

攻心说话术



上班族必看的职场·商场·官场说话圣经

I WANT YOU JUST SAY YES

教你「摸透人性死穴」的
攻心说话策略

公关策略专家 罗毅◎著

重庆出版集团  重庆出版社

攻心说话术

公关策略专家 罗毅◎著

重庆出版集团  重庆出版社

本书中文简体字版权由松果体智慧整合行销有限公司授权使用

版贸核渝字(2010)第 005 号

图书在版编目(CIP)数据

攻心说话术 / 罗毅 著. - 重庆:重庆出版社, 2011.1

ISBN 978-7-229-03157-2

I. ①让… II. ①罗… III. ①语言艺术—通俗读物

IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 216770 号

攻心说话术

Gongxin Shuohuashu

罗毅 著

出 版 人: 罗小卫

策 划: 华章同人

责任编辑: 刘学琴 陈红兵

特约编辑: 张思伟 刘美慧

责任印制: 杨 宁

封面设计: 门乃婷装帧设计



重庆出版集团 出版
重庆出版社

(重庆长江二路 205 号)

三河市宏达印刷有限公司 印刷

重庆出版集团图书发行公司 发行

邮购电话: 010-85869375/76/77 转 810

E-MAIL: tougao@alpha-books.com

全国新华书店经销

开本: 700mm × 1000mm 1/16 印张: 12.5 字数: 152千

2011年2月第1版 2011年2月第1次印刷

定价: 25.00元

如有印装质量问题, 请致电023-68706683

版权所有, 侵权必究



公关专家最害怕的事

我有位当过记者的朋友，退休后被一家上市公司的老板礼聘为公关顾问及发言人。

有一天，他一大早召开记者会公布公司的重大政策时，为了拉近与记者朋友的距离，随意说了一个笑话，然后又说这笑话是他早上和老板一起去喝豆浆时想出来的，惹得大家哄堂大笑。

从台面上来看，这位发言人表现得可圈可点，但第二天他就被老板开除了。

为什么呢？后面我会公布答案，大家不妨先想想其中的问题在哪里。

同样的，我也有一位朋友，他是在商场叱咤多年的公关高手，不管是和客户谈判还是和媒体朋友做公关，甚至是帮人家辅选议员或“立委”，都难不倒他。

有一次，他帮某位“立委”朋友辅选连任成功，通过这位“立委”的引荐，他被邀请进入政府部门工作，担任一个部门的政务官。

尽管他在官场上力求表现，不论是和企业代表谈判，或是整合跨部门的资源来执行一些方案，他的魄力和效率，都让人刮目相看。然而，他却在上任一个月后，就被一堆匿名举报信攻击得体无完肤，媒体炒得沸沸扬扬，长官也不支持他，他只好黯然下台。

公关专家也会中箭落马，为什么呢？

其实，上面两个例子，说穿了，都是他们触犯“逆鳞效应”的下场。

传说，古代的神龙是有修为的祥物，不会乱发脾气为害百姓，但它的脖子下方的鳞是逆着长的，只要有人触摸到它的逆鳞，这些逆鳞会倒插入它的肉，它会瞬间失去理智，抓狂杀人，六亲不认。

我那位记者朋友，就是搞不懂老板的逆鳞在哪里。

他之所以会被开除，不是因为他开玩笑，虚构说和老板去喝豆浆，而恰恰是他那天早上是真的和老板一起喝豆浆、吃早餐。就因为这是事实，反而让老板觉得受到威胁，一来老板很低调，不想让人知道他的行踪和习惯，二来老板也不喜欢有人把他的行踪当八卦来开玩笑，让大家以为发言人和他交情非常深厚，否则，公司背后的一堆股东和公司内的一群干部和员工，或多或少就会想巴结发言人，寻求直达天听的秘密通道，反而会加深公司内部派系斗争。

