

一生必读的沟通指南 改变命运的高效法则



珍藏版

影响你一生的 口才经典

For instance, can you describe accurately the faces of five good friends? Some of you can, but in
As an experiment, I have questioned husbands of long standing about the color of their wives'
that they do not know, and often they express a standing about the color of their wives' can you desc
the faces of five good friends? eyesemwarrassed confusion and admit that they do not know. And
husbands of long standing about the color of their wives' eyesincidentally, it is a chronic compl

李峰 / 编著

社交必备
KOUCAIJINGDIAN
典藏精品

中国长安出版社

一生

指南 改变命运的高效法则

H019-49
L152



珍藏版

影响你一生的 口才经典



The confidence and ease which surround
the utterance of a well-learned sentence
is an achievement. It is not questioned &
lost. They do not hurry, and when they do
the words of their great, powerful, experienced
handmaids in every situation about the sea.

社交必备
KOUCAIJINGDIAN
典藏精品

中国长安出版社



前言

前言

有些人认为，只有那些辩论场上的辩手，出庭的律师，活跃于政坛的外交官，以及抱着一大堆新产品到处游说的推销员才会担心口才的问题，作为一个普通人，知道一些日常用语就可以了。其实不然。在现代社会，由于经济的发展，人们交往频繁，口头表达能力的重要性日益增强，口才越来越被认为是现代人所应具有的能力之一。说话需要口才，谈判需要口才，演讲需要口才，说服别人需要口才，事业成功需要口才，从职场到情场，从社交到谈判，从演讲到辩论，口才无处不在。

古往今来，胜者多为能言善道之辈，败者则多不善言辞。口才好的人，讲话闪烁着真知灼见，给人以深邃、精辟、睿智、风趣之感，他们必然成为社交场合上的佼佼者。他们事业成功的机会就相对较多。戴尔·卡耐基说：“假如你的口才好……可以使人喜欢你，可以结交好的朋友，可以开辟前程，使你获得满意。譬如你是一个律师，它便吸引了一切诉讼的当事人；你是一个店主，它帮助你吸引顾客。”“有许多人因为他善于辞令，因此而擢升了职位……有许多人因此而获得荣誉，获得了厚利。你不要以为这是小节，你的一生，有一大半的影响，产生于说话艺术。”

相反，口才不好的人，不仅使事情毫无进展，还会弄巧成拙。

有一个很有才华的人，由于自身性格问题，在口头表达上总是有些欠缺。在一次单位的总结发言上，虽然他准备得极其充分，但一上台，由于过度紧张，话说得嗑嗑巴巴，前言不搭后语，因而丧失了一次升迁的大好机会，为此，他后悔不迭。

由此可见，现代社会需要那种机敏灵活、能言善辩的人。羞怯拘谨、

KOUCAI
JINGDIAN



笨嘴拙舌的人，在这个社会不会成为出类拔萃的人才。要知道，若是有口才，就能博得对方的好感；若善于说服人，就足以证明自己的能力；若能巧舌如簧，就会比别人多一些成功的机会。大量的事实证明，在当今社会，敢表达并且善于表达的人才是真正的赢家。

知识就是财富，口才就是资本。说话水平高，能说会道，你的才干就可以通过言语充分地显露出来，你的良好形象就可以通过口才具体地表现出来，助你在事业上走向成功。

但口才并不是与生俱来的，一个人的口才，有赖于相当的训练。鉴于此，本书博采众长，以社交口才、职场口才、领导口才、推销口才等七部分为主要出发点和落脚点，详尽地介绍了口才的知识经验和经典案例，企望读者能从中有所受益。

总之，好口才行遍天下，好口才改变人生，好口才赢得好人缘。希望此书能成为你的良师益友！



目 录

一、社交口才	(1)
“软话”要比“硬话”更能说服人	(2)
故意说错话也能使谈吐生辉	(5)
不得罪人同样能达到拒绝的目的	(7)
说话也需因人因时而异	(13)
遇物加钱，逢人减岁	(21)
营造融洽的交谈气氛	(23)
“深”话也可以“浅”说	(25)
劝说他人时要兼顾对方的心理活动	(29)
不便直言时可“兜圈子”	(33)
让不拘小节的人意识到自己的疏忽	(38)
学会自嘲娱人	(41)
让讽刺成为你防身的盾牌	(48)
求人办事时要多提令对方得意的事	(54)
结交好老乡关系	(56)
用语言传达你的爱意	(59)
二、职场口才	(65)
恰当得体的面试语会增加你的竞争力	(66)

