

QIYE CHENGZHANGLI SHUJIA

企业成长力书架

藏在 口中的财富

CANG ZAI KOU ZHONG DE CAI FU

潘永德◎著

好口才助你成就幸福人生

- 初次见面，如何赢得他人的好感
- 怎样赞美，才能赞美到对方的最痒处
- 怎样批评他人，才能让对方心悦诚服

.....

本书帮助您轻松应对各种语言场合！



中国财富出版社

CANG LI SHU JIA

磁力书架



藏在 口中的财富

「CANG ZAI KOU ZHONG DE CAI FU」

潘永德○著

中国财富出版社
(原中国物资出版社)

图书在版编目 (CIP) 数据

藏在口中的财富 / 潘永德著. —北京: 中国财富出版社, 2012. 5
(企业成长力书架)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 4223 - 0

I. ①藏… II. ①潘… III. ①口才学—通俗读物 IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 055998 号

策划编辑 黄 华

责任印制 方朋远

责任编辑 刘淑娟

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 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 4223 - 0/H · 0101

开 本 880mm × 1230mm 1/32 版 次 2012 年 5 月第 1 版

印 张 6.125 印 次 2012 年 5 月第 1 次印刷

字 数 138 千字 定 价 26.00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

QIYE CHENGZHANGLI SHUJIA

企业成长力书架

编委会

主 编：邓 明 范建华 黄 华

副主编：范虹轶 王 景

编 委：邓 明 王子鱼 李 玲 白 昊 王 景
段淑红 吴利霞 邓晓容 王春雷 黄 华
王占坡 李 艺 赵丽丽 任晓明 孙洪东
李素娟 程艳伟 尹贵超 史慧敏 高 伟
杨志伟 申小花 赵 杰 王志玲 李晓丹
肖凤仙 周海宏 刘彦飞 杜妍锐 孙艳丽
李丽丽 张 超 潘永德



前言

好口才助你成就幸福人生

人们常常会羡慕那些口才好的人，因为口才好意味着你会比别人更讨人喜欢，更容易使人尊重，做事也会更加容易。口才，不仅决定了你给别人的印象、他人对你的感受和你是否容易说服他人，还决定了你整个人的身价和影响力。

古人说：一言以兴邦，一言以误国。在战国时期，苏秦游说六国，发动韩、赵、燕、魏、齐等诸国联合破秦，迫使秦国废帝退地，赢得了诸国 15 年的安宁。而张仪同样靠着一张嘴，离间了齐、楚两国的关系，攻破了六国联盟，最终助秦始皇建立了中国历史上第一个统一的中央集权制国家。

你是否有这样的经历：在生活中，你去说服一个人的时候，总是不成功，但是别人出马却能说服这个人；你和同学一起去求职，你们条件相当，经历相似，但是一场面试下来，对方只录用了你的同学；在工作中，工作能力相当的情况下，永远是口才更好的那个人最先升职加薪……



有一项研究表明，口才好的人，与他人相处会更加愉快，做事会更加容易成功，人生也会更加幸福。

阿里巴巴的 CEO 马云在创业初期，只对他的投资人孙正义说了 5 分钟，就使孙正义为阿里巴巴投资了 2000 万美元。马云对孙正义说：“和您这样的聪明人讲话，不需要多讲，所以我没有商业计划书。”

马云仅仅凭着自己的口述，5 分钟时间就使孙正义斥资 2000 万美元，这是多么强大的口才能力！

好的口才有着不可估量的价值，是每个人都需要的生存技能，从工作中的求职升迁，到生活中的恋爱婚姻；从人际交往中的说话办事，到事业中的营销谈判，事事离不开口才。

好的口才能使你受益一生，本书正是一本实用口才技巧训练手册，从改善说话声音、表情动作、表达策略等方面重新训练你的口才能力，同时针对生活中与你关系最密切的说话场合，教授你最实用的口才技巧，让你突破语言的障碍，轻松应对各种语言场合！

作 者

2012 年 2 月



目 录

理论篇 好口才是怎样炼成的

第1章 好口才的影响力法则	3
第1节 为什么人们拒绝了你，接受了他—— 互惠原理	3
第2节 怎样说话才能赢得别人的喜爱—— 喜好原理	7
第3节 是什么决定了我们能否说服他人——承诺和 一致原理	10
第4节 怎样说话，才能提升你的身价和影响力—— 短缺原理	13
第5节 怎样说话，才能获得别人对你的认同—— 社会认同原理	15
第2章 7项基本训练，打造好口才	21
第1节 语气训练——语气增强说话的感染力	21
第2节 表情训练——让你的说话声情并茂	24
第3节 表达训练——运用物品增强你说话的 表现力	27
第4节 迎合训练——用迎合技巧赢得别人的喜爱 ...	29

