

—— 世界因我不同 ——

好口才的力量

郭承文◎编著



怎么说，才能让人眼前一亮？怎么说，才能让你与众不同？

本书教会你一开口就打动人心的说话技巧。

和任何人都聊得来，世界就是你的。



哈尔滨出版社
HARBIN PUBLISHING HOUSE

——世界因我不同——
好口才的力量

郭承文◎编著



图书在版编目 (CIP) 数据

世界因我不同:好口才的力量 / 郭承文编著. —
哈尔滨: 哈尔滨出版社, 2018.3
ISBN 978-7-5484-3683-6

I. ①世… II. ①郭… 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270085号

书 名: 世界因我不同——好口才的力量

作 者: 郭承文 编著

责任编辑: 翟嫦娥 任 环

责任审校: 李 战

封面设计: Amber Design 琥珀视觉

出版发行: 哈尔滨出版社 (Harbin Publishing House)

社 址: 哈尔滨市松北区世坤路738号9号楼 邮编: 150028

经 销: 全国新华书店

印 刷: 哈尔滨市石桥印务有限公司

网 址: www.hrbcbbs.com www.mifengniao.com

E-mail: hrbcbbs@yeah.net

编辑版权热线: (0451) 87900271 87900272

销售热线: (0451) 87900202 87900203

邮购热线: 4006900345 (0451) 87900345 87900256

开 本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 15 字数: 240千字

版 次: 2018年3月第1版

印 次: 2018年3月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5484-3683-6

定 价: 42.00元

凡购本社图书发现印装错误, 请与本社印制部联系调换。

服务热线: (0451) 87900278

前言

这是一个越来越注重“说”的时代：竞争职位需要讲演，应聘面试需要沟通，推销业务要辩才无碍……“投资口才等于投资未来”、“要想成才先练口才”，已成为现代人的职场流行口号。

卡耐基经常给他的学员讲这样一则故事：

在美国费城的大街上，有一位身无分文的英国人为了能够找到一份工作已经徘徊了很久。一天，他突然闯进当地著名巨贾鲍尔·吉勃斯先生的办公室，请求吉勃斯牺牲一分钟接见他，允许他讲一两句话。

这位陌生的怪客使吉勃斯感到惊奇，因为他的外表太引人注目了。他衣衫褴褛，全身上下流露出穷困潦倒的窘态，但精神却非常饱满。

一半出于好奇，一半出于怜悯，吉勃斯同意与他一谈。起初原想与他谈几秒钟，但这几秒钟却变成了几分钟，几分钟又变成了一个小时，并且谈话依旧进行着。结果呢？吉勃斯当即打电话给狄诺出版公司的费城经理罗兰·泰勒，再由泰勒这位著名的金融家邀请这位青年共进午餐，并给了他一个极重要的职务。

你感到奇怪吗？一个穷途末路的青年，竟然能在这样短的时间内影响了两位重要的人物，从而改变了自己的人生，走上阳光大道。其中的奥秘就是：他有很好的口才，具有很强的说服力，为自己敲开求职的大门。

你看，从这名男子的故事中，还有什么比拥有一张能说会道的嘴巴更能讨巧的呢？能力相同的两个人，一个因为口才好而平步青云，一个因为不善沟通表达而被埋没。我们看到，在一家制造业工厂里两位管理人员的不同职业道路。她是一位十分善于游说的讲演者，深谙沟通和劝服的艺术。与她恰恰相反，他口舌较为笨拙。五年后，她成为了公司的副总裁，而他依然是一位部门经理。在惊叹于她所创造的升迁神话的同时，我们不得不说，她因好

口才而拥有了一件无往不利的利器。

谈恋爱时，好口才能让你抱得美人归！

美国五星上将卡特里特·马歇尔年轻的时候在军队驻地的一次酒会上认识了一位小姐，酒会之后马歇尔开车送这位小姐回家。

这位小姐的家就在附近，可是马歇尔却用了—个多小时才把车开到她家门口。

“你来这里不是很久吧？”小姐问，“因为你好像对这里不熟悉。”

“我可不敢那样说。如果我对这个地方不熟悉，我怎么能够开车一个小时却一次也没经过你家的门口呢？”马歇尔微笑着说。

后来，这位小姐嫁给了马歇尔。

.....

