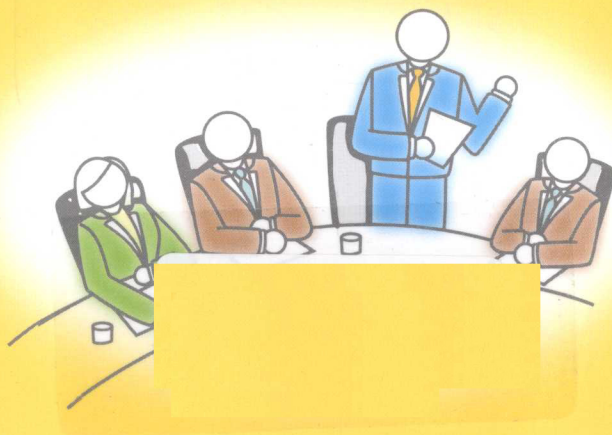


*Shishang Zuiqiang de
Shuofushu*

史上最强的 说服术

说服高手绝不公开的心理秘笈
让人无法说NO的顶级攻心话术



王珺之◎编著

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

*Shishang Kuigiang de
Shuofushu*

史上最强的

说服术

王珺之◎编著

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

史上最强的说服术 / 王珺之编著. —北京: 中国法制出版社, 2010. 11
ISBN 978 - 7 - 5093 - 2142 - 3

I. ①史… II. ①王… III. ①说服 - 通俗读物 IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 192490 号

策划编辑: 刘峰 (52jm.cn@163.com)

责任编辑: 曹 莎、郑文阳

封面设计: 周黎明

史上最强的说服术

SHISHANG ZUIQIANG DE SHUOFUSHU

编著/王珺之

经销/新华书店

印刷/三河市紫恒印装有限公司

开本/710 × 1000 毫米 16

版次/2010 年 11 月第 1 版

印张/12 字数/200 千

2010 年 11 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 2142 - 3

定价: 28.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 66033393

传真: 66031119

编辑部电话: 66034985

邮购部电话: 66033288

——· 前言 ·——

什么是最强的说服术！

从你出生后的第一分钟开始，你就不是一个人在生活了，因为你要面对周围各种各样的人，他们可能是你的亲人，朋友，街坊，甚至只是陌生人。为了达到某种目的，你不得不与他们说话。我们的生活也正是在这种口舌之间的往来中悄悄发生变化，说的好的人如履青云，说的不好的人举步维艰。

无论你是否承认和希望，你都是一名“说服者”，并且你的说服结果决定了你的一生。

当你和实力相当的同学去面试的时候，人家成功你落选，难道他真的比你优秀很多么？

当你在工作岗位上勤勤恳恳却不被领导注意的时候，难道那些一路升迁的同事真的业绩比你好吗？

当你求爱不成反遭怨恨的时候，难道真的是女孩子眼光高或者“目前不想谈男朋友么”？

不要再自欺欺人了，其实你的心里很明白，事情的真相就是你不会说服他们的耳朵，更不会说服他们的心！

怎么样才算是好口才？我们先看看萧伯纳和丘吉尔的故事。

著名作家萧伯纳和丘吉尔都是二十世纪英国很有影响的人物。二人交往较深，又都有几分傲气，因而见面后免不了打嘴仗，即便是通信也是如此。萧伯纳的幽默以尖刻著称，丘吉尔的口才也人尽皆知，从不藏其锋芒，也因此朋友甚少。

萧伯纳的名著《茶花女》准备在巴黎大剧院上演的时候，他派人送了两

张戏票给当时的首相丘吉尔先生，并且在信中说：“亲爱的温斯顿爵士，奉上戏票两张，如果阁下还可以找到一个朋友的话，不妨一起出来看演出。”

丘吉尔是第二次世界大战时的三巨头之一，本身具有极高的文学天赋和演讲口才，因此他自然明白萧伯纳的嘲讽之意，于是立刻回信道：

“亲爱的萧伯纳先生，十分感谢你所赠的戏票，因有约在先，无法前往观赏。不过，如果你的戏能上演第二次的話，我一定和朋友前去捧场。”

