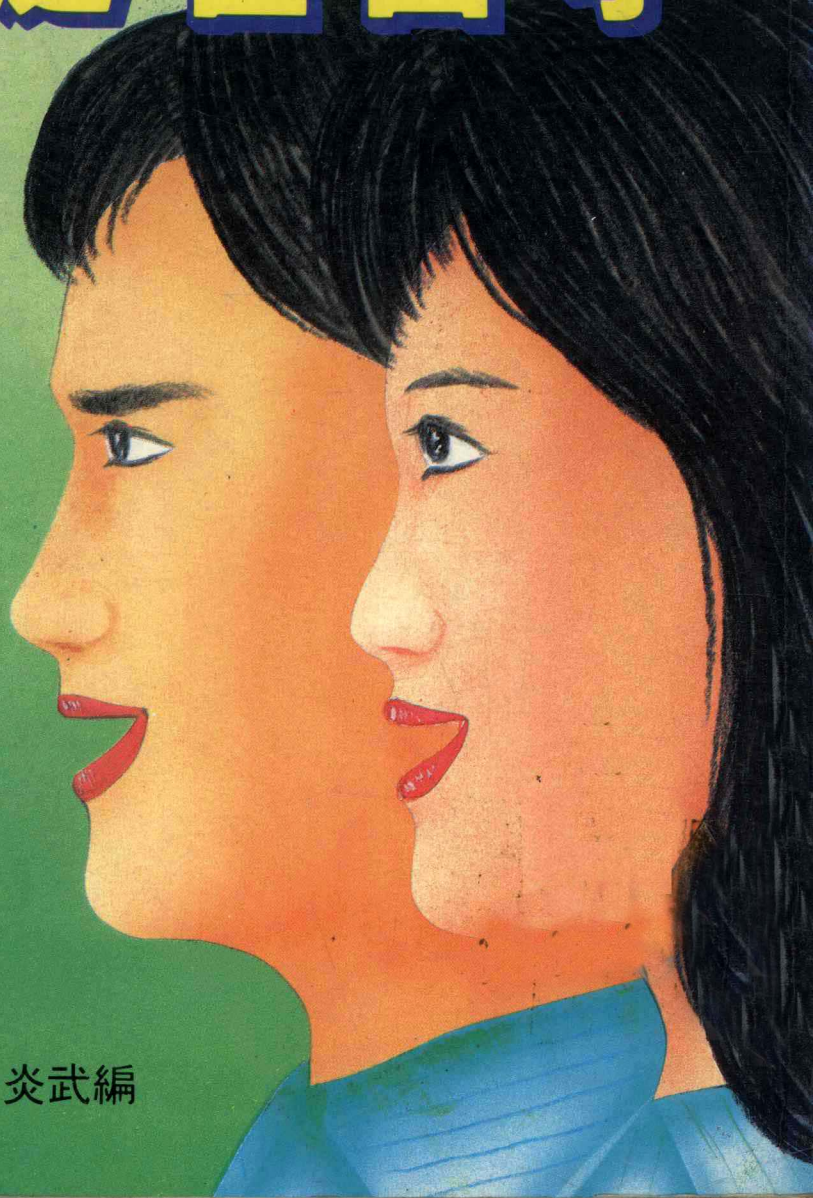


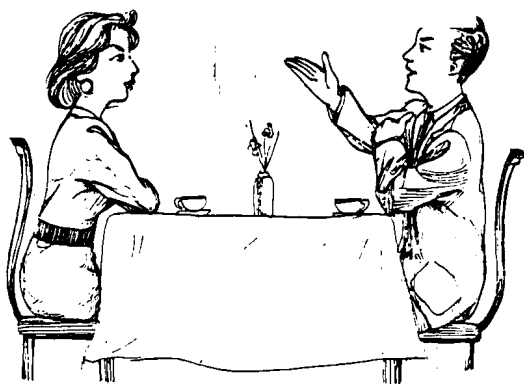
處世口才



石炎武編

處世口才

石炎武編



長興叢書 ⑫

處世口才

石炎武編

香港長興書局／出版／發行

Published & Distributed by

Cheung Hing Book Co.,

65, Hennessy Road Wanchai, Hong Kong.

門市部：香港灣仔軒尼詩道65號地下

電話：5-282905

圖文傳真：5-8613189

海外批發部：香港灣仔軒尼詩道65號閣樓

電話：5-275508

港九批發部：香港筲箕灣道290號新成大廈三樓B座

電話：5-699486, 5-687033

排版：文英電腦排版公司

印刷：樹敦有限公司

地址：香港灣仔譚臣道105號20字樓A座

1988年12月1日初版

版權所有・請勿翻印

定價：港幣貳拾捌元

序

隨着社會的進步，工商業的發達，無論是政治家、領導者、企業家、管理員、推銷員、或者是教師、幹部、很多時候，都會遇到因為彼此意見不合，而僵持不下的局面，此時，當事人便需要運用語言的技巧，觀察對方的反應，在不知不覺中使對方放棄自己的成見，樂意接受當事人的意願。這個過程，就是當事人施展他的口才所獲得的成果。這就是處世口才學。

