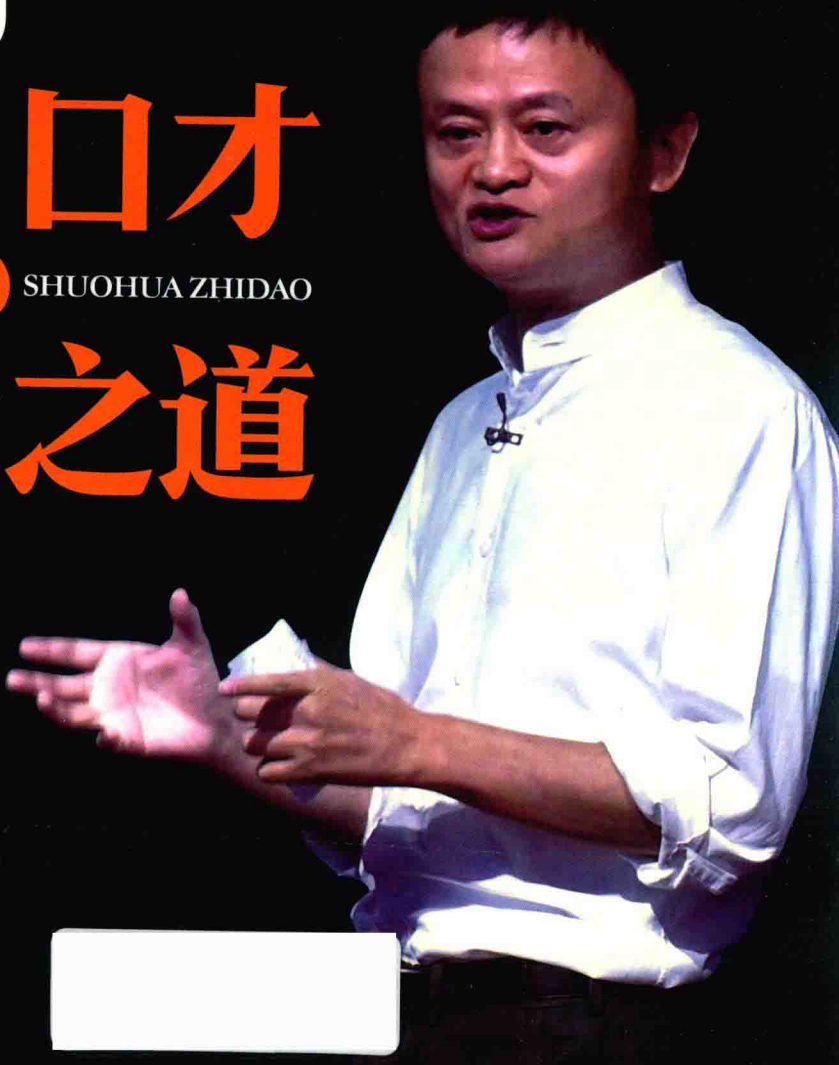


一开口，他就能说服所有人 | 成功，除了有头脑，还要有口才

马云的 魅力口才 MEILI KOUCAI 与 SHUOHUA ZHIDAO 说话之道

王力◎著



马云的
每一分钟演讲
都价值
千万美金

他的影响力与他的演讲口才有着直接的关系。
他的每一次即兴演讲都让商界大佬们忍不住鼓掌。

古吴轩出版社

中国·苏州

马云的 魅力口才 与 说话之道

MEILIKOUCAI 与 SHUOHUAZHIDAO

王力◎著

古吴轩出版社

中国·苏州

图书在版编目 (CIP) 数据

马云的魅力口才与说话之道 / 王力著. — 苏州 :
古吴轩出版社, 2017.6 (2017.10重印)
ISBN 978-7-5546-0938-5

I. ①马… II. ①王… III. ①马云—口才学—通俗读
物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第113922号

策 划: 花 火
责任编辑: 蒋丽华
见习编辑: 薛 芳
装帧设计: 润和佳艺

书 名: 马云的魅力口才与说话之道

著 者: 王 力

出版发行: 古吴轩出版社

地址: 苏州市十梓街458号

邮编: 215006

Http: //www.guwuxuancbs.com

E-mail: gwxcbs@126.com

电话: 0512-65233679

传真: 0512-65220750

出 版 人: 钱经纬

印 刷: 大厂回族自治县彩虹印刷有限公司

开 本: 710×1000 1/16

印 张: 15

版 次: 2017年6月第1版

印 次: 2017年10月第2次印刷

书 号: ISBN 978-7-5546-0938-5

定 价: 39.80元

如有印装质量问题, 请与印刷厂联系。0316-8863998

前言

《战国策》有云：“一言之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。”一言可兴邦，片语可误国。古有毛遂自荐，救赵于危；晏子使楚，不辱使命；墨翟陈辞，止楚攻宋；诸葛亮隆中对策，三分天下，舌战群儒，挽狂澜于既倒。纵古论今，数风流人物，多为能言善辩之人。阿里巴巴创立至今，取得今日成就，创始人马云的口才魅力功不可没。

