



植根中国企业、服务中国企业
与中国企业家共成长

大师智慧·原创经管

魔鬼沟通术

像“魔鬼”
一样巧舌如簧

林嘉 编著

一言之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。
沟通，是人类最重要的交流方式，有人的地方，就有沟通。

在生活中如果你不懂沟通，你将被排挤在生活圈子之外，
在职场中如果你不懂沟通，你将是企业最不受欢迎的员工，
在销售中如果你不懂沟通，就不可能说服客户接受并购买你的产品。

练就魔鬼沟通术，你将在职场中从容自若、无往不利！



中国财富出版社

植根中国企业、服务中国企业
与中国企业家共成长

华夏智库

大师智慧·原创经管

魔鬼沟通术

林嘉☆编著

像“魔鬼”
一样巧舌如簧
DEMONS
COMMUNICATION METHOD



中国财富出版社
(原中国物资出版社)

图书在版编目 (CIP) 数据

魔鬼沟通术: 像“魔鬼”一样巧舌如簧/林嘉编著. —北京: 中国
财富出版社, 2012. 7

(华夏智库·金牌培训师书系)

ISBN 978-7-5047-4291-9

I. ①魔… II. ①林… III. ①人际关系学—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 106170 号

策划编辑 黄 华

责任印制 方朋远

责任编辑 卢海坤

责任校对 孙会香 梁 凡

出版发行 中国财富出版社 (原中国物资出版社)

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010-52227568 (发行部) 010-52227588 转 307 (总编室)

010-68589540 (读者服务部) 010-52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.clph.cn>

经 销 新华书店

印 刷 三河市西华印务有限公司

书 号 ISBN 978-7-5047-4291-9/C·0163

开 本 710mm×1000mm 1/16 版 次 2012 年 7 月第 1 版

印 张 14.75 印 次 2012 年 7 月第 1 次印刷

字 数 190 千字 定 价 32.00 元

版权所有·侵权必究·印装差错·负责调换

《华夏智库·金牌培训师书系》编委会

主 编

- 王 波 中国财富出版社社长
范建华 中国财富出版社副社长
张 杰 北京秦风汉韵文化发展有限公司总经理

副主编

- 黄 华 中国财富出版社经济与管理出版分社主任
方光华 企达管理咨询集团总裁
翁建江 中华讲师网创始人兼 CEO
陈德云 行动成功国际教育集团专家导师
韦良军 柳州市培训师协会会长
邱道勇 商动力学院院长
叶 飞 英斯捷国际发展机构董事长
刘 星 智投咨询董事长
李高朋 凯沃企业管理有限公司总经理
韩 莉 杭州奇力企业管理咨询有限公司总经理

编 委

- 范虹轶 莫 庸 徐帮学 武 振 李 含 周瑞霞
孙 铨 陈娅茹



沟通是人类最重要的交流方式，有人的地方，就有沟通。在生活中如果你不懂沟通，你将被排除在生活圈子之外；在职场中如果你不懂沟通，你将是企业最不受欢迎的员工；在销售中如果你不懂沟通，你不可能说服客户接受并购买你的产品。本书以销售中的沟通术为主要阐述点，兼述职场中的沟通和生活中的沟通。

在职场中，企业员工来自五湖四海，大家有着不同的语言习惯及处世方法，在沟通当中难免会存在一些误区与误解。沟通是一种技能，是一个人的知识、表达能力、行为能力的发挥。积极而有效地沟通不但能够为职场人士解决误会，顺利走出沟通的误区，还能为职场人士营造一个良好的人脉关系，为个人职业生涯带来很多好处。

在销售过程中，如何让对方很容易地接受你的观点，以最快的速度搞定你的客户呢？不妨借鉴“魔鬼”的说话方式、运用“魔鬼”的沟通技巧。销售人员是企业利润的直接创造者，也是企业品牌的宣传者，因此，销售人员一定要有杰出的口才和非凡的语言技巧。

沟通如此重要，然而并不是人人都善于沟通，尤其是在面



魔鬼沟通术：

像“魔鬼”一样巧舌如簧

对不熟悉的人和声势浩大的场面时，心里总是忐忑不安，在与人沟通或者是发表演讲的时候无法游刃有余地发挥出自己在沟通方面的才能。尤其是有过沟通受挫经历的人，更是无法发挥自己的固有水平。这样一来，原本很有希望的一次合作机会，就会因沟通不善而错失良机，这实在是一件非常遗憾的事情。

语言的力量是无穷的，崇尚说话的技巧，靠一张嘴来掀起狂热的语言风暴是每一个销售人员梦寐以求的。那么，销售人员如何才能练就魔鬼式的巧舌如簧呢？本书《魔鬼沟通术：像“魔鬼”一样巧舌如簧》就是教您如何练就魔鬼式口才的。

