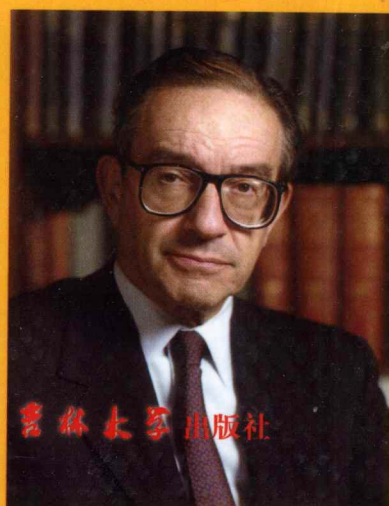
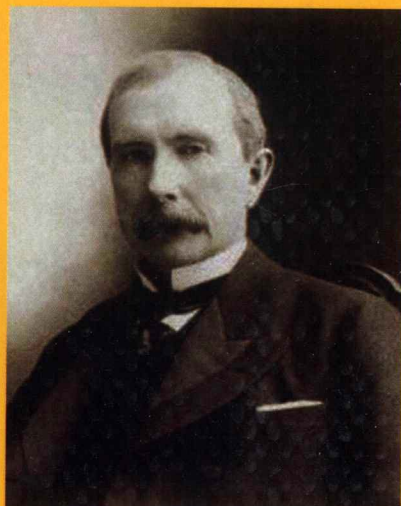


揭秘犹商兵法

感悟商海沉浮

犹太人成功法则 交谈策略

做生意凭靠的就是舌头和心智的融合



吉林出版集团

犹太人成功法则

犹太商人的交谈策略

蔡春华 主编



吉林大学出版社

导 读

天下商人都有共性，就是靠交谈做生意。究竟怎样操作，美国变色龙油漆公司总裁杰伊·戈尔兹在其著作《交谈的灵活性》中有句经典的概括之语——“交谈是一种表达智慧的策略！”作为犹太商人，杰伊·戈尔兹是上个世纪非常伟大的商界领袖，像其他犹太同胞一样，戈尔兹在商务交谈中总是在交谈策略上下工夫，最终赢得胜利。

我们必须承认，世界第一商人——犹太商人——有卫冕商界“冠军”的两个本领，一个是头脑机智灵活，另一个是嘴巴能言善辩。在犹太商人看来，做生意靠的是舌头和心智的融合，凭着伶牙利齿三寸舌，加上机巧灵敏的心智，就足以天下无敌。

说话作为人天生的本能，人人都会，然而每个人说话的水平即口才却相差甚远。关键的原因就是忽视了交谈策略中的智慧。

任何人交谈都是为了表达自己的思想，都有一定的目的，都希望一开口就要起到预想的效果，但是不注重策略的交谈则是毫无裨益的。犹太商人在经商过程中的交谈策略的智慧运用是极其丰富和有效的，例如：

在摸透商业行情和与对手较量时，多采用“真假语言交错法”让对方感到虚实难辨。美国 NPK 公司总裁多克尔（犹太人）说：“要想在生意交谈中尽可能地减少障碍，顺利成交，就必须运用真假语言交错法。人的思维一旦处于迷惑状态，甚至会认可在理性状态下难以想象的判断。因此，语言的表面隐藏着自已的真正意图，对方并未察觉，就会放心跟进，还觉得一切都是依照自己的意愿进行，这其实不知不觉中正合你的意向。”其实，真假语言交错法并非花言巧语，更不是欺骗，它只是一种快速实现自己意愿的善意的说话技巧而已。



读

读



犹太商人以“把嘴巴变成防守的关口”为至理名言。他们有这样的商道：谈生意以互惠互利为宗旨，以洽谈磋商为手段，以认可合作、签约成交为终结。但交谈又是一种竞争，结果并非是均等的“二一添作五”。交谈结果各方的满意程度常常以双方的优势和实力对比为转移。犹太商人认为，在进攻谋取主动优势的同时还要善加防守，以避免自己陷入不利的境地。一方面要以极大的耐心和细心提防交易过程中对手设下圈套，另一方面要及时抓住对方谈话的缺口巧妙反击，陷对方于被动之中。

