

中国教育电视台 冯定祥等 7 位有影响力的人士为本书倾情推荐

# 这样讲

## 魅力讲话 演练集

吉永丰◎著

练就“能说会道”的本领  
寥寥数语，就能打动人心



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

言之有理 令人信服  
言之有度 才会得体

看准场合，讲出令对方满意的话

策划编辑：任淑杰  
咨询电话：010-88379708

書裝 BOOK DESIGN STUDIO  
E-mail: bdyd@263.net 设计总监: 任淑杰  
北京·任燕 飞装设计工作室

這樣講

魅力講話演練集

張永新題



# 这样讲

## 魅力讲话 演练集

练就“能说会道”的本领  
寥寥数语，就能打动人心

吉永丰◎著



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS



阅读本书会使人们从发音、舞台魅力、个人修养等方面有一个全方位的提高,让人们从各方面了解在销售、服务、管理、领导过程中怎样讲上司、家人、员工、客户才喜欢听,从而提高人们的口才和沟通能力。

经典的语句、创新的思维、全新的理念,深入浅出地向人们展现讲话沟通的能力、讲话的魅力。本书是一本内容全面、方法实用的沟通技巧工具书。

### 图书在版编目(CIP)数据

这样讲 魅力讲话演练集/吉永丰著. —北京:机械工业出版社, 2013. 3

ISBN 978-7-111-41897-9

I. ①这… II. ①吉… III. ①语言艺术—通俗读物  
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第054941号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:任淑杰

版式设计:张文贵

责任编辑:於薇

封面设计:吕凤英

责任印制:张楠

北京双青印刷厂印刷

2013年4月第1版·第1次印刷

148mm×210mm·6.875印张·1插页·163千字

标准书号:ISBN 978-7-111-41897-9

定价:29.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010) 88361066 门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010) 68326294 教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010) 88379649 机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010) 88379203 封面无防伪标均为盗版

## 序一 魅力讲话是你的第一能力

书店或图书馆常常有一些供人们练习口才的书籍。现在，吉永丰先生以自己多年的演讲实战经验著书立说，期望能够为朋友们提高口才魅力给予一点帮助，这是一件有意义的好事情。相信他可以实现自己帮助他人的愿望，也相信读者朋友们通过阅读此书，一定可以在提高口才能力方面有所收获。

每个人无论是在何时何地，总是会有各种需求，总是要与各种各样的人打交道，这就要求学会不同的讲话内容和方式，以便正确地沟通或交流。有的人表达能力很强，在与各种人沟通交流的时候，显得十分潇洒从容、游刃有余。实际上，这也是一种能力的体现。尤其是在一些重要的场合，面对一些关键人物，能够很好地靠个人的讲话魅力征服全场，这是非常有作用、有价值的

能力。

当今社会，大多数职业都是以讲话为主要方式的，例如主持人、教师、相声演员等，他们都有着非常专业和娴熟的语言表达能力。想提高讲话能力的人，可以拜他们为师，向他们学习语言表达的方式。讲话是人与人之间沟通最直接、最有效和最不可或缺的交流方式。下属向上司汇报工作，上司给下属分配任务，部门与部门之间的协调，领导向员工传达企业文化理念、工作精神、目标责任使命，不管你从事的是什么职业、处在什么岗位上，从现在开始提升你的讲话魅力吧！

吉先生在《这样讲 魅力讲话演练集》一书里，比较详细地解说了讲话的各个要点和演练过程，这是他多年辛苦努力实践的

结晶，也是他事业成功的基石之一。相信这本书一定可以给愿意  
提高自己讲话能力的人启发和帮助。

祝愿吉先生能够更加进步，期待他继续写出更多可以得到广大  
读者喜爱的好书。祝福他前程远大，事业有成，快乐幸福，万  
事如意！

王政

中国村镇银行创新峰会 常务秘书长

## 序二 心里想得好，嘴巴还要说得好

刚开始接触吉永丰老师的时候，我怎么也想象不出这是一位要出版15本“健康养生行业必读系列丛书”的人，只有他突出的额头让我相信那里面一定蕴藏着他十几年来奋斗不息的故事。

读完了他的第一本创作《健康养生店务管理全案》，我情不自禁要发问：你是靠什么力量如此精细地阅读这个新兴行业？你是用什么法术如此认真地观察每一个店的角落？又是以怎样的思维模式建立起你的缜密？好像你的骨血里从始至终就涌动着“细节决定成败”的元素。

今天在这里，就让我羞愧地满足一种欲望，为你的新作《这样讲 魅力讲话演练集》写几句话。

记得六年前我刚接触足疗行业时就有人告诉我：“足疗”有时就是“足聊，即放松足部再加谈天说地”。我很纳闷，难道做足部按摩时就不能聊天吗？其实不然，几乎没有人不聊天。关键是聊什么？怎么聊？进入这个行业后我才发现，很多养生会馆、足疗店和美容院的技师、美容师、服务员，甚至管理人员在与顾客的交流过程中，由于表达能力欠佳、沟通方式不良而造成部分客户流失，尤其是在遇到突发事件时常出现表达不清、沟通不畅的现象。讲话能力欠佳不仅会影响企业形象，更重要的是会伤害自己的自信心和职业态度，有时还可能会影响人的一生。

古人云：口乃心之门户！口才是心灵的门神，是与人沟通最便捷的方式，是与人交流最基本的渠道。

邵守义教授有一句名言：“是人才未必有口才，有口才必定

是人才。”虽然有些武断，但足以说明口才的重要性。可以这样说：口才是人们运用准确、得体、生动、巧妙、直接、有效的口语表达以获得特定的沟通目的、取得圆满的沟通效果的表达艺术。当然，口才不仅仅是“口”上的能力，还包含了身体语言、观察能力和思维能力等。

由此可见，从事养生健康行业的同仁们，口才和沟通能力是我们的基本功。在此，借吉永丰老师的新著《这样讲 魅力讲话 演练集》，真诚地希望我们共同练习口才，理解吉老师的用心良苦。因为提升自己的沟通能力就是提升我们的健康和幸福指数的开始。

鲁征宇

中国策划协会养生健康产业专业委员会 主任

## 序三 《这样讲 魅力讲话演练集》 是练习讲话的工具书

和吉永丰先生接触、共事已经多年了，他给我们几乎所有人的印象是外表含蓄不张扬、谈吐简练并极具智慧，有着与他年轻外貌不相称的成熟与睿智。这些都得益于他十几年来对企业管理执著地探索和多年策划及做讲师的工作经验。与众不同的是，他总是用大众化的语言凝练出最具说服力和实用性的理论。在连锁经营策划、系统培训行业已经得到业内人士的首肯。

永丰老师一方面通过自己不断的学习汲取别人的精华；另一方面通过专业实践进行分析总结，建立了一套属于自己的提高演讲能力的理论与实战体系。听过他的课程的学员和领导都反映课程的实用性极强，都是实战中最需要的部分。他深受学员欢迎的课程有“讲师特训营”、“店务管理特训营”、“魔法销售特训营”、“魅力领导的秘密武器”等。

关于演讲与口才方面的书籍可谓举目皆是、种类繁多，但永丰老师的书与众不同，从语言上看没有通篇的大道理，全是自然亲切的大众语言，但却能抓住读者的心，让一些理论变得通俗易懂、易于消化吸收。在此书中，他不仅注重学员的沟通技巧、舞台魅力的提高，更注重学员的综合能力和素质，比如演讲者必须具备良好的习惯和服务理念、具备一定的文化根基、认识自己各方面的优劣并塑造自己的形象、提高领导力和执行力等，这样才为具有魅力的演讲打下良好扎实的基础。

永丰老师的这本书是针对管理者、讲师、演讲能力提高者的一本好教材，希望读到此书的朋友们，汲取其精髓，以此为起点提高自己的沟通能力，也期待吉老师有更多的佳作呈现在广大读者朋友的面前。

颜丽旒

TVSKY 网视直销（天空宽频）执行董事



## 序四 学本书把话讲好

俗话说“一句话，让人笑；一句话，让人跳”。说的就是讲话要注意表达方式。所谓“能说会道”，也是说某人有着很好的语言表达能力。永丰的《这样讲 魅力讲话演练集》一书，可以帮助那些希望提高自己表达能力的朋友，学会更好地运用讲话技巧，以利于更加广泛地在各种场合与各种人士交往：或谈笑风生，妙语连珠；或滔滔不绝，口若悬河；时而诙谐幽默，轻声软语；时而高谈阔论，先声夺人……

那么，如何能够学好讲话呢？语言表达要做到三性：“准确性、鲜明性、生动性。”一般来讲，书面语叫语言，口语叫言语。我们讲的话，是通过嘴巴以语音词汇的方式来表达思维的，也就是说，要想很好地把自已的意思告诉他人不仅需要准确、鲜明地表达措辞语句，传达思想观点，而且还需要以恰当的方式表情达意，这样才能达到所希望表述的意图和目的。

讲话，是一件十分简单但又非常复杂的事情。说简单，是指每个正常的人，只要在社会环境中学会了基本语汇，都可以与他人交流，以求正确恰当地表达自己的生活和情感需求；说复杂，是指客观社会与主观意识的千差万别，使得我们要表达的思想情感，由于表达的语义和方式不同，就会出现各种各样的结果。

古今中外，靠三寸不烂之舌打遍天下，留名青史的慷慨激昂之士，不乏其人；大千世界，口生莲花，谈经论道，舌战群儒的雄辩伟才，比比皆是。恕篇幅有限，不做赘言。

每个人都希望和愿意通过自己的嘴巴，用正确的词语和恰当

的说话方式，来表达思想情感。但这是要靠后天不断地努力学习，才能逐步做到和做好的。

无论是通过语言专业学习的机会，讲话得以训练有素；还是经过自己在各种场合的实践锻炼，讲话时能够侃侃而谈。总之，一个人愿意并且能够按照自己的意愿，用恰当的说话和表达方式去交流沟通，这是一件非常令人愉悦的事情。

永丰的《这样讲 魅力讲话演练集》一书，内容丰富而且实用，是一本可以学习如何把话讲得更好的书。相信读者朋友们一定能够开卷有益，颇有收获。

徐端南

CCTV 养生频道 主任委员

中国策划联合会 执行秘书长

中财瑞芝实业集团 副总经理

## 序五 成为演说家的五个关键

一场好的演讲可以鼓舞人心，亦可以洗刷听众的心灵和梳理人们凌乱的思绪，甚至可以改变听众的命运……

吉永丰老师是我生活中的挚友，更是我工作上的导师。在接到吉永丰老师的邀请让我为本书写一篇短序的时候，我实感诚惶诚恐。他这样谦虚好学、满腹经纶、博学多才、实干拼搏的老师让我这无名小辈来作序我深感惭愧。这么多年来在吉永丰老师的学习和工作氛围的熏陶下我也学到很多实用技能，受益匪浅。就拿上次我们一次简单的聊天来说，永丰老师几句话就把所有聊天内容概括成了几个基本要点，这让我对他更是敬佩有加。

我们聊到永丰老师最新力作《这样讲 魅力讲话演练集》的时候，我向永丰老师请教：“如何才能成为真正的演说家呢？”他毫不思索地说出六个词语：“态度、知识、经验、技巧、毅力和信心”，看来他真是实力派的演说能量体，并且很耐心地跟我分享了他多年来成功登台演讲的经验，他说：“第一，态度：无论您演讲得有多好，也无论您演讲得有多差，只要您能够认真地对待每一次演讲，无论在哪里演讲，无论对谁演讲，无论有多少人听您演讲，您每一次都认真准备了，并且全力以赴，那么您就一定可以感染每一位听众；第二，知识：今天您要去演讲，您有什么样的思想、智慧和观念可以分享给别人，这是我们要思考的，所以，当我们决定要学好公众演说的时候，需要加强思想、智慧和境界的提升；第三，经验：除了知识，还有更重要的就是经验，如果您今天要去给别人讲销售，而您自己从来没有过销售经历，只是看了几本销售方面的书籍，您就自认为是销售行业的专

家，请问您能讲好销售吗？所以，演讲者需做到讲过的大都是自己经历过的；第四，技巧：其实大多数朋友都已经具备知识和经验这两个基本要素，可是如何才能淋漓尽致地把自己的知识、经验和观念传递给更多的人，如何让别人感觉到听我们的演讲是一种享受并且能够更好地吸收和应用，这就是我们要学习的演讲技巧；第五，毅力和自信：学演讲是一个需要长期坚持练习的过程，不可因为遭受一次、两次的打击而丧失信心，要坚信通过自己的努力练习，一定可以有魅力地进行演说。参加短期培训，能够让您掌握所有的演讲技巧，得到一个初步的提升；如果您希望成为一名专业的演说家或讲师，则还需要更长时间的练习；没有哪一个讲师只练习一个月就可以成为优秀的讲师，这个过程可能需要一年、两年，甚至更长的时间，所以练习演说需要有毅力和信心才可能成功……”

在这里，我强烈推荐各位尊敬的读者珍藏本书以帮助自己提升讲话的能力，相信你们一定会做得更优秀！最后，祝愿永丰老师的力作能够得到大家的欢迎和支持，也希望永丰老师能给大家带来更多宝贵的精神财富！

李淑艾

北京领翔智慧教育咨询有限公司 董事长

尚康源健身服务有限公司 总经理

## 前 言

你怎样看待说话呢？不要把讲话只看成聊天。讲话是一门艺术，也是一门学问，更是一项很高的技巧。没有人天生就拥有好口才。一般人只是把讲话看成交流，而管理者把讲话看成领导力，聪明人把讲话看成智慧，商人把讲话看成财富。

好口才是人的最大财富。有的人通过口才赢得了财富，有的人通过沟通建立了良好的人际关系，有的人通过口才组建了团队。口才是人们终生学习的艺术，口才是人们最大的本钱，好口才是人们生活幸福的强有力保障，本书就是教给人们如何提高自己的口才，除了教给人们如何面对一个人进行有效沟通，还能让人们站在讲台上面对很多听众进行工作演讲。

很多人说出的话让人反感，很多人说出的话令人喜欢聆听，很多人说话时让人欣赏。练习口才不仅能够交到好朋友，还会让身边的朋友越来越多；还可以在职场上更好地发挥自己的才能，得到客户的认可、领导的赏识；更重要的是好口才是进行演讲的基础，而演讲可以发挥更大的价值，用演讲激励团队创造更高的业绩，用演讲传播公司的理念和文化，用演讲吸引客户和人才。古今中外多少政坛领袖和商界精英都是演讲高手：黑人领袖马丁·路德·金的著名演讲《我有一个梦想》激励了无数人对生活充满了渴望，对自由充满了渴望；孙中山先生就是一位演讲高手，他用演讲召唤无数爱国人士推翻腐朽的满清王朝；毛泽东主席是演讲高手，他用演讲凝聚工人和农民两股力量建立了革命队伍，用演讲传播了革命思想、团结了无数爱国人士建立起新中国。美国人对演讲非常重视，他们从小在学校就开始接受演讲训练，美国总统竞选时也要通过演讲赢得国民的支持。在商界也出

现了很多演讲高手，比尔·盖茨每次和公众见面都是用演讲宣传他的新产品。在中国商界中，柳传志、张瑞敏、牛根生、朱新礼、马云这些人都是知名人士，他们用演讲吸引了众多客户，传播了企业文化，提高了企业的知名度。

帝王用口才魅力统领猛将招纳英雄。

老板用口才魅力网罗能人创造财富。

讲师用口才魅力传递智慧培养人才。

沟通好能成为亿万富商！

一个教育家造福三代人！

本书来源于我多年实践的整合。在讲师特训营中：有身价上亿的企业家、有职业经理人、有普通的工作人员、有刚步入社会的大学生。在课堂上，我问过很多人为什么要练习口才，也问过企业家为什么要学习演讲，企业家说：“现在企业发展很快，人才能力不断提高，做企业的负责人演讲能力要提升，不然开会讲话紧张，重要活动讲话紧张”。我问职业经理人为什么练习演讲，职业经理人说：“演讲不仅可以快速地提升团队的凝聚力，还可以提升个人魅力；演讲可以提升自己的在员工心目中的地位”。我问刚步入社会的大学生为什么要练习口才，大学生说：“现在找工作竞争激烈，口才可以提升自己的自信，口才可以得到上司的认可”。我问很多上班的员工为什么练习口才，他们的回答很有意思，说：“现在不但需要会干，而且需要会说的，要想涨工资升职快，会干更要会表达”。提升口才是每个人要做的第一决定，想想我们因为不会说话、没有说好话、话没有说到位吃过多少亏。有一句歇后语：“茶壶里煮饺子，有口倒不出”，说的就是心里有话说不出来。学习讲话，拥有好口才，正确地表达，才能提升自己的价值。

学习讲话不吃哑巴亏，学习讲话才能让自己的价值有效地表现出来。现在口才和公众演讲能力已经是一个人身体的象征。公

众表达已经是一个人能力的体现。

本书的内容丰富、实用性强，介绍了如何练习口才、舞台魅力、沟通技巧，重点介绍魅力讲话在实际应用中的智慧篇、原则篇、财富理念篇、服务篇、管理篇、员工认识篇等。如果按照本书的方法去练习，那么收获的不仅仅是魅力讲话，还会在工作的实践中提升价值。



# 目 录

- 序一 魅力讲话是你的第一能力 / 王政
- 序二 心里想得好，嘴巴还要说得好 / 鲁征宇
- 序三 《这样讲 魅力讲话演练集》是练习讲话的工具书 / 颜丽旎
- 序四 学本书把话讲好 / 徐端南
- 序五 成为演说家的五个关键 / 李淑艾
- 前言

## 第一篇 魅力讲话的先决

第一章 了解自己、提升自己 .....	2
第一节 认识自己、改变自己 .....	2
第二节 面对现实 .....	7
第三节 困扰个人成长的恶习 .....	13
第二章 让自己卓越起来 .....	24
第一节 做勇于尝试的人 .....	24
第二节 创造自己永久的财富 .....	27
第三节 对自己严格、对自己负责 .....	30
第四节 优秀的人对自己要严格 .....	33

## 第二篇 情景演练篇

第三章 好嗓子是这样练成的 .....	38
第一节 训练条件 .....	38
第二节 这样练习发音 .....	44

第三节	学绕口令使说话不绕 .....	52
第四章	这样提高舞台魅力 .....	56
第一节	台上基本功练习要领 .....	56
第二节	演讲者这样提高个人魅力 .....	59
第三节	稳健的心理素质 .....	62
第四节	肢体语言使你魅力四射 .....	65
第五章	这样训练自己 .....	70
第一节	演讲者要谨记的事情 .....	70
第二节	讲话时需谨记的要点 .....	72
第三节	练口才要博学多才 .....	73
第四节	严格要求自己才能取得成功 .....	74
第五节	这样进行自我介绍 .....	76
第六节	台上控制力训练 .....	80

### 第三篇 “能说会道”智慧篇

第六章	魅力讲话的内涵 .....	84
第一节	三个层面决定人生 .....	84
第二节	讲话需要文化根基 .....	91
第三节	魅力讲话从这里开始 .....	95
第四节	魅力讲话需具备的优秀特质 .....	97
第五节	魅力讲话必备的习惯 .....	101
第七章	“能说会道”的心理训练 .....	105
第一节	“能说会道”的财富密码 .....	105
第二节	“能说会道”的现实记 .....	110

