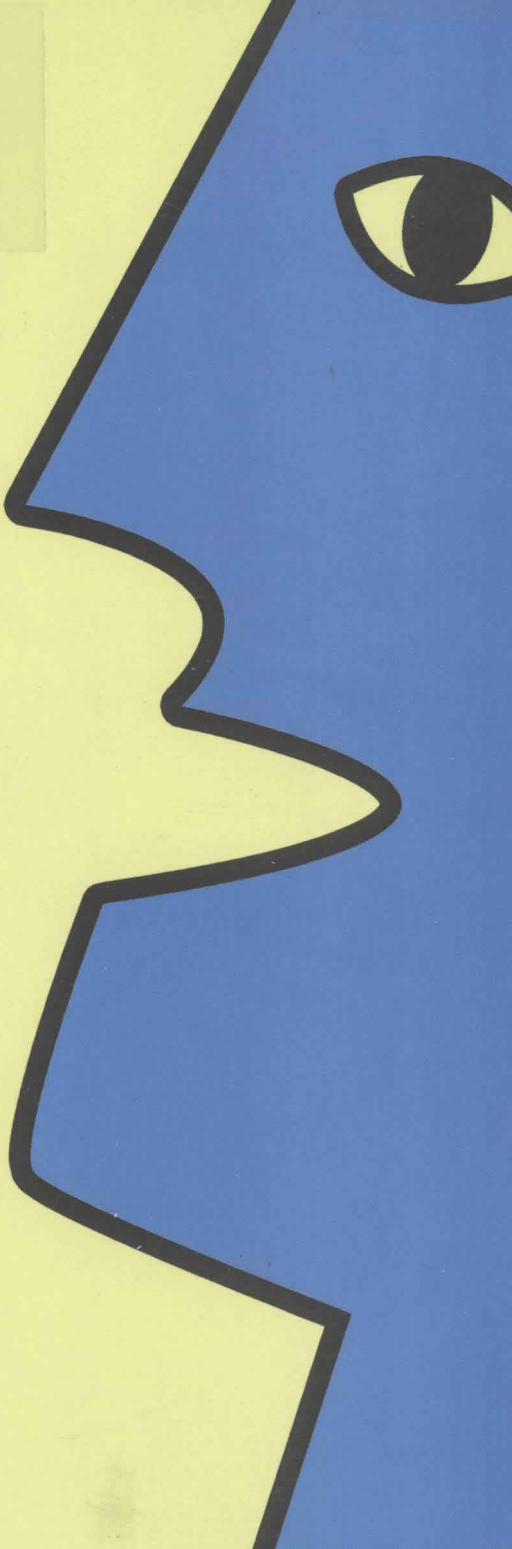


攻心 话术

一语胜千言

张超○著

说有分量的话，
你会变成有分量的人



出版集团

出版社



攻心 话术

一语胜千言

张超◎著

 吉林出版集团
 北方妇女儿童出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

攻心话术 / 张超著. —长春: 北方妇女儿童出版社, 2011.12

ISBN 978-7-5385-6040-4

I. ①攻… II. ①张… III. ①人际关系-语言艺术-通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 247306 号

攻心话术

作 者 张 超
出 版 人 李文学
责任编辑 张晓峰
封面设计 柏拉图
开 本 880mm×1230mm 1/32
字 数 120 千字
印 张 6
版 次 2011 年 12 月第 1 版
印 次 2011 年 12 月第 1 次印刷

出 版 吉林出版集团
北方妇女儿童出版社
发 行 北方妇女儿童出版社
地 址 长春市人民大街 4646 号
邮编: 130021
电 话 总编办: 0431-85644803
发行科: 0431-85640624
网 址 <http://www.bfes.cn>
印 刷 三河市延风印装厂

ISBN 978-7-5385-6040-4 定价: 28.00 元
版权所有 侵权必究 举报电话: 0431-85644803



前言 一语胜千言

本书将会分享一套攻心话术给读者，我诚恳地请求那些有“话术与我无关”“我又不是一名业务员”“我不做主持人，不需要学习话术”“只要自己舒服，话爱怎么说就怎么说”等想法的朋友认真读完本书。

我不是一个话很多的人，很多年前，我以为自己不会在说话上犯什么错误，可是就有一件事，让我彻底意识到说话是一门巨大的学问，值得用一生来学习，它比考个大学、面试个重要的工作都难多了。

