

优秀领导实务手册



高效管理工作指南

管理者

一本书

读懂口才学 与博弈论

张新平◎编著

GOVERNOR



具备卓有成效的口才技巧与博弈策略，可以帮助更多的人认识自己、提升自己；帮助团队发现人才、培养人才；帮助管理者提高管理水平，轻松化解各种管理难题。



海潮出版社
Hai Chao Press

管理者 一本书

读懂口才学
与博弈论

GOVERNOR



海潮出版社
Hai Chao Press

图书在版编目 (CIP) 数据

管理者一本书读懂口才学与博弈论 / 张新平编著
— 北京: 海潮出版社, 2013.9
ISBN 978-7-5157-0470-8

I. ① 管… II. ① 张… III. ① 领导人员 — 语言艺术 —
通俗读物 IV. ① C933.2-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 193751 号

书 名: 管理者一本书读懂口才学与博弈论

编 著: 张新平

责任编辑: 罗 庆 杨文武

封面设计: 点滴空间

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010) 66969738 (发行) 66969736 (编辑) 66969746 (邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京建泰印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 22

字 数: 212 千字

版 次: 2013 年 9 月第 1 版

印 次: 2013 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5157-0470-8

定 价: 35.00 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)



我们每天都在说话，想说什么就说什么，再简单不过。何以还要研究“口才学”呢？如果你觉得这件事太平常，不值得花工夫，费精神去研究，你就错了。把说话练好，是最划算的事。一个人办事能力的高低、为人处世的哲学以及给周围人的印象好坏，大多数是通过说话体现出来的。说话水平的高低，是每个人一生都必须修炼的基本功。

为什么有的人特别被上级赏识？为什么有的领导被大家所敬重？为什么有的业务员的业绩特佳……其中一个重要的原因就在于他们懂得如何运用技巧把话说到人的心坎上！你是否知道你一生的事业的成功或失败，与谈话的得失有多么大的关系吗？说话，要懂得什么时候说什么话，说了，就一定要说到人的心窝里。

语言是传达感情的工具，也是沟通思想的桥梁。交往过程中，有的人善于用说话来表达情意，一席话就使人心情舒畅，有的人不善于以语言来表达，一讲话就使人误解，俗话“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。为了避免“话难说，说话难”的困扰，我们就要学习说话的艺术。其实，只要我们懂得说话技巧，就能取得很好的效果。掌握说话技巧，便能在生活中无往而不胜。掌握说话诀窍，就能顺利行走世间，人生顺意，舌转乾坤。

博弈论的目的在于巧妙的策略，而不是解法。我们学习博弈论的



目的，不是为了享受博弈分析的过程，而在于赢得更好的结局。博弈的思想既然来自现实生活，它就可以高度抽象化地用数学工具来表述，也可以用日常事例来说明，并运用到生活中去。没有高深的数学知识，我们同样可以通过博弈论的学习成为生活中的策略高手。

现实就像一盘棋。每个人都身处其中，都在不断地博弈着。在博弈论不断发展过程中，其思维方法已广泛应用于军事、政治、经济等社会人生的各个方面，帮助我们找到所应采用的最佳策略，帮助我们成为激烈博弈中的赢家。

本书从实用的角度出发，用事例说话，融理论指导性与实际可操作性于一炉，一手口才学，一手博弈论，将口才学与博弈论两套学问的精髓充分展示，各取所长，互为补充，结合使用，为你的人生提供新的生存法则与赢家策略。



上篇 口才学

口才是一门语言的艺术，是用口语表示思想和情感的一种必要的形式，懂得语言艺术的人，懂得相处之道的人，他不会勉强别人与自己有相同的观点，而是巧妙地引导他人到自己的思想上来，那些善于准确、贴切、生动地表达自己思想感情的人，办事往往圆满。可以说，口才是知识的标志，是事业成功的阶梯。

第一章 看人说话才能左右逢源	003
先了解对方的想法	004
进一步了解对方	005
从声调语气中识人	009
从音色中辨识对方	011
看清对方的真实目的	014
善于言谈的人更成功	016
第二章 仔细倾听，会听的人才会说	019
不随便打断别人说话	020
倾听才能使对方开怀畅谈	021
鼓励别人表达意见	022
高明的谈话者会倾听	023
倾听是对他人最大的尊重	025
倾听要有耐心	027



在倾听中思考	029
在适当的时候插话	031
第三章 点到为止的话更容易被别人接受	033
用含蓄的语言表达愿望	034
含蓄是一种艺术	036
换一种表达方式	039
委婉含蓄，旁敲侧击	041
含蓄地表达爱情	043
第四章 提问是口才高低的表现	047
提问的作用	048
掌握得体有效的提问技巧	049
提问要把握好尺度	053
提问要适宜	054
提问不能问得太多	055
将期待的问题放在最后	056
只让对方做一种选择	057
诱导对方说“是”	058
讲究提问的方式	060
第五章 学会赞美，让沟通更加畅快	063
人人都渴望掌声与赞美	064
赞美的话人人爱听	065
正确运用赞美的艺术	067
赞美使人开心快乐	069
赞美是人与人之间的润滑剂	070
赞美是一门艺术	073
赞美他人的方式	076
得体赞美的效果	078



