



金牌脱口秀全书

super
talk show

series

商务巧用 脱口秀

98种商务口才训练方法

super talk show series

吴生明 叶昌德 主编



北方妇女儿童出版社



Business and Super
Talk Show

talk show

Business and Super

商务巧用

脱口秀

脱口秀系列之商务巧用

super talk show series

商务巧用



商务巧用脱口秀



金牌脱口秀全书

商务巧用 脱口秀

98种商务口才的训练方法



北方妇女儿童出版社

内容简介

《金牌脱口秀全书》是一套训练你的说话智慧,让你自由选择有益于你的口才艺术,和你一生永相伴的口才明细宝典。本书重点介绍的是如何在商场中做到有效说话,并能驰骋有余,纵横捭阖的口才技巧。

金牌脱口秀全书

书 名:商务巧用脱口秀 ——98种商务口才的训练方法

主 编:吴生明 叶昌德

责 编:冯 强

封面设计:胡小林

出版发行:北方妇女儿童出版社(0431-5640624)

地 址:长春市人民大街4646号(130021)

印 刷:北京中加印刷有限公司

书 号:ISBN 7-5385-2443-6/G·1581

开 本:850×1168(毫米) 印 张:308

字 数:499千字 版 次:2004年10月第1版

定 价:750.40元 本 册:26.80元

目录

1 商务口才的基本训练

1. 训练语言能力 1
2. 身体语言的训练 5
3. 记忆训练 12
4. 听的训练 19

2 商务口才的综合技能

5. 商务谈判与口才技巧 29
6. 商务谈判与策略 41
7. 商业经营中的推销口才 48

3 与客户打交道的窍门

8. 与客户面谈的窍门 65

9. 处理客户异议的窍门 76

10. 面试的窍门 89

4 教你做生意

- 11. 商场柔语 96
- 12. 花言巧语 98
- 13. 搭讪攀谈 100
- 14. 甜言蜜语 102
- 15. 妙语连珠 104
- 16. 一鸣惊人 106
- 17. 死缠活赖 110
- 18. 相信口碑 111
- 19. 攻取芳心 114
- 20. 斤斤计较 115
- 21. 花招怪招 117
- 22. 投机取巧 119
- 23. 抓住机会 121
- 24. 锤子买卖 123
- 25. 胆大心黑 125
- 26. 精明刻薄 127
- 27. 宁死不屈 130
- 28. 铁血手段 132
- 29. 硬汉生意 134

30. 惟利是图 136

5 商场中的说服艺术

31. 正面说理良言
相劝 138

32. 正话反说反话
正说 140

33. 迂回说理避实
击虚 142

34. 倾听他人的反对
意见 151

35. 耐心是最重要的 152

36. 不用语言的说服 154

37. 良言感化和声细语 155

38. 妙打比方巧说服 158

6 处理债务有诀窍

39. 讨债策略 162

40. 讨债原则 165

41. 人情讨债法 169

42. 行政讨债法 171

43. 媒介讨债法 173

44. 双亏讨债法 174

- 45. 红娘讨债法 177
- 46. 快速讨债法 179
- 47. 冷面讨债法 181
- 48. 影子讨债法 183
- 49. 深情讨债法 185
- 50. 救人讨债法 186
- 51. 怜悯讨债法 189
- 52. 劳务讨债法 191
- 53. 帮工讨债法 193

7 纵横商场的好口才

- 54. 以退为进 196
- 55. 实事求是 198
- 56. 幽默推销 200
- 57. 消除疑虑 202
- 58. 欲擒故纵 205
- 59. 讨价还价 207
- 60. 软硬兼施 210
- 61. 刺激欲望 212
- 62. 处理投诉 214
- 63. 精打细算 216
- 64. 设身处地 219
- 65. 顾客至上 221

- 66. 诱其深入 223
- 67. 以柔克刚 226
- 68. 走街串巷 228
- 69. 激将效应 230
- 70. 诚恳赞扬 232
- 71. 一鸣惊人 235
- 72. 童叟无欺 236
- 73. 反败为胜 238