古人云：“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”美国人曾把口才、金钱、原子弹并称为“世界三大威力”；现在又把口才、金钱、计算机视为“三大战略武器”，口才一直独占鳌头，足见其地位和价值已被推崇到何等惊人的高度！

纵观历史，仅凭一张嘴巴成事的故事比比皆是：毛遂自荐，救赵于危；晏子使楚，不辱使命；苏秦凭雄辩之才，挂起六国相印；烛之武不费一兵一卒，言退百万雄师；诸葛亮舌战群儒，联吴抗曹，致使80万曹军溃败。会说话到此份上，其中高明的说话技巧已达登峰造极之境界。

无论是世界首富还是政坛领袖，无论是商业巨头还是团队领导，古今中外所有具有杰出影响力的人士都是善于演说的大师！周恩来的口才蜚声海内外，享有“钢嘴铁舌”之美誉，赢得了世界人民的敬仰；出身卑微的林肯总统以雄辩作为制胜的武器，改写了美国的历史；奥巴马以其独特的魔力口才俘获民心，当选美国首位黑人总统，更在全球掀起了学习其口才的热潮；身价15亿美元的美国电视脱口秀女王奥普拉·温弗瑞，用口才征服了全世界，成为当今世界上最具影响力的女性之一；值得一提的是，美国前总统克林顿曾因性丑闻官司债台高筑，不过他退休后靠出书演讲迅速“翻身”，由百万富翁摇身变成了千万富翁……正如丘吉尔所言：“一个人可以面对多少人，就代表这个人的人生成就有多大。”丘吉尔靠他无与伦比的雄辩口才在危难时刻挽救了英伦三岛，靠他一篇不朽的就职演说鼓舞人民继续战斗，终于打破了希特勒不败的神话。

说话人人都会，但不见得人人会说话。一句话说得好，可以说得人笑；

一句话说得不好，可以说得人跳。一句话可以化友为敌，引发一场争论甚至导致一场战争；一句话也可能化敌为友，冰释前嫌，化干戈为玉帛。

无论你的目标是提高销售业绩，还是赢得爱人芳心，或是激励你的员工，抑或得到职位升迁，如何运用语言以得偿所愿，本书都为你提供了许多建设性建议。你的口才价值百万，世界因你而不同！

也许，你已经迫不及待了。那么，就请继续往下看吧。

目 录

第一章 会说话,人生的必修课	1
语言魅力源于真诚	1
用真诚换取真诚	3
设身处地为对方着想	7
与陌生人一见如故	13
直言有讳,巧说为妙	18
人际交往中的黄金短句	21
第二章 会说话,自由自在驾驭生活	25
打造赞美的梦想国度	25
赞美≠恭维	26
怎样有效地表达赞美	28
从否定到肯定的评价	35
走出赞美的误区	48
亲人之间需要赞美	50
婉拒:轻松说“不”,轻松做人	54
开出有人情味的逐客令	62
价值连城的微笑	65
帮助他人,自己受益	69
高调做事,低调做人	72
含而不露地表达爱意	77
遇物加钱与逢人减岁	81

第三章 幽默让口才更有魅力 83

幽默的四大好处	83
自嘲是幽默的最高境界	88
幽默是家庭生活的润滑剂	91
用幽默表达对亲人的看法	96
妙借修辞幽默法	101

第四章 会说话,轻松搞定与上司关系 109

迂回地指出上司的错误	109
不当众揭领导的短	112
曲言婉至,拐着弯地说服	114
让坏消息来得温柔些	118
巧妙地对上司说“NO”	119
如何向上司献计献策	126
经济回暖,如何让老板为你加薪	131
职场禁忌:上司玩笑开不得	139

第五章 会说话,轻松解决矛盾冲突 142

让别人变得伟大	142
宽以待人,有理也要让三分	143
及时挽回批评所造成的负面影响	145
幽默,让批评也美丽	146
建立一个竞争对象	147
因势利导,激发潜能	151
不吝惜你的赞美	151
怎么让他安静地走开	158
办公室的谈话禁区	161

