

游说推销术

邓 利 著
范春林



5

四川人民出版社

前 言

韩非在《说难》一书中写道：凡游说之难，在于如何深知人君之心意，然后用自己所说的去打动他，暗与人君之心意相合。尽管古人此言是就臣对君的规谏所发的感慨，但个中奥妙实乃古今皆然。成功的游说就在于投其所好，有的放矢！

当今的中国社会正处于市场经济蓬勃发展的时期，生存竞争，优胜劣汰。如果说率兵打仗需知己知彼、运筹帷幄，方能决胜千里、百战不殆，那么商战则更需要足智多谋、灵活机动。弄清对手所思所想，再运用自己的三寸不烂之舌，口若悬河，滔滔不绝地向对手“进攻”，始能摧城拔寨，瓦解其心理防线，最终达到自己的目的。所谓心想事成是也！

然而，现实并非总是如此。有些朋友初次“下海”，即或久涉其中而并未深谙商谈技巧，致使生意险象环生、屡遭挫折。有感于此，我们踏破铁鞋，纵观古今，从大量名著中觅得游说范例 40 个。这些范例乃游说中的精品，其高超的技巧令人拍案叫绝。我们运用心理学、口才学、销售学、商业谈判等新型实用学科的知识对其加以了分析、点评。对于正竭力推销某种产

品抑或“推销”某种主张,甚至“推销”自己本身,以及困于各类谈判的朋友,无疑是解急之作。

尽管所选的每一个范例都是多种游说方法综合运用之结晶,但我们在点评时则突出了其中的某一主要方法,再结合现代商业推销及谈判中的大量成功事例加以分析,阐述该方法的主要特点及操作规则。朋友们若能在紧张刺激的商战之余,信手拈来一阅,必将为其中的精妙折服,令您豁然开朗、眼界大开!愿朋友们头脑充实,口袋更充实!

本书内容丰富,读者既可从古今游说范例中参悟到语言的睿智,也可欣赏到文字的美妙。无勿置疑,本书不仅适合于力图在商海泛舟的朋友阅读,对于有志于政界进取以及提高口头表达能力的朋友亦大有裨益。

作 者

1993年6月2日

目 录

- 一、迅雷不及掩耳 卒电不及瞬目
——气势游说法…………… (1)
- 二、良好的开端 成功的保证
——登门槛游说法…………… (5)
- 三、开门见山 直奔主旨
——直接切入游说法…………… (10)
- 四、和颜悦色 宽宏大度
——以柔克刚游说法…………… (14)
- 五、反攻为守 以退为进
——以退为进游说法…………… (19)
- 六、探本溯源 反守为攻
——解决问题游说法…………… (26)
- 七、反经行权 变客为主
——主客错位游说法…………… (33)
- 八、以虚探实 后发制人
——探路游说法…………… (40)
-

- 九、由远及近 迂回取胜
——步步进逼游说法 (46)
- 十、藏锋于内 激人之急
——激将游说法 (56)
- 十一、瞒天过海 金蝉脱壳
——撒谎游说法 (62)
- 十二、明修栈道 暗渡陈仓
——示错游说法 (66)
- 十三、趋利避害、展示得失
——利益诱导游说法 (71)
- 十四、绝其根源 断其后路
——釜底抽薪游说法 (78)
- 十五、变则通 通则活
——随机应变游说法 (83)
- 十六、层层铺垫 卒章显志
——气氛游说法 (88)
- 十七、厚积薄发 以理取胜
——理性游说法 (92)
- 十八、借用事例 深入浅出
——类比游说法 (101)
- 十九、借人声势 长己威风
——借薪助火法 (106)
- 二十、以退为进 请君入瓮
——归谬游说法 (111)