本书是作者8年来倾心研究犹太商人交谈策略的力作，主要依据实践，概述了犹太商人惯用的10种交谈策略的智慧。虽然，交谈是为目的服务，生意场上的交谈，一定要注重策略。做不到这样就会人仰马翻，阴沟里翻船。可见，商人不善交谈是不可思议的，而交谈不得法也同样是很糟糕的，这不仅达不到交易的目的，可能还会把事情搞砸。如果掌握了犹太商人常用的10种交谈策略的要诀，就已具备了在商界闯荡的“铁嘴钢牙”！

编者

第一章 用智语攻穿对方心理防线

犹太商人交谈策略一 心与心的较量最能显本领

商人是靠嘴巴打天下的。在这方面，犹太商人极其精通，他们在商务交谈中惯用攻心细节，以便随时瓦解对方的心理防线。他们交谈的诀窍是：树怕剥皮，人怕攻心。犹太商人善于通过智语影响心理活动，来操纵对方情感，如同催眠一般，先瓦解对方坚固的防御心理，进而掌握顾客的思维动向，将他们逐渐引入预先布下的思想网络中，然后巧妙地操纵对方情感，使其轻易就范。

犹太商人的攻心战术的操作方略就是：对方需要什么，就尽力给他什么，只要满足了他的心理需求，对方也会满足你的需求。

从对方最热心的话题切入	(3)
在对方的虚荣心上下功夫	(5)
做到让对方同情你的处境	(8)
不妨在对方的自尊心上撒点胡椒粉	(10)
要让对方产生惺惺相惜之感	(12)
把对方的信心鼓动起来	(14)
一点一点磨掉对方的逆反心	(16)



目

录



第二章 用巧语牵引对方的思维跟我走

犹太商人交谈策略二 比一比谁手中的牌更厉害

在商战中离不开“诱导术”——善用巧语激发对手的欲望。犹太商人是这样认为的：顾客是需要教育和引导的。不可否认，每个人都有各自的欲望，有时欲望深藏在心底并不明显。只有通过我们的嘴巴对其循循善诱、步步引导，使顾客在交易过程中变得特别积极，在心中产生一种希望尽早成交的愿望。

在漫无边际的谈话中掌握时机，敏锐地捕捉住有利于向中心逼近的话题进行引导，使对方不知不觉亦步亦趋地被说服。这就是犹太商人的巧语“诱导术”。

- 先让顾客进来参与，再慢慢谈生意 (21)
- 表面上附和暗地里诱导 (23)
- 启发顾客在两种方案中选择 (25)
- 一步一步地诱“敌”深入 (28)
- 一千句话不抵一次示范更具诱惑力 (30)
- 话中设置悬念吊起对方好奇心 (32)

第三章 凭暗语摸透对方的心理

犹太商人交谈策略三 你不侦察别人，别人侦察你

“暗语”是一种“擦边球式的语言”，它的妙处在于隐晦而不明说，但说者自有深意暗藏。犹太商人对于暗语的作用发挥极妙，因为在他们看来，交谈的过程就是传达信息的过程，然而对方有时透露的信息是模糊的或是虚假的，并非他的真实想法，因此必须投石问路摸清对方意图。犹太商人在与人交谈时，总是会对客户察言观色，选择有针对性的暗语试探，步步紧逼，切中要点，一直深入到顾客内心。

摸透对方的心思，知己知彼，说出符合对方利益要求的条件，同时兼顾自己的利益，对症下药，从而达到双赢。这就是犹太商人的经商暗语的厉害之处。

用问题作为探路的石子	(37)
刺探出顾客的品位和购买需求	(39)
琢磨对方的弦外之声和未尽之言	(41)
挖掘出顾客的真正需求点	(43)
用假设性的话语进行试探	(45)
找出谁是真正的购买决定者	(48)