第六章 商战口才——推销谈判的制胜武器 165

雄辩是银,倾听是金	165
倾听是最好的“恭维”	167

言到功成,投其所好暖人心	171
顺水推舟,顺势而为	175
攻心为上	177
灵活运用艺术性的营销语言	180
第七章 口若悬河——演讲辩论中的唇枪舌剑	190
借题发挥	190
恰到好处的停顿	193
答非所问,妙趣天成	197
归谬反击,以彼之道还施彼身	199
将错就错,点石成金	203
如欲擒之,必先纵之	206
绵里藏针	210
巧设连环,请君入瓮	211
借尸还魂	215
消除防范,真情感化	216
动之以情,晓之以理	219
反唇相讥,坚实的防身盾牌	223
谐音双关,妙趣横生	226
歧义生奇意	229

第一章 会说话,人生的必修课

说话不是敲击锣鼓,而是敲击人的“心铃”,“心铃”是最精密的武器。曾经打败过拿破仑的库图佐夫,在给叶卡捷琳娜公主的信中说:“您问我靠什么魅力凝聚着社交界如云的朋友,我的回答是‘真实、真情和真诚’。”真实、真情和真诚是打动人心的诀窍。

语言魅力源于真诚

白居易曾说过:“感人心者,莫先乎情。”炽热真诚的情感能使“快者掀髯,愤者扼腕,悲者掩泣,羨者色飞”。

讲话如果只追求外表漂亮,缺乏真挚的感情,开出的也只能是无果之花,虽然能欺骗别人的耳朵,却不能欺骗别人的心。著名演讲家李燕杰说:“在演说和一切艺术活动中,唯有真诚,才能使人怒;唯有真诚,才能使人怜;唯有真诚,才能使人信服。”若要使人动心,就必须要先使自己动情。第二次世界大战期间,年近七十岁的英国首相丘吉尔在对秘书口授反击法西斯的战争动员讲演稿时,激动得像小孩一样,哭得涕泪横流。他的这一次演讲动人心魄,极大地鼓舞了英国人民反法西斯的斗志。

与人交谈,贵在真诚。有诗云:“功成理定何神速,速在推心置人腹。”只要你与人交流时能捧出一颗恳切至诚的心,一颗火热滚烫的心,怎能不让人感动?怎能不动人心弦?

北宋词人晏殊素以说话真诚著称。他14岁时参加殿试,真宗出了一道题让他做。晏殊看过试题后说:“陛下,十天以前我已经做过这个题目了,草稿还在,请陛下另外出个题目吧。”真宗见晏殊如此真诚,感到他很可信,便赐予他“同进士出身”。

晏殊在史馆任职期间，每逢假日，京城的大小官员常到外边吃喝玩乐。晏殊因为家贫，没有钱出去，只好在家里和弟兄们读书、写文章。有一次，真宗点名要晏殊担任辅佐太子的东宫官一职，许多大臣不解。真宗对此解释说：“近来群臣经常出门游玩饮宴，唯有晏殊与弟兄们闭门读书，如此自重谨慎，正是东宫官的合适人选。”然而晏殊向真宗谢恩后说：“其实我也是个喜欢游玩饮宴的人，但因家里贫穷无法出去。如果我有钱，也早就参与宴游了。”这两件事，使晏殊在群臣面前树立起了信誉，而真宗也更加信任他了。

业务员布鲁克，欲前往农场向农场主人推销公司的收割机。到达农场后，他才知道，前面已经有十几个不同公司的业务员向农场主人推销过收割机，但农场主人没有买。

布鲁克来到农场时，无意中看到花园里有一株杂草，便弯腰下去想把那株杂草拔除，这个小小的动作恰巧被农场主人看见了。

布鲁克见到农场主人后，正准备介绍公司的产品时，农场主人却阻止他说：“不用介绍了，你的收割机我买了。”

布鲁克大感疑惑地问：“先生，为什么您看都没看就决定购买了呢？”

农场主人答：“第一，你的行为已经告诉我，你是一个诚实、有责任感、心态良好的人，因此值得信赖。第二，我目前也确实需要一台收割机。”

