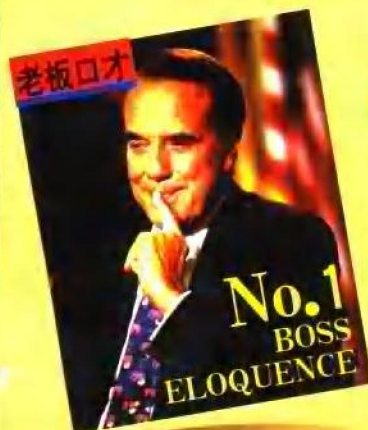


市场经济与口才丛书

老板口才

BOSS ELOQUENCE

李五一 主编



口才是商海航行的舵手

- 依法开口 掷地有声
- 审时度势 巧用舌头
- 开门见山 道出实情
- 精诚所至 情到石开
- 换位思考 利益均沾
- 先计后战 以攻为守
- 沉默是金 先声夺人

操纵最佳时机的雄辩口才

一言可兴商：金口玉言，利益攸关

对于经商者来说，口才决定其钱包涨起又涨落。口才可以使他们宾客盈门，财通三江，誉达四海；而不善言语者，由店门罗雀，财路不畅，债台高筑。这真可谓“一言九鼎”，一语定乾坤。

口才是生意的“晴雨表”

蓝天出版社

图书在版编目(CIP)数据

老板口才/李五一主编. - 北京:蓝天出版社,1997.9

ISBN 7-80081-741-5

I. 老… II. 李… III. 商业经营-口才学 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 20411 号

蓝天出版社出版发行

(北京复兴路 14 号)

(邮政编码:100843)

电话:66987132

新华书店经销

北京京海印刷厂印刷

850×1168 毫米 32 开本 8.25 印张 180 千字

1997 年 9 月第 1 版 1998 年 2 月第 2 次印刷

印数:8001—18000 册 定价:14.80 元

内 容 提 要

运用口才是市场经济中不可缺少的活动，是人类从竞争走向合作的桥梁，是获取最大利润的手段。常言道：“一言之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。”一些西方人曾把舌头、金钱、原子弹并提，称之为“世界三大威力”；现在又把口才、美元与电脑同样作为“三大战略武器”，舌头独冠三大武器之首，足见口才的社会作用已被推到惊人的高度。现代市场经济社会中，身为老板，尤其需要把握全局，创造生机；同时又要洞察细微，防患未然。对外要游刃于交际和谈判的唇枪舌剑中而从容裕如；对内要统率员工，激发工作热情，以使企业保持旺盛的生命力。而这一切，都要有杰出的口才作为后盾。这本《老板口才》，从上述实际需要出发，把口才艺术发挥得淋漓尽致，对从事管理和各类经济活动的老板们有着极大的帮助和裨益。

目 录

第一章 老板与口才 (1)

第一节 一言可兴商：金口五言，利益

改关 (2)

一、学做生意要先学讲话 (2)

二、语言能粘住一切 (7)

第二节 舌头、原子弹 金钱：世界三

大威力 (16)

一、当今社会的需要 (17)

二、一言带来商事兴 (18)

三、口才=形象=力量 (23)

第二章 商潮起伏，一锤定音 (27)

第一节 商海航行靠舵手 (27)

一、运筹帷幄，老板品质 (27)

二、老板能量，企业动力 (30)

三、激励人心，知人善任 (33)

四、管理有效，艺术高超 (36)

五、企业兴旺，老板关键 (38)

第二节 商原逐鹿，鹿死谁手 (42)

一、市场就是考场 (42)

二、一言可兴，一言亦亡 (46)

