哈佛智慧与口才

史尔顿　编著

宗教文化出版社

需要全本请访问 www.ertongbook.com

哈佛智慧与口才

智慧的口才　能使难成之事心想事成



Harvard's Wisdom And Eloquence

前言

哈佛大学是美国最古老的高等学府，在世界上享有盛誉。成立于世纪之初的哈佛商学院，虽然与长达300年之久的校龄比起来尚属年轻，但它已经成为商界学子心中的圣殿。商学院所授与的企管硕士（MBA）文凭已经成为现代社会成功与富裕的通行证。

哈佛商学院为适应日新月异，复杂多变的现代商业及管理，设置了丰富的专业课程。这些课程既对在读硕士生进行全面的训练，也专门针对在职经理进行特殊的训练。哈佛有四种为总经理阶层人员开的课程，也有七种针对部门经理的课程，教学全部采用实例法。同时，学校还经常举行各种专题讨论，积极培养学生的实战能力。经过这种训练，毕业生在商场上具备了极强的竞争力，在美国社会上形成了一股不可忽视的力量。据学校最近的统计表明，百分之三十的MBA毕业生二十五年后成为公司总裁、当任董事、合伙企业主或自办企业主，百分之二十的人在美国五百家最大的分司里担任要职。无怪乎哈佛商学院的硕士是商界的宠儿。

尽管商学院的毕业生在进入商界之后多有极佳表现，但商界对初出茅庐的MBA硕士也并非全都大度接纳。一些在实业界闯荡多年的行家，本能地拒绝和排斥这些带着MBA桂冠的娇子。不少刚刚步入社会的毕业生会明显感到社会期望与自己要求之间的差距，因此，他们往往要掌握高于普通人的沟通技术，换言之，他们需要更强的公关能力。为了适应这种需要，哈

佛商学院开设了管理沟通课，并正式列为一年级的必修课。它集中训练学生的思维和表达能力，以促使其掌握最恰当的沟通手段。商学院通过种种努力使学生懂得，沟通是技术也是艺术，它对于商业及管理的成功至关重要。在相关的教学，哈佛商学院对沟通技术进行了全面的概括和总结，使学生受到有益的训练。

哈佛商学院在沟通技术方面的教学成果对我们颇多启发。公关之术，自古有之，但近代社会是商业的社会，二十世纪及未来二十一世纪的进代主题是经济、是商业，因此，现代社会的公关艺术也必须反映出时代主题的需要。商业活动对如今社会生活的各个方面都有重要的渗透和影响，它的原则和方式也越来越具有广泛的普遍意义。哈佛商学院的沟通教学紧扣商业活动的需要，因而具有鲜明的时代特色，对我们今天发展和完善公关艺术有更为直接的借鉴意义。

本书主要借鉴哈佛智慧谈谈公关艺术中口才问题。口才是公关中最为重要的内容，许多交际应酬方面的努力都最终要靠口才体现出来。哈佛对学生表达能力的培养也是极为重视，积累了相当丰富的经验，这些经验既切合商业活动的需要，也很适用于一般的社会交际。本书分应用和技巧两篇，应用篇主要围绕商业活动谈口才的运用；技巧篇则扩展开去，从哈佛口才智慧中提炼出具有普遍性的原则和技巧，以期广泛服务于一般的社会交际。本书是以实用为目的，不做枯燥的理论说明，实例取材比较广泛，希望对读者提高口才艺术有所帮助。

哈佛口才

智慧的口才能使难成之事心想事成



Harvard's Wisdom And Eloquence

哈佛智慧与经商

哈佛智慧是一种能力更是一种理想



Harvard's Wisdom And Commerce

需要全本请访问 www.ertongbook.com

Harvard's Wisdom And Eloquence

放弃智慧而空耍嘴皮子的，称不上口才：抛弃良心，而巧言惑众的，必然遭人唾弃。最能说服人的，不是花言巧语：最能打动人心的，不是夸夸其谈。口若悬河，好比初交时的一支香烟；眞诚的微笑，好比久违后的一句问候；智慧的口才，能使难成之事心想事成，能在紧要关头化险为夷，能在两军阵前弭息干戈，能在商战军中左右逢缘。

