

李亚萍 编著

管理精英文库

98

一诺千金

——管理者的语言艺术



人民中国出版社

管理精英文库

98

一诺千金

——管理者的语言艺术

李亚萍 编著

人民中国 出版社

责任编辑:董恩博 赵向标

版式设计:周 侃 金 宁

封面设计:CI 出版策划中心

图书在版编目(CIP)数据

一诺千金:管理者的语言艺术/李亚萍编著.

北京:人民中国出版社,1998.1

(管理精英文库;98/李罗力等主编)

ISBN 7-80065-608-X

I. 一…… I. 李… II. 管理—语言艺术 IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 29458 号

· 管理精英文库 ·

李罗力 董晓阳 邓荣霖 主编

一诺千金:管理者的语言艺术

李亚萍 编著

人民中国出版社出版

(北京车公庄大街3号)

北京市朝阳区仰山印刷厂印刷

850×1168 毫米 1/32 开 8.5 印张 200 千字

1998 年 3 月第一版 1998 年 3 月第一次印刷

印数:1—5000 册

ISBN 7-80065-608-X/Z · 087

全书定价:2580.00 元(共 100 册)

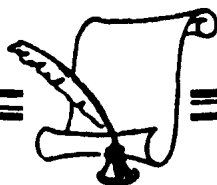
管理精英宣言

我是不会选择去做一个普通的人。
如果我能够做到的话，我有权成为一个不寻常的人。我寻找机会，但我不寻求安宁。我不希望在国家的照顾下成为一名有保障的市民，那将被人瞧不起而使我痛苦不堪。

我要做有意义的冒险。我要梦想，我要创造，我要失败，我更要成功。

我绝不用人格来换取施舍；我宁愿向生活挑战，而宁愿过有保证的生活；宁愿要达到目标时的激动，而宁愿要乌托邦式毫无生气的平静。我不会拿我的自由去与慈善作交易，也不会拿我的尊严去与发给乞丐的食物作交易。我决不会在任何一位大师的面前发抖，也不会为任何恐吓所屈服。

我的天性是挺胸直立，骄傲而无所畏惧，勇敢地面对这个世界。所有的这一切都是一位企业家所必备的。



《管理精英文库》编纂委员会

主 编：李罗力 董晓阳 邓荣霖

副 主 编：唐惠建 唐 杰 梁中堂

雷忠勤 赵向标 邓绵良

刘远平 姬仲鸣 李永平

策 划：综合开发研究院（中国·深圳）

香港汉典文化出版公司

深圳特区报读者俱乐部

策划总监：罗锐韧 南兆旭

编辑总监：董恩博 赵向标

设 计：周 侃 金 宁

文字编辑：杨晓静 黄建军 周 辉

朱梅红 范志 昌文彬

钟 鸣 宽 王 林

美术编辑：程冶冰 每龙 郭 斌

制 作：CDI 出版策划中心

法律顾问：明起伟

工作人员：王海燕 何红梅 赵彦红

徐进娟 谢晓洪 贾笑言

李会芳 林 黎 刘作良

何 斌 司昌斗 马晓丽

目 录

演讲的语言艺术

- ☐ 演讲与环境 (3)
- ☐ 开发自身经验 (6)
- ☐ 十倍的材料准备 (9)
- ☐ 射向听众目标的箭 (10)
- ☐ 一点都不紧张,肯定讲不好 (12)
- ☐ 开口莫道歉,先找共同点 (16)
- ☐ 限制演说的范围 (18)
- ☐ 以听众为中心 (20)
- ☐ 友善与诚意 (25)
- ☐ 突出重点 (26)
- ☐ 设悬念埋伏笔 (28)
- ☐ 事实使别人感兴趣 (29)
- ☐ 谁会同你讨论术语呢 (30)
- ☐ 使用实例的技巧 (31)