第三节	“能说会道”的表向 .....	113
第四节	“能说会道”的内向 .....	116
第五节	“能说会道”的事业记 .....	119

## 第四篇 “能说会道”实用篇

第八章	魅力讲话技巧 .....	126
第一节	魅力讲话的8S .....	126
第二节	管理好自己的时间 .....	130
第三节	与其向能人学习，不如与能人合作 .....	135
第四节	耕种福地、收获智慧 .....	137
第九章	这样服务，讲话才有力 .....	141
第一节	精细化服务标准 .....	141
第二节	服务亲人 .....	142
第三节	服务公司 .....	144
第四节	与领导沟通 .....	146
第五节	服务下属 .....	148
第六节	服务客户 .....	152
第七节	服务社会 .....	155
第十章	这样讲话，沟通才有效 .....	158
第一节	这样与亲人讲话 .....	158
第二节	这样与上司讲话 .....	161
第三节	这样与下属讲话 .....	164
第四节	这样与客户讲话 .....	166
第五节	这样讲，客户才愿意听 .....	168

第十一章 魅力演讲，留住人才 .....	172
第一节 拥有人才，企业才会更强大 .....	172
第二节 这样讲话才能吸引人才 .....	177
第三节 魅力讲话提高工作效率 .....	181
第十二章 这样讲，业绩倍增 .....	185
第一节 客户越来越挑剔 .....	185
第二节 成交秘诀 .....	189
第三节 销售中的演示能力训练 .....	196



## 第一篇

# 魅力讲话的先决



第一章 了解自己、提升自己

第二章 让自己卓越起来

## 了解自己、提升自己

### 第一节 认识自己、改变自己

#### 一、靠什么赚钱



- 靠体力赚钱
- 靠技能赚钱
- 靠智慧赚钱
- 靠经营模式赚钱
- 靠资本运作赚钱
- 靠魅力讲话赚钱

只有认识到自己的缺点，才能努力改变自己。

只有意识到自己的不足，才能学习提升自己。

年轻时我表面谦虚，其实内心很骄傲。为什么骄傲呢？因为同事们去玩的时候，我去求学问；他们每天保持原状，而自己的学问日渐提高。——李嘉诚

#### 1 靠体力赚钱——吃饱饭

靠体力赚钱的人很辛苦。为了解决温饱问题，不管是骄阳似

火还是天寒地冻，清洁工都会尽自己最大的努力坚守岗位；为了解决生计问题，烈日炎炎下，农民还是要面朝黄土背朝天，终日劳作；搬运工每天披星戴月，早出晚归，靠两只手、靠一身力气。靠体力只能有微薄收入。

靠体力赚钱的人有：清洁工、搬运工、农民。

靠体力赚钱的人干活就有收获，能吃饱饭；不干活就只能饿肚子，连自身温饱问题都解决不了。

## 2 靠技能赚钱——生活好

靠技能赚钱的人很累。靠技能赚钱的人“日出而作，日落而息”，过着一种节奏缓慢，安逸的生活。如果没有创新，则生活没有惊喜、没有激情，最终只会导致生活没有盼头、没有希望。

靠技能赚钱的人有：技工、会计、律师、工程师等。

靠技能赚钱的人是一分耕耘，一分收获。

靠技能赚钱的人需要不断地提升自己。因为现在的科学技术日新月异，社会发展翻天覆地，搞技术的人不学习会很难适应社会变化。

## 3 靠智慧赚钱——很轻松

靠智慧赚钱的人轻松，前提是必须具备充足的各种能力。

靠智慧赚钱的人有：小老板、投资者、领导者、管理者、老师、科研人员等。

靠智慧赚钱的人提升速度很快。

## 4 靠经营模式——规模大

靠经营模式赚钱的人更轻松，他们将成功的经验快速复制。

靠经营模式赚钱的人有：大企业、连锁经营企业拥有者等。



靠经营模式赚钱的人比较轻松，靠经营模式赚的钱是成倍增长的。

### 5 靠资本运作——发展快

企业做大靠的是资本。

融资能使企业迅速发展壮大。

靠资本赚钱的例子：阿里巴巴的崛起离不开融资，蒙牛的强大同样离不开融资。

### 6 靠魅力讲话赚钱——知名度

魅力讲话，会提高个人收入、提升个人公众形象、提高个人知名度；进行魅力演讲，扩大个人财富，展现个人魅力，迅速扩大人脉圈；带着连锁经营的理念进行魅力讲话，我们的知名度会迅速扩大。

你是哪一种类型的人？如图 1-1 所示。

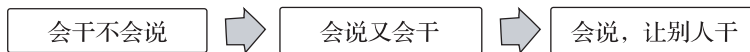


图 1-1 三种类型的人

## 二、魅力讲话

魅力讲话，这样开始。

### 1 放心——把自己交给老师，还一个智慧的自己

放心地跟老师学习口才，才能学到魅力讲话的技巧。

把自己交给老师，老师才能给你智慧。改变很痛苦，不改变更痛苦，所以要放心地把自己交给老师，学习开口与人讲话，学习公众演说，学习魅力口才。

本书就是你的老师，只要按照书中的方法训练自己，经过不懈的努力和刻苦的练习，你也可以提升自己的口才，成为一名优

秀的“讲师”。

## 2 放手——完全投入，行才会有果

放下繁琐不紧要的事情，不要给自己不投入的理由，全身心地投入一件事情，每天按计划练习口才。

## 3 放下——用最好的学习心态学习口才

放下自己的观念，才能学到老师的观念，再找出自己的魅力讲话风格，找出一套自己的魅力讲话模式。

## 4 放开——不要隐藏，把真实的一面展示给大家

很多人总是磨不开面子，放不下自己。在口才班训练课堂上，有些人听课不做笔记，练习口才不张口，训练时不配合。大家都知道，口才是练出来的。在课堂上，每个人都要以学生的角色做笔记、大胆张口练习，要知道做笔记不丢人，练习口才不丢人。

各位朋友、各位总裁，学习是一件神圣的事情，请张开嘴巴练习口才吧！

## 5 放肆——不听老师话，不要自以为是

在课堂上首先要跟老师学习练习口才的方法，通过训练增加自己的口才魅力，在学习中，我们可以总结出自己独特的方法和优势。要在掌握了沟通讲话的技巧后，发挥自己的特点；要知道自己什么时候该学习，什么时候该发挥。



一位禅师在旅途中碰到一个不喜欢他的人，连续好几天，那人用尽各种方法污蔑他。最后，禅师转身问那个人：“若有人送你一份礼物，但你拒绝接受，那么这份礼物属于谁呢？”那人回答：“属于

原本送礼的那个人。”禅师笑着说：“没错，若我不接受你的谩骂，那你就是在骂自己。”



各位朋友请不要忘记你要的结果是什么？不要让别人影响你的成长，不要让别人阻碍你的发展。

当别人辱骂你的时候，不要忘了你要的是快乐，不是生气，所以不要理睬他！

当你遇到打击的时候，不要忘了你要的是成功，不是失败，所以要更加努力！

当困难降临在你身上，不要忘了你要的是结果，不是抱怨，所以你要征服它！

### 三、定位你是谁？你要什么？你存在的价值？

老师教导我们要树立正确的人生观和价值观，每个人在他生命的某个阶段都需要思考“我是谁，我要成为谁，我要完成一个什么样的目标，我要达到怎样的高度；对家人，我付出了什么；对公司，我完成了多少业绩；对社会，我回报贡献了什么；我存在的价值是什么，”不同的人有不同的思考，也造就了不同的命运。一颗种子会有截然不同的三种命运。如图 1-2 所示。

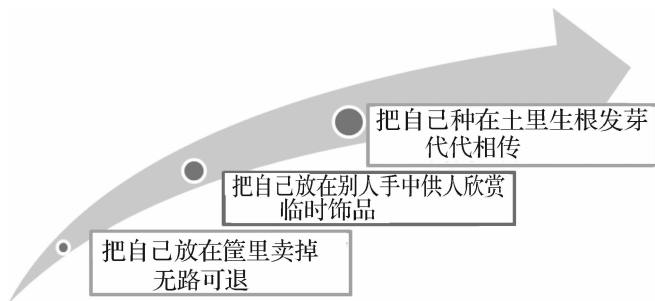


图 1-2 一颗种子的命运

如果我是一粒果树的种子，我每年都会硕果累累，供人们品尝！

如果我是一粒大树的种子，我会常年绿树成荫，供人们纳凉消暑！

如果我是一粒花朵的种子，我会含苞怒放姹紫嫣红，供人们欣赏！

如果我是一粒小草的种子，我会不畏艰险努力成长，成为一道亮丽的风景线！

如果我是一粒成功的种子，我会做有意义的事情，体现自己存在的价值，为人民服务！

尽管我们只是一粒微不足道的种子，我们也会拥有影响世界、改变世界的力量，我们不愿做安于现状的胆小者，也不做靠别人供养的安逸者，我们要做掌握自己命运的成功者；我们要做最优秀的种子，要在泥土里扎深根，吸足养分做足准备，不顾一切阻碍冲出泥土，勇敢地成长，活出自己的精彩，活出自己的价值。

## 第二节 面对现实



2012 年，全国普通高校毕业生达到 680 万人，毕业人数创历史最高，毕业生就业形势更加严峻。而根据 2011 年的就业情况，就业率仅为 89%，这其中有 60% 的人认为目前的工作与自己的职业期望不符。另外，2011 届全国大学毕业生中有 34% 在毕业半年内发生过离职，其中 98% 的毕业生主动离职，主要原因是个人发展空间不够或薪资福利偏低。在高校扩招和大学毕业生逐年增长

的大背景下，就业难俨然已经成为当下非常严重的问题。于是很多人产生了这样一种观念：大学毕业就相当于失业。

亲人之间，在最需要帮助的时候，往往由于自己物质的匮乏和能力的有限，能给予的就只有精神上的支持和鼓励了。由于人生观和价值观的缺失，导致有些人一味地追求物质和金钱。有的女人拿感情当儿戏，用感情和青春来换取奢侈安逸的生活并享受其中；有的男人把女人当面子，迷失在虚伪不切实际的较量中；有些人安于现状、不知进取，时代在进步，优胜劣汰的生活法则终将淘汰这些不愿充实自己的人。生活上沟通不好，朋友都会分道扬镳成为陌路人；工作中沟通不好将导致工作执行不到位、目标完不成、业绩上不去。现实带来的诸多无奈需要我们重新认识自己、敢于正确面对自己。我们应改变自己，积极面对各种挑战，找到应对策略，练习魅力讲话，拥有好口才。好口才不仅能够展现个人魅力，还能够促进人与人之间的良好沟通，改变自己就从练习魅力讲话开始吧。

## 一、改变自己，与时代同步

真正的现实是我们要改变自己，好口才改变了什么？如图1-3所示。

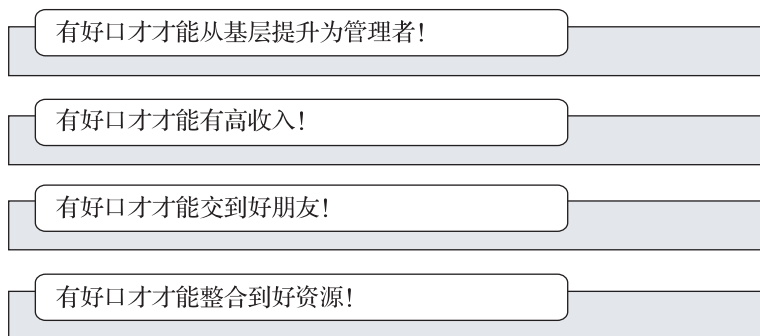


图1-3 好口才改变自己

## 二、提升自己

### 1 挑战自己

对年轻人来说，行政人事的工作干得时间久了就缺乏动力、缺乏激情。我曾经认识的一名行政人员，由于感觉工作太安逸、太顺利，想着趁年轻好好挑战一下自己，奋斗一把，所以改行做了业务人员。大家都了解，业务工作是一份具有挑战性的工作，作出好业绩的业务人员应具备多方面的能力。前期工作是准备沉淀阶段，磨炼的是一个人的耐力，要不求回报地大量付出；还应具备良好的沟通能力，在客户面前能够魅力讲话，做到一开口就吸引别人的注意力。改行做了业务人员的朋友刚开始还是把主要精力放在了琐事上，整整两个月一点儿业绩都没有，领导找他谈话，说再给他一个月的时间，这个月必须出业绩。他没有轻易放弃，他明白，再难的事只要坚持就能够成功。他发掘自身优点，把亲和力和良好的讲话能力用在了和客户沟通上。他说，要想做好业务，就要先提升自己、完善自己，把客户放在心上，把客户放在第一位，大部分时间要留给客户，所有的事情都要给客户让路。

### 2 创业

刚起步的企业总是要经过最痛苦的创业时期。创业时期的创业者要走一条艰苦迷茫的路子；创业时期的团队成员要更加团结，先把目标定下来，脚踏实地提高业绩。创业时期也要把企业文化和理念灌输给员工，企业的未来才会更稳定、更远大；创业时期要靠自己、靠团队的坚持，正确面对创业期间遇到的坎坷和曲折，如图 1-4 所示。

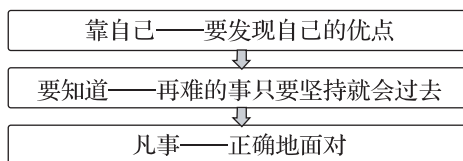


图 1-4 这样对待创业

G 故事  
情景  
oshiqingjing

小蜗牛问妈妈：“为什么我们从生下来，就要背负这个又硬又重的壳呢？”妈妈回答说：“因为我们的身体没有骨骼的支撑，只能爬，又爬不快，所以需要这个壳的保护！”小蜗牛说：“毛虫姐姐没有骨头，也爬不快，为什么她却不用背这个又硬又重的壳呢？”妈妈回答：“因为毛虫姐姐能变成蝴蝶，天空会保护她啊。它经历了破茧蜕变成蝴蝶的痛苦。刚开始，茧上只裂开一个小口，它从茧上的小口挣扎而出，只有通过长期痛苦的挤压过程将体液从身体挤压到翅膀，这样毛虫姐姐才能够破茧成蝶。”小蜗牛说：“可是蚯蚓弟弟也没骨头爬不快，也不会变成蝴蝶，它为什么不用背这个又硬又重的壳呢？”妈妈说：“因为蚯蚓弟弟会钻土，大地会保护它啊。为了觅得食物和住所，它需要抓紧分分秒秒、时刻不停地穿梭在坚硬的土壤里，经过磨炼它也练就了非凡的本领。”小蜗牛哭了起来：“我们好可怜，天空不保护我们，大地也不保护我们。”蜗牛妈妈安慰它：“所以我们有壳的保护啊！”我们需要天天背着保护自己的壳，感谢生活不仅赋予我们苦难，还赋予我们面对苦难的勇气，我们应像毛毛虫和蚯蚓那样，面对困难不退缩，解决难题，才能让



自己变得更强大。



我们要自强，不要把自己的命运交给别人，要用自己的能力实现自己的价值。我们要靠自己的能力幸福地生活，靠自己的能力实现人生的价值。每一种生物都有它克服困难的方式。

俞敏洪说：“人的生活方式有两种：第一种方式是像草一样活着，尽管你活着，每年还在成长，但是你毕竟是一棵草，你吸收雨露阳光，但是长不大。人们可以践踏你，但是不会因为你的痛苦而痛苦，也不会因为你被踩了而怜悯你，因为人们本身就没有注意到你。”所以我们每一个人，都应该像树一样地成长，即使我们现在什么都不是，只要你有树的种子，依然能够吸收泥土的养分，茁壮成长。当你长成参天大树以后，在遥远的地方，人们就能看到你、走近你，因为你能给人们带来一片绿色。活着是美丽的风景，长出果实或遮挡太阳，死后依然是栋梁之才，你是有价值的。

### 三、谁重用我、谁支持我

#### 1 支持我的人，他们把我当领袖

支持我的人，我知道自己要做他们的榜样。

不要让喜欢自己的人感到惋惜。

不要让依赖自己的人失望。

#### 2 重用我的人，他们看重的是我的价值

别人看重我，他们看重的是我的价值。

别人给我机会，他们看重的是我的能力。

### 3) 支持我的人，我要给他们希望

支持我的人，我要帮他们实现目标。

支持我的人，我要帮助他们，提高他们的能力。

### 4) 重用我的人，我要不断地体现自己的价值

重用我的人，不要让他遗憾，要创造奇迹。

重用我的人，不要让他后悔，要创造业绩。

## 四、有口才资本，才有话语权

### 1) 时间资本

在有限的时间说有价值的话，说到让客户喜欢，说到让同事满意，说到让上司认可，说到让亲人欣慰。

要享受时间的自由，首先要合理地安排时间。

要享有空闲的时间，首先要有安定生活的保障。

### 2) 环境资本

在适当的环境说适当的话，说有影响的话，说有助于提升自己的话。只有说话有影响力了，只有提升自己了，才会积攒下自己的原始资本。经济回报决定人们的生活环境。

### 3) 享受资本

会说的人，才有享受的资本。不会说话的人靠自己赚钱，会说话的人能带领一群人赚钱。

前期的工作不累，后期的生活都是苦难。

没有付出，就不会有收获。

打造“自动收入系统”，即使你在度假也有不断的收入。

口才好的人说话有影响力，口才好的人说话能得到别人的关注和支持，口才好的人能够为自己打造时间和空间的自由，口才好的人能够缩短赢得财富的时间，口才好的人可以吸引人才、培养人才，建立自己强有力的执行团队。

### 第三节 困扰个人成长的恶习

#### 一、不良习惯要不得



- 抱怨不是你的工作
- 借口不是你的习惯
- 冲动不是你的本性
- 推脱不是你的性格
- 耍嘴皮子没有结果

#### 1 抱怨不是你的工作

很多朋友不把重点放在工作上，不把注意力放在完成工作目标上，而是习惯于抱怨。抱怨已然成了习惯，因为周围的人都在抱怨，慢慢地变成了抱怨“精英”，久而久之变成了抱怨“专家”。在公司你看我付出了很多，得到的却很少；在咱们公司升职不是靠能力，是要看谁和领导的关系好；你看我的领导一点都不合格，能力没我强还当我的领导。我们应该把抱怨的坏习惯改掉。抱怨不仅损害了和同事、领导间的感情，也会导致对工作失去动力和兴趣，其结果可想而知。抱怨多了，人就变得虚伪了；抱怨多了，自己就成了“负面垃圾桶”，你把垃圾丢给别人，别

人也会把垃圾抛给你。

## ② 借口不是你的习惯

现在有很多人喜欢找借口，我在公司的业绩不好，是因为公司的培训不好；我付出了许多，工资却不涨，与其这样卖命地工作还不如应付。有些讲师也有很多的借口，你看我讲得很好，是老板不会用，是学员不会用；有很多老板也有借口，我公司的人都是一群笨蛋；有很多的父母也有很多的借口，你看我养的儿女都不成器；有很多的子女有很多借口，我没有好的工作是因为父母没让我上好的学校……找借口成为习惯，人就会变懒散，懒散就没有做事的动力了。没有做事的动力，赚钱就会少，升职的空间和机会就会少。长此以往，收入上不去，自己的钱不够花，没有钱孝敬父母，那你岂不是成了不孝子？所以，找借口的人都是不孝顺的人。记住了，以后只要你找借口，就想想自己是个不孝顺的人。

## ③ 生气不是你的本性

很多人在别人不小心碰了他一下时，他也要生气，与其吵一架；很多人无故发火，动不动就自己生闷气；同事之间不愉快就生气发火。生气是每个人都有的，但是要少生气，千万不要把爱生气变成自己的个性。长此以往，朋友都会远离你，为什么？因为时代变了，现在是靠智慧、靠能力生存的时代，生气是最无价值的事情。没有价值的事情我们要少做，我们要多做有价值的事情。经常生气的人我们要远离他，他会将这种坏习惯传染给我们。现在不是战争时期，比谁会打仗；现在社会上人和人比的是智慧。所以请朋友们记住，“拼命”的年代过去了，“拼智慧”的时代来临了。