十年前，我攒了人生中第一笔数目可观的钱，想买一套房子。

运气非常好，我碰到了合适的房主，小夫妻刚买了一套房子，无论地理位置、小区建设、户型结构，都是非常

完美的。因为他们决定创业，急需现金，于是打算卖掉刚买的这处房产。

当时能一次付清房款的人的确不多，大家也没有像现在这么习惯于用贷款解决问题，正巧我手头有积蓄，满足这一点，我得到了价格上非常大的一个优惠。兴奋的我曾经给很多朋友打过电话，告诉他们我的运气不错，我如何与房主砍价，买到如此便宜的房子。

心情实在是太好了，我马上与房主议定了办手续的日期。令我万万没想到的是，最后一刻，我的一句话却把一切搞砸了，我对小夫妻说：“交房前，你们把屋里清理一下，我再收房。”

这一句话，令房主当时就变了脸色，只是我没有察觉。第二天，他们打电话告诉我房子不卖了，接那个电话的时候，我完全没想到，顿时感觉周围的空气凝固了，时间也静止了。

我隐隐感觉到是我说的那句“把屋里清理一下，我再收房”坏了好事。

其实当时房子没有装修，屋子里也没什么值得清理的，这只是一句废话。而这句废话的结果就是让我后来额外花了很多钱，买了一套总是感觉没有这套这么称心如意的房子。

很长时间里我以为自己当时是太得意忘形了，话说多

了才节外生枝，却也一直没有理解语言背后的深意。

是什么时候我才懂得了这其中的道理呢？正是我帮一个朋友卖房子的时候，他是我多年老友，要搬到国外，请我帮忙接待一下看房子的人。

我马上有种沧桑的感觉。估计除了房地产商，个人在卖房子的时候，心情是五味杂陈的。所谓不动产，往往倾注了很多感情、梦想，或许还有很多的故事。凡是看到乱砍价的买房者，我一律没有好态度；遇到那些和气的，对房主还表示一下问候的人，我的情绪就会有很大的缓和。

在这种情绪下，我完全懂得了自己当年的失误。“清理房子”的说法让对方感受到了语言上的强势，他们本来就要放弃心爱的房产，而我的态度没有对他们的情绪有丝毫的顾及，反而让他们感觉到，我在这套房子上，要一次性把所有好处捞光。他们当然被触发了那根敏感的神经！感觉太亏了！

话术上有欠缺，让煮熟的鸭子飞了。

没有人喜欢吃亏，也没有人愿意在谈判中成为弱势的一方。我们在说话上，尽量要让对方感觉“赢”，让对方感觉自己没有作一个愚蠢的决策。如果时光能够倒流回去，现在的我，一定会在最后一刻这样说：“买这套房，我倾其所有，把自己三年间攒的所有钱都拿出来了。但是还是谢谢你们。”这么说，会让他们感觉在这件事情上自己没

有吃亏，并用一些人情味挽救他们心底的一些失落。

很多年了，我都没有和别人提起这件事，今天分享给大家，是希望读者别犯我这样的错误，能早日通晓说话之道，全面掌握话术。

话术是需要用一生来修炼的，除了应该知道如何进攻别人，如何让自己的利益最大化，如何实现自己的目的，还要懂得人生除了进攻，还要有输有赢，要敢于让别人赢。

我经常举这样的例子：

有人说：“你听懂我说的话了吗？”还有人说：“我说清楚了吗？”

一个歌手开演唱会，以前说“大家好，我来了”，后来变为“谢谢大家，你们来了”。

以自我为中心，很难看到别人的优点，也难以让自我成长。

体会一下，生活中，我们是怎么表达的呢？

不但生活如此，商务活动中最重要的也莫过于说话，正如有人说，利润不是销售出来的，是谈判谈出来的。

人们使用语言进行过招，对彼此的内心进行试探、了解、碰撞、博弈、合作。最好的话术肯定不是教你如何口若悬河，滔滔不绝，而是教你围绕目的说话，以精警之心侵入别人的思想，而不被反感。从而用最少的话赢得最好的效果，让每一句话都有力量，一语胜千言。

一句有力量的话攻入对方的内心，你就占据了主动权。
要知道，说一件事情如同卖东西一样，你只有一次机会。

你能学会利用语言引导别人按照你的方向走，你就会
成为一个有分量的人。

本书将我学习到的、运用到的、看到的所有话术，毫
无保留地奉献给读者，伴你们成长、成熟、成功！



攻心话术

目录

前言 一语胜千言 001

化弱为强：换来主动性

控制话题，掌握主动 003

超越他的想象，瞬间 hold 住老板 011

会听对方，能拿住对方 017

一招鲜，让对方比你更为难 023

说话讲证据，你才有力量 031

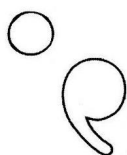
用好道具有气场 037

备好挡箭牌，反攻有准备 043

投石问路，说出对方的心里话 049

精确时间，提升地位 055

故意拒绝，让一切不是理所当然 061



攻心话术

目录

良语破冰：没有穿不过的墙	
开口求助，打入对方心中	069
利用潜语言进入同一沟通频道	075
关心对方关心的话题	080
铺垫十足后再提要求	085
大胆假设占先机	091
维护自己的品牌	096
强而示之以弱，扮猪吃虎不含糊	101
利用关系网说出亲切感	106
少用“但是”，多用“当然”	111
层层递进，了解对方	116



