

目 录

演讲的语言艺术

- 演讲与环境 (猿)
- 开发自身经验 (远)
- 十倍的材料准备 (怨)
- 射向听众目标的箭 (员)
- 一点都不紧张,肯定讲不好 (员)
- 开口莫道歉,先找共同点 (员)
- 限制演说的范围 (员)
- 以听众为中心 (员)
- 友善与诚意 (员)
- 突出重点 (员)
- 设悬念埋伏笔 (员)
- 事实使别人感兴趣 (员)
- 谁会同你讨论术语呢 (猿)
- 使用实例的技巧 (猿)

- 引用名言 (猿)
- 把自己融入演讲中 (猿)
- 临场发挥 (猿)
- 表达清楚 (源)
- 句句有形象 (源)
- 新鲜感与创意 (缘)
- 自己的声音最感人 (源)
- 表达最微妙的思想 (源)
- 让演讲融入听众,使听众进入演讲 (源)
- 幽默是你的个性与叙述方式 (缘)
- 演讲中的气质语言 (缘)
- 演讲中的服饰语言 (缘)
- 演讲中的态势语言 (缘)
- 演讲中的情感语言 (缘)
- 高效演讲的魔术公式 (缘)
- 让人回味的是什么 (远)

谈判的语言艺术

- 一、寒暄并不“闲” (缘)
- 二、“幽”他一“默” (远)

- 三、迂回入题 (迂)
- 四、尊重对方等于尊重自己 (迂)
- 五、谦恭是一种力量 (苑)
- 六、把握情绪是最佳策略 (苑)
- 七、知识是涵养 ,更是力量 (苑)
- 八、既让人见“井”又让人不知“井”深 (苑)
- 九、提问的技巧 (苑)
- 寻找和收集对方信息 (苑)
 - 问之种种 (苑)
 - 抓住对方心境与逻辑的空隙 (苑)
 - 每一个提问都是探路的“石子” (苑)
 - 问与不问的原则 (苑)
 - 务求挑到点子、击中要害 (愿)
 - 抓住不经意的暗示 (愿)
 - 面子战术正反用 (愿)
 - “请将不如激将” (愿)
- 十、答复的技巧 (愿)
- 把自己武装得水泼不进 (愿)
 - 是“狮子”就应“大开口” (愿)
 - 插话的机宜 (愿)
 - 忘记是为了超越 (愿)

·一诺千金——管理者的语言艺术·

- 边“导”边“诱” (怨缘)
- 投其所好而不流于谄媚 (怨韵)
- 顾左右而言他 (怨愿)
- 言语开脱法 (怨愿)
- 回避正面,进攻背面 (贵园)
- 模糊语言 (贵园)
- 一个唱红脸,一个唱白脸 (贵园)
- 蘑菇战术 (贵园)
- 沉默战术 (贵园)
- 忍耐的艺术 (贵缘)
- 设个“后台老板” (贵韵)
- 退是为了进 (贵愿)
- 真“钓鱼”,假泄密 (贵园)
- 假以时间限制 (贵园)
- 惯例是一种公理 (贵源)
- 面对最后的出价 (贵缘)
- 高目标,小让步 (贵园)
- “誓不改口”策略 (贵韵)

说服人的语言艺术

- 避实就虚 (页码)
- 把进谏当成请教 (页码)
- 分忧解难 (页码)
- 责任非你莫属 (页码)
- 后发制人 (页码)
- 三思而后说 (页码)
- 晓以大义 (页码)
- 类比法 (页码)
- 先捧后杀 (页码)
- 爱之深, 责之切 (页码)
- 正路不通走岔道 (页码)
- 滴水穿石法 (页码)
- 以说话和动作的速度赢得主动权 (页码)
- 最后通牒 (页码)
- 化失误为动力 (页码)
- 不怕失败反而不败 (页码)
- “流星”战法 (页码)
- 角色置换法 (页码)
- 循循善诱 (页码)

- 情感债务法 (员源)
- 声东击西法 (员缘)
- 一真掩九假 (员苑)

协调的语言艺术

- 称赞——精神之奖 (员园)
- 善意的责备谁都能理解 (员缘)
- 知错之心,人皆有之 (员园)
- 口头禅,说不定是恶语 (员员)
- 切忌主观行事 (员圆)
- 随和——可人的风格 (员猿)
- 说话算数才有信 (员源)
- 言行有节 (员缘)
- 能伸能屈的领导 (员园)
- 服从是原则,尊重是常识 (员愿)
- 激励属下 (员怨)
- 委婉说服是一杯清泉 (员员)
- 眼中有部下,心中更应有部下 (员圆)
- 有一分才用一分才 (员源)
- 心悦诚服永远强于压服 (员缘)

