

●商战备忘录 ●智者的基石



商战与口才

——中国生意场经典汇集

广西民族出版社

商战与口才

广西民族出版社

(桂)新登字 02 号

责任编辑 尹福建

商战与口才

广西民族出版社出版发行

区气象(印刷厂印刷)

787×1092 毫米 32 开 6.5 印张

1996 系第一次印刷

印数 1—5000 册

ISBN7—5363 3117—7/J. 472

定价:8.80 元

目 录

第 1 章 口才基本功的磨练	(1)
一、口才面厚	(2)
二、口才学问	(4)
三、充实自己	(6)
四、自我测试	(8)
五、言行一致	(10)
六、因势利导、因人而异	(12)
七、口才的感染力与吸引力	(13)
八、口才,事业成功的基础	(15)
第 2 章 悉心的洞察力与商场口才	
技巧	(18)
一、商业会谈成功的秘诀	(19)
二、首先要谈对方感兴趣的话题	(20)
三、设法让对方作出肯定的回答	(21)
四、培养扣人心弦的语调	(23)
五、成功的交易,是口才的产物	(24)

六、口才是衡量推销员素质的尺度	(28)
七、顾客购买心理分析	(33)
八、顾客性格类型分析	(42)
九、顾客购买动机的分析	(46)
十、高明的说服技巧	(51)
第 3 章 吸引顾客注意力的技巧	(62)
一、满足顾客“买”的自尊	(62)
二、商品、服务的推销首先要推销自我	(64)
三、良好的开端方法	(68)
四、创造谈话高潮	(72)
五、富于幽默感与人情味	(75)
六、设法吸引顾客的注意	(81)
第 4 章 如何激发顾客的购买欲望	(90)
一、正确合理地介绍商品	(90)
二、激发顾客对商品的兴趣	(97)
三、巧妙地诱导顾客购买	(103)
第 5 章 抓住促成交易的关键时刻	(110)
一、把握关键的一刹那	(110)
二、推定承诺法	(114)
三、二择一法	(116)
四、易难渐进法	(120)

五、连攻法	(125)
第 6 章 巧妙消除顾客内心的疑虑	(130)
一、销售是在拒绝而后开始	(130)
二、消除顾客疑虑的说话技巧	(135)
三、巧妙地和顾客讨论价格	(145)
第 7 章 排除访问推销的障碍	(154)
一、坚决克服会见恐惧症	(154)
二、充分做好面谈的准备	(159)
三、竭力避免吃闭门羹	(161)
四、送客法的灵活对付	(166)
五、与顾客产生共鸣	(169)
六、善于听话	(177)
第 8 章 妥善处理顾客投诉的口才	(180)
一、顾客的抱怨是司空见惯的	(180)
二、如何处理顾客的投诉	(184)
第 9 章 商场竞争口才的应用法	(192)
一、以退为进法	(192)
二、实事求是法	(194)
三、欲擒故纵法	(196)
四、软硬兼施法	(198)
五、诱敌深入法	(200)

第 1 章

口才基本功的磨练

世界上没有天生的口才家。托马斯·爱迪生说得好：“天才是百分之一的灵感和百分之九十九的汗水结晶。”除了天赋的才能，更需要刻苦的锻炼。

“牧马人”曲啸的卓越口才曾深深地拨动了千家万户男女老少的心弦。有位记者告诉他：“有人说您是天才的演讲家，天生的好口才。”曲啸却感慨地说：“哪来的天才呀！我小时候性格内向，说话还口吃，越着急越结巴，有时候涨得脸通红也说不出话来。”

曲啸从口吃成为口才家，付出了多少辛勤的汗水，为了克服口吃，怯场的毛病，清早，迎着寒风，脚踏沙滩，背诵高尔基的《海燕》，参加各种形式的朗诵会，辩论会，演讲比赛，话剧演出。勤奋的锻炼，使曲啸的口才在高中阶段便初露头角。一次，在“奥斯特洛夫斯基诞辰纪念会”上，他手捏一张简单的提纲，竟一口气作了两个小时的读书演讲。经过 20 多年的磨难，曲啸的口才又一鸣惊人，达到炉火纯青的程度，赢得全社会的充分肯定。