- 第5节 垫话训练——垫话帮助你在谈话中取得
优势地位 32
- 第6节 观察训练——察言观色的说话技巧 35
- 第7节 思维训练——说话时两个大脑同时运作 38

实战篇 八大情境下的口才技巧

第3章 魅力口才——初次见面，如何赢得他人的好感 ... 45

- 第1节 说话前先了解对方的心理 45
- 第2节 用对方最得意的事情作为开场白 49
- 第3节 请别人帮你一个小忙 51
- 第4节 请别人谈论自己的过去 54
- 第5节 把握好说话的分寸 58
- 第6节 让别人做一次你的老师 61
- 第7节 几句贴心话，拉近彼此的距离 64

第4章 赞美口才——怎样赞美，才能赞美到

- 对方的最痒处 68
- 第1节 借助权威之口赞美更具力量 68
- 第2节 巧妙的赞美具有意想不到的效果 71
- 第3节 赞美他人并不存在的优点，使他自愿
去努力 74
- 第4节 雪中送炭，就是赞美那些并不出色的人 76
- 第5节 用赞美来激励对方，比直接建议更有效 78

第5章 批评口才——怎样批评他人，才能让**对方心悦诚服 81****第1节 批评前先理清自己的态度和立场 81****第2节 场合合适时，批评才起效 85****第3节 批评他人前，先给对方吃点“麻醉药” 87****第4节 旁敲侧击地说出建议，引导比劝导更有效 ... 90****第5节 批评过后，再给对方抹点创伤药 92****第6章 社交口才——如何让每一类人都成为你的朋友 ... 95****第1节 只有诚恳的态度才能赢得真正的朋友 95****第2节 有技巧地把握说话的时机 98****第3节 与不同的人交谈，要做不同的****“准备工作” 101****第4节 永远从对方的角度开始谈话 103****第5节 实事求是，用说话建立诚实可信的印象 106****第6节 使用他人最熟悉的语言模式，能让对方对你****“一见如故” 108****第7章 说服口才——怎样说能让别人对你心悦诚服 111****第1节 用同理心取得对方的信任 111****第2节 充分考虑他人的利益 114****第3节 使用别人最爱听的语言 116****第4节 细分问题，一步步引导对方接受 120****第5节 一点点加码，逐步让他人跟随你的步调 122**



第6节	用明确的事实来说服，比用感情说服更有效	126
第7节	用春风化雨的方式达到自己的目的	128
 第8章 拒绝口才——如何在不得罪人的情况下		
	巧妙拒绝他人	131
第1节	让对方感受你的处境	131
第2节	让对方知道你“真的很遗憾”	134
第3节	拒绝之前，先给对方一点赞美	138
第4节	拒绝的同时给对方“更好的选择”	140
第5节	把“不”说得像“是”一样好听	142
 第9章 求助口才——求人办事，如何快速达到		
	自己的目的	145
第1节	用委婉的态度卸去对方的心防	145
第2节	从对方感兴趣的话题谈起	147
第3节	多让对方说“YES”而不是“NO”	150
第4节	制造双赢方案，让他人心甘情愿地帮你	153
第5节	巧借他人之口说出难说的请求	155
 第10章 回应口才——面对批评与攻击，如何有效		
	回应反击	158
第1节	大度地面对他人的指责	158
第2节	用诚恳的态度赢得尊重	161

第3节	在沟通中找到对方攻击的逻辑·····	163
第4节	让事实使指责不攻自破·····	165
第5节	用套话的方式使对方自己暴露弱点·····	167
第6节	不能回答时，声东击西地转移他人视线·····	169
第7节	无法回避时，就用自嘲来化解尴尬·····	171
第8节	顺着对方的话反击，让拳头打回 对方身上·····	173

理论篇

好口才是怎样炼成的



第1章 好口才的影响力法则

第1节 为什么人们拒绝了你， 接受了他——互惠原理

口才情境

小张是北京一家矿泉水厂的销售经理，他一直想把自己厂里的矿泉水推销给一家连锁超市，但是那家超市却始终向另外一家矿泉水厂购买矿泉水，从不购买他的矿泉水。又到了年度签约的时候，小张决心找那家超市的负责人再试一试，看看能不能拿下第二年的订单。但是那家超市的负责人却说：“我已经习惯了购买那家公司的矿泉水，我们连锁超市的消费者也是。”