- 御人有道 (苑)
- 没有坏的,哪有好的 (苑)
- 难说的话,会说就不难 (苑)
- 别贬低自己 (苑)
- 不妨自嘲 (苑)
- 自我调节 (苑)
- 处处设防,只能让人敬而远之 (苑)
- 打开缺口 (苑)
- 如何找准情绪的感染点 (苑)
- 把拍板权交给对方 (苑)
- 只听是被动,光说太武断 (苑)
- 言行一致 (苑)
- 肯定对方 (苑)
- 大乱之前有静气 (苑)

促销的语言艺术

- 迎合顾客需求心理 (苑)
- 善用电话 (苑)
- 电话商谈原则 (苑)
- 以电话促成迅速交易 (苑)

·一诺千金——管理者的语言艺术·

- 掌握顾客购买意向 (圆源)
- 从对方感兴趣的话题入手 (圆源)
- 说好第一句 (圆源)
- 帮顾客出谋划策 (圆源)
- 妥善处理顾客意见 (圆源)
- 善于运用巧妙说词 (圆源)

《一诺千金——管理者的语言艺术》

演讲的语言艺术

演讲与环境

环境能影响人的情绪和心态。

在演讲过程之中,氧气是极为重要的基本要素。不管是如何动人的演讲,或是音乐厅中如何美丽的女高音,都无法使置于恶劣空气中的听众保持清醒。

灯光是影响演讲成功与否的另一要素,除非你是在一群人面前表演招灵术,否则,应尽可能让房里光线充足。要在一个像热水瓶内部那样半明不亮的房间里激发起听众的热烈情绪,就如同想要驯服野鹤鹑那般困难。

让灯光照在你的脸上,人们希望看清楚你。应该产生在你五官上的那种微妙变化,是自我表现的一部分,而且是最为真实的一部分。有时候,这种表现更胜过你的言语。如果你站在灯光的正下方,你的脸孔可能会产生阴影;如果你站在灯光的正前方,你的脸上一定会有阴影。因此,在你站起来演讲之前,先选定一个能替你带来最有利的光线的地点,岂不是最聪明的举动吗?

千万不要躲在桌子后面。听众希望看到演讲者的全身,

他们甚至从座位上探头出来,希望能把演讲者的整个人看清楚。

一名演讲者也应该有令人赏心悦目的背景。在演讲者的后面应该不能有任何分散听众注意力的东西,在他的两边也不能有任何东西——也就是说,除了一幅深蓝色的天鹅绒布幕之外什么东西也不要。

使你成为演讲过程中自始至终的目光焦点。

亨利·毕丘说：“演讲中最重要的东西,就是人。”

因此,你一定要让演讲者很突出地表现出来,要像少女峰白雪覆盖的峰顶与瑞士的蔚蓝天空相互辉映那般突出。

不管是听众或观众,他们都无法抵抗(或者应该说,他们不愿意抗拒)望向移动物体的这种诱惑。演讲者只要能够记住这一真理,那么,他就能使自己免于一些困扰及不必要的烦恼。

第一,他可以克制自己,不要玩弄自己的手指、拨动衣服或是作些能减少别人对他的注意力的一些紧张的小动作。卡耐基自传中说,有一次有位很有名的纽约演说家在演说时,用手玩弄着讲台上的桌布,结果听众全都专心地望着他的手,足足有半小时之久。第二,如果可能的话,演讲者应该把听众的座位作适当的安排,使他们不会看到迟到的听众进来,如此可以防止他们分散注意力。

第三,演讲者不应该安排贵宾坐在讲台上。他们之中要有任何人稍微移动一下,听众就会把眼光从演讲者身上移到这位宾客身上。

演讲不过是在自家中与朋友交谈的扩大而已。

一个人置身于一大群群众之间时,很容易失去自我的感觉。他成了群众中的一分子,比他单独一个人更容易受到影响。他会开怀大笑热烈鼓掌,但他如果只是听你演说的五六个听众中的一个,你虽然说的是同一个内容,他将会无动于衷。

人们成为一个整体时,你很容易使他们发生反应;相反的,要使个人有所反应,则比较困难。例如,男人前往战场时,一定会作出世界上最危险及最不顾后果的行动——他们希望和大家聚成一团。在第一次世界大战期间,大家都知道德国士兵们上战场时,彼此要紧握同伴们的手不放。

群众!群众!群众!他们是一种很奇特的现象。所以规模庞大的运动及社会改革,都是经由群众的协助而推展开来的。关于这个题材,民间有一本极为有趣的著作,那就是由艾佛特·狄恩·马丁所写的《群众行为》。