三、群雄争霸，老板关键·····	(48)
第三节 老板口才，企业形象 ·····	(52)
一、老板口才，能言善辩·····	(52)
二、对外交往，言谈自如·····	(62)
第三章 老板外部活动中的口才 ·····	(70)
第一节 谈判口才 ·····	(70)
一、谈判前说话的准备·····	(70)
二、如何开始谈判·····	(72)
三、用语言说出彼此的利益·····	(73)
四、针锋相对的语言技巧·····	(75)
五、商务谈判中的“巧问”口才·····	(78)
六、商务谈判中的“巧答”口才·····	(80)
第二节 交际口才 ·····	(83)
一、交际的话题选择·····	(83)
二、寒暄的交际功能·····	(85)
三、交际介绍中的口才·····	(86)
四、交际中如何道谢·····	(88)
五、打电话的交际艺术·····	(89)
六、聊天中的交际内涵·····	(91)
七、交际中的应变口才·····	(93)
第三节 雄辩口才 ·····	(96)
一、深入了解“敌情”·····	(97)
二、操纵最佳时机的雄辩口才·····	(99)
三、巧妙把握论辩环境的雄辩口才·····	(101)
四、理清思维把握主旨的雄辩口才·····	(104)

五、论辩获胜的几招	(107)
第四章 老板内部活动的口才	(114)
第一节 商令如山倒	(114)
一、指挥口才	(114)
二、讲评口才	(123)
三、动员口才	(130)
第二节 交谈口才	(137)
一、聊天	(137)
二、谈心	(144)
三、劝导	(151)
第三节 发言口才	(155)
一、介绍	(155)
二、致辞	(157)
三、主持会议	(159)
第四节 演讲口才	(161)
一、充分准备	(161)
二、台上功夫	(166)
三、即席演讲	(170)
第五章 老板口才技巧	(175)
第一节 依法开口，掷地有声	(176)
一、审时度势，巧用舌头	(176)
二、事实是最好的证据	(181)
第二节 动之以情，晓之以理	(183)
一、开门见山，道出实情	(183)

二、精诚所至，情到石开	(185)
三、换位思考，利益均沾	(190)
第四节 宏观把握，高屋建瓴.....	(192)
一、先计后战	(193)
二、以攻为守	(197)
三、沉默是金	(203)
四、先声夺人	(208)
五、后发制人	(213)
第六章 老板口才的自我训练	(217)
第一节 老板口才的自我设计.....	(217)
一、没有期望就没有现实	(218)
二、把握你的方向	(219)
第二节 老板口才的心理准备.....	(225)
一、心理>技能	(225)
二、象演员那样展示你自己	(228)
三、站直喽，别趴下	(229)
四、相信自己	(234)
第三节 老板口才的知识储备.....	(235)
第四节 老板口才的经验积累.....	(244)
一、耳、眼、口大调动	(245)
二、留心你的声音	(247)
三、学会打“糖衣炮弹”	(248)
第五节 老板口才的实践锻炼.....	(250)
一、口才靠练习不靠天	(250)
二、定好方向再开步	(253)

第一章 老板与口才

我们常常惊叹于一位口齿伶俐、逻辑严密、思路广阔、仪态大方、感情丰富、语言生动的演说家。他的演讲犹如一曲优美的乐歌,使你如痴如醉;我们也常常惊讶于政论家的纵横捭阖,“一言兴国,一言亡邦”,他们以三寸不烂之舌胜于百万雄师,他们的言论气势恢宏,落地有声,铿锵有力;我们更惊奇于一位高人在“商场如战场”的严峻局面下,以只言片语,语惊四座,力挽狂澜,反败为胜……

生活中,这样的例子太多了。这就是口才。口才,就是一个人说话的才能。有口才的人一句话就把人说笑,而不会说话的人,即便有较好的客观条件和良好的主观愿望,但由于不善于表达,事情反而弄僵。有口才者,可以不辱使命,在谈判桌上赢得全局的主动,有口才者可使其下属热血沸腾,团结一致,更好地调动其积极性,可谓“一呼百应,应者云集”,对于经商者来说,口才决定其钱包涨起又涨落。口才可以使他们宾客盈门,财通三江、誉达四海;而不善言语者,则店门罗雀,财路不畅,债台高筑。这真可谓“一言九鼎”,一语定乾坤。

