



好口才 是 练出来的

说服和拒绝的语言技巧

淬炼成会说话的高情商人士,让每个人都喜欢听你说话

陈建伟 著

掌握逻辑说服的语言精髓
提升委婉拒绝的表达能力

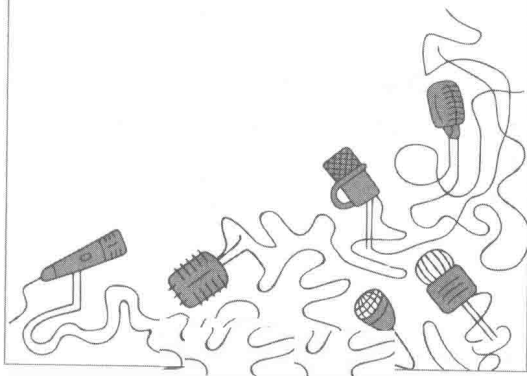
好口才就是敢讲、会讲、会听、会想

天津出版传媒集团


 天津科学技术出版社

好口才才是 练出来的

陈建伟 著



天津出版传媒集团

 天津科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

好口才才是练出来的 / 陈建伟著. — 天津: 天津科学技术出版社, 2017.5


ISBN 978-7-5576-2707-2

I. ①好… II. ①陈… III. ①口才学-通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第075863号

责任编辑: 布亚楠

天津出版传媒集团

 天津科学技术出版社出版

出版人: 蔡 颢

天津市西康路35号 邮编: 300051

电话(022) 23332695 (编辑部)

网址: www.tjkjcs.com.cn

新华书店经销

大厂回族自治县彩虹印刷有限公司印刷

开本 710×1000 1/16 印张 14.5 字数 170 000

2017年5月第1版第1次印刷

定价: 38.00元

说服和拒绝是成就好口才的基本功 >>>

试着问自己这样一个问题：历史上口才好的名人都有谁？

用不了多长时间，你的脑子里就会接二连三地涌现出这些人的名字：晏婴、苏秦、张仪、马克·吐温、希特勒、丘吉尔……事实上，去掉“历史上”这个限制词，我们可以说出来更多人的名字，比如马云、奥巴马等。这些名人里面有政治家、企业家、文学家，当然，也有像希特勒这样的“破坏家”。总的来说，这些人物都曾经成功过、辉煌过。此时，一个问题就自然而然地出现了：口才在这些人物的成功过程中究竟扮演着怎样的角色呢？20世纪最伟大的心灵导师和成功学大师戴尔·卡耐基的观点是：一个人的成功，15%靠的是他的专业技能，85%靠的是他的口才交际能力。可见，口才交际能力对一个人成功的重要性是毋庸置疑的。

21世纪固然是互联网的时代，是人工智能、大数据的时代，但终究还是人类的时代。在这样的时代，我们仍然需要交流、谈判，需要面对众人发表演讲。只要这一点不改变，口才就永远不会过时，上面那一串名人所处的时间跨度就是最好的证明。日常交流对口才的要求一般比较宽松，只要能够逻辑清

晰地表达自己的观点，偶尔辅以“笑料”幽默一下，就可以很融洽地与他人相处。谈判、演讲等虽然对口才的要求相对较高，但只要掌握了一定的方法、技巧，你就可以很轻松地实现自己的目标。其实，不管是简单的日常交流，还是稍微复杂的谈判、演讲，都绕不开两种说话能力：说服和拒绝。

在家里，撒娇的小孩为了得到玩具，需要说服父母接受他们稀奇古怪的理由；在街头，卖菜的小贩为了多挣钱，需要说服路边的顾客购买自己的菜；在舞台上，竞选总统的政客为了胜出，需要说服全国各地的选民投他的票。可以说，说服无处不在。不过，说服未必就是把自己的观点强加于人，特别是考虑到自己的想法富有创造性，而对方的行为又带有破坏性的时候，你的超强说服力就是创造力的表现，也是正义的化身。另外，我们生活在一个要么说服他人、要么被他人说服的时代，因此，在必要时，与其被他人说服，不如先说服他人。