美国成功学大师卡耐基指出：“一个人的成功，15%是靠他的专业知识技能，85%是靠他的口才交际能力。”马云的成功是对卡耐基这句话完美的论证。二战时期，口才与原子、美元被西方人当成赖以生存和竞争的三大战略武器。现如今，这三大战略武器中，原子和美元被替换为金钱和电脑，口才的重要地位却依然不可撼动。

当今是一个重“说”的时代，应聘、竞争、推销、管理，甚至包括恋爱、婚姻、家庭，都离不开“说”，成功也成为口才的产物。个人成长离不开自我展现，口才好的人会收获更多自信。对家庭，好口才就是一个润滑剂，可以化解家庭成员间的小纷争；对企业，无论是管理还是销售，口才都是必备技能；对外交，好口才可以化干戈为玉帛，转愤怒为和睦。

马云成功了，与其说他成功缔造了阿里巴巴帝国，不如说他赢得了这个时代，也赢得了世界的认同。马云的成功，恰可以用一个“赢”字来完美诠释。“赢”字由“亡”“口”“月”“贝”“凡”五个部分组成。马云有危机感，可以用“亡”来代表；马云拥有非凡口才，可以用“口”来代表；马云坚持梦想，永不放弃，可以用“月”来代表；马云赢得了财富，可以用“贝”来代表；成功之后，马云始终保持谦虚低调，拥有一颗平凡的心，可以用“凡”字代表。一个“赢”字诠释了马云的成功之

道，马云的口才就好像“赢”字中间的“口”字那样，起着中流砥柱的作用。而这也说明，想要赢得成功，口才才是关键。

创业之初，马云没有背景，没有资金，更没有技术，但众多英才投奔到他的麾下，一同缔造了阿里巴巴神话，马云凭借的就是他的口才。在他含蓄、自嘲的口吻中，隐藏着幽默、智慧和深情，他真诚、狂傲、敢想敢说，只要他一开口，所有人都会被吸引过去。与众不同的观点，逻辑严密的论证，语不惊人死不休的结论，这些都让他的话语拥有了直抵人心的魔力。

6分钟说来2000万美元的投资，创业团队一直不离不弃，他被员工奉为偶像，被创业者尊称为“教父”，马云用口才与坚持，浇灌着自己的梦想，最终收获了丰硕的果实。

当人们惊叹于马云的口才魅力，又为自身口才方面的缺憾黯然神伤时，不妨思考一下，为什么同样一句话，自己说出来的效果和别人有着天壤之别呢？为什么同样一件事，自己费尽口舌都无法办到，别人三言两语就能轻松解决呢？许多人将口才不好的原因归结为天赋，其实，这个观点大错特错！每个婴儿降生，都是降临凡间的天使，每位焦急等在产房门外的父母，等到婴儿呱呱坠地之时，都会焦急地向医生询问是男孩还是女孩，而不会问“我的孩子口才好不好”。