因此，综合了这么多的考虑，老板只好开除他，以正视听，也等于间接告诉股东和干部，老板不是发言人后台，大家也不要想太多。

至于那位由商界公关专家转任政务官的朋友，也是搞不清楚官场的“逆鳞”，他没有摸清楚官场和商界间的微妙区别，也没有搞懂长官和更高层长官的“真正考虑”。（因为有些方案只是烟雾弹，长官并不希望真的去执行它。而且，有些企业代表或财团也是不能得罪的，只是这些“潜规则”人家都不能明说；再者，他新官上任就表现那么好，也等于是否定前任官员或其他同事的能力，人家过去几年来都做不好的事，他才上任一个月就做得有声有色，他在官场得罪这么一大堆人，不下台恐怕是不可能的。）

由此可知，真正的公关高手，并不是只懂得谈判、说话术和口才流利的专家，而是要真正懂得人性需求，真正懂得“攻心”的人。

很多公关专家的盲点就是没有“攻心”策略，只要不懂攻心，就算你口才再好，反应再快，也只是聒噪的小丑，或搞不清楚状况的傻瓜小兵。

根据我辅导过的案例来看，很多人在职场、商场或官场上吃亏，都不是因为不会说话，而是不懂攻心，不懂攻客户的心，不懂攻老板和长官的心。

谈到攻心的更高境界，就必须了解各行各业的各种对象的“死穴”，这是暗藏在人性中最隐晦微妙的领域，摸清死穴，才会知道什么话该说，什么话不该说，什么时候话要说三分，什么时候要沉默以对。

因此，很多公关专家在攻心时，最害怕的不是对方刁难或遇到难缠的人，而是找不到对方的死穴。没有死穴，就无法攻心；没有攻心策略，你的公关也将功亏一篑，甚至惹祸上身。

本书依然是为保险、公关、直销、营销、销售等业务人员所写的“攻心”战略手册，不同于笔者的其他书，在攻心的深度上，针对人性的内在需求有了更深入的介绍，在攻心的广度上，也从传统的直销、保险、公关，拓展到了广义的职场、商场和官场。

毕竟，从事服务和销售的业务员，不可能永远只服务同一个领域的客户，当你接到来自官场人士的订单，当你更深入了解商场的内幕，更了解客户在职场上的状况，你的攻心服务和销售，必然会更有竞争力。

此外，根据我多年的内训和辅导经验，我发现上班族或业务人员，在事业和工作的推进上，长官及同事是否支持，也是成败关键之一。

所以，本书这次也增加业务人员在职场上必懂的“黑话术”，相信任何业务或营销人员，只要能听懂职场或客户的黑话术，不仅能趋吉避凶，还可以让业绩更上一层楼。而这部分也可以给一般上班族做参考，无论是对事业上还是人际关系的经营，都能有很大的帮助。

最后，我还是要再强调一次，“攻心说话术”不仅是让你纵横职场、

商场和官场的利器，也是每个人的人生战场上追求成功和幸福必备的生活工具，如果读者们能把这个心法运用到生活各个层面，相信大家必然可以掌握自己的命运，拥有自在、从容的美好人生。

作者

2010年12月

目 CONTENTS 录

【序】公关专家最害怕的事 /1

Chapter 1 看故事学攻心说话术

- 01. 嘴巴笑，耳朵也会打开 /3
- 02. 为何法国没能主办 2012 年奥运会？ /5
 - 【WITS BOX（攻心黑盒子）】禅修引来的杀机 /6
- 03. 说错话引发杀机 /8
- 04. 卡耐基和乞丐 /10
- 05. 客气地说，换来特制拖鞋 /12
 - 【WITS BOX（攻心黑盒子）】永远不要推销产品 /14
- 06. 蛮不讲理，罚单也会买一送一 /15
- 07. 如果她被开罚单，就要去堕胎？ /17
- 08. 商业巨子不能说的秘密 /19
- 09. 四张票买回一个人生 /21
- 10. 每个人的名字，都是攻心的咒语 /23
 - 【WITS BOX（攻心黑盒子）】“钢铁大王”卡内基的墓志铭 /25