谦虚也该实事求是	(75)
敢于自我推荐	(78)
找个借口摆脱尴尬	(83)
委婉地表达自己的意思	(85)
如何让领导与你达成共识	(90)
如何向上司汇报工作	(96)
避免与领导发生冲突	(99)
受到上级责备时巧妙地替自己辩护	(106)
称赞令上司引以为荣的事情	(108)
摸准上司的“痒处”见机说话	(110)
与同事相处要把握好说与不说的分寸	(113)

三、领导口才

机敏地回答尖锐问题	(124)
利用言辞表达判断的学问	(129)
用通俗易懂的语言阐述深奥的道理	(132)
简洁洗练的语言更具魅力	(138)
利用聊天向对方传达自己的诚意	(141)
气氛紧张时不露痕迹地转移话题	(144)
摸透下属的心思	(146)
向下属表示充分信赖	(151)
鼓励不同意见	(155)
领导讲话要考虑下属的接受能力	(157)
让下属自觉地改正错误	(160)
如何向下级通报不好的消息	(163)
恰当适宜地赞扬下属	(165)
慎重对待当众称赞	(167)
不要轻易许诺	(170)

领导者该懂得如何指责下属.....	(173)
领导讲话艺术的细节.....	(179)
四、推销口才.....	(183)
推销你自己.....	(184)
使你的语言有不可思议的魅力.....	(187)
揣摩对方心理说话.....	(191)
怎样让客户打开话匣子.....	(196)
把握好说话的时机.....	(201)
唤起顾客的好奇心.....	(203)
用语言激发顾客的购买欲望.....	(206)
及早抓住顾客的购买意向.....	(209)
以质询的方式让顾客作出选择.....	(215)
引导顾客回答问题.....	(219)
促使顾客当场拍板.....	(221)
把主要的意思说到就可以.....	(226)
善于倾听顾客的诉说.....	(228)
正确处理抱怨.....	(231)
推销陷入尴尬时要灵活变通.....	(234)
利用赞美取悦顾客.....	(237)
让人产生满足感.....	(240)
跟顾客谈论他最感兴趣的话题.....	(243)
五、演讲口才.....	(247)
演讲时要坚强有力.....	(248)
抑扬顿挫更能震撼人心.....	(251)
抒发感情，激发听众共鸣.....	(253)
引起听众的好奇心.....	(257)



尽量使演讲词短小精悍·····	(260)
设计好演说的开头和结尾·····	(264)
细节描述可增强演讲的感染力·····	(270)
善于将有关数字对比着表述出来·····	(273)
创造恰当的氛围·····	(275)
通过修辞营造声势·····	(278)
用诗词歌赋等为演讲润色·····	(283)
通过自身经历唤起听众的共同感受·····	(285)

六、辩论口才····· (289)

利用同音诡辩·····	(290)
用概念做文章·····	(293)
运用类比可使深奥的道理浅显化·····	(296)
借用寓言和讽喻穷理析义·····	(300)
巧用矛盾反驳对方·····	(303)
利用对方认识上的失误进行反驳·····	(310)
攻击被对方所忽略的关键“点”·····	(313)
在气势上压倒对方·····	(317)
让对方无法作出明确的回答·····	(320)
说服人时要引起对方的警觉和注意·····	(324)
使对方心里先存一个“是”字·····	(328)
顺着对方思路由浅入深地提出问题·····	(332)
用铁的事实说话·····	(337)
通过巧妙迂回达到预期目的·····	(340)
让对方换位思考有利于缓和对立气氛·····	(344)
如何应对爱引用名言的人·····	(347)

七、谈判口才····· (349)

设法了解谈判对手的各种情况·····	(350)
--------------------	-------

将心比心地与对方谈判·····	(352)
你的回答要使对方难以继续追问·····	(357)
循序渐进地进行说服·····	(360)
幽默可使谈判的气氛变得轻松·····	(362)
不要急于与对方达成协议·····	(365)
为共同利益提出多种选择·····	(370)
巧妙地拒绝对方的意见·····	(373)
“以柔克刚”能避免正面冲突·····	(375)
通过“哭穷”博取对方的同情·····	(377)
不要轻易让步·····	(379)
关键时刻使用“最后期限”·····	(381)
处处留心成交迹象·····	(384)