与说服具有很强的目的性不同，拒绝的目的性不是很强，可能更多的是基于现实情况的考虑。但这并不意味着拒绝没有目的。很多时候，考虑一下你的时间，思索一下你的原则，回忆一下你的初衷，再看看你的精力，想想你的健康，哪一点都有可能成为你拒绝的理由。每一个人都是独立的个体，有自己的思想、意志，有自己的喜怒哀乐，如果没有拒绝，你的所有情感就会混为一谈，并演变成一种近似于怪物般的焦虑。到时候，你作为个体的人的独立性也就不复存在。此时，你还敢说拒绝没有目的吗？还认为拒绝不重要吗？

有人说：“说服考验一个人的智商，重在‘能’；拒绝考验一个人的情商，重在‘会’。”不可否认，这种观点还是很有道理的。不管怎么区分、对比，说服和拒绝都是一个人口才好坏的重要标签，也是练就好口才不可或缺的基本功。

上篇 ▶ 口才好的人这样说服

PART1 不打无准备的“战役”，说服前你准备到位了吗

摸准对方的心理脉搏，揣摩其真实想法 / 004

把握最佳时机，让说服恰到好处 / 007

隐藏真实动机，减少说服的阻力 / 010

树立十足信心，发挥超常说服力 / 015

塑造良好形象，提升说服的筹码 / 019

PART2 还没有成功说服，是因为你的说服方式用错了

沟通式说服：在循循善诱的沟通中说服对方 / 024

赞美式说服：为你的说服加点儿蜜语 / 028

幽默式说服：于小幽默中彰显说服力 / 031

激将式说服：说服中加点儿动人的难听话 / 035

红白脸式说服：必要时来点儿软硬兼施的说服策略 / 038

倾听式说服：倾听是更高段位的说服术 / 041

门罗式说服：利用门罗五步法提升说服力 / 045



PART3 懂点儿说服技巧，把话说到对方心窝里

- 利用从众心理，搬出“大家”当靠山 / 050
- 煽动恐惧心理，刺激对方的痛点 / 054
- 巧用标签效应，给对方戴上“高帽子” / 057
- 善用权威效应，让说服更可信 / 061
- 注重暗示效应，在无形中说服对方 / 064

PART4 使用多样说服手段，化身超级说服大师

- 陈述事实，让说服无懈可击 / 068
- 借助数据，让说服如虎添翼 / 072
- 欲擒故纵，于无形中搞定对方 / 075
- 投其所好地发动心理攻势，让说服更高效 / 078
- 快速赢得好感，做到以情服人 / 082

PART5 突出“软实力”，让说服语言更有感染力

- 陈述要简单明确，莫让对方猜测 / 086
- 语言不要太“专业”，以防对方反感 / 090
- 储备谈资，打造超级说服力 / 094
- 善用积极正面的说服语言 / 097

PART6 提升口才表达力，在情理之中突显说服力

- 有些说服不是一蹴而就的 / 102
- 晓以利害，让对方心服 / 105
- 亮出底牌，通过开诚布公赢得人心 / 108
- 把“你”变“我们”，善用高情商的说服语言 / 110

下篇 → 情商高的人这样拒绝

PART7 拒绝不是逃避，莫做不懂拒绝的“老好人”