第四章 给自己拉上一道帷幕

犹太商人交谈策略四 真假交错暗中逼近目的

商人在摸透商业行情和与对手较量时，多采用“真假语言交错法”让对方感到虚实难辨。犹太商人也不例外，美国 NPK 公司总裁多克尔（犹太人）说：“要想在生意交谈中尽可能的减少障碍，顺利成交，就必须运用真假语言交错法。人的思维一旦处于迷惑状态，甚至会认可在理性状态下难以想像的判断。因此，语言的表面隐藏着自己的真正意图，对方并未察觉，就会放心跟进，还觉得一切都是依照自己的意愿进行，其实这不知不觉中正合你的意向。”

真假语言交错法并非花言巧语，更不是欺骗，它只是一种快速实现自己意愿的善意的说话技巧而已。

巧妙制造立场上的错觉	(53)
不知不觉与对方缠在一起	(55)
说个故事给顾客听	(58)
制造假象使对方麻痹松懈	(61)
无中生有制造危机意识	(63)
善用减压技巧让对方欣然应允	(66)



目

录



施放烟雾诱使对方判断错误	(67)
利用价格的悬殊让顾客“占便宜”	(69)

第五章 口头上一定要盖过对手

犹太商人交谈策略五 在气势上把对方给震住

任何交谈的语言都是为了达到目的，尤其是进攻性语言，更要有一股盖过对手的气势。犹太商人的绝招是：在生意场上的交谈，不能被动地应战，而应主动地进攻，以寻找胜利的到来。《塔木德》中说：“进攻需要时机，最好的时机莫过于抓住对方的缺陷，狠狠地拿捏两下。”一味地和气会让人得寸进尺，一味地强硬又会让人望而却步，如果把两者结合起来。软硬兼施，对手对你的态度就会大不一样。

在许多情况下，以退为进要比只进不退好，因为在退的过程中可以积蓄更大的进攻优势。有些话听起来似乎是在退让，但实质上已经朝对方发起了进攻。

利益是最好的进攻武器	(73)
抢先一步堵住顾客的反对意见	(75)
自身的优势就是最大的筹码	(77)
软硬兼施：石头绳子一起用	(79)
配合周围环境借势进攻	(81)
抓住对方的缺陷发起猛攻	(83)
用激烈的言行扰乱对方的思维	(85)
悄悄使用时间的无形压力	(88)
抓住交易的关键准确利索地说服	(90)
后退一小步更能前进一大步	(93)

第六章 善于摆脱对手的控制

犹太商人交谈策略六 自己千万别陷入不利境地

一切防守皆始于交谈。犹太商人以“把嘴巴变成防守的关口”为至理名言。他们有这样的商道：谈生意以互惠互利为宗旨，以洽谈磋商为手段，以认可合作、签约成交为终结。但交谈又是一种竞争，结果并非是均等的“二一添作五”。交谈结果各方的满意程度常常以双方的优势和实力对比为转移。

犹太商人认为，在进攻谋取主动优势的同时还要善加防守，以避免自己陷入不利的境地。一方面，要以极大的耐心和细心，提防交易过程中对手设下圈套；另一方面，要及时抓住对方谈话的缺口巧妙反击，陷对方于被动之中。

破解对方的数字陷阱	(97)
识破对方的假出价陷阱	(99)
灵活应变扭转劣势	(101)
以毒攻毒拆散对方的平台	(103)
不让对方乱了自己的方寸	(106)
控制住话语权和谈话场面	(109)
巧妙周旋避开对方的锋芒	(111)
敢于撤退，该放手时就放手	(113)

第七章 直的不通就拐个弯

犹太商人交谈策略七 头脑灵活，就不会有死路

善于操纵交谈的人，总是把话绕来绕去，弯弯曲曲，虽千变万化而不离其宗，最后控制对手。犹太商人相信《塔木德》之语：“在战略上，最漫长的迂回道路，常常是达到目的的最短的途径。”在谈生意时，遇到双