目 录

KOUCAI
JINGDIAN

影响你一生的口才经典

社交口才



拥有口才和往往能轻而易举地叩开他人的心扉。好口才可以使陌生的人相互产生好感，结下友谊；可以使相互熟识的人情更浓，爱更深；可以使意见分歧的人相互理解，消除矛盾。总之，好口才能让你在社会交往中如鱼得水。

社交口才

KOUCAI
JINGDIAN

“软话”要比“硬话”更能说服人

戴尔·卡耐基说：“在劝说的过程中，不可避免地要用到批评的手段。但即使如此，你也不要直率地说：‘你错了。’即使别人真的犯下了‘不可饶恕’的错误，在批评对方的时候也一定要讲求适当的方式。恰当地把握批评的方法尺度，才能使批评达到春风化雨、甜口良药也治病的效果。”

一家百货公司的一位顾客，要求退回一件外衣。她已经把衣服带回家并且穿过了，只是她丈夫不喜欢。她解释说：“绝没穿过。”要求退换。售货员检查了外衣，发现有明显干洗过的痕迹。但是，直截了当地向顾客说明这一点，顾客是决不会轻易承认的，因为她已经说过“绝没穿过”，而且精心地伪装过。这样，双方可能会发生争执。于是，机敏的售货员说：“我很想知道是否你们家的某位把这件衣服错送到干洗店去过。不久前我也发生过一件同样的事情，我把一件刚买的衣服和其它衣服堆在一起，结果我丈夫没注意，把这件新衣服和一大堆脏衣服一古脑儿塞进了洗衣机。我怀疑你是否也会遇到这种事情，因为这件衣服的确看得出已经被洗过的痕迹。不信的话，你可以跟其他衣服比一比。”

顾客看了看证据知道无可辩驳，而售货员又为她的错误已经准备好了借口，给了她一个台阶下。于是，她顺水推舟，乖乖地收起衣服走了。

现实生活中，人们普遍存在着吃软不吃硬的心态。尤其是性格刚烈、很有主见的人，你如果说“硬”话，比如以命令的口吻，对方不但会不理睬，说不定还会以硬对硬；你如果来“软”的，对方反倒能静下心来听你的规劝，纵使自己为难，也会顺从你的要求。

恳求就属于“软”话中的一种。通常情况下，你要想说服人，说软话要比说硬话效果好得多。其实，有很多人不是不懂得说软话，而是觉得自贱身份而羞于启齿，即使有求于人，也不忘说几句硬话，以示尊严。这种想法固然没错，但并不可取。为了达到劝说目的，不妨说几句恳求性的软

话。

恳求，通常是人处于弱势时使用的方式。但恳求并不是低三下四的哀求，而是一种“智斗”，是一种心理交锋。通过恳求的语言启发、开导、暗示对方并使对方屈服。

一位内地的干部到广州出差，在街头小货摊上买了几件衣服，付款时发现刚刚还在身上的一百多元外汇券不见了。货摊只有他和卖货的姑娘俩人，明知与姑娘有关，但没有抓住把柄。当他提及此事时，姑娘翻脸说他诬赖人。

在这种情况下，这位干部没有和她来“硬”的。而是压低声音，悄悄地说：“姑娘，我一下子照顾了你五六十元的生意，你怎么能这样对待我呢？你在这个热闹街道摆摊，一个月收入几百上千，我想你绝对看不上那几张外汇券的。再说，你们做生意的，信誉要紧呵！”

他见姑娘似有所动，又恳求道：“人家托我买东西，好不容易换来百多元外汇券，丢了我真没法交待，你就替我仔细找找吧，或许忙乱中混到衣服堆里去了，我知道，你们个体户还是能体谅人的。”

姑娘终于被说动了，她就坡下驴，在衣服堆里找出了外汇券，不好意思地交给了他。

在美国经济大萧条时期，有一位 17 岁的姑娘好不容易才找到一份在高级珠宝店当售货员的工作。在圣诞节的前一天，店里来了一位 30 岁左右的贫民顾客，他衣衫褴褛，一脸的悲哀、愤怒，他用一种不可企及的目光盯着那些高级首饰。

