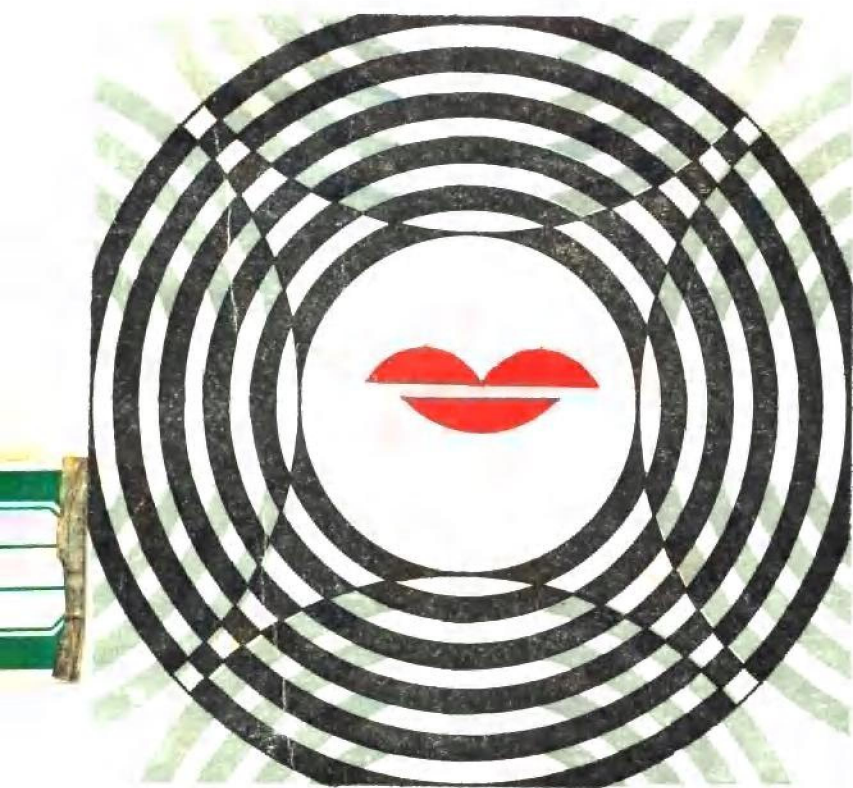


说服人的 讲话技巧

〔美〕尤金·埃里克 吉恩·R·霍斯 著



国际文化出版公司

说服人的讲话技巧

〔美〕尤金·埃里克 吉恩·R·霍斯 著

姜广京 苏小端 译
吴仁波 颜传宗
卞 仲 校

◎ 国际文化出版公司

SPEAK FOR SUCCESS

by

Eugene Ehrlich & Gene R. Hawes

本书根据美国班坦姆出版公司1984年版译出

说服人的讲话技巧

〔美〕尤金·埃里克 吉恩·R·霍斯 著

姜广京 苏小端 译

吴仁波 颜传宗

卞 仲 校

*

国际文化出版公司 出版

新华书店北京发行所发行

北京市双桥印刷厂印刷

*

787×1092毫米 32开本 8.5印张 182千字

1989年10月第一版 1989年10月第一次印刷

ISBN 7-80049-358-X/G·90 定价：2.95 元

目 录

第一章 成功言谈的五秘诀.....	(1)
秘诀之一：目光的交流.....	(2)
秘诀之二：声音洪亮.....	(9)
秘诀之三：节奏适当.....	(11)
秘诀之四：吐字清晰.....	(12)
秘诀之五：去除全部赘词.....	(12)
练习题.....	(13)
第二章 如何运用嗓音	(14)
正确的呼吸.....	(16)
坚定的声音才具影响力.....	(18)
自我评价声音.....	(22)
音域.....	(24)
共鸣.....	(27)
有助于谈话的行为.....	(29)
应避免的行为.....	(30)
练习题.....	(31)
第三章 非语言因素的重要性.....	(32)
良好的修饰.....	(33)
服装美化人体.....	(34)
身体语言.....	(37)
人体形象的语言作用.....	(41)
站立姿势.....	(42)
面部表情.....	(43)
手势与讲话.....	(46)