#### 4 推脱不是你的性格

推脱是一种不敢面对现实的行为，这些人不敢负责，也不想成就事业，喜欢过安逸的生活。喜欢推脱的人很难有一番作为，我们拥护的领导者往往是那些敢于扛任务、勇于担当的人。

#### 5 动口不动手没有结果

动口不动手有两种情形：一种是对待事情只动口不动手，光说不做；另外一种是在卖弄和炫耀自己的口才，把别人的业绩说成自己的。

(1) 工作上，领导只承诺不兑现，造成员工的不满，导致工作停滞不前，业绩上不去，目标完不成，最终影响公司发展的进度，这是只承诺不兑现带来的严重恶果。

(2) 有些人不做事还喜欢对别人指手画脚，这个不好那个也不对，事事挑剔，处处挑刺，指挥来指挥去，结果做起事来还不如别人。这种人眼高手低，不做实事。

### 五、要这样养成良好的习惯

好习惯要具备“四不”，如图 1-5 所示。



图 1-5 好习惯要“四不”

- (1) 抱怨的人吐的是垃圾。
- (2) 找借口的人不敢担责任。
- (3) 冲动的情绪是毒药。
- (4) 推脱的人没有大作为。

## 1 不要把自己变成劣质人

有些人已经养成了抱怨的坏习惯，生活上有一点不如意就抱怨，工作上有一点不称心就抱怨。儿女抱怨没有出生在富贵人家，抱怨父母没有高学历、没有生活品位；学生抱怨老师吐字不清、普通话不标准，只会让学生死记硬背，没有教学的方式方法。

有些人犯错时，习惯为自己找借口。如迟到不是我的错，是今天的闹钟没有按时响，是堵车，是今天有暴雨或暴雪；业绩目标没有完成不是我的错，是团队其他成员拖了我的后腿，是客户越来越挑剔了，是规定的时间不够宽裕等。

有些人遇事压不住火气容易冲动，有一点不顺心就找人理论，有一点不痛快就找人评理；工作上，领导说两句就感觉挂不住面子，不是和领导争个面红耳赤就是干脆辞职不干。

有些人善于推脱，重点工作不抓，有挑战的工作不尝试，只做经常性和习惯性做的工作，工作的执行力不强，业绩目标不能按时完成。

摒弃坏习惯，养成好习惯；不做劣质人，要做高素质、高品位的人，不要把自己的口才浪费在抱怨上和找借口上，要练习魅力讲话，展现个人的口才魅力。

## 2 营造积极正面的环境氛围

- (1) 有的人在嘴巴上是巨人，在行动上是小人。
- (2) 有的人在目标上是西瓜，在兑现时是芝麻。
- (3) 有的人在承诺上是英雄，在兑现时是狗熊。
- (4) 有的人在你面前是菩萨，在你背后是魔鬼。
- (5) 有的人对父母不忠不孝，对儿女不管不顾。
- (6) 有的人对老板不服不听，对同事不问不睬。
- (7) 有的人对自己不爱惜，对别人不帮不顾。

### 3 不要做精神上的落后者

朋友们，请从今天开始重新认识自己，也要改变自己的思想和观念，不要有一些阻碍自己成长的想法和举动，要不断地将自己调整到积极美好的一面，只有自己的思想是健康的，行动是积极的，才能成为阳光的人。没有一个人想和一个无法改变自己的人沟通。一个人不但要积极地面对生活，还要营造一个积极正面的环境，只有一个正面的环境才能影响很多人。现在一定要记住一句很重要的话：要营造建设正面的环境，只有环境才能改变人。如果一个人从小生活在农村，他接受的是什么环境呢？当然是吃苦耐劳、勤俭朴素，很少接触新鲜事物，很少有机会与陌生人交谈，思想格局不开阔。如果一个人从小生活在城市里，他能够接受到良好的教育，为人处事大方得体，不害怕与陌生人交流。这是什么原因——环境。请记住你就是创造美好环境的人。各位亲爱的朋友，我们要营造一个自我察觉、自我发现、自我改变的环境。比如，讲师培训的目的是让学员、让你所培训的企业和员工们自我学习、自我改变，只有这样，你才是一名真正的带头人。

### 4 平凡不是注定、奇迹也不是传奇

- (1) 赶走借口，让动力成为主角。
- (2) 消灭懒惰，让积极成为第一。
- (3) 戒掉抱怨，让合作成为力量。
- (4) 放大目标，让生活品质提高。
- (5) 忘掉索取，让奉献不断传递。
- (6) 培养伙伴，让思想行动统一。
- (7) 提升服务，让吸引成为魅力。

一个人不可能一生平庸，一个人不可能一生平淡无奇，一个

人不可能一生没有大成就，一个人不可能一生失败。创造奇迹，成就一段佳话，演绎一段传奇，造就一生幸福，这才是精彩的人生、完美的人生。工作中我们要做行业品牌，要做行业的领先者。我们应深挖客户需求，全方面了解客户，才能更专业地服务好客户，让客户肯定我们的服务水平。对待新的工作伙伴，我们应包容其不足，指正其缺点，给予他发展成长的平台，让他了解企业的文化和理念，共同帮助他成为团队优秀的一名成员。我们应制定工作目标，阶段性地把个人目标和团队目标进行统一，同时要具备强有力的执行力，高效率地实现目标，从而提高我们的工作能力。工作态度是造就成功的重中之重，干工作不找任何借口，有激情、有动力，干工作不要懒惰要积极主动，干工作不要抱怨，要良好沟通，干工作不要索取要付出奉献，干工作不要循规蹈矩，要勇于创新。



### G 故事情景 oshiqingjing

《杜拉拉升职记》叙述了一名在美资企业 DB 工作的员工——杜拉拉奋斗成长的故事。小说的主人公杜拉拉是中产阶级的典型代表，她虽然没有背景，但受过良好的教育。虽然在成长过程中遇到很多坎坷和阻碍，但她从没有放弃，最终靠个人奋斗获得成功。

杜拉拉大学毕业后进入民营企业。因老板胡阿发的骚扰，也因为想和男友李鸿明一样就职于世界 500 强公司，杜拉拉向 DB 公司递交了求职材料。与此同时，她发现自己的男友李鸿铭和自己的好朋友夏红相爱了。在爱情和事业双失意的时候，杜拉拉却意外地接到进入 DB 公司行政部的通知。到公司报道没几天，杜拉拉接到了费力不讨好的装修任务，



上司玫瑰在没有任何交接的情况下以怀孕为由休假，将装修工作的乱摊子交给了刚成为行政助理的杜拉拉，同时杜拉拉也接到妈妈的电话，说爸爸的胃病有癌变的可能，马上要到上海来看病。杜拉拉排除万难终于圆满完成装修任务，爸爸的手术也非常成功。杜拉拉的个人能力得到了同事及上司的赏识，暗示她有可能升职，然而升职因为玫瑰的回归而终成幻影。玫瑰为了消灭竞争对手，劝杜拉拉离开DB，但杜拉拉没有听从，选择继续留在DB。后来杜拉拉在同事李文华的帮助下，终于找到了机会，成功升为行政部主管。



这个故事启发我们如何在不利的事件中看到有利的一面，如何发现我们身边很多美好的东西。人们在工作上会遇到各种各样的困难，可能你干了很多工作，上司却不器重你，可能你有能力不高但脾气不小的下属，可能你的平级争风吃醋、不怀好意，或者你的客户经常鸡蛋里挑骨头，你要很好地完成任务，就要设法调整自己。这是一种处世哲学，是生活中的大智慧。

#### 5) 从现在开始我们要换一种思维，去赢得好的结果！

- (1) 抱怨无用，行动会得到结果。
- (2) 借口无用，面对真实的一切。
- (3) 发愁无用，清楚你要的结果。
- (4) 生气无用，不要把小事搞砸。
- (4) 推脱无用，工作练就真本事。
- (5) 放弃无用，凡事要持之以恒。

## 6 不让自己失败

- (1) 不做知识上的贫穷者。
- (2) 不做智慧上的失败者。
- (3) 不做关系上的破坏者。
- (4) 不做生活中的可怜虫。
- (5) 不做事业上的盲目者。

### 故事情景 oshiqingjing

蒋良真老师曾经是一位成功的青年企业家。由于经营不善，他的企业惨遭失败，但他并没有因此而绝望、一蹶不振、颓废倒下，他注定会成为一位沉淀后创造奇迹的人。他是一位在任何困难面前都不轻易放弃的人，他潜心学习并研究中国传统文化和健康养生之道，并将二者与足道完美结合，推广“文化足道”，并于2003年在湖南怀化创建了自己的连锁加盟品牌“全家福建华足道”，并登上了《中华足道》杂志的专题报道。蒋良真老师再一次攀上了他人生的高峰，又一次达到了他人生的制高点。2006年，放下一切的蒋老师到贵州省梵净山下静心学习儒、释、道文化，深入研究《弟子规》与健康、财富、命运的关系。蒋老师虽然失明了，精神上却像伟人一样站起来了，他从不拿身体上的残疾推卸责任，他行善布道、讲授课程，他总是不辞辛苦地把每一堂课演练到最完善，把每一堂课讲授到最精彩、最完美。他把听众放在第一位，把听众的需求放在心上，每一堂课总能让听众欣然满意。蒋老师重新设定了自己的价值观和人生观，重新开拓了人生的新篇章，重新摸索出人生未来的方向。他

虚心求教、不耻下问、热心助人，积极传播中华民族的传统文化。2011年，蒋老师与北京大学民营经济研究院社会责任研究所合作成立了“心态养生培训基地”，成为心态养生的创始人之一，至今蒋老师仍然用他的行动感染着每一位听众，让我们学会分享、学会包容、学会承担、学会感恩，也让我们和蒋老师一起推行爱岗敬业爱公司、尊重父母爱家庭。蒋老师虽然身有残疾但他做到了坎坷不放弃、成功不自满。不但给别人积福德，同时也给自己种福田。



为什么一个很不幸的人，能够活得这么成功、这么自信、这么快乐和幸福？

一个残疾人能做到的，正常人都能做到，只是我们想不想做到、想不想实现，只有我们付诸行动才能实现。要做一个巨人，首先要战胜自己懦弱的心理，再将想法付诸行动，战胜一切困难。相信我们每个人都会实现自己的目标。

### 三、打好基础

提升自己多方面的能力，包括：①打好自己的能力基础，把专业的事情变成自己的特长；②打好自己的经济基础，用自己的特长做最专业的事，确保长期稳定的收入来源；③打好自己的人脉关系，为支持帮助自己的人给予回报。“成功之路”如图1-6所示。



图1-6 成功之路

### 1) 能力基础——发挥你的核心特长

核心特长是别人认可你的能力。

这个特长能提升你的人生价值。

这个特长能给你带来一定的收入。

这个特长能让你找到自信。

这个特长能令别人欣赏你。

### 2) 经济基础——稳定的收入来源

经济基础是稳定的收入来源。

经济基础决定了你的生活方式。

经济基础决定了你的朋友圈子。

### 3) 人脉关系——人脉决定事业版图

帮助你的人能帮助你多长时间？

欣赏你的人能欣赏你多长时间？

支持你的人能支持你多长时间？

帮助你的人实力有多大？

### 4) 专业基础——专业决定工作位置

你自己是做什么的？

别人是否知道你能做什么？

让客户了解你的专业。

### 5) 能力增长点——能使你提升一个台阶

在原有的基础上提升自己。

提高自己的专业水平。

提高自己的说话水平。

提高自己的办事能力。

提高自己的学习效率。

提高自己的择友标准。

### 6) 经济增长点——提高你的收入水平

所花费的经济成本（钱）能给你带来多少回报？

所花费的经济成本（钱）能给你带来多大收益？

今年的收入怎样才能比去年的收入高？

今年的收入怎样才能稳步上升？

### 7) 关系增长点——提高做事的效率

怎样能让支持你的人更加支持你？

怎样能让更多的人支持你？

让支持你的人参与到你的事业当中。

让支持你的人从中获益。

### 8) 专业增长点——学习提升行业知识

让客户知道你的水平在不断地提高。

让同事知道你在不断地成长。

让领导知道你在不断地努力。

## 第一节 做勇于尝试的人

### 一、尝试有结果

提升自己，让自己变得优秀；让自己变得卓越，就要做勇于尝试的人；只有尝试了苦难，人生才更有意义，人生才完美；任何事情只有尝试着去做了，才会有属于自己的生活经历，结果也才变得有价值，值得珍惜。尝试的结果如图 2-1 所示。

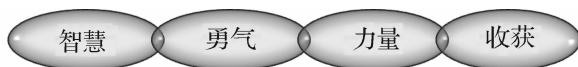


图 2-1 尝试的结果

#### 1 敢开口的人吃饱饭，不好意思开口的人吃亏

李先生的胆量和魄力是商界出了名的，他的胆量和魄力也是很多企业家的学习榜样。出身小商人家庭的李先生做过小商贩，做过修理工，做过小生意。在有了做生意的想法时，李先生说了一句惊天动地的话：“造汽车有什么难的，不就是摩托车再加两个轮子吗？”这句话后来演变成他的另一句名言：“汽车不就是四个轮子加两张沙发吗？”1989 年，李先生到深圳花 6 万元买了一辆深圳产的轿车，拆开研究。1995 年，李先生又买了一辆 A 牌轿

车，在他的摩托车厂选了一个小车间，把整辆车的零部件全部拆下来，然后又把它们装回去，反反复复地练习。

这一年，李先生的问题来了。国家发改委规定没有轿车生产许可证，即便造出轿车来，也不得在国内市场销售。事实上，在1998年，李先生的首家工厂已经建成，由于没有生产许可证，无奈之下他只好投入1400万元，收购了一家濒临倒闭的微型车间。1998年8月，李先生推出了第一款车——B牌轿车。当1998年准备推出B牌轿车与美日换代车型时，李先生发现没有这张轿车生产许可证是不能换代的。李先生在濒临绝望时，没有放弃，最终通过收购的方式解决了轿车许可证的难题。

## ② 敢要求的人当领导，不好意思要求的人会累死你

史先生是无数大学生和创业人士心目中的英雄。他研究生毕业后，排除万难坚持选择做计算机软件项目。后来，企业倒闭破产，一夜之间负债上亿元，成为“负翁”，后来又通过做保健品项目东山再起。史先生创办的计算机软件集团虽然倒下了，但是史先生这位巨人要求自己不能倒下。他是营销方面的天才，他亲自到商店和消费者聊天，了解他们的习惯、喜好等。调查之后，史先生发现，保健品真正的市场是在大众层面。中国市场是金字塔形的，塔尖部分是北京、上海、广州这些大城市，中间是南京、武汉、杭州等较大城市，真正最大的保健品市场是在农村，农村人口较多，并且随着时代的发展和思想和文化的提升，农村市场将会是保健品的新兴市场。

史先生这位巨人要求自己成为财富的领导者。

史先生这位巨人要求自己不断地创造奇迹。

## ③ 敢成交的人当老板，不好意思成交的人当打工仔

做事就是要有结果！

一个学生上学要有好的成绩！

一个农民种地要有好的收成！

一个企业要发展就要赢利！

只要做事就要有结果！

高先生用现实告诉我们，只要有目标，只要有梦想，只要想干，年龄大不是问题。高先生不顾亲朋好友的反对，下海创业，开始了自己的摩托车事业。亲友们认为他此时下海年龄过大了。他们的担忧确实有道理，五十几岁本该是等待退休、安享晚年的年龄，他却要做在那个年代年轻人想都不敢想的事情。高先生利用十年的时间闯出了一条高效赢利的发展模式。十年后，高先生又做了一个重大决定，尽管耗资巨大也要造出四个轮子的汽车。只有想到，才可能做到，最终高先生做到了，跃身成为了亿万富翁。更令人钦佩的是，他不仅在物质上富有，而且精神也很充实。高先生崇尚健康之道，自然为好，等自己心有余而力不足的时候，有一些物质基础，晚年生活才会更踏实，有这样的心态，衰老也会慢一点。高先生这位成功的民营企业家，正是创业者的标杆。

## 二、对工作的思考



- 工作是为了什么？
- 工作能得到什么？
- 工作有什么好处？

### 1 工作是为了什么

(1) 工作是为了自己的前途。

工作是为了家人的幸福。



工作是为了财务的自由。

工作是为了培养合伙人。

### 2 工作能得到什么

工作中能获得知识，提升专业能力。

工作中能得到朋友，增加生活乐趣。

工作中能得到赞赏，增强自信心。

工作中能了解商业系统。

工作中能学到管理模式。

工作中能学到销售技巧。

工作中能学到财务管理。

### 3 工作有什么好处

工作能够全面完善自己，提高自己。

工作能够得到职位的晋升，有话语权。

工作可以宣传自己，推销自己。

工作可以展现自己的魅力。

工作可以体现自己的价值。

## 第二节 创造自己永久的财富

### 一、拥有感恩的心，把握机会

一份付出一份收获，一份真诚一份友情，朋友多了路好走，资源多了好办事。我们要怀有感恩的心珍惜现在所拥有的一切。机会是给有能力的人准备的，把握机会，才能创造财富，如图2-2所示。

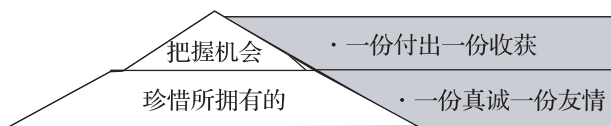


图 2-2 把握机会、创造财富

## 二、财富者必备的特质



- (1) 思考时要谨慎周密。
- (2) 说话要考虑周全。
- (3) 行动迅速如火箭发射。
- (4) 总结经验，才有进步。

### 1 思考时要谨慎周密

要从赢家的角度思考。

要从长远的角度思考。

要从朋友的角度思考。

要从大局的角度思考。

### 2 说话要考虑周全

说有使命的话。

说有责任的话。

说能让人快乐的话。

说话能让人感觉到爱。

说话能让大家感觉到希望。

### 3 行动迅速如火箭发射

行动一定要快。

目标行动不拖延。

行动时不找借口。

行动时不打折扣。

#### 4 总结经验，才有进步

我们要全身心地投入到自己的工作角色当中。

我的床头放着一盏台灯，放着纸和笔，放着客户资料。不管是深夜几点，只要我想起点什么、做了什么，我都会把想到的、做到的事情梳理一遍并把灵感写下来。我有时候感觉总结就像一个知识的宝库，有很多智慧，永远都挖掘不完。

### 三、工作的目的

财富的直接来源是工作，工作的方式方法创新了，建设性意见才会被领导采纳，才能完成目标，提升业绩。从工作中收获的成果之一就是物质奖励，也就是收入的增加。工作要达到以下的目的，如图2-3所示。