目

录



方都维护自己的利益坚持己见，相持不下，使得一些项目出现分歧，甚至谈话无法进行，就会出现僵局。这时不能再直攻猛打的正面交锋的方式，最好采用迂回战术曲线进攻。

就像精彩的球赛，强力扣杀或一脚直射固然壮美，而曲线射门更使人觉得妙不可言。谈判过程中情况多变，说话必须机敏灵活，以寻求新的转机。

谈不下去干脆换个话题	(117)
东方不亮就让西方亮	(119)
让客户自己说服自己	(121)
免费给客户一点甜头尝尝	(124)
故意装作不在乎的样子	(126)
用幽默的谈吐打破僵局	(129)
先否定自己再说服别人	(132)

第八章 说“不”，还要对方全身舒服

犹太商人交谈策略八 学会制造大赢局

在谈生意时，怎样说出“不”字？在犹太商人看来，谈生意就是在保证各自利益的前提下愉快的合作，因此交谈的过程也就是互有拒绝又互有承诺而达成共识的过程。一个高明的商人，在不能同意对方的方案时就要敢于拒绝，但拒绝也要讲究技巧，善于减少因拒绝而给对方造成的心理上和情感上的伤害，说“不”还要对方心里舒服。

一般不直接用“不”这个具有强烈对抗色彩的词，而是把否定之意以委婉的方式表达出来。坦诚不等于一律直言，委婉也不是虚与委蛇。委婉是一种艺术，是一种策略，更是对语言本意的一种烘托和暗示。

该说“不”时一定要说“不”	(137)
先赞同后表达自己的反对意见	(139)
用含蓄委婉的语言暗示	(142)

不马上答应尽量往后拖延..... (144)

用转移话题避开不愿谈的问题..... (146)

含糊其辞敷衍拒绝..... (148)

热情劝说让对方知趣而退..... (151)

第九章 把争利与让利并为一手

犹太商人交谈策略九 对方不满，对己不利

最高明的谈生意法则是：学会把不利变为有利。犹太商人遵循这样的交谈兵法：“顾客的一切意见和建议都应该成为商业活动的行动指南，卖方为买方服务，交易随购买而变化。”犹太商人心里清楚，一旦让客户产生丝毫不快的感觉，要让他们购买自己的产品会比登天还难。因此，对于顾客提出的抱怨，商人不能逃避，而应表示竭诚的欢迎。

只要抱着客户永远都是对的这种观念，就能冷静地认真加以研究，及时妥善处理，极力避免因消极事态的更大发展而失去一位常客或一笔交易。

决不可赢了嘴巴丢了金钱..... (155)

用补偿消费来化解顾客的成见..... (157)

扬长避短化解顾客异议..... (158)

有理必须让一步，才能办好事情..... (160)

多谈价值强调对方得到的实惠..... (162)

是自己的错就立即弥补修正..... (165)

循序渐进消除顾客的偏见..... (167)





第十章 不言而屈人之兵，才是大手笔

犹太商人交谈策略十 “冷战”往往更神秘

总爱说话的人，不一定是最会说话的人。犹太商人奉信沉默的力量，认为好口才固然很重要，但不言而屈人之兵才是交谈的大手笔。雄辩是银，沉默是金。沉默可以提高自己的身份，可以给自己争取应对的时机，可以给对方造成压力，可以化对方攻击于无形。

有些时候，在特定的环境中，缄默不语常常比说话更具有说服力，完全可以不说那么多的话，以恰到好处的沉默达到“无声胜有声”的奇效。此外，还要善加利用非语言艺术来实现说服客户的目的。

