

SHOUYONGYISHENGDEKOUCAIQUAN

别输在 说话上

受用一生的口才全攻略

张超◎编著

在社交场所，在谈判桌上，在销售圈中，在演讲台上……只要有人的地方，就需要交流，需要对话，需要高超的说话能力。

口才是一种技巧，更是一种能力。
好口才应该表意明晰、言简意赅又
不失风趣，充满智慧又让人乐于倾听。

好口才帮你轻松化解难题，扩大
交际范围，获得提升机会，在不同的场合，
面对不同的人群，说好想说的话，说好难说的话。



中国纺织出版社

SHOUYONGYISHENGDEKOUJICAIJIANENGJIE

别输在 说话上

受用一生的口才全攻略

张超◎编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

在人际交往中,卓越的口才能够帮你准确地表达思想,维护人际关系,助你变危机为转机,化劣势为优势。会说话是闯荡社会的一项基本技术,是年轻人必备的社交能力。

本书是一部口才宝典,囊括了说话技巧的方方面面,通过通俗易懂的案例、简单实用的方法,使你在短时间内掌握人际交往中的口才技巧,让你成为一个能说会道的人,让你能在处世、社交、工作、爱情、管理等诸多方面占据主动,从而找到属于自己的成功和幸福。

图书在版编目(CIP)数据

别输在说话上:受用一生的口才全攻略 / 张超编著.

—北京:中国纺织出版社,2013.2

ISBN 978-7-5064-9277-5

I. ①别… II. ①张… III. ①口才学—通俗读物

IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第240772号

责任编辑: 犀 科 责任编辑: 李伟楠 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街6号

邮政编码: 100027

邮购电话: 010—64168110

传真: 010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京中印联印务有限公司印刷

各地新华书店经销

2013年2月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 22

字数: 326千字 定价: 36.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言

海涅说过：“言语之力，大到可以从坟墓唤醒死人，可以把生者活埋，把侏儒变成巨人，把巨人彻底打垮。”第二次世界大战期间，美国人将“舌头”、原子弹和金钱称为赖以生存和竞争的三大战略武器，现在，又把“舌头”、美元和计算机同样作为三大战略武器。而“舌头”竟独冠三大武器之首，可见语言之力量。

孔子曾把口才视为交流思想、发表见解的主要工具。美国口才教育专家戴尔·卡耐基说过：“一个人的成功，15%取决于知识和技术，85%取决于沟通——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。”而大文豪蒙田也说过：“语言是一种工具，通过它，我们的意愿和思想才能得到交流，它是我们灵魂的解释者。”可以说，口才实际上是一个人成功的重要条件。

“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”纵观古今，会说话的人上自王侯将相、政坛领袖，下至平民百姓、凡夫俗子，可谓比比皆是。他们都有着独特的语言风格：春秋时期的毛遂自荐使楚，口若悬河，迫使楚王歃血为盟；郑国大夫烛之武凭借连珠妙语退走了秦师；以“头悬梁、锥刺股”著称于世的战国时期的苏秦曾以三寸不烂之舌游说六国，封金拜印，被各诸侯国奉为上宾；东汉末年，诸葛孔明东吴舌战群儒，说服吴主孙权连刘抗曹，获得赤壁之战的胜利……这一切都表现出口才效应的无与伦比。

口才的力量是巨大的。通过好的口才，陌生人可以变成知己，长期形成的隔阂可以自动消除。借助于好的口才，甚至可以叱咤风云，完成一些

看似不可能完成的任务。然而，口才不好，小则树敌、伤友，大则丧命、失天下。由于一言之失导致兵戎相见、血流成河的浩劫，在中外历史上屡见不鲜，故《论语》有言：“一言而兴邦，一言而丧邦。”因一言不慎而招致杀身之祸的也不乏其人。不懂得说话技巧，就有可能丢掉机会、失去朋友、丧失顾客，还会给自己惹来一身的麻烦。口才拙劣，不善言谈，很容易给人留下能力低下的印象。这样的人不管处在哪一个社会层面，也不管走到哪里，都不会轻松地走上人际的前台，也不会得到足够的器重和赏识，甚至只能沦为无足轻重的边缘人。可以毫不夸张地说，好口才才是成功的保障。