作为时下处于市场经济最中心地带的老板们来说,口才成了他们生意的“晴雨表”。能说会道者,所形成产业的天空是明亮亮、光灿灿的,前景是明朗乐观的;反之,一句话憋不出屁者,他的天空是灰蒙蒙的,经常不顺畅。

口才对老板太重要了。

第一节 一言可兴商：金口五言，利益随关

一、学做生意要先学讲话

温州人会做生意是全国出了名的。温州人的生意经道不完，但有一句话在温州很流行。“学做生意要先学讲话。”这是温州人在商界跌打滚爬的心血结晶。上海人的精明，打过交道的人都有所体会，但上海人却说，“做生意靠只嘴巴。”

语言在做生意过程中确实很重要，并不是一面之词，而是做生意者长期摸索的结果，也是语言和商界本身的特点决定的。

先说语言的本身特点。《圣经》旧约“创世纪”中有这样一个故事：上帝对人类欲望无限膨胀而随心所欲的行为不满，他发动洪水，淹没世界。只有挪亚乘着上帝给他的方舟，带着子孙后代，活着来到了一块名叫示拿的平原上。挪亚的子孙打算造一座上达天座的通天塔。上帝知道后深为不悦。他不想他们团结起来，产生可怕的力量。于是他搅乱他们的语言，使他们彼此语言不通。结果由于缺乏可沟通的语言，挪亚的子孙之间无法交流，通天塔也无法建成。

这一记载虽属神话，但却道出了语言在人际交往中的重要地位。

语言是人类交往最基本的工具，是人们相互交流意识、表达感情、传递信息的媒介，人要在社会生存，就要使用语言，就要说话。

商界所运用的语言是语言中的一种，即口语。语言除了口语外，还有书面语和态势语言。这三种语言中，口语是人类社会最活跃、最广泛、最迅速、最有效、最直接的交际工具。

生意人不是耍笔杆、爬格子者。生意人运用更多的是口语，同时辅以太势语言。态势语言，即以人的身形动作来传情达意，如姿态、动作、手势、表情等等。这两者结合的较好，就具备了良好的口才基础。一个手势一个眼神，一句得体的话，都会使生意场上风云变幻，形势逆转，产生意想不到的结果。先看一个例子。

1985年9月，中日双方在北京举行了一次关于经济赔偿的谈判。事情的原因是我国国家经委从日本三菱公司进口的5800辆三菱牌汽车不合质量。

由于这次事关重大，双方都派出了精明强干的代表，兵对兵，将对将，这是一次有关经济赔偿的商讨，更是一场口才的大战。

双方代表都胸有成竹，步入豪华的谈判室时，彼此面带微笑，彬彬有礼，并相互弯腰鞠躬，气氛十分友好祥和。这里似乎发生的不是一场惊心动魄的谈判，倒象是一场亲切悠闲的会谈。但大家心里有数，越是表面平静，其实越显得事态重大。因为暴风雨来前的一刹那，总是平和的，寂静的。

他们的心都绷得紧紧的。这是最后的一次谈判，结局关系到不是三万五万的小数目，而是几亿，几十亿巨额的得失。

首先谈判的是汽车质量问题。日本谈判代表深知理亏在自己，因而想大事化小，小事化了，采用的办法是避重就轻。日方讲话时，用辞含糊，言语谨慎：如有的车子胎炸裂，挡风玻璃炸碎，电路有点故障，有的车架偶有裂纹，铆钉有的震断；我方代表马上予以回击，贵公司的代表都到过现场，亲自察看过现状，经商检部门和专家小组鉴定，铆钉非属震断，而是剪断的，车架出现的不仅仅是裂纹，而是断裂裂缝！所有损坏情况不能用“有的”或“偶有”推托，最好还是用事实数据说明更为精确。

我方代表将各种三菱汽车质量的检验证据一起摆在日方代表的面前,这些验证材料除使用中国国产检车设备得出的结论,还有日方刚出口给我国的最先进的检车设备作出的复核结果。

我方讲话,思路清晰,条件清楚,反驳恰当有力,在事实和科学面前,日方不得不低头。虽然日方环顾左右而言他,竭尽全力抵挡狡辩,但最后不得不同意支付给我方汽车加工费 7.76 亿日元。