不知对方底细不要轻易开口	(171)
沉默是最好的反攻武器	(173)
用沉默来坐收渔人之利	(176)
配合道具寓意于不言之中	(179)
适时运用面部表情	(180)
让完美的售后服务替你再次推销	(182)
附录：犹太商人交谈的 10 种智谋	(185)
1. 话多不如话少，话少不如话好	(185)
2. 说得好不如说得巧，要掌握时机	(185)
3. 真正的赢不在嘴巴上，避免争执	(186)
4. 话要说得有弹性，能进能退	(186)
5. 以听者的心态去说，以说者的心态去听	(186)
6. 话要说到点子上，击中要害	(187)
7. 恭维的话要说得巧妙，不露痕迹	(187)
8. 功夫不在嘴上，而在心上	(187)
9. 见什么人说什么话，对症下药	(188)
10. 话要说得像真的，但又不完全是真的	(188)

第一章

用智语攻穿对方心理防线

犹太商人交谈策略一：心与心的较量最能显本领

商人是靠嘴巴打天下的。在这方面，犹太商人极其精通，他们在商务交谈中惯用攻心细节，以便随时瓦解对方的心理防线。他们交谈的诀窍是：树怕剥皮，人怕攻心。犹太商人善于通过智语影响心理活动，来操纵对方情感，如同催眠一般，先瓦解对方坚固的防御心理，进而掌握顾客的思维动向，将他们逐渐引入预先布下的思想网络中，然后巧妙地操纵对方情感，使其轻易就范。

犹太商人的攻心战术的操作方略就是：对方需要什么，就尽力给他什么，只要满足了他的心理需求，对方也会满足你的需求。





●没有人不喜欢被人奉承，说奉承话，别人听了舒服，自己也不降低身份。

●同情心是人类最根本的情感，哪怕是一个平常坚持理论立场的人，一旦触及到同情心，他的立场也会发生不同的变化。

●人人都有自尊心，希望得到别人的高看和尊重。在生意难以达成时，不妨用适度的话刺激对方的自尊心来俘虏对方。

●设身处地体恤对方的心情去说话，以此引发对方心理上的同感效应，被感染的对方也会反过来考虑你的立场。



从对方最热心的话题切入

犹太商人交谈策略要诀

在商业活动中，商人必须跟着客户的兴趣走。对人说话，应该投其所好。能够投其所好，你的话才能在对方心中产生作用，反之，则没有任何意义。

* * * * *

犹太商人认为，在谈生意时，要想与对方畅通无阻地交流，就必须找出对方的兴趣所在，从对方最热心的话题切入，因为共同的爱好能够让人走到一起。

在犹太商人看来，生意场上虽然有些交谈需要直截了当地切入正题。比如，对方已经知道你的来意，或者彼此已经约定了这次交谈的内容，那就不必要说很多题外话。但是，在很多场合，交谈进入正题前是需要进行一些准备工作的，特别是当你需要通过你的交谈对象达到一定目的，且需要你去说服对方时，如果突然地将交谈切入正题，很可能会遭到对方一口回绝。

在这样一些场合，如果你不急于将交谈转入正题，而是说一些有关对方感兴趣的题外话，然后再将对方引入正题的交谈，结果可能会完全不一样。

巴黎有一位叫巴哈尔的犹太商人，经营一家高级葡萄酒公司。他想把自己的葡萄酒推销到巴黎一家大饭店。于是，他一连4年都给该饭店的老板克莱恩打电话，还去参加了克莱恩出席的社交聚会。他甚至在該饭店住了下来，以便成交这笔生意。

巴哈尔的这些努力都是白费心机。克莱恩很难接触，他根本就没有把心思放在巴哈尔的葡萄酒上。巴哈尔苦苦思索，最后找到了症结所在。他立即改变策略，去寻找克莱恩感兴趣的东西，以便投其所好攻克难关。经过一番细致的调查，巴哈尔发现克莱恩是一个叫作“法国旅馆招待者”组织的骨干会员，最近还被选为主席，对这个组织极为热心。不论会员们在什么地方举行活动，他都一定到场，即使路途再远也并不影响他的出席。

