

赚钱就凭一张嘴

Zhuangqian
jiupingyizhangzui

金口玉言 利益攸关

马银春◎编著

一个人即使勤奋得如一头老黄牛，即使知识渊博得像一部大百科全书，若缺乏良好的谈吐能力，财富也不会轻易靠近你。



中国商业出版社

赚钱就凭一张嘴

Zhuānqián jiù píng yì zhāng zuǐ

金口玉言 利益攸关

马银春◎编著



中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

赚钱就凭一张嘴/马银春编著. —北京: 中国商业出版社, 2009. 5

ISBN 978-7-5044-6487-3

I. 赚… II. 马… III. 商业经营—通俗读物 IV. F715—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 073683 号

责任编辑: 郭 强

中国商业出版社出版发行

010-63180647 [www. c-book. com](http://www.c-book.com)

(100053 北京广安门内报国寺 1 号)

新华书店总店北京发行所经销

北京大运河印刷有限责任公司印刷

* * * * *

787×1092 毫米 16 开 20 印张 316 千字

2009 年 6 月第 1 版 2009 年 6 月第 1 次印刷

定价: 36.00 元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)



前言

当今社会是一个充满竞争与合作的商业社会。俗话说，“金口玉言，利益攸关”。可见，口才才是财富人生的卓越资本。

拥有一副好口才才会让你商运亨通。在商海搏击时，一段利辞，让你轻松地成交一笔生意；一句妙语，让你顺利地赢得客户；一言话语，使你轻松地完成一份订单……

做生意就是与人打交道，和顾客讨价还价；和商海同仁交流合作；和代理商同样要商谈，口才的好坏往往决定生意好坏。我们有过因为巧妙的言谈而盘活生意的时候，也有过因言语不当而让煮熟的鸭子飞了的结局。拥有好口才的成功生意人不是单纯地将一些词汇排列组合，或者仅仅为了表达意思，而是要能够通过有效沟通从而达到商业目的。

在商海打拼的你，是不是想扩大商业圈拓展新客户，而又不知道从何谈起？是不是一听说要谈判就觉得有点紧张而不知道如何开口？而最让你头痛的是向欠款的客户收款，总是怕伤了彼此的感情而丢了原有的客户？何时讲究说话的分寸；何时花言巧语；何时装聋作哑；何时察言观色，为此，你将不得不精心打磨你的舌头，不得不练就一副好口才。让自己在商场搏击中畅通无阻。

本书从经商、谈判、推销、广告、讨债等多方向多角度地向你介绍如何在商场中灵活地运用口才，因而在商场中如鱼得水。并将他成为你在现实世界中拼搏奋争的有力武器。

也许好口才不能帮你成为亿万富翁，却能为你招财进宝。

编者

2009年3月



目 录

第一章 训练金口才，打造财富人生 /1

口才是一个成功商人不可或缺资本。如果你是位商务人员，无论你做贸易也好，做管理也好，还是推销公关也好，商战舌战是不可避免的，口软一定利薄，嘴笨赚不了大钱。所以，一个商人只有不断地加强内在的修养，广泛猎取知识拓展眼界，加深学识和生活的积累，才能提高说话水平。

1. 好口才：不可或缺的赚钱之本 /3
2. 会说还要好态度 /5
3. 自信：练就好口才的第一步 /7
4. 和“言”悦色，商谈韬略 /10
5. 巧用修辞，语言生动又活泼 /13
6. 好口才是练出来的 /16
7. 生意是谈出来的 /18
8. 恰到好处地使用声和气 /20
9. 甜美声音，最动人心 /24
10. 交谈要注意的十个细节 /26
11. 让身体语言替你表情达意 /28
12. 这样说话有分量 /30
13. 模糊语：经商赚钱的一种艺术 /32