- 11. 当你遇到没有学历的老板 /26
 - 【WITS BOX (攻心黑盒子)】慈禧的“福”，比所有人都多了一“点”？ /28
- 12. 亚伯拉罕与耶和华的谈判 /29
- 13. 攻心术审出香港最腐败的探长 /31
 - 【WITS BOX (攻心黑盒子)】找对关系，厨子也能救你一命 /33

Chapter 2 商场、官场的“死穴”说话谈判术

- 14. 不懂死穴，就很难在商场、官场中求胜 /37
- 15. 商场、官场上的人都有的两个死穴 /39
- 16. 官太太的死穴与众不同 /43
 - 【WITS BOX (攻心黑盒子)】真正的谈判，从阅读自己开始 /45
- 17. 集体死穴像蜂窝 /46
- 18. 银行不怕一哭、二闹、三上吊 /48
 - 【WITS BOX (攻心黑盒子)】黑色投资法 /49
- 19. 香奈儿为何能成功？ /50
- 20. 愈有钱的人，愈怕听废话 /52
- 21. 当你的客户爱说英文时 /54
 - 【WITS BOX (攻心黑盒子)】先露底牌者，注定是输家 /55
- 22. 化妆品专柜小姐的赚钱秘诀 /57
 - 【WITS BOX (攻心黑盒子)】严凯泰的双赢发言策略 /60
- 23. “内线消息”攻心谈判术 /61

24. 基辛格的“水上飘”谈判策略 /63
- 【WITS BOX (攻心黑盒子)】化妆品公司不是卖化妆品 /64
25. 掌握对方死穴，就拥有了谈判主权 /66
26. 谁能改变富士山的颜色？ /68
27. “华尔街巨子”摩根的铁路梦 /70
- 【WITS BOX (攻心黑盒子)】你买到了一切！ /71
28. 防腐剂有毒的营销术 /72
29. 民众的力量是谈判最有力的筹码 /74
- 【WITS BOX (攻心黑盒子)】你要向谁买保养品？ /75
30. 强调质量的“后退式”谈判术 /77
31. 家具行老板娘的“二段式”谈判术 /79
- 【WITS BOX (攻心黑盒子)】购物专家的“第二名”销售术 /80
32. 从谈判中发现商机 /82
- 【WITS BOX (攻心黑盒子)】吵架也要赚到钱 /83

Chapter 3 你必懂的职场“黑话术”

33. 什么是职场上的“黑话术”？ /87
34. 写报告也是工作的一部分 /90
35. 没有头衔称谓，等于是人身攻击 /92
- 【WITS BOX (攻心黑盒子)】无声的面试 /93
36. 职场的“警戒线”像月亮和潮汐 /95

- 【WITS BOX (攻心黑盒子)】 升官也要跟着换脑袋 /97
37. 老板的话，再荒谬也是圣旨 /99
- 【WITS BOX (攻心黑盒子)】 如何让老板取消“不可能的任务”？ /100
38. 主管的心事不能说出来 /102
- 【WITS BOX (攻心黑盒子)】 第一印象三十秒 /104
39. CNN 主播的一句话，换来八年等待 /105
40. 绝不能对病人说的一句话 /107
41. 职场新手的意见不是意见 /109
- 【WITS BOX (攻心黑盒子)】 总裁也会犯的错 /111
42. 说者无心，听者往往全身皮开肉绽 /112
- 【WITS BOX (攻心黑盒子)】 转移恶评的攻心战术 /114
43. 用便当杀人的说话术 /115

Chapter 4 攻心说话必懂的“法则”和“效应”

44. 潜规则——写在办公室墙后的戒律 /119
45. 鼓励别人破坏的“破窗效应” /122
46. 雁群的“V字飞行”法则 /125
47. 自找麻烦的“鸟笼效应” /127
48. 让人对号入座的“月晕效应” /130
- 【WITS BOX (攻心黑盒子)】 “小孩玩大车”的破解法 /132
49. 大家都变隐形人的“责任分散效应” /133

