



精英口才是怎样炼成的



ELOQUENCE CURRICULUM OF HARVARD

哈佛 口才课

张荣华◎编著



吉林出版集团
时代文艺出版社

图书在版编目(CIP)数据

哈佛口才课 / 张荣华编著. —长春: 时代文艺出版社, 2010.9

ISBN 978-7-5387-3188-0

I. ①哈… II. ①张… III. ①口才学 IV. ①H019

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第182990号

出品人 张四季

选题策划 **华文经典·**

责任编辑 李天卿

封面设计 元明设计

本书著作权、版式和装帧设计受国际版权公约和中华人民共和国著作权法保护

本书所有文字、图片和示意图等专用使用权为时代文艺出版社所有

未事先获得时代文艺出版社许可。

本书的任何部分不得以图表、电子、影印、缩拍、录音和其他任何手段
进行复制和转载，违者必究。

哈佛口才课

张荣华 编著

出版发行/吉林出版集团 时代文艺出版社

地址/长春市泰来街1825号 吉林出版集团 时代文艺出版社 邮编/130062

总编办/0431-86012927 发行科/0431-86012939

网址/www.shidaichina.com

印刷/三河市祥达印装厂

开本/170×240 1/16 字数/230千字 印张/18

版次/2010年10月第1版 印次/2010年10月第1次印刷 定价/32.00元

图书如有印装错误 请寄回印厂调换

前 言



哈佛大学是美国顶尖级的学府，为美国各行各业培养了成千上万的专家英才。哈佛大学先后诞生了八位美国总统、四十位诺贝尔奖得主和三十多位普利策奖得主。此外，还出了一大批知名的学术创始人、世界级的学术带头人、文学家、思想家、著名外交家。这些杰出人物的成功，无不得益于哈佛大学的口才课。

当今社会是一个讲究人际沟通的时代，是一个以口才赢天下的时代。美国成功学大师戴尔·卡耐基说：“当今社会，一个人的成功，仅仅有15%取决于技术知识，而其余的85%则取决于人际关系及有效说话等软本领。”由此可见口才的重要性，掌握说话的技巧，已经成为现代人成功的必备条件。

美国人早在20世纪40年代就把“口才、金钱、原子弹”看做是在世界上生存和发展的三大法宝，60年代以后，又把“口才、金钱、电脑”看成是最有力量的三大法宝。而“口才”一直独居其首，足见其作用和价值。

现如今，不少领袖、企业家、名人凭藉口才名震一时。口才已经成为一个人综合能力的重要标志，成为一个人在社会上生存的重要能力之一。在生活中，通过出色的语言表达，可以使陌生人熟悉进而欣赏，





达成友谊，可以使相互熟识的人情谊浓烈，友谊长久，可以使意见分歧的人互相理解，消除矛盾，可以使夫妻更加恩爱，家庭关系更加温馨融洽……拥有良好的口才也是获得就业机会、提高事业成功率最直接、最有效的途径。

曾有一位毕业于哈佛大学的美国人，在英国失业后无法生存。为了使自己活下去，他走进了一位大商人的办公室，要求与这位大商人当面谈。大商人对这个衣衫褴褛的人很是好奇，同时也有了恻隐之心，于是答应给他一次谈话的机会。谈话一开始，大商人的注意力就被这个美国人紧紧地吸引了，时间不知不觉地过去了几个小时，大商人原本只是打算听他说上几分钟。谈话结束后，大商人当下就为他安排了一份薪酬不菲的工作。这位毕业于哈佛大学的美国人能在短时间内影响一位大人物，靠的是什么呢？秘密武器：口才！惊人的沟通能力和技巧！

哈佛大学培养出的都是各界的佼佼者，其中八位当选为美国总统。他们具有共同的特点：都拥有卓越的口才，并借助口才走向了成功。不可否认，这些成绩的获得都与哈佛大学的口才课密不可分。

目 录



前 言..... 001

课① 哈佛无往不胜的谈判术

知己知彼，占领主动..... 003
摸清对手类型，制定谈判方案..... 006
调节好谈判的“温度” 010
谈判中的礼貌用语和禁忌 013
谈判中的语言陈述技巧 016
成功谈判的策略 019
以退为进，适时妥协..... 022
谈判制胜的要素：巧用策略，打破僵局..... 025
限定期限，出奇制胜..... 028