本书从“魔鬼”的心理特点写起，分析“魔鬼”们强大的自信后面的心理特征，让您从中学会在职场当中怎样拥有魔鬼式的自信。然后接着写了如何强化“魔鬼”的语言训练，如何掌握“魔鬼”的交流技巧，怎么模仿“魔鬼”的情景掌控，怎样练就“魔鬼”般的口才艺术，怎样拥有“魔鬼”般的肢体语言。最后告诉大家怎样去铸造魔鬼的口才攻略，像“魔鬼”那样轻松取胜。

如果你正在为不能巧舌如簧而发愁，那么就阅读本书吧！本书把练就“巧舌如簧”的技巧与方法讲得一清二楚，能够从根本上解决您在沟通当中遇到的难题，让您在沟通当中拥有魅力口才，可以轻松开口，自信说话，富有感染力地表达，自在地沟通，从而在各种商业谈判当中从容自若。

作者

2012年5月



第一章 看透“魔鬼”的心理特性	1
①天生不知道畏惧	3
②“魔鬼”从来不会害羞	5
③存在就是为了取胜	8
④从来不会被打倒	11
⑤善于发现突破口	13
⑥一鼓作气,乘胜追击	16
⑦“魔鬼”不会和你客气	18
⑧永远不知疲倦	21
⑨时刻研究对手的弱点	23
⑩见缝插针的敏感	25
⑪相信只有我可以	27
⑫不需要同情和怜悯	29
第二章 强化“魔鬼”的语言训练	33
①平缓的语速	35
②高超地发问	37



魔鬼沟通术：

像“魔鬼”一样巧舌如簧

▶ 积极地聆听	40
▶ 自信地陈述	43
▶ 巧妙地回答	46
▶ 恰到好处地赞美	49
▶ 无障碍沟通	52
▶ 与客户“套关系”	56
▶ 营销口才综合训练	58
第三章 掌握“魔鬼”的交流技巧	61
▶ “魔鬼”说话的风格	63
▶ “魔鬼”说话的“分寸”	65
▶ 随机应变要坚决	68
▶ 赞美是“魔鬼”的利器	72
▶ 幽默让销售有乐趣	74
▶ 看“魔鬼”的临门一脚	77
▶ 米开朗基罗的营销理念	79
▶ 毕加索的营销怪招	81
▶ 萨克斯说服美国总统	84
第四章 模仿“魔鬼”的情景掌控	87
▶ 先设计好战场	89
▶ 开场即掌握主动	91
▶ 做好“进攻”与“防守”	94
▶ 遇到阻力先稳住	96



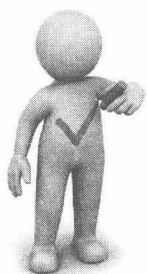
④不要被对方吓倒	99
④化解情绪冲突	101
④拒绝客户的艺术	104
④指正客户的诀窍	107
④绝招留住顾客	110
第五章 练就“魔鬼”的沟通艺术	115
④释疑是谈判中最重要的一环	117
④令人心烦意乱的环境更利于谈判	121
④让对方疲惫不堪,动摇他的判断力	123
④巧用休会策略解决问题	126
④场外沟通打破谈判僵局	129
④巧妙利用最后时限,迫使对方就范	131
第六章 拥有“魔鬼”般的肢体语言	135
④眼神具有杀伤力	137
④在握手中增进友谊	141
④得体的手势让你魅力十足	143
④生动的表情更能打动人	146
④优雅的姿势价值万金	150
④用肩部动作及叉腰表达自我	156
第七章 铸造“魔鬼”的口才攻略	161
④一针见血——直接成交法	163



魔鬼沟通术：

像“魔鬼”一样巧舌如簧

‣ 如法炮制——假定成交法	166
‣ 从众心理——排队成交法	168
‣ 先使用、后付款——小狗成交法	171
‣ 消除心理障碍——保证成交法	173
‣ 作出让步——优惠成交法	176
‣ 提供若干方案——选择成交法	179
‣ 贝尔那·拉第埃攻心卖飞机	182
‣ 乔·吉拉德的热情与真诚	185
‣ 老农买车重在优质服务	188
第八章 像“魔鬼”那样轻松取胜	191
‣ 钻到顾客的心里	193
‣ 快速捕捉购买信号	196
‣ 掌握灵活的促销方法	199
‣ 不让顾客犹豫	202
‣ 在快乐中成交	206
‣ 让对方心悦诚服	210
‣ 使对手畏惧胆寒	214
‣ 使顾客感激不尽	216
‣ 赢得客户的尊重	219



