



How To Avoid Being Refused

你也可以這樣 說服人

彭巖泰◆編著

說動人心的
話術魅力



說服樂透學，靠口才出頭天！

說服贏家的致勝守則

助你領略「NO」變「YES」的口才魔力

讓危機變轉機，劣勢轉優勢

說動人心So Easy

輕鬆擺脫說服大麻煩！



國家圖書館出版品預行編目資料

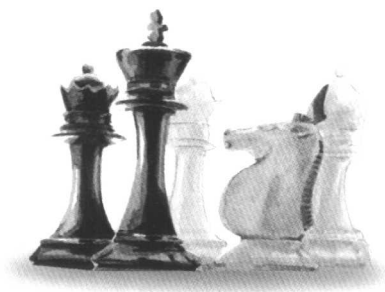
你也可以這樣說服人／彭嚴泰編．— 初版．—
臺北縣中和市：華文網，2002[民91]
面；公分．—（成功哲學；21）
ISBN 957-459-702-4（平裝）

1. 應用心理學 2. 口才

192.32

91013961

你也可以這樣說服人



你也可以這樣 說服人

說動人心的
話術魅力



彭嚴泰◆編著

出版者序

在充滿競爭的社會裡，人們往往被時間所迫，被空間所困，在被處處限制的生活中希冀喘一口氣，如果能在忙碌中笑看現實，在變化中找到自身明確的定位，那將是令人安心愉快的發現。

因為出版，我們深刻體認到知識的浩瀚；因為出版，我們持續領悟到傳遞的重要；古往今來，代代都有才人智士凝集心血，化經驗珠璣為通暢筆墨，這不啻是出版者之福，更是讀者的無價珍寶。

有鑑於知識傳遞的重要，本系列的書籍願意成為讀者人生海洋的燈塔；我們精編了今人古士洞燭機先、先發制人的真知灼見，如果人生真的是一場競技，我們將助你悠游其中如魚得水，無須慘烈廝殺，就能笑看風雲，坐擁功名就。

讓我們見招拆招，做自己生命中的主人吧！



前言——說服就是力量

你是否曾認真思考過「說服」的涵義呢？

你是否曾「說服」過什麼人呢？

或者，你是否曾「被說服過」呢？

大概有不少人會說：「這種事還不曾想過，所以不太明白。」然而，仔細一想，我們每天都在無意識之中重複著這樣的行為：說服人，或被說服。

與同事、上司一起去酒吧喝酒，或與女朋友約會，都要來一番勸說或被勸說，如此這般，都是要互相說服之後才行動的。

在商場，更是經常遇到這樣的場面；若不能讓對方點頭答應，就不算成功。一說到要對外談判，大概有很多時候免不了必須去應付所謂交涉的場面。

確實，在日常生活中，雖然毋需下意識即想到「說服」二字，但在商場中，情形就不一樣了。能否技巧地說服人或與人交涉，是決定你工作能否成功的契機。再者，如果有良好的說服力還能建構很好的人際關係。

換言之，說服力正是商務人員營造輝煌人生的重要力量。如果掌握了說

服、交涉的技巧，無論你陷入多麼困苦的境地，都不會自暴自棄。正因為如此，為度過今後漫長的商務生涯，必須好好掌握這一門學問。

你要說服的對象，不是別的，就是「人」。就這個意義上而言，也就是如何與人產生共識，並得到對方的贊同。

為此，有一個基本規律和方法，無視這種規律和方法，想要說服人，對方必定會產生出抵觸的情緒。這麼一來，即使你再怎麼努力，也很難說服對方。

本書言簡意賅地介紹了說服、交涉的基本思路和手法，且致力於進一步挖掘你自身的潛在能力，並使你能加以靈活應用。請務必掌握這些基本法則，從而使你的工作更加游刃有餘。

編者 謹識



◆ 出版者序／003

◆ 前言——說服就是力量／004

第一章§說服人心的基本要點

1 說服的對象是人／012

2 展現自我也是一種說服力／016

3 態度影響說服力／020

4 以情動人／024

5 只有讓對方贊同，才能稱為說服／028

6 說服要有步驟／032

7 沒有熱情的說服，是不會成功的／038

第二章 § 讓說服更順暢的八大法則

- 1 對對方心懷善意／044
- 2 試探對方的本意／050
- 3 話題的接點就是心的接點／055
- 4 「善聽」才有說服力／059
- 5 說服要從愉快的心境開始／063
- 6 事先了解對方的性格／067
- 7 「YES」有多重涵義／071
- 8 擬好說服、交涉的方案／075



第三章 § 讓人說「YES」的必勝技巧

- 1 探知並滿足他人欲望的說服技巧／082
- 2 提高說服效果的空間位置／087
- 3 消除對方的不安心理／091
- 4 刺激競爭意識／094
- 5 一定要預留選擇的餘地／098
- 6 要使小機會變成大機會／101
- 7 人對自己的名字和數字特別敏感／105
- 8 說服要掌握時機／108
- 9 場所不同，說服的效果也不同／112