第二章 会说话有人缘——人脉就是财脉 /35

俗话说：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”中国人自古就讲



究说话的能力。一个商人的成功离不开好的人缘，好的人缘往往是由嘴巴打造成的。

1. 闲谈，交朋友的最好方式 /37
2. 幽默语：最让人心花怒放 /40
3. 赞美话不离口，不花钱就能套近关系 /43
4. 初次交谈要注意的细节 /47
5. 会说“不”，不得罪人 /49
6. 见什么人说什么话 /52
7. 说话不要硬邦邦，要转个弯 /55
8. 知彼知己再开口 /57
9. 这样的交谈最不受欢迎 /60
10. 说话看场合，发言有分寸 /62
11. 这样插话不让人反感 /65
12. 开玩笑要掌握好分寸 /67
13. 管好舌头，你就不会惹祸 /69
14. 规劝别人的话要顺耳 /70
15. 不要与人处处抬杠 /73
16. 恰当地自嘲，让人更喜欢你 /75

第三章 一口漂亮职场话，升迁加薪不会没有你 /77

职场是一个人真正走向人生、独立生存的第一步。一个人要想在职场中如鱼得水，灵活应变，则需要在说话中下大功夫。俗语说得好：“百人百性百脾气。”同样的话针对不同的人说出来，通常会有不同的效果。而只有做到这一点，你才有可能赢得好人缘，让你在职场上升迁加薪游刃有余。

1. 滔滔口才，灵活应对面试 /79
2. 八种方法让你求职成功 /83
3. 借缝插针，加薪要巧问 /89
4. 与上司说话要注意细节 /91



5. 上司面前：精明能干不争功 /93

6. 灵活应变，功夫在说话上 /95

7. 让同事喜欢的谈话方式 /97

8. 与下属谈话的技巧 /100

9. 这样表扬下属，效果最佳 /102

10. 批评下属也要讲方法 /106

11. 发号施令要遵循原则 /110

12. 干得好还要说得好 /112

13. 伤自尊的话不要说 /114

第四章 铁嘴铜牙——把梳子卖给和尚 /117

在生活中，能说会道未必就是优点；在营销活动中，能言善辩却是地地道道的才干。商场如战场，那些优秀的推销员之所以获得成功，除了他们拥有睿智的头脑之外，还有一套伶牙俐齿的嘴上功夫。

1. 好口才：让你推销顺顺当当 /119

2. 站在顾客的角度来说话，你定赢 /121

3. 听是谈话的另一种方式 /123

4. 找准客户，巧语攻“心” /126

5. 玩花花肠子做不成生意 /129

6. 揣摩心理，把话说到心窝里 /131

7. 信誉是推销之本 /133

8. 寻找客户感兴趣的话题 /135

9. 好的开场白让你成功一半 /138

10. 恭维话说到心坎上，钱不愁赚 /141

11. 投其所好，话到钱来 /144

12. 讲解也要注意的细节 /146

第五章 唇枪舌剑：谈判桌上你定赢 /151

谈判是语言驾驭能力的表现，是语言技巧使用最集中的场合。有



人说人生就是一个谈判的过程，生意人尤其如此。会谈判不吃亏，谈判的目的不是要打倒对方，而是要达成“双赢”，一次成功的商业谈判为你拉开长久合作的序曲。

1. 训练能力，提高谈判水平 /153
2. 谈判中的最佳语言方式 /156
3. 谈判中的诡辩及对策 /163
4. 商业谈判有技巧 /169
5. 寒暄话：让严肃的气氛活跃起来 /173
6. 这样提问能挖出信息 /175
7. 谈判中的投石问路法 /177
8. 有问必有答，答复也要有技巧 /179
9. 巧说服：让对手心悦地接受 /182
10. 站在对方的角度谈业务 /184
11. 结束谈判的技巧 /186