课② 哈佛成功演讲的技巧

演讲口才三要素..... 033





如何克服怯场增强自信	036
成功演讲的方法	041
应避免八种错误的开场白	044
吸引听众进入演讲角色	048
博取听众喜爱有良方	052
演讲过程中的应变技巧	054
演讲中应避免的结论	057

课堂三 你的口才价值百万

推销时的说话艺术	063
引起顾客的注意有诀窍	068
找出顾客感兴趣的话题	072
推销中的应变技巧	074
巧妙提问引起客户的兴趣	076
推销员的说服技巧	079
应对顾客的拒绝并不难	083

课堂四 哈佛沟通有绝招

布朗定律：找到打开对方心锁的钥匙	087
如何和陌生人交谈	090
善于倾听别人说话	093
表达意思的六个有效步骤	096
沟通中常犯的十种错误	099

课⑤ 说话艺术一点通

掌握赞美的技巧	107
多用请求，不用命令	109
比林定律：果断地拒绝别人	112
波特定律：批评宜曲不宜直	116
恰到好处地回答提问	120
冷静地处理冲突	124

课⑥ 哈佛幽默术

反唇相讥幽默法	131
幽默是心灵的“止痛剂”	135
声东击西幽默法	138
反常规的类比幽默	140
相逢一笑泯恩仇	142
反向求因幽默法	145
连锁归谬幽默法	148

课⑦ 哈佛轻松劝服术

说服从“心”出发	153
言辞诚恳，以“利”服人	157
诱使对方多说“是”	160
缄默的说服力	164





绕个圈子表达——旁敲侧击·····	167
巧戴“高帽”提升说服力·····	170
退一步，进两步·····	174

课⑧ 求职面试，怎么说易成功

面试时的交谈技巧·····	179
自我介绍有妙招·····	183
幽默的语言赢得考官青睐·····	187
要求薪水有讲究·····	190
秀出你自己的“个性品牌”·····	194
扬长避短，变不利为有利·····	197
不要跳进考官的“问题陷阱”·····	200

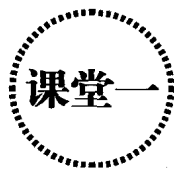
课⑨ 用口才打造职场魅力

如何与你的上司交谈·····	207
上下级之间的沟通艺术·····	211
与下属沟通有技巧·····	214
巧妙地指正别人的错误·····	217
掌握批评的艺术·····	220
指使别人的技巧·····	224
如何激励别人走向成功·····	226
与同事交流的技巧·····	229
办公室中的禁忌话题·····	232

课⑩ 和异性沟通的秘诀

如何赢得异性的喜爱·····	237
回答女人的“魔鬼”疑问·····	241
甜言蜜语最廉价实用·····	244
适当的时候说些善意的谎言·····	247
婚姻生活切忌喋喋不休·····	250
男人别用沉默折磨女人·····	253
不要用强迫的语言·····	257
用鼓励代替指责和批评·····	260
谈心可以滋润婚姻·····	264
不要以离婚威胁对方·····	267
如何巧用语言舒缓家庭气氛·····	269
揭秘男女在沟通问题上的四大差异·····	272





哈佛无往不胜的谈判术

生存，就是与社会、自然进行的一场长期谈判，获取你自己的利益，得到你应有的最大利益，这就看你怎么把它说出来，看你怎样说服对方了。

——哈佛大学教授、美国语言学家 约克·肯



在这个纷繁复杂的社会中，我们时时处处需要谈判，谈判对我们而言，就像家常便饭一样稀松平常。每个人都需要谈判，而不仅仅是政府官员，或者外交官。我们希望涨薪水，我们希望用最少的钱买一套房子，甚至在处理某一件事情上与别人的意见相左时，需要用谈判来达成协议等等。哈佛商学院流传着一句格言：“世界上的一切都是可以谈判的。”

我们常常羡慕那些能言善辩的谈判专家，他们的谈判技巧为大家所折服，他们往往能通过各种谈判技巧，顺利达成自己的心愿。其实，他们一开始并非那么出色，多半是由于后天的努力获得的一种能力，你只要努力也完全可以像他们一样出口成章。哈佛大学谈判研究中心最先正式提出事实谈判法或原则式谈判，即哈佛谈判术。历经数百年，哈佛商学院已经形成了一套称雄全美的商务谈判训练体系，它保证把每一位从哈佛商学院走出去的MBA都塑造成令对手闻之色变的超级谈判家。哈佛谈判术同样对于我们每一个人都具有重要的意义，掌握了哈佛谈判技巧会让我们无往不胜。