最让小张郁闷的是，另外一家矿泉水的质量并不比自己公

司的好，价格还要比自己公司的高出一点，为什么自己总是被拒绝？

小张为此特意去调查了竞争对手的销售情况和销售模式，发现对方的销售业绩要比自己的高出很多，但是销售模式却差不多。唯一的区别就是，自己的销售团队每次去见客户，只是带着需要的资料和产品，而对方公司去拜访客户时，总是带着一堆小礼品。无论客户是否购买他们的产品，他们都会给对方留下一小箱自己公司的矿泉水作为礼物。这样小小的一箱矿泉水，成本不足 20 元，但是却使对方公司的业绩比自己公司高出 10 个百分点。

小张恍然大悟，原来如此，亏自己还学过心理学，这不就是互惠原理吗？

情境分析

在人与人之间的交往当中有一种原则叫互惠原理，互惠原理也是一种交互原则，在交往的时候我们有一定的付出，才会有一定的收获。在付出和收获相平衡的时候，这才是一个让双方都能满意的合作。一个人想要自己的社会关系比较牢靠就必须使用这种方法。我们要先考虑别人的需要然后再考虑自己的。人和人之间的关系是相互的，我们在相互交往当中要想到的不仅仅是“索取”，还需要考虑“给予”。

自己总是想着货真价实，童叟无欺，客户应该被自己的条件打动，从理智的角度购买自己的产品。结果却并非如此。

不久小张从新闻上看到，一家国外连锁超市要在北京落脚开店，这家资金庞大的集团预计在北京一年内开3家店，两年内开10家店，商业分析评论道：这会对北京现有的连锁超市，尤其是本土超市造成不小的冲击，这其中影响最大的，就是小张始终拿不到订单的那家。

小张想了想，上网查了这个即将在北京开店的超市集团的许多资料，包括他们的销售模式和赢利模式等信息，以及这家集团在北京开店可能的选址信息，还把一些英文网站上的资料翻译成了中文，花了几天时间才整理好。

带着这些资料，小张又去拜访了那家超市，见到负责人后，小张说：“我从新闻上看××集团要在北京开连锁超市，对您的超市应该是不小的冲击。我找时间整理了一些信息，希望对您有帮助。”

负责人很惊讶。接过几十页的资料以后，翻了下，对小张说：“你今天下午还有别的安排吗？”

小张说：“暂时没有。您看……”

负责人说：“没有的话，那你可以花时间给我讲解吧。”

两个人就着这份资料和国外连锁超市的运作模式、选址问题谈了整整一下午。小张认真地把自己的研究和见地给负责人作了讲解，始终没有提自己矿泉水的事情。

小张要离开的时候，负责人亲自把小张送到了大厦的出口，一手搭在小张肩膀上说：“谢谢你的帮助。到这个月月底，请你再来一趟。我愿意订购你们厂里明年全年的矿泉水。其实以前我就应该订的，哈哈……”

口才要诀

1. 互惠原理

心理学家认为人际关系交往是件非常复杂的事情，当你平时经常关心鼓励某个人时，会让对方心中对你产生亏欠感，他总觉得自己欠了你什么，所以他会想出各种方法去报答你。如果他遇到一个能够帮助到你的机会，往往会不计得失地用心去帮助你。生活中像这样的情况有很多。当对方感觉对你有亏欠感的时候，一旦碰到可以帮助你机会，他会非常积极地去，你想推辞都推辞不掉；而如果你平时同对方没有什么交情，当你需要对方帮你忙的时候，对方很难心甘情愿地去帮助你。即使你用物质或者金钱去换取对方的帮助，这时对方也要考虑自己的得失才会决定帮不帮助你。

2. 用互惠原理的“拒绝—撤退”法获得帮助

运用互惠原理让他人愿意帮助自己还有另一种方式：就是相互退让，与给对方一些好处然后让对方回报你的方式相比，相互退让这种方式就有效得多。你看大街上卖花的小姑娘是怎么向路上的情侣推销鲜花的，她会先称赞姐姐你长得真漂亮，买几朵鲜花吧。然后她会将一把鲜花放到你面前，如果你不想买的话，她就会收起一些，然后拿着一支鲜花对你说，就买一朵吧。对于这种请求你能拒绝得了吗？我们可以试想下，如果小姑娘一开始就只拿出一朵鲜花让你购买，你拒绝了，那她再拿出一把鲜花，你会购买吗？这个问题关键点在于对方作出了让步，那我们也