练习题.....	(47)
第四章 良好言谈的基本功训练.....	(49)
中心思想.....	(51)
你的听众.....	(52)
开头、中间和结尾.....	(55)
日常性谈话.....	(56)
练习题.....	(59)
非日常性谈话.....	(60)
从中间部分着手准备.....	(61)
开头的技巧.....	(63)
结尾的运用.....	(64)
第五章 电话交谈的艺术.....	(85)
电话交谈体现人的性情.....	(66)
打电话前的准备.....	(69)
如何接电话.....	(70)
受怠慢时怎么办.....	(71)
回话的技巧.....	(72)
听电话的技巧.....	(73)
转电话.....	(74)
如何结束谈话.....	(74)
给一家大公司的某人打电话.....	(75)
练习题.....	(76)
第六章 成功的应聘言谈.....	(77)
再谈非语言性因素.....	(78)
取得成功的良好姿态.....	(80)
坚定果断而不狂妄.....	(85)
信心的较量.....	(86)
其他准备工作.....	(88)

提问与回答.....	(89)
真实、有效地回答争议性问题.....	(90)
受聘者易犯的错误.....	(92)
第七章 成功的销售言谈.....	(93)
说服性语言的基本内容.....	(96)
吸引对方的注意力.....	(102)
倒金字塔式的说服技巧.....	(103)
合乎情理的说服语言.....	(104)
作一名行家.....	(106)
优雅的鉴赏能力.....	(107)
我能帮助您吗?	(108)
严谨的销售作风.....	(108)
电话销售及面对面的销售性拜访.....	(109)
提出问题.....	(111)
遇到不满时怎么办.....	(112)
谈论价格.....	(112)
结束语的法.....	(113)
练习题.....	(115)
第八章 公务性会谈	
——赢得尊重和领导地位的技巧.....	(116)
双向交流的作用.....	(117)
如何在会议上获得发言权.....	(118)
通俗易懂.....	(122)
时刻准备改变说话的方式.....	(123)
谈话集体的非语言性迹象.....	(125)
应付谈话僵局的技巧.....	(127)
正确地选择座位.....	(129)
练习题.....	(131)

第九章 草拟讲话稿的技巧..... (134)

起草讲话稿与写报告、文章或学生论文之间的区别..... (134)

1.使讲话稿清晰的基本要点..... (135)

2.打草稿的三项准则..... (136)

3.三个主要部分构成一份完整的初稿..... (139)

练习题..... (148)

第十章 运用行家技巧发表事先业经准备的演讲 (152)

如何发表事先业经准备的讲话..... (153)

发表预先有所准备的演讲的关键技巧..... (165)

成功的“怪论”

——通过刻意练习以达到即兴而发.....(170)

第十一章 运用直观教具加强演讲效果(172)

使用直观教具的另外三项基本原则..... (172)

借助黑板进行演讲的准则..... (173)

运用投影仪的效果好于幻灯机..... (176)

少而精地使用幻灯片..... (177)

有两种情况适合使用幻灯片..... (179)

幻灯片要少用文字，善用色彩..... (179)

众目睽睽之下的站姿与手势..... (180)

对将使用的幻灯片做最后检查..... (181)

为取得特殊讲话效果可使用电影片断..... (182)

练习题..... (184)

第十二章 幽默与笑料

——演讲中须掌握的诀窍... (185)

为什么演讲时应当运用幽默..... (186)

利用幽默要审慎..... (187)

要开心的笑而非哄笑..... (188)

幽默的开始使大家轻松..... (189)

笑料过时亦无妨.....	(190)
让 主题主导你.....	(192)
自己创造幽默的几点诀窍.....	(194)
与众人开玩笑的几点诀窍.....	(196)
练习题.....	(199)
第十三章 主持会议的法则及技巧 ...	(201)
基本程序：提议、辩论和投票.....	(204)
主席的角色.....	(205)
当会议陷入困境的时候.....	(207)
当会议开得太短的时候.....	(208)
当会议火药味太浓的时候.....	(210)
当你想使一项提议获得通过或被否决时.....	(211)
当你不是主席的时候.....	(212)
练习题.....	(217)
第十四章 辩论——未来著名演说家的捷径.....	(218)
辩论的规则.....	(211)
确知你的言词的意义.....	(223)
组织好解释性发言.....	(226)
现场辩驳.....	(229)
质疑与答复：当场盘问.....	(221)
论证据.....	(233)
在演讲台上.....	(234)
成为小组的一个部分.....	(235)
练习题.....	(237)
第十五章 职业演说稿的写作——实际技巧.....	(238)
演说稿撰写人如何帮助加工一篇演说稿.....	(234)
大胆地制造新闻.....	(241)
拟稿人手下一篇成功的演说稿的特点.....	(243)