由此可见，说话的魅力，不在于说得多么流畅华丽，而在于是否善于表达真诚。最能推销产品的人，不见得一定是口若悬河的人，有时候一个不经意的肢体语言，远胜于滔滔不绝。

美国前总统林肯就很注意培养自己说话的真诚情谊，他说：“一滴蜂蜜要比一加仑胆汁更能吸引更多的苍蝇。人也是如此，如果你想赢得人心，首先就要让他相信你是他最真诚的朋友。那样，就像一滴蜂蜜吸引住他的心，也就是一条坦然大道，通往他的理性彼岸。”1858年，他在一次竞选辩论中说：“你能在所有的时候欺骗某些人，也能在某些时候欺骗所有的人，但你不能在所有的时候欺骗所有的人。”这句著名的政治格言，成为林肯的座右铭。

如果你能用得体的语言表达你的真诚，你就能很容易赢得对方的信任，与对方建立起彼此信赖的关系，让友谊长存。能够打动人心的话语，才可称得上是“金口玉言”，一字值千金。

用真诚换取真诚

“逢人只说三分话，莫要全抛一片心”，这是一句为人处世的俗语，说对人要“阴者勿交，傲者少言”，意思是说假如你遇到一个表情阴沉、默默寡言的人，不要急着推心置腹表示真情；假如你遇到一个高傲自大、愤愤不平的人，要谨慎自己的言谈。

其实，这只是将自己围起了一道防线，生怕自己遇人不淑；人与人的心灵之间筑起一堵高墙，越来越多的城市居民进入了“陌生居住”时代，邻里之间“犬之声相闻，老死不相往来”。人们在感叹人与人相处很难时，殊不知是自己把心门关闭起来了，别人又如何进来？

孟子云：“欲见贤人而不以其道，犹欲其入而闭之门也。夫义，路也；礼，门也。”想见贤人而不按合适的方式，那就像要人进来，却又把他关在门外。用什么方式，“义”、“礼”也。

孟子的这句话的含义是：你待人以善意，别人以善意相报；你待人以真诚，别人以真情回馈。这也就是我们经常所说的“将心比心”、“以心换心”。

有的人对真诚待人抱怀疑或否定态度，理由是：我真诚待人，人若不真诚待我，那我岂不是很傻、很吃亏吗？

不可否认，生活中存在这样的人：虚伪、狡诈、阴险，一肚子小心眼，玩弄他人的真诚，戏弄他人的善良，算计他人的毫无防备，蹂躏他人的真情实意，以怨报德、以恶报善。

但是，这种人在生活中毕竟是少数，在他们的丑陋嘴脸暴露后，必将被众人所指责和唾弃，并被群体厌恶和排斥。

因此，当我们的善良和真诚被居心叵测的人愚弄之后，吃亏更多、损失更大的并不是自己，而是对方。伤人的人在承受你愤恨的同时，还要承受他人的蔑视以及被群体排斥的孤独。

有的人怕真诚待人吃亏上当，因此想别人先主动真诚待己。你真诚待了我，我再真诚待你，这是被动为善的人际关系态度。如果人人都这样想，人人都不肯首先付出，那么这个世界上还能找到真诚吗？

弗莱明是苏格兰一个穷苦的农民。有一天，他救起一个掉到深水沟里的

孩子。第二天，弗莱明家门口迎来了一辆豪华的马车，从马车走下一位气质高雅的绅士。见到弗莱明，绅士说：“我是昨天被你救起的孩子的父亲，我今天特地过来向你表示感谢。”弗莱明回答：“我不能因救起你的孩子就接受报酬。”

正在两人说话之际，弗莱明的儿子从外面回来了。绅士问道：“他是你的儿子吗？”农民不无自豪地回答：“是。”绅士说：“我们订立一个协议，我带走你的儿子，并让他接受最好的教育，假如这个孩子能像你一样真诚，那他将来一定会成为让你自豪的人。”弗莱明答应签下这个协议。数年后，他的儿子从圣玛利亚医学院毕业，发明了抗菌药物青霉素，一举成为天下闻名的亚历山大·弗莱明爵士。