口才的好与坏，受后天环境的影响和制约。好的口才又能通过学习和锻炼来获得。因此，口才不好的人也不用妄自菲薄，临渊羡鱼不如退而结网，可以多学习一些说话的技巧，来培养自己的自信心。本书精选了马云自创业以来在各种场合的演讲和讲话，总结了马云的口才艺术与说话技巧，通过对马云演讲和讲话的经验及技巧的展示与分析，让读者了解马云口才艺术的精髓，学会用幽默、生动、犀利、精练的语言打造属于自己的说话之道与魅力口才。

马云的口才技巧与经验，其实并没有想象中那么神秘，只要你勤于练习和研究，终有一天，你也能做到一开口就说服所有人。本书尽量用平实的语言展现一个真实的马云，读者可以在欣赏马云精妙语言艺术的同时提升自己，与马云在书中对话，相信你会拥有一段愉悦的阅读之旅。

目录 contents

第一章 走心才能 说好话

以心换心，赞美的话要说到对方心里去 / 002

放低姿态，忠言也可以很顺耳 / 005

抓住听者心理，才能赢得对方的心 / 009

讲自己的故事，平淡也精彩 / 012

坚持原则，平实的话也会有说服力 / 015

不想被“打脸”，说话就要多用心 / 018

第二章 让自己 成为一个 会说段子 的人

善用幽默传递情感，你就是下一个马云 / 022

用轻松来表达严肃，人生不会有尴尬 / 025

敢于自嘲，你将有别样的天空 / 028

马云的幽默，源自深厚的修养 / 031

用幽默的话讲道理，一句顶一万句 / 035

学识越丰富，对方胃口才吊得越足 / 038

第三章 煽情，让 你的话带 些温度

激情满满，你的话语才更易感动人 / 042

相信自己，你的煽情话才有说服力 / 045

只要有激情，朴实的语言照样打动人 / 048

给自己注满正能量，才能点燃别人 / 051

煽情有度，建立情感共鸣就好 / 054

一个好故事，胜过一堆大道理 / 057

保持激情，你的话语才更有活力 / 060

第四章
你说的话
要有点锋芒

- 华而不实的说辞，只会让人生厌 / 064
- 反击质疑，也要做到有理有据 / 067
- 豪言壮语也要分场合说 / 070
- 尖锐问题面前，冷静回答不愤怒 / 073
- 谈判场景不同，谈判风格也要变 / 076
- 给出建议比直指错误更能激励人 / 079
- 纵然顾客是上帝，犯了错也要驳斥回去 / 082

第五章
你的说话
方式，
必须有点
风格

- 狂傲，但决不盛气凌人 / 086
- 说得越多，对的可能性才越大 / 089
- 谈别人感兴趣的话题，别人才会对你感兴趣 / 093
- 坦然承认错误，你会赢得更多的信任 / 096
- 敢于发出自己声音的人才是最有魅力的 / 099
- 真实+赞美，让听者欲罢不能 / 102

第六章
正能量，
让你说
过的话
带有光芒

- 说话没有原则和底线，终将孤独一生 / 106
- 用梦想去激励他人，说服的可能性会更大 / 109
- 只要坚持说下去，你就能说服任何人 / 112
- 用信念说话，才更有分量 / 115
- 嘴上执着，心中才能更执着 / 118
- 走自己的表达之路，才会有生路 / 121
- 越是真情流露，越能赢得人心 / 124