在这个故事中，我们看到了几个重点：第一，直取对方的内心深处；第二，说话精准到位；第三，并不在明处驳倒对方。这就是语言赋予文字的魅力，让我们看到了这样一段颇有趣味的问答。世上最强的说服术是什么？就是走进对方的内心，用自信、有魅力的方法让对方高高兴兴的收回他的“不”。

我们大多数时候是能够跟别人争个不相上下的，但是问题在于，我们的面红耳赤有什么作用呢？如果是领导，有降职降薪危险的是你；如果是爱人，有感情破裂危险的也是你。所以，我们缺乏的不是说话和争论的能力，而是缺乏正确说服的办法和技巧。在商战上，于无声处听惊雷的才是大将，在说服中，让对方自己说“是”的才是最强大的说服术！

《史上最强的说服术》就是要告诉你怎么探寻人的本性，然后怎么走入对方的内心，怎么充满魅力与自信，进而做到“一针见血”的发问，让对方的“不”变成“是”，最后让对方百口莫辩！

不过不要把本书介绍的技巧想得那么深奥，它们就是存在于我们心里很久的秘密，只是太久没有抖出来以至于你自己都忘了你也有这样强大的能力。它们由浅入深、由表及里地逐渐唤醒你的说服意识和技巧，让你的说服能量急速恢复，让你在面对别人的时候更自信。

希望本书能帮助你积蓄力量，信心百倍地去说服整个世界，说服所有人！最后，祝你成功！

目录 Contents

第一章 洞悉人的本性..... 001

人有很多不言自明的软肋，比如喜欢被亲近、被赞美、被抬高，有同情心、同理心等。找到这些本性使然的东西，我们自然也就找到了通向对方心灵的金钥匙。与其研究针对某个人艰涩难懂的说服原理，不如从全人类共同的心理现象出发，发掘出一条万能的说服真理，有了这条真理，足以支撑我们去面对任何难以沟通的客户，缺乏交流的爱人，顽固保守的领导……

主动向对方展示热情 / 001

英雄难过“美言”关 / 004

低姿态，高回报 / 007

暗示的力量 / 010

同理心的应用 / 013

条纹衬衫里的秘密 / 016

第二章 悄悄偷走对方的心..... 021

最高明的说服是在对方不知不觉中进行，也只有这样的说服可以达到人们理想中的“WIN—WIN”双赢状态。在别人还不知道你的意图时，你已经听到了自己想听的，既达到自己的目的，又不置对方于尴尬境地，让对方“心服口服”。这不仅需要我们情感、思路、方法、心态各方面的配合，更需要耐心和智慧为说服开道，如果你自信具备了所有这些品质，那就试试能否悄悄地就把对方的心偷走吧！

用情感叩开心门 / 021

- 不要看不起说闲话 / 024
- 人人都是“顺毛驴” / 027
- 一句话决定成败 / 030
- 给“异议”一个商量的余地 / 033
- 面子是个大事 / 036

第三章 别丢了你的矩阵图..... 040

说服需要精神集中，每个人都应该有这样一张矩阵图，里面有你想要的任何答案，在精神不集中的时候，在不了解事物轻重缓急的时候，在不自信、充满垃圾想法的时候，不妨打开它看看，很快我们就有了答案。而且这张矩阵图不在别处，就在我们每个人的心里。

- 不自信的人请走开 / 040
- 善待“注意力” / 043
- 秘密催眠你 / 045
- 你的矩阵图 / 048
- 告别垃圾想法 / 051

第四章 “一针见血”的发问..... 055

提问能力直接决定了说服能力。也许每个人都会一些说服的原则和小伎俩，但不是每个人都会“一针见血”地发问。尖锐的让对方无法反驳的问题才是最强说服术的表现。简单地说，就是问对问题，对方才能答对话。

- “因为”的妙用 / 055
- 让问题具有“杀伤力” / 058
- “为什么”不能轻易说 / 062
- 提问带给你的八大优势 / 065
- 提问必知的十大技巧 / 068

