

●营销及销售行为专家孙路弘最新作品●

THE
POWER
说话的力量
OF
TALKING

●国内首部系统学习说话的实战指南 孙路弘◎著●



浙江人民出版社
ZHEJIANG PEOPLE'S PUBLISHING HOUSE

THE
POWER
说话的力量
OF
TALKING

孙路弘◎著



浙江人民出版社
ZHEJIANG PEOPLE'S PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

说话的力量 / 孙路弘著. —杭州: 浙江人民出版社, 2013. 7
ISBN 978-7-213-05549-2

I. ①说… II. ①孙… III. ①语言艺术 IV. ①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 121861 号

上架指导 沟通技巧 / 演讲与口才

版权所有, 侵权必究

本书法律顾问 北京诚英律师事务所 吴京菁律师
北京市证信律师事务所 李云翔律师

说话的力量

作 者: 孙路弘 著

出版发行: 浙江人民出版社 (杭州体育场路347号 邮编 310006)

市场部电话: (0571) 85061682 85176516

集团网址: 浙江出版联合集团 <http://www.zjcb.com>

责任编辑: 徐江云

责任校对: 张谷年

印 刷: 藁城市京瑞印刷有限公司

开 本: 720 mm × 965 mm 1/16 印 张: 17

字 数: 16.6 万 插 页: 6

版 次: 2013 年 7 月第 1 版 印 次: 2013 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-213-05549-2

定 价: 49.90 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与市场部联系调换。

说话的力量

“没关系，这次跑进决赛也是你的一个突破，上一次你都没进第二轮。”

“你奋斗了二十多年，参加了四届奥运会，却只获得了一枚铜牌，你觉得你愧对祖国吗？”

“你们没能拿到铜牌告慰四川灾区的人民，是不是感到遗憾？”

以上这些提问你或许会很熟悉，它们来自 2008 年北京奥林匹克运动会结束后，冬日娜等体育记者对运动员们的采访。当时，这些让被提问者窘迫的对话，一时间成了网络上热议的话题。之所以被提问者会窘迫，就是在沟通中欠缺说话的技巧，欠缺说话技巧的不仅是提问者，被提问者同样如此！

说话就是武器

就拿“你们没能拿到铜牌告慰四川灾区的人民，是不是感到遗憾？”这个问题来说，如果换成我一定会这样回答：

这个问题是不是在提醒我，我是唯一一个来自四川的运动员？人类的遗憾并不全是与家乡的人联系在一起的，我告慰我家乡人民用的不是奖牌，而是参与。在家乡遭受巨大灾难的情况下，还有来自四川的运动员，还有我们家乡的声音，我们心中无论有多么大的悲伤，我们都仍然在拼搏，仍然在追求人类的体育梦想。无论你的家乡是否受灾，是否富足，我们都有同样的梦想，以及同样的追求，那就是通过人类每一个个体的努力来克服障碍，迎接挑战，而不是愁眉苦脸，以泪洗面，不是永远的哀伤，在这个意义上，我没有什么可遗憾的。抱歉的是，可能我的回答不是你想得到的，为此，我要表达对你的遗憾。

沟通是双向的，当沟通的双方对话的时候，就算一方的水平极为低劣，另一方仍然可以通过巧妙的回答来让听众赞叹，让问话者羞愧，并且可以通过回答让更多人在更高的层次上来理解问话，以及理解我们自身看待问题的局限性。被问话者万万不能陷入被记者的问题引发的激动情绪中，一旦陷入情绪之中，当然就无法冷静地应对各种不管是出于善意还是恶意的提问了。

任何一个人都可以训练出卓越的沟通能力。在迎接媒体的提问时，无论提问是弱智的、纯情的，还是挑衅的，都要从理解记者、了解自我、不接收对方语意表面的内容以及隐藏的思路的角度来回答，要超越问题本身，尤其是明显的攻击性问题表面肤浅的逻辑含义。概括来说，每一次回答都可以从如下的3个方面进行评价：

