

作者简介

应运生

1950 年生于淡水，大学中文系毕业后，壮游中国三江五岳。长年经商，起伏巨大，旅居日本多年。嗜读大江健三郎等社会派作品，曾任职于传播界、金融界及贸易公司，均居要津。2000 年后重拾旧欢，以编著社会实战商用书为志趣，现居上海。

巧舌如金

出版发行 浙江人民出版社
(杭州体育场路 347 号)
经 销 浙江省新华书店
激光照排 杭州天一图文制作有限公司
印 刷 浙江大学印刷厂
(杭州玉古路 20 号)
开 本 880×1230 1/32
印 张
字 数
插 页
印 数
版 次 2002 年 10 月第 1 版
2002 年 10 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 7-213-02343-8/C·90
定 价

如发现印装质量问题,影响阅读,请与印刷厂联系调换



在我的书桌上放着这样一本书，朋友推荐的。书名就很有诱惑力，居然叫《巧舌如金》。

在我们的阅读经验中，这样的书名确实有点嚣张，大有语不惊人死不休的气派。

可你千万不要被书名的气势吓着了，它其实是一本很亲切很体贴的书。很基础，很朴素，同时又很实用。

在我的感觉里，这本书的出现有一个很特殊的意义：它成功地颠覆了我们以往认定的一些重要的理念。

我们在很长一段时期里信奉的是沉默是金，我们在很长一段时期里欣赏的是君子讷于言而敏于行。但很快我们就发现了，这样的理念显然是有缺陷的。

有一幅很有名的漫画，画的是面对面在交流两个人，旁边的说明是：“对于笨拙的人来说，‘沉默是金’是高明的；对于聪明的人来说，‘沉默是金’是愚蠢的。”

我们很清楚，时代走到了今天，以往的金玉良言





该注入新的内涵了。

我们在自省，我们在寻找突破的方向。就在这个时候，《巧舌如金》来到了我们的面前，来得正是时候。

这是一本有方法的书。它会告诉你，当你还没有开始练习你的口才的时候，你必须先要把自己变成一个热情的人：你应该是表情爽朗的，你应该是目光生动的，你应该是穿着整洁的，你应该是干脆利落的，你应该是礼貌周到的，你应该是干劲十足的，你应该是好学不倦的。当你做到了这些，在你还没有开口的时候，人们就对你心存好感了：这个家伙挺不错的，好好听他讲些什么，于是你就拥有一个很好的开始啦。

这是一本有理念的书。它会告诉你，强加于人的说服肯定是要失败的。它会告诉你，一个具有优越感和一个充满自卑感的人他们的感受方式是不一样的。它会告诉你，凡事都应该留有余地。它会告诉你，怎样才能找到最适合对方性格的交流方式。它会告诉你，在学会说服的技巧之前应该先学会倾听的技巧。它会告诉你，在明确自己的目标之前应该先了解对方的需求……

这还是一本能够引起你阅读兴趣的书。除了它轻松愉快的文风之外，还附有不少新颖别致的图表。让你一目了然，让你方便对照，让你很容易掌握关键之处。当然还有和书名一样风格的标题，常常会让你眼前一亮。在此稍稍列举几个：

决定成败的一句话；

有时候不妨恐吓一下；

完美无缺的方案反而削弱了说服力……

最后，给你一个贴心的阅读建议：读这本书最好像读教科书一样，一页一页慢慢地读。读读想想，还可以照着做做。当你读完最后一页的时候，你就会发现自己已经有了一种可喜的变化啦。

林 华

〔推荐者简介〕

林华 作家、演说家。出版《林华对你说》等著作十余部，演说千余次，听众达80万人。极有人缘。





推荐序



世界上最难开的门是心门，打开心门最有效的方法就是语言交流。语言交流的技巧至关重要，它是一个人综合能力的标志。

“三寸之舌，强于百万之师。”公元前2080年，年迈的埃及法老临终前在儿子麦雷卡耳边轻声密语：“当一名雄辩的演说家吧……舌头就是一把利剑……演说比打仗更有威力。”阅尽人间沧桑的法老，在生命的最后一刻，把自己的顿悟当做最宝贵的遗产留给了爱子麦雷卡。