拒绝力就是社交力 / 116

取悦症是一种病 / 119

每个人都有权拒绝他人 / 122

坚持原则，别让不好意思拒绝害了你 / 125

PART8 善用肢体动作，做高情商的拒绝大师

用游离的目光传达拒绝心 / 128

你沉默不语，对方便无话可说 / 131

保持距离，拒绝力自然提升 / 134

运用肢体语言，让拒绝变得更简单 / 137

戒掉不利于表达拒绝的小动作 / 140

PART9 拒绝须得体，委婉含蓄最相宜

带点儿幽默，在拒绝中保全对方面子 / 144

借他人意，让拒绝更顺理成章 / 148

正话反说，让对方于反思中放弃 / 151

巧用善意谎言，让拒绝更婉转悦耳 / 154

PART10 不说“不”也能拒绝，7招让对方主动放弃

先发制人，堵住对方的嘴 / 158

采用无限拖延术，磨掉对方的耐心 / 161

贬低自己，让对方知难而退 / 164



给出替代方案，轻松拒绝对方的问题 / 167

转移话题，分散对方的注意力 / 170

利用反问，把球踢给对方 / 175

故意错答，给交流设置障碍 / 178

PART11 对象不同，拒绝的方式也应有所不同

拒绝领导：6个策略要牢记 / 182

拒绝同事：说话要看场景和时机 / 187

拒绝客户：软硬兼施求共赢 / 190

拒绝求爱：不爱也不要语带伤害 / 195

拒绝销售：采用“反说服”策略来找碴儿 / 199

拒绝陌生人：3招让对方知难而退 / 202

PART12 谨记拒绝禁忌，争取把麻烦降到最低

忌随口搪塞，以免给对方留下把柄 / 206

忌胡乱应承，拒绝要果断 / 209

忌不解释，应给对方合理的拒绝理由 / 212

忌优柔寡断，以防让对方心存幻想 / 215

附录

如何克服当众说话的恐惧与紧张 / 218

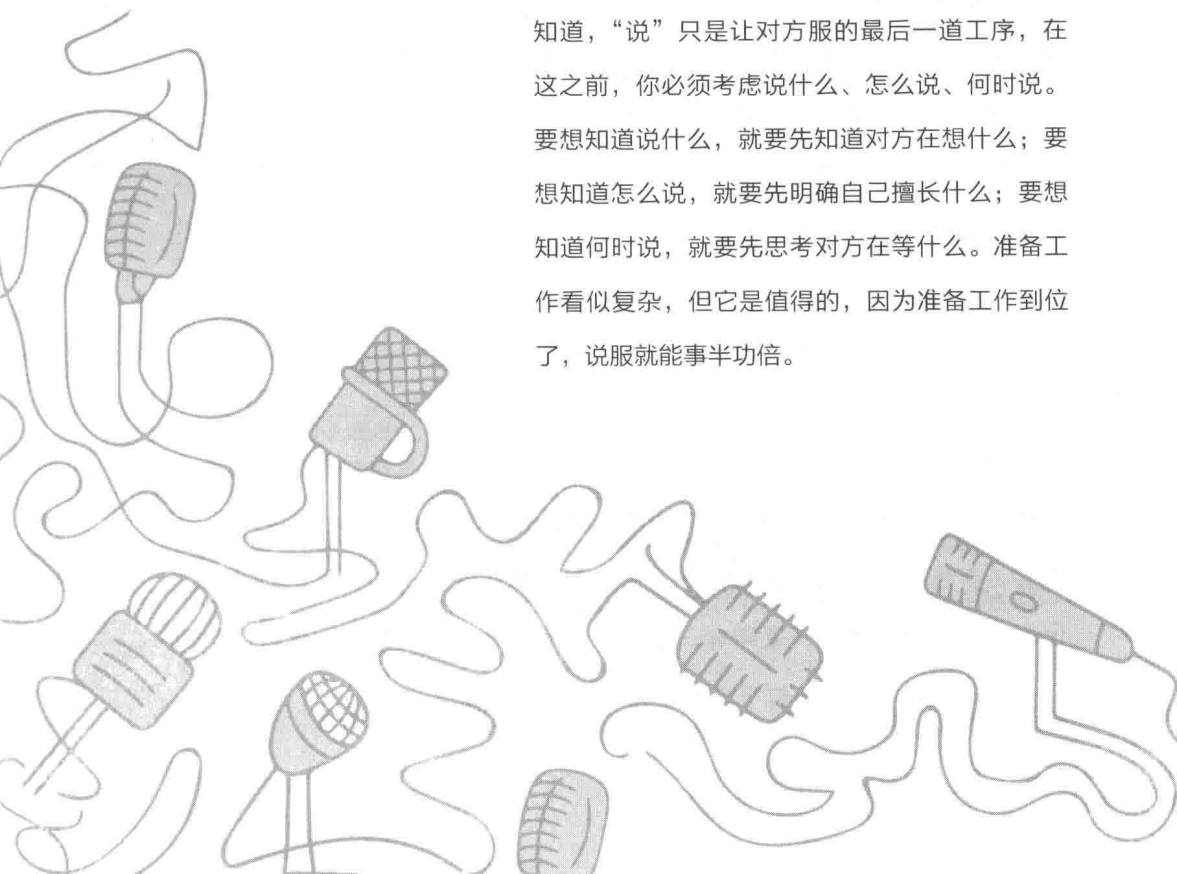
上
篇

口才好的人
这样说服

PART 1

不打无准备的“战役”，说服前 你准备到位了吗

说服是口才的基本功之一。为了能够成功地说服他人，说服者需要在方方面面下足功夫。要知道，“说”只是让对方服的最后一道工序，在这之前，你必须考虑说什么、怎么说、何时说。要想知道说什么，就要先知道对方在想什么；要想知道怎么说，就要先明确自己擅长什么；要想知道何时说，就要先思考对方在等什么。准备工作看似复杂，但它是值得的，因为准备工作到位了，说服就能事半功倍。





摸准对方的心理脉搏，揣摩其真实想法