·一诺千金——管理者的语言艺术·

- ☐ 引用名言 (36)
- ☐ 把自己融入演讲中 (37)
- ☐ 临场发挥 (38)
- ☐ 表达清楚 (40)
- ☐ 句句有形象 (41)
- ☐ 新鲜感与创意 (45)
- ☐ 自己的声音最感人 (46)
- ☐ 表达最微妙的思想 (48)
- ☐ 让演讲融入听众,使听众进入演讲 (49)
- ☐ 幽默是你的个性与叙述方式 (50)
- ☐ 演讲中的气质语言 (51)
- ☐ 演讲中的服饰语言 (53)
- ☐ 演讲中的态势语言 (54)
- ☐ 演讲中的情感语言 (56)
- ☐ 高效演讲的魔术公式 (58)
- ☐ 让人回味的是什么 (60)

谈判的语言艺术

- 一、寒暄并不“闲” (65)
- 二、“幽”他一“默” (66)

三、迂回入题	(68)
四、尊重对方等于尊重自己	(69)
五、谦恭是一种力量	(70)
六、把握情绪是最佳策略	(71)
七、知识是涵养,更是力量	(73)
八、既让人见“井”又让人不知“井”深	(74)
九、提问的技巧	(76)
☐ 寻找和收集对方信息 (76)	
☐ 问之种种 (77)	
☐ 抓住对方心境与逻辑的空隙 (78)	
☐ 每一个提问都是探路的“石子” (78)	
☐ 问与不问的原则 (79)	
☐ 务求挑到点子、击中要害 (81)	
☐ 抓住不经意的暗示 (82)	
☐ 面子战术正反用 (86)	
☐ “请将不如激将” (88)	
十、答复的技巧	(89)
☐ 把自己武装得水泼不进 (89)	
☐ 是“狮子”,就应“大开口” (90)	
☐ 插话的机宜 (92)	
☐ 忘记是为了超越 (93)	

·一诺千金——管理者的语言艺术·

- ☐ 边“导”边“诱” (95)
- ☐ 投其所好而不流于谄媚 (97)
- ☐ 顾左右而言他 (98)
- ☐ 言语开脱法 (99)
- ☐ 回避正面,进攻背面 (100)
- ☐ 模糊语言 (100)
- ☐ 一个唱红脸,一个唱白脸 (101)
- ☐ 蘑菇战术 (102)
- ☐ 沉默战术 (103)
- ☐ 忍耐的艺术 (105)
- ☐ 设个“后台老板” (107)
- ☐ 退是为了进 (108)
- ☐ 真“钓鱼”,假泄密 (111)
- ☐ 假以时间限制 (112)
- ☐ 惯例是一种公理 (114)
- ☐ 面对最后的出价 (115)
- ☐ 高目标 小让步 (116)
- ☐ “誓不改口”策略 (117)

说服人的语言艺术

- ☐ 避实就虚 (121)
- ☐ 把进谏当成请教 (122)
- ☐ 分忧解难 (125)
- ☐ 责任非你莫属 (127)
- ☐ 后发制人 (129)
- ☐ 三思而后说 (131)
- ☐ 晓以大义 (133)
- ☐ 类比法 (134)
- ☐ 先捧后杀 (136)
- ☐ 爱之深,责之切 (138)
- ☐ 正路不通走岔道 (140)
- ☐ 滴水穿石法 (142)
- ☐ 以说话和动作的速度赢得主动权 (144)
- ☐ 最后通牒 (146)
- ☐ 化失误为动力 (147)
- ☐ 不怕失败反而不败 (149)
- ☐ “流星”战法 (150)
- ☐ 角色置换法 (151)
- ☐ 循循善诱 (152)

·一诺千金——管理者的语言艺术·

- ☐ 情感债务法 (154)
- ☐ 声东击西法 (155)
- ☐ 一真掩九假 (157)

协调的语言艺术

- ☐ 称赞——精神之奖 (161)
- ☐ 善意的责备谁都能理解 (165)
- ☐ 知错之心,人皆有之 (170)
- ☐ 口头禅,说不定是恶语 (171)
- ☐ 切忌主观行事 (172)
- ☐ 随和——可人的风格 (173)
- ☐ 说话算数才有信 (174)
- ☐ 言行有节 (175)
- ☐ 能伸能屈的领导 (176)
- ☐ 服从是原则,尊重是常识 (178)
- ☐ 激励属下 (179)
- ☐ 委婉说服是一杯清泉 (181)
- ☐ 眼中有部下,心中更应有部下 (182)
- ☐ 有一分才用一分才 (184)
- ☐ 心悦诚服永远强于压服 (185)