接着,双方谈判间接经济损失赔偿问题。这笔涉及的数目最大,双方也最有争议。我方的口才在这里再次发挥了作用。

日方在谈这项损失费时,也貌似事实地逐条报出,每报完一条,总要间断地停一下,环视一下中方代表的反应,仿佛给每笔金额数目都要圈上不留余地的句号。

日方提出最多支付 30 亿日元。

我方代表看在眼里,明在心里,对每一笔报价如何做了手脚看得清清楚楚,把那些“大约”、“预计”等含混不清的字眼都挑出来,指出里面埋下的伏笔,揭穿了对方面所耍的花招。

我方对每一笔赔偿额的来源,都有根有据。最后,我方提出赔偿间接经济损失费为 70 亿日元。

日方代表听了这个数字后,惊得当场说不出话来,反应了老半天才连连说:“差额太大,差额太大!”并苦苦哀求着说:“贵国提出的索赔额过高,若不压减,我们会被解雇的。我们是有妻儿老少的,我们吃人家的饭,也有难言之隐呀!……”

我方代表义正辞严,并指出:“贵公司生产如此低劣的产品,给我国造成多大的经济损失啊!”考虑到对方受雇于人家,也借机给他们一个台阶,安慰道:“我们不愿为难诸位代表,如果你们做不了主,请贵方决策人员与我方谈判。”

由于双方分歧太大,又各不相让。在一阵激烈的舌战中,双方都沉默不语,会谈的气氛骤然降到了冰点。

这样一来对双方都不利。我方代表首先打破僵局:“中日贸易不是一天两天的事,以后的日子还很长。我们相信贵公司绝不愿意失去中国这个最大的贸易伙伴和广阔的汽车市场,我们也不希望失去你们这样的生意朋友。如果贵方有诚意维护自己的信誉,彼此均可以作出适当的让步。”

我方代表的话起了作用,日方有所松动,“我公司愿付 40 亿日元,这是最高数目了。”

“我们希望贵公司最低支付 60 亿日元。”我方代表不想作出太大的让步。

谈判又出现了新的转机。经过双方几经周折,报价,压价,日方最终以赔偿我方 50 亿日元并承担另外几项责任而宣告结束。

一起罕见的特大索赔案谈判成功了。口才在这里的作用十分明显,我方代表话语既平和又严正,既慷慨激昂,又涓涓细流;时而,穷追猛打不给对方以喘息的机会,时而后退一步重新调整局面。他们表情平和坦诚,神情不卑不亢,言谈有急有缓,这些,综合起来收到了良好的效果。利舌终于赢得了百万金。

从以上的例子我们可以得到另外一些启发。双方都动用了数据和事实,但谈判却陷入了僵局。一个说,赔 70 亿元,另一个说赔 30 亿元。由于我方代表的一句话,双方都彼此作出了让步,谈判终于取得了成功。这句话真可谓如春风吹皱一池绿水,如枯木逢春重新焕发生机。

这就是口语的魅力所在。做生意的双方虽然要以事实为依据,以公平为原则,以科学为标准,但这些都是无声的,它需要人去执行。而人是活的,有血有肉有感情,而有口才者借用三寸不

烂之舌,伴以手势、姿态、动作和面部表情,借此影响对方;对方在其感染下,由于情感和当时环境的作用,会改变原有的想法,并认同和接受对方提出的条件和建议。

对于事物的公平和合理,一方面固然以客观事实为标准,但更主要的还是心理是否能接受。只要心理上感到这笔生意的条件能接受,那是否与实际形势相符则是其次的了。况且,做生意双方往往都是瞬间拍板并签合同的,这一瞬间的影响是决定性的。这就是靠口才的作用,给对方施加心理压力和情感上影响。有时,由于当时环境和情感起作用,有些商家会答应一些与实际相差甚远的条件。