以赞美赢得认同	080
赞美的话要切合实际	082
借他人之口赞美	083
第六章 拒绝他人要讲究方式	085
学会拒绝不伤人	086
克服矛盾的心情	088
减少对方的不快	089
恰到好处地拒绝他人	090
拒绝时的禁忌	093
在拒绝时赢得尊重	095
第七章 学会幽默让人魅力无穷	097
幽默是说话的调味品	098
幽默的类型	100
善于运用幽默的人魅力十足	102
真正的幽默妙趣横生	104
荒谬的夸张最幽默	106
生活需要幽默	108
幽默的表达贵在自然	109
第八章 幽默让人与人之间温暖和谐	111
幽默有助于改善人际关系	112
幽默帮助人解决生活难题	113
幽默可以缓解工作压力	114
化痛苦为幽默	116
幽默让人心胸开阔,延年益寿	117
幽默给生活注入兴奋剂	119
采用幽默式的批评	120
利用幽默调节人际关系	122



幽默让家庭气氛温暖和谐	123
第九章 常用的幽默方式	125
以其人之道还治其人之身	126
用喜剧表现悲剧的黑色幽默	127
荒谬解释经典	128
把无理说成有理	130
正反对比形成落差	132
埋下伏笔, 设置悬念	133
张冠李戴故意误解	134
违反常理, 有悖常规	136
把心理重点移到另一主题	137
不伦不类, 类比幽默	138
巧用双关, 含意深刻	141
委婉含蓄, 耐人寻味	142
绵里藏针, 反戈一击	143
第十章 培养演讲素质	145
口语能力是演讲口才的基础	146
具备良好的心理素质	147
影响演讲的负面因素	149
第十一章 演讲要有自己的风格	151
演讲要有口才个性和特色	152
演讲基调的确定	154
让讲话风格独树一帜	155
在实践中形成演讲风格	157
演讲口才风格类型	158
形成个人特色的演讲风格	161



第十二章 让演讲开场更精彩	165
演讲开场一定要打动听众	166
快人快语, 开门见山	168
适当引用名言	170
以故事引起听众兴趣	172
以事实抓住听众的注意力	173
用实物给听众直观印象	174
第十三章 让演讲结尾震撼有力	175
画龙点睛地结束演讲	176
概括和强化主题	178
激起听众的情绪	180
巧妙运用幽默	181
用诗文让结尾富有美感	182
首尾圆合, 照应开头	183

下 篇 博 弈 论

每一个人都是博弈的参与者, 人们若想在博弈的过程中取得胜利, 就必须了解博弈的规则所在, 并领会博弈的精妙之处, 进而将其运用到工作与生活的各个方面, 让自己人生取得成功的概率更大。

第一章 以小博大的博弈智慧	187
以弱胜强的策略	188
适者生存的法则	190
耐心等待机会	193
机遇是给有准备的人	194
各个击破, 逐步解决问题	197



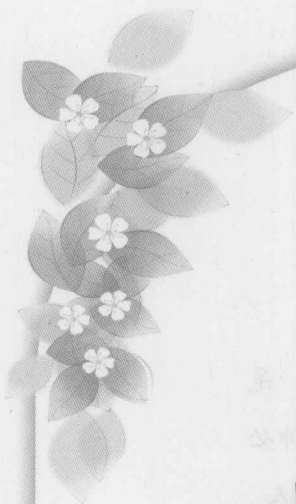
第二章 把握时机的博弈智慧	199
概率不是赌博	200
机遇与概率	202
未来无法真正的确定	205
不做大家都在做的事	207
做最好的准备, 最坏的打算	211
学会选择, 懂得放弃	213
第三章 良性竞争的博弈智慧	215
强强联合, 共同发展	216
规划有效的竞争策略	218
非合作博弈	220
学会与对手共赢	222
走入困境的价格战	223
第四章 谈判交涉的博弈智慧	225
以合作求双赢	226
讨价还价的博弈策略	228
有效解决冲突	231
不要把对手逼到绝境	233
探知底价的方法和策略	236
第五章 人际交往的博弈智慧	239
信用难得易失	240
获得他人的好感和信任	242
认清自己的选择	244
威胁与许诺的界限	247
以牙还牙的策略	249
第六章 投资理财的博弈智慧	251
你不理财, 财不理你	252