-
- 二十一、简单明了 一目了然
——数据游说法…………… (117)
- 二十二、两相对照 真伪俱出
——对比游说法…………… (126)
- 二十三、东边日出西边雨 道是无情却有情
——委婉应答游说法…………… (131)
- 二十四、妙解词语、巧析事理
——语言歧义游说法…………… (136)
- 二十五、良药苦口利于病 忠言逆耳利于行
——批评游说法…………… (142)
- 二十六、兵来将挡 水来土掩
——针锋相对游说法…………… (148)
- 二十七、巧于引用 交相辉映
——引用游说法…………… (155)
- 二十八、既切中要害 又形象生动
——形象游说法…………… (161)
- 二十九、多一份真诚 多一份成功
——示诚游说法…………… (172)
- 三十、亲声抚慰 鼓舞勇气
——抚慰游说法…………… (180)
- 三十一、夸奖提神 表扬鼓气
——赞美游说法…………… (188)
- 三十二、抚今追昔 以忆唤情
——怀旧(回忆)游说法…………… (196)
-

三十三、镇定自若 消除疑虑

——信度游说法…………… (201)

三十四、话不在多 有“身”则灵

——身教游说法…………… (212)

三十五、话不在多 有信则灵

——获信游说法…………… (220)

三十六、话不在多 有情则灵

——以情动人游说法…………… (228)

三十七、心平气和 先苦后甜

——通信游说法…………… (235)

三十八、妙语连珠 忍俊不住

——幽默游说法…………… (240)

三十九、审心度思 及锋而试

——攻心游说法…………… (246)

四十、见机行事 逐步升级

——升级游说法…………… (252)

迅雷不及掩耳 卒电不及瞬目

——气势游说法

范例

邓芝游说孙权

背景介绍

刘备去逝后，曹丕大喜，认为魏国统一天下指日可待了。曹丕联合羌兵、南蛮、东吴，调五路大兵来攻打蜀国所在地西川。对于其它四路兵力，蜀丞相诸葛亮都已作了妥善安排，惟独东吴这一路兵让诸葛亮一筹莫展。这时邓芝自愿前往东吴游说孙权。

游说经过

权从其言，遂立油鼎，命武士立于左右，各执军器，召邓芝入。芝整衣冠而入。行至宫门前，只见两行武士，威风凛凛，各持钢刀、大斧、长戟、短剑，直列至殿上。芝晓其意，并无惧色，昂然而行。至殿前，又见鼎镬内热油正沸。左右武士以目视之，芝但微微而笑。近臣引至帘前，邓芝长揖不拜。权令卷起珠帘，大喝曰：“何不拜！”芝昂然而答曰：

“上国天使，不拜小邦之主。”权大怒曰：“汝不自料，欲掉三寸之舌，效酈生说齐乎^①！可速入油鼎！”芝大笑曰：“人皆言东吴多贤，谁想惧一儒生！”权转怒曰：“孤何惧尔一匹夫耶？”芝曰：“既不惧邓伯苗^②，何愁来说汝等也？”权曰：“尔欲为诸葛亮作说客，来说孤绝魏向蜀，是否？”芝曰：“吾乃蜀中一儒生，特为吴国利害而来。乃设兵陈鼎，以拒一使，何其局量^③之不能容物耶！”

权闻言惶愧，即叱退武士，命芝上殿，赐坐而问曰：“吴、魏之利害若何？愿先生教我。”芝曰：“大王欲与蜀和，还是欲与魏和？”权曰：“孤正欲与蜀主讲和；但恐蜀主年轻识浅，不能全始全终耳。”芝曰：“大王乃命世之英豪，诸葛亮亦一时之俊杰；蜀有山川之险，吴有三江之固；若二国连和，共为唇齿，进则可以兼吞天下，退则可以鼎足而立。今大王若委贄称臣于魏，魏必望大王朝覲，求太子以为内侍；如其不从，则兴兵来攻，蜀亦顺流而进取；如此则江南之地，不复为大王有矣。若大王以愚言为不然，愚将就死于大王之前，以绝说客之名也”。言讫，撩衣下殿，望油鼎中便跳。权急命止之，请入后殿，以上宾之礼相待。权曰：“先生之言，正合孤意。孤今欲与蜀主连和，先生肯为我介绍乎？”芝曰：“适欲烹小臣者，乃大王也；今欲使小臣者，亦大王也。大王犹自