第五章 让“不”变成“是”的截拳道..... 074

大多数人们说“不”的次数远远大于说“是”的次数，我们学习的目的就是要把别人口中的“不”变成“是”。如果你能在说服中一开始就让对方说“是”，可以说，这次的说服工作你就已经成功了一半。巧妙运用“是”字战术，对说服别人是相当重要的。

他说“不”是有原因的 / 074

一开始就让对方说“是” / 077

引导对方说“是” / 080

由女性购物想到的 / 083

第六章 让对方有口难辩的七种绝技..... 089

说服的过程中，我们往往遇到一些不太好“击败”的角色，无论怎样迎合和迂回都无法使他们动心，这时，不妨出一些比较狠的“招数”，让对方陷入有口难辩的境地，此时的他，恐怕想说“不”都不行了。

激怒他的羞耻心——激将法 / 089

和弱点牵手——触痛法 / 092

肢体语言 + 口述 > 2——肢体法 / 096

正话反说的能力——转换法 / 100

用眼神倾听——视线法 / 104

他最喜欢什么——共鸣法 / 109

勇敢说“不”——拒绝法 / 112

第七章 做个有魅力的说服者..... 117

无论你是因为要办成一件事情来学习说服术，还是励志要做一个全方位发展的说服家，都要从塑造自身的魅力开始。每次开始说服之前先问问自己是否会微笑，有内涵，是否懂得说话的分寸与场合，是否有对方喜欢的语调和表情，当所有这些都具备的时候，还未出家门你就已经成功了一半。

微笑带来好运 / 117
有内涵者的一天 / 121
表情是无言的说服 / 124
我为谁而来 / 128
懂分寸也是一种美 / 132
塑造受欢迎的语调 / 137
关于场合的经典故事 / 141

第八章 说服他人的柔术..... 145

俗话说“柔能克刚”。以柔制胜,不仅能于平静处解决问题,还能避免“面红耳赤”的尴尬,可以说是最见智慧的说服术,当然也需要你做足功课,多下功夫。

给自己沉默的权利 / 145
A or B ? A=B ! / 149
你有饵对方才会有鱼 / 153
守不住的盾牌 / 157

第九章 那些名人告诉我们的..... 161

当你失落的时候,会不会因为某位名人或者成功大师的一次演讲而茅塞顿开?这就是名人的魅力。他们独特的语言风格来自于独特的经历和人生感悟。或许我们不可能获得像他们那样的地位和声誉,但起码,我们能从这些故事当中学习到,那些名人是怎么说话的。

戴尔·卡耐基——说服戏剧化 / 161
林肯——永远有话可说的总统 / 166
毛泽东——勇于示弱的主席 / 171
马克·吐温——幽默向左,讽刺向右 / 175
本杰明·富兰克林——驴是议员,猪是绅士 / 178

参考书目..... 183

· 第一章 ·

洞悉人的本性

人有很多不言自明的软肋，比如喜欢被亲近、被赞美、被抬高，有同情心、同理心等。找到这些本性使然的东西，我们自然也就找到了通向对方心灵的金钥匙。与其研究针对某个人艰涩难懂的说服原理，不如从全人类共同的心理现象出发，发掘出一条万能的说服真理，有了这条真理，足以支撑我们去面对任何难以沟通的客户，缺乏交流的爱人，顽固保守的领导……

主动向对方展示热情

“我越老越更加确定热忱是成功的秘诀。成功和失败的人在技术、能力和智慧上的差别通常不大，但是如果两个方面都差异不大，具有热忱的人将更能如愿以偿。一个能力不足，但是具有热忱的人，通常会胜过能力高强的人。”美国石油大王洛克菲勒曾经这样总结自己成功的经验。

美国大专院校曾举办过轰动一时的演讲比赛，到决赛时有六个人做最后的竞技。在赛前每个人都精心准备了自己的演讲内容，他们对自己每一句话的发音和演说技巧都排练了一遍又一遍，都期望