这里告诉您一个秘密：哈佛智慧不是教你怎样说，而是教你怎么想。想得好才能说得好，智慧的口才来自心底。

目　　录

第一章　哈佛谈判智慧与口才……（1）

知己知彼　了解情况……（1）

大战之前　紧中有驰……（2）

计划简明　留有余地……（5）

掌握主动　从容不迫……（7）

了解禁忌　时时注意……（9）

适时妥协　以退为进……（12）

寻找沟通的最佳途径……（13）

千方百计　避免搁浅……（13）

置身大局不在细节上纠缠……（15）

灵活巧妙　捕捉信息……（17）

出现失误　巧妙扭转……（19）

心平气和　讲究方式……（21）

尊重对方　避免冲突……（24）

说话时机　十分重要……（25）

灵活反应　积极应变……（28）

借名扬名　因事成事……（29）

巧用头衔　创造效果……（30）

巧对强敌　不卑不亢……（32）

集体优势　积极依靠……（35）

逆反思维　常有妙用……（36）

消除紧张　平静应变…… (37)
要有耐心　沉着冷静…… (37)
吹毛求疵　促成进步…… (38)
金蝉脱壳　惟利是求…… (39)

第二章　哈佛演讲口才与技巧…… (41)
筛选体材　形式灵活…… (41)
演说稿的必备条件…… (42)
演说禁忌　不可大意…… (45)
衣着姿势　助你成功…… (49)
口才流利　威力无穷…… (50)
心理素质　不能忽视…… (53)
克服自卑　增强信心…… (55)
避免老套　旁征博引…… (57)
演说语言　简洁明快…… (59)
真情实感　激发共鸣…… (61)
穿插故事　激发情绪…… (65)
巧用比喻　加深理解…… (68)
形象效果　密切相关…… (71)
演说成功的四要素…… (74)

第三章　哈佛推销智慧与口才…… (78)
推销工作　讲究技巧…… (78)
把握时机　随时推销…… (80)
言多易失　适可而止…… (81)

潜移默化　迂回战术……（81）
好与人辩　推销大忌……（82）
欲进先退　以柔克刚……（83）
直接了当　不绕弯子……（85）
销价语言　学问最多……（87）
人同此心　心同此语……（89）
抓住借口　穷追不舍……（89）
察言观色　先知先觉……（90）
谈吐清楚　举止宜人……（91）
座位分布　大有讲究……（94）
取得信任　缩短距离……（95）
商谈技巧　成功法宝……（96）
消除疑虑　为己服务……（99）
第四章　哈佛沟通智慧与口才……（100）
初次见面　一谈就熟……（100）
与老年人如何交流……（102）
与年轻人如何交流……（104）
搞好服务　应酬得法……（105）
察颜观色　注意场合……（107）
善于放松　消除紧张……（108）
迎合别人　满足己术……（110）
交际阻力　巧妙清除……（115）
应得之利　善于求取……（116）
自我保护　全利远害……（117）
措词得体　事半功倍……（119）

要让别人喜欢你……（122）
耐心取胜　好事多磨……（124）
欲擒故纵　虚虚实实……（125）
采购商谈　有理有节……（127）
利用他人　因人成势……（128）
消除尴尬　活跃气氛……（130）
缩短距离　获得信赖……（132）
循序渐进　渐入佳境……（133）
掌握要领　避免是非……（136）
与陌生人的交谈艺术……（137）
有备而来　胸有成竹……（139）
屈已待人　以对方为主……（141）
察人所要　了解对方性格……（143）
多谈未来　魅力倍添……（145）
赞美的技巧与语言……（146）
微笑示人　融洽气氛……（151）
开玩笑要掌握分寸……（154）

第五章　哈佛智慧中的雄辩艺术……（157）

抓住根本　击其要害……（157）
针锋相对　反唇相击……（158）
顺水推舟　善于应变……（159）
抓住弱点　主动出击……（160）
引蛇出洞　诱其上钩……（161）
以其人之道还治其人之身……（163）
借题发挥　巧妙反击……（164）