无独有偶，时间的车轮滚动了几千年之后，1746年，英国政治家切斯特菲尔德伯爵在给爱子的信中这样写道：“无论你是想说服人还是想驳倒人，你都要不遗余力地诉诸感情。要俘虏人，就要充分利用感情。因此，无论何时、何地、何事，我都要求你狠抓感情……一旦你能够操纵人的感情，诸如骄傲、热爱、怜悯、雄心或其他占主导地位的感情，你就不必担心它们会用什么理由来反对你了。”19世纪末20世

纪初的美国法律界，几乎所有的律师都把这段话当做了法庭演说座右铭。

克莱拉·福尔兹是美国历史上第一位女律师，她那充满感情，富有说服力的演说曾使一个濒临死亡的青年获得自由，几乎所有的陪审团成员都是含着热泪听完她的演说的，克莱拉·福尔兹的演说使他们在裁决时忘记了常规，在没有离开陪审席去商议前就作出了“无罪”的裁决。

很多时候，当我们面对特殊的客户、阴险的小人、面对困境、面对干扰、面对商机、面对抉择、面对尴尬、面对悲哀、面对无奈……我们是那样的困惑和遗憾。我们感叹语言的贫乏，我们遗憾不能得到语言大师的耳提面命。

如果我告诉你，克莱拉·福尔兹在成为女律师前已经是五个孩子的母亲；如果我告诉你，她在15岁就已经成为人妇，她的第五个孩子生下后，丈夫就命赴黄泉，29岁起她就一个人挑起了抚养五个孩子的重担；如果我告诉你，她没有上过大学全靠自学成才；如果我告诉你，她含辛茹苦支撑起来的家园和办公室毁于一场大地震；如果我告诉你，在她长达50年的法庭生涯中，她一直受到人们的嘲笑、怀疑以及性别歧视，你会怎么想？

没有人把你打败，打败你的是你自己。世上本来并没有路，是人踩出来的。世上没有天生的“沟通大





师”、“语言大师”，他们是练出来的，沟通和说服的技巧是可以训练的。

我们知道，感情必须借助语言才能表达，如何架起一座通向感情的桥梁呢？首先你必须了解一个事实，那就是：世界上只有一件事是不变的，那就是每天在变。

没有人能够预料再过一分钟会发生什么。

遗憾的是，很多人无法接受每天的改变，总是自负地以为自己的那些经验和知识会经久耐用，这种自负导致了观念的僵化和人与人之间的冲撞。正是这种观念的冲撞将语言分隔成了各种不同的板块。理解与沟通成了一道难以逾越的沟壑。只有那些“沟通大师”和“语言大师”才能在人海中左右逢源，其乐无穷。以一种通晓人性的睿智在说服的道路上披荆斩棘。

世上难道真有“沟通大师”和“语言大师”吗？他们师出何处？这里所说的“沟通大师”和“语言大师”指的是那些在人际关系繁杂迷离的迷宫中游刃有余、无所不能的人。他们欣然接受改变，但绝不摒弃自己的个人理念。他们在探索人性奥秘的同时不断完善自我。

在一个讲求速度、讲求效率的流动性极强的时代，“舌头、美元、电脑”是当今世界公认的三大战略武器，能说会道有才华的人成了各大公司争夺的宝

贝。“沉默是金”需要用时间去验证，而赔得起时间的企业家似乎是零。

今天，语言的作用比任何一个时代都显得不可或缺，它已经成为现代人走向成功的“介绍信”、“身份证”和“第二张文凭”。明星们的写真集再怎么露也卖不过“名嘴”们的见闻录和自传，“实话实说”的崔永元怎么耍耍嘴皮子就成了“腕儿”？让人看不懂，人家崔永元能说出道道来，幽默中透着智慧呢，老百姓看了能明理。虽然他人长得不怎么样，可嘴里硬是滚出了珍珠和钻石。

