



普
华
心
理

Pearson

说话

心理学

渗透潜意识的语言说服力

普华自我管理系列图书

[英] 斯蒂芬·C.杨 (Stephen C.Young) ◎ 著
孙闰松 ◎ 译

说服力

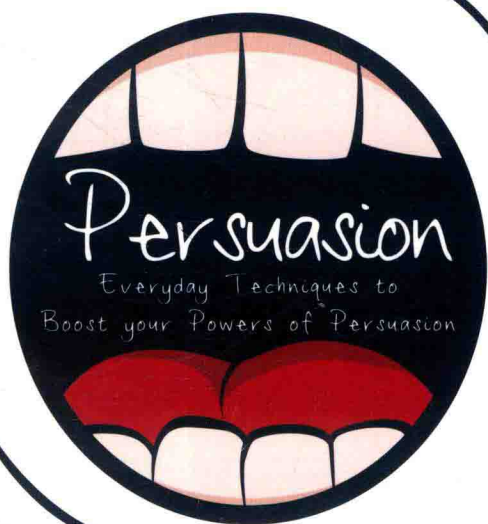
=

影响力

=

竞争力

让你的**客户**,你的**团队**,
你的**老板**,你的**同行**口服心服
让你在**社交**、**职场**、**营销**、
管理领域所向披靡



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

说话

心理学

渗透潜意识的
语言说服力

Persuasion
Everyday Techniques to
Boost your Powers of Persuasion

[英] 斯蒂芬·C. 杨◎著 孙闰松◎译
(Stephen C. Young)

人民邮电出版社

北京

图书在版编目 (C I P) 数据

说话心理学：渗透潜意识的语言说服力 / (英) 斯蒂芬·C. 杨 (Stephen C. Young) 著；孙闰松 译. —
北京：人民邮电出版社，2017. 11
ISBN 978-7-115-47001-0

I. ①说… II. ①斯… ②孙… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第234885号

内 容 提 要

变得更有说服力意味着什么？有时这意味着合同的顺利签订，有时这又意味着你总能脱颖而出。可以说，说服力其实意味着一种你个人的影响力。

本书作者斯蒂芬·C. 杨基于对神经语言程序学的研究和多年来一线实践经验的积累，对如何在对方潜意识中植入建议、如何针对不同的交流风格组合运用 14 种语言模式以及如何通过提问引导对方做出决定等进行了简单易懂的讲解。此外，针对每一种技巧，本书都给出了详细的情景模拟展示，并将语言公式化，以使读者便于练习、迅速上手。

本书适合那些希望减少身边阻力，获得更多积极反馈，最终构建更加和谐、默契的人际关系读者阅读与学习。

-
- ◆ 著 【英】斯蒂芬·C. 杨 (Stephen C. Young)
译 孙闰松
责任编辑 姜 珊
责任印制 焦志炜
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京天宇星印刷厂印刷
 - ◆ 开本：880×1230 1/32
印张：8.75 2017 年 11 月第 1 版
字数：150 千字 2017 年 11 月北京第 1 次印刷
著作权合同登记号 图字：01-2017-5411 号
-

定价：49.00 元

读者服务热线：(010) 81055656 印装质量热线：(010) 81055316

反盗版热线：(010) 81055315

广告经营许可证：京东工商广登字 20170147 号



我们
一起
解决
问题

推荐序

你可能会非常兴奋地想要读一读《说话心理学：渗透潜意识的语言说服力》这本书。

变得更有说服力对你而言意味着什么？成功，社会地位，名誉，还是其他什么？本书将挑战和启发你，增进你的说服技巧，甚至还会改变你。

我已经认识斯蒂芬·杨 25 年了。当我们在欧洲科技产业界排名第一的猎头公司共同工作时，我们的人生第一次产生了交集。我很快就对他产生了敬意和喜爱之情，因为他严格遵循职业操守，而且还具有非常积极的、外向友好的性格。

我们齐头并进，成功地经营着猎头业务。如今，我们对于说服力和人类动机都有着深刻的兴趣，像着了魔一样。当他邀请我为本书写推荐序时，我感到非常荣幸。

几年前，我们再次相遇，讨论一个新项目：创立一家面向所有工业部门提供关于说服力和影响力的沉浸体验式讲座的咨询服务公司。那段时间，这种想法在斯蒂芬心中只是初具雏形。他对变得更

加具有说服力充满热情，给我留下了深刻印象，还激发了我学习更多的说服技巧的渴望。接下来几年里有很多会议，这个项目逐渐完善，明确了具体的发展路径。我如饥似渴地参加并旁听了这些会议，吸收和消化了相关材料。

从那以后，我开始在职场中使用本书所讲解的说服技巧，取得了很好的效果。而且，我还将这些说服技巧介绍给我的客户，他们后来都表示自己受益匪浅。

和许多人一样，我逐渐意识到主动出击的说服方式在人际交往中是一种强大的秘密武器。在我看来毫无疑问的是，说服技巧应该排在所有业务能力和个人发展能力的最前面。

本书和基于本书的说服力训练的好处是显而易见的。参加说服力培训课程的人非常喜欢这门课程，他们的脸上总会露出看见曙光般的笑容，这是我亲眼所见。他们表示，这门课程让他们在人际交往中变得不同，变得更加充满活力。最为人称道的一个案例是，说服技巧能让一个人在 24 小时内与麻烦的客户签订 3 份重要的新合同。

