

Negotiation
psychology

谈判心理学

一开口就能
说服所有人

TANPAN XINLIXUE
YIKAIKOU JIUNENG SHUOFU SUOYOUREN

冠诚◎著

“

出色的谈判大师总是工于心计，巧于言词
用智慧谋略碾压谈判对手

”

立竿见影的谈判技巧，行之有效的沟通策略

Negotiation
psychology

谈判心理学

一开口就能
说服所有人

冠诚◎著

图书在版编目 (CIP) 数据

谈判心理学：一开口就能说服所有人/冠诚著. —
郑州：郑州大学出版社，2017. 11

ISBN 978 - 7 - 5645 - 4768 - 4

I. ①谈… II. ①冠… III. ①谈判学 - 社会心理学
IV. ①C912. 35

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 220150 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

邮政编码：450052

出版人：张功员

发行电话：0371 - 66966070

全国新华书店经销

三河市宏凯彩印包装有限公司

开本：145mm × 210mm 1/32

印张：11.25

字数：210 千字

版次：2017 年 11 月第 1 版

印次：2017 年 11 月第 1 次印刷

书号：ISBN 978 - 7 - 5645 - 4768 - 4 定价：35.00 元

本书如有印装质量问题，由本社负责调换

前 言

社会需要沟通，需要交流，而人与人之间交流思想，沟通感情最直接、最方便的途径就是语言。通过出色的语言表达，可以使熟识的人之间情更浓，爱更深；可以使陌生的人产生好感，增进友谊；可以使意见分歧的人互相理解，消除矛盾；可以使关系不和睦的人化干戈为玉帛，友好相处。

不管你生性多么聪颖，接受过多么良好的教育，穿着多么漂亮的衣服，拥有多么雄厚的资产，如果你无法得体恰当地表达自己的思想，你仍旧需要练习说话的能力。要想让别人喜欢你，必须培养自己的谈话能力，只有这样，才能打开人与人之间沟通的大门，才能让彼此的心灵互相碰撞，产生共鸣。在各种各样的人际交往中，好口才的你将会广受欢迎，能轻松地与他人融洽相处，在社会中如鱼得水。

美国人早在20世纪40年代就把“口才、金钱、原子弹”看作是在世界上生存和发展的三大法宝。60年代以后，又把“口才、金钱、电脑”看成是最有力量的三大法宝。而“口才”一直居三大法宝之首，足见其作用和价值。

但在数千年的华夏文明史中，“能说会道”的人通常得不到重用，甚至还会被排斥在社会主流阶层之外。那些健谈的人，常常被人们扣上“夸夸其谈”的帽子，避而远之。相反，

一个沉默寡言、不善言辞的人往往会获得人们的青睐。这个传统的评价标准，现如今依然大行其道。

常有人礼貌地自谦：“我这个人，笨嘴笨舌，讲不好话。”当然，很多时候这只是一种客气话，他们嘴上这么说，心里倒未必真这么想。其实，这个想法是错误的。如今的社会是个信息大爆炸的社会，信息的作用越来越大。一项工作常常需要众多员工的合作、多种信息的综合。其中，语言是最普遍、最方便，也是传递信息最直接的方式。语言能力强，就能顺利而准确地接受和理解对方传递的信息，也能顺利地交流；语言能力弱，就不能很好地把信息传递给对方，交流会因此产生障碍，甚至终止，导致交流失败。因此，若想在社会上游刃有余，不仅要有新的思想和见解，而且还要有良好的语言表达能力。

在日常交往中，有口才的人能把平平常常的话题讲得引人入胜，嘴笨口拙者即使讲的内容很好，听起来也索然无味。有些建议，有口才的人一说就通过了；嘴拙的人怎么说也无法得到别人的认同。也就是说，好口才才是成功的敲门砖，可以带来意想不到的结果。有了好口才，才会有好人生！

目 录

第一章 自信言谈成功之基 / 001

- 言谈符合文化背景 / 004
- 善于表达才是人生赢家 / 006
- 会说话是人际交往的“利器” / 008
- 寻找机会开口练习 / 012
- 不要把说话当成一种负担 / 015
- 关掉紧张接收器 / 018
- 在闲聊中学习说话技巧 / 020
- 人际沟通的诚意策略 / 023
- 坚持话由旨遣的原则 / 030
- 为什么害怕当众说话 / 033
- 冲淡恐惧心理的办法 / 036
- 收集谈话的题材和资料 / 040
- 给他人留下良好的印象 / 043