这时，店里的电话响了。姑娘要去接电话，一不小心，把一个碟子碰翻，六枚精美绝伦的金戒指落到地上。她慌忙捡起其中的五枚，但第六枚怎么也找不着。这时，她看到那个 30 岁左右的男子正向门口走去。顿时，她醒悟到了戒指在哪儿。

当男子的手将要触及门柄时，姑娘柔声叫道：“对不起，先生！”

那男子转过身来，两人相视无言，足足有一分钟。

“什么事？”他问，脸上的肌肉在抽搐着。

姑娘一时竟不知说些什么，该怎么说。

“什么事？”他再次问道。

“先生，这是我的第一份工作，现在找个事儿做很难，是不是？”姑娘神色黯然地说。

男子长久地审视着她，终于，一丝柔和的微笑浮现在他脸上。

“是的，的确如此。”他回答，“但是我能肯定，你在这里会干得不错。”

停了一下，他向前一步，把手伸给她：“我可以为你祝福吗？”

他转过身，慢慢走向门口。

姑娘目送着他的身影消失在门外，转身走向柜台，把手中握着的第六枚金戒指放回了原处。

这位姑娘成功地要回了被偷的金戒指的关键是，在尊重、谅解对方的前提下，以“同是天涯沦落人”的凄苦言语博得对方的真切同情。对方虽是流浪汉，但此时却握有打破她的饭碗的金戒指，极有可能使她也沦为“流浪汉”。因此“这是我的第一份工作，现在找个事儿做很难”，这句真诚朴实的表白，却饱含着惧怕失去工作的痛苦之情，也饱含着恳请对方怜悯的求助之意，终于感动了对方，使对方巧妙地交还了戒指。试想，如果呵斥怒骂，甚至叫来警察，也可能找回戒指，但姑娘的“饭碗”还能保得住吗？

牙齿虽然比舌头坚固，却极易损坏，且到了一定时间会自动脱落；舌头虽软，却能从始至终地伴随人的一生。牙齿与舌头蕴含的哲理，足以诠释“软”、“硬”两种态度了。

故意说错话也能使谈吐生辉

人们说话交谈，总是尽量避免出现差错。可是，在某些情况下，有意地念错字，用错词语，却有神奇的功效，既能丰富语言表现力，使人的谈吐生辉。

示错艺术有以下几种：

一是故意把话说错，为了蓄势布阵，待对方批评指正时，再借题发挥，给予回击。

过去有个药铺老板每到大年三十晚上，就点上香向菩萨祷告：“大慈大悲的菩萨，愿您保佑男女老少都多病多灾，我好发一笔大财！”这话被一个下人听到了。

不久老板的母亲得了痲病，躺在床上哼哼叽叽的，下人对老板说：“这下老太太病得不轻，这全是托菩萨的洪福！”老板大怒。下人说：“老板息怒，您不是求菩萨保佑男女老少都得病吗？这下菩萨显灵了。”老板哑口无言。

一个小伙子向一老人问路：“喂，离城还有多远？”“500拐杖。”“距离应该论里呀，怎能论拐杖呢？”老人答：“论理？论理你得喊我大爷！”

二是有些人喜欢利用常人的错误，以示错的方式寻开心。

甲问：“那件事有消息了吗？”乙答：“查（查）无音讯！”这个说：“此人真是刮（恬）不知耻！”那个讲：“看来他心不在马（焉）。”言谈之间，彼此心领神会，说毕莞尔一笑。

三是相反相成，启发诱导。

一位教师给学生讲“灾梨祸枣”一词，首先用望文生义的方法曲解示错：“看来梨枣都有毒，吃了会生灾招祸。”稍有生活常识的学生都会感到此说不合情理，但一时也说不清楚准确的含义。到了学生急欲求知的时刻，教师再揭开谜底：“这个成语说的是滥刻无用之书，使用来做雕板的