严格执行计划	255
理财规划应趁早进行	256
股市是一个博弈市	258
理性对待财富	260
量力而行地投资	262
有效运用零碎时间	265
第七章 立足职场的博弈智慧	267
带着轻松友善的微笑工作	268
握手让人产生信赖和好感	269
简历是应聘成功的敲门砖	271
拿出诚意跟对方好好合作	275
完善自我, 注意细节	277
注意不成文的规矩	279
谦虚是必要的特质	281
第八章 人才管理的博弈智慧	283
实施行之有效的人才战略	284
管理者的核心任务是选贤任能	286
未雨绸缪, 防患于未然	288
诱导下属渴望成功	291
把握住他人的弱点	293
第九章 组织协调的博弈智慧	297
决定博弈结果的管理者预期	298
企业中的博弈关系	300
做好中层管理者	303
建立良好的合作机制	306
时刻怀有高度的危机感	308
韬光养晦是一种生存策略	311

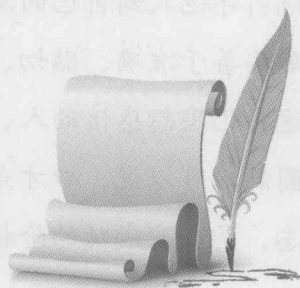


第十章 升职加薪的博弈智慧	313
广结善缘是成功的基础和保证	314
提出加薪的策略	316
多与上司接触和沟通	317
成为一个主动者	320
别让小人钻了空子	323
第十一章 掌控商机的博弈智慧	325
让博弈双方共享成果实	326
报价的技巧	328
让投标报价接近真实成本	330
不要低估你的对手	332
有效实施知己知彼的策略	334



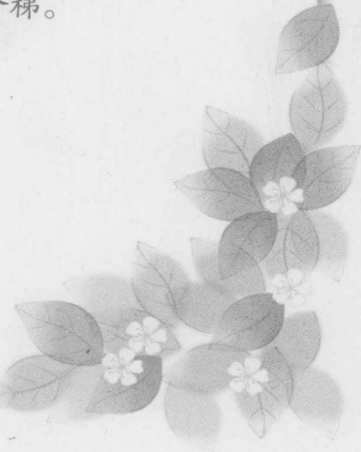
上篇 口才学

KOUCAIXUE





口才是一门语言的艺术，是用口语表示思想和情感的一种必要的形式，懂得语言艺术的人，懂得相处之道的人，他不会勉强别人与自己有相同的观点，而是巧妙地引导他人到自己的思想上来，那些善于准确、贴切、生动地表达自己思想感情的人，办事往往圆满。可以说，口才是知识的标志，是事业成功的阶梯。



第一章

看人说话才能左右逢源

俗话说：“看菜吃饭，量体裁衣。”这是指办事时要看具体情况，灵活机动，不能拘泥于现成的条文，生搬硬套。说话也是这样，也要看具体情况，灵活机动，因人而异。

《鬼谷子·权篇》将“看人说话”的技巧演绎得淋漓尽致：“与智者谈话，要以渊博为原则；与拙者谈话，要以强辩为原则；与善辩的人谈话，要以简要为原则；与高贵的人谈话，要以鼓吹气势为原则；与富人谈话，要以高雅潇洒为原则；与穷人谈话，要以利害为原则；与卑贱者谈话，要以谦恭为原则；与勇敢者谈话，要以果敢为原则；与上进者谈话，要以锐意进取为原则。”



先了解对方的想法

不同的人爱听不同的谈话内容，这是容易理解的。但困难的是——你怎么知道他爱听什么、不爱听什么呢？这就要“看”人说话——边“看”边说，边说边“看”。这“看”，即是观察：在与对方谈话时，要善于一边说一边察言观色。

“看”对方什么呢？

1. 看面部表情

狄德罗曾经说过，一个人的“心灵的每一个活动都表现在他的脸上，刻画得很清晰，很明显”。有时对方口头表示赞同你的意见，但他的眉头却不知不觉地紧皱了起来，或者他的嘴唇突然紧闭，而且嘴角向下撇。这些表情恰恰是内心不愉快的流露。因此他说的赞同的话其实是言不由衷的，或者碍于情面，或者屈于权势，才不得不这样说的。

2. 看体态表情

几乎每一种体态，每一种动作都是一种特殊的语言，都在宣泄着一个人的内心世界。问题在于我们要能看懂这些体态表情，要能领会它们的内在含义。假如与你谈话的人双脚并立，双臂交叉在胸前，这就表明此人对你怀有某种敌意，他在作自我防卫；而当他不仅双臂交叉，而且双拳紧握时，那就是说他不只在自卫，还要向你进攻了。又如，如果谈话者常向你摊开双手，这就表明此人是真诚坦率的，他对你毫无提防之心。

3. 看语言表情

与人交谈时不但要看他说什么，而且还要看他怎么说。这就是要从对方说话声音的高低、强弱、快慢、腔调等看出他的言外之意，听出他的弦外之音。这是因为说话声音的种种变化不但表现一个人的性格，如急性子的人说话节奏快、声音响