第六章 口到钱来——一线千金的电话营销 /191

随着通讯业的迅猛发展，电话早已是生意人必不可少的信息沟通工具，电话沟通占据了很多生意人每天的大部分时间，所以我们应该学会“用电话表情意”。

电话是商业的生命线。和客户用电话沟通，等于就是不见面的商谈，电话销售的巨大利润被人们称为“一线千金”。越来越多的生意人开始抓住这个便捷的谈生意机会。能够更好地运用电话沟通的商人，生意会更加兴隆。

1. 善用电话生意兴隆 /193
2. 这样接电话让人喜欢 /194
3. 语气：电话交谈的表情 /198
4. 语言艺术，电话推销事半功倍 /200
5. 电话行销的基本步骤 /202
6. 练就嘴上功夫，从容应对拒绝 /204



7. 对老客户的电话销售 /207
8. 电话访谈的十个小技巧 /209
9. 电话访问要遵守原则 /211
10. 借助电话，让你谈判更顺利 /214

第七章 美言美语，社交场上顺风顺水 /217

生意人都认同这样一个事实：很多生意并不是在谈判桌上成交的，而是在一些休闲场合谈成的；很多生意不是在谈判桌上敲定的，而是在饭桌、酒桌、茶桌上搞定的。吃吃喝喝看起来是再平常不过的小事，但是真正利用好这些机会，把应酬话说到位，做不成生意是不可能的。

1. 拜访——拉开商务的序幕 /219
2. 赴约：扩大人际关系的途径 /221
3. 请客吃饭：饭桌上的生意经 /223
4. 酒言酒语，商谈利器 /227
5. 初来乍到，称呼话不能少 /231
6. 客套话必须会说 /234
7. 说好祝福语，人人喜欢你 /236
8. 多用礼貌语，礼多人不怪 /238
9. 交谈中易犯的口语毛病 /240
10. 尊重隐私，不该问的决不问 /243
11. 打破冷场，消除交往的障碍 /246
12. 学会寒暄，让你我更亲近 /249
13. 社交禁语：不该说的话，决不能说 /252

第八章 催款讨债，好口才让你口开钱到 /255

“……不要借钱给人，因为债款放了出去，往往不但丢了本钱，而且还失去了朋友……”这是哈姆莱特一剧中，波洛涅斯叮嘱儿子的话。此话足见讨债的困难。然而，会说话的商人往往妙语连珠即不失商友也会顺顺利利地追讨回债务。



1. 弄清回款难收的原因 /257
2. 回款工作的几个要领 /259
3. 登门催款有技巧 /262
4. 与欠债人交朋友，让你讨债更顺利 /268
5. 劳务抵债方式，减少损失 /270
6. 不见兔子不撒鹰，让对方还款 /272
7. 扣押讨债，把有价值的东西控制手中 /274
8. 讨债也要逆向思维 /276
9. 讨债莫手软，要以其人之道还治其人之身 /278
10. 怎样与欠债的客户打交道 /280

第九章 广告金语——酒香也怕巷子深 /283

广告是创造商业成功的关键，世界上优秀的企业家无不精心挑选适合自己要求的广告制作者，从而创立了事业的辉煌。顾客是企业的上帝，企业要把创新产品通过广告的形式传达给消费者，来开发市场，激发市场自发持久的消费热情。

广告是商业的“第二生命”，只要在广告制作上花费大量心血，广告一定会给你带来爆炸性的效果，起到出奇制胜的作用，让你顾客不断、财源滚滚。

1. 商业广告与双关修辞 /285
2. 美女与广告 /287
3. 情感广告：悦取消费者的一把利剑 /289
4. 知名企业广告语集锦 /292
5. 从成语中挖掘广告语 /300
6. 广告词的创意技巧 /302
7. 广告有个性，才能卖得火 /304
8. 广告策划的四大原则 /306
9. 名人效应，商家手中的一张王牌 /308