有一年，绅士的儿子，也就是被弗莱明从深沟里救起来的那个孩子染上了肺炎，是什么将他从死亡的边缘救了回来？是青霉素。那个气质高雅的人是谁呢？他是二战前英国上议院议员老丘吉尔，绅士的儿子是谁呢？他是二战时期英国的著名首相丘吉尔。

本杰明·富兰克林曾说过，一个人种下什么，就会收获什么。弗莱明正是因为真诚待人才让自己的儿子有了成才的机会。老丘吉尔也因为真诚待人才拯救了自己儿子的生命，并使之成为20世纪影响人类历史进程的政治家。

当松下电器公司还是一个乡下小工厂时，作为公司领导，松下幸之助总是亲自出门推销产品。每次在碰到砍价高手时，他总是真诚地说：“我的工厂是家小厂。炎炎夏日，工人们在炽热的铁板上加工制作产品。大家汗流浹背，却依旧努力工作，好不容易才制造出了这些产品，依照正常的利润计算方法，应该是每件××元承购。”

听了这样的话，对方总是开怀大笑，说：“很多卖方在讨价还价的时候，总是说出种种不同的理由。但是你说的很不一样，句句都在情理之中。好吧，我就按你开出的价格买下来好了。”

松下幸之助的成功，在于真诚的说话态度。他的话充满情感，描绘了工人劳作的艰辛、创业的艰难，语言朴素、生动，语气真挚、自然，让对方心有戚戚焉。正是他的真诚，才换来了对方真诚的合作。

会说话的人，常常是最善于说对方感兴趣话题的人；最会办事的人，也常常是那些做了让对方感激或感动的事的人。

被公认为“魔术师中的魔术师”的哲斯顿，在他活跃的那个年代，他精彩的表演能让超过六千万的观众买票进场看他的演出，使他赚了两百万美元

的利润。

卡耐基花了一个晚上待在他的化妆室里,向他请教成功的秘诀是什么?

哲斯顿说,他的成功并不是因为他的魔术知识特别丰富,因为关于魔术手法的书他已经有好几百本,而且有几十个人跟他懂得一样多。他一直做的,就是从观众的角度出发,多为观众着想,懂得表现人性。

哲斯顿对每个观众都真诚地感兴趣。他告诉卡耐基,许多魔术师会看着观众,对自己说:“坐在台下的都是一群傻子和笨蛋,我可以把他们骗得团团转。”而哲斯顿却不这样想。他每次在上台时都会对自己说:“我很感激,因为这些人来看我的表演,是我的衣食父母,是他们让我过上舒适的生活。因此,我要把我最高明的手法表演给他们看。”

他宣称,他没有一次在走上台时,不是一再地对自己说:“我爱我的观众,我爱我的观众。”卡耐基认为,哲斯顿的成功秘方就是如此简单,那就是对他人感兴趣,这就是一位有史以来最著名的魔术师所采用的秘方。

千百年来,刘备“三顾茅庐”一直被传为佳话。刘备邀请诸葛亮出山,听人说诸葛亮“每常自比管仲、乐毅”,当时的名士司马徽则赞之为:“可比兴周 800 年之姜子牙,旺汉 400 年之张子房。”这样,刘备心中有了底。一顾茅庐,诸葛亮避而不见,张飞耍脾气:“量一村夫何必兄长自去,可使人唤来便了。”当刘备二顾茅庐,诸葛亮又避而不见,连一直极为持重老成的关羽也耐不住了。可刘备留下一书,以表诚意。三顾茅庐,诸葛亮故意仰卧草堂迟迟不起,让刘备等三人拱立阶下几个时辰,最后才欣然出山,“定三分隆中决策”,开创“两朝开济老臣心”的伟业。

刘备的诚心终于感动了诸葛亮,真可谓“精诚所至,金石为开”。人人都需要被尊重,特别是拥有较高社会地位、有所建树的能人学者,往往骨子里有些清高或傲气。在与他们交往时,要礼让三分。一旦被你的诚心感动,他们会加倍地信赖你,也会用各种形式来报答你。