1. 回答中表达了对记者提问的理解；
2. 回答中深化了奥运比赛真正的价值、意义；
3. 回答中有效地表达了运动员自己内心的情感。

从这个意义上看，所有参赛的运动员在花大量时间练习体能的同时，是否也应该用百分之一的时间练习一下沟通，而这种练习是不是会提高他们对大众的影响程度呢？

从这个意义上看，演艺明星们是不是也应该学习并掌握高超的沟通、回答技巧呢？

从这个意义上看，所有能得到说话机会的人，无论是政府的还是民间的，是不是都应该学习一下高超的说话技巧呢？

每一个个体有机会发言的时候，其实都是对自我的一种营销，通过传播来影响大众、影响听众、影响消费者，从这个意义上看，每个人都应该从学会沟通开始管理自己的传播。不管你是企业的管理者、行政人员、营销人员，还是销售人员，在需要说话的时候，

难道不应该努力提升，让自己具备强大的说话武器吗？

如果面对媒体记者，所有人都能够用上面所说的模式来回答，那么记者的具体问题也就成了一个难得的机会——成了让听众能够获得启发或者提升的基石了。当我们真的能够从这个意义上来理解的时候，我们就会发自内心地感谢这些记者，并鼓励他们，大胆地袒露你的素质，勇敢地提问吧。无论是愚蠢还是卓越，我们都有先进武器等着你呢。妹妹，你大胆地问吧……

说话就是武器！

说话到底多重要

在日常生活中，大家有没有注意到以下几个现象？

第一个现象：工作和生活中离不开说话。

现代社会分工日益细化，每个人的工作性质不同，有的工作只需要简单交谈几句，有的工作则需要组织一个小时的会议进行商讨。不管是面对同事、客户，还是竞争对手，要交流、要合作、要谈判，都离不开说话。

生活中也需要说话，你能说服别人和你去看电影吗？你能说服别人和你一起去旅游吗？你能说服别人借钱给你吗？再举个简单的例子，晚上大家一起去吃饭，一个朋友提议去吃湘菜，一个朋友提

议去吃川菜，一个朋友说咱们干脆去吃快餐，你能说服别人去一个你认为还不错的地方吃饭吗？

第二个现象：许多职业或者某些工作要求说话有效率，甚至生活中也有这样的需求。

所谓有效率的说话和我们平常聊天是不一样的。比如说，在向下属布置工作的时候我需要说话有效率，在向上级汇报工作的时候我需要说话有效率，在对外做市场调查的时候我也需要说话有效率。只有保证了效率，我们才能对目前发生的事实进行迅速而全面的收集和了解，从而做出相应的决策。

第三个现象：社会上有些人的说话水平确实比其他人高，而这样的人往往比别人更有影响力。

在中小学中，并没有专门教授说话的课程，人们大都是通过自学学习说话的，但确实有些人的说话水平比别人更高。我们可以观察到，在职场和日常生活中，说话水平更高的人，往往能够得到更多的机会，也比别人更有影响力。尤其是现代社会，分工日益细化，越来越多的工作需要人与人之间展开合作，在合作过程中需要大量的交流，两个人交流的效率以交流水平低的人为准。社会合作是平等的，人与人相处也是平等的，谁能够快速将自己的想法说清楚，就容易占据有利的、获得他人认可的地位。

上面的三个现象表明说话已经成为一件越来越重要的事情。今

天的社会讲求的是效率，讲求的是效益，讲求的是效能。而这三点都是通过一个形式来体现的，那就是生产力。

21 世纪，真正提高工作效率很重要的一点就是靠说话。对今天社会上的绝大多数人来说，说话决定发展，说话决定命运。

我们真的会说话吗

还记得自己是什么时候开始学习说话的吗？语言功能发展快的人可能 10 个月大就开始叫“爸爸妈妈”了，慢一点的人 1 岁也开始说话了。从 1 岁到今天，你已经走过了 20 年、30 年甚至更多年的人生路程了，可是说话这件事后来就再也没有学过了。后来我们学会了识字，学会了发音，可是再也没有学过说话。这又是为什么呢？