8 无坚不摧的语言技巧

- 74. 无知不惧 241
- 75. 撩拨欲火 243
- 76. 巧钻空隙 245
- 77. 无孔不入 247
- 78. 巧取豪夺 249
- 79. 扮猪吃虎 250
- 80. 偷食烧饼 253
- 81. 兵不厌诈 257
- 82. 公事私化 259
- 83. 谋利而动 264
- 84. 黑字赤字 266
- 85. 钻石圈套 268
- 86. 装聋作哑 271

87. 软磨硬泡 273

88. 创新开拓 275

89. 广结善缘 278

90. 漫不经心 279

91. 地利必争 281

9 平步青云的商务语言艺术

92. 商务口才可以拓展交际圈 284

93. 赤壁大战的三张嘴 285

94. 好话也不能随便说 289

95. 工作中的忠言 290

96. 说话的技巧和态度 292

97. 商务交际的六个特点 292

98. 商务人际关系的重要性 296

1 商务口才的基本训练

1. 训练语言能力

□ 从发声起步

良好的发声能力是以良好的身体素质、较好的肺活量和正常的人体发声器官作为基础的。如果你的身体素质还可以,就进行肺活量的锻炼。一是深呼吸,吸足气后闭气到不能坚持为止,然后再慢慢呼出气,每天如此循环做几次;二是点燃一根蜡烛,看看你自己能在多远的距离将其吹灭,能在1米以外的距离吹灭烛火就行。

肺活量过关,就进行声音响度训练。可以像歌唱那样调嗓子,也可以在海边、湖边、树林里、山上空旷无人处高声呼喊。不过,最好的办法是在清晨跑步时(爬山也可),在气喘嘘嘘中高声说话和背诵文章。

据一些演讲学家说,经常读、背“绕口令”,在口才训练中既有趣,又有效。对纠正发音、锻炼舌肌十分有益。练绕口令时,应该由简单到复杂、由短句到长句,由慢到快。在读的时候,要做到“清、准、快、连”,即做到口齿清楚、发音准确、快速流畅、连

成一气。

这里提供几组绕口令：

对门有个白粉墙，白粉墙上画凤凰。先画一只黄凤凰，后画一只红凤凰。红凤凰看黄凤凰，黄凤凰看红凤凰。红凤凰、黄凤凰，两只都像活凤凰。

长扁担，短扁担，长扁担比短扁担长，短扁担比长扁担短。长扁担比短扁担长半扁担，短扁担比长扁担短半扁担，长扁担加短扁担就是一条半扁担。

□ 能适度利用自己的注意力

与人谈话时，为了使说话成功，你得边听对方说，边分析他话的含义。在边听边分析的时候，还要在头脑里理出对策，同时还得观察对方对自己所采取的说话对策的反应，思考与自己的设想差多远，自己下一步又应该怎么办……如此等等，都不是单一专项注意就可以完成的。

(1) 练习边听别人谈话，边想自己的事。

不注意听别人谈话，是一种不礼貌的事。但作为训练方法，我们不妨在与朋友闲聊的时候使用一下。一边留意听朋友说话，一边想想自己的事，如背一首诗，记一篇文章等等。这样，既让朋友感到你没有冷落他，同时你又训练了如何分析自己的注意力。如此，慢慢地训练，你便能在同一时间把注意力分配到两个以上的对象，从而在复杂的环境中也能驾驭自如。

(2) 练习与多人同时谈话。

在“一对一”的谈话中，注意力分析还好运用些。而一旦在“敌众我寡”的局面里，我们要使自己听得过来、说得过来，做到一耳多听、一嘴多说，这时注意力的分析就复杂得多。可以通过