第二章 掌握技巧事半功倍 / 047

- 说服人是一门艺术 / 050
- 攻其之所必救 / 058
- 给对方找个台阶下 / 062

巧用身体语言 / 065

交谈中的插话技巧 / 069

找出对方的兴趣点 / 071

设计脱俗的告别语 / 074

第三章 成功表达有章可循 / 079

幽默的力量 / 082

合理运用修辞技巧 / 086

怎样才能问得巧 / 091

回答要讲究的技巧 / 094

最朴实的东西最具有生命力 / 101

赞美之言的魔力 / 103

不要滥用“情绪性的语言” / 107

第四章 谨慎交谈避免误区 / 109

言多必失，祸从口出 / 112

不要把谈话谈成僵局 / 115

彬彬有礼，不可无理 / 118

自我吹捧，众矢之的 / 121

自我炫耀，不智之举 / 123

不同场合的说话忌讳 / 125

同语异义，慎重处理 / 127

开玩笑要注意场合，把握尺度 / 130

谈话灵活，切忌呆板 / 133

质问语气，伤害感情 / 135

烦恼已尝，快乐分享 / 138

第五章 生活口才必备技巧 / 141

把握说话的时机 / 143

“一见如故”的诀窍 / 147

说服访客离开的技巧 / 151

说服父母的技巧 / 154

顺势牵连、借风行舟 / 159

好口才化解小矛盾 / 162

夫妻沟通的技巧 / 166

关注不起眼的细节 / 172

敲打、怀柔两手抓 / 175

冷静从容面对羞辱 / 178

第六章 辩论口才机敏果断 / 181

先声夺人，占据主动位置 / 184

辩论成功八字诀 / 186

用气势压倒对方 / 188

诱使对方说“是” / 192

引用历史事例增强说服力 / 194

“就坡骑驴”，一招胜敌 / 196

寓讽刺于比喻之中 / 198

针锋相对地驳倒对方 / 200

以子之矛，攻子之盾 / 203

声东击西的策略 / 206

情中寓理，交替转化 / 208

以谬制谬，以毒攻毒 / 212

将“球”踢回去 / 215

由远至近，由此及彼 / 219

“攻心”才是上策 / 221

第七章 职场语言艺术 / 225

常用求职方法综述 / 228

在无机中创造机会 / 239

如何通过面试 / 242

面试时的禁忌话题 / 248

使上司愉快地接受建议 / 251

先抑后扬的力量 / 254

遵循诚实的基本原则 / 257

找一个适当的借口拒绝对方 / 259

如何与上司建立愉快的关系 / 262

与职员相处之道 / 268

怎样与同事和谐共处 / 272

第八章 谈判口才智勇双全 / 277

谈判的特征 / 279

商业谈判一点通 / 281

商业谈判辅助技巧 / 285

成功的谈判没有失败者 / 287

察言观色，调整策略 / 291

工于心计，巧于言辞 / 294

软磨硬拖，使对手让步 / 301

说话要留有余地 / 304

绵里藏针，软中有硬 / 307

曲言婉至谈判法 / 310

第九章 推销口才灵活多变 / 313

好的开场白使推销成功一半 / 315

创新的推销技术 / 320

交易中不宜与顾客争辩 / 326

扬人之长，揭己之短 / 329

善于制造悬念 / 331

用暗示影响顾客 / 333

顾客说“考虑看看”时 / 335

“没钱”可能是一种借口 / 338

善听者亦是善言者 / 341

掌握顾客的心理 / 343

化不圆满为圆满 / 346



第一章

自信言谈成功之基

自信的言谈，是成功表达的基础。即使你天赋过人，如果无法将自己的长处展示出来，也不可能获得成功。因此，敢于表达自己，让别人充分地了解自己的长处，你的优点才能被人赏识，你才有可能成功。

自信的言谈，是成功表达的基础。即使你天赋过人，如果无法将自己的长处展示出来，也不可能获得成功。因此，敢于表达自己，让别人充分地了解你的长处，你的优点才能被人赏识，你才有可能成功。只要你勇敢地面对现实，大胆面对挑战，坚持不懈地练习，你完全可以拥有出色的口才，实现自己的梦想。

一天，一个衣衫褴褛的青年突然闯进了美国费城著名的商人鲍尔·吉勃斯先生的办公室，请求占用吉勃斯先生一分钟时间，允许他讲几句话。

吉勃斯先生对这位青年感到很惊奇，因为他虽然看起来生活比较窘迫，但精神却非常饱满。出于好奇，吉勃斯先生同意了他的谈话请求。起初，他只打算与那个青年说一两句话，结果，他们的谈话持续了一个多小时。