第七章
话要谦，
不要损

怎样说比说什么更重要 / 128

少些抱怨，你嘴上的人生就是你的人生 / 131

敢说敢做，保持一颗初心最可贵 / 134

低调与谦虚，也是一种口才 / 137

尊重别人，是保障沟通顺畅的法门 / 140

第八章
说一些
出人意料的话

借名人的名头说自己的话，效果会更好 / 144

坦承自己，会让批评变得顺耳 / 147

霸气露于外，锋芒敛于内 / 150

抓住本质，就没有回答不了的问题 / 153

剑走偏锋，巧妙绕开语言陷阱 / 156

刚柔相济，说到就要做到 / 160

第九章
让自信
在话语
间闪亮

说自己相信的话，别人才会信 / 164

语气坚定，营造自信气场 / 167

抓住听者需求，就能轻松达成共鸣 / 170

做得好，说话才更有底气 / 173

坦然说实话，更添魅力 / 176

第十章
说出真心话，活出真性情

- 敞开心扉说话，方能显露真性情 / 180
- 实事求是，做不到的事就说做不到 / 183
- 少讲大道理，多讲小故事 / 186
- 用光环语言造梦，为员工加油 / 190
- 打破思维禁锢，从不同角度说问题 / 193
- 练好口才，说服身边心怀质疑的人 / 196

附录一
马云魅力口才精彩演讲欣赏（精选）

- 阿里巴巴10周年庆典演讲——《追逐梦想，开启新商业文明》 / 200
- 马云卸任CEO的演讲（全文） / 208
- 马云致全体员工的公开信——《为理想而生存》 / 212
- 马云于2015年在纽约经济学会上的精彩演讲（全文翻译稿） / 216

附录二
马云30句妙语连珠的经典名言

• 223

后记
会说话，敢于开口是关键

• 228

第一章

走心才能说好话

“这是一个摧毁你，却与你无关的时代；这是一个跨界打劫你，你却无力反击的时代；这是一个你醒来太慢，干脆不用醒来的时代；这是一个不是对手太强大，而是你根本不知道对手是谁的时代。在这样一个全球化的时代，你唯有不断学习，方能立于不败之地。今天的你还很无知，因为你还在怀疑一切，机会总是留给有准备的人。”与其说这是马云对创业者的告诫，不如说这是马云发自内心的呐喊。马云说的话能受到各阶层人士的普遍认同，除了语言魅力之外，更重要的一点就是说话要“走心”。

马云的
魅力口才
与
说话之道

马云

我们可以长得不漂亮，但绝对不能让自己的人生不漂亮。

以心换心，赞美的话要说到对方心里去

马云的讲话为什么会得到许多人的认同甚至追捧呢？用当下流行的话来说就是马云说的话“接地气”，能够走进听者的心里，引起听者的共鸣。一只黑猫，一只白猫，都很会捉老鼠，为什么主人只喜欢白猫，却讨厌黑猫呢？因为白猫捉了老鼠放在门口，而黑猫捉了老鼠却放在床上。所以说，不管黑猫白猫，讨人喜欢的才是好猫。

语言艺术同样如此，相同的道理，用不同的表达方式呈现出来，效果会有天壤之别。交谈，谈的是心，想要赢得别人的尊重，你就必须敲开对方的心门，让听者产生愉悦感，产生共鸣，这样才能赢得听者的认同。

常言道：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”学会赞美是打开听者心门的钥匙，但是，赞美也要把握好度，由心而发，否则有不如无。马云常说：“永远要相信边上的人比你聪明。”“在公司内部找到能够超过你自己的

人，这就是你发现人才的办法。”

2007年，马云在互联网年会上对淘宝的用户表达了感谢。马云说，淘宝的成长与无数小网站及淘宝的卖家们是分不开的。马云坦言，在淘宝刚起步时，与eBay竞争，对方企图将淘宝扼杀在摇篮当中，通过排他性协议阻止淘宝在门户网站投放广告，淘宝为了生存只能另想其他办法。其中，重要的一环就是“互联网的农村”，也就是在中小网站投放广告。马云说：“淘宝有今天，不能忘记当年在‘井冈山’和‘延安’帮助过我们的老乡。是他们给我们的支持，才让我们有了今天。”