在写作本书的过程中，斯蒂芬取得了一些非凡的事业成就。

我作为人力资源专家，费劲地阅读过很多学术风格的大部头图书，其中少数几本书是关于神经语言程序学（Neuro-Linguistic Programming, NLP）的。这个主题是令人惊叹和鼓舞人心的，但是这些书太艰深晦涩，看的时候我头痛到简直想服用止痛药的程度。斯蒂芬的这本书以 NLP 为理论基础，却极其通俗易懂，没有那些令人讨厌的、费解的术语，而是为大家提供了一套非常强大、实用的语言工具。

本书将说服心理学简化为方便使用、循序渐进的技巧。但是，你不能只停留在书本上的学习。你需要理解这些技巧，还要付诸行动，这至关重要。在这个信息爆炸的时代，时间稀缺，阅读本书和掌握说服技巧都是很有价值的。

有时候，我们确实忙忙碌碌，以至于我们忘记了自己是谁、我们想要成为什么样的人。但是，通过勤奋学习、不断反思和实践，我们可以取得进步。如果我们坚持下去，改变就会发生，星星之火可以燎原。

本书将带领你到达你想要去的地方。

詹姆斯·阿斯莫（James Ashmore）

语言模式——说服还是操控

最重要的说服工具就是你的诚信。

——国际知名演说家、作家、励志大师金克拉（Zig Ziglar）

你可能已经在网上浏览过本书的信息，或者你可能正好在书店里阅读着本书中的文字。也许，你身边有人在参加过关于说服力的讲座或课程后，向你推荐了本书。不管你是怎么与本书结缘的，它都将改变你思考如何使用语言增强说服力的方式。

在我们日常生活中的各个方面，能够做到影响其他人是非常重要的，对吧？尤其是在工作场合，我们面临的压力越来越大，需要完成的业绩指标越来越高，而且你还要成为你的同事和领导尊敬的人，以及你的竞争对手惧怕的人。如果你是给自己打工的企业家或创业者，拥有说服别人始终如一地相信你的产品和服务的能力，就意味着你能在丧失抵押品赎回权和破产之间创造不同，或者意味着你能创造连自己都想象不到的财富。

如果你是全职工作者或者自由职业者，你正在管理自己的业务或者正在寻求招聘机会，想象一下你能牢牢地掌控自己的未来，始终超越自己定下的目标，还能确保自己签订最有利的合同，你会会有什么感觉呢？毫无疑问，你一定会意识到自己已将实现目标的方法掌握在自己的手中了。

本书是一本实用性很强的、循序渐进的指导手册，通过大大提高你的说服力和影响力帮助你掌控自己的未来。如果你在日常情境中熟练应用自己在本书中学到的语言技巧，你将发现自己能改变别人的看法，影响和促使他们心服口服地同意你的观点。

奇怪的是，你可能已经无意中应用了本书提到的一些说服技巧，但是你很可能不清楚这些技巧的潜在力量。你越是阅读本书的内容，你就越会注意到变得更具说服力实际上并不是那么费劲。我会非常热情地帮助你一步一步地提高说服力，这个过程比你想象的要快得多。

其他关于说服力的图书通常以一种故作玄妙的方式来阐述这个主题，更糟糕的是，有些书将说服力描述得太复杂了。为了实用易懂，本书去掉了专业术语。本书的重点不是让书中提及的说服技巧

听上去很高端，而是帮助你快速地掌握这些技巧，将其应用于日常交流并享受从中获得的实实在在的益处。这意味着，你将跟随世界上非常成功的销售精英和商务拓展专家的脚步，轻松地学习关于说服力的实用知识和技巧。

通过阅读本书，你将快速学会并频繁使用这些藏而不露的交流技巧。

而且，随着你逐渐掌握这些令人印象深刻的沟通技巧，你将意识到使用这些技巧会如何改变你的生活。

想象一下，当你开始使用本书阐述的技巧时，你将获得越来越多的奖励和收益，并且会享受这个过程。我非常乐意看到这样的事情发生。如果你是一位销售人员，这些技巧将会帮助你顺利而快速地克服所有的反对意见，你只需要勤加练习就可以。想象一下，做到这样的事情对你来说意味着什么？

假设你是一位管理者，正要说服你的团队接受一项极具挑战性的任务，你就可以使用本书提及的技巧快速地将团队成员引入正轨。

如果你正在寻找晋升或求职的机会，你通过本书学会的新技巧

将带给你明显的竞争优势。现在请你思考一下：你是否已经因为这样的美好预期而热血沸腾了呢？

公平地说，你在本书中将学到的技巧能帮助你构建更加和谐、默契的人际关系，减少你遇到的抵抗，增加他人对你以及你传达的信息的积极反馈。当你阅读本书，吸收其中重要又简单的技巧时，你会赞叹这些技巧多么有用和强大。最重要的是，你将准确地理解如何在日常生活中使用这些技巧。