俗话说,舌头能把黑的说成白的,能把死的说成活的,能把稻草说成黄金。这姑且不去评论含义之褒贬,但口才的魔力可见一斑了。

在我国封建时代,由于重农轻商,对商人看不起,对口才也存在着某些落后的、迂腐的偏见。在我们的传统观念中,拙于辞令,反而成了一个老实本份的代名词,“君子敏于行而讷于言”、“君子三缄其口”,“祸从口出”、“言多必失,语多伤人”;另外,还有“话到嘴边留半句,未可全抛一片心”之类的人生箴言,这些都象一条无形的绳子捆绑着人们的舌头,束缚着人们的想象力和创造力。少说话成了当时的美德,安身处世的原则。

可有这些美德的人如今在市场经济中如果要下海,就不得不改其极差的表达能力,因为这不仅是在做生意,也是在推销自己。

这就要涉及到口才的另一个层次问题了。

二、语言能粘住一切

有位西方哲人曾说过：“世间有一种成就就可以使人很快完成伟业并获得世人的认识，那就是讲话令人喜悦的能力。”

有口才者不但其生意做起来顺当便手，财路畅通；而且有口才者，往往是人才，自身素质比较高，他的人格力量也彪照于世，高标迥立，这使对方有时不得不佩服其人格力量而有意促成这笔生意。

人才是很多的。一个人在某一项专业和工作上有所擅长，能发挥作用，就算是人才。比如，很能干的会计师，创造记录的运动员，会看病的医生，卓有成就的科学家，作出成绩的编辑记者，胜任工作的资料员以及摄影家、杂技演员、钳工等。这样的人当然是人才，但未必都有出色的口才。相反，有口才者却必定是人才，而且是优秀的人才和难得的通才。

为什么说有口才者必定是人才，而且往往是出类拔萃的人才呢？这是因为口才和交际能力比其他任何知识和技能更能促进一个人提高素质，开发潜能，也更能促进人发展积极心态，树立自信意识并造就成功的机会。

这是有科学道理的。人为万物之灵，其聪明的源泉来之于人的智力比动物发达。而人的智力主要又来源于人的学习、劳动和语言的运用。如果没有语言，思维是不能进行的，故古人说：“心者思之官，言传而体行”。人语言能力强，思维敏捷起来，头脑也会聪明起来，做生意就会灵活起来。俄罗斯有一个古老的谜语说：“什么东西能粘住一切？”谜底是语言，可见语言的重要性。

那么作为口语为什么比书面语言更能体现一个人的真才实学和全面素质呢？

口语与书面语言相比较起来大体上有 6 大优点：

1. 以声传意——有简便而广泛的实用性；
2. 直接交流——有表达与反馈的双重性；
3. 即兴构思——有及时感应的应变性；
4. 态势配合——有动态直观的整体性；
5. 通俗易懂——有生动活泼的形象性；
6. 句式简短——有明快自如的灵活性。

口语由于是临场说话的，说者的即兴构思、随机应变能力、心理素质、语言感应能力、思维想象力、观察应对能力和自我控制能力都要相当灵敏，这样，才能有的放矢，出口成章并能达到说话原目的。

当年王光英到香港创办光大实业公司，他一下飞机，一位女记者以藐视的口吻，突然发问：“你带了多少钱来？”王光英先是一惊，少顷随机应变地回答：“对女士不能问岁数，对男士不能问钱数。小姐，这是公认的吧，你说对吗？”在场的记者哈哈大笑。王光英机智的言辞不仅使自己摆脱了窘境，而且给人们留下了美好的印象，等于给他要办的公司做了一次不费分文而效果特佳的广告。有这样口才好、对万事应付裕如的企业家，你不得不相信这家公司会“光大”起来。

可见，口才，就是一个人自我表现、与人交际的实用本领，又是一个人开发潜能、提高心理素质和文化素质的有效途径。人要发展提高，不能只有这样的愿望和想法，必须要努力实践才会发现；而且也只有表现出来，才会得到人们的承认和赞赏。所以我们说有口才者必定是人才，必定会走向成功，就是这个道理。