古往今来，胜者多为能言善道之辈，而败者则多为不善言辞之流。在竞争日趋激烈的今天，说话不仅是人们日常生活的重要组成部分，更是人们事业成败的一个举足轻重的关键因素。

本书从实用的角度出发，通过大量事例，融理论指导与可操作性为一体，语言精练，话语睿智，用全新的理念深入浅出地向读者透露了胜人一筹的说话本领。对于每一个人来说，只要肯下工夫学习，学习他人的方法，吸收他人的经验，并在实践中运用这些方法和经验，就一定可以成为演说家、说话高手，使你在生活和工作中如鱼得水，游刃有余。

编著者

2012年5月

目 录

第一部分 说话技巧之基础篇

第一章 口才定律：成就好口才的金科玉律

布朗定律：有一扇心门等待沟通的钥匙 / 3

比林定律：该说“不”就不说“是” / 5

古德定律：沟通要有的放矢，才能驾驭全局 / 6

波特定律：批评也能让人心悦诚服 / 7

赫洛克定律：做一个赞美高手 / 8

尼伦伯格定律：让谈判达到双赢或多赢的效果 / 9

亚佛斯德定律：以对方的需求为切入点，你将无往不胜 / 10

兵乓球定律：积极与对方沟通，并形成互动 / 11

第二章 说话资本：提升说话技巧的黄金法则

从零开始，修炼魅力声音 / 13

把握好言语的分寸 / 14

做个有风度的说话者 / 15

看清对方的身份再开口 / 16

沟通前先弄清对方的个性 / 17

到什么山上唱什么歌 / 18

谈吐之间，语言要雅 / 19

激情的话更容易打动人 / 20
安慰的话要说到人心底去 / 21

第三章 看人说话：与任何人交谈都能说到别人的心坎里

逢货要添价，逢人要减岁 / 23
换个方式，说上司爱听的话 / 24
不卑不亢，对领导言语要得体 / 26
言语漂亮，让下属言听计从 / 27
初次见面，因人而异选话题 / 29
余音绕梁，让人回味无穷 / 30
绵里藏针，以柔克刚 / 32

第四章 用心倾听：听是说的前提，听能了解人心

不会“听话”，就说不出动听的话 / 34
有效地倾听，才能有效地沟通 / 36
要给别人说话的机会 / 38
不要随便打断别人的讲话 / 39
做一个耐心的倾听者 / 40
倾听要表现出诚意 / 42
听得越多，在谈话中就越容易成功 / 43
倾听中，找准时机再开口 / 45

第五章 增强说话气势：用力度说话，才能撼动人心

有时可以将不满表现在动作上 / 47
言辞有力，才能震动对方心灵 / 48
提问的方式更容易引起听话人的注意 / 49
站着说话是用气势影响对方的好方法 / 51
说话简明扼要，重点才能突出 / 53