说服工作外在呈现出来的是口才战，但本质上却是一场心理战。事实上，无论你想说服谁，都要对其心理有一番揣摩。只有这样，你的说服工作才会有重点，才不会偏离方向。所以说，一个好的说服者，必须有很强的把握能力，特别是对说服对象的心理状态的把握。这种把握要求你通过观察，看对方是紧张还是平静，是悲观失望还是积极向上。不要小看这些要素，它们都对你的“说服战”能否胜利至关重要。一旦我们攻破了对方的心理防线，那么说服工作就是水到渠成的事情。

约翰·昆西·亚当斯是美国第二任总统约翰·亚当斯的长子，也是美国的第六任总统。他有一个让记者很是头痛的习惯，就是很少在公众场合发言，更绝少给记者采访的机会。虽然各路记者尝试过各种不同的办法，但都没有成功。不过，最终有一个女记者却成功地“说服”总统接受她的采访，这究竟是怎么一回事呢？下面就是这件事的经过。

这位记者提前通过各种资料获悉，总统喜欢独自行事，不喜欢与人交流，是个很难对付的“硬角色”。不过她还了解到总统有一个生活习惯：很早起床，然后散步、骑马或者到河里裸泳。知道这些后，女记者便决定去碰碰运气。

当天早上，女记者很早就来到总统必经的小道上，并在总统路过时和对方打招呼。总统当时不知道对方是记者，便和她简单聊了几句。记者发现，总统真的是不喜欢与人交流，因为短短的几分钟时间，总统就看了好几次手表，不过她也意识到，这么早让总统接受采访肯定不现实，而且对方显然也不耐烦。

两人告别之后，她悄悄地尾随在总统后面，跟着他来到了一条河边。总统脱光衣服跳入河中，女记者便快步走上去，坐在衣服旁边。她装作不经意间才来到这里的样子，并说道：“总统先生，早上好！我没想到你会在河里游泳，真是冒犯了。刚才走得有点匆忙，我还没来得及自我介绍。其实我是一个记者，想采访你几个问题，可以吗？”

总统满脸通红，而且担心自己裸泳的形象会被这位记者曝光，所以内心十分忐忑不安。不过，对总统而言，女记者刚才提出的采访请求有点儿无理取闹，他便低沉着嗓音说道：“我在游泳，而且也不想接受采访，请你走开！”

总统的心理状态自然没有逃脱女记者的眼睛，女记者从容不迫地说道：“总统先生，不要误会，我只是想问你几个关于国家银行的问题。事实上，我以前到白宫找过你几次，但每次都被拦在了门外。后来，我知道了你的生活习惯，便大早上赶来见你。你可以不接受我的采访，但我会一直坐在这里等下去的。”

总统自然不想这样僵持下去，便对记者说：“采访可以，但至少也要



等我穿好衣服吧。这样，你先到旁边的树丛里去，我穿好衣服后就接受你的采访。”

女记者笑着说：“那可不行，万一你穿上衣服再拒绝的话，我也拿你没办法。如果你一定要上来也没关系，我记得河那边有几个钓鱼的人。”