悬念和出人预料因素的使用·····	(244)
演说稿撰写人成为专家的因素·····	(247)
对演说稿撰写人搞调查的建议·····	(249)
练习题·····	(250)
第十六章 经理人员会谈及讲演的语言技巧·····	(250)
与拟稿人通力合作以获取最佳效益·····	(251)
讲话的基本观点的形成·····	(253)
在预备会议上形成总体方案·····	(253)
如何起草及修改讲话稿提纲·····	(254)
对初稿及修改稿的润色加工·····	(255)
正式讲稿要具有个人的风格·····	(256)
通过演练完善你的谈话艺术·····	(257)
牢记成功言谈的几个要素·····	(257)
接受采访时的谈话技巧:	
准备充分 目的明确 简明扼要 头脑冷静·····	(257)
良好言谈使你成功·····	(261)

第一章 成功言谈的五秘诀

这是一部集50年实践经验和教学经验而写成的著作。确实实，是50年的经验。本书的作者包括作家、编辑、教师以及工业界、财团和政府部门的交际顾问。在与人们进行的实际交往过程中，他们的所作所为都是十分成功的。因此，我们向大家介绍的内容都来源于实际生活。它包括怎样在大庭广众面前发表演说；怎样教诲人；怎样对羞于启齿的人进行培训；怎样进行解释；怎样获得信任；怎样劝慰他人；怎样改善讲话者的习性；怎样避免对领导出言不逊等。

本书没有采取纯粹的说教方式。我们向大家介绍的所有经验已使成千上万的普通人走上了成功的道路。

难道你不想加入这支行列吗？

掌握良好言谈的方法，能使你获得意想不到的好处。良好的言谈可帮助你在各个领域取得最佳成绩，尤其在寻找工作，晋级提升、增加收入以及赢得不同年龄的朋友和听众方面更是起着举足轻重的作用，甚至在你的个人生活领域中也是如此。你将发现，改善自己的讲话方式并不困难。实际上，我们保证你能找到一个令人羡慕的、振奋人心的、立见成效的改进方法。

你应采取从容的步骤，即一步一个脚印地提高自己。每

走一步都会给你带来显著的、持续的报偿。着手进行任何一个步骤，只需花费几分钟的时间，而你一旦掌握了这一步骤，在与他人的谈话过程中就会取得更好的效果。

例如，我们在这一章里将向大家提供成功言谈的五个秘诀。掌握它们之后，即使你没有采取其他任何方式改善你的谈话，你所说的每一件事都会起到事半功倍的效果。一定是这样的，你自己去观察吧！

秘诀之一：目光的交流

除声音以外，目光就是你在交谈过程中所使用的最重要的工具了。无论你是在对满屋的人发表演说，还是与人事部一位经理交谈；无论你是在接受本党派的重托出任美国总统，还是在查询本地区百货商店的偿还款额；无论你是在做结婚准备，还是作为辩护律师正在搜集案件的事实根据，对于这一点都是无庸置疑的。

如果人们感到你的目光正在注视着他们，他们就会对你充满希望，就会对你的发言予以关注，就会信任你。这就是众所周知的“目光交流”。

我们曾说过，除声音以外，在“讲话”过程中，目光是最重要的工具。同样地，除耳朵以外，在“听”的过程中，目光也是最重要的工具。在开始进行实际交往时，目光交流正是在这两个方面起作用的。

是的，当人们的目光与你的目光接触时，就会对你所讲的内容做出适当的反应。另外，目光交流也是了解听众内心世界的迅速而可靠的方法。正如听众探究你的心思那样，当

你留神他们的眼睛时，同样可以了解他们的心理。没有目光交流，你就无法知道自己的表现是否达到了预期的效果，也会失去被人理解的大好时机。

通过目光交流了解听众的心理，使你有机会清理一下大脑中杂乱无章的思绪；有机会重申那些对你有利的观点；有机会运用一些令听众信服的事实、根据；有机会变换你的全部推销方法；也使你有机会停止下来，听一听来自听众的好消息。这样，交易就会成功，工作将会属于你，晋升提级也会实现，从星期一开始，你就是销售部的副经理了。

目光交流的益处不胜枚举。让我们来看一看下面这个年轻人的经历。他是我们十几年前认识的。

比尔是北卡罗林那一家小纺织公司的工厂部经理，在他上任六个月后遇到了一些实际问题。由于通货膨胀的原因，生活费用已经高到令他难以置信的地步。比尔热爱自己的工作，希望继续留任，而且这份工作也很有发展前途。然而，怎样才能做到家庭收支平衡呢？