第二天，巴哈尔再次见到克莱恩时，开始大谈特谈“法国旅馆招待者”组织，这位老板马上做出令他吃惊的反应，当即滔滔不绝地跟巴哈尔热情交谈起来。当然，话题都是有关这个组织的。结束谈话时，巴哈尔得到了一张该组织的会员证。在这次会面中巴哈尔丝毫没提葡萄酒之事，但几天以后，那家饭店的采购经理就打来了电话，让巴哈尔赶快把葡萄酒样品和价格表送过去。

事后，巴哈尔不无感叹地说：“在商业活动中，商人必须跟着客户的兴趣走，投其所好，对客户最热心的话题或事物表示真挚的热心，巧妙地引出话题后，应多多应和，表示钦佩，这对做生意非常有利。”

在犹太商人看来，谈话没有趣味性、共同性是无法进行下去的。对人说话，应该投其所好。能够投其所好，你的话才能在对方心中发生作用，反之，则不会产生效用。

犹太商人为了要和客户之间培养良好的人际关系，总是尽早找出共同的话题。最有效的方式就是询问，在不断的发问当中，他们很快就可以发现客户的兴趣。犹太商人经常拿高尔夫球具、溜冰鞋、钓竿、围棋或象棋、天气、季节、新闻、股票、体育、影视、文学、曲艺、商业等作为话题，靠长年的经验积累，他们对不同的人都有什么样的兴趣和话题多多少少知道一些。打过招呼之后，谈谈客户深感兴趣的话题，等气氛缓和一些后，再接着进入主题，往往会比一开始就立刻进入主题效果要好得多。



犹太商人交谈策略的启示

在生意交谈中，要尽快地发现客户的兴趣，巧妙地引出话题，让对方心情愉快地说下去，等气氛缓和一些后再自然地回到主题上来。

在对方的虚荣心上下工夫

犹太商人交谈策略要诀

人人都有虚荣心，虚荣招致奉承。没有人不喜欢被人奉承，世界上最美妙动听的语言就是奉承话。说奉承话，别人听了舒服，自己也不降低身份。说奉承话需要把握相当的分寸，既不流于谄媚，又不损伤人格，这才是讨人欢心的法宝。

* * * * *

犹太商人在谈生意时，总是习惯地逢迎对方的虚荣心去说一些奉承话。在他们看来，当人们听到他人对自己引以为荣的事情称赞时，往往会心情愉快，对所谈的话题感兴趣，愿意继续交谈，渐渐地放松戒备心和敌意，在自我陶醉中迷失自我。

下面是犹太商人如何让顾客满心欢喜而又不知不觉地促成生意成交的一个情景。

一位身材高挑的年轻女子在犹太人阿布巴卡的服装商店试衣服，试了几件衣服，不是这儿鼓起来，就是那儿紧巴巴的，都不合适。阿布巴卡凭经验觉得，问题出在她没有挺直身子。于是在一旁对她说：“这些衣服看来不是有些大就是有些小，把您娇美的身材给遮住了。”

年轻女子一听，直起身来重新在试衣镜中打量自己。这时情形发生了变化：年轻女子发现自己挺立的身躯看起来那么令人赏心悦目，那些难看的鼓包和皱褶都不见了，线条和轮廓也显现出来了。

阿布巴卡看得出，她喜欢这件衣服。“真漂亮！”阿布巴卡赞许地说，“你喜欢这一件吗？”“是的，它使我苗条多了，啊，真的，我好像减轻了两三公斤体重。”年轻女子惊奇地说。

聪明的犹太商人与他人谈生意的诀窍就是谈论他人最引以为荣的事情，他们对人的心理揣摩得非常透彻：恭维话人人爱听，对人说奉承话，如果恰如其分，他一定十分高兴。越是傲慢的人，越爱听奉承话，越喜欢受人奉承。说奉