① 酈食其(yì jì)说(shuì)齐故事是讲酈食其作为刘邦的使者劝说齐王田广归顺于汉的故事。齐王听信了酈食其的话，解除战备；汉的大将韩信却乘机袭击齐，齐王认为被酈出卖，就把他烹死。

② 邓芝的字为伯苗。

③ 局量指器量，度量。

狐疑未定，安能取信于人？”权曰：“孤意已决，先生勿疑。”

选自《三国演义》

点评

邓芝游说孙权，从蜀吴联合可以吞并天下到蜀吴对抗则吴江南之地不复为孙权所有展开攻势，发出一连串具有针对性的“炮弹”，气势咄咄逼人，孙权想反驳也无从置喙，只得承认邓芝的观点。像这种在游说过程中，游说者将一系列相关的论断，迅速排比层递，组织成密集的火力，向对方连续发射不容其闪避、喘息的“炮弹”，形成一种气势，最后游说者依靠这种气势迫使对方承认游说者的观点正确的游说方法叫“气势游说法”。

这种游说方法的关键是要使游说形成一种气势。《孙子·势篇》中论作战的气势说：“湍急的水，飞快地奔流，以至能冲出石头”，这就叫“势”。当游说者处于进攻时，采用“迅雷不及掩耳，卒电不及瞬目”的行动，及锋而试，好像于千仞高山滚圆石那样，对被游说者造成一种泰山压顶、猛不可挡的态势和冲击力量，在极短的时间迫使对方不得不接受你的观点。

“气势游说法”的关键是造势和蓄势，而游说词的“利”与“尖”是形成雄辩的气势的重要途径。游说词怎样才能做到“利”与“尖”呢？

一、语句的安排上要尽量使句式工整。一位江湖骗子为了卖一堆牛粪，他说：“花开各样红，物与物不同。就说这牛粪吧，就有水牛粪、干牛粪；家牛粪、野牛粪；黄牛粪、沙

牛粪；老牛粪，嫩牛粪……而我这是与众不同、世间稀有的犀牛粪！这犀牛产在非洲，犀牛角更是不可多得的稀世之宝。五痼七伤、诸般杂症，无不神效，最灵验的就是专治老年人经年不治的哮喘病。看贵地山清水秀，人杰地灵，必是个出孝子的所在，所以我在此行个好，积个无量功德，将这味药奉送给三位敬老人、知礼仪、懂孝廉的孝子，三位之后概不再送。你要买，一百个银元也未必卖；要说送，逆子逆孙绝不送。我要说话是假话，说话不算话，那就叫吃秤砣拉秤杆儿，吃石头拉瓦片，三十挨刀、四十挨炮、五十遭雷打、六十要上吊、七十被车碾、八十是天诛……”话音刚完，就有三人买走了他的牛粪。他的这种骗术不足称道，但“他山之石，可以攻玉”，他的这种语言技巧值得借鉴。工整的句式易造成一种非凡的气势。

二、游说词要尽量简短。游说词的价值不是由长度而是由深度来衡量的。邓芝游说孙权，不过一千多字，但给孙权留下千钧一发、刻不容缓的印象。这种急迫、短促的游说词其攻效犹如短兵相接，节奏短促而猛烈，在被游说者未思辩之时，已接受了游说者的观点。

三、当取胜有余的时候，应该立即进攻。善于进攻的人，常使对手无从防备；从进攻之举，亦能见出游说者的决心，邓芝在游说之后，除人意料地准备跳油鼎，表现出坚定的决心，也促使孙权最后下决心。