会议上，马云还赞扬了雅虎中国的搜索团队为阿里妈妈的成功做出的巨大贡献。马云说：“我永远忘不了当初雅虎为支持阿里妈妈而专门派往杭州的那些精英团队，可以说，阿里妈妈的后台系统和研发，他们是最早参与其中并起到极大作用的。作为一个面向中小企业的开放透明式网络广告平台，其投放广告的精准匹配程度是核心价值所在，也是广告主最关心的问题，而这个问题的最佳技术解决手段自然是搜索。因此，当初的雅虎支持团队确实是帮了阿里妈妈的大忙。”

通过马云这段发言来看，由衷的赞美让听者感受到马云的诚意，让听者可以确定，他是在真诚地感谢别人的帮助，而这就是马云的语言智慧。耍小聪明是讲话的大忌，在这个时代，没有听者是傻子，如果你在语言上玩弄自己的小聪明，听者就会把你当“猴子”“傻子”看。想要获取听者的认同，你首先就得学会将心比心。

莎士比亚说：“我们得到的赞扬就是我们的工薪。”马克·吐温则说：“仅靠一句赞扬我就能很好地活两个月。”赞美如花香，芬芳怡人，不吝啬赞美他人的人，总能获得好人缘。当一个人灰心时，一句鼓励的话能让他绝处逢生；当别人失望时，一句赞美的话能让他重见光明。

我们回想马云说过的话、做过的演讲，无不是充满了正能量，在幽默中

引人深思，在激情中催人奋进，这样的马云，想不讨人喜欢都难。有些人经常会陷入一个误区，那就是不停显示自己的优秀，例如，当前应届毕业生应聘时，只是夸耀自己的优秀，陶醉在自己编织的谎言中，这样很难赢得HR（人力资源）的认同。只有用真诚去沟通，才会让你的应聘更加有效率。

人们讲话的目的是什么？是为了沟通。适度的赞美是建立沟通的桥梁，但赞美与阿谀奉承有着本质的区别，赞美符合客观事实，而阿谀奉承往往是夸大其词，给人虚假感。因此，想要提高自己的讲话水准，就要学一学马云的真诚，多一些真心诚意的赞美，少一些阿谀奉承，你的讲话能力就会得到质的提升。

马云 如是说

不要贪多，做精做透很重要，碰到一个强大的对手或者榜样的时候，你应该做的不是去挑战它，而是去弥补它。这世界上没有优秀的理念，只有脚踏实地的结果。一个好的东西往往是说不清楚的，说得清楚的往往不是好东西。如果你看了很多书，千万别告诉别人，告诉别人，别人就会不断考你。

马云

在一个聪明人满街乱窜的年代，稀缺的恰恰不是聪明，而是一心一意，孤注一掷，一条心，一根筋。

放低姿态，忠言也可以很顺耳

为什么你一开口，总会被人“啪”地拍在脸上，而马云一开口，就会赢得一片掌声呢？这就要从讲话的技巧说起了。老生常谈，同样一个问题，用不同的方式表达出来，就会有不同的效果。肯定会有人提出不同意见：“人家马云都说了，‘当你成功的时候，你说的话都是真理’。”保持这种心态去反驳、去讲话的人，一定会被人“啪”地拍在脸上。

举个例子，忠言难说，因为忠言逆耳，说不好就会让对方感到尴尬，即便是长辈教训晚辈，晚辈心里也一样不会舒服。为什么会这样呢？归根结底是一个姿态的问题，如果你在表达上处于一个高高在上的姿态去教训别人，语气上又持否定态度，那么你说的话将毫无意义，没有任何作用。