无独有偶,著名慈善家邵逸夫为了物色人才,也上演了一幕现代版的“三顾茅庐”,挖到了宝贵的“人力金矿”。

人称“六叔”的邵逸夫叱咤娱乐圈大半个世纪,打造邵氏、无线两个电影、电视王国,培育了数之不尽的演艺人才,以他名字命名的校园建筑遍布中国。

话说 1958 年,邵逸夫花费 32 万元,买下清水湾近 80 万平方英尺的土地,建造“邵氏影城”,展开“制梦工厂”计划。当时,邵先生的事业不缺摄影棚、新公司、机械设备,缺的是人才,如制片、化妆、剪辑、配音、编剧、

导演、演员……

邵逸夫来香港主持“邵氏”，头等大事是要物色宣传人才，作为自己的左膀右臂。这个角色举足轻重，他必须既懂业务、熟悉市场行情，又善于运用传媒、把握宣传的分寸；还要具有雄辩的口才、敏锐的头脑、良好的社交才能，必须是一个一专多能的全面型人才。

招聘广告刊登出去后，尽管登门面试者络绎不绝，却犹如大浪淘沙，淘尽之后，无一被录取。宣传人才始终像那水中月、镜中花般虚无缥缈，不见芳踪。邵逸夫感叹：简直如大海捞针一样难呀！

这时，上海新闻界之才子吴嘉棠为邵先生推荐了邹文怀。此人是个不可多得的人才，毕业于上海圣约翰大学，讲一口流利的上海话和英语。吴嘉棠穿针引线，邹文怀同意与邵逸夫见面。邵逸夫对这次见面极为重视，精心布置了一番。还亲自把关，挑选出自己满意的“邵氏”出品影片。

见面安排得隆重热烈，规格甚高。那天上午，邵逸夫一身新装，早早地恭候邹文怀的光临，然后设宴款待，为他接风洗尘。饭后又陪同邹文怀一起看戏，欣赏“邵氏影片”。邵逸夫如此屈尊降贵去迎接一位素不相识的客人，可谓几十年平生头一遭。他心中自有如意算盘：眼下人才奇缺，若想成霸业，必须有一流人才相佐。刘备请诸葛亮尚且三顾茅庐，我要邹文怀相助，也自当礼贤下士。

看完影片，邹文怀彬彬有礼，谦恭客气地起身告辞。邵逸夫本想与邹文怀长谈一番，拍板敲定工作之事。不料，他却急着要走，没有表明态度。邵逸夫最后沉不住气了：“邹先生，你看工作之事是不是可以定下来？什么时候来上班？”“邵老板，你的好意我心领了，这件事以后再谈吧。”邹文怀婉言谢绝。

邵逸夫不再言语，默默地送邹文怀上车。他怅然若失，觉得如果错过邹文怀这样稀缺的人才实在太可惜，下定决心一定要请到他为自己工作。

很快，他又找到邹文怀。几句寒暄之后，邵逸夫单刀直入说明来意。邹文怀被邵逸夫的诚意打动了，决定接受邵逸夫的聘请。但又提出一个要求：“邵先生，宣传部必须由我亲自组织班底，这个条件必须答应我。”“好啊，这个要求我完全同意，你尽管放心。”邵逸夫当即拍板定音。

邵逸夫几经游说，并许以重金礼聘，邹文怀挡不住诱惑，终于应允出任“邵氏”宣传部主任之职。宣传人才问题迎刃而解，其他一切困难就冰消雪融了。邵逸夫一鼓作气，乘胜追击，撒开一张大网吸纳八方人才，开始了事业的腾达。

设身处地为对方着想

如果我是他

美国哲学家、诗人埃默生,有一天和儿子想把一头在牧场上撒欢奔跑的小牛犊赶回牛栏。埃默生在后面使劲推,他的儿子在前面用力拉,但是小牛犊就是不愿跨进牛栏。它倔强地低着头,死死地抵住地面,不按父子俩的意愿行动。他们家的那位爱尔兰女佣见状,把沾有盐味的手靠近小牛犊的嘴。小牛犊便一边吮吸她的手,一边甩着尾巴跟着她进了牛栏。

在生活中,许多人常常自以为是,喜欢以自己的价值尺度去衡量他人的生活方式,结果常常感到困惑:自己认为好的,对方不一定认为好;你认为自己为对方付出了很多,但对方却认为这些付出对他没有意义……