口才是一个成功商人不可或缺资本。如果你是位商务人员，无论你做贸易也好，做管理也好，还是推销公关也好，商战舌战是不可避免的，口软一定利薄，嘴笨赚不了大钱。所以，一个商人只有不断地加强内在的修养，广泛猎取知识拓展眼界，加深学识和生活的积累，才能提高说话水平。

第一章 训练金口才，打造财富人生



1. 好口才：不可或缺的赚钱之本

在人类发展已经步入 21 世纪的今天，科技与信息革命所掀起的新浪潮正向我们涌来，在现代商业社会里，人离不开说话犹如鱼离不开水。说话不仅成了人们日常生活的一个重要组成部分，更是商业成败中一个举足轻重的先决条件。说话的水平 and 能力已经成为衡量人的整体素质的一个不可或缺的重要标准。

我国某集团公司领导人出访某国，同某国外财团谈判关于合资经营新型浮法玻璃厂问题。对方以其技术设备先进的优势漫天要价，谈判一度陷入僵局。后来，该财团所在地的市商会邀请集团公司领导人发表演讲，他在讲话中若有所指地说：“中国是个文明古国，我们的祖先早在一千多年前就将四大发明的生产技术无条件地贡献给了人类，而他们的后代子孙从未埋怨他们不要专利是愚蠢的，相反，却盛赞祖先为推进世界科学的进步做出了杰出的贡献。现在，中国在与各国的经济合作中，并不要求各国无条件地让出专利权，只要价格合理，我们一个钱也不少给。”这场不卑不亢的精彩演讲，赢得了与会者的赞赏，更赢得了那个国外财团在谈判中的妥协与让步，致使双方的合作得以实现。

由此看来，“说话”在人类社会交流中，被当作是一个重要的工具，人类无时无刻不在应用它。一个人的谈吐如何，往往决定了人们是否愿意聘他工作，与之交往，或是否愿意投给他信任的一票，与之发生商业关系。



赚钱就凭一张嘴

ZhuanQianJiuPingYiZhangZui

假如一个人谈吐出现障碍或者表达能力不足，会被人低估其能力，还会被人扭曲形象。可见，在现代交际中，说话的水平和能力已成了衡量人的整体素质的一个不可或缺的重要标准。是否能说，是否会说，实实在在地影响着一个人的成败得失。

我们知道，一项工作往往需要众多员工、多个信息的综合作用才能完成。自从语言被创造出来的那一刻起，人们的命运就注定了要因此而改变。而当语言进入到经济领域后，又预示着经济的腾飞，因为在现代社会中，即使是最简单的事情，也少不了彼此间的亲密合作，当然，语言就成了联系双方的桥梁。

语言是最普遍、最方便，也是最直接的传递方式。语言能力强，信息便能顺利、准确地被对方接收和理解，从而达到交流的目的。反之，语言能力弱，信息就不能很好地被对方接收和理解，交流出现中断，甚至中止，交流的目的也就不可能达到，这项工作也就很难取得成功。

一个人想成功，想出人头地，要想打造财富人生，除了专业能力，还要有好的口才，口才已经成为成功的强有力支持，口才的好坏直接影响着一个人一生的生活及事业的优劣成败。



2. 会说还要好态度

在商业活动中，作为采购员在很大程度上需要说动卖方，而作为一个售货的销售员则需要说动买方，这除了要拥有良好的口才外，还需要有恰如其分的真诚态度。

在商场上，说话的态度一定要做到认真而诚恳。只有做到认真与诚恳，才能使人相信，只有使人相信，才能达到预期的效果。当然，这种真诚，需要庄重而不能轻浮，需要认真负责而不能花言巧语或者是信口开河。在商业活动中我们会经常发现有些商人为了使人相信，往往把话说得过了头，甚至采取发誓、赌咒的方式以表示自己的真诚。这是不可取的。