50. 降低理智的“黑暗效应” /136
 【WITS BOX (攻心黑盒子)】自掌嘴巴的谈判术 /137
51. 为客户制造“定锚效应”的陷阱 /139
 【WITS BOX (攻心黑盒子)】名模一定是花瓶? /140
52. 改变下属态度的“霍桑效应” /142
 【WITS BOX (攻心黑盒子)】花大钱也买不到内心的荣誉感 /144
53. 让客户点头同意的“框架效应” /145
54. 世界是为你运行的“投射效应” /147
 【WITS BOX (攻心黑盒子)】英国是法国的属地? /149
55. 让压力化整为零的“门槛效应” /150
56. 使产品增值的“罗密欧与朱丽叶效应” /152
57. 减低敌意的“自己人效应” /154
 【WITS BOX (攻心黑盒子)】总统的示弱策略 /155
58. “定势效应”让人先入为主 /157
59. 让广告不超过三十秒的“反馈效应” /159
60. 让人变成神的“光环效应” /161
61. 良性互动的“跷跷板互惠原则” /163
62. 凡事不要太绝的“蓝斯登法则” /165
63. “认命效应”让人不想说真话 /167

Chapter 5 攻心练习曲：危机来临时，你要如何说？

64. 米其林三星的主厨和师傅？ /171

【WITS BOX（攻心黑盒子）】先发制人要先提出利益 /172

65. 亚马逊网站的哑巴战术 /174

66. 洛克菲勒的隐形战术 /176

67. 警察要不要开单的关键 /178

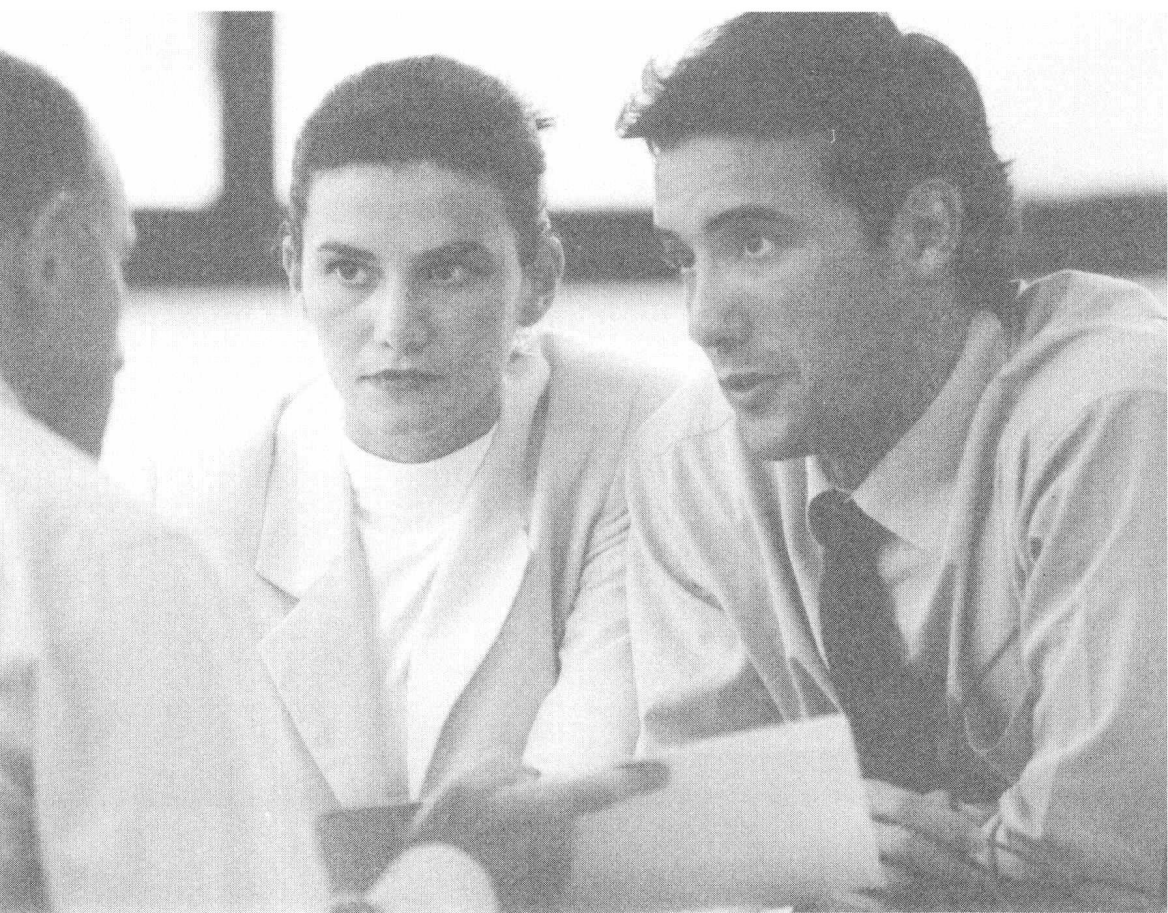
【WITS BOX（攻心黑盒子）】富商攻进清官心房的捐钱策略 /180

68. 迷路时，如何问路？精通赞美，提升自身好感 /181

【WITS BOX（攻心黑盒子）】老婆比老板还难搞？ /183

Chapter 1

看故事学攻心说话术



01.嘴巴笑，耳朵也会打开

史贝斯通讯（Spaeth Communications）的创始人玛丽·史贝斯说，有一次她与同事发生了争执，她知道如果不尽快化解和同事的对立，她们两人负责的广告将无法出刊。