梨树、枣树都跟着遭殃。”如此一来，学生豁然开朗。

四是抛砖引玉，打破僵局。

钱学森有次参加一个学术会议，大家凝神屏气，听他独自讲话。讲着讲着，钱老连简单的常识性问题都说错了。座中一个胆子大点儿的人说：“您讲错了吧？”这时钱笑着说：“看来，我也不是什么都对嘛。好，现在总算有人发言了！”会议气氛很快活跃起来。

示错，其实就是在“错”处做文章。无论是哪种示错方式，都能引起对方的注意和反思，这不失为一种批评、提醒的绝佳方法。

不得罪人同样能达到拒绝的目的

在日常生活和工作中，我们经常会遇到一些令人尴尬的问话，如果我们用“不能告诉你”来回答，那会使你显得傲慢无礼；如果套用外交用语“无可奉告”来回答，又会给提问者造成心理上的失望与不快。那么，我们怎样才能拒绝对方而不使自己陷入十分难堪的局面呢？

将话题扯远的拒绝技巧

在一次小型的联欢会上，观众席上有一个女子问赵本山：“听说你在全国笑星中出场费是最高的，一场要一万多元，是吗？”

这个问题让人左右为难：如果赵本山作出肯定性的回答，那会为自己招来更多的麻烦；如果确有其事，他也不好作出否定的回答。但他又不能回避这个令人尴尬的问题，于是赵本山毫不犹豫地采用了将话题扯远的方法。

赵本山说：“你的问题提得很突然，请问你是哪个单位的？”

“我是大连一个电器经销公司的。”那位女子说。

“你们经营什么产品？”赵本山人问。

“有录像机、电视机……”女子答道。

“一台录像机卖多少钱？”

“四千元。”

“如果有人出四百元，你卖吗？”

“那当然不能卖，一种商品的价格是由它的价值决定的。”女子非常干脆地回答道。

“那就对了，演员的价值是由观众决定的。”

实际上，那位女子问的是“赵本山出场费要给一万多元是否确有其事”，而赵本山岔开提问者的话题，换成“演员收多少出场费是由什么决



定的”。他在换题以前先撇开问题，去扯一些看似无关的闲话。经过一番类比性闲话的诱导以后，赵本山才使他岔换的话题呱呱落地。这样，既回避了正面回答，又没有给对方留下一种答非所问、牛头不对马嘴的印象，使得交际气氛异常轻松而和谐。倘若赵本山不采用这种将话题扯远的方法作答，而是逃避问题，就有可能给双方造成不快，甚至把交际气氛弄得异常紧张。

在运用将话题扯远的拒绝技巧时，换题才是关键，所转换的话题一定要和自己不便回答的问题有着某种联系。这就要求我们必须具备丰富的知识，有一定的应变能力。

同时，将话题扯远还可以运用在其他场合，比如对方对你所讲的话题没有兴趣，你可先放下正题不谈，而从他感兴趣的问题下手，等他进入状态后，再将话题转移回来，往往会取得良好的效果。

为拒绝找个借口

人生就是在不断的拒绝之中度过的，就像事物经过否定之否定而螺旋上升一样。但就拒绝行为的双方来说，主动采取拒绝行为的人是站在有利的立场上的，但如果拒绝未采用合适的方法和相应的技巧，就容易造成对对方的伤害，引发怨恨和不满，从而导致人际关系的破裂，甚至引起各种难解的纠纷，让自己陷入非常被动的麻烦境地中。即使不至于闹到很严重的地步，因拒绝而引起的疙瘩也将使对方不愉快而长时间耿耿于怀，不能忘记。不管怎么说，满怀希望去求别人，却遭受无情的拒绝，的确会令人十分难堪；自信十足地去说服别人，却遭到严厉的拒绝，更令人无法承受，而造成心理上无法治愈的伤痕。

“这件事恕我难以照办”、“我实在没有钱借给你，否则，我就不必如此地卖命了”、“我们每天都做一样的工作，凭什么要我帮你的忙”……在遭受这样的拒绝后，你会有怎样的反应，会很高兴很客气地说：“对不起”吗？恐怕不会吧。你一定会恼羞成怒，用犀利的言语回击对方：“你这个人讲话怎么如此无礼呀！难道你一辈子就没求过人吗？”然后拂袖而去，从此会将这一屈辱记恨于心，伺机报复。

有时，对方与我们反目成仇，并非完全是由于我们拒绝了他，而更多