有一位建材商人到一家商店采购不锈钢装饰管。为了得到一个合适的价位，他了解了多家这样的生产厂，同时又了解了其他地方的这种不锈钢管的价格。通过他周密地调查与了解，认为每吨 2.20 万元到 2.22 万元是一个合理的价格，同时双方都有利可图。因此他就和这个厂的销售经理进行了洽谈。当价格谈到 2.25 万元的时候，在一旁的老板坐不住了。他突然从座位上站起来说：“这已经是最低的价格了。这个价卖给你，我如果要是能赚一分钱，我敢打赌我就是王八。”这个赌咒无疑是让对方相信他的真诚。然而，这位建材商没有说什么，笑着就要站起来离开。销售经理到最后还是把他给留住了，最终以每吨 2.22 万元促成交易。



这位老板的“真诚”实在是有点过了头。在行销过程中，要主张以诚信作为根本，对于一些有理有据的东西，可以适当地进行宣传，但要把握一个度。如果超过了这个度，就有可能办“砸”了。

因此，在商谈中要特别注意以下几个方面：

1. 运用“忠诚”的语言表达技巧操作要领。首先要知道客户的意图、需求，只要我们能够顺着客户的意图、需求来说话交易就会成功。

2. 利用“智慧”的语言进行表达技巧操作要领。在进行论述或者发表意见的时候，你需要表现出自己应具有的渊博知识。虽然你的智慧度同你的知识面很可能无法划等号，但是，在你的客户看来，你广博的知识足够为他们留下智慧的印象。

3. “果断”的语言表达技巧操作要领。在你同客户交流的过程当中，如果你所作的分析，能够洞察到事物的本质，并且针对于这些分析，还能够做出比较明确的判断。那么经过一段时间之后，你在客户心目中会留下非常果断的印象。

4. “可信性”的语言表达技巧操作要领。对于自身的观点是不是可信，在于你的证据是不是让人感觉到可信，你的论证是否符合正常的逻辑。所有的这些都需要你列举出一些有说服力的证据，通过论证的方式，将各种方案的优劣、长短逐一地进行比较分析，并从中选择出最佳的执行方案。

而摆事实，讲道理是一种常用的说服客户的最有效的办法。不论是哪个客户都具有精明而又理智的一面，如果你能够通过有力的证据以及有说服力的方案让客户认可与称赞，那么在经过一段时间之后，客户对你的建议的相信程度自然就会提高很多。

5. 利用“权威性”的语言表达技巧操作要领。树立权威的最好办法就是能够找出其他待选方案的缺点与不足，通过这些比较，自然就可以建立起自己的权威性来。



3. 自信：练就口才的第一步

每个人都希望自己有朝一日能像那些口若悬河的人一样，把自己的思想、意见、看法等等向别人娓娓而谈、令人折服。其实，想做到这一点并不是不可能的，只要你相信自己，丢掉羞怯的包袱，消除心中的紧张不安，努力锻炼就一定能实现，因此自信是通向成功的第一步。

在美国费城的大街上，有一个衣衫褴褛的青年为了能够找到一份工作已经徘徊了很久。一天，他突然闯进了该城著名的商人鲍尔·吉勃斯先生的办公室，请求吉勃斯先生牺牲一分钟时间，允许他讲几句话。

吉勃斯先生对这位青年感到很惊奇，因为虽然他全身流露出一种极度穷困的窘态，但精神却非常饱满。出于好奇，吉勃斯先生同意了他的谈话请求。起初，他只打算与那个青年说一两句话，然而，事实并非如此，他们的谈话持续了一个多小时。

结果呢？吉勃斯先生立即打电话给狄诺公司的费城经理泰勒先生，再由这位著名的金融家邀请这个青年共进午餐，并给了他一个极其重要的职务。

一个穷途末路的青年，竟然能在半天之内，改变自己的命运。主要在于他能够勇敢地表达自己，为自己敞开成功的大门。因此，敢于表达自己，让别人充分地了解你的长处，你的优点，这样才能被人赏识，你才有可能成功。下列几点供大家参考：