当然，一个人说话的本领是需要练习的。

有这么一个真实的故事。有个澳大利亚青年，是个畜牧业专家，用他的方法畜养的牛羊肉质特别鲜美，皮毛也特别好。这个畜牧业专家，聪明能干是肯定的，因为他经常在上千人的大会上作学术演讲。他的脾气特别古怪也是肯定的。因为有一天，他和实验室主任发生了一点小小的争执后，竟然带着一群牛羊到草原上离群独居去了。

这个专家真的很厉害哦，一年后，他就有了一个小小的牧场，牧场里养了很多的牛羊。在这个牧场上，他用不着和任何人打交道，当然就不会有什么恼气的事。

他来到城里的畜牧市场谈生意，他觉得自己肯定稳操胜券，因为他养的牛羊没人比得过，一定能卖好





价钱。

可是，他一开口，就把所有的人都吓跑了。他发出的是牛羊的叫声，由于长期不和人沟通和交往，他已经不会说人话了。

会不会“说话”代表了一个人的智慧、素质和教养，也是一个人内心世界的镜子。

约旦宗教诗人、哲学家、画家卡里鲁·吉布朗在《预言者》中这样写道：“人与人之间的纽带不是血缘的关系。把人与人始终联结在一起的是语言，只有语言才是联结人与人的纽带。”

也许你会说，我并不想做什么语言大师。我只想太太平平地过日子，平平淡淡地做人。然而，你想过没有：

如果为人父母，你的孩子与你无法沟通，你还会平静吗？

如果遭人陷害，你愿意做一个有理说不清的窝囊废吗？

如果你是老总，面对强悍的竞争对手，你甘愿输在谈判桌上吗？

如果你在职场上拼搏，难道你愿意封闭自己，然后败下阵来吗？

如果你想发展事业，急需说服一群合作伙伴共同加盟，你是否能说服他们和你众志成城共同创业？

如果碰到棘手的状况，你能运用你的舌头去鼓动

人气、转败为胜吗？

世上所有的伟大建筑都是由一块块砖开始的。

《巧舌如金》就是构成伟大建筑的37块砖。

蓝 波

〔推荐者简介〕

蓝波 虽然是个典型的南方女子，却像大海里跳跃的蓝色波浪，追逐自由与豪迈。在职海里拼搏，在人海里闯荡；历经坎坷与磨难；最喜欢读万卷书，行万里路，阅人无数；本以为能终身从事教育事业，没想到，踏入文坛犹如穿上了红舞鞋，写作与演讲推动着她生命的车轮滚滚向前。她的语言感染力与洞察事物的能力，以及面对逆境的自信与睿智，使很多人把她视为心灵的导师。现在，这一切，正从她的笔尖汨汨流淌……





推荐序 / 林 华

推荐序 / 蓝 波

自 序

001 **第一章 说服的基本技巧**

003 **说服是以“人”为对象**

009 **充分地展现自我**

014 **态度影响说服力**

019 **动之以情**

024 **只有让对方赞同,才称得上说服**

030 **说服要有步骤**

037 **没有热情的说服绝对会失败**

043 **第二章 如何才能进行有效的说服**

045 **对对方心怀善意**

052 **试探对方的心意**

059 **话题的契合就是心的契合**

065 **“善听”才有说服力**

071 **保持愉快的心情**

076 **事先了解对方的性格**

083 **“YES”有多重含意**



- 089 绘制好说服、交涉的方案
- 095 第三章 让人说“YES”的说服技巧
- 097 探求并满足对方的需求
- 103 调整空间位置
- 109 消除对方不安的心理
- 114 刺激对方的竞争意识
- 119 一定要给对方留余地
- 123 把握并累积小小的机会
- 129 一般人对自己的姓名及数字特别敏感
- 134 说服要掌握时机
- 139 场所不同，说服的效果也就不同
- 144 声音的说服效果
- 151 第四章 扭转逆势的说服技巧
- 153 为什么会有反对意见
- 160 反对意见的处理方式
- 166 解决说服难题的四种方法
- 171 事前协调以避免发生阻碍
- 177 讨论是必要的
- 183 先输后赢是高级战术
- 189 第五章 进阶说服的六种技巧
- 191 让你为难时所采取的方法
- 204 麻烦人士的说服方法
- 271 说服女性的技巧
- 221 针对不同女性采取的说服方法