知己知彼，占领主动



牢记自己的谈判目的。

正确估量自己。

在正确估量自己的前提下，估量别人的实力。

20世纪80年代初，哈佛商学院教授、美国谈判学会会长杰勒德·尼尔伦伯格创立了全球规模最大的专业谈判公司——“无敌谈判中心”，该中心每年至少在世界各地举办一千场谈判研习会，为来自各界的企业精英讲授谈判策略和技巧，其客户包括名列《财富》五百强的一半以上企业。

谈判，广义而言，就是要通过各种非武力的手段来使对方接受自己所提出的条件，达到自己的目的。一个谈判者如果忘记了自己所要达到的目的，是非常滑稽可笑的。然而，这种看来不可能有的现象的确存在着。

平庸的谈判者在有着高超的谈判技巧的人面前往往显得呆滞而可笑，他们往往为对方的烟雾所迷，被对方牵着鼻子走进早已设置好了的圈套，而且茫然不觉，完全忘记了自己是在干什么，自己此行的目的是什么。因此，我们说，在谈判中时刻牢记自己的目的是什么，是完成谈判任务的基本点之一。





一个谈判者，如果为个人而谈判，就必须忠实于“个人”；如果为一个集团而谈判，就必须忠实于这个集团；如果是代表国家而谈判，那么更是要绝对忠实于国家的利益。要时刻把自己谈判服务对象的根本利益放在心中，必须为保护和扩大这一利益而进行不懈的努力，这是谈判者必须镌刻在心中的基本原则。具体的操作过程，可以灵活多变，但是这一基本原则不能改变，甚至不能有一刻的模糊。

为了牢记自己的谈判目的，不妨事先做一个简单的备忘录，用十至二十个字简单明了地记录谈判的目的，如果谈判者无法简单归纳谈判的目的，那就说明谈判者头脑里对谈判目的不明确，需要整理思绪，对最初的谈判方向进行调整，力争能用二十字表达清楚自己的谈判目的。

正确估量自己。掌握足够的信息是认识自己的前提，任何通过表面判断的标准，都是不可靠的，在估量自己时必须选择那些可靠的信息，通过信息分析估量自己的实力，很多谈判者喜欢用容易获得的资料、信息来评估情况，其实是非常错误的。对自己的情况要去深入地了解，才能做到心中有数，不会慌乱，才能在谈判中占据主动。

在正确估量自己的前提下，估量别人的实力。知己知彼，才能占领主动地位。那么如何才能尽快了解别人呢？

一个人不可能完全把自己伪装起来，他的真正面目往往在一些嗜好性的外在行为中表露出来。比如：手粗皮厚，多半是个体力劳力者；不修边幅，拖拖沓沓，就可能生性懒散，没有自制能力。当然，也可能是艺术家型的超脱不拘。如果一个男人经常在你面前就一些无关紧要地问题絮絮叨叨，没完没了，那么他可能是一个缺乏主见、遇事犹豫不决的人。只要留心观察，不难看出对方的内心情绪和性格类型。

二战期间，盟军司令巴顿将军与纳粹德国陆军元帅隆美尔相遇。大战爆发前夕，巴顿找到一本隆美尔的军事论著，着重看了其中有关装甲部队作战方式的部分。果如巴顿所料，隆美尔所用的正是书上所述及的战术。巴顿根据事先精心设计的计划，一举破之，大获全胜。



要了解一个人，方式有很多种，可以找他本人交谈，也可以查阅他的有关言论著作，还可以找与他交往、接触甚密的人，当然，这种接触要越深越好。因为假如这个第三者与你要了解的人有很深的交往，那么他对被了解人的性格特征、优点特点必定有深入地了解，这对于你的谈判来说，具有很高的价值。

然而，也不排除这可能是一个圈套、一个陷阱。千万别忘了，所谓人心隔肚皮，人言只可信三分，谁敢保证你听到的信息中没有个人感情因素存在呢。因此，你必须考虑到以下几种情况：