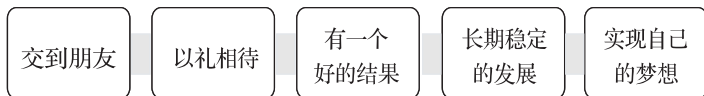


图2-3 工作要达到的目的

#### 1 情：要顾及对方的心情

做人，情为根。交朋友是为了事业的发展，不是给自己挖坑。

做事，情为本。做事情是为了聚集贤才，为未来打基础。

#### 2 礼：礼当先、礼字不忘

有礼走遍天下，无礼寸步难行。

有礼，小业务变成大订单。

有礼，小团队变成大团队。

有礼，小公司变成大公司。

### ③ 果：知道自己想要的结果，达到自己想要的结果

果树要结果实，做事情要有结果。

工作不只是为了工资，工作是为了给自己的事业打基础。

交朋友不是为了吃喝玩乐，交朋友是为了给自己传播好的口碑。

### ④ 长：长期的情义、长期的稳定

不因为短期的利益，破坏长期的客户。

不因为短期的好处，伤害长期的朋友。

对客户要长期提供高品质的服务。

对父母要长期孝敬不让家人生气。

### ⑤ 大：朋友圈变大、渠道变多、市场地位变强

维持现状就会落伍。

原地不动就会落后。

裹足不前就会掉队。

## 第三节 对自己严格、对自己负责

### 一、严格就是爱自己，严格才能出风采，严格才能出人才

国旗班的整齐是因为每天操练。

特种兵的善战是因为时刻磨炼。

演员精彩的表演是因为全情的投入。

钻石光彩靓丽是因为精细地打磨。

浪花变幻无穷是大自然的美丽杰作。

为自己想要的结果拼搏，一切都将无所畏惧。

任何事情都要付出，都是一个长期且伟大的工程。

我们经过严格的训练才会有真本领，有真本领才会有大收获。对自己要求严格就是想成为人才，想超越自己；就是想成为成功者；就是对自己负责，爱自己的表现。

## 二、每个人都有三个自己

失败的自己。

普通的自己。

成功的自己。

因个人观念不同，每个人做事情都可能会出现三种结果：遇到困难就放弃，结果是失败；坚持不懈不放弃，结果是成功；还有一种是安于现状不敢创新，结果是只能维持原状。维持原状就会落后。要做卓越的自己，要做成功的自己，要有所作为，自己为自己做主，如图 2-4 所示。

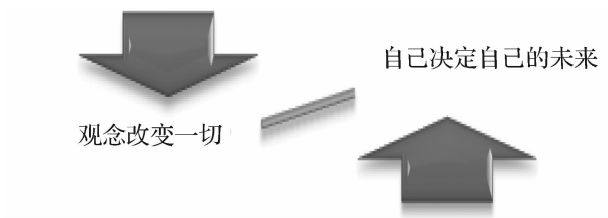


图 2-4 为自己做主

## 三、你想做哪个自己

如果你选择做失败的自己，就会每天唉声叹气，凡事怨天尤

人，把自己的失误归结成别人的责任。如果这样，自己练习了一段时间后，心里就会想：我不是当讲师的料，别人当讲师是因为天生就有好口才。

如果你选择做普通的自己，刚开始练习口才的时候都是很认真的，慢慢地就会放松对自己的要求，坚持不了多久就放弃了。

如果你选择做成功的自己，就要每天坚持练习口才，不因为枯燥而放弃。例如：运动员每天都在刻苦训练，超越自己。运动员不训练，就很难保持身体状态，就会被别人超越。练习体操的运动员为了练习单杠，经常磨破双手，单杠都被鲜血染红了；体操运动员还需要控制体重，减体重时让他们感觉非常痛苦，运动量那么大，却不能吃饭也不能喝水；练习射箭项目的残疾运动员，每天都要扛着4公斤重的弓箭，进行五六个小时的拉弓射箭训练和各种艰苦的体能训练。一天下来，他们的手上被磨起一个又一个血泡，胳膊也被箭弦打得青一块、紫一块，有残疾的腿在一天的直立硬挺后，更是疼痛难忍。除了教练每天安排的训练外，运动员还要自己增加训练量，才能有好的成绩，才能拿冠军。所以冠军是训练出来的，冠军是用血汗浇灌出来的。

练习口才不能停止，坚持下去，你的付出终将成就你的辉煌。你现在的努力就是你未来的荣耀；你现在流的汗水就是你未来的高水平发挥；你现在勇敢的表现就是未来台上精彩的演讲。鲁迅说：“我哪里是天才，我只是把别人喝咖啡的时间都用在了工作和学习上”。

## 第四节 优秀的人对自己要严格

### 一、创造出自己的新路



- 模仿是为了学习创新
- 复制是为了不走弯路
- 超越是为了地位领先

#### 1 量大是制胜的关键

大量学习才有大量的收获。

大量付出才能大量得到。

坚持不懈才能成功。

不求回报才可能获得好的收益。

#### 2 要养成的好习惯

养成创新的好习惯。

养成贡献的好习惯。

养成团结的好习惯。

#### 3 决心要做到

我忠诚于我的事业。

我遵守纪律制度。

我追求我的理想。

我敢于挑战困难。

我向上，不断进步。  
我承诺，做负责的人。  
我坚持为理想拼搏。  
我奋斗，做创造财富的人。

#### 4 挑战要迎接

压力我挑战。  
困难我克服。  
批评我接受。  
骂声我原谅。  
安逸我抛开。  
现实我迎接。  
高手我学习。

学习的速度影响财富积累的速度，学习能力和财富指数成正比。

#### 故事情景 oshiqingjing

黄先生出生在农村，家里一贫如洗，他只受过很短的学校教育。15岁那年，迫于生计，他只好到一个山村做了马夫。三年后，他来到一个建筑工地打工。此时的黄先生就坚定了决心，要做同事中最优秀的人。当其他人在抱怨时，黄先生却在默默地积累着工作经验，并自学建筑知识。

一天晚上，同事们都在闲聊，唯独黄先生躲在角落里看书。恰巧那天公司经理到工地检查工作，看到了这一幕，问道：“你学那些东西干什么？”黄先生说：“我想我们公司并不缺少打工者，缺少的是既有工作经验又有专业知识的技术人员或管理者，对吗？”经理点了点头。不久黄先生就被升任为技



师。从此，黄先生更加注重以学习来提升自己。他有一个信念：“我不只是为老板打工，也是为自己的梦想和前途打工，只有不断提升自己，使工作所产生的价值远远超过所得的薪水，才能得到重用，才能获得机遇！”他坚信只有学习才能改变自己的命运。抱着这样的信念，他不断学习，一步步升到了总工程师的职位。25岁那年，黄先生做了这家建筑公司的总经理。



所有的成功人士，他们的成功都有一个共同的秘诀：不断地学习。华人首富李嘉诚，只有初中学历；爱迪生，只念了三个月的书；高尔基，也只念了小学；比尔·盖茨，大学也没毕业……他们正是通过后天的持续学习，才创造出伟大的成就。

### 6 自我进步与超越

对父母的孝敬就是关心！

对老师的尊敬就是超越！

对员工的爱护就是培训！

对社会的服务就是贡献！



一个年轻人，在街上擦皮鞋，他热情地招揽着顾客，卖力地擦拭，一天最多只能擦 30 双鞋，除了买鞋油和吃饭，一天最多只能剩 20 元。他想，如果要买下对面的那栋楼，至少要擦 500 年，到那时不要说他没有，可能对面的那栋楼也不见了。这种擦法肯定不行。有一天，他想，假如我组织 500 个人帮我擦皮鞋，每个人每天收 5 元钱的管理费，5

年后，我不就可以买下那栋楼了吗？于是这个年轻人马上付诸了行动，一个擦皮鞋的连锁公司诞生了。5年后，他果然买下了那栋楼。

一位美国的大学生，在课余时间帮人开发程序。一个小的程序只要一顿饭的时间就可以完成，并能赚到3000美元。他想，我如果成立一个软件开发公司，雇上几百人，那岂不是财源滚滚？说干就干，20年后，他果然成为当今世界的首富。



要在崇拜强者中提升自己！

不要盲目地崇拜，我们要成为创新的主人！

沿着别人的路走下去很难有出头之日。

沿着别人的路走，同时还要找出属于自己的路！

彩虹迷人，却只在雨后短暂地出现。

活出一个崭新的自己，活出一个勇于创新  
自己。

别人对我们的欣赏是暂时的，我们要在别人的  
欣赏中不断提高。

电视剧《亮剑》中的主人公李云龙是个好干部。他信念坚定、讲情义、管理能力强、打仗点子多，是一个团队管理高手，能把小团队变成大团队。领导喜欢这样每次都能够漂亮地打硬仗、打胜仗的干部！

电视剧《士兵突击》讲述了一个农村出身的普通士兵许三多的成长历程。他不抛弃不放弃，最终成为一名出色的侦察兵。许三多从小憨厚实在，他的战友成才从小精明能干，但是许三多却超越成才，以自己的勤奋在部队里成为一名优秀的士兵。



## 第二篇

# 情景演练篇



第三章 好嗓子是这样练成的

第四章 这样提高舞台魅力

第五章 这样训练自己



## 好嗓子是这样练成的

### 第一节 训练条件

#### 一、好环境

好环境分很多种：让人精神舒爽的晨曦，让人宁静安逸的黄昏等。环境对于发音的练习很重要。我们应营造练习发音、练习口才的好环境，营造一种浓厚的学习氛围，好的学习氛围才能让口才练习进步更快，效果更明显。

#### 1 家里练习的环境

在家里营造一个自我练习的好环境，可以免受来自外界的干扰。我们在家里可以对着镜子练习，协调肢体动作，修正僵硬的面部表情，摸索出一套自己的表现风格。在家里可以每天练习，每天早晨早起 30 分钟练习，每天晚上再抽出时间练习 30 分钟。

#### 2 公司练习的环境

我们可以在公司营造一个集体练习的好环境。我们公司组织员工参加了第一批口才培训班。每天早晨大家都主动提前半个小时来到公司，每天下班都自觉延迟半个小时离开公司。大家每天都利用这两个时间段来坚持练习口才，练习魅力讲话，练习怎样

靠魅力讲话征服客户，练习怎样做到进行公众演讲而不怯场。大家都是初学者，都没有接受过老师的指导和系统培训，为了做到相互监督、共同学习，大家每次都围成一个圈站在一起练习。

前期基本功锻炼的主要是“气”。公众演讲最基本的要求是一个人要长时间不停歇地讲话。大多数人由于底气不足，不能将很激情的演讲坚持到底。老师指导我们可以练习数水果和数蔬菜，并且不间断地从一数到一百，水果有苹果、葡萄、香蕉、菠萝、梨、枣，蔬菜有茄子和葫芦。例如：“一个苹果、两个苹果、三个苹果……一百个苹果。”可以数一种水果或蔬菜，从一数到一百，快速连续数三遍；也可以连续数几种水果或蔬菜，快速从一数到一百。快速数可以练习发音的清晰度。数葫芦时，速度可以慢一些，但声音一定要比平时大，嗓音要比平时粗，这样可以练习嗓音的厚重感，长时间练习可以让你的嗓音更具磁性。老师带领大家一起练习的时候，会及时指出每个人的不足并加以修正。例如，眼睛频繁眨来眨去没有聚焦点；眉头紧皱、面部表情僵硬说明不自信；肩膀一个高一个低、无手势动作、站立时后脑勺和脊椎不成一条线说明个人形体魅力还需要练习。我们公司还利用午饭后半小时组织开展业务研讨会，针对客户提出的问题及时找出解决方案。这样不仅提高了工作效率，提升了业绩，还给员工讲话演练营造了好环境，继而锻炼了员工的表达能力。公司还可以让全体工作人员进行口才比赛、演讲比赛，营造一个大家不断提升能力的环境。

## 二、好毅力

做任何事情都要不畏艰难、耐得住寂寞。练习口才要拥有坚持到底的毅力，不能因为重复练习的枯燥乏味就放弃，不能因为前期练习的进步不明显就放弃，不能因为繁琐小事的困扰就中断

练习。在练习之前，先要找到坚持下去的动力。好的口才、好的技能是不断练习才能拥有的。如果你只是一时兴起地练习一天或练习一周就放弃了，那就是浪费时间，到时候伤害了自己的自信心，不如不练。



### 故事情景 oshiqingjing

我曾经听过一位销售保健美容产品的业务人员靠个人毅力坚持练出好口才的故事。他刚开始销售产品时，连续几个月一点业绩都没有。因为他表达能力太差，产品介绍不全面，所以总是抓不住客户的需求点，经常被客户问得哑口无言。后来他下定决心开始练习口才。开始时急于求成，第一次就练习了一个小时，嗓子又干又疼，休息了一会儿，又练习了一个小时，第二天早晨他的嗓子就已经发不出声音了，就这么“安静”了两个星期。他并没有因此气馁退缩，他坚信可以练成好口才，终有一天，他要靠个人的魅力讲话征服每一位客户。于是他上网搜集了很多资料，改变了练习口才的方式方法，每天早晨练习 15 分钟，晚上对着镜子再练习 15 分钟，不管多晚回到家，不管要干的事情有多么的多，不管外界的诱惑和干扰有多大，一年 365 天他从来没有间断过练习，所以才有了现在的成绩，才有了现在自信的他，才有了现在能够和领导良好沟通的他，才有了现在能够和客户熟练表达的他。

坚持不住的时候就是要行动的时候。毅力是什么，是坚持，是不懒惰、不犹豫、不放纵自己的一种自制力。每个人都有两面性，一个是负面的自己，一个是正面的自己，正面的自己要战胜负面的自己，不要让失败的自己打败成功的自己。

### 三、好嗓子

好嗓子是演讲的基础，是好口才的首要条件，想要练好口才就要先把嗓子练好。你的声道要彻彻底底地打开，口腔肌肉要很强壮，练到持续讲话且声音不哑。平时要注意保养喉咙，与人沟通之前不能吃辣的，不能喝冰水，这样会伤害喉咙从而影响发音，影响你的正常发挥。错误的发声方法也会导致声音发哑，每个人都需要掌握正确的发声方法。正确的发声是从腹部发出来的，判断方法是发声时用手摸着小肚子，会感觉到腹部在震动。

练习口才离不开综合性素质教育，也需要全方位练习。嗓子对老师来说是有生命的。老师是影响力极广泛的人，素质高的老师的话语是有生命力的，它不但可以令人重新找到自信，还可以改变人生的命运，对国家有大贡献。雷锋说过：人的生命是有限的，可是，为人民服务是无限的，我要把有限的生命，投入到无限的为人民服务之中去。

练习好嗓子需要短时间练习和长时间练习。什么是短时间练习？短时间练习就是第一周每天练习 10 分钟，第二周每天练习 20 分钟，第三周每天练习 30 分钟。正确的长时间练习就是每天不间断地坚持练习。错误的练习方法就是练习了 1 个小时，练习到嗓子又疼又哑，只好等待嗓子恢复，休息了一周，紧接着又持续练习了 1 个小时。这样的练习不仅会损害自己的嗓子，还有可能让好不容易培养起来的自信心消失，再也不敢练习口才、练习魅力讲话了。

#### 这样爱护自己的嗓子

少喝凉的饮品。

讲话时要喝温水。

少抽烟、少喝酒。

多吃蔬菜、多喝水。

不要吃过咸、过辣的食物。

## 四、好功夫

练好功才能成功。

### 1 练习肺活量

练习肺活量时气流要匀称，气流要平稳。

练习时可调整自己的呼吸节奏，进行短呼吸、长呼吸、快呼吸或是试着含半口水讲话。

### 2 练习呼吸

要使呼吸流畅。

可以尝试以慢跑的方式练习呼吸。有一次看歌星李玟的介绍，说李玟在练嗓子时，边跑步边唱歌，以这种方法来练习呼吸。

另外，还可以尝试先憋一口气，心中数十下，再慢慢地吐出来。

练习呼吸的方法有两种：

(1) 模拟闻茶香：想像自己面前有一杯非常清香的茶，让人精神气爽，深深地吸进茶香。停止呼吸，享受茶香带来的快感，过一会再轻轻地把气吐出来。

(2) 模拟吹开水：想象一下面前有一碗开水，自己想喝可是太烫了，你只能把它慢慢地吹凉，吹一口气 10 秒，再吹一口气 10 秒。一共做 15 次。

### 3 练习交流

我们经常听说：“言多必失”。我个人并不完全赞同这种说法，不是言多必失，只能说我们没有掌握好沟通的技巧和艺术。



在很多工作中，说话居于重要的位置，例如教师、外交官、讲师、演员，其实我们没有必要因为害怕说话而不去跟别人交流。

大胆地与人交流沟通，没有错误也就无所谓正确，只有沟通多了才会慢慢地掌握语言的技巧，你才会逐渐地享受到语言的魅力。正所谓一言之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师！

## 五、好身体

演讲需要消耗大量的体力。如果身体虚弱，就很难坚持到最后把课讲好。有一名我认识的讲师，他每次演讲时，前半部分讲得很有激情、很精彩，讲到后面就慢慢没有力气了，声音也变沙哑了。这是由于他的肺活量不够，体力也跟不上，需要长期坚持做俯卧撑。如果他练习一个月，效果就会很明显，讲课再也不会感觉很吃力，声音也不会沙哑了。对他来说既锻炼了身体，又提升了演讲水平，何乐而不为呢？其实他讲得很不错，但是不能够从头到尾一直有激情地讲，就会很难达到预期的效果。

一个人除了要练习好口才外，还要加强锻炼，保持身体健康。

练习口才和锻炼身体是要同步进行的。运动对演讲者的体力有很大的帮助，可以增加肺活量，让呼吸更加流畅。

### 1 为自己的进步做计划

每天练习倒走。

每天跑步 1 个小时。

每天做 10 ~ 30 个俯卧撑。

每天做 10 ~ 30 个仰卧起坐。

有目标，口才要练好，身体要健康；有计划，为了有好口才每天要不间断地练习，为了有好的身体素质要加强锻炼。为了练习好口才，为了做一名真正优秀的演讲人，每天要按照计划坚持

不懈地努力。

## ② 身体健康要注意饮食

少喝饮料，多喝水。

少吃肉，多吃蔬菜。

少吃盐分，多吃淡。

少静坐，常运动。

少生气，常快乐。

病从口入，医学上的解读为：吃了不干净的食物或是缘于不良的饮食习惯而导致身体发病。因不良习惯而致病是一个渐进的过程，它不像吃不干净食品那样容易引起人们的警惕，因此更易使人麻痹，待到病症爆发，后悔都来不及了。

## 第二节 这样练习发音

### 一、口齿记



- 声音明亮有气势
- 吐字清晰说完整
- 口齿伶俐得人心
- 高潮震撼所有人
- 感动时泪流不止
- 钢刀要磨，口才要练



诸葛亮在《将苑·习练》中说：“军无习练，百不当一；习而用之，一可当百。”意思是说，军

队不进行训练，一百个没有经过训练的人抵不上一个经过训练的人。一个经过训练的人可以抵得上一百个没有经过训练的人。口才也是一样，不练习就会笨嘴拙舌，经常练习才能口齿伶俐、能言善辩。