语调往往比语义能传递更多的信息 / 55

恰到好处的沉默比语言更有力量 / 56

第六章 察言观色：摸透对方心思，说话才能恰到好处

表情背后有隐情，知晓隐情再开口 / 59

眼睛表现喜怒哀乐，说话要随机应变 / 61

眉毛传达出的不信任，要及时跟进 / 63

鼻子会说话，依此来表达 / 65

嘴部的动作是心迹的波痕 / 66

动作习惯看内心，攻其心理来应答 / 68

“坐相”有时会决定谈话效果 / 69

不要忽略服饰对谈话的作用 / 71

第七章 控制场面：以我为主，诱导开启人心

不想直接表达，就旁敲侧击去引导 / 75

循循善诱，才能丝丝入扣 / 76

一语破的，说动对方 / 78

剥茧抽丝，让其慢慢接受 / 80

先想好对方要说什么，再准备好你要说什么 / 81

透露自己的小隐私，诱导对方的真心话 / 83

先赞同对方的观点，再说出自己的看法 / 84

诱导对方说出你想要的答案 / 86

第八章 风趣幽默：谈吐不凡，让你更显睿智

幽默话语要精练，一语中的 / 89

幽默的语言可以为你赢得风度 / 91

力量来源于幽默的激励 / 93

使用幽默的语言可使双方感情升温 / 94

巧用幽默来表达自己的看法 / 96

幽默使自我推销更有效 / 98

幽默语言可使建议轻松化 / 99

第九章 看清场合：把握说话的最佳方式

说话要注意场合 / 102

严肃场合不能开玩笑 / 104

妙语解围 / 105

社交场合说好第一句话 / 106

公关场合不忘“客套”与“敦促” / 108

不同场合下的不同用语 / 109

第二部分 说话技巧之提升篇

第十章 主动赞美：一开口就让人喜欢你

多说赞美话，甜言入人骨 / 115

寻找对方值得称道之处 / 117

说出你潜藏在心里的赞美 / 118

赞美对方一件引以为豪的事 / 119

巧妙地夸赞别人身上的饰品 / 120

独特的赞美最得人心 / 121

真诚的赞美最打动人 / 122

让赞美的话自然一些 / 123

你的反对者更需要你的赞美 / 124

第十一章 巧言拒绝：给彼此留足面子地说“不”