- (1) 信息提供者是否是一个特别喜欢夸大其词的人。
- (2) 信息提供者是否对你要了解的人即你的谈判对手抱有敌对态度。
- (3) 信息提供者所提供的资料是不是谈判对手故意泄露出来的，或者资料提供者与谈判对手早就串通好了。

特别是第三种情况，在当今世界经济领域大量存在。故意制造、传播假情报以诱使对方上当的行为已经成为一种被广泛使用而又使人难以预防的“战术”。这就要求我们在千变万化、虚实难测的谈判中，去伪存真，窥测到关键性内容。

在谈判开始之前，对于谈判对手的学术著作、演讲稿、讲话稿甚至只言片语的言谈记录，都有仔细研讨、分析、思考的必要，特别是演讲稿（根据即兴演讲所作的记录）、只言片语的访谈记录所传达的信息由于未经推敲、整理、润饰、修正，就显得更为直接、真实，更有利用的价值。



摸清对手类型，制定谈判方案



在谈判之前，应该制定可供选择的方案。

事先制订方案，可以避免临时决定的极端和片面。

美国石油大亨、哈佛大学管理学名誉教授大卫·托迪曾说：“你一生中，不计其数的谈判对手等着你粉墨登场，‘对症下药’，这句中国人的老话千万别忘了，否则，你的表演只能赢得倒彩，只能让别人登台了。”

谈判是一场性格大战。我们的谈判对手可能千差万别，无论经验如何丰富，也很难做到万无一失。因此，对于各种不同的谈判对象，可以视其性格的不同而加以调整，采取不同的策略。一般而言，在谈判中我们根据对手的性格特征总结为以下类型：

强硬型对手。强硬型的谈判对手往往表现为情绪激烈，容易激动，态度强硬，在谈判中他们一贯趾高气扬，不习惯也没耐心听对方的解释，总是按着自己的思路走，自以为是。尽管他们片面的主观认识愚蠢透顶，但是他们却不以为然。

如果你遇到这样的谈判对手，你最好做好心理准备，准备应付各种尴尬局面，并在耐心应对的基础上理直气壮地提出你的要求，亮明你的观点和原则。



强硬型对手在谈判过程中，有的总是摆出咄咄逼人、不甘示弱的架势；有的沉默不语，有的对于谈判条件干脆一口回绝，绝无回旋的余地。强硬派之所以如此“硬”，当然有一点原因不可否认，那就是他们拥有优势。

在谈判之中，表现强硬的一方很多时候是受了上司的指示故意这么做的。所以遇到这种情况，你可以直接去找对方的上司申诉，要求他答应你的条件，解决你遇到的问题。当然，你去找对方的上司时最好不要满脸怒气，高声吼叫，要明白你到这里来的目的是求得和解。所以，你最好心平气和，把事件发生过程向对方仔细陈述，表明你受的损害有多大，希望得到哪些补偿……找对方的上司不失为一个好办法，这样既可避免上法庭，又可借着上司的行政压力而解决问题。所以，这也是取胜的保证。

坦率型对手。这种对手的性格使得他们能直接向对方表示出真挚、热烈的态度。他们十分自信地步入谈判大厅，不断地发表见解。他们总是兴致勃勃地开始谈判，乐于以这种态度取得经济利益。在磋商阶段，他们能迅速把谈判引向实质阶段。他们十分赞赏那些精于讨价还价、为取得经济利益而施展手法的人。他们自己就很精于使用策略去谋得利益，希望别人也具有这种才能。

这种类型的谈判对手，往往会把准备工作做得相当完美，他们直截了当地表明他们希望做成的交易、准确地确定交易的形式、详细规定谈判中的议题，然后准备一份涉及所有议题的报价表。陈述和报价都非常明确和坚定。死板人不太热衷于采取让步的方式，讨价还价的余地大大缩小。与之打交道的最好办法，应该在其报价之前即进行摸底，阐明自己的立场，应尽量提出对方没想到的细节。

攻击性强的对手。遇到攻击型的谈判对手，最好避其锋芒，击其要害。攻击型对手其实有别于强硬型对手的一种。强硬型的谈判对手有时尚仅采取防御姿态坚持自己的原则立场，而攻击型却是有目的有针对性