但是一个人光会说，能说能吹，不算是有真口才。有真口才者必定肚里有货。口才之才，不仅是口语表达能力，而且要以丰

富的学识和独到的见解为根基,以人生的经验为借鉴。慧于心而善于言,腹有诗书先自华。人的学识愈广,人的自身素质愈高,那么人的口才和交际能力也就愈有扎实可靠的根底了。

在现代社会,由于知识的爆炸,信息的广泛,口才的作用也越来越大。口才成了现代智能企业家必备的基本素质,敏捷的思维,能言善辩成了事业的保证。

深圳有一家大型商场要招聘总经理。招聘广告一贴出,应征者应接不暇。许多应聘者大谈其当总经理后如何大展鸿图。招聘的专家感到他们的说服力不是很大。这时,一个衣着普通但表情从容自如的中年汉子推门进来。他说,他也是来应聘的。

专家们看了其简历,既没有在大商场工作的经验,也没有当过企业领导干部,他本人又其貌不扬。大家对其能力表示怀疑,问他凭什么有这样信心能胜任总经理,“凭这几年捡易拉罐度过的生活。”他响亮地回答。

由于这句话,这个属下职工有二、三百名的大型商场的总经理位置给了他。

这位中年汉子能够用出色的口才打动招聘专家是以其优秀的素质作后盾的。在深圳这块地方,打工者四方云集,他们为了生存不得不动用一切智慧,有人成功了,有人失败了,有人承受不住压力,中途退却了,有人吃苦耐劳,在等待时机,最后理想终于实现了。他们靠的是勤劳、智慧、能干、吃苦的精神。能够靠捡易拉罐在深圳生活了几年的那位中年汉子,他的生存能力如此之强,应该说,他作为一个优秀企业家必备的素质基本都具备了,那个濒临倒闭的商场不交给他应该交给谁?

可见,有口才的人并不是因为有“三寸不烂之舌”和尖嘴利牙能说会道就能赢得对方信任。口才也是一个人生活阅历的沉

淀、人生经验的升华、对社会真相洞悉后的表现。

总体上说，口才是人七种能力的综合运用。

——生活能力。一个人经历过某种生活，才可能用语言把它描述出来。世事的沧桑、生活的坎坷、社会的变迁、事物内部的奥妙，都可以把一个人磨砺成充满人生智慧和事业智慧的人。人生智慧使人性格上显示魅力，事业智慧使人在事业上如鱼得水，有了这两者，应用于商界，不愁财源滚滚，财运亨通。口才是从生活中磨炼出来的。经过生活的磨砺和充实，有口才者句句为真言，字字珠玑，闪烁着人生的哲理、事业的智慧、人格的魅力。

——思维能力。有口才者思维能力都比较好。讲话思路清晰，概括能力强，逻辑推理严密。当然并不是说，思维能力的强弱与口才好不好成正比，如陈景润曾摘下“歌德巴赫猜想”的皇冠，思维能力可谓强矣，但他的口才却不能让人恭维。据说，他大学毕业先是留校，但由于他不善于说话，一个最基本的问题都讲不清楚，学生们都起来“造反”不愿意听他的课。他只好被调到图书馆当图书管理员。从陈景润的例子可说明口才的好赖不完全取决于思维能力。但是，没有较强的思维能力，说话前言不搭后语，颠三倒四，反反复复，不周密，不准确，那就根本谈不上有口才，思维能力是口才的基础。

——表达能力。表达能力就是内部言语迅速转变成外部言语的能力，内部言语是一种默想的语言，外部言语是说出来的话。一个人表达能力强，那么讲话时语言得体规范又让人无懈可击抓不到把柄。由于商界在成交一笔生意时，时间往往是有限制的。在这么短的时间里，要把自己的意思表达清楚，而且又符合条理性、得体性，且留有回旋余地，如果没有较强的语言表达能力是不可能的。