与多人同时交谈加以训练。

和多人同时交谈,迫使你的注意力不能仅仅停于“一对一”的单项注意。而必须放射似地分配到各方面,而又要有选择地侧重主要方向并使分配了的注意力在整体上得以平衡。既要注意这个人说的话,又得注意听那个人的意见,同时还得分析、比较、抓住主题,说出自己的观点或解决办法。这种实践性的训练效果很好,而且训练条件也不难。如在家里与几个亲人同时交谈,在集体活动中与多人交谈活动,甚至在大街上闲逛也可以进行这种训练。

□ 优秀主管说的基本技巧

主管在关键时刻能一鸣惊人,并非是指语言的深不可测,高不可攀,而是指恰到好处,说到点处,点到要害处。这些技巧性用语,值得研究。下面介绍的是说话的一些基本技巧。

(1) 见什么人说什么话

对于谈判者来说,谈判对手各色各样,要能够做到见什么人说什么话,到哪座山唱哪支歌,不能抱定用一种说话方式去和各色人打交道。比如对手文质彬彬,谈吐文雅,你就应矜持谦和,谈吐不凡;如果对手耿直爽快,语言明朗,自己就应开门见山,坦诚直言。对年长者说话应客气委婉,多用敬语;对女性要礼遇;对年轻人则要充满关爱。

(2) 善于拐弯转题

在谈判中,有些话题你无法正面回答,或是想避开不利于自己的话题,或是延迟对某个问题做出决定等,就需要绕弯子说服对方,或放弃对有关问题的讨论。这时,要善于拐弯转题。具体做法是:想方设法把讨论重点引到对自己有利的问题上,答非所

问或不直接回答对方所提问题,有意说些意思含混不清的话等等。

(3) 用语委婉温和

在谈判中,可尽量选择那些婉转的、不生硬的语言,剔去话语中可能刺伤对方的部分。人们在接受别人观点时,非常在意其表达的方式,委婉并不是改变表达的内容,只是改变了表达的方式,使对方从中感受到你的诚意,防止抵触和难堪,从而使对方易于接受你的观点。

(1) 先扬后抑

批评与表扬结伴而行时,批评才易被人接受。在谈判时一定要把握这一表扬批评的辩证法,即要以赞成语开头,以否定的内容结尾。如“你讲的很有道理……,但是……”“完全同意你对问题的分析……,不过……”。这样说虽然也是不同意对方的看法,但给对方感觉并非彻底否定,容易使人接受。若改成这样的表达方式:“你说的毫无道理……”“我们坚决反对这一看法……”像是吵架,容易使谈判陷入僵局。

(2) 选择温和语句

一些陈述句加上语气助词“吧”、“吗”、“啊”等,可以使语气转化,变得温和起来,给人以商量的感觉。如“价格就这样了”改为“价格就这样了吧”,“这个问题我们就不谈了”改为“我们谈这个问题好吗?”后者显得温和,不那么生硬。

(3) 巧妙推脱

在谈判中有时需要拒绝。拒绝的方式多种多样,比如可以把“不行”改成“这件事目前亦有困难”,“对不起。我们帮不了您,我们可以帮您找找其它单位。”

(4) 该直言时就直言

谈判既是为寻求双方共同利益而进行的合作,又是为寻求个人最大利益而进行的斗争,这是不可忘记的谈判的根本目的。所以,为了个人、集体、民族、国家的利益,该直言时就直言。尤其是涉及到原则问题,决不能含含糊糊、模棱两可。譬如中英关于香港问题的谈判,英国人曾耍尽花招,不愿让香港回归中国,邓小平在同撒切尔夫人谈话时明确指出:“主权问题是不可以谈判的。”态度明朗,用词明确,让对方明确无误地理解你的意图,表明你的立场,不给对方留下任何企图侥幸的余地。

当然,在谈判时,有时需要说话婉转巧妙,有时则需要直言告白,但无论使用哪一种,从而取得谈判的主动,维护应得的利益,才是最重要的。

2. 身体语言的训练

□ 手势语言

手势语言是人类在漫长进化历程中最早使用的一种交际工具。所以本书把手势语言从肢体语言中独立出来专门讲述。

手势语言是运用手指、手掌和手臂的动作变化来表情达意的一种无声语言,是一种具有很强表现力的势态语言,应用广泛,使用便捷,自由灵活,变化形态多样,不仅能辅助自然有声语言,有时甚至还可以用手势代替自然有声语言。正因为如此,有人将手势语言称为“口语表达的第二语言”。