- ☐ 御人有道 (187)
- ☐ 没有坏的,哪有好的 (188)
- ☐ 难说的话,会说就不难 (190)
- ☐ 别贬低自己 (192)
- ☐ 不妨自嘲 (194)
- ☐ 自我调节 (195)
- ☐ 处处设防,只能让人敬而远之 (196)
- ☐ 打开缺口 (197)
- ☐ 如何找准情绪的感染点 (198)
- ☐ 把拍板权交给对方 (199)
- ☐ 只听是被动,光说太武断 (200)
- ☐ 言行一致 (201)
- ☐ 肯定对方 (203)
- ☐ 大乱之前有静气 (204)

促销的语言艺术

- ☐ 迎合顾客需求心理 (209)
- ☐ 善用电话 (211)
- ☐ 电话商谈原则 (212)
- ☐ 以电话促成迅速交易 (213)

·一诺千金——管理者的语言艺术·

- ☐ 掌握顾客购买意向 (214)
- ☐ 从对方感兴趣的话题入手 (217)
- ☐ 说好第一句 (220)
- ☐ 帮顾客出谋划策 (224)
- ☐ 妥善处理顾客意见 (226)
- ☐ 善于运用巧妙说词 (230)

〈一诺千金——管理者的语言艺术〉

演讲的语言艺术



说的比唱的好听——并
非吹牛的“吹”术。

演讲与环境

环境能影响人的情绪和心态。

在演讲过程之中，氧气是极为重要的基本要素。不管是如何动人的演讲，或是音乐厅中如何美丽的女高音，都无法使置于恶劣空气中的听众保持清醒。

灯光是影响演讲成功与否的另一要素，除非你是在一群人面前表演招灵术，否则，应尽可能让房里光线充足。要在一个像热水瓶内部那样半明不亮的房间里激发起听众的热烈情绪，就如同想要驯服野鹌鹑那般困难。

让灯光照在你的脸上，人们希望看清楚你。应该产生在你五官上的那种微妙变化，是自我表现的一部分，而且是最为真实的一部分。有时候，这种表现更胜过你的言语。如果你站在灯光的正下方，你的脸孔可能会产生阴影；如果你站在灯光的正前方，你的脸上一定会有阴影。因此，在你站起来演讲之前，先选定一个能替你带来最有利的光线的地点，岂不是很聪明的举动吗？

千万不要躲在桌子后面。听众希望看到演讲者的全身，

他们甚至从座位上探头出来，希望能把演讲者的整个人看清楚。

一名演讲者也应该有令人赏心悦目的背景。在演讲者的后面应该不能有任何分散听众注意力的东西，在他的两边也不能有任何东西——也就是说，除了一幅深蓝色的天鹅绒布幕之外什么东西也不要。

使你成为演讲过程中自始至终的目光焦点。

亨利·毕丘说：“演讲中最重要的东西，就是人。”

因此，你一定要让演讲者很突出地表现出来，要像少女峰白雪覆盖的峰顶与瑞士的蔚蓝天空相互辉映那般突出。

不管是听众或观众，他们都无法抵抗（或者说，他们不愿意抗拒）望向移动物体的这种诱惑。演讲者只要能够记住这一真理，那么，他就能使自己免于一些困扰及不必要的烦恼。

第一，他可以克制自己，不要玩弄自己的手指、拨动衣服或是作些能减少别人对他的注意力的一些紧张的小动作。卡耐基自传中说，有一次有位很有名的纽约演说家在演说时，用手玩弄着讲台上的桌布，结果听众全都专心地望着他的手，足足有半小时之久。第二，如果可能的话，演讲者应该把听众的座位作适当的安排，使他们不会看到迟到的听众进来，如此可以防止他们分散注意力。