预警

语言模式的力量是强大的，所以本书必须以最有效的方式指导你利用它们。当然，我无法控制你，你最终会如何使用本书提及的技巧都将取决于你自己。

我希望你总是能谨慎地使用本书中的知识和技巧，最好只在对方都有利的情况下才使用。如果做到了这一点，你将获得更高的声誉，越来越多的人想要与你合作，而且你很有可能被客户列在快速拨号的列表上。想象一下，每个人都在走向你，都在被你

说服。

现在，你可能会产生在对对方没有好处的情况下使用说服技巧的想法。这时，说服就变成了操控，涉及伦理道德。你的潜在商业合作伙伴可能感觉不自在，因为他们觉得自己在被你牵着鼻子走。你可能仍然是占优势的，仍然能如意地获得奖金、签订合同等，但是你的优势不会长期存在。你的声誉将消耗殆尽，别人可能再也不想与你合作了。

因此，谨慎地使用说服技巧，你才能长期享受这些技巧带来的好处。

本书分为以下四个部分。

第1部分：与潜意识对话——在语言中植入要求和建议

本书的第1部分关注的是潜意识。使用谈话疗法的临床心理学家通过要求和暗示来改善来访者的心理征状。最初这些心理学家认为，让大众知道谈话疗法的实施过程是危险的。谈话疗法方面的训练是受到限制的，而且费用非常高。但是，我们可以从谈话疗法中

受到启发，提高我们的谈话技巧。现在，通过谈话来理解、引导他人的方式渗透在社会中，大多数跨国公司、政府官员和商务拓展专家都意识到了谈话技巧的重要性，他们每天都会使用这些技巧去说服和影响别人。如果你还没有使用这些技巧，那么你要么被别人说服和影响，要么开始准备学习这些技巧。你的竞争对手毫无疑问已经准备好了！

第2部分：有说服力的语言模式

本书的第2部分专注于挑选出最有说服力的技巧。这些技巧是可行的，是由世界上非常有说服力和非常成功的销售专家总结出来的沟通风格。你接下来要学习的技巧将帮助你做到以下事情。

- 重新定义：轻松解决分歧，引导对话走向你的销售目标。
- 同意框架：增加亲和力和消除抵触心理和应对异议。
- 语言运算：添加和删除潜意识里的想法，给他人创造积极情绪。

- 融洽关系：立刻引起共鸣。
- 因果逻辑：加强你的说服力。
- 意识模式：让别人无条件地接受你说的一切。
- 铺路石和领头羊式语言：快速避开批评和获得认同。
- 理解—同感—引用：奇迹般地消除异议。
- 内在表征：悄悄引导他人的思维方式。
- 动机方向：发现客户做出购买决策的内在驱动力。
- 测试真假：破解客户眼中的隐藏信息。
- 部分理论：将反对意见分成两部分，分而化之。
- 引用模式：引用他人的话说服他人。
- 肢体动作：用肢体语言引起他人的注意。

第3部分：有说服力的提问技巧

在本书的第3部分，你将发现一些提问方式比另外一些更能发挥出强大的作用。当你充分、深刻地理解了信息的微妙作用，你就能在说服力和提问技巧方面实现质的飞跃，也就可能更好地控制每

一场谈话，引导事态向你希望的方向发展。对于有效的交流和信息交换，提出恰当的问题是重中之重。

然而，你不仅要通过小心谨慎地提问来获取你想要的信息，还要巧妙地给予对方积极的心理暗示。你会很快获得对方的认同，甚至能让他们感受到你是最有说服力的，你的话是不可撼动的。下面我将告诉你如何做到这一点。

- 预设问题：将预设信息融入你的问题中。
- 附加疑问：获得客户自发的认同。
- 功能强大式问题：打开客户的心扉，悄悄植入建议。
- 未来测试式问题：让客户渴望你的产品或服务。
- 标准问题：理解客户看重什么，满足客户的需求。

第4部分：准备好说服别人

在本书的第4部分，我呈现了一系列逗趣的问题，旨在强迫你换一个角度思考，增强你对说服力的关注和全面准备。我将传授一种被证实是有效的技巧，以大大加强你的自信心，你以前可能从来

想不到自己会如此自信。为了提高你使用说服技巧的熟练程度，我还会告诉你如何练习使用语言模式。

- 向自己提问：准备好应对可能出现的结果。
- 建立自信：用自信的态度说服他人。
- 如何练习：熟能生巧。

目录

第1部分 与潜意识对话 // 1

意识就像暴露在阳光下的喷泉，落下来的水花会流向巨大的隐藏在地下的潜意识水池，而喷泉就是来自这里。

第1章 在语言中植入建议和暗示 // 3

第2部分 有说服力的语言模式 // 31

14种语言模式源自全球公认的说服力大师，对他们的沟通技巧进行提炼，将沟通风格公式化。勤加练习后，它们将帮助你形成自己独有的语言模式。