在最后的博弈中获得评委的青睐。

比赛现场，几位选手一一表现了自己的演讲能力，得到了观众的喝彩和评委的好评。可是当他们听到来自祖鲁族王子的演说时，他们都惊呆了。

祖鲁族王子的演讲以非洲对现代文明的贡献为主题，他没有把它当成一般意义的“演讲”，而是像在讲故事一样向大家述说家乡的一切，他把每一句每一词都注入了饱满而真挚的感情，用自信与热情的语调把自己民族的特点和对世界的积极意义分享给所有人。他凭着智慧、善意以及充沛的热情，表达出了自己同胞的希望，期望大家对非洲各民族的误解可以快点消除。台下的评委和观众都随着他的情绪时而高昂，时而苦恼。整个演讲像是由所有在场的人一起完成的，祖鲁族王子成功的激发了所有的人的共鸣。

最后他当然夺得了冠军，评委坦然地说：就演说的技巧而言，比祖鲁族王子更好的还有两三个人，不过评委们最后还是决定把奖状颁给他。因为在交谈演讲中，没有什么比热情更有力量。

如果一个人没有优越的家庭背景，他还可以寄希望于过人的能力和智商，但如果他仅是能力平平、智商一般，他也一定要有源源不断的热情。事实上，我们每一个人，无论走在人生的哪个阶段，都要倾注我们最宝贵的热情。现在的人们经常说一句话：唤醒你心中的巨人，这个巨人是什么？就是“热情”。成功说服别人的第一步，不是好口才，而是扑面而来的热情。

热情是一种感染力，是生命的能量和开展一切事业的原动力，在接人待物中，在与人交谈中，沉闷消极的人总是处在被动、容易被人忽略的位置；而热情开怀的人总是掌握着谈话中的主动权，即使他说的大多数言论并不能被别人认可，他同样会在人们心中留下深刻的印象，这也就大大提高了第二次说服成功的效率。

情绪比语言更重要

情绪比语言更重要，当你热情洋溢时，整个世界都会跟着你跳跃，对于开朗活泼的人，热情的招呼 and 微笑能让他很快投入到你将要探索的对话中；对于性格内向的人，热情的问候和肢体语言让他能更快的消除戒备之心。

朋友刚从赞比亚旅行回来，我们惊奇的发现，一向喜欢沉默低调的他，变得格外开朗。谈起他的赞比亚之旅时，他提到最多的就是赞比亚人热情的招呼。他说，在赞比亚，你可以和任何碰到的黑人打招呼，一定要大声而且微笑，他们也同样会给你热情的回应。有时甚至你没有跟他们打招呼的意思，他们也会火辣辣的望着你，说一句“hello”。很多人还好奇地问朋友有关中国的一切，本来内向的朋友也抵挡不住他们散发出来的欲望与热情，竟也能同陌生人侃侃而谈了。几天下来，他甚至说“hello”说到口干舌燥，挥手挥到手软。

俗话说“不打笑脸人”，这位朋友是拜倒在赞比亚人的热情当中了。当他回来中国的时候，他发现周围的环境一切都变了，中国人更多的是含蓄的表达方式，在别人不投来明显的好感之前，我们是不会主动向别人“示好”的。可是这样下去的结果就是：我们丧失了激起谈话的能力。

当赞比亚人跟你打招呼的时候，我们并不是被他们的语言打动，而是他们由内自外的热情。这种热情可以传染给周围的人，带动起活跃的氛围，此时你的问题更容易被回答，你的困难也更容易被解决。当你想跟某人接近或者希望达到某种诉求时，不害羞并热情的同他打招呼，是你要迈出的第一步，主动向别人展示自己的热情，也就是掌握了说话的主动权。

热情的魅力在于把个人意愿上升到共同追求

如果你经常光顾星巴克咖啡，那么你对舒尔茨一定不会陌生。他与每一个喜欢喝咖啡的人不同，当别人只是回味余香，啧啧称赞的时候，舒尔茨则把自己的志向和咖啡紧紧的联系在一起。确定方向的舒尔茨一次次的向人们述说咖啡的美妙，并最终用他散发出的热情赢得了宝贵的投资者，把星巴克开到了全球。