首先，大家认为自己会说话了，当然就不用再学了。

其次，没有一所学校设置了教授说话的系统课程，也没有哪个老师靠系统教授说话为生。一节课 45 分钟，一个学年那么多节课，基本都是老师在说，学生没有机会练习说话。

最后，人们并没有认识到说话的重要性以及说话的意义。

可见，我们大多数人并没有认真地学习过说话。但是在职场和日常生活中，说话又是极其重要的。就拿求职面试来说吧，在求职过程时，有一个环节必不可少，那就是面试。想象一下，如果现在

让你做一个自我介绍，出于你的本能，按照你的习惯，你会怎样说？请拿出你的手表计算时间，你的自我介绍一共用了多长时间。

统计资料显示，绝大多数没有经过说话训练的人做自我介绍的平均时间只有 56 秒。其实对方要求你做自我介绍的时候，并没有给你限定时间，就算限定时间一般也会给你 2 分钟的时间。结果，你只用了 56 秒，还不到 1 分钟。也就是说，你放弃了宝贵的 1 分钟。而在这 1 分钟里，你本可以把你的性格、你的特长，甚至你想打动对方的东西更好地传递出来。

现在，想象这样一个情境，你面试的职位是一家大公司的总经理助理，你已经凭借自己的实力进入了面试阶段，也非常清楚这个职位需要应聘者具有细心的特点。于是在面试时你说：“我是一个细心的人。我从小到大都特别仔细、特别认真。我从来没粗心大意过。”你觉得这种说法有说服力吗？其实这三句话全是个人看法，虽然你在生活中可能真是一个细心的人，但你的话却并不足以说服对方。如果你在生活中真是一个细心的人，那么我给你一个机会，你怎样做才能让别人在听完你的话之后，相信你是个细心的人呢？（在仔细阅读第 1 章后，你将找到答案。）

从上面的例子中，我们可以看出，绝大多数没有经过训练的人在说话时，都存在以下三个问题：

第一，时间短。不会充分利用别人给你的时间。

第二，内容零散。内容缺乏逻辑性，东一榔头西一棒子。夹带太多口头禅，比如“嗯”“啊”“这个”“也许”等。这些口头禅会把你的表达割裂成片断，给听者留下你说话毫无章法，漫无目的的印象。

第三，内容多是个人看法，而非事实。什么是个人看法？比如，我觉得北京不如上海好——这就是个人看法。你在面试时说，我是一个积极向上的人，我是一个细心的人，这全都是个人看法。

时间短、内容零散、内容多是个人看法，这就是没有受过说话训练的人在说话时表现出来的三个弱点。想要改变这些弱点，就要系统地学习说话。

从现在开始学会说话

读到这里，我想你已经意识到学习说话的重要性了。那么恭喜你，这本书将带给你的正是最具实战性、最有实际意义，也是最实用的沟通能力提升系统课程。

培根说过，“知识就是力量”。但这句话是在19世纪时说的，那时候知识少，有知识的人就有力量。到了知识大爆炸的今天，只有知识已经不够了。开个玩笑说，如果知识真的就是力量，那么图书馆力量最大。怎么才能有力量的？知识只有用了才有力量，而要把知识转化为行动，就需要技能。所以，在这本书中，你将要学习的不

是知识，而是能够把知识转化为行动的技能。因此，打造说话的能力，最关键的不是了解关于说话的知识，而是按照基本的规则进行训练，参与体验，做到知行合一。

还记得你是怎么学会游泳和骑自行车的吗？经过一段时间的训练，你不断练习换气、踩水，从而学会了游泳。不断练习手和脚的配合，从而学会了控制自行车按照你的意愿行驶。同样的道理，当你不断练习按照一个模式说话的时候，你也就掌握了说话的若干技巧。方法已经搭好，教练已经就位，现在该是你行动的时候了。

在正式进入学习之前，你可以先简要了解一下本书的结构。本书共有 14 章，分为 8 个说话方法，4 个说话技巧，两种实战工具（如图 0—1 所示）。一步一个脚印，帮你打造说话的能力。