谈话结束后，吉勃斯先生立即打电话给狄诺公司费城的经理泰勒先生，再由这位著名的金融家邀请这个青年共进午餐，并给了他一个极其重要的职务。

一个身处穷途末路的青年，竟然能在半天之内，通

过一场谈话走出了人生困境，走上了阳光大道。其主要原因就在于他能够勇敢地表达自己，为自己敲开成功的大门。

言谈符合文化背景

语言与文化、社会背景本来就是既相辅相成又相互制约，也就是说，当我们在传递任何信息时，总是会受到不同社会和文化的影 响，因此，为了让语言运用达到最佳效果，必须清楚辨明各种社会及其文化对双方的影响。

人们交谈时，一切的言行均在一定的社会和文化背景下进行，换言之，一定要符合所谓的文化特色、社会规范或伦理准则。它一方面力求避免和克服与特定场合不协调、不适应的情况，更重要的是另一方面，即有意识地主动联系社会规范，并选择一定的表达方式，以有效发挥语言的表达功能。

一般而言，我们的社会环境、历史背景、文化特征，往往会赋予语言在本身意义之外的附加意义和功用，从而对人际往来产生影响。所以，当我们在使用具有“附加意义”的语词时，必须小心谨慎，如果随意乱用，势必会弄巧成拙。不同的民族有不同的文化特

征，而不同的民族语言也反映了其不同的文化特征，因此，在语言的运用上必须注意文化差异。

例如，我们都会对同事、朋友、邻居说声：“吃过饭了吗？”“这么早，上哪去呀？”谁都知道这是一种亲切的问候和招呼，但在不同的民族文化里，却可能引起误解或不快。譬如对欧洲人或美国人说“吃过饭了吗”，对方可能以为你要请他吃饭，当他发现你只是随口的一声问候时，便会认为你虚情假意、言不由衷，因此对你印象极差。“你要多穿些衣服，别感冒了。”在我们听来这是一种关怀，但美国人听了也许会认为你是在指责他，反而会对你产生反感。

由此可见，与人交谈时，多多了解对方的社会、文化背景，一方面可以避免或克服某种不协调的情况，另一方面，则可以有意识地运用其文化背景增强谈话效果。

善于表达才是人生赢家

有很多人觉得自己不大会说话，在生活中有许多不便。他们平时很少说话，跟熟悉的人东拉西扯倒没问题，可到了正式场合，却说不出几句有用的话。在社会中，他们与人交往时也是处处词不达意，时时困窘尴尬。于是，别人就会说他们是老实人，他们也经常说：我不会说话，是老实人。好像老实人就必定不会说话，不会说话的必定是老实人。这明显是个谬论。

那些不会说话的人，也不应该认为自己因为不会说话，就是老实人。否则，他们就会因此而不肯正视这个问题，从而错误地认为学说话就是学滑头，学不老实。不过，多数人并不那样想，他们倒是会老实地承认，不会说话是他们的缺陷。他们想练习一下自己的口才，因为他们知道有了好口才之后，就不会词不达意，就可以避免在生活 and 工作中遇到很多困难。有了好口才，才能促进自己事业的发展，使自己的生活会顺利而愉快。

我们的祖先不大重视甚至不大喜欢“能说会道”的人，那些很健谈的人，常常被冠以“夸夸其谈”的帽子。如果一个人被公认为喜欢“夸夸其谈”，那就不怎么讨人喜欢；而如果被公认为善于为自己辩护，那就没有多少人愿与之交往。相反，如果一个人沉默寡言，不苟言笑，这个人往往会受到赞赏。这个传统的评价标准，在今天的青年身上依然打下了深深的烙印。常常听到有人说：“我这个人，笨嘴笨舌，不会说话。”似乎这并不是什么缺点。显然，这是相当陈旧的一种见解。

现代社会需要那种机敏灵活、能言善辩的人。羞怯拘谨、笨嘴笨舌的人，在现代社会不会成为出类拔萃的人才。有些人很有知识，就是因为缺乏“嘴巴上的功夫”，而不受欢迎；有些人专业水平很高，工作很出色，表达能力却很差，言谈拘谨慌张，逻辑思维混乱，一讲话就语无伦次，虽有丰富的经验和独到的见解，却是“茶壶里煮饺子——倒不出来”。

现代社会注重口才，谈恋爱、做生意，凡是在需要与人打交道的场合，口才都起着举足轻重的作用。如果会说话，就能够博得对方的好感；假如善于说服人，就足以证明自己的能力；如果会说话，就会比别人多一些成功的机会。无数事实证明，在当今社会，敢于表达并且善于表达才是真正的赢家。