10 了解聲音的說服效果／116

第四章§將「NO」變成「YES」的說服力

1 為什麼會有反對意見／122

2 針對反對意見的處理方法／128

3 克服危機的四種說服方法／134

4 以事前協調來防止障礙的發生／138

5 有時討論也是必要的／142

6 先輸後贏是高級戰術／146



第五章§ 向高難度的說服挑戰

- 1 稍有為難時的說服方法／152
- 2 針對麻煩人士的說服方法／165
- 3 說服女性的技巧／178
- 4 針對不同類型女性員工的說服方法／182
- 5 交涉的關鍵在於探明對方的情況／188
- 6 交涉過程中，如果注意到這點就會成功／194

How To Avoid Being Refused



第



章

說服人心的 基本要點



How To Avoid Being Refused



1 說服的對象是人

身為上班族的你，大概每天都是在繁雜的人際關係中從事著你的工作吧！有高興的事也有苦惱的事，有時煩了就想逃避；有時也會沮喪地說：「主管全然不聽取我的意見」……。如果你是營銷人員，也許會有很多因業績達不到標準而苦惱的事。

於是問題產生了。

造成這種狀況的人是誰呢？

那就是你想說服的對方。

舉凡世上所有事物都會以某些形式出現，人與人之間都在互相影響。在商務方面，成為基本要素的東西不是物品，也不是金錢，而正是「人」本身。

而有著感情、理性、智慧以及各自價值觀的人們，互相交錯著不同的意見，當意見互相衝突時，最後終將做出判斷和決定。因此，要成功說服人是不容易的。

不管是多麼好的想法，多麼優秀的產品，如果無法讓對方理解其好處，就不會被採用，而決定這一點的也還是人。商場上，如果沒有人與人之間的合作關係，就不能產生結果。相互之間，是邊說服與你相關的人們邊推動工作持續進展。當信賴關係產生時，對於你能力的發揮乃至於工作，必能有顯著的進展，而這些都只有靠高明的說服能力，才會產生好的成果。

❖ 有「說服力」，人生才會愉快

現在，不妨回過頭來看一看你現在正在做的工作。

若能與周圍的人好好合作，工作的進展必然順利，心情也會輕鬆些吧！

與此相反，得不到相關人員的配合或贊同，悶悶不樂、煩躁不安的時候，不管做什麼都不順利，都會感到失落。

在工作順利進行的背後，一定是與他人建立起了能相互認同的一致感。而這就是說服。因此，掌握好具體的說服力是極為重要的事。

如果你正處於工作不順、或人際關係欠佳的境況，現在就應該來好好思考所謂的說服力。



說服不是「降伏對方，強迫對方按照自己的想法去做」，而是尊重對方，請他理解，請他贊同，從而與他取得一致的意見。「說服」的內涵是很深遠的，從這種觀點來考慮，情況又是如何？你自身有哪些不足？哪一點是有問題的，這些都會一一浮現在眼前。

將這些問題一個個解決掉，這樣，對工作、對人生來說，都能創造出非常好的循環。這正是享受工作、享受人生的訣竅所在。

工作心情愉快、且工作能有效地發揮成果，這是事業成功的秘訣。所以，我們必須練就一副好口才，好好說服周圍的人，讓他們配合你的意思來行動。這樣就等於成功了一半。

●商務人員的一天是以說服開始，以說服結束

也許你沒注意到，既然生存要與其他入產生共識及關係，無論是誰都是在過著不斷說服、不斷與人交涉的生活，也就是說，能否善於說服與溝通，決定了你的人生是否愉快。比較下表的A先生或B先生，順便檢視自己是屬於哪種類型。

A先生	說服的要點	B先生
1.「喂，麻煩你幫忙倒杯咖啡。」 —— 是	◆稍微麻煩一下別人的說話方式。	1.「喂！小伙子，倒杯咖啡給我。」 —— 自己怎麼不倒呢！
2.「今晚不回家吃飯了，有應酬。」 —— 早點回來哦！	◆說明理由。	2.「今晚要晚點回來。」 —— 也不說清楚為什麼晚回來。
3.「不好意思，能請你幫我各影印五張嗎？」 —— 沒問題。	◆具體的指示。	3.「影印一下，會議要用！」 —— 我也正忙著呢。
4.「非常抱歉，沒有正式訂單就不能發貨，請趕緊送訂單來。」 —— 知道了，多謝你告訴我。	◆明確的要求，為對方的立場著想。	4.「正式訂單沒收到，我說用電話訂貨是不行的嘛！」 —— 還能再和這樣的公司做生意嗎？
5.「課長，由於對方的原因，似乎要超過期限兩天。我來想想看有沒有其他辦法可因應。」 —— 哦！看你的，拜託了！	◆表現責任感。	5.「部長，比期限晚兩天，這是對方的原因，我也沒辦法。」 —— 這傢伙不可指望。
6.「推銷辦公設備？不好意思，我現在沒時間，請另外找機會再來。我先拿一份產品介紹吧。」 —— 下次我要和他好好談一下。	◆表現誠意。	6.「推銷？我正忙著呢！」 —— 再也不來了。