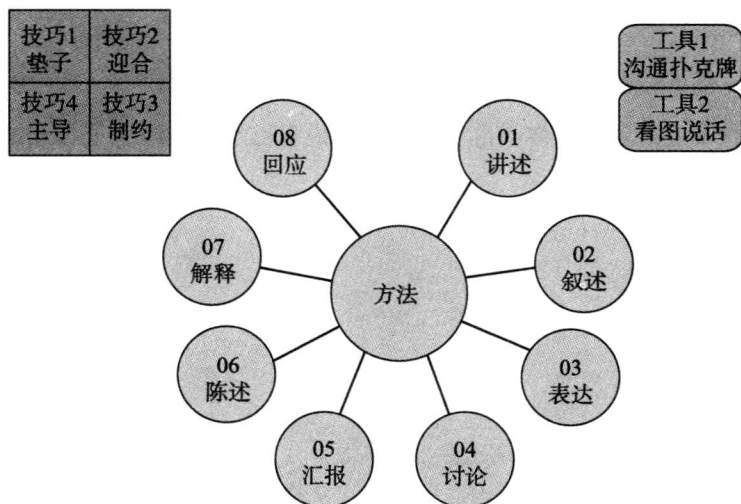


图 0—1 本书结构

这不是一本空谈理论的教科书，而是一本能够直接运用于具体生活、工作的手册。仅仅是阅读并不足以确保你能够最大效果地吸收这本书的精华，你还需要制作实战的工具。后面章节给出了具体工具的制作细节，用最常见的扑克牌，就能够给自己练习沟通能力找到平台，就能够开始与人尝试书中的各种讲话的次序、要点，以及说话的4个技巧了。

有了操作的工具，你还需要一个共同参与练习的伙伴，最好是你的同事、室友、同学或家人。练习的时候不一定每次都是同一个伙伴，不断更换练习的对手，往往更能够促进你熟练掌握这些技巧。

你也可以与我保持联系，有了心得体会就写邮件给我：yes4you@gmail.com。在练习中遇到了困难也可以写来，看我能够在哪些方面给你提供帮助。

有了练习的工具，有了练习的合作伙伴，甚至还找到了一个能够联系上的老师，你就再也没有理由说自己不擅长沟通了。开始行动吧！

前 言 说话的力量 / I

|第一部分|
说话的方法

01 讲述
给你30秒，你该说什么 /3

你能完整而条理地讲述吗
好讲述的4大要求
什么是永恒可以打动人的东西

02 叙述
用触动人心事实传达观点 /21

你会对事实进行筛选吗
叙述=事实+观点
成功叙述的4大要点
叙述，迅速提高你的3项社交能力

03 表达 影响力是“演”出来的 /39

你会在表达中“表演”吗

表达的4大要素

成功表达的3大技巧

04 讨论 不会提问就不是好讨论 /59

讨论，最重要的是什么

成功讨论的4大要点

提问，有效讨论的核心

讨论，不在于驳斥，而在于让结论不攻自破

05 汇报 干得好更要说得好 /81

为什么干了同样的事，别人总能说得天花乱坠

合格汇报的3大要素

会汇报的人晋升快

06 陈述 下笔有神才能出口成章 /97

为什么优秀的政治家都能出口成章

陈述=书面文字+表达

陈述的两大基本要求

07 解释 **学会倾听，远离误解 /113**

当别人要求你解释时，你首先该做什么
听懂，解释的核心
解释的两大技巧

08 回应 **面对挑衅的反戈一击 /129**

面对挑衅，你是解释还是回应
回应的3大步骤

|第二部分| **说话的技巧**

09 垫子 **创造一来一往舒适的说话氛围 /143**

让自己超越问题
垫子的3种类型
建立自己的垫子清单

10 迎合 **用共情创造共振的场 /159**

表达共情
把迎合用到于无声处
得到对方的认可
迎合的3种方式

11 制约 赢得无与伦比的优势地位 /177

制约的前提，预测谈话的走势
制约的3种方式
让我比你更懂你的心

12 主导 把主动权牢牢掌握在手中 /191

主导的前提，明确目的
主导的3大技巧

|第三部分| 说话的工具

13 沟通扑克牌 /209

工欲善其事，必先利其器
美国大兵的训练工具
沟通扑克牌的3大训练

14 看图说话 /223

训练从复杂疑问句开始
学会问5个“何”

参考答案 /233