要想磨砺出伶牙俐齿，就得借鉴口才家成功的经验。

一、口才面厚

李宗吾《厚黑学之道》意即：面厚心黑而已。其道分三步工夫：第一步，厚如城墙，黑如煤炭；第二步，厚而硬，黑而亮；第三步，厚而无形，黑而无色。这三步工夫，也可说是上中下三乘。第一步是下乘，第二步是中乘，第三步是上乘。

李氏发明的厚黑之道，其认为古之英雄豪杰大多面厚心黑才能成其事业也。有例曰：刘备，他的特长，全在于脸皮厚。他依曹操，依吕布，依刘表，依孙权，依袁绍，东窜西走，寄人篱下，恬不知耻，而且生平善哭。三国演义的作者，更把他写得惟妙惟肖，遇到不能解决的事情，对人痛哭一场，立即转败为胜，所以俗语有云：“刘备的江山，是哭出来的。”

我在此说的口才面厚，乃是要青年脸皮不要太薄，无论在公开场合演讲，或是私下里的交谈，都不妨落落大方，侃侃而谈，不要过于拘谨、木讷。韩愈有一语刻画出一些拘谨、木讷者的形象：“足将进而趑趄，口将言而嗫嚅”。

在我国，不善辞令的交际表现在许多方面，有在对外交往方面，也有在同一机关、同一科室，甚至同一班组的同事之间。在公开场合讲话发言时，也往往你让我先说，我让你先讲，推来推去，小伙子变成了拘谨羞涩的大姑娘，而姑娘们更是“千呼万唤始出来，犹抱琵琶半遮面”，即使被点名发言，也多半是“三句半”、“对口词”，简短得不能令人满意。

纵观古今，我国的纵横家、雄辩家群星灿烂。盘庚可算是我国历史上有文字记载的第一个演讲家。他就是用慷慨陈辞，说服臣民们拥护其迁都，避免了政治危机。战国时代的苏秦凭

雄辩之才，挂起六国相印；三国时代的诸葛亮机智善辩，舌战群儒；晏子使楚，名垂青史；谢语巧对，传为美谈。就是在近代，也曾涌现出像闻一多、鲁迅、周恩来等一批能言善辩的巨擘。可见，我们中华民族并非是先天注定口语低下的民族，我国人民口语表达能力不高，是有其社会历史原因的。

我国是一个有着悠久历史的文明古国。先哲圣人、文人学士给后代子孙留下了许多有关处世之道、言行举止等方面的名言警句和“经验之资”，其中多数是积极的，但也有一些是封建糟粕。诸如“君子讷于言而敏于行”、“话到嘴边留半句”、“未可全抛一片心”、“言多必失”、“语多伤人”、“少说为佳”等等，这些陈腐的传统观念像一条条无形的绳索，约束着人们的言行。

随着历史的发展、社会的进步，这些封建意识的派生物早该销声匿迹了。但不幸得很，由于存在“左”的倾向，特别是十年动乱期间，使人们尝够了“祸从口出”的苦头。只能众口一词地唱赞歌，否则便张口有罪。因而，这些“名言”更加被奉为处世为人的金科玉律。许多人都抱着一种“与人无争，与世无求，随遇而安”的态度，奉行“明知不对，少说为佳，明哲保身，但求无过”的处世哲学。善讲的人不愿讲，不善讲的人不敢讲。同时，由于某些领导者在用人标准上存在一些问题。沉默寡言者，往往被称赞为“老实厚道”，而能说会道者则被认为“不稳重”、“不成熟”。

当前的社会已进入信息时代，广泛而迅速地进行各种信息交流，是搞好社会化大生产的重要保证。信息的传递无非是靠三种方式：语言、文字、图表。而口头语言则是最常用、最方便的传递方式。因此没有口才的人是不能适应信息时代的需

要。西方资本主义国家招聘各类人员都要进行口试，他们认为口语表达能力是发明、创造能力的重要因素。

口才学是使你迅速成为能说会道的人才。青年朋友们，摆脱封建意识的束缚，向陈腐的观念挑战，同习俗偏见抗争，做一个敢想、敢说、敢做、敢为的人。

二、口才学问

一个人若没有具备较良好的口才，一旦走上社会，走上独立生活的道路，就很难在事业上、爱情上、生活上取得自己满意的效果。好像鸟儿失去羽翼，不能很好地发挥本身应有的技能，无法飞上天空似的，这就失去了鸟儿生活在空中的基本条件。