但是对方也是一个脾气刚硬的女人，而且原先就因为两人彼此竞争同一个职位，对她的敌意很深，这时候不管她说什么话，对方都是听不进去的，除非可以让对方的耳朵打开，把她的话真正听进去，否则说得越多，冲突越大。

于是，玛丽隔天一进办公室，突然间就在同事的办公桌前双膝跪地，并夸张地爬到同事身边，哀求她尽释前嫌，为公司的业务大局着想，并且送给同事一大盒玩具，说这是要送给同事儿子的礼物，她相信小孩子们不希望她们两人都失业。

结果，整个画面实在是显得太过滑稽，现场所有的同事都忍不住大笑，而对方也就跟着笑了起来，这才顺利地将两人的敌意化解。当然，广告上档的问题也就迎刃而解。

后来，玛丽跟大家分享这个经验时说：“当你把人们逗笑的那一刻，对方只要张开了嘴大笑，也就同时张开了耳朵。”

同样的，中国也有句俚语说：“伸手不打笑脸人。”很多时候，对立与争执只是情绪的问题，症结并不在事情本身。因此，在发生争执的时候，只要能够让对方的情绪缓和下来，绝大多数的争执自然就能迎刃而解了。

台湾曾经有个综艺节目模仿日本的节目，找了一堆女艺人上节目互相批评，不过，节目的效果却和日本原版的截然不同。

我仔细观察了一阵子后发现，差别就在于主持人的功力。日本的主持人会在冲突即将爆发的时候，嘻嘻哈哈地将场面带向毫不相关的话题，或是拿自己来开玩笑，将矛头指向自己，让大家都笑了出来。

比如当大家在讨论“品位差”这件事，票选出第一名的女星时，这位女星被攻击到真的翻脸，当场就起身走人，然而这时候主持人来了一句：“等我一下，现在某某百货公司正好在清仓拍卖，你顺便带我去好了！”就让女星破涕为笑，也将攻击的矛头转到自己身上来。

但是，台湾的主持人却不懂这个说话术，只是严肃地想调解发生冲突的女艺人之间的纷争，或是扮演起法官的角色，来主持正义。

事实上，即使把整个事情的误会都解开了，也无法化解冲突本身所带来的情绪。

要是你想扮演一个成功的调解者，或是化解别人对你的敌意，最好的方式就是扮演小丑，让对方笑。