第一章

看透“魔鬼”的心理特性

天生不知道畏惧

“魔鬼”从来不会害羞

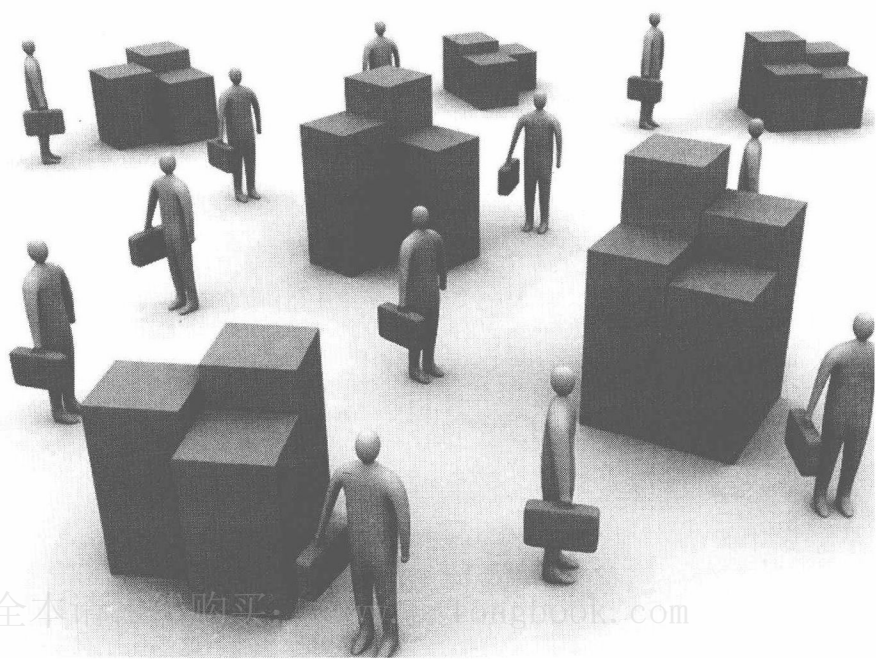
存在就是为了取胜

从来不会被打倒

善于发现突破口

一鼓作气，乘胜追击

……





天生不知道畏惧

职场当中免不了要与人交往，然而很多人都认为人际交往太难，人际沟通更是让人抓狂，过分憨直可能会得罪人，过分顺从则让自己陷入困境。因此，有的人非常畏惧和人面对面的交流，尤其是在面对陌生人或者是上司的时候，低着头不敢正视对方，还唯恐言语不当得罪了对方。因此，说话的时候不但面部表情紧张，注意力不集中，而且还时不时地偷看对方的表情，就像是做了亏心事。这种沟通方式不但会让自己感觉不自在，每经历一次对话就像是经过了一次生死考验，而且也会造成对方的负担。

然而有的人却天生不知道畏惧，无论是面对陌生人还是长辈和上司，都能够对答如流。其机智善辩、口若悬河的样子就像是一个“魔鬼”让对方无法抵御。这种沟通方式，不但会给对方留下机智灵敏的好印象，更是让害怕与人交流的人羡慕不已。

那么，在职场交往当中怎样才能做到像“魔鬼”一样从来不知道畏惧呢？

其实，害怕与人交流的人大多是不自信或者自卑心较强的人。因此，有自信和克服自卑心是天生不知道畏惧的人的秘密所在。我们想要在与交流时不畏惧，就要培养自己的自信心和克服自卑心。



魔鬼沟通术：

像“魔鬼”一样巧舌如簧

正确认识自己是自信的基础。在人际交往中，你对自己的认识越正确，就对自己越有信心，在与人沟通中你就表现得越自然，说话也会显得得体大方。有些人是因为外貌的平凡或者是自身的一些缺陷导致不敢与人交往，害怕别人歧视自己的缺陷，日久天长就不敢和人面对面的说话了。其实，有素养的人都会尊重对方的缺陷，他们会更看重一个人的内在美。对于先天的缺陷，我们没必要在那些问题上纠结，更没有必要在交际中孤立自己。所以，要大胆地把自己的优点秀出来，不要害怕暴露自己的缺陷，如果真的有人取笑你的缺陷，那他也是一个没有素养的人，对于这样的人又何必和他一般见识呢！

实践证明，自我暗示法是克服自卑心的良药。在心理学上，自我暗示指通过主观想象某种特殊的人与事物的存在来进行自我刺激，达到改变行为和主观经验的目的。消极的自我暗示导致消极的行为，而积极的自我暗示则带来积极的行动。因此，人生当中无论遇到多么大的挑战，都要积极地暗示自己：“我行，我能行，我一定行。”