由於這是一門學問，所以，若想達到使對方放棄己見的目的，就必須在實踐中下苦功夫，努力去掌握它。

一個優秀的口才家，必然是一個熟悉人類心理的人，所以，要掌握這門學問，必需先從掌握人類心理着手，你既不能欺騙對方，也不能逼使對方順從你的意思，唯有施展口才，才是最恰當、最完美的方法。

本書所介紹的各種「口才術」，是處世語言技巧和心理學的集合體，既使讀者能精通處世口才，又使讀者能窺測人類心理的奧妙，同時，在每章每節都舉實例，提供讀者參考，以收活用之效，希望讀者諸君成為社會上的得勝者。

目錄

第一章、商場使用的處世口才

11

- 一、滿足對方眼前的要求 12
- 二、重視被抗議的焦點問題 13
- 三、轉移對方的注意力 15
- 四、站在對方立場設想一番 17
- 五、暫時否定自己的意見 19
- 六、故意作形式上的讓步 21
- 七、先承認自己理論的弱點 23
- 八、利用權威者的語言 25
- 九、利用傍晚或疲勞時刻 27
- 十、利用謠言打擊敵人 28

第二章、人事管理上使人折服的處世口才

31

-
- 一、引發對方興趣和關心 32
 - 二、解除對方的責任感 33
 - 三、責備和信賴關係 35
 - 四、考慮對方的心理狀況 37
 - 五、煽動對方的自尊心 39
 - 六、以報酬果實誘惑對方 41
 - 七、「幽默強化」的處世口才 43
 - 八、利用「對比效果」 45
 - 九、使用「同調心理」 47
 - 十、矯正不負責任者進入狀況 49
 - 十一、「不要怕失敗，放手去做！」 51
 - 十二、對犯錯者加以安慰 53
 - 十三、坦白提出對方的缺點 55
 - 十四、有效地運用「階梯方式」 57
 - 十五、使用殺鷄儆猴方法 59
-

十六、自言自語的策略 61

十七、針對要求的根本問題 63

十八、提出更悲慘的例子 65

第三章、商場謀利推銷的處世口才

67

一、讓對方儘量說話 68

二、保持雙方的心理距離 70

三、違背對方的任務期待 72

四、故意誇大讚美對方 74

五、爲下次見面下功夫 76

六、解除對方的反抗心 78

七、突破對方的警戒心 80

八、讓對方有充裕時間 82

九、發出「最後通牒」 84

十、轉移對方的注意力 86

第四章、在公司裏佔優勢的處世口才

- 十一、以大道理使對方轉向 88
- 十二、自動說出弱點 90
- 十三、使對方感到心理負擔 92
- 十四、讓對方成爲代辯者 94
- 十五、使用對方拒絕理由 95
- 十六、控制對方的情緒 97
- 十七、利用時間差的奧妙 99
- 一、使心理上佔優勢 102
- 二、使用「我們」代替「我」字 104
- 三、解除對方的緊張感 106
- 四、使沉默者發言 108
- 五、使聲音發生變化 110
- 六、擊破「一致意見」的根本 111

- 七、使攻擊力量分散 113
八、使對方接觸到問題本質 115
九、以「具體」對付「理想」 117
十、故作親密的稱呼 119
十一、滿足對方的生理慾求 121
十二、承認自己的錯誤 122
十三、「我正在聽！」 124
十四、利用對方的反駁心 126
十五、說有間接關係的話 128
十六、採取「打斷戰術」 130

第五章、男女間交際的處世口才

- 一、靠說話態度達到目的 133
二、利用「誤前提暗示」 135
三、斷然給他一個答案 137

四、讓對方二選一 139

五、強調命運和偶然 141

六、站在對方立場說話 143

七、使「禁止」的期待落空 145

八、使對方恢復自信 147

九、閃開對方的反抗心 149

第六章、處世做人控制對方的口才

一、以緩慢語調控制對方 153

二、打開對方的心扉 155

三、讓對方反省自己的態度 157

四、緩和對方迫切的心情 159

五、哀求姿態的心理戰術 161

六、「心理組織」的誘導 163

七、先坦白自己的弱點 165

附 錄 名人名言錄

- 八、故意卑下自己 167
九、作有限度的道歉 168
十、故作暫時讓步 170
十一、強調自己沒有錯 172
十二、故意刺激對方的自尊心 174
十三、故意激怒對方 176
十四、先知道對方的立場 178
十五、故意讓對方決定 179
十六、創造出一致點 181
十七、着眼「大綱」或「細節」 183