如果你只是从自己的角度来看问题,纵然你有利人利己的美好愿望,有时也难以被对方接受,最终的结果可能适得其反。多数人际冲突的产生,都是由于人们过分强调自己的立场,而不能从对方的角度来理解问题。事实上,他的做法与你的看法不同,并不代表他一定是错的,而你一定是对的。如果你处在他的位置上,在同样的状况下,你的做法可能与他并没有什么不同。

所以,在人际交往的过程中,要达成良好的人际沟通,寻求他人的支持与合作,营造利人利己的双赢局面,就必须学会换位思考——凡事要从对方的立场去想想:“如果我是他的话……”

请读者朋友再看看一位美国出租车司机的故事:

哈维在机场等出租车。当一辆出租车停在他面前时,他看到这辆车干干净净、明亮照人。然后,他看到了司机,小伙子穿戴整齐,白衬衫、黑长裤、黑皮鞋,套上黑领带,英姿焕发,彬彬有礼。司机走下车,打开后座车门,用手挡住车门上框,请哈维上车。

等哈维坐定后,他恭敬地递给哈维一张名片,说:“我叫沃利,很高兴为你服务。名片上写有我的服务宗旨,在我为你把行李放进后备箱时,你可以看一看。”名片背面写着:“沃利的服务宗旨:用最快的速度,走最经济的路线,在一路友好的氛围中平安地将顾客送达目的地。”

哈维暗自惊叹，看到车里面和车表面一样一尘不染时，对这个司机更是刮目相看。沃利上了车，在方向盘前坐下，说：“要喝一杯咖啡吗？我的保温瓶里有热咖啡。”

哈维没有想到他会如此周到，于是开玩笑地说：“咖啡就算了，不过如果有软饮料的话，不妨来一杯。”

谁知，沃利立即笑着回答道：“行呀，我这里有可乐、矿泉水和橘子汁。”

哈维惊讶得说话都有点结巴了：“那就、就、就来一杯可乐吧。”

把可乐递给哈维后，沃利又说：“如果你想阅读的话，这里有《华尔街杂志》、《华尔街时报》、《体育画报》和《今日美国》。”

车子启动后，沃利递给哈维一张纸。“这是电台的节目表，如果你想听哪一个频道，告诉我一声。”他又补充说，车上的空调温度可以按照顾客的要求进行调节。然后，他提出了这个时段抵达目的地的最佳路线的建议，请哈维定夺。他还告诉哈维，他可以介绍沿途的景色，也可以不说话让哈维安静，但这全凭哈维的选择。

哈维问：“你是不是总是这样服务你的顾客？”

沃利笑着看了一眼后视镜：“事实上，我只是近两年才这样做的。在此之前，我已经开了五年车，和许多别的出租车司机一样，也经常牢骚满腹、怨天尤人。但有一天，我看一本书。书中说，如果你早晨起床，心中担心这一天会是糟糕的一天，结果多半就会如此。作者建议我们：“不要抱怨自己运气不好，绝大部分的机会都是你自己争取来的。与其把精力花在抱怨和发牢骚上，还不如把心思花在工作上，只要认真去做，就能在竞争中脱颖而出！”

“这本书给了我很大的触动，我感到作者好像就是针对我这样的人而写的。我不能再像鸭子一样呱呱地抱怨了，我要改变我的生活态度，像雄鹰一样高高地在蓝天上飞翔。我认真观察了那些喜欢抱怨的出租车司机，他们的车子大多很脏，他们的服务态度大多不很友好，顾客不是十分满意。我决定进行改变，多为顾客着想，竭诚为他们服务。”

“我想你会有所回报的。”哈维说。“是的，”沃利自豪地答道，“第一年，我的收入就翻了一番。今年，将会增加得更多。今天，你很幸运，坐上了我的车，因为我现在一般不会空车，我的活儿不断，用过我车的顾客们，下次用车，还会想到我，他们给我打电话或发短信预约。我不方便时，我会推荐那些服务同样周到的司机，我从中收取一定的中介费。”

如此站在顾客的角度周全考虑，怎么会得不到顾客的好感呢？怎么会得