每天，我们每一个人，都会遇到这样那样的一些场合，需要我们说上几句适当的话。几句所谓适当的话，能够帮我们很大的忙，解决我们生活中许多大大小小的问题。因此，我们如果极有口才，对于我们的生活、工作、事业、爱情都有很大的益处，甚至会出现令人难以意料的结果，使你自己兴奋不已。

如今，社会处在改革的时代，更需要杰出的口才。改革是除旧布新的新旧两种势力的较量，哪里有改革，哪里势必少不了论战和诤辩。在真理与谬误的短兵相接中，纵使你满腹经纶，但如果你是“茶壶里的饺子——有货倒不出”，就无法驳倒谬论，无法赢得群众。在历史上，康有为在光绪皇帝召集清臣五大臣问对时，力陈己见，驳斥了荣禄、李鸿章等人的“祖宗之法不可变”的谬说，促成了“戊戌变法”的改革之举，他也成了“百日维新”的领袖。变法失败后，革命领袖孙中山在其环球旅

行中，每到一地都发表演说，倡导革命，批驳保皇派改良理论。人们亲热地称他为“孙大炮”，就因为他的鼓动之词犹如密集的炮火，具有慑人的威力。当前的改革开放中，出现了一批有远见卓识的改革者，其中也有口才非凡超众者，他们为改革开放摇旗呐喊、鸣锣开道，加速着改革的步伐。口才不佳，寸步难行。能言善讲，就会如鱼得水，事半功倍，于改革开放，于四化建设大有裨益。

一个会说话的人，就可以完整流利地表达出自己的思想、意图，也能够把道理说得很清楚、很完整、很动听，使别人很乐意地来接受。有时候还可以立刻从问答中，测定得知对方的意图，而且能从对方的谈话中得到启发，增加对双方的了解，从而使双方都能够很好地建立起良好的友谊。

我们常常可以看到许多不会说话的人所遭遇到的困难，说话不连贯、断断续续，站着或坐着都不自在，自己总感到非常别扭，甚至出现面红耳赤的现象。他们的说话，当然就不能完整、清楚地表达出自己的意图，往往使对方很费神，不能清楚明确地了解他的意思，同时又不能使人信服地接受。由于你不会说话，口才的能力差，说起话来又吞吞吐吐，造成了交流上的困难，给你自己在事业、爱情、生活、交际上带来或造成不少阻碍，抑制了发展前途。

有的师范学院的毕业生，专业课考试成绩大多良好，但参加实习的第一节试教课，面对讲台桌老是抬不起头，辛辛苦苦备好的一节课，不到半小时就讲完，没词了，使自己陷于尴尬的窘境之中。

有的人说话不得体。有个傻姑娘的大姐结婚，母亲对傻姑娘说：“今日是喜日，要说吉利话。”她答应说：“出嫁又不是出

殡,还能不说吉利话。”然后她一声不吭地坐着,母亲暗暗庆幸。在散席时,她却讲:“我今天没有讲半句不吉利的话,以后大姐生儿子不顺利,不要来怪我!”当然,这是极个别的人。不过,在日常生活中,说话不得体的大有人在。如有人在厕所门口相遇,也招呼“你吃过了?”岂不叫人难堪。

说话流利的人,遇到有事情和别人接触,或有事情需要跟别人合作的时候,总可以很愉快地使很多事情融洽成功。而不会说话的人,总是不容易使人信服。口才流利的人,总是会使人清清楚楚地明白自己的意图,而不会说话的人,经常使人发生误解。

因此,口才是一门学问。只有掌握了它,你才能应付自如,事业成功,爱情美满。

三、充实自己

人类生活的要素,一方面是物质生活的满足,如衣食住行;另一方面是精神生活的安慰,如思想、意念、情感等等。思想的表达、情感的发泄、意念的满足,都是精神生活的目的。较长一段时间以来,人们普遍只顾到物质生活,而把精神生活抛弃不理。当然在过去也由于受到社会环境的限制,人们普遍难于从精神方面得到享受。但是,在现在的条件下,在现代化社会环境里,对于精神方面的满足,必须迅速的给予重视,并应立即纠正以往的种种不良的观念,弥补我们精神上的空虚、饥渴,满足我们人类最基本的生活、精神上的需要,从而促进人类文明生活的发展,使人类社会更健康地发展。