抢先下手　掌握主动……（166）
避其锐利　击其惰归……（168）
单刀直入　就事说事……（169）

第六章　以智夺人的口才技巧——幽默……（171）
一语双关　奥妙无穷……（171）
丑话说在前……（172）
出其不意　攻其不备……（172）
假装糊涂……（174）
摆脱困境　消除尴尬……（175）
利用幽默　巧妙批评……（176）
幽默八戒……（177）
风趣之中　蕴含幽默……（179）
巧用幽默　和缓冲突……（180）
巧用对比……（181）
自嘲的妙用……（181）
答非所问的回答技巧……（183）
巧妙转换话题……（184）
追求完美　风趣高雅……（186）
运用幽默　缓解紧张……（187）
主意明确　语言模糊……（188）
语言委婉　余味无穷……（190）

第七章　哈佛智慧与男性言谈风度
——男性口才……（192）

需要全本请访问 www.ertongbook.com

如何使女性敞开心扉……（192）
怎样才能被女性吸引……（197）
如何博得女性信赖……（203）
如何表现豁达大度……（208）
如何展示您的成熟个性……（212）
如何展示您的洒脱魅力……（215）
如何展示自己的自信……（220）
如何与人寒暄接近……（222）
如何称呼显得亲切自然……（223）
如何好言疏导纠纷……（227）
如何平静面对批评……（228）
如何和妻子在患难中加深感情……（230）
巧妙平息和妻子争吵……（233）
如何让妻子高兴……（235）
恰到好处地赞扬别人……（237）
第一次约会说什么……（238）
如何表达歉意……（239）
如何与听众交流……（240）
如何一开口就吸引人……（242）
如何显示你说话的条理性……（243）
消除疑虑　为己服务……（245）
巧夺爱心　紧追不放……（247）
细心观察　体贴入微……（249）
赞美具体　恭维巧妙……（249）

如何赢得别人好感…… (251)
如何显示自己的气质…… (252)
如何消除胆怯心里…… (253)
如何以声动人…… (255)
如何强化魅力…… (257)
如何谈吐文雅…… (258)
如何克服苦闷心情…… (260)
如何使自己摆脱软弱…… (262)
如何缩短和他人的距离…… (264)
如何及时致歉…… (265)
如何摆脱你不喜欢的人…… (267)
如何讲善意的谎言…… (269)
如何自我介绍…… (272)
如何介绍他人…… (274)
怎样才能恭维得体…… (276)
如何与同事交谈…… (277)
如何传达爱的心声…… (280)
如何吸引男人…… (285)
如何了解男人…… (289)
变换服式　保持新鲜…… (294)
内心的笑声充满魅力…… (296)
赠送礼品　大有学问…… (297)
爱与不爱　明确表态…… (298)

如何与上司交谈……（301）
领导上司　交谈有道……（303）
如何表示对上司的尊重……（305）
如何赢得上司信任……（309）
抓住机会　展示自己……（311）
要靠政绩　赢得信任……（314）
见风使舵　力求平安……（315）
实事求是　进行辩护……（317）
摆正位置　谨防越位……（319）
拍马屁要轻重合适……（321）
保存自己　妥协让步……（322）
恰到好处　拍马艺术……（323）
大局为重　尊重领导……（325）
察言观色　及时相助……（326）
及时道歉　消除矛盾……（330）

第一章　哈佛谈判智慧与口才

知己知彼　了解情况

谈判中不能忘记自己的目的。此话说来容易，做起来就不那么简单，往往被高明的对手牵着鼻子走，而且茫然不觉，完全忘记了自己是在干什么，自己此行的目的是什么。

为了牢记自己的谈判目的，不妨事先做一个简要的备忘录，备忘录的文字力求简洁，最多15至20个字，要是太冗长，就证明洽谈人员的脑子里对于为什么来进行谈判，还不是很清楚。因此，此时谈判人员的头脑要清楚。如果用了20个字都难以表达清楚，那他就必须整理一下思绪了，要对原来的谈判方向进行调整，一定要做到最多用20个字就能表达清楚。