先发制人，把对方的要求堵在嘴里 / 126

拒绝的话要及时说 / 127

实话实说是最好的拒绝方法 / 128

给拒绝一个合理的理由 / 129

赢得理解，使对方知难而退 / 130

改变话题，转移对方注意力 / 131

借用别人的意思拒绝对方 / 132

不能答应时，采用缓兵之计 / 133

第十二章 善意批评：让他人心甘情愿接受意见

批评切莫当众揭短 / 135

对事不对人是批评的原则 / 136

批评人要讲究场合 / 137

批评配甜枣，效果更好 / 138

先提及别人的优点，批评更易于接受 / 139

批评也要给人一个台阶下 / 140

把批评隐藏在玩笑背后 / 141

不同的人应选择不同的批评方法 / 142

第十三章 以理服人：令你的话直达对方心底

寻找说服的最佳突破口 / 144

说服别人首先要赢得信任 / 145

对不同的人采取不同的说服方式 / 146

说服他人时，不要直奔主题 / 148

说服对方，攻心为上 / 149

说服的话要说到点子上 / 151

说透道理，消除他人疑虑 / 152

以损失做诱饵说服对方 / 153

第十四章 摆脱尴尬：遇事莫慌，妙语化解

善说软话，轻松打破僵局 / 155

适当自嘲，灵活化解误会 / 157

调侃自己，找个台阶下 / 159

避实就虚，挽回不利局面 / 160

适时反击，巧妙应付刁难 / 162

顺势美言，摆脱尴尬 / 163

息事宁人，善打圆场 / 165

转换话题，解救交谈危机 / 166

第三部分 说话技巧之实战篇

第十五章 社交口才：纯熟言谈令你成为交际红人

说好赞美之词，才能左右逢源 / 171

一句话使人跳，一句话使人笑 / 175

开玩笑要掌握好分寸 / 176

管好舌头，不该说的绝不说 / 179

话要说到点子上 / 182

善意的谎言最美丽 / 185

多说“我们”少说“我” / 188

第十六章 办事口才：嘴巴甜点儿办事少发愁

好胳膊好腿，不如长个好嘴 / 191

不花钱照样办成事 / 196

酒桌上的奥妙 / 197

揣摩对方心理，把话说到心窝里 / 202

软磨硬泡是高招 / 205

送得好更要说得好 / 210

微笑是办事的敲门砖 / 212

第十七章 求职巧言：会说话才有竞争力

做好自我介绍是通过面试的第一步 / 216

升华自己的求职语言 / 217

谈缺点时要扬长避短 / 218

遇到两难问答时选用折中法 / 219

说话要符合倾听者的口味 / 220

女性面试难题巧解答 / 221

巧提问题，掌握求职先机 / 222

第十八章 领导口才：说话稳当，位子才稳当

激励比指责更有效 / 224

巧言巧语凝聚人心 / 227

言必信，行必果 / 230

好牌坏牌同时出 / 233

向下属下达命令的语言技巧 / 236

让口头指示更有效 / 238

平等地与下属沟通 / 241

宽容地对待别人 / 243

第十九章 同事密语：沟通互助让工作顺风顺水

学会和同事说话 / 247

和同事打好招呼也能赢得好感 / 248

同事关系要用人情话来维系 / 249

和同事说话的注意事项 / 250

控制好情绪，冲动时也不乱说话 / 251

管好自己的嘴巴，不该说的绝不说 / 252

面对同事的诋毁如何坦然应对 / 253

别做“职场大嘴巴”，防止祸从口出 / 254

第二十章 销售口才：圆通变达帮你赚大钱

从好奇心上做文章 / 256

生意是“说”成的 / 258

满足顾客心理，迎合顾客口味 / 261

实话实说更具诱惑力 / 262

如何与客户进行电话沟通 / 266

投其所好，影响对方 / 271

激起顾客的兴趣，间接打动对方 / 275

换位思考，多站在对方的立场去推销 / 278

第二十一章 与人谈判：三寸之舌胜过百万雄师

先缩回来，再打出去 / 283

红脸白脸都要唱 / 287

幽默是谈判气氛的润滑剂 / 290

沉默让语言更有力量 / 294

巧妙提问，引对方入套 / 297

有问必有答，答复也要有技巧 / 302

谈判插话要找准契机 / 305

第二十二章 电话沟通：不见面也能让你成功交流

电话中的称呼必须要得当 / 308

学会用电话传递真挚的感情 / 309

条理清晰，电话中也能把事说清楚 / 310

建立“电话磁场”，让别人爱接你的电话 / 311

掌握沟通要点，煲好美味的电话粥 / 312

用声音体现好你的“电话形象” / 313

谦逊的语气助你在电话中沟通成功 / 314

第二十三章 关爱家庭：用最真挚的话温暖自己的家

夫妻间讲话要互相尊重 / 316

耐心倾听爱人的心声 / 317

夫妻吵架不说伤人话 / 318

缓和夫妻矛盾的说话技巧 / 319

嘴上互让一步，婚姻更美好 / 320

学会商量，爱情伴你终生 / 321

做贤惠媳妇，更要做会说话的媳妇 / 322

赞美是挖掘孩子潜能的工具 / 323

孩子也有面子，不要当众斥责 / 324

第二十四章 演讲口才：说精彩的话吸引更多听众

追求“演”与“讲”的和谐统一 / 326

演讲语言务求简洁 / 327

让演讲开头吸引人的技巧 / 329

妙语连珠需厚积薄发 / 330

制造悬念以吸引听众 / 332

让枯燥的数据动起来 / 333

趣味性的语言和表演有机结合 / 333

加入感情使演讲更精彩 / 334

适度停顿可以使演讲更吸引人 / 336

参考文献 / 337

别输在 说话上

——
受用一生的口才全攻略

第一部分
说话技巧之基础篇

第一章

口才定律：成就好口才的金科玉律

布朗定律：有一扇心门等待沟通的钥匙

找到心锁就是良好沟通的开端，只有知道别人最在意什么，你才能明白自己该说什么，一切才能尽在掌握之中。

布朗定律是美国职业培训专家史蒂文·布朗提出的，意思是说：一旦找到了打开某人心锁的钥匙，往往就可以反复用这把钥匙去打开他的某些心锁。

这就告诉我们，在人际沟通过程中，无论对方是谁，只要你能够找到他的心锁，就能够轻易打开他的心扉，从而在沟通中无往不胜。

明代开国皇帝朱元璋，出身贫寒，少年时放牛，给有钱人家打工，甚至一度还为了果腹而出家为僧。但朱元璋胸有大志，终成明朝的开国皇帝。

朱元璋当了皇帝后，有一天，他儿时的一个伙伴来京求见。朱元璋很想见见旧日的老朋友，可又怕他讲出什么不中听的话来。犹豫再三，还是命人传了进来，因为他不想被别人说自己富贵了却不念旧情。

那人知道朱元璋从小就是一个爱面子的人，于是一进大殿，即大礼下拜，高呼万岁，说：“我主万岁！当年微臣随驾扫荡芦州府，打破罐州城，汤元帅在逃，拿住豆将军，红孩子当兵，多亏某将军。”朱元璋听他说得动听含蓄，心里很高兴，回想起当年大家饥寒交迫时有福同享、有难同当