把星巴克做大后的舒尔茨并没有变得高傲和冷漠，而是随时随地的演说咖啡的奇妙，在他所有的演讲和采访稿中，甚至平常跟股东、员工开会时，都把这种热情传递给每一个人。但他却并没有用任何华丽的辞藻，而是激情的神态、热忱的语言。他的员工总说，他丝毫不做作，热情让我们觉得就应该那样做，而且没有任何强制感。正是在这种具有凝聚力和激情的团队的努力下，星巴克从不打广告，却在 20 年的时间里一跃成为巨型连锁咖啡集团，成为了最令人向往的咖啡场所。

也许，舒尔茨的成功不在于开办了世界最大的咖啡连锁集团，而是把热情传递到了参与事业的每一个人心中。当你说服了集体的时候，力量自然是无穷的。

英雄难过“美言”关

赞扬是一种精明、隐秘和巧妙的奉承，它从不同的方面满足给予赞扬和得到赞扬的人们。时时用使人悦服的方法赞美人，是博得人们好感的好方法。

生活中，我们常常会说：英雄难过美人关。美丽的外表秀色可餐，有几个人能抵挡得了美丽的诱惑呢？视觉的要求尚能通过“美”满足，那么听觉上呢，

赞美之言当然更能够被人倾听和吸收。

有人认为对别人明显的夸赞会令人感到虚假和反感，其实恰恰相反。每个人都希望自己在别人心目中留下好的印象，但是，谁又能直白地说出来“你觉得我好不好”这句话呢？我们曾听说过这样的笑话，中国的女孩在恋爱中常表现得娇羞可爱，当男孩对她说“你真好，我喜欢你”的时候，女孩往往先来一句“讨厌”，再对男孩含羞带笑的传情，不懂得赞美的男孩子则很难得到这种礼遇。没有人不喜欢赞美的话，赞美是最高效的人脉语言。

生活就是在无穷的说服当中进行的，赞美不仅仅可以用于满足对方的心理，得到爱人的情谊，更被广泛运用到各个行业领域中，尤其是管理者越来越注重收起自己的威仪，向员工表现出赞美和爱护。这样才能让领导的话快速抵达对方的心中，激起员工拼搏的斗志。

某足球队教练将该队队员分成3个集训小组，并在训练时分别对他们做了不同的心理实验。

教练对第一小组的队员的表现总是赞赏有加：“你们的表现非常好，成员之间配合度也非常高，真是太棒了！不愧是一流的球员。”

他对第二小组的队员则说：“你们也挺不错的，但是如果你们运球速度再快一点，步伐更稳健一点，就会更好了。”

而对第三小组的队员他却这样说：“你们是怎么搞的，讲了多少遍还总是抓不住要领，靠你们，我什么时候才有出头之日呀！”

只有他自己心里明白，其实，这3个小组成员在分组之前素质、能力都是差不多的。但是经过这样一个心理暗示之后，第一小组在最后获得了最好的成绩，第二小组次之，第三小组最差。

对于领导来说，当员工出现错误、消极懈怠时，是应该完全指出不足，让他们在别人面前尊严尽失呢？还是多用赞美之词，让他们自己有所领悟、奋起直追呢？事实上，很多时候赞美比批评更能激发一个人的潜能和积极配

合的愿望。

赞美不等于拍马屁

在这个交际为王的时代，越来越多的人信奉赞美的力量，但是由于许多人运用不当，让人听起来就像是“拍马屁”。

有一位先生，出国之后不知道怎么与人交谈，一次他听说外国人都喜欢听别人的赞美，尤其是女士，最喜欢听别人说她漂亮。后来，他就想试着去赞美别人。

一次，他去逛超市，碰到一位很胖的女邻居。他故意抬高声调对这位邻居说：“女士，您真是太漂亮了！”结果，却遭到了这位邻居不满的白眼，她毫不客气地对这位先生说：“先生，您离家太久了吧？”

每个人自然希望得到别人的溢美之词，但是真正十全十美的事物是不存在的。赞美的目的是要让对方领会我们的含义，增加对我们的好感，如果赞美不当，就如同隔靴搔痒，不仅起不到好的作用，反而会像“拍马屁”，还没开始谈话就被别人一棒子打死。