实际上，每个人的智力水平相差不大，要相信别人能做到的自己也一定能做到。有些事情真的是“试试就能行，争争就能赢”，只要我们敢于和他们“针锋相对”，就会发现“一切看似强大的人都是纸老虎”。始终暗示自己“我能行”，成功了，自信心得到加强；失败了，我们也不应气馁，不妨告诉自己“胜败乃兵家常事，慢慢来我会想出办法的”。

要让自己有胆量和别人沟通，还要掌握一定的沟通技巧。多学习一些人际交往的艺术，掌握一定的沟通技巧，能够减少在沟通中碰钉子的情况。如果每次与人沟通都比较愉快，自然不会对与人交流产生恐惧之心。



总之，自信、大胆地说出自己心中的想法，据理力争，你会发现职场沟通并没有想象中的那么难。克服畏惧，你也会成为职场当中的佼佼者。

“魔鬼”从来不会害羞

很多人在与人交流的时候都会脸红、害羞，甚至是在一些有目的的沟通中会把事先想好的一切说得乱七八糟，语无伦次以至于结结巴巴。有的人更是害怕上台演讲，由于害羞，不但不敢正视大家，而且在台上说话声音发颤，甚至双腿也跟着起哄——不由自主地颤抖，窘态百出，这种现象在初入职场的新人当中更是常见。

小王是某名牌大学的毕业生，在学校时一直是品学兼优的好学生，然而步入职场之后，她感到无所适从。有时候同事们一起聊天，大家有说有笑，小王也很想加入进去，但是由于害羞，话到嘴边又被咽了回去。如果是同事们聊到她，她便会感到一种莫名其妙的害羞感，脸红得能够滴出血来。当大家一起开会的时候，自己明明有好点子就是羞于说出口。每次话到嘴边她都会感到心慌、神情紧张、面部发热，不敢抬头看大家，又觉得好多眼睛正在盯着自己看，于是一个个良好创意就此终结，烟消云散了。如果是碰到和领导单独谈话，在相距两米之外，小王就会感到焦虑不安、手心出汗，神情也极其不自然……害羞不但影响了小王的工作业绩，也严重地影响了小王的生活，为此她常常感到纠结、痛苦。



魔鬼沟通术：

像“魔鬼”一样巧舌如簧

面对陌生的人或环境，每个人都会多多少少地有点害羞，这是一种正常现象，然而有的人会抵制自己的害羞，表现出一种天生不知道害羞的样子，让人看起来非常自信，从而让人觉得他值得信赖，因此这类人无论是工作业绩，还是人际关系都很令人羡慕。而那些不能克服、控制职场中的害羞心理的人，常常会让自己错失良机。因此，我们一定要学会克服自己的害羞心理。

克服害羞心理主要的是要重视自己，重视自己的力量，大胆尝试自己不敢做的事情。当然这并非像说的那么容易，而是需要坚持不断地练习。有人从实践当中总结出来了一些克服职场害羞心理的办法。

1. 运动法

通过运动克服害羞心理，可将两脚平稳地站立，然后轻轻地把脚跟提起，坚持几秒钟后放下，每次反复做30下。每天这样做两三次，可以消除心神不定的感觉。

2. 深呼吸

害羞使人呼吸急促，因此，要强迫自己做数次深长而有节奏的呼吸，这可以使一个人的紧张心情得以缓解，为建立自信心打下基础。

3. 把不安说出来

诉说是一种释放，能让职场中人心理上舒服一些，如果同时能获得他人的劝慰和帮助，信心和勇气自然就会随之大增。



4. 循序渐进，一步步改变

要想彻底克服害羞心理，不是一时半会儿就能做到的。专家认为克服害羞是一项工程，也是一场我们一定能够打赢的战斗，每一个胜利都是真实可见的，只要我们去做到。

5. 学会调侃

克服害羞心理，要先培养乐观、开朗、合群的性格，注重语言技术训练和口头表达能力的培养，还要去关注社会、洞察人生，做生活的有心人。“调侃”对于害羞的人而言，是一味效果很不错的药剂。服了它，你的一句话可能就会让生活充满情趣、让你自己也充满自信。

6. 讲究谈话的技巧

在连续讲话中不要担忧中间会有停顿，因为停顿是谈话中的正常现象。在谈话中，当你感觉脸红时，不要试图用某种动作掩饰它，这样反而会使你的脸更红，进一步增加你的害羞心理。

7. 培养和提高自己的工作能力

除了辅助性的“策略”与“技巧”外，更重要的是职场中人必须要培养自己各方面的能力，因为有能力才会有自信，才能从根本上克服害羞心理。

那些职场沟通高手，从来不会害羞，那些成功的企业家口才都非常好，从来不会害羞。哪个上司和你说话会害羞呢？所以，要想在职场中获得成功，就不要害羞，大胆地秀出你自己。