满足精神生活,正如满足物质生活一样的重要,甚至在某

一种境地中,满足精神生活比满足物质生活重要得多,尤其是表达思想、满足意念、传述情感的语言,更是成为人类生活当中一件不可缺少的事情。当一个人无法表达他的意思,满足他的意念,发泄他的情感时,他所受到的痛苦、折磨,一定是非常巨大的。比如,一个人正和一群人谈得十分起劲的时候,突然之间他的声音嘶哑了无法说话发言,他这时候的感受将是多么的痛苦,多么窘迫。因此,人类在社会生活中,思想的表达,应该是在人类社会生活中占有举足轻重的地位,是不可缺少的重要部分。

人类社会的生活,已经发展到了群居而不能孤独生活的境地中,语言和口才的作用,更表现出不可一时或缺。无论你生活在什么环境中,总不可能避免跟他人的交往,那么,就不得不依靠说话来作为有效的媒介。我们知道一个人的口才能力,是能够显示出这个人的力量程度的。历史上,古今中外,无数著名的政治家,往往又是出色的演说家。他们总是在运用自己的口才能力打动听众,从而在政治上获得成功。美国著名政治家林肯就是一例。

他在一次竞选辩论中说:“你能在所有的时候欺瞒某些人,也能在某些时候欺瞒所有的人,但不能在所有的时候欺瞒所有的人。”这句话,成了演讲者的座右铭。它说明演讲者必须实事求是,不要哗众取宠,把自己装成一个万能博士。只有这样,你才能取信于你的宣传对象,使他们接受你的思想、观点。现在,有的人信奉什么“逢人只说三分话,未可全抛一片心。”这些人对他人持一种不信任态度,说话时必然闪烁其词。他们在讲自己所知时,故弄玄虚;表明心意时,扭捏作态;谈己之长时,夸张失实;道己所短时,则躲躲闪闪。这样的谈话,只能给

听者留下浮夸虚假的感觉,不利于互相了解和感情上的交流。

每个人的见解、主张,都是经过长期的训练形成的,但是不良的习惯是可以改变的。只要想通了,当你遇到与别人意见不同时,一方面就不会太过心急地要求别人立刻同意你的想法,就会理解、同情对方,容许别人更多的考虑。另一方面也不会因别人意见一时和自己的不同,就说什么“话不投机半句多”,跟人断绝交往,闭口不说话。如果你很礼貌又很谦虚地听别人不同的见解、主张,就会使你到处受人欢迎和尊敬。

四、自我测试

社会活动最重要的工具是语言,只有很好地运用语言,社交活动才能顺利地进行。运用语言的能力愈高,社交活动的成功性也就愈大。语言可分为书面语和口语,运用语言的能力可分为口才和文才。由于我国历来有重书面语轻口语、重文才轻口才的偏见,很多人没有想到要锻炼口才,甚至担心被斥为“油腔滑调”、“摇唇鼓舌”,而不能委以重任。

我们一般人,都不能算是很善于谈话的人,但也不是对于谈话一窍不通。像哑巴一样不会说话的人到底很少。大多数人,都多多少少懂得一点谈话的方法、技术,但都缺乏科学的方法而不能尽善尽美。

假如你有决心把谈话的能力提高,请回想一下自己在日常生活中谈话的经验,然后针对下面的几个问题检查一下,就可明白你的谈话能力如何了。

1. 是不是在熟识的人面前,有很多话可说;而在陌生人或许多人面前,觉得无话可说,或一句话也说不出来?