赞美并不是漫无边际的奉承和“拍马屁”，而是一种直接到达对方心灵的艺术，所以我们在明确了说服对象和目的之后，必须清楚一点，我们所说的每一句话都出自善意和真诚，在真诚的土壤里开出的花才会散发清香。

赞美要具体，对事不对人

也许赞美和“拍马屁”只有一线之隔，这个恰如其分的点很难拿捏，也许有的人大大咧咧，不会计较别人的任何话，有的人却心思细密，喜欢对别

人的话斟酌挑拣。众口难调，究竟怎么样去赞美别人才能收到我们想要的效果呢？

经过大量的研究和实例论证，我们得出：具体、细微，对事不对人的夸赞是令人百试不爽的赞美方法。与其在对方的性格、人品和外貌上下功夫，不如观察对方的爱好和行为。

如果你们的约会地方是在对方的家里，你可以赞美他们的装饰别出心裁，他们的摆设真是让人很惊喜，他们待人真是热情……这比起一进门就直接对着主人乱捧一通效果要好得多。

对方爱养花，你就说他的花很适合在这个位置养；对方爱养鱼，你可以说他的鱼和鱼缸看起来很和谐。赞美也可以用一些相似的营销策略，赞美一些他看重的、细微的事物或者他比较得意却不为人知的事情比赞美他本人更让他感激。

说过就忘，不叫赞美

当你赞美的对方的某一点后，一旦得到了对方的满意态度或者继续合作的意向，很多人就会忘记起初的夸赞，即使你最初的赞美多么地发自内心，但是只有一次两次的夸赞仍然会有“奉承”的嫌疑。重复的赞美，可信度才会提高。

了解了如何正确的赞美别人之后，下次约会不妨先准备一些赞美对方的材料，有了这样的精心准备，别人对你的赞美买账与否不说，但是你的诚意足以让他对你打开心扉，和你无话不谈。

低姿态，高回报

高处不胜寒，处处以强者自居，不仅让人对你敬而远之，甚至招致

非议，事不能成。适当的表现自己的弱势，别人反而会主动的安慰你、鼓励你，消除嫉忌、冷漠的同时，也得到了对方的心！人人都有同情心，所谓退一步海阔天空，有退才能有进，大愚才是大智！

上世纪末的美国芝加哥，对打击金融犯罪严惩不贷。期间就有一位叫做恩利的保险核定员因为诈骗保险金被法庭指控，由于证据不足被保释后，他因为害怕被再次逮捕而想方设法避免法律制裁。考虑再三之后，他想起了唯一可能看到他作案的速记员，只要说服她不参加作证，就没人能再扣押他了！

这位速记员是受雇于他多年的年轻女子，名叫沙坦娜。恩利直接找到沙坦娜说明企图，这当然也遭到了对方的直接拒绝。而后恩利改变了策略，换成他的妻子和孩子去找沙坦娜，他们一再重复自己的困苦和离开恩利后的困境，最终沙坦娜抵挡不住他们的哀求，向法官做了伪证，说恩利那天并没有到芝加哥上班。

结果恩利因为其他人的证据和监控录像被判有罪，而这位富有同情心的女子也因此被起诉为伪证罪。沙坦娜当然不想因为这样的事情就陷入牢狱之灾，于是她也委托一位著名律师帮她辩护，律师同样被她的苦苦诉求而感动，答应替她出庭辩护。

律师不断地找州长诉说沙坦娜不得已而为之的真相和她家贫穷的生活现状。州长原来严厉的态度竟然被同情心一点点剥蚀，逐渐变为了对沙坦娜的袒护。

“我深深理解你为什么这么做，错不在你，可怜的小姐。”州长用遗憾的神情对沙坦娜说。

“州长，我希望您能原谅我，我全家就靠我一个人赚钱养活。”沙坦娜又一次道出了生存的危机。

州长犹豫了一下说：“你的罪行不算重，等你判刑之后，我会以最快的时间宽赦你的，放心吧，可怜的姑娘！”