良好的开端 成功的保证

——登门槛游说法

范例

酈生游说刘邦

背景介绍

酈生是陈留县高阳人，自幼喜爱读书，家境贫寒，在外漂泊流落几年后，做了个看管里门的小吏。陈胜、项梁起兵时，沛公刘邦带兵夺地到了陈留郊外。刘邦时常打听陈留县的贤士豪杰。刘邦部下的一个骑兵与酈生是同乡，这位骑兵回到阔别多年的故乡时，酈生请骑兵向刘邦推荐自己。刘邦会接见这位名不见经传的看门小吏并重用之吗？

游说经过

骑兵回来，酈生见到后对他说：“我听说沛公傲慢，看不起人，富有远大的计谋，这真是我所愿意结交的人，可是没有人替我介绍。你见着沛公，试告诉他说：‘我乡里有个酈生，六十多岁了，身高八尺，人们都称他狂先生，酈生自己说他不是狂先生。’”骑兵说：“沛公不喜欢儒学，宾客们戴着儒生

帽子来的，沛公总是取下他的帽子，撒尿在里面。与客人谈话时，常破口大骂。你不要用儒生的身份前去游说。”酈生说：“只管把这些话告诉他。”骑兵按照酈生所嘱托的话很从容地告诉了沛公。

沛公住在高阳旅舍，派人召见酈生。酈生来到，送上求见的帖子，沛公正叉开腿坐在床上，让两个女子洗脚，便叫酈生来见。酈生进来，只行了一个大拱手礼，没有跪拜，说道：“您是要帮助秦朝攻打诸侯呢，还是要率领诸侯灭亡秦朝呢？”沛公骂道：“混蛋儒生！普天下的人被秦朝所残害很久了，所以诸侯一个接着一个攻打秦朝，怎么说帮助秦朝攻打诸侯呢？”酈生说：“真要聚集群众组成正义的军队去讨伐无道的秦朝，那就不应该用这种傲慢无礼的态度来接见年长的人。”于是沛公停止了洗脚，起身整理衣服，请酈生上坐，向他道歉，酈生便谈起六国合纵连横的形势。沛公高兴，招待酈生吃饭，问道：“计策怎样制定？”酈生说：“您从没经过组织训练的民众中起事，招集了一些散乱的士兵，不满一万人，想靠这点兵力径直进攻强大的秦朝，这就是人们常说的去摸虎口啊！陈留县是天下的要冲，四通八达的地区，现在城里又贮藏着很多粮食。我与陈留县令有交情，请得奉您的命令出使陈留，叫他向您投降。如果他不听从，您举兵攻城，我作内应”。于是派遣酈生出发，沛公带兵跟着他，便降服了陈留。

译自《史记·酈生陆贾列传》

点评

邴生作为一个无名的看门小吏，与刘邦素不相识，要求见首先便是一个难题。但邴生投其所好，自称狂人，过了这一关。但第二关求得重视更难，如果刚交谈时就“话不投机半句多”，那么邴生想游说刘邦给他一官半职的希望就将成为泡影。而邴生一开始就寻找与刘邦交谈的突破口，不惜通过激怒刘邦以引起对自己的注意，进而展开话题，使这次游说得以顺利地进行下去，最终达到自己的目的。这种先注意寻找同被游说者交谈的突破口，让对方认可你、接受你，然后再逐一提出自己的游说目的的方法就是心理学上所说的“登门槛”策略，我们将它称为“登门槛游说法”。

美国著名演说家洛克伍德·桑佩说：“在整个讲话过程中做到轻松地、巧妙地与听众交流思想是困难的，然而，做到这一点的关键是讲话开头的用字和表达”。如何寻找同被游说者交谈的突破口是游说的一大难关，处理得好可以使双方一见如故、相见恨晚；处理得不好，只能导致四目相对、局促无言。只要打开了游说双方交谈的突破口，游说者就可以长驱直入。在产品推销工作中亦是如此。如果一个推销员的开头未能引起顾客的注意，就会使顾客产生心不在焉的情绪，使推销工作产生障碍，甚至当即告吹。