攻心话术

目录

正面思考：到达良性互动

- 幽默是进攻的忠实伙伴 125
- 表现坦诚展示优势 130
- 擅用问句，占据主动 135
- 说真话，照样可以很精明 141
- 纠正别人只为自己舒服 147
- 让别人带着收获走 152
- 引入变数，打破僵局 157
- 共鸣胜于雄辩 162
- 从话语中给自己做个体检 168
- 紧急情况永远不说错话 173



上 篇

化弱为强：换来主动性

控制话题，掌握主动

超越他的想象，瞬间hold住老板

一招鲜，让对方比你更为难

备好挡箭牌，反攻有准备

投石问路，说出对方的心里话

故意拒绝，让一切不是理所当然

控制话题，掌握主动

A：“你是 80 后吧？”

B：“是。”

A：“老家是山东的？”

B：“是。”

A：“是本科毕业吧？”

B：“是。”

A：“你工作挺顺利吧？”

B：“是。”

也许大家看这样一段对话不明白用意所在，实则大有玄机。

当 B 连续回答了三个“是”的时候，在情绪上就默认自己已经和对方是站在同一战线上了，基于这样的情绪，B 在接收 A 的第四个问题的时候，他的大脑基本上停止思考了，他根本不会再去思考问题了，只会习惯性

地说“是”。

谁控制了话题，谁就有主动权。

在职场中这种例子很多，设想一下，某一个清晨，一位同事走入你的办公室，说：“我们一起聊一下这个项目的操作细节吧！”

于是你把手头的计划推开，然后进入他的话题，不知不觉一上午过去了，更可怕的是，你发现明明是半小时能聊完的话题，却浪费了整个上午的时光。

你感慨时间越来越不够用，感觉沟通成本越来越高。

实际上，这完全是话题没有控制好。应该在沟通前，就问清楚对方，沟通要解决的问题是什么，把所有的问题写到纸上。

讨论前，给自己一点时间，整理自己的思路，并做好书面整理。

讨论的时候，陈述自己的观点。

还要注意在讨论过程中，把远离主题的话题及时拉回到主题上来。

对于无法达成共识的问题，搁置。

对于已经解决的问题，做好标记。

最后约定下一次的沟通时间。

这样你就不会让自己的时间莫名其妙地被打劫。

如果遇到矛盾或者纠纷，你依然要具备控制话题的能力。

具体怎么做呢？

心理学研究表明，人的情绪高低与身体重心高度成正比，重心越高，越容易情绪高涨。因此，站着沟通往往比坐着沟通更容易产生冲突，而座位越低则发脾气的可能性越小。不妨在办公室里准备好沙发，让对方一坐就陷进去，最好起来时还会觉得费力。当对方身体极度放松时，语言也就没那么强硬了。

当对方指责你的时候，你只要做一个动作，就会给对方带来巨大的心理压力——拿出你的笔记本，开始记录。当然，记录的时候，你可以点头表示已经落实到书面文字上了，但点头并不表示你同意对方的观点。

最后，由你来梳理谈话内容，你可以说：“为了使理解准确，我和您再确认一下。您刚才的意思有以下七点：第一点是……第二点是……您认为我理解得对吗？”

当你说的時候，对方就会反过来专心听你重复他的

话，并重新审视自己思路的错误或遗漏之处，进而平静下来。

滔滔不绝的人未必是真会说话的人，围绕目标说话的人，才有机警之心。说话也要讲究效率。别人说 20 句话才搞定的事，你说 10 句能达到效果，才叫真会说话。

生活中太多的时候，都需要控制话题。要规划一下，重视自己的表达，以最少的话表达最想要的效果。

当你的朋友来找你抱怨的时候，他不停地诉苦，你要选择无奈地听吗？

只要你听，他就会永远说不完。

适当的时候，问一句：“既然如此，我们做点什么，改变这一切呢？”

迫使对方沉默，迫使对方也进入一个冷静的理性的状态。

而且，这样做的好处是，你没有替对方作任何决定，而是激发他来自我思考人生，并为自己的人生负起应该担当的责任。

我们不但要应对别人说出来的话题，而且还要提醒