经过不断练习，每天说再多的话喉咙也不会觉得累，因为长时间的练习会让说话的气流顺畅，这样气流和声带同时配合用力，说话时你不会感觉到喉咙发痒或是声带疲劳。

## （一）练习要领

### 1 练习的时候要投入角色、感情

练习的时候一定要想象自己是真的站在讲台上。

练习的时候在镜子面前要感觉自己像是领导讲话一样，富有个人魅力。

练习面部表情的时候要感觉自己像著名演员一样，表情生动传神。

### 2 每次练习的时候给自己规定时间

不能想起练习的时候就练的时间过长，也不能想不起练习的时候就不练，一定要科学地制订练习时间表。按照时间表有计划地进行练习。

### 3 练习的时候先设定一个角色、模拟一个场景

比如，你给内部员工培训专业知识，这时你就是内部培训师，讲话要有力，需要将专业知识和客户案例进行结合。这样在你练习的时候，就需注意声音要有力。

如果你是受邀出席大会的嘉宾，讲话时间要短，但一定要精

彩。当你练习时，脸上就要带着笑容加上表演的色彩。

#### 4 练习的时候一定要站着

站着的时候，从口腔到小腹的气流畅通，讲话有力度。

站着讲话，能让客户看见你的全身，展示出完美的整体形象。

#### 5 练习的时候一定要加上手势

手势会使演讲过程富有感染力，非常有带动性。

练习的时候加上手势可以让自己很快进入角色。

手势可以让自己更精神，更具有个人魅力，在客户面前使讲话更生动、更形象。

#### 6 练习的时候挺胸抬头目视对方

挺胸抬头，目视对方，能让自己更加自信。

#### 7 练习的时候找一个安静的地方不受他人干扰

刚开始练习时，找一个安静的地方可以缓解紧张，让自己完全投入演讲的角色。

#### 8 练习的时候要把自己想象成很受欢迎的讲师

想象力可以让自己更喜欢练习口才，想象自己是受欢迎的讲师，能让自己长期地坚持下来。

#### 9 将“口齿记”背熟，领悟其中的含义

“口齿记”简短好记，对练习口才有很大的帮助。

### （二）这样练习自己的嗓子

早上刚起来不要讲太多话，要先让整个喉咙和声带慢慢舒展

开。我们都知道唱歌的人和唱戏曲的人都要经常吊嗓子和练习发声，就像练习武功前要准备热身训练、让身体舒展开一样。我们练习口才前也要先进行一些热身运动，可以跑步或做俯卧撑，让喘气更均匀，这样也可以让声带慢慢舒展开。

如果不练习嗓子，只是偶尔长时间讲话，对嗓子的伤害是非常大的。进行演讲的朋友也是一样，要经常不断地练习发声，既可以参照上面所讲到的要领练习，也可以每天进行朗诵练习发声。

好嗓子、好声音是练出来的。请记住，坚持练习，你一定会有一副好嗓子。以下介绍一些练习方法，以提升讲话的力度。发音响亮练习见表3-1；这样提升语言的速度和发音速度的练习见表3-2；这样提升语言的清晰度和口齿清晰度的练习见表3-3；这样提高声音的穿透力和磁性的练习见表3-4；这样提高自己的说服力和节奏感。练习节奏感见表3-5。

表 3-1 发音响亮练习课

练习内容	练习要求
<p>哒、吧、啊、道、瓶、响、碰、盆、屁；丝瓜丝长、丝不断、丝连丝；呼、老虎、狮子、豹子、豹子、兔子、秃子、猴子；凳子、板凳；扑通通；汽车、气球、气短、气死人、猪、牛、发</p>	<p>练习前要跑步、做俯卧撑、仰卧起坐，这样的效果最好，而且可以让你的身体强壮，有足够的底气说话</p> <p>练习的时候声音不要求过大，保持正常的声音即可</p> <p>练习时不要喝凉水，这样会破坏声道，导致说不出话来。因为练嗓子的时候声道和喉咙是打开的，如果喝凉水后，整个声道会很快地紧缩起来，伤害会非常大</p>

表 3-2 发音速度练习

练习内容	练习要求
<p>彪彪彪、嘘嘘嘘、哈哈哈、得得得                      啪啪啪、嗨嗨嗨、噼噼噼、刺刺刺                      吱吱吱、呵呵呵、曲曲曲、得得得                      特特特、啦啦啦、啵啵啵、泼泼泼</p>	<p>开始练习时要先慢慢开始，语速保持平稳，练习 3 分钟后开始加快</p> <p>持续练习 10 分钟为一个阶段</p> <p>随着练习天数的增加，增加练习时间的长度</p>

表 3-3 口齿清晰度练习

练习内容	练习要求
<p>瓶子响砰砰、瓶碰瓶、扣子、衣服领子</p> <p>广播响通通、滴沥通隆、隆隆、扑通</p> <p>鸭子、老婆子、果子、瓜子、鸭子和婆子，老婆子赶鸭子，鸭子呱呱叫，老婆子叫呱呱</p> <p>破罐子里有饺子、饺子放在破罐子里</p> <p>萝卜……兔子……多多的钱</p>	<p>声音练习不能停</p> <p>每一个词组练习 2 分钟</p>

表 3-4 声音磁性练习

练习内容	练习要求
<p>隆、吱吱、哗哗、喀嚓、吧唧、嗡嗡、喵喵</p> <p>喔喔、叽叽、哞 (mōu)、瞿瞿 (qū)、嘻嘻</p> <p>咚咚、嗡嗡、淅沥、叽叽嘎嘎、叽里呱啦</p> <p>咕隆、叮咚、啪啪、滴答、嗒嗒、呼呼、丁零零</p>	<p>练习发音前要先跑步、做俯卧撑和仰卧起坐，这样再练习的效果才好，还可以使你的身体强壮，让你有足够的底气讲话</p>

(续)

练习内容	练习要求
唧唧喳喳、叮叮当当、叽里呱啦、咔嚓咔嚓 轰隆轰隆、扑哧扑哧、哗啦哗啦、嘿呦嘿呦 滴滴答答、咿咿呀呀、噼里啪啦、叽叽喳喳 乒乒乓乓、唧唧、嘎嘎、吱吱、噜噜、咩咩 呱呱、呜呜、嘟嘟、笃笃、嘿嘿、咣当、咯咯 啪啪、喵喵、呱呱呱呱、噼里啪啦、哎呀 哗里哗啦、哆哆嗦嗦、涕哧扑通	要注意的是不要一开始就声音很大，如果一开始声音就很大，你的声音一会儿就会沙哑，而且还会破坏声道 先阅读一篇文章，让声音慢慢地由小到大

表 3-5 节奏感的练习

练习内容	练习要求
o、p、e、b、u、p、x、y、ha、ou、hou s、a、f、h、ya、t、ang、lang、u、sou f、tu、ta、x、ba、yi、ya、ta pu、tong tong、xiang	用拼音练习声音的时候要有节奏感，就像美妙的音乐一样动听 练习的同时要配合自己熟悉的几种手势，要完全地陶醉和享受整个练习的过程

（三）这样练习说话的清晰度

初学口才者应模仿和学习相声演员和电视台主持人发声的清晰度，练习口才前应先摘选和观摩几段视频进行学习。实战练习时，先选定要练习的几篇文章，然后确定每个字的准确发音，读不准的音可以查字典，然后速度由慢到快变换感情，来试读文

章。选择符合文章主题的感情色彩、语速、手势和面部表情，最后要完全陶醉和享受读文章的过程，练习到可以声情并茂地表达出来，并且能够脱稿演讲。

练习口才不管是为了上台演讲还是为了提高和别人的沟通能力，大家不仅要做到发声讲话清晰，还要做到思路清晰。你上台演讲不管是要达到什么目的、完成什么目标，是介绍自己，还是介绍产品，都要说自己该说的，说别人想听的。

### 1 说别人想听的

说赞美别人的话，不要认为家人、同事天天见面都太熟悉了，不需要讲些鼓励的话。今天同事李小姐化了一个漂亮的淡妆，你可以跟她说：“今天这个妆很适合您，提升了您的气质”。说能解决别人问题的话，客户的顾虑是你要考虑的问题，客户的疑虑是你要解答的问题。说能激励别人成长的话，我们的“口才特训营”课程是每个月的下旬开班，一般上旬和中旬是大家做业务的时间。做业务是一份考验人的工作，每天晨会领导都会讲些激励大家的话，即使做业务时吃了闭门羹、碰了钉子，大家的积极性仍然高涨。

### 2 说自己该说的

别说难以理解的话，能把事情说明白即可；确认讲话主题，确认讲话目的，确认讲话重点，不要总是说一些与听众无关的话，不要说没有主题或没有目的的话。我认识一位做业务的朋友，她性格豪爽、乐于助人、亲和力极强，却有一个最大的缺点就是讲起话来没完没了，并且切入不到主题，时间长了让客户感觉她是在浪费时间。后来她找我诉苦：为什么自己的业绩总是上不去。我建议她参加了我们公司的“口才特训营”，经过老师的



指导和一段时间的练习，她最终靠讲简短的话征服了客户。由于业绩突出，她还被公司晋升为业务部经理。现在，开拓新客户和维护老客户，她都做得很到位。

用字母练习声音的节奏感时，一定要注意加上手势，用手指指出 ā、á、ǎ、à 四种声调的发音趋势，或者用头部微微点出四种声调的发音，就像用钢琴弹了一首美妙的曲子一样，完全陶醉于整个练习过程中。长期坚持练习下来，你会发现，在公众讲话的时候，听众会享受你的演讲；激情演讲的时候，会与听众产生共鸣；表达重点的时候，听众会感觉这段话很重要，听众会因为你的演讲而受益。

#### （四）演讲者须知

##### 1 演说家都是一边苦练，一边实践的

（1）实战派的演说都是理论和实践相结合。不要脱离实际，讲话内容要与实际应用相关。

（2）演讲训练要制定练习计划，坚持长期练习。

##### 2 台上课时要与台下观众建立互动关系

及时观察注意观众的反应，与观众互动起来。互动方式有：

（1）以提问的方式与观众互动。

（2）以情景的方式与观众互动。

（3）以赞美的方式与观众互动。

##### 3 台下既要做好准备，更要善于总结

（1）精彩的话语，都是充分练习和准备的结果。

（2）每次讲话都要将自己的不足记下来，台下再练习，改进自己讲话的不足。

#### 4 讲话前做调查

讲话的人以为所讲的句句是经典，但是听的人心里却很反感。

(1) 讲话前，要事先作调查，与听众实际关心的问题相结合。

(2) 讲话前，最忌讳的是不作调查，只讲自己的话，脱离对方关注的实际问题。

#### 5 不要直接断定谁对谁错，要拿实例说话

(1) 讲话要有理有据，要有讲师的职业道德素养，要对事不对人，不要随意抨击、污蔑他人。

(2) 演讲者是具有影响力的人，讲话要讲事实，做事要做实事，做人要讲诚信。

#### 6 演讲要用心，要精彩

(1) 演讲前要调整好心态，做最充分的准备。

(2) 演讲时，要有激情，将每一次演讲都看成是吸引观众的舞台，精彩表现。

### 第三节 学绕口令使说话不绕

#### 1 为什么练习绕口令

我们公司的张女士曾经是一个内向、腼腆、不爱说话、不爱表现的人。后来，通过初步练习口才并做了一段时间的电话业务后，和人沟通不再胆怯了，嗓音放开了，声音也变得洪亮了。张女士还有一个很大的问题没有解决，就是发音不准确、吐字不清楚。她为了练习发音，每天拿字典读准确的音，由慢

到快，上班时没时间，就在上下班的路上练习。她还通过练习绕口令来改进发音和吐字的清晰度。每天重复练习会感觉很枯燥，当她一个人坚持不下来的时候，她就和朋友或同事几个人一起练习，大家可以相互监督、相互学习、相互提醒。练习后，张女士更加自信了，不仅电话业务做得游刃有余，还掌握了和客户面对面沟通的方式方法。在公司开晨会的时候，张女士身为值班经理进行魅力演讲，令公司所有同事都对她刮目相看，所有领导都为她的快速进步感到欣慰。张女士认为练习绕口令会有如下好处：

- (1) 练习绕口令可以让自己在讲话的时候顺畅流利。
- (2) 练习绕口令可以提高语速。
- (3) 练习绕口令可以提高说话的清晰度。
- (4) 练习绕口令可以让声音有磁性。

绕口令的练习如表 3-6 所示。

表 3-6 魅力表达不绕口

内容	内容	内容
八百标兵奔北坡， 炮兵并排北边跑。 炮兵怕把标兵碰， 标兵怕碰炮兵炮。	粉红墙上画凤凰， 凤凰画在粉红墙。 红凤凰、粉凤凰， 红粉凤凰、花凤凰。	哥挎瓜筐过宽沟， 赶快过沟看怪狗。 光看怪狗瓜筐扣， 瓜滚筐空哥怪狗。
调到敌岛打特盗 特盗太刁投短刀 挡推顶打短刀掉 踏岛得刀盗打倒	扁担长，板凳宽， 扁担没有板凳宽， 板凳没有扁担长。 扁担绑在板凳上， 板凳不让扁担绑在 板凳上。	咬牛奶，喝面包， 夹着火车上皮包。 东西街，南北走， 出门看见人咬狗。 拿起狗来打砖头， 又怕砖头咬我手。

(续)

内容	内容	内容
<p>华华有两朵红花， 红红有两朵黄花。 华华想要黄花， 红红想要红花。 华华送给红红一朵红花， 红红送给华华一朵黄花。</p>	<p>六十六头牛 六十六岁的陆老头， 盖了六十六间楼，买了六十六篓油，养了六十六头牛，栽了六十六棵垂杨柳。六十六篓油，堆在六十六间楼，六十六头牛，扣在六十六棵垂杨柳。忽然一阵狂风起，吹倒了六十六间楼，翻倒了六十六篓油，折断了六十六棵垂杨柳，砸死了六十六头牛，急煞了六十六岁的陆老头。</p>	<p>北贫坡上白家有个伯伯， 家里养着一百八十八只白鹅， 门口种着一百八十八棵白果， 树上住着一百八十八只八哥。 八哥在白果树上吃白果， 白鹅气得直叫：我饿！我饿！</p>

#### 喇嘛和哑巴

从南边来了个喇嘛，提拉着五斤塔嘛。从北边来了个哑巴，腰里别着个喇叭，提拉塔嘛的喇嘛，要拿塔嘛换别喇叭哑巴的喇叭，别喇叭的哑巴，不愿意拿喇叭换提拉塔嘛喇嘛的塔嘛。提拉塔嘛的喇嘛拿塔嘛打了别喇叭的哑巴一塔嘛，别喇叭的哑巴，拿喇叭打了提拉塔嘛的喇嘛一喇叭。也不知提拉塔嘛的喇嘛拿塔嘛打坏了别喇叭哑巴的喇叭。还是别喇叭的哑巴拿喇叭打坏了提拉塔嘛喇嘛的塔嘛。提拉塔嘛的喇嘛炖塔嘛，别喇叭的哑巴吹喇叭。

## ② 说到心坎上

练习了。  
长进了。  
恐惧没有了。  
思想开阔了。

说话流畅了。

听者喜欢了。

人有三怕，怕火、怕高、怕演讲。我们的“口才特训营”课程开课的时候，开始时老师在台上讲得很精彩，学员们在台下记得也很认真。可以看得出来，学员们学习口才的积极性很强、劲头也很足，可到了学员上台演讲的阶段时，学员们就开始你看我、我看你，都害怕开口说话，害怕上台演讲；学员们大多是因为心里没底不知道开口讲些什么，或者一看到台下无数双注视你的眼睛，大脑就一片空白、瞬间“短路”。老师看到这种情况，就把学员进行分组，让学员一组一组地上台，先进行各种方式的“热身”训练，譬如让大家轮流做简短的自我介绍；跟大家分享一些轻松幽默的小故事；把自己想象成备受关注的模特，把你脚下的讲台想象成灯光闪烁的T型台练习走台步；不管是开心的还是痛苦的，跟大家讲述你成长历程中最难以忘怀的事情等。慢慢的，大家的恐惧没有了，说话也从一开始的吞吞吐吐变得流畅了许多，与之前不认识的陌生人也开始交谈沟通了。大家把自己的想法和见对方第一面的看法讲出来，瞬间感觉轻松了很多。最后每个上台的人都得到了掌声。相信自己，只要开口说话就会有好的结果。

有的人说话别人听得津津有味，有的人滔滔不绝却让人反感，这种没有口才、一开口就让人很不舒服的大有人在。领导者要和下属进行良好的沟通，销售者要做到开口就成交。当你站在台上时，要展现个人的完美形象和魅力。从现在开始练习口才吧，练习口才不仅让你学会了一项技能，使工作顺利，还能使思想格局更加开阔。

## 这样提高舞台魅力

### 第一节 台上基本功练习要领

#### 台上训练

手不要上脸，不低头、不摇头  
可以笑着讲，但是不能笑着停  
脚步移动要稳，不要飘来飘去  
手势范围圈，脚步移动范围圈

#### 一、练习时要注意

##### 1 注意力要集中

眼睛跟着脑袋走，不斜眼、不瞪眼。头朝哪个方向，眼睛就目视那个方向。眼睛是人与人交流的窗户，眼睛是个人魅力释放的窗口。

##### 2 控制情绪，管理心情

控制自己，不发怒、不生气。

让自己永远有一个好心情，带着喜悦的心情讲话，听者的心情也会很好。

### 3 开场、中场、离场要有高潮

- (1) 开场气氛要达到高潮，给观众留下一个好印象。
- (2) 中场气氛要达到高潮，让观众感到没听够你的讲话。
- (3) 离场时气氛要达到高潮，让观众期盼你的下次讲话。

### 4 动作不宜过多，不易太花哨

- (1) 动作多了会让观众眼花缭乱，动作要简单有力。
- (2) 经常练习，有自己熟练的几个动作就行，动作不要超过10个。

(3) 上台讲话之前心情要放松，上台后表情要愉悦，把台下听众当成来家里做客的客人一样，和客人沟通的时候要热情，要为客人营造欢快愉悦的气氛；我们是演讲者，而不是“僵尸”，手势在营造氛围、与台下听众互动中都起着关键性的作用，如表4-1所示。

表4-1 手势在演讲中的应用

手势训练	步伐要领
手势要配合心情、配合场景、配合状态 根据演讲时的高、低潮适当调整手势的力度	脚向前一步，前脚重心，后脚虚步 向左右前后移动，速度不要过快
动作要有力，不要太频繁 动作要有范围圈	两只脚不能晃来晃去 步伐要和上身保持协调性 要做到：简单、重复、夸张、对称

### 5 讲专业知识的方法

讲专业知识后，学员先不要自己创新，先按照老师的模式进行复述。

## 6 三分之二时间讲内容，三分之一时间互动，气氛才能达到高潮

沟通是工作的开始，也是讲课的开始，如果不能和台下的观众互动起来，听讲的观众就会烦躁。

三分之二的时间要让观众听明白讲话的主要内容。

三分之一的时间要与观众互动，以提高观众对所讲内容的理解。

## 7 高潮中结束，永远给观众留下最美好的印象

结束时，演讲的氛围一定要达到高潮。

结束时要让大家念念不忘。

结束时要让大家期盼你的下一次演讲。

## 8 在台上永远不要有一种飘的感觉

演讲者不要在讲台上走来走去。在讲台上步伐移动得很快，会让观众认为你很不自信。

## 9 永远面向观众

演讲时要面向观众。

面部表情要开心一些，面带微笑，让观众感觉到快乐，愿意看演讲人的表情。

## 10 眼睛一定要有神，视线要固定

眼睛不要频繁地眨来眨去。

不要斜眼看人，以免让观众反感。

要目视前方，用眼神和观众交流，获得观众的信任。

## 二、这样练习眼功

(1) 举起自己的一根手指头放在正前方，双眼盯着手指



头看。

(2) 点一根蜡烛，双眼盯着烛火看。

“一脸之戏在于眼”，微表情中，眼睛是最重要的，有时候眼皮一抬就是内心情绪的一种表达，可以反映出一个人当时的心情。孙悟空的扮演者六小龄童有一双“火眼金睛”，非常有神，但这也不是天生的，而是他自己设计了三招长期坚持练就的：  
① 看日出练固定；② 看乒乓球练灵活；③ 看香头练聚光。