在人类的言语实践中,很多手势语言所表达的涵义都是约

定俗成的：举手表示赞同，摇手表示反对，招手表示呼唤，摆手表示再见，摊手表示坦诚，叉手表示自信，搓手表示为难，拱手表示礼节……

手势语言，通常应配合自然有声语言有选择地使用，但也有些手势语言可单独使用，它同样表达了丰富的情感意蕴。我们经常在电视里看到这样的镜头：两人相爱，男方激动地握住女生的手，女生不但不缩回手，还把另一只手伸出紧紧握住男方的手，那就是两人心心相印了。在这里，“心有灵犀一点通”，有声语言反而显得苍白无力了。

握手是人们平日运用得最多的一种手势语言，它承载着丰富、深邃而微妙的信息。一般说来，上级与下级、长辈与晚辈、女性与男性、主人与宾客之间，应由上级、长辈、女性、主人先伸出右手，下级、晚辈、男性、宾客才能伸出右手与之相握。握手力度要适中，这是礼貌、热情、友善和诚恳的表示。而握手用力太轻，被认为是冷淡、不够热情；用力太重，又会显得粗鲁无礼。

握手的时间，应保持1~3秒钟之间。刚触到就松开，是冷淡和疏远的表示；紧紧握住不放，也会引起对方的反感；如相握时只轻轻地抓住对方几个手指头，会给人一种十分冷淡不愿合作的感觉；如用拇指和食指紧攥住对方的四指关节处，双手像一把老虎钳子似地紧紧夹住对方，也会令人生厌。在握手时，双方都伸出一只手相握，是一般的礼貌表示；假如两只手握住对方的一只手，或者在右手相握时，左手又拥住对方胳膊肘、小臂甚至肩膀，这比一只手相握显得更加真挚、热情。

握手是由交际双方互伸右手彼此相握，通常表示见面时的礼节外，还有其他一些用法和含义：与成功者握手，表祝贺；与失败者握手，表理解；与欢送者握手，表告别；与同盟者握手，表期

待；与对立者握手，表和解……在握手的同时，还要适当地配合其他势态语言，如头部微低，眼睛注视对力，面带微笑，身份低者还应欠身等。

鼓掌通过左右手掌发出声响来表达情感或信息，在不同场合有不同的含义：在迎接宾客时鼓掌，是表示热烈欢迎；听报告时鼓掌，一般为赞扬演讲者讲得好；在告别会上鼓掌，则是表示感谢和惜别之意；在开座谈会时鼓掌，则含有支持、赞同之意。鼓掌常用来喝彩，在某种特殊的场合，它也可用来喝倒彩。喝倒彩一般比吹口哨、扔果皮、丢食物的拒绝方式要文明委婉些。

应在口才实践中不断地加强自身修养，努力做到手势动作优雅、适当贴切、恰到好处，这样，才能充分发挥手势语言传情达意的功用，增强口才表达的效果。

□ 体态语言

体态语言是利用人的身体姿势变化来传情达意的势态语言。

口才表达时，总离不开站立、坐下、移动等体姿动作。这些动作变化的样式，都有其特定的含义，对自然有声语言起着强化、补充和修饰的作用。在说话之前，先确定好身体的姿势，说话也就有“谱”了。说话心中有“谱”，即使在陌生或不利的环境里，说话人虽提心吊胆，但外表仍能很镇定。还有，由于身体姿势具有实体性和直观性的特点，能直接反映出说话者的情感状态，因而也就更容易为交谈对象所注意。

(1) 坐姿语言

有时说话不好直说，则可用体态来暗示对方。洽谈业务时，开始时气氛友好，进展顺利，但后来对方突然提出苛刻条件，你