2. 是不是常常无意中说了些别人禁忌的话？当发觉自己的话使别人反感时，又不知如何是好？

3. 跟别人谈话时，自己的态度有没有不适宜？能不能根据对方的态度来调整自己的态度？

4. 是不是自己的谈话东一句西一句地没有条理，言之无物？是不是很难找到大家感兴趣的谈话内容？

5. 是不是经常和别人发生争执？常常被人说“固执”呢？

6. 是不是能够很自然地改变谈话内容？是不是能引起别人的发言？

7. 能不能把自己所要谈的问题，用各种不同的方式来谈，以适应不同的对象？

8. 是不是在遇见别人不同意自己的意见时，只会再三地重复自己已经说过的话，而不知讲出新的道理来说服他？或者不知该在何时结束谈话？

9. 是不是说话的声音悦耳？口齿清楚？

10. 是不是常用一些不文雅的俗话？

对上十个问题虽然不一定包罗谈话能力的所有方面，但经对照，为数不少的人肯定不可能做到十全十美的，必须弄清楚自己究竟在哪一方面发生困难，并研究改善。

假使你真有心改进不善说的困难，就用个本子，逐项地记下认为要改善的每一个问题，并且把已有的经验也记录下来。例如，要记下来究竟在什么人面前，感觉到无话可说？是领导、同事或陌生人？又是什么原因呢？要认真想一想。你还要至少用一个星期的时间，每天留心地默记下这一天跟别人谈话时的情形。到一个星期的结尾，再在那个本子上，冷静地分析应该最先要改进哪一点。然后一面看辅导书，一面研究自己的

情况,再把自己的经验所得,记在本子上。任何一个人若能这样实行,在三个月内就可以获得一定的进步。你可以改善口气和态度,说话更有条理,不再会让人讨厌,自然也就知道避免和人“抬杠”了。

发现了自己的不足,就应加强锻炼,予以提高。锻炼口才的途径是多种多样的,从总体来说要加强知识积累,提高文化素养;加强自我训练,克服畏惧心理;语言力求简洁扼要,富于逻辑性。

五、言行一致

我们平常似乎很少知道,谈话在生活中有这么宝贵的价值。常常只知安排自己的生活、工作、看戏,或到饭馆吃东西等,很少想到应去找几个朋友、同学、同事好好地谈谈。往往我们去找朋友的时候,都是为了要办一些琐碎的事情,或是为了应酬,而没有好好地交谈交谈。

当朋友、同学、同事汇集在一起的时候,我们往往没有替他们互相介绍,使大家能在一起时谈些共同有兴趣的事情。有时我们也没有想到,遇到某些场合的时候,必须自己带头谈起一个所有客人都有兴趣的话题。甚至我们还会使那些没有熟人的客人感觉到闷气、难堪,让他一个人呆呆地无聊地一声不响地坐在那里。在拜访人的时候,我们虽然知道穿得很漂亮整洁,对于见了人之后应该讲些什么,却模糊不清,毫无准备。有许多人不但没有准备和别人谈话,简直有点怕谈话,觉得谈话是件很讨厌、很麻烦的事情。我们害怕遇见陌生人,见了地位比我们高一点的人,不仅因害怕而手足无措,还很害羞。如果

是遇到不得不参加的会议，则坐在一旁，一动也不动，丝毫没有活力，更谈不上站立起来，发表自己的见解和看法。至于提出反驳或反对意见，则愈发胆怯了。有时看到一些不顺眼、强词夺理的人，则只是在心里生气、着急，而束手无策。

这些人也许是因为从小缺乏集体生活，孤独惯了，对人的了解太少了。也可能是因为某几次谈话的失败，为了避免再一次谈话的失败，索性就不敢再开口说话了。也可能是由于误解，认为只要多做事，少说话，把少说话或不说话当作一种美德。也可能是受了祸从口出的错误的影响，觉得不说话是一种保护自己的安全之道。这些观点的产生有其深刻的社会背景。由于我们国家几千年封建制度，君主专制的统治，政治极无民主，平民百姓更是没有言论自由，谁要是言语不慎，或者无意之中批评了当局，或是不慎得罪了权贵，则常常会招致杀身灭族之祸。在现代民主与法制相结合的社会，人民的权利应当得到真正的保护。不说话，不但不再是一种美德，而且也不是安全之道。恰恰相反，不说话不仅断绝了人与人之间的交往，断绝了人们对你的认识了解，而且丧失了事业成功的机会。

现代社会，要作事，就不得不说话，说话也是为了把事情作得更好。把说话和作事结合起来的人，肯定是实实在在的人，是言必信、行必果的人。

必须认识到说话是一个人成功的要素，它能促使我们的事业顺利发展。认识清楚口才在现代生活中的真正地位，我们就一定能够很容易了解到说话的意义，并努力去掌握说话的技巧。