## 第二节 演讲者这样提高个人魅力

### 一、成功宣言



- 不委屈、不放弃、不后退、不言累。
- 口水、泪水、汗水浇灌我们成长。
- 有梦、有心、有胆、有情一路奇迹。
- 今天的努力就是明天的荣耀。

成功宣言是提醒自己要把自身的坏习惯改掉，当你把一个坏习惯改掉的同时就是养成了另外一个好习惯。首先，第一个好习惯就是自己只要讲话就像站在讲台上一样，尽情地表达；只要开口就把自己当成“讲师”尽情地发挥。我们要克服胆怯，不断地挑战各种困难；每天坚持练习，不要说今天忙就不练了，今天有事耽误了就不练习了，不要让借口变成阻碍自己练习口才的绊脚石。

然后，要把成功宣言背下来，背的时候要加上手势，背的时候就要像演讲一样。每天要大量地练习，只有练习才能拥有好口

才，练习等于成功、练习等于收获、练习等于提高。练习的时候我们可以微笑、兴奋、有高潮、有细节、强调重点、煽情、激动、感动，凡是练习的时候我们就要带着感觉讲。

一天练习一次就有机会成为演讲家，一个月练习一次有希望成为演讲家，一年练习一次成为演讲家只是一个奢求。

宣言表达出一个人坚定的信念，有信仰的人能做出惊天动地的大事。

## 二、演讲者如何打造个人魅力

### 1 准备、练习、追求完美

要做魅力演讲者就要有知识的积累、技能的准备、练习的准备。准备是什么？就是要行动起来。大部分人都是一头热、一时热，思考了很长时间，考虑得很全面，最后还是没有行动的结果。所以请记住：只要准备就要开始行动，只要行动就要关注细节。准备的时候不仅要有一个预定的目标和结果，还要有详细的练习计划并且能够按照计划最终达到自己的目标。大家在练习魅力讲话的时候，要按照计划从头到尾一个一个地练习，不要将每个计划打折扣。大家练习的时候要注意，表情、肢体动作的每个细节都要练到位，手势动作要练习得自然有力，保证每次练习发声的时间不低于20分钟。

### 2 描述、塑造、突出重点

我们讲话的时候要让听众听明白我们对事物、人物、事件的具体描述。讲话不是表达完了就好了，而是要让对方听明白我们所表达的内容，而且还要使对方对我们所讲的内容感兴趣，这样我们讲的内容才有价值，听众才会被我们的讲话魅力所感染。讲话不要长篇大论，根据时间的限制要表达出你讲话的重点，尤其

是在台上讲话时更要突出讲话的重点，说短话，说有用的话。

### 3 富有激情、煽动性强、感染全场

人和人在一起比的就是影响力，你有魅力就会影响别人。如果对方的激情和自信超过你，那你反而会被对方影响。在台上我们一定要自信，要有比观众高数倍的激情，只有富有激情才能带动现场的观众。除了激情，还要有足够的煽动力，什么是煽动力？就是正确的引导，演讲就是正确地引导观众，让观众改变传统的观念，在思想上有新的收获。演讲培训的现场气氛一定是活跃积极的，如果台上演讲者讲得有气无力像唱摇篮曲，台下的观众听得都快要睡着了，我们想想这样的培训能影响你、能改变你吗？答案一定是否定的，这样的演讲者肯定是不被听众认可的。如果他下次还组织演讲，那些听过他演讲的人绝对不会再听第二次了。

### 4 魅力表演，吸引观众

会表演的人才能吸引观众的眼球。周星驰会表演成为喜剧之王，赵本山会表演成为小品之王。著名的影视演员、歌星都善于表演，都有自己庞大的粉丝团。讲师的魅力是什么？就是除了传授知识、解答疑惑外，还要有表演才能，让听你演讲的人印象深刻并且成为你的忠实观众。谁能吸引观众，谁能让观众感兴趣，谁能让观众喜欢，谁在台上就会展现出无穷的魅力。

### 5 调动、主题、达到结果

调动观众的热情，永远让观众对你下一句话有一个期盼，听完这一段话对下一段内容还有一个期望。我们看电视剧不也是这样吗？永远让我们抱有一个期盼。刚刚第一集精彩的部分播放完了，这时候心情十分激动，这时又开始插播广告了。等我们看完

十几分钟的广告，第二集紧接着播放精彩的部分。为什么？因为每天只播放两集。预知后续还要等到第二天晚上，所以我们连睡觉都在期盼，第二天工作时也在想着电视剧，迫不及待地等天黑能继续看电视剧。电视台的人非常了解观众的心理，所以他不会一下子播完，电视台会让你一集一集地看，而且在中间还插播十几分钟的广告，电视台很会调动观众的情绪。

### 6 铺垫、成交、创造收益

创造价值，创造收益。有很多成功的企业家都是演讲、宣传的高手。比尔·盖茨一出现就会宣传微软。马云出现在公众面前的时候绝对不放过宣传阿里巴巴的机会。电视购物的主持人口才很好，他先是铺垫产品的好处、价值和功能，把你的购买欲望调动起来后，便开始谈交易了，说只有现在打电话预定购买才能享受到这个优惠。公众成交的时代来临了，一对一的销售会让人疲惫不堪，而且成交机会也很渺茫。而一对多的成交机率还是比较大的，所以一定要不断地练习，学会公众成交的本领。

## 第三节 稳健的心理素质

心理承受能力是每个人都要练习的基本能力。我们可能听到或看到了许许多多的事例，考不上大学自杀的例子，失恋自杀的例子，有些人在台上讲废话被观众轰下台，从此再也不敢上台讲话了。

心理训练非常的重要。心理训练让人们面对现实，学会正面思维。电视剧《士兵突击》第25集，许三多所在的A部队奉命伏击一伙跨境的毒贩。在执行任务的过程中，许三多眼睁睁地看着一名女毒贩服毒身亡。许三多因为眼前的情景受到了严重的心

理刺激，很长一段时间不能调整过来。A 部队是特种部队，他们的训练强度比一般的部队要大很多，但一名特种兵在目睹死亡之后却产生了如此巨大的心理障碍，这正是缺乏心理训练的后果。

无论多么好的培训和训练也一定要与实际相结合，心理素质的培训，心理承受能力的强度在现实社会工作中非常的重要。

## 一、抗干扰训练

有的演讲人因为台下有手机响而影响自己的正常发挥；有的演讲人因为台下有人睡觉而影响心情导致不能正常发挥；有的演讲人因为台下有人走动而影响注意力也不能够正常发挥。抗干扰训练主要是为了演讲人在讲台上能正常地发挥，抗干扰训练主要是训练演讲人的心理，抗干扰训练锻炼的是演讲人坚定的意志，如图 4-1 所示。

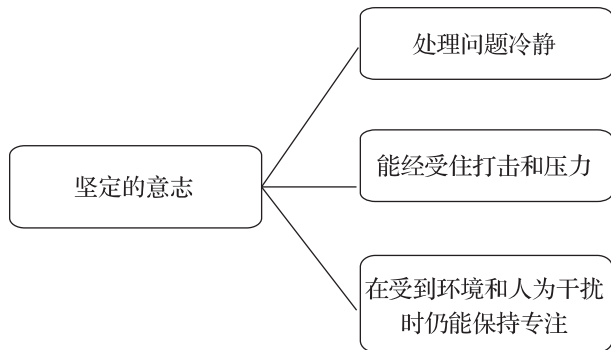


图 4-1 坚定的意志

## 二、干扰的类型

### 1 惊吓式干扰

演讲者找一个地方当成自己的讲台，然后找两个人帮助自己

进行惊吓式干扰训练。演讲者先要进行主题演讲的准备，可以自己整理讲稿，也可以找一篇文章朗读。在训练过程中，演讲者要思绪不乱，无论任何的干扰都不要理睬，继续进行自己的演讲，而协助训练的人员要不停地对着演讲者大喊或者大叫来扰乱其注意力。

### 2 提问式干扰

演讲人在接受训练的时候，辅助训练的人员要不断地打断。演讲人要找好演讲的题材，或是找一篇文章朗读，接受训练的演讲人不能停，要不断地演讲，还要回答训练人的提问。只要训练者提出问题演讲人就要回答。总之演讲人要自己演讲、回答问题，但绝对不能停下来。

### 3 激怒式干扰

演讲人在练习或演讲的过程中，辅助训练人员要对演讲人进行斥责，说：“你讲得声音不够大、你讲得太差了、你讲得没有激情”。此时，演讲人不能停止，不能生气，更不能发怒。

## 三、正确地看待得到与失去

### 1 没有刺激，就没有冷静

人有得到就有失去。有时候付出不一定有收获。

当我们遇到刺激的时候，要冷静下来想一想，要拿得起放得下，让自己的性格慢慢成熟起来，要能经受得住刺激。风雨过后是彩虹，冬季过去必定是美丽的春天。

### 2 没有希望，就没有机会

希望破灭使我们失望，未达成目标使我们失望。

当我们的希望变成失望的时候，不要放弃，不要伤心，因为每个人的一生中都有无数次机会，只要坚持，总能抓住一次机会并取得成功。

### 3 没有信任，就没有理解

要有成功的准备，还要有承受失败的能力。

有些人把信任当成了无所不能，以为对方什么事情都能办到，一旦对方帮不了自己就觉得对方无能。

信任就是相互理解，对方帮自己办成了事情是自己幸运，办不成也是正常。

## 第四节 肢体语言使你魅力四射

演讲人要有综合实力，除了要有好的口才，还要有好的形体。形体练习好会使人的身体上下协调，让你在舞台上更吸引人，更具有个人魅力，会得到观众更多的掌声和喝彩。

### 一、形体训练的注意事项

#### 1 练习形体的准备

首先找一些素材，比如模特、主持人或你比较喜欢的讲师，将他们的图片整理在一起，放到你的训练场地，如卧室、客厅等，让他们时刻提醒着你。

#### 2 练习形体要有好心情

心情要好，要有一些美好的憧憬。想象一下，自己已经是著名的讲师。

### 3 音乐有助于形体训练

先提前选好6至8首适合自己演讲风格的背景音乐，跟随背景音乐进行形体训练。

### 4 在镜子面前练习最好

在镜子面前练习效果最好。练习时要两肩平行，眼睛有神，目视前方，面部表情自然放松，面带微笑。随身携带一面小镜子，可以随时看到自己，随时随地进行练习。

### 5 行走时需注意

昂首挺胸、保持微笑、目视正前方、眼睛有神、两手自然前后摆动。

## 二、练习形体的三个方面

### 1 练习微笑

微笑要自然。

微笑要真诚。

微笑是增近友谊的桥梁。

微笑是发自内心的自信。

微笑是人类传达感情最好的方式之一。发自内心的微笑，才是最自然、最真诚、最容易令别人接受的微笑；笑不出来时，先要假装微笑，强迫自己忘掉烦恼，微笑的时间久了，微笑的次数多了，心灵的状态才会慢慢发生改变。笑不出来时，同事之间可以讲一些幽默搞笑的小故事或脑筋急转弯来相互开解。笑不出来时，你可以回忆自己曾经经历过的幸福开心的事情，还可以幻想自己将来可能要经历的开心的事情。



练习微笑时，你要站在镜子面前，保持愉悦放松的心情，使呼吸自然顺畅，双唇轻闭，嘴角微微翘起，舒展面部肌肉，露出灿烂迷人的微笑，笑要露齿。最完美的微笑是由眼神、眉毛、嘴巴、表情等多方面的动作协调配合完成的。大家可以准备一面小镜子，配合着眼神做脸部运动。各种表情训练不但可以活跃脸部肌肉，还可以丰富自己的表情。每个人都有很多种微笑，你先练习二十种微笑，然后从你的二十种微笑里再找出五种微笑，长期坚持练习。比如说：正常沟通时的微笑、活跃气氛时的微笑、演讲时与观众沟通的微笑、赞美表扬别人时的微笑、与熟人的微笑、与陌生人第一次见面时的微笑。练习微笑要真诚和自然。微笑时不要皱眉头、眯缝着眼睛。练习时先要给自己一个最喜欢的微笑，然后保持微笑，看着镜子，保持微笑2分钟左右。在微笑的过程中可以用手指调整你的笑容，找到一个最佳的状态。微笑要练习二十分钟。

- (1) 被人误解的时候能微微地一笑，这是一种素养。
- (2) 受委屈的时候能坦然地一笑，这是一种大度。
- (3) 吃亏的时候能开心地一笑，这是一种豁达。
- (4) 窘迫的时候能自嘲地一笑，这是一种智慧。
- (5) 无奈的时候能豁达地一笑，这是一种境界。
- (6) 危难的时候能泰然地一笑，这是一种大气。
- (7) 被轻视的时候能平静地一笑，这是一种自信。
- (8) 失恋的时候能轻轻地一笑，这是一种洒脱。
- (9) 无论发生了什么事情，出了什么问题，每天都要开心一笑。

## 2 练习走路

像模特一样走路，像影视明星一样走路，像成功的企业家一样走路。在练习走路时，最好用电视或电脑播放一些模特走台步

的视频，我们先进行模仿。

练习走路时，你可以对着镜子走并且播放适合你步伐节奏的背景音乐。后脑勺和脊椎要保持一条线，两肩平行，挺胸、抬头、收腹，整个身体保持端正、自然，从前面走到后面，从后面走到前面，然后摆一个造型观察一下。

走路时应该用臀部的力量带动大腿，由大腿带动膝盖，再来才是小腿。而且走路时腿要直，要跨大步，不要走小步或迷你步，要走出自己的风格，最重要的是不要慌，稳重地走。手和脚的协调也很重要，不是说脚抬得越高，或者是手摆开了就一定越好看。出场亮相时不能直挺挺地站在那儿面对观众，眼光也不要溜来溜去，要有亲和力，要有发自内心的自信。

演讲时走路的方式有两种：转圈式演讲和走动式演讲。讲师在进行演讲或阅读训练时，要找一个地方，在原地不断地转圈讲，但是不能转得太快。这样练习要注意：如果身体状况不佳或有什么疾病请一定不要单独练习，年龄大的人也不易操作。一般每次练习转圈演讲或阅读的时间控制在2至3分钟。一开始练习时不要时间过长，随着练习的进行中再逐渐加长时间。

演讲时还可以一边讲一边走，也就是走动式演讲，要注意脚步移动不要太快。走动式演讲练习主要是练习时现场的控场能力，练习如何照顾在场的每一位观众。

### 3 练习身体的姿势

练习身体姿势的时候可以穿紧身衣，这样可以暴露你所有的缺点，这些缺点是你进行纠正练习的着重点。走路时弯腰或驼背看起来姿势丑又没有精神。在室内找一面平行的墙，你可以每天靠墙竖直站立15分钟。靠墙站立时要做到两肩向后贴墙，双臂向后贴墙，两脚跟贴墙。最好每天进行早晚两

次练习，长期坚持下去就可以保持平衡和体态笔直了，并且有助于提升你的气质。还可以把自己想象成一个玩偶，有一条线把你从头部提起来，这样想象的话整个人就会站得很直，也不容易弯腰驼背。另外，大多数人站立时容易把腰往前挺，把屁股往后翘，这样也是不对的，站着的时候要后脊椎成一条线，整个人成一条直线才行。

### 第一节 演讲者要谨记的事情

#### 一、做台上最闪亮的星星

- (1) 动作要挥洒自如。
- (2) 表情要大方自然。
- (3) 声音要适中清晰。
- (4) 身体要上下协调。
- (5) 目视听众不斜视。
- (6) 眼睛有神不乱看。
- (7) 与观众适当互动。

台上三分钟，台下十年功。——谚语

一个不良的小动作或一个不良习惯都会影响演讲者的形象。演讲者担负教人方法、教人知识和传授智慧的重任，因此更要注意自己的言行举止。不经意的一个小动作可能就会带来不良的影响，所以在口才特训营我们会纠正学员上台演讲时的每一个不良习惯。比如，有些人上台紧张不由自主地用手摸摸脸、挠挠头；有些人则总感觉裤子要掉下来似的，时不时地提提腰带。站在台上讲课时，这些不良习惯一旦出现，就会显得非常不雅观，从而影响你在观众心目中的形象。

## 二、成为有魅力的演讲者

- (1) 面带微笑亲和力强。
- (2) 发型不乱整齐干净。
- (3) 要跟着感觉做手势。
- (4) 步伐移动不要太快。
- (5) 讲内容要突出重点。
- (6) 让观众感觉很精彩。
- (7) 形象衣着要分场合。

口才特训营的目的就是要培养每位演讲者如何在舞台上尽情展现个人魅力，帮助你培养出只属于你自己的讲课风格。演讲者不但在手势动作上、面部表情上要到位，还要与台下的观众进行良好的互动。

## 三、演讲时的注意事项

- (1) 不要双手抱胸。
- (2) 不要指责听众。
- (3) 不要用手指人。
- (4) 在台上不发火、不动怒。
- (5) 衣兜里不要装太多的东西。

(6) 上台之前检查自己的形象并整理自己的衣着，仪容仪表要整齐、大方、得体。

站在演讲台上不但要时刻注意自己的形体动作，不应出现让台下的观众不舒服或不尊重观众的不良行为，而且要加强个人的心理承受能力，控制自己的情绪。即使台下有些观众窃窃私语、走来走去，也要不受干扰，要正常发挥。

## 第二节 讲话时需谨记的要点

学习讲话、练习口才的人要懂得循序渐进：先要有创新思维，超前意识和开阔的思想格局；然后再讲出来，并且要讲得生动有理；最后再从基础做起，要打好自己的专业基础，通过自己的努力达到一定的高度（在行业里成为一个象征性的品牌）。

### 一、沟通是桥梁，可以让心灵彼此畅通

正确的沟通可以消除很多的障碍。很多人不知道自己说话的目的是什么，只是把话说出来，别人说，他也说。但他说话时，并没有想过自己想要什么样的结果，只想占领上风。说话有几种目的：解决问题、交到朋友、完成工作等。正确的沟通方式首先是倾听，听老师传达正确的学习理念，听老师教给你的正确的训练方法。第二个正确的沟通方式就是模仿，模仿老师的标准发音，模仿老师的舞台魅力和手势。第三种沟通方式就是要先接受，不要批判，只有这样你才能行动起来。自己学习进步。例如，在看书的过程中，第一种沟通方式就是用眼睛看，用脑袋想。第二种沟通方式就是要融入角色。第三种沟通方式就是在看书时要读出来，读出来才能练习口才。第四种沟通方式就是看完了以后要记牢，只有把书里的要点记牢以后，这本书的本领才是你的本领，这本书的智慧才是你的智慧。

### 二、培训是指路明灯，可以开阔我们的视野

培训可以提升个人能力。作为培训师，你应扮演两种角色：既是老师，也是学生。站在台上要做一名负责任的培训师，坐在台下

要做一名好学员。所以从现在起把这本书当成是你的导师，以一个学生的角色按照书里所教的内容认真练习，练习到一定程度后就开始进行自我训练，自我训练的习惯会加快我们的成长。我们看到所有的成功人士都会自我训练，包括一些著名的主持人，他们在学校学习时会每天早上自己训练，练习发音、练习说话的语速和感觉，他们每天坚持练习，并同时扮演演讲人与观众的双重角色。

### 第三节 练口才要博学多才

#### 一、博学多才才能讲出精彩的内容

懂得多才能讲得好。例如，不懂管理还讲管理，不懂销售还讲销售，不懂礼仪还讲服务。这叫什么？这叫误人子弟。一名管理者不仅要有理论基础，还要有实战经验。理论知识是通过学习得来的，实战经验是积累得来的。

一个人，尤其是一名管理者，一定要不断地提高自己的各方面水平，多学知识，增强自己的实战经验，提高自己的综合能力，这样才能讲得精彩。在别人实现梦想的同时，自己才能获得成功。