比尔多次与妻子谈起这一问题。由于玛丽必须留在家中照料孩子，她没有机会寻找工作贴补家用。除了约见公司总经理杰克·爱斯沃茨先生，提出这一难题外，他们感到别无它计了。

爱斯沃茨为人苛刻是众所周知的，他在一生中只对一件事感兴趣，那就是他的公司。无论怎样，他和他的雇员一样工作非常努力，并且每周要外出办事很长时间。由于爱斯沃茨在外时间很长，比尔很少能与他在一起。他们在一起时几乎只研究生产计划和如何提高公司利润等问题。因此当比尔等待总经理秘书召唤他时，早已六神无主了。

比尔此时感到很慌乱。

他将两手一起放在腿上，眼睛直盯着总经理办公桌上的一只大烟盒。在开口之前，他偷偷地向爱斯沃茨的脸上瞟了一眼——没有任何表情——接着又迅速回到了那只大烟盒上。

“我知道，在工作的第一年里就向公司提要求是不适当的……”他收住了话头。这是一个很长的停顿，比尔说不下去了。总经理也一言未发。

办公室内一片寂静。

比尔终于抬起了头，看到的情景令他大吃一惊——总经理的脸上没有他所预料的否定表情，却带着一个充满同情的微笑。

“我知道你感到很犹豫，”爱斯沃茨说，“除非你认为自己理所当然应该得到提升。自从你来到我们公司，我一直很关心你的工作，并且知道你曾帮助解决了许多自己份外的问题。你已经得到了提升。让我们别再浪费时间了，谈一谈下个季度的生产进度吧。我对你寄予了很大希望……”

当天晚上回到家后，比尔向玛丽详细叙述了这个好消息，他已通过电话向妻子暗示过了。“在我讲话时，如果能振作精神望着他就好了，我也就不会紧张得直搓手了。我始终认为他是一个外人不敢正视的专横的人。我的大脑中充满了各种设想。为了争取这次提升我曾反复思考了十四次，仍然没有把握。结果讲话时竟结结巴巴，局促不安。父亲经常告诫我：眼睛是心灵的窗口。他是对的。如果从一开始我就用正常的目光看着爱斯沃茨，那么，肯定就会准确地知道应该怎样去表达我要说的事情。他会立刻让我放下心来的

.....”

现在，让我们来看看怎样通过目光交流而获益吧。

运用目光交流的三种方式

1. 机警而正确地观察听者的眼神

目光交流并不意味着眼睛一眨不眨或目不转睛地死盯着对方。你是人类的一份子，每隔几秒钟眼睛就会眨动一下，这是人之常情。

然而，当你观察同你谈话的那些人时，盯着其眼睛是非常重要的。不要盯住听者的前额，这会使人感到不舒服。（可以尝试一下。当你与一位朋友谈话时，看着他或她的前额。很快你就会发现对方并没有听进去而是产生一种做错事的感觉。如果你对此有怀疑，可以邀请一位朋友在你说话时，望着你的前额，你立刻便会有亲身体会了。）

不要盯着听者的脖子或下颏，因其效果同上面的一样。

应该注视的地方恰恰是听众的眼睛，那才是真正的目光交流。而真正的目光交流正是引起并保持人们注意力的最直接方式。只要你以正确的目光注视着人们，他们就不可能不认真地听取你的发言。真正的目光交流几乎保证了听众能准确地理解你的意图。采用这种直接交流方式，可使讲话和听讲变得容易起来。

回避目光的接触往往会阻断互相间的交流。任何一位在讲话时顾盼远方的人都会把听众的思绪也带向远方。如果一个人在交谈时目光随着其他走动的人而游动，这就等于告诉听者他对听者并不感兴趣。下次你与朋友约会时即可容易地验证这一点。在你这样分散注意力两、三次以后，问一问朋

友，他是否注意到你的行为了。如果讲话者的目光从听众的头顶飘过，那么他所讲的内容也会随之飘过听众的头顶。一旦他的双眼去干自己的事情了，交流也会随之完结。一个人在讲话时如果不看着对方的眼睛，那是不会受到信任的。老式酒吧里常讲这样一句话：“当你讲话时，请用眼睛看着我。”这是一个非常严肃的忠告。对那些实际的麻烦它预先向人们提出警告。谈论某人的坏话是一回事，而用眼睛注视着他完全是另一回事——表明了你的厌恶之情。