第一章、商場使用的處世口才

買腳踏車
免費代裝加速器



一、滿足對方眼前的要求

利用心理學的方法，讓對方滿足眼前的要求，就能以廉價的東西滿足對方對高價物品的慾望。

一個曾以深層間接法而出名的心理學家，一度服務於某機車廠，他的到來使機車的價值直線上升，工廠的業務興旺發達。

當機車開始銷售時，該廠以「本公司的機車堅固、耐用」做為宣傳標語。然而，正值一般人喜愛機車時，該公司的機車銷售量卻猛烈下跌。

最後，這家機車廠決定聘用心理學家委託他實行深層間接法。他了解到所謂「堅固、耐用」這種宣傳標語的缺點：無法令顧客對該廠機車產生好奇，以激發他們的購買慾。因此，提議將機車警笛裝置，改換為汽車警笛，同時，把汽車零件裝設在機車裏，才使得該廠機車銷售量，直線上升。

同樣的做法可以用在腳踏車，將腳踏車安裝變速齒輪，雖不能成為機車，

卻能刺激消費者，如同在機車上設置汽車的鳴笛一樣。或許是具有某些類似點，可令顧客好奇。

最能引發效果的物品是「機能上的類似性」。如送給喜愛吃巧克力糖的孩子巧克力型的板塊，他們一定相當沮喪；然而，即使是送板塊給正在辦家家酒的小孩，他們也會欣喜若狂。

只要能利用心理學的方法，就能以廉價的東西來滿足對方對高價物品的慾望。如父親對吵着要腳踏車的小孩子，通常會買玩具腳踏車給他，若不能購買到在機能上有類似性的零件，就難以令孩子們滿意。

譬如，小孩子因為想到外面急行，所以要求有一部腳踏車，那麼，買一雙像滾筒式的溜冰鞋，自然可使他滿足。總之，活用深層間接法，對方的反應會大大不同。

二、重視被抗議的焦點問題

對抗提出抗議的人，若能故意重視成為焦點的問題，會使對方的鋒頭遲鈍

下來。

有人對我說過這樣一件事。一天一位顧客怒氣沖沖地到他們公司經理處去抗議說，他們公司所經銷的奶粉裏有隻活的虫。

衆所周知，奶粉生產是非常之嚴格的，首先要抽淨空氣加入氮氣，隨後密封以防止酸化。所以在這過程中是絕不可能有虫留在裏面的。那麼問題就是出在消費者本身。當我那位學生的上司出來時，他認為上司一定也會以上述的理由說服對方，可是他開口所說的卻出乎我的學生意料之外。

消費者憤怒地向那位上司抗議着，那位上司便開口說道：「是嗎？若是真的，那事情可就嚴重了。我們必須將工廠的所有機器停下來，對整個製造過程作一次總檢查。」我的學生看着緊皺眉頭的上司，感到大惑不解，直到聽了下面的話，才了解上司的用意。他的上司說：「我們工廠在包裝奶粉時，必需先抽掉罐內的空氣，然後注入氮氣，再加以密封，所以不可能有活的虫在裏面，我們向來是這麼確信的。可是我想立刻作嚴密的調查，請你說明你開封時的情況，以及開封後的保管情形。」

被那位上司這樣逼迫的對方，好像沒想到自己所提出的不滿，竟會造成這麼重大的問題，因而面露驚訝的表情，然後才想起自己的保管狀況似乎有問題，便對那位上司說：「算了！希望你們以後多加注意，不要再發生這種現象。」說完便匆匆回去了。

一般人在自己有充分理由可以對抗對方提出的不滿時，都會從正面攻擊對方的抱怨，暴露對方的不對，但是這種作法反而會使對方的情緒愈來愈高昂，態度也會更頑強，所以不算是有有效的方法。應該像此例一樣，故意重視成爲焦點的問題，對方會因爲事情弄得太大而感到害怕，抱怨的鋒頭會遲鈍下來。我們就可以利用這個機會展開道理的說服，對方也會承認自己的不對。

三、轉移對方的注意力

在心理緊張的情況下使用「流星戰術」，轉移對方的注意力，往往能收到很大的效果。

在一些商店門口，常可以看到這樣的場面，孩子站在玩具柜台前大哭大鬧，非要買那些新穎、有趣的玩具。有的媽媽不善解人意，只會一味地說：「不買，不買就是不買」，於是乎，孩子嚷，母親打，一時不可開交。前幾天我到百貨公司購物時，卻看到一個很有趣的場面，有個大約三歲的小孩站在玩具部前大聲叫嚷道：「我要這個！我要這個！」小孩的母親看到這種情況，便指着天花板說：「小傑，你看，飛碟。」孩子立刻停止哭泣抬頭張望，好像已經忘記剛才自己哭鬧要求的東西，不久就乖乖地被他母親牽着消失在人羣中。

我把這種情形叫作「流星戰法」，這是很早以前就使用過的轉移別人注意的技巧，也就是突然說：「你看！流星！」把正集中精神於某事物的對方注意力，瞬間轉移於別的方向，以解除對方內心的緊張。就拿我所看到的剛才那一幕而言，有些母親會趕緊背起那個哭泣的孩子離開現場，再買冰淇淋或糖果誘勸他，好不容易等到孩子情緒稍微穩定下來時，身為母親的早已經身心俱疲了。可是我所看到的這位母親，卻以「流星戰法」巧妙地避開這種場面。

所謂流星戰法，當然並不是只對小孩有效，表面上看來它似乎只是騙小孩