#### 二、管理者要研究的内容

(1) 研究客户的消费习惯和客户习惯光顾的地方。

要研究客户的消费习惯，知道客户经常光顾的消费场所。

只有了解客户的需求，才能更吸引客户。

(2) 研究企业的发展与运营、市场定位与未来战略

研究企业，才能了解其准确的市场定位。

只有了解企业，才能把握企业未来的发展。

(3) 内部员工的管理与成长、人才培养与核心建设

管理者不但要会讲，实际工作中还要做好人员管理，让员工得到全方位的成长。

人才培养要与企业的实际需要相结合。

(4) 了解行业资讯、法规与政策以及行业巨头的发展走向

了解市场信息，熟知国家的政策法规，要爱国，要与国家的宏观经济导向紧密结合。

了解行业龙头企业的发展动向，掌握行业未来的发展趋势。

### 三、管理者应具备的能力

(1) 有正确观念。

(2) 有专业能力。

(3) 能控制场面。

(4) 有管理智慧。

(5) 有市场意识。

(6) 有策划营销的能力。

(7) 有预测市场的能力和对市场未来战略的操控能力。

练习口才不单单是要发音清晰、讲话流畅，还要有实战经验，有培训员工的经验，有培养人才的经验，有做为管理者的领导经验，有开口就能成交的营销经验。

## 第四节 严格要求自己才能取得成功

我表面谦虚，其实很骄傲，别人天天保持现状，而自己老想着一直爬上去，所以当我做生意时，就警惕自己，若我继续有这个骄傲的心，迟早有一天是会碰壁的。——李嘉诚



我刚开始成为管理者时，因为普通话说不好，说话语速慢，所以每天坚持练习，就像着了魔一样。我在下班路上，一个人边坐车边练习，背诵一些经典的句子，第二天早上很早就起床开始练习发音，练习手势动作。我当时就在想：就是因为我笨，我练习的时间要比别人长；就是因为没有人帮助我，所以我要自己帮助自己；就是因为我没有好的背景和条件，所以我要给自己创造条件和机会。我一直都在坚持练习，记得有一次去上海出差，因为找不到比较僻静的地方，我就在一条小河边练习，由于练习的声音过大，当时还是早上，一个穿着睡衣的中年男人对我破口大骂。我当时要不要放弃，肯定不要。于是我就换了一个地方继续练，只是声音放低了一些。从这么多年的实践中，我悟出了一个道理：一定要比别人用功，工作的时间一定要比别人长。每当接到经营策划案，我都会每天晚睡早起，早上有时候三四点钟就起来工作了，白天依然能够精神抖擞地给员工们开会，激发他们的工作热情。

因为工作的原因，我陪在父母身边的时间不多。我认为孝顺不一定是天天待在父母身边。有一种孝顺是认真工作，有一种孝顺是帮父母扛起家庭责任，有一种孝顺是令父母骄傲，有一种孝顺是有能力帮助更多的人。一名管理者要孝顺父母，也要尊重员工；一个人要忠诚于父母，也要忠诚于自己的属下；一个人要顾小家，也要顾大家；一个人要爱小家，也要爱国家。人一定要有使命感，国家在发展，社会在进步，我们也要进步。

作为一名管理者、作为一名策划人，我不允许自己不优秀，更不允许自己落后，并经常提醒自己：管理者没有资格说不会，必须是万事通；管理者没有资格失落，必须是难不倒；管理者不害怕别人提问题，必须能解答一切问题；管理者不怕突发事件，一切都能解决；站起来顶天立地，坐下来十拿九稳。各位亲爱的

朋友们，不管你是演讲者，或者正在成为管理者，我们一定要严格要求自己，并坚持下来。

## 第五节 这样进行自我介绍



我的同事任小姐工作态度端正积极，工作上勤奋，从不投机取巧；工作上任劳任怨，绝不挑三拣四；对待客户办实事、讲诚信；维护客户资源讲恒心与耐心。后来任小姐因为业绩突出，晋升为客服部经理。公司内部组织优秀员工成立了第一期培训班，任小姐就是其中一位学员。自从参加了口才培训班后，经过老师的指导和个人苦练后，任小姐还担任了我们口才特训营课程的主持人，她上台时不再胆怯，敢于进行公众演说。任小姐就是一位不仅在工作上实干，还学会了自我宣传的人。



这个故事让我们明白既要实干又要学会如何进行自我宣传。

好人需要好宣传，好产品需要好宣传，好生意需要好宣传。

要学会如何自我宣传，需要先学会如何进行自我介绍。

这些就是你应当利用每一个机会开口讲话的原因。当需要有人讲话时，你就大胆地毛遂自荐吧。大方地把自己介绍给别人，让更多的人知道你，让更多的人喜欢你。

一、如何进行自我介绍（表 5-1，表 5-2）

表 5-1 自我介绍的内容

一般的自我介绍	自我介绍的范围内容
姓名。 来自哪家公司（来自哪个省市）？ 有什么专长？ 干什么工作？ 能帮助大家解决什么问题？ 需要大家什么样的帮助？	个人简介。 背景。 能改变大家什么？ 在场的人为什么听你讲话？ 给大家一个相信你的理由。 你不会耽误大家的时间，也不会让大家失望。 你能让大家学到世界上最好的知识，你可以改变在场的每个人。

表 5-2 这样介绍自己

传统的介绍	心里要暗示：自己是最好的
我来自什么地方。 我叫 × ×。 很高兴认识大家。 希望能跟大家学习。 这样的介绍很含蓄，很谦虚，但是没有突出自己的专业，听完以后大家根本就记不住你是从事什么样的工作以及你的特长是什么。 好的自我介绍是别人听完后能记住你所从事的行业，只要一有问题就能想到你。好的自我介绍是什么？要注意和突出什么？好的自我介绍是让人记住你，而且是印象深刻，并且能记住你的工作和行业。	你们是最好的观众！ 我很喜欢你们！ 你们也非常喜欢我！ 我的演讲非常精彩！ 我会让你们非常满意！ 我会解决你们的问题！ 我准备得非常充分！ 我一点都不紧张，我真是太棒了！ 不要吝啬你们的掌声！ 最精彩的演讲马上开始！

## ☑ 二、特训营——自我介绍训练

我来自哪里？

我叫什么？

我要立志成为××公司的首席讲师。

接下来我要……

在工作中……

在生活中……

遇到困难时……

遇到诱惑时……

坚持不住的时候我要想……

快要放弃的时候我要坚持……

我热爱讲话，热爱讲台……

我所在的公司选取优秀员工成立了第一期培训班。在三天的口才特训营课程中，每位学员都被要求先大声地把自我介绍读出来，在诵读的过程中摸索总结出适合自己的一套手势、动作和表情。等大家都可以很熟练地朗读自我介绍的时候，老师又提出了要求，要大家一字不差地把自我介绍背诵下来。自我介绍训练始终影响激励着每一位学员，不管大家从事什么职业或处在什么岗位上，上台进行公众演讲前，自己给自己打气充实。因为有了自我介绍训练的成果，自己不再胆怯，不再退缩，告诉自己：人生没有什么过不去的坎儿，人生没有什么蹚不过去的河，人生没有什么跨越不了的鸿沟。现在大家都很庆幸，当时参加口才特训营的时候，还好有老师的强烈要求，背诵了自我介绍。直到现在，不管是工作上遇到难题还是生活上碰到烦心事，自我介绍都时刻提醒着大家不要轻易放弃，时刻激励着大家坚持就是胜利。学员们离开了口才特训营，参加我们的店务管理特训营的时候，还清

晰地记得我们经典的讲师介绍：我要立志成为××公司的首席讲师，在接下来在工作中，我要不屈不挠、坚持不懈地创造最好的绩效。在生活中不忘我的事业，不忘我的终极目标。遇到困难时，我会时刻提醒自己只要坚持终将突破。遇到诱惑时不忘初衷，始终如一的坚持目标。

### 三、自我介绍要回答观众五个问题

- (1) 观众：你是谁？有什么成就、特长、绩效？你真的做到了哪些？怎么证明你讲的是事实？
- (2) 观众：我为什么要听你讲？
- (3) 观众：你讲的内容对我有什么好处？
- (4) 观众：你如何证明你讲的是正确的？
- (5) 观众：为什么听你讲是我正确的选择？

### 四、自我介绍要注意的细节

介绍自己的名字要给大家留下深刻的印象。

运用名人名言，运用故事作为开头或结尾。

挺胸抬头，目视前方，用眼睛照顾你的观众。

自信大方。

提前做好准备。

自我介绍要简洁。

台上不要忘记感谢观众。

上台要问好，与观众互动。

不要慌张，注意每一个细节。

要学会表扬你的观众，比如说：“你们是我见到的最好的观众，你们的掌声是全世界最动听的声音”。

不要忘记你上台的目的。你是来跟大家交朋友的，你是来为

大家介绍产品的，你是来向大家推荐你的公司的。

## 第六节 台上控制力训练

### 一、控制能力训练

#### ① 演讲内容围绕着主题

演讲的时候要明确主题是什么，演讲过后要达到一种什么样的效果，演讲内容要围绕着主题。当你所演讲的内容和主题不呼应，只是在滔滔不绝地高谈阔论时，也许只有你自己感觉讲得很精彩，台下的观众却听不懂甚至表现出不满的情绪。观众就会想，这个老师怎么讲了半天我们都不明白他要表达什么，他讲的内容跟今天的主题一点关系都没有。

#### ② 演讲时要把控时间

演讲的时间把控非常重要。每一次演讲的时候都要知道你要讲多长时间。如果在规定的时间内没有讲完，台下的观众就会感觉你浪费了他们的时间。如果你的演讲拖到了用餐时间，就算你讲得再精彩，观众们饿着肚子也只会想吃什么，根本不会再认真地听你讲课。

#### ③ 即将结束时达到高潮

每次演讲的时候一定要有一段是精彩的。精彩的部分什么时候讲？当然是最后讲。一定要在最后快要结束的时候达到演讲的最高潮，这样大家才会对你的演讲有深刻的印象。切忌开始时很精彩，结果到最后越讲声音越低，而且底气不足，这样的演讲会让大家越听越感觉乏味。

#### 4 让观众感觉到重点

需要重点表达一个意思时，我们可以加大声音，这样台下的观众才会感觉到。同样，表达重点时也可以突然放低声音，这时台下的观众也会注意到。有时候你可以重复两遍来表达重点，这时台下的观众才会意识到这是重点，从而和你产生共鸣，进行良好的沟通。

#### 5 不让观众影响你的情绪

站在台上，整个的场景你都能清楚地看见。为了不影响发挥，讲话时必须具备良好的心理素质。有可能在你讲话的同时，台下突然有人走动，这时候你的情绪就会受到影响。你心里可能会想：我讲得这么好，他为什么要离开呢？有可能你正讲到高潮部分，台下有两个人窃窃私语，这时你心里又在会想：我是不是讲得不好，他们在说我。讲话时大可不必想太多，你可以按照预先设计的进行，全身心地投入，不要受到台下观众的影响。一般演讲时，台下的观众有一些举动是很正常的。

记住你要为全场的观众负责，不要因为个别观众的举动而影响到你演讲的效果。

#### 6 根据现场情况作出适当的变化

一场演讲中可能会出现很多问题。比如刚吃过饭的人听课的时候可能会犯困，这时演讲者要灵活掌握，可以带领大家一起做游戏，或者跳舞，这样会使大家提起精神，听课的质量会大大提高。

#### 7 观众现场提的问题台上要解决

在台上讲话的时候，台下的观众会提到一些问题。有些问题可能是我们预先想到的，有些问题是根本预想不到的。遇到我们

预先准备好的问题要热情回答，遇到没有预想的问题就实话实说：这个问题我回答不好或者这个问题我不太专业。

### 8 控制力就是自信

失去控制力就会失去演讲的主动权。

失去自信就会失去舞台的控制能力。

对自己要自信。自信是一种很强的心理素质，不要因为环境的变化或人群的变化而失去自信。

控制自己的情绪，不要因为观众的不配合而影响自己的情绪。

控制现场的气氛。在演讲中调动现场的气氛是演讲人必须具备的能力。好的气氛能让观众对演讲的内容产生浓厚的兴趣，不好的气氛会让观众对演讲的内容感到厌倦。

### 9 遇事不要慌，待人要有礼

有时候演讲者会认为观众鼓掌就是对自己所讲的内容表示认可，不鼓掌就是对自己所讲的内容表示不认可。其实不然，有时候讲得好观众也不一定鼓掌。观众不鼓掌是因为他们听得太投入了，顾不上鼓掌了。

演讲者要这样想：

观众鼓掌是对自己的认可，不鼓掌是在认真地听讲！

观众鼓掌是感觉很精彩，不鼓掌是听得仔细！

## 二、树立自己的演讲风格

演讲者要树立幽默风趣的风格。

演讲者要尊重观众。

演讲者要讲话负责。

演讲中要有效互动。



## 第三篇

# “能说会道”智慧篇



第六章 魅力讲话的内涵

第七章 “能说会道”的心理训练

### 第一节 三个层面决定人生

#### 一、人生三大价值层面

##### ① 爱情和生活层面

每个人都向往甜蜜的爱情！

每个人都想要幸福的生活！

互敬互谅的爱情天长地久，自私偏执的爱情昙花一现。

勤劳付出才有好的生活，好吃懒做的生活难以幸福。

##### ② 理想和事业层面

每个人都有伟大的理想！

每个人都想创一番事业！

成功的人实现理想，失败的人把理想当空想！

坚定不移不放弃理想的人成就事业。

空有理想而不实践的人将一事无成。

##### ③ 行善和孝道层面

行善是一种修行。

孝道是一种态度。

行善能改变人的不良习性，行善能得到众人的掌声。

行孝能成为子女的模范，行孝是人类的善良本质，行孝是中华民族的传统美德。

## 二、对三个层面的清晰认识

每人每天都在经历这三个层面：生活层面、事业层面、心灵层面。有些人处理得很好，有些人模糊不清。将三个层面处理得好的人快乐顺心，处理不好这三个人心情不顺畅，处处受挫。对三个层面的认识如图 6-1 所示。

生活 层面	有贴心的朋友:介绍好朋友、扩大社交面、分享好信息、修正坏习惯 有心爱的伴侣:事业好帮手、家庭贤内助、开心共分享、责任同分担 有和睦的家庭:夫妻多礼让、幸福不争吵、母慈子也孝、礼让大家乐
事业 层面	完美工作主义:惰性远离我、每日善总结、优点要发扬 服从领导安排:服从是修养、服从是智慧、服从是能力 永远业绩第一:合作是认可、业绩是价值、冠军是品牌
心灵 层面	有智慧的老师:传授真本领、塑造价值观、推上高层次 有进步的心态:每日小进步、每年上台阶、一生有意义 有追求的梦想:思想高境界、演讲度众生、梦想为人民

图 6-1 对三个层面的认识

### 1 生活层面

(1) 贴心的朋友：介绍好朋友、增加社交面、分享好信息、修正坏习惯

我们在生活当中认识很多人，其中有些人只能算是认识不能称之为朋友，有些人让人一提起来就生气，有些朋友让人敬重，有些朋友能带给自己很多好的机会，有些朋友能让自己心情不错。什么是好朋友？好朋友就是把他自己认为不错的朋友介绍给

你，大家相互帮助。这样的朋友在一起会分享好的信息、机会和机遇。有些朋友的学识和品德层次很高，这样的朋友让我们感觉德高望重，有这样的朋友可以帮助我们提高修养，帮助我们改掉一些不良的习惯。

(2) 有心爱的伴侣：事业好帮手、家庭贤内助、开心共分享、责任同分担

生活中需要一位心爱的伴侣。伴侣的选择错误会使你痛苦一生。有些人从结婚就开始吵架打闹，有些人刚结婚没多久就闹着离婚。找一个能生活一辈子的人很容易，但是找一个能生活一辈子，还能支持自己一辈子、欣赏自己一辈子、让自己快乐一辈子的伴侣很难。

(3) 有和睦的家庭：夫妻多礼让、幸福不争吵、母慈子也孝、礼让大家乐

一个好的家庭会让人心情很好，不好的家庭会让人身心疲惫，每天愁眉苦脸。现在不是战争年代了，人人都有饭吃有衣穿，党和国家给我们创造了好的大环境。但有些家庭是三句话沟通，五句话就开火，半夜三更哭叫喊骂声四起，搞得左邻右舍很无奈。有些家庭婆媳关系不和，三天一小吵，五天一大吵。还有些家庭中儿子为了媳妇跟父母吵架，不赡养父母。各位好朋友，身为儿女你是如何孝顺父母、礼遇父母的？你的行为直接会影响到你的儿女在你年纪大了之后如何对待你。当下社会的工作压力都比较大，回到家里要有一个和谐的氛围，不要为了一点小事就闹别扭。有了家里的开心氛围才有工作上的激情，家里有压力工作没动力，生活幸福工作才能进步。小家和谐国家才能和谐！

## ② 事业层面

(1) 完美工作主义：惰性远离我、每日善总结、优点要发扬  
很多人连工作的定义和意义都不懂，这样工作起来感觉比较

累。大部分人工作只是为了挣工资，所以上班就是为了等下班；有的人在工作上过分要求公平合理，多一点都不想干，受一点委屈就不得了；有的人工作时不喜欢和同事交流沟通；有的人超级自负，因为一点小事一些闲话就和同事大打口水战；有的人工作就是拖来拖去，天天只喊着压力大，责任重。

工作是什么？工作是一个人魅力的体现，工作是一个人价值的体现，工作让一个人充实起来，在工作时要主动勤奋。周恩来总理一天工作 18 个小时，有时候因疲劳过度而流鼻血，但是过后还是坚持工作，有几次是带病作工作报告，身边的人都对他非常敬仰。

“总理一天到晚就是工作。日内瓦的风景优美，同志们怕他累着，劝他休息休息，去看看风景，可他没有时间。总理几次跟我交代事情的时候，都是满脸泡沫，正在刮胡子。”——董宁川

“国际社会称周总理是‘解决外交难题的能手’，确实是这样。我参加的中法建交谈判就是总理外交艺术的杰出体现。”——张锡昌（前驻法国使馆参赞）

（2）服从领导安排：服从是修养、服从是智慧、服从是能力

服从有助于提升工作效率。在战斗中，指挥官的合理指挥是决定胜利的重要因素。在工作中，领导者是决定绩效的重要因素。现实中有很多企业领导的服从实例：杨元庆绝对服从公司的安排，服从领导的安排，公司和领导指到哪干到哪，最后成为联想公司的“掌门人”。郭为绝对服从公司的安排，服从领导的安排，公司和领导指到哪干到哪，最后成为神州数码公司的总经理。

（3）永远业绩第一：合作是认可、业绩是价值、冠军是品牌

业绩是衡量员工或领导的工作能力的主要标准之一。若创造不出业绩，只能说你将失去价值，没有业绩你在公司就是负债。业绩好的话，普通员工可以升职成为管理者；业绩不好的话，领导也会降职成为普通员工。

G 故事情景  
oshiqingjing

肖女士是一位具有传奇经历的女强人。几年前，她还是一位有着美满家庭和安逸工作的幸福小女人，她和丈夫都在国企单位上班，有一个漂亮、可爱且懂事的儿子。但是，好景不长，世事难料，丈夫因病去世，她感觉自己就像是从天堂掉进了地狱。虽然当时儿子年龄还很小，却说了一句让她彻底改变心态的话，儿子说：“妈妈不怕，等我长大了，我会像爸爸一样做个顶天立地的男子汉来照顾妈妈。现在我虽然还是个小男子汉，但是仍然可以照顾好自己，你不用担心我！”儿子的话让她重拾起对未来生活的憧憬和希望，35岁的她决定出去闯一闯。她毅然决然地辞掉了安逸的工作，把儿子留给婆婆照看，从此一个人开始了北上打工的生活。