其次要正确估计自己，不要根据表面信息作判断，而要努力掌握深层信息。一般人总是喜欢选择最容易获得的资料来估计情况，但事实上应该选择那些更加可靠的信息来做出判断，不要以为这只在认识对手的实力时适用，对正确认识自己的实力也是极重要的。

假设你有一家汽车经销行，你问销售经理情况怎么样，他可能会说：“好极了，本周我们卖出了50辆车。”这是一个最新的数据，可是却完全没有用。你的销售经理没有告诉你上个月同期或去年同期的销售情况，没有告诉你这50辆车中有多少豪华型轿车（利润要高一些），他甚至没有告诉你公司为多少辆车

提供了信贷，利率是多少。而这些却是了解你这家汽车行营销情况的关键之处，可见，对自身情况的了解也要深入下去，这样才能真正心中有底，正确认识自己之处当然也要正确地估计对方。

对手的真正实力到底如何，一般来说要到谈判正式展开并经过相当的过程才能获知。当然我们可以通过其他途径，比如别人的介绍，报刊杂志的有关报告、记述，来预测对手的的高低，但是，这毕竟只是估计而已。间接的了解永远都是局部的。可是谈判已经开始了，我们对对手的判断必须作出。在大多数情况下，我们不可能一开始就对对手作出确切的判断，要么是偏高，要么是偏低。

这时，最好的做法是：宁高勿低。将对方实力估计得高一些，固然会降低自己的信心，不利谈判计划的完全展开，但却能使我们更加谨慎，稳中求胜；过低地估计对方，则往往使自己变得狂妄，在谈判中一败涂地。

知已知彼是谈判的准备，虽然唇枪舌战还没有真正开始，但充分的准备已经开始奠定取胜的基础了。

大战之前　紧中有驰

谈判是能力与智慧的较量，但更是心理素质的较量，一定要集中全副精力，使自己的心理尽可能保持平静，不受外界环境的干扰，同时通过各种手段，尽可能地对对方心理施加干扰。

每场谈判都有不同的气氛。每一种谈判气氛都会反作用于人的心理，进而影响谈判的效果。

谈判的目的，是为了达成某种共识。基于这一目的，一般说来，我们认为理想状态的谈判气氛应当是紧张与活泼的结合，

大战之前要努力做到紧中有驰。

首先，谈判是一件严肃的事情。大部分谈判都是在一个集团与另一个集团，一个组织与另一个组织，甚至一个国家与另一个国家之间展开的，之所以说谈判无戏言，是因为你不仅代表了你，或者可以说你根本不能代表你自己，你的每一句话都将被记录在案，成为被代表者作出的承诺或要求，给被代表者带来利益或损失。而且，潜意识当中的敌对观念，也使谈判显得格外严肃。

正因为这是一种严肃的活动，所以要求谈判者必须认真对待，认真的人往往就是极有责任心的人，而谈判者所必备的一种重要素质就是责任感和使命感。在这种责任感和使命感的驱动下，谈判者要付出大量的劳动，去广泛搜集各种资料、信息，去一丝不苟地做许多琐碎具体的工作，去全面深入和科学地分析谈判中可能出现和各种问题。

在谈判中，谈判者必须进入紧张状态，为各自的利益据理力争，寸步不让。从生理学上讲，适度的紧张有益于思维的活跃与兴奋，可以激发出平时意想不到的智慧。

谈判应当是严肃的、紧张的，谈判人员应当是绝对认真的，当然，我们所说的紧张、严肃都强调适度。过度的严肃便显得呆滞死板，过度的紧张全使人难以忍受。请记住，进行谈判的是七情六欲俱全的活生生的人，而不是机器。我们的谈判中需要一些活泼的气氛来缓和双方的敌对情绪，消除尴尬状态，需要一些幽默与微笑来展示个人魅力，推动谈判的进行，甚至也需要一点点天真与单纯来消解长时间互相算计带来的疲劳感。

紧张与活泼的结合不但是谈判的本质特征，而且是谈判者取得相互合作的洽谈气氛的必要条件。当然，这种双方都乐意接受的洽谈气氛需要有一定的时间来建立。所以，有经验的谈

需要全本请访问 www.ertongbook.com