最后，亚当斯总统只能无奈地屈服了，在水中接受了女记者的采访。

客观来讲，女记者的说服方式有点儿无赖，但我们不得不佩服她的精明以及在洞察总统心理方面的智慧。在总统必经的小道上的那次寒暄，她果断地放弃了说服总统接受采访的请求，因为她知道强硬坚持只会适得其反。而在河边的这一次，她把握住了总统的心理状态，知道总统除了答应自己的采访请求之外，没有其他选择。

虽然摸清对方的心理对于我们的说服工作至关重要，但有个前提条件同样重要，就是你必须快速地从对方的表情、动作等身体语言中解读出对方的心理。事实上，这种解读并不难，比如，人们紧张时会拉衣角、流汗等，人们喜悦时会手舞足蹈等。事实上，人们的心理状态绝大部分都会表露在外，想要捕捉完全可以做到。一旦你对对方的心理状态做出了正确的评估，就可以采取后续措施了。捕捉对方心理是一方面，采取恰当的说话策略则是另一方面，即便如此，它也有一些行之有效的普遍规律，比如，对方紧张时，你要巧妙舒缓；对方悲观时，你要适当鼓励。

把握最佳时机，让说服恰到好处

说服是一项颇有技术含量的工作，不是谁都可以随随便便地说服或者被说服。为了把这项工作很好地完成，人们需要在不同的地方施力，比如说话时机。那些能在恰当的时机说出恰当的话语的人才是真正会说话的人。如果说话的时机不对，则即便你的话很有道理，也往往只会收效甚微。

出生于清朝末年的贵族裕容龄从小就表现出卓越的舞蹈天赋，但是她的母亲认为，作为清朝一品官的格格，在人前跳舞有失身份。因为母亲的这一态度，所以裕容龄虽然很想学习舞蹈，但始终不敢向父母提及。

后来，裕容龄的父亲被派往日本出任公使，家人也一同前往。一天，有位日本大臣的夫人前来看望裕容龄，顺口问道裕容龄是否会跳舞。在得到否定回答后，那位夫人就问裕容龄的母亲：“你家姑娘怎么不学跳舞呢？在我们日本，像她这般大的姑娘可都在学呢！”

听到那位夫人如此说，裕容龄格外开心，赶紧向母亲说道：“好母



亲，我以后就学日本舞蹈给你看，怎么样？”说完后，她换上了和服，并跳了一支日本的古典舞蹈，受到客人的连连赞美。最后，母亲也同意了她的学习舞蹈的想法。

如果放在平时，则裕容龄学习舞蹈的请求自然会被驳斥，但这次不同。首先，大臣的夫人已经说了“日本女孩都学舞蹈”，而中国女孩不学的话就会落伍，自然对不住大清的颜面。其次，在大臣夫人面前向母亲提出学习舞蹈的要求，如果母亲不答应，自然会显得不够开明。在这样的环境下，裕容龄的母亲自然不好对女儿的请求说“不”。

时机的作用是双向的：对他人而言，代表着尊重；对自己来说，则代表着效率。要知道，如果说服的时机不对，则非但达不到预期的效果，还会引起对方的反感。只有当对方对你的话感兴趣的时候，你说的话才有效果，才能达到预期目的。

蒋坤是一家公司机房的管理员。因为机房没装空调，计算机经常在高温环境中运行，所以总是出问题，经常需要维修。蒋坤多次向老板提出要安装空调的事，但老板总是以经费紧张为由推托。其实，蒋坤心里知道，老板是觉得他出于私心，想在自己办公的地方装上空调，而公司其他人都是在没有空调的环境下工作的。无论蒋坤如何辩解，都无法改变老板的态度。

年末的时候，老板带着大家外出旅游。在一个文物展览馆里面，大家发现有些文物出现了破损的情况，讲解员就向大家解释：“这是由室内气温变化大导致的。因为部门缺乏经费，所以室内没装空调，结果夏天温度特别高，冬天温度又特别低。如果有空调，则这些文物肯定会保存得更好。”站在一旁的老板听完后，不禁感慨。