怎样才能找到同被游说者交谈的突破口呢？方式方法很多，下面我们重点介绍几种在产品推销时寻找交谈的突破口的方法。

一、注意寻找双方的共同点。社会心理学研究表明，人

们都乐于同与自己有相似点的人交往、谈话，因为相似性因素能有效地减少对方的恐惧与不安，解除戒备，缩短彼此的心理距离，产生与你交谈的愿望，从而达到推销产品的目的。如何才能找到交谈双方的共同点呢？

1. 听人介绍，猜度共同点。酈生听刘邦部下的一个骑兵讲刘邦正四处打听有才能的人，又听说刘邦富有远大的谋略，但比较傲慢，就猜度刘邦想找有才之士讨论统一天下之宏论，但绝不欣赏腐儒。于是见刘邦之前也标示自己是狂人，于是有了一个共同点。随后就与刘邦谈论如何率领诸侯灭亡秦朝的事情，以此引起刘邦的兴趣，使下面的交谈顺利进行下去。

2. 从对顾客的表情、言语、举止的观察分析中寻找共同点。一个人的心理状态、精神追求、生活爱好等等，都或多或少地要在他们的表情、服饰、谈吐、举止等方面有所表现。只要你善于观察，就会找到与顾客的相同点。任何一个人，在错综复杂的神情变化中，都有决定性的瞬间变化，推销员应特别善于抓住这一有决定性的瞬间变化去寻找共同点。

3. 采用漫谈的方式去侦察共同点。推销员与顾主对坐，为了打破这沉默的局面，开口讲话是首要的。有人以招呼开场，询问对方籍贯、身份，从中获取信息；有人通过听说话口音、言辞来侦察对方情况；有的以动作开场，边帮助对方做某些急需做的事，边以语试探。

二、巧布诱耳，让对方主动打开话闸子。推销员可以利用人们的“求知”、“解疑”的心理，在谈话的开头设疑团、置悬念，为下一步的推销创造条件、铺平道路。

三、尽量说好第一句话。

1. 用肯定的语气询问，因为肯定的语气显示出你的自信，对顾客有感染作用。

2. 言简意赅、说明来意。顾客重视产品的使用价值，而不是产品本身。推销员要从顾客需要的角度出发，说明你推销的目的。“您想减轻家务劳动吗？”“你想提高你的工作与学习效率吗？”，这是一个洗衣机推销员和一个增进记忆器推销员的开场白。

假若你的开头引起了顾客的注意，你要充分利用这一有利条件，把握主动权，用语言和举止、眼神，同顾客进行融洽的业务洽谈。总之，“良好的开头是成功的一半”。

开门见山 直奔主旨

——直接切入游说法

范例

满宠游说徐晃

背景介绍

曹操挟献帝迁都的途中，被骑都尉杨奉领兵拦截。杨奉命部下徐晃与曹军对战，曹操见徐晃威风凛凛，暗暗称奇。曹操令部下许褚出马与徐晃交锋，刀斧相交，不分胜负。曹操令部队鸣鼓收军。回寨之后，曹操召谋士议曰：“杨奉、韩暹诚不足道，徐晃乃真将也。吾不忍以力并之，当以计招之。”话完，行军从事满宠曰：“主公勿虑，某向与徐晃有一面之交，今晚扮作小卒，偷入其营，以言说之，管教他倾心来降”。满宠立下的军令状实现了吗？

游说经过

是夜满宠扮作小卒，混入彼军队中，偷至徐晃帐前，只见晃秉烛被甲而坐。宠突至其前，揖曰：“故人别来无恙乎！”徐晃惊起，熟视之曰：“子非山阳满伯宁耶！何以至此？”宠