如果我们要向一小群人演讲,应该去找一间小房间。把听众塞进一个狭小的空间胜过他们分散在宽广的大厅里。

如果你的听众坐得比较分散,请他们移到前排来,坐在靠

近你的位子上。你一定要坚持他们移过来 ,然后才展开你的演讲。

除非听众相当多 ,而且确实需要演讲者站在讲台上 ,否则不要这样做。你要下台去和他们站在同一高度 ,站在他们身边。打破一切形式 ,和听众亲切打成一片 ,使你的演说和日常谈话一样。

开发自身经验

演讲中的感情激发离不开自身生活基础 ,生活本身即是最适合你的题材。

深入到自己的生活里 ,从自己的记忆中去搜寻生命里那些有意义并给你鲜明印象的事情。因为最为听众所欣赏的题目 ,都与某些相当特定的个人背景有关 :

青年与成长的经历——与家庭、童年回忆、学校生活有关的题目 ,一定会受到注意。因为 ,在成长的环境里如何成功并克服障碍的经过 ,最能引起别人的兴趣。

怎能确定别人会对自己小时候所发生的事情感到兴趣呢 ? 有个方法测验 :多年之后 ,如果某件事情依旧鲜明地印在

你脑海中呼之即出,那几乎便可保证会令听众感到有兴趣了。

圆早年欲求出人头地的奋斗——这是洋溢着人情味的经历。例如,你是如何从事某种特别的工作或行业的?是什么样错综复杂的情况造就了你的事业?告诉人们,在竞争激烈的世界中,为了创建事业,你的挫折、你的希望以及你的成功,活生生地描绘一个人的生活(如果说得谦诚的话)多半是最保险的题材。

猿嗜好及娱乐——这方面的题目依各人所好而定也是能引发注意的题材。说一件纯因自己喜欢才去做的事,是不可能出差错的,你对某一特别的嗜好发自内心的热诚,能使你把这个题目清楚地交代给听众。

源特殊的知识领域——多年在相同的领域里工作,已使你成为这行的专家,假使依多年的经验或研究来讨论有关自己工作或职业方面的事情,也可以保证获得听众的注意与尊敬。

将自己经验的某部分重新再造,让听众与自己有同感。

心理学家说,我们学习的方式有二:一是练习律。依此律,一连串类似事件会导致行为模式的改变;二是效应律。依此律,单一的事件便可能有强烈的震撼力,并造成我们行为的改变。我们必然都有过这种不寻常的经验,毋需费时去苦

苦搜寻,它们就在我们记忆的表面之外。我们的行为多半受到这些经验的引导。把这些事件逼真地重新架构起来,便可把它们变成影响别人行为的肇基。

一件曾经教导你永远不忘的教训的个人经验,是说服性演说必备的第一要件。利用这种事件,就可以打动听众去行动——听众会这样推理,如若你会遭遇到,他们便也可能遭遇到,那么最好是听到你的劝告,做你要他们做的事。

而要把举例做为讲演的第一步,原因之一就是立即抓住注意力。有些演讲者未能一张口便获得注意,多是由于开讲的字句只是些陈腔滥调,或支离破碎的道歉,那是不为听众感兴趣的。“兄弟我不习惯当众讲演,”尤其刺耳讨厌。但是许多其他陈腐的开讲方式,也同样不具获取注意力的价值。如数家珍似地细述自己如何选题目,向听众透露自己准备不充分,或像个牧师讲道似的宣布题目或主题,都是要求获致行动的简短演讲中所急需避免的方式。

如若开口讲话,使用的字句便回答了以下问题之一:何人?何时?何地?何事?如何?或何故?你便是在使用世上最古老的获取注意力的沟通方式之一。“从前”是个魔术字眼,它打开了孩童式幻想的水闸。采用这相同的人情趣味方式,你也能一开口就捕捉住听众的思想。

十倍的材料准备

材料准备充分使演讲者有随机调用的余地。

做浮光掠影、只及表面的演说，要比深挖力掘事实容易很多了。只是，若选择容易的路，听众便仅能获得很少的印象，甚或全无印象。题目缩小之后，下一步是问自己一些问题，加深自己的了解，使自己准备充分，而能以权威的口吻来讲述自己选择的题目：“我为何相信这个？在现实生活中，我何时见过这一点并证实无误？我真想要证明的是什么？它到底是怎样发生的？”

像这一类的题目所需要的回答，可以提供给你预备力。这种力量能使人们正襟坐起，分外留意。据说，植物界的怪杰路德·柏班克培养了几百万种植物品种，只为寻找一种或两种最高级的品种。讲演亦应做如是观。围着主题汇集几百万样思想，然后舍去其中的几百万样。

“我总是搜集十倍于我所要使用的材料，有时甚至达于百倍。”约翰·甘德不久前这样说。他是畅销书目《内在》的作者。他说的是准备写书或演讲的方法。