226 交涉关键在于探明对方情况

232 交涉时须注意的事项

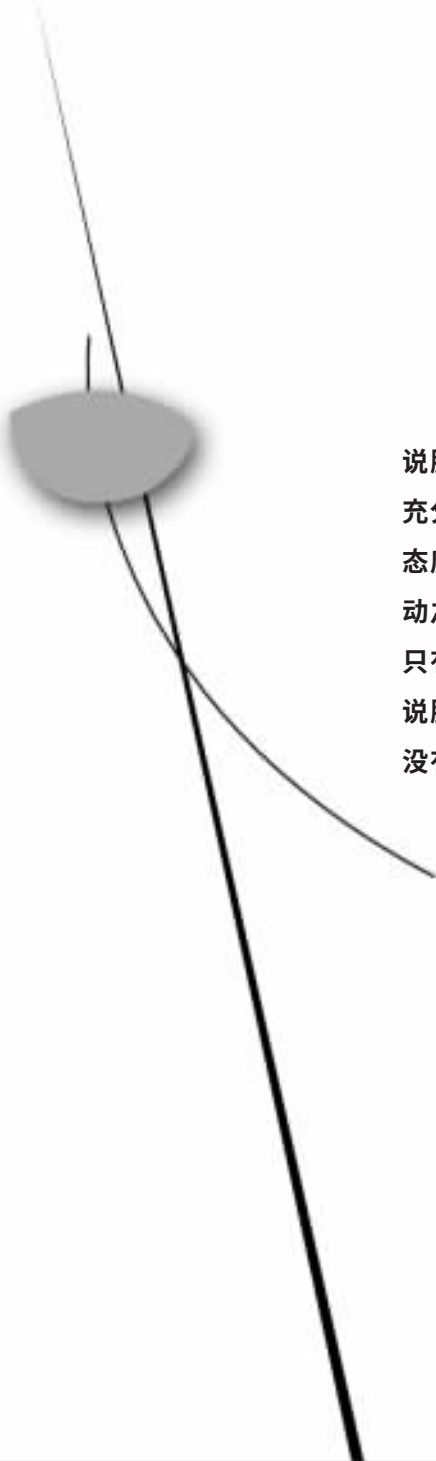


QIAOSHERUJIN

第一章

说服的基本技巧





本章要点集萃

说服是以“人”为对象

充分地展现自我

态度影响说服力

动之以情

只有让对方赞同，才称得上说服

说服要有步骤

没有热情的说服绝对会失败

说服是以“人”为对象

说服是一门艺术，它能助你事业发达，前程似锦，关键是看你说的话能不能打动人心。既然说服的对象是人，那么要想说服人首先就要从通达人性入手。

在这方面，美国前总统林肯是一个真正的“说服大师”。

1858年林肯要到被称为半开化的伊利诺斯州南部去演讲，阐释解放奴隶的主张。当地平民由于奴隶主的煽风点火、挑拨离间而反对林肯来演讲。他们制造混乱，声称：如果林肯敢来演讲，就把这携带灾祸的魔鬼赶出去，并扬言要杀死林肯。

恫吓并没有吓退林肯，林肯说：“只要他们给我说几句话的机会，我就可以把他们说服。”

林肯走上台，用极其诚恳的语调说：“南伊利诺斯州的公民兄弟们，肯塔基的公民兄弟们，密苏里的公民兄弟们——你们中的一些人，说要给我一些厉害看看。我不理解你们为什么要这样做。像你们一样，