眼睛传达了你的意图的最终信号。通过对讲话者眼神的观察，听众可以发现这些。如果讲话人不能用正确的目光注视听众，这些信号就会被丢失。

你知道阿拉伯人在其早期教育中有这样一种说法吗——当某人说谎时，其眼睛就会揭穿他。阿拉伯文化的研究者们告诉我们：当他说谎时，其眼睛瞳孔就会扩散，因此任何一位不想受到愚弄的人都会直接注视着讲话人的眼睛。基于这一原因，阿拉伯国家的许多政界人物甚至在室内也佩戴着太阳镜，他们需要将自己的眼睛隐藏起来。

2. 在群体面前发言时目光交流的运用

当你在一组人面前讲话时，应该使每个人都感到自己受到了你的真正重视。如何做到这一点呢？

其窍门在于在一定时间内只对一个人讲话，将你的注意力集中在此人身上。也就是说，你必须要向此人表达一个完整的句子，在这期间与他保持目光的接触。当你讲完之后，把目光移向下一位，并再次保持目光的接触。通过这种方式顾及全体人员，使每个人都有一次机会分享你的注意力，这样你就保持了与全体人员的眼光交流。每一个听者都将认为

他或她对你来讲是重要的。

不要认为不经过练习就可做到这一点。例如，面对一个五人小组，运用下面这种方法可使你通过目光顾及全体人员。首先，你使目光与你右前方的一位接触，并保持这种状态直到讲完第一句话。接着，选择左边一位，在讲完一句话的全过程中保持与其目光接触。然后将目光拉回到右边。落在第一位听众旁边那位身上，随后再回到左边，再回到右边，然后你再触及那些死角部分。照此办理，你既可直接与每一个人说上几次，又可引起小组每个成员的注意，而且每个听众都会认为你的发言是特别针对他或她的。

千万不要只注意小组的一边，并停留在某个人身上。如果你犯了这个错误，就会使一半的听众感到奇怪——为什么你根本不理睬他们。因此，要想与整个群体保持目光交流就必须经常环顾每一位听众。

最成功的公众演说家可以与数以百计的听众保持目光交流。他们在讲每一句话时，都会用目光直接注视着人群中的某个人。在集会的全过程中，他们的目光始终追踪着一个又一个的听众。他们把目光投向靠近前排的每个听众，然后移到中间偏左部、中后部，中间的偏右部，并移回到前排，在某一特定方向上停留从未超过一整句话的时间。然而，他们注视的是某一个人，决不是某一空间。

合理分配时间能使与会的每个听众感到讲话者对自己倾注了全部的注意力。这种方法用于引起并保持听众的注意力会是多么奏效呵！

邀请公众演说家在数以千计的听众面前发表讲演，即可证明目光交流的重要性。你一定不止一次地从电视上看到过

有许多政党参加的国会会议情况。你是否还记得讲话者在其发言期间的目光转换方式？由于保持了目光交流，每一位发言人看上去都在直接关注着听众中形形色色的人物。

3. 利用眼睛表达自己的思想

当需要热烈的气氛时，让你的眼睛去表达吧！

当需要同情的气氛时，让你的眼睛去表达吧！

无论需要什么样的感情或情绪，让眼睛帮助你传递出这些信息吧！

你是一个充满热情，具有同情心，为人真挚、坦率，爱好广泛并具备人类所应有的全部感情的人。无论什么时候讲话，都应让你的眼睛起到增加讲话效果的作用。

假如你对一组人的通力合作大加赞赏时，你的眼睛应该表露出这一感情。假如由于某种原因你对一组人感到不满时，你的眼睛也应有所表示。如此进行目光交流就可使自己与听众紧密地联系在一起。他们会理解、明白所获得的那些信息。

如果眼睛所传达的信息与所说的言词不相一致，听众也就无法理解你的意图。由于人们对眼睛的信任超过了对言词的信任，所以，最普遍的反应就是不会轻信语言所表达的事情。讲话者也会受到怀疑，要想进行成功的交往，他还需要付出一定的努力。

尝试一下这个试验：站在一面镜子前谈一谈自己的优点，谈一谈你正在办理的一件漂亮事以及不久就要得到提升的好消息。在讲话的同时，注意自己的表情。在表达这些令人愉快的信息的全过程中，你的眼睛是充满友善和热情的吗？如果是，你就基本上可以相信你所说的话了。