每个人都有虚荣的一面，喜欢别人给予自己好的评价与赞赏，哪怕自己明知道是假的，但还是喜欢被称赞的感觉。而忠言通常是直接指出一个人的

错误和不足，让这个人的虚荣心得不到满足，所以觉得难受。

那么，忠言能否说得不逆耳呢？下面节选了马云在2011年第八届网商大会演讲中关于“忠言”的一部分，让我们看看马云是如何说“忠言”的。

我们所有做生意的人希望有一个很好的环境，我们称之为一个生态。其实阿里巴巴想做的是一个生态链。有人说你们胃口太大了，一会儿做B2B（企业与企业之间的营销关系）、B2C（企业直接面向消费者销售产品和服务的商业零售模式）、物流、支付，听说还要整金融，现在搞出一个操作系统，你们到底想干什么？

我们没想干什么，我们只想为在座的以及在这个外面几千万的网商建一个良好的生态系统，把成本降低，把整个社会的成本降低，只有这样，我们才能发展起来。竞争是一定存在的。

有人经常说某某公司又要挑战淘宝了，某某公司打败了阿里巴巴，挺好。

打败我们的，不是他们，而是我们自己顽固的思想。我自己觉得商场不是打败了对手你就能赢的，因为对手太多了。所以我个人觉得我们要花很多时间去想想生态系统，土地、水，还有生物多样性，各类竞争者在这儿，竞争让你完善，让你越来越成长。

你问我喜欢不喜欢竞争，我喜欢竞争，一听见竞争，我浑身快乐。竞争比赛的是什，比如何更加快乐地完善自己，以及让对手越来越火，越来越不爽。生气的人是一定不会打架的，会战者不会怒。今天学会和竞争对手相处才是最厉害的，商场犹如一个生态系统，狮子去吃羊绝对不是因为恨羊，而是不得不吃。

打败对手，绝不是你多么强大，而是对手顽固自封的思想，不愿意完善自己，使它失去了未来。我们也是一样，如果被对手打败，是什么导致失败？是技术不如人，我们必须完善；人才素质不如人，我们必须提升员工素

质。生态思想，跟对手共赢，一起玩。没有狮子，羚羊们也活不久，所以不要恨对手。

上面马云讲的这段话，是在规劝和教育别人，但却没有给人反感和不快的感受。马云没有采用高高在上的方式，而是巧妙地转换了角度，采用“我们”的方式来表述，这种角度的转换和语气，给人感觉就是在沟通，把自己也置身其中，既不会让对方尴尬，也不会让对方觉得自己不如人。

讲话也要讲究技巧，即便是忠言，也可以像马云这样说得顺耳，关键是看我们怎样去表达。马云的批评也非常犀利，一针见血，为什么这样还能赢得掌声呢？来看下面这段话：

在座所有网商、在淘宝开店的人，其实我要深深表示歉意，我们员工可能在给大家服务过程中不那么好，尤其是我们的客服。但是我去看了我们的客服，对客服人员，我深表敬仰，因为他们拎起电话，每天听见的都是骂人的话，很少有人打个电话来表扬你一下。他们每天接受的都是骂人的话，自然会心情不好，而且他们都是23、24岁的人。

因为都是年轻人，年轻人容易从不自信变成自信，然后到自负，到傲慢。我们有这样的趋势，而且这个趋势还存在着，但我们在不断完善。

我也提醒在座所有卖家都必须知道这一点，我们都在往这个方向走，怎样回归到自己？今天的强大，不是你的软件强大，不是你的服务强大，更不是你的创意强大，你的产品强大，而是互联网的强大，网商的强大，买家的强大，是整个社会这个时代造就了我们现在这样。

一个人的思维模式影响着自身的讲话习惯，想要提升自己的讲话水平，获得马云式的“啪啪啪”，就要必须打破自己的思维定式，学会换个角度去

讲述观点，很多时候，当你把姿态放低时，你的形象就已经开始提升了。

马云
如是说

服务是全世界最贵的产品，所以最佳的服务就是不要服务，最好的服务就是不需要服务。