一个女人35岁开始打工，几年的时间肖女士从最底层的业务员一直做到了某电器公司总经理的位置。刚进入公司时，她连营销是什么都不知道，之前连这个词语都很少听到，她只知道做业务是一份既锻炼人又有机会赚大钱的工作。不管工作上还是生活中遇到多么难以攻克的难题，她都坚信自己能够闯出一片天，她坚信自己能够做儿子的好榜样。虽然丈夫不在了，但是这个家还有她和儿子，这个家还会像之前一样幸福。正当电器市场蒸蒸日上之时，她所在的公司内部出现了一次严重危机，部分骨干业务员突然无前兆地集体辞职，肖女士抵挡住了诱惑，坚持留在公司，被全票推选为公司业务部经理，可谓是受命于危难之时。她不畏困难，带领着十几名营销业务员奋力迎战国内一些厂家成百上千人的营销队伍。她对团队成员极好，每个季度都拿出纯利润的2%按销售额比例奖励给每个业务员，使团队变得更加团结更有凝聚

力。肖女士凭借着自己的坚持和毅力，在长期的市场实践中，在和竞争对手的无形较量中，在摸爬滚打中摸索出一整套独特的经营方式，销售模式连年创新，被同行业视为标杆人物、榜样人物。

肖女士的精神值得我们学习。谁说女人结婚生子后就不能闯荡了，女人也要创造自己的价值，创造自己的财富。

### 3 心灵层面

(1) 有智慧的老师：能学到真经、塑造价值观、推上高层次

每个人都有老师。学校的老师教会我们知识。毕业以后，我们更需要找一位社会的老师教我们生存技能，社会的老师对我们的人生非常关键。跟一个好老师学习能学到工作的真本领，能学到交际能力，能学到礼仪孝道文化，能学到进步的和上进的行动力，能学到老师的智慧，老师能帮助自己塑造正确的人生价值观，让自己有良好的工作面貌。好的老师能帮助你达到一个更高的层次，提高自己的事业层次，提高自己的交际层次，提高自己的生活层次。

(2) 有进步的心态：每日小进步、每年上台阶、一生有意义

安逸的心态会让人缺乏动力，每个人都应该有自己的目标和想法。每个人都应该不甘于现状，创造自己更大的价值。每个人每天要进行自我反省，改正不足保持优点。要让自己的人生有意义，实现自己的梦想和目标，让自己和家人过上幸福的生活，每天都感觉充实和满足。乔布斯是一个改变科技的传奇人物，他曾说：“活着就是为了改变世界……”那你活着是为了什么？

(3) 有追求的梦想：思想高境界、演讲为大家、梦想为人民

一名讲师不能因为钱的多少来决定是否站在讲台上，一定要有大思想，大的格局观，大的使命感，要时刻想着演说能改变多少人，演说能帮助多少人成长。一场演讲要使在场观众的思想进步，改变在场观众的行动方向，提高在场观众的职业技能。好的领导人、好的讲师一定是为人民服务的。只因为钱站在讲台上是站不稳的。

### 三、一个人的“圈子”

#### 1 财富圈

员工有正常的收入！

管理者有高收入！

讲师有更高收入！

当老板有巨大财富！

#### 2 成长圈

参加培训学习提高自己！

广泛搜集资料充实自己！

读书学习使自己成长！

工作中成长！

向客户学习！

向领导和同事学习！

#### 3 人脉圈

身边的好朋友！

同行业的同仁！

与客户成为好友！

结交智慧的人！

一个人的生活层面、事业层面和心灵层面决定了一个人的财富圈、成长圈、人脉圈。事业层面指导你养成良好的工作习惯，服从并服务好领导，同事之间应互帮互助，要有业绩第一的意识，这样你的财富圈才会越滚越大；生活层面指导你结交知己朋友，结交事业上的伙伴，维护家庭的和睦，这样你的人脉圈才会更壮大更稳定；心灵层面指导你有个人进步意识，有向智慧的朋友谦卑学习的态度，有开阔的思想格局，有远大的梦想，有达成



目标的决心。相信自己，成长才会突飞猛进。

## 第二节 讲话需要文化根基

### 一、文化的注解

文化是一个非常广泛的概念，给它下一个精准的定义很难。笼统地说，文化是一种社会现象，是人们长期创造形成的产物，同时又是一种历史现象，是社会历史的积淀物；确切地说，文化是指一个国家或民族的历史、地理、风土人情、传统习俗、生活方式、文学艺术、行为规范、思维方式、价值观念等。遇到困难时，需要集大家之智慧来想办法化解困难，智慧的来源是知识、经验和常识。要想有大智慧、大谋略，平时就需要通过学习吸纳和积累知识，如图 6-2 所示。



图 6-2 文化注解简图

### 二、魅力讲话的思想文化



- 学习讲话有使命感：为人类和谐、中国人健康而奋斗不息
- 学习讲话有思想：创造新理念、开拓新路子、弘扬新智慧
- 学习讲话有主见：凡事有根据、凡事讲事实、凡事负责任

各行各业都有自己独特的行业文化，做企业要有自己的企业文化，做商业要有自己的商业文化，我们国家还有历史悠久的酒文化。同样的，作为演讲者也有自己的演讲文化。我们要说明的是文化和学历是不一样的，有些优秀的人士，可能没有学历，但是当上了老板，当上了领导人。学历只能证明你上过学，但是经过了熏陶、磨难、挫折、周边人和朋友的影响等而演变升华成自己的智慧才叫文化。

文化是什么？文化是方向，文化是智慧，文化是一种习惯和信仰，文化是标准和根基。

一名讲师的使命和文化是什么？讲师是一份教育人、改变人的工作。首先自己的思想观念要文明、公正、客观。例如，我们不应该宣传处事不公，到处说其他老师讲的课程都不好，只有自己讲的课程好，只有自己的课程才能解决问题。那别人会怎么想？你说这个讲师讲得不怎么样，你的课程就一定很好吗？所以说，一名品德高尚的讲师要有自己的文化，更应该从一开始就有良好的行为和公德心，要传播正确的理念，以解决问题为根本，倡导道德礼仪。不断地提升自己的能力和水平。

学习是为了创新，模仿是为了超越。讲师应通过学习和模仿找到新的灵感和创意，找到自己独特的说话风格、做事风格和讲课风格。有了自己的独特风格才会让人们记住你，你才会有自己的市场。人们认可你，你才是讲师。人们不认可你，你就只是一个说话的人。市场认可你，你才会在市场上占有地位。一名讲师的市场地位是靠自己的能力赢来的。

### 三、魅力讲话要说还要做

魅力讲话者不仅仅是能说会道就可以了，还要做到实干，还

要有智慧、有知识、有创新意识。魅力讲话者做事情不蛮干，做事情靠文化、靠口才，做到事半功倍。魅力讲话者要做到不闭门造车，如图6-3所示。



图6-3 魅力讲话者这样说与做

## 四、魅力讲话的文化境界

### 1 要学天地、知古今

一名演讲者要学习综合知识：传统文化、道德礼仪、当今飞速发展的科技文化和不断完善的政策法规等。李嘉诚说：“我从不间断读新科技、新知识的书籍，不至于因为不了解新信息而和时代潮流脱节。”

### 2 具有创新意识

演讲者的想法要很有创意，要有可以实行的创新理念。只有创新的可实施的理念和方法才能被企业采纳。市场在变化，行业也在不断地变化，没有创新的东西不会得到大众的认可。

### 3 实用易学

人们都喜欢上大学。为什么？因为大学毕业后可以找到好工作。慢慢地，企业家也需要再学习提升。企业家上什么学校？商学院。商学院里讲的课程都是实战案例。商学院里除了请非常专业和优秀的教授讲课外，还要请很多杰出优秀的企业家来讲课。为什么企业家的讲课大家爱听呢？答案是企业家和大家分享的都是市场上的实战经验。企业家能将企业做大，能积累很多成功的

思想和方法让我们学习参考。演讲者不但要说得好演得精彩，还要有实用性。

#### ④ 见多识广

所谓“读万卷书，不如行万里路”，好的演讲者要游过世界各地，只有这样才能学到更多的知识，增长自己的见识。只有丰富了自己，才能充实别人。如果自己只有“半斤”怎么给别人“一斤”呢？

### ▣ 五、成大事者的共同特点

#### ① 做天下大事者

游：一个做大事的人要走出去，才能获得好的灵感和创意。

吃：能吃天下五谷杂粮，才能做天下大事。

阅：阅奇人智者才能跟奇人智者学到智慧和本领。

学：一名成就大事者，首先是一名学习爱好者。

做：凡事做不一定成，但坚持一定会有所收获。

得：做大事都要有所收获，还要得到人们的尊重和爱戴。

#### ② 成大事者

大思想。

大学问。

大格局。

大成就。

一个成大事的人是接近自然、热爱生活的人。只有先丰富自己才能丰富别人，只有先充实自己才能充实别人。自己有一缸水时才能给别人一碗水。

### 第三节 魅力讲话从这里开始



种植一种思想  
培养一种习惯  
铸就一种性格  
练就一身本领

想提升口才能力的人很多，想成为演讲家的人也不少。但是很多人都在想，我天生不爱说话，我天生不善言谈，别人能说是因为他会说，是因为他敢说，是因为他外向。为什么我们心里会有这些想法呢？传统的思维模式限制了我们的思考方法，这种思考方法限制了我们成长。越是想我内向、不善言谈、不敢也不好意思上台演讲，就越是感觉恐惧。时间一长我们就没有演讲的欲望了。人生是由无数个正能量带动成长的，从现在开始你就要改变你的思想，并给自己种植一种新的思想——口才是可以训练出来的，成为演讲家是可以实现的愿望，要培养自己爱说话的习惯，要养成主动与人沟通的习惯。说话可以给对方带来快乐，主动沟通可以给自己带来更多的朋友。人是被性格所左右的，要想改变自己，首先要改变性格，要练就自己坚强的性格，一定要练就出一种善于讲话的性格。

大多数人不会说话是不知道说什么。只有自己的大脑里积攒了足够多的词汇量，才会爱说话，说的话才有说服力。当你头脑里有足够多的句子时，你才会侃侃而谈，而且喜欢与人交流，你会发现

你说的话别人喜欢听，你说话有越来越多的人认同你。有些理论、有些道理是要推翻的，我们要创新，讲话要善于用新词，不能老话常谈。言多必失、祸从口出是因为说出的话没有分寸，说出的话没有水平。所以当你说话有分寸时，你就不会说错话了。



### 故事情景 oshiqingjing

我所在的公司的业务模式里有一种行动组模式。行动组的工作就是每天到店演讲，把业务员培养成广告宣传员。行动组人员每天带着书籍《健康养生店务管理全案》、介绍公司业务和项目的彩页以及培训课程到店演讲。这种面对面的沟通不仅可以降低客户的防备心理，快速建立起信赖感，还可以以演讲的魅力和个人形象魅力征服客户。这种方法拓展了业务，同时业务员们也通过公司给予的平台得到了成长。公司培训是这样开始的：先给业务人员传播一种思想，就是个人和公司的大好前景，以事情的结果吸引客户。培训业务员，提高沟通能力是公司培养和留住人才的一种方式；让员工更忠诚于公司，然后再培养他们养成每天练习口才的习惯，传授他们方式方法，纠正每个人的手势动作和面部表情；最后再针对个性的不同给予指正。要想成大事，前期必须填补和修正个人的思想缺陷和性格缺陷。练习魅力口才的过程很艰辛很寂寞，要铸就坚强、坚持、不轻言放弃的性格。长期坚持不松懈，才会练成魅力口才，才有望成为公司的营销总裁。

只要你认真地学习，坚持不断地练习，相信你一定会说对话，说好听的话。

## 第四节 魅力讲话需具备的优秀特质

### 一、演讲时需具备的魅力和习惯

首先，演讲者要从根本上改变一些东西：把自己想成带给人们温暖的太阳，不要把自己想成冰冷的石头；把自己想成商业精英，而不是稍有一些收入就可以了；在工作上要有担当，不要见责任就推托。下面是优秀企业家、商业精英所具备的一些素质和习惯。

#### 做魅力四射的太阳

永远让对方感觉到你重视他。

用眼睛照顾你见到的每个人。

不要终日把心事挂在脸上，满面愁容。

声音非常有磁性，只要开口所有人都会被吸引。

天生就是表演家，跟他在一起的人都会陶醉。

看过他演讲的人，都能成为他的粉丝。

所有的朋友和合作伙伴都是通过他的口才从陌生开始的。

### 二、演讲时，永远让对方感觉到你在重视他

在人与人交往的过程中，每个人都喜欢被关心和被尊重。我们要学会照顾别人，让别人感受到被尊重。越是伟大的人越懂得关心别人，越是伟大的人越尊重别人。当你作为一名讲师站在台上的时候，如果你以一种肯定的态度认可别人、帮助别人，那么

你也会得到观众的认可。如果身为一名演讲者站在台上总是说自己如何优秀，将下面的听众说得一无是处，我相信他也不会得到观众的尊重和认可。一个被尊重被肯定的学生（孩子）会健康地成长，一个经常挨骂挨批评的学生（孩子）可能心理会有阴影。老板尊重员工会得到员工的忠诚和奉献。一个公司尊重客户会得到客户长期的青睐。

### 三、演讲时，用眼睛照顾每个观众

眼睛是心灵的窗户，与人沟通时要注视对方。如果别人跟你说话，你的眼神飘忽闪烁，东张西望，那对方跟你说话时就没有热情，因为他觉得你不在意说的话。你不在意，他也就没有兴趣再跟你讲下去了。眼睛是沟通不可或缺的桥梁。公司开会时，领导讲话大家都会注视他。升国旗的时候，我们都会用眼睛注视国旗升起的整个过程。一位讲课内容很好的老师，如果眼神总是飘来飘去，你会对他产生什么印象？一个很有魅力的人的衣着打扮和形象都不错，就是跟你说话时眼睛不看着你，你会对他产生什么印象？说话时眼睛不注视对方，会让人感觉到你不重视他、不尊重他，说话没有底气，是一个轻浮的人。

### 四、不要终日把心事挂在脸上、满面愁容

一个人整天愁眉苦脸，别人一看见他，他就是一脸发愁的表情；别人一看见他，他就牢骚满腹；别人一看见他，他就抱怨；别人一看见他，他就说三道四。你愿意和这样的人交朋友吗？你喜欢这样的同事吗？如果他是你的爱人，你烦恼吗？如果他是你的领导，你会怎么样？人们都喜欢喜气洋洋的人；人们喜欢能够给自己带来好运的人；人们喜欢能让自己快乐的人；人们喜欢能带动自己和影响自己的人；人们喜欢和善的面孔而不喜欢“魔



鬼”的面孔。台下的观众一看到热情出场的影视明星就沸腾起来了，观众能感受到明星的热情和感染力，这种影响力就是个人魅力的完美展现。

## ☐ 五、声音非常有磁性，只要开口所有人都会被吸引

这是一种有责任感的声音，一种有担当的声音，这是全世界最美的声音。当一个人在受到歹徒威胁的时候，一个声音出现：“举起手来，我是警察。”，这是全世界最美的声音。当一位老人上了公交车，售票员说：“请年轻一点儿的同志给老人让个座”，这是全世界最美的声音。当灾区人民的生命受到威胁时，解放军来了，大喊：“我们来了，大家不要着急。”，这是全世界最美的声音。当你的声音能够帮助别人、关心别人并能为别人解决问题时，你的声音就是全世界最美的声音。

## ☐ 六、天生就是表演家，跟他在一起的人都会陶醉

演员要有表演的天分，歌手要有表演的天分，领导者也要有表演的天分，在公众面前讲话更要有表演的天分。所以，学习演讲除了练习发音，还要练习表演。

## ☐ 七、所有的朋友和合作伙伴都是通过他的口才从陌生开始的

一定要和比自己能力强的人交朋友。跟能力强的人交朋友，有很多好处。可以跟他们学习本领。

做人要做有挑战性的事情。多年前，在我给一家企业培训前，他们的负责人就跟我说，老板经常会参加一些著名老师的

培训课程，他们也经常请一些著名的老师到公司讲课。那时候我刚开始讲课，光是听这些心里就发慌、有点恐惧，真怕自己去了讲不好被轰出来，但是最后我还是决定去试一试。等我到了他们公司一看，公司很气派，工作人员也很多。当时，他们公司的人员正在观看一位国内著名老师的授课录像，该我上台的时候，虽然心里还是有一些紧张，但是我当时还是鼓励了自己一下：不要被他们吓到，虽然他们听过很多著名老师的课，但是我不怕，我讲的课程他们一定会喜欢，他们一定会认可我。等真正上了台后，发现整个儿气氛不是很好，所有人好像不是来听课的，都像来看笑话一样。我也顾忌不了太多，开始讲课，过一会儿慢慢地放开了，大家开始认可我的课程了，也开始给我掌声了，而且听得越来越认真了。一个小时过去了，我发现董事长也开始记笔记。课程讲完后，董事长带我到他的办公室。他说：“我们可以长期合作，您认为如何？”我给了他肯定的答复。就这样，他成了我的客户，至今我们还是朋友。所以，亲爱的朋友们，一定要尝试着跟高层次的公司合作，这样你才能上一个更高的台阶。

如果你还在挖掘陌生的朋友和商业合作伙伴，你就会拥有更多的财富！朋友和商业合作伙伴再多都不够用，需要不断地开发挖掘。朋友多了你的机会就多了；朋友多了你的财富就多了。没有一家公司说自己的客户多得不需要再发展客户了，每家公司都需要持续不断地开发新客户。只有公司持续不断地开发客户才能保证营业额不断地上升。我们看到很多广告就在吸引代理商，在吸引客户。

## 第五节 魅力讲话必备的习惯

工作中应具备这样的意识：服从老板、服务老板、让老板省心省力，阶段性目标最重要、业绩最重要。工作中应具备这样的素质：同事之间互帮互助，沟通良好使工作进行得顺利。魅力讲话应具备以下几点：良好的服从习惯、销售习惯、服务习惯和学习习惯。

### 一、服从习惯

#### 1 不良服从的表现

- (1) 服从时我们不情不愿。
- (2) 服从时我们满腹牢骚。
- (3) 服从时我们敷衍了事。
- (4) 服从时我们顶撞上级。
- (5) 被动服从却从来没有认真执行过。
- (6) 只服从却从来没有认真思考过怎样才能有一个好的结果。

#### 2 养成良好的服从习惯

- (1) 好的服从态度让人心情愉悦。
- (2) 好的服从习惯能被上级欣赏。
- (3) 好的服从习惯能使工作效率提高。
- (4) 服从是一种修养。
- (5) 服从是一种品格。

- (6) 服从是一种态度。

## 二、销售习惯

### 1 不良的销售习惯

- (1) 不顾及客户的心情，只强硬性地介绍产品。
- (2) 销售时不能跟客户很好的互动起来。
- (3) 销售时挑剔客户。
- (4) 销售时回答客户的问题不专业。

### 2 养成良好的销售习惯

- (1) 销售时要有耐心。
- (2) 销售时要注意细节。
- (3) 销售前要做好充足的准备。
- (4) 销售中要与客户互动起来。

## 三、服务习惯

### 1 不良服务的恶习

- (1) 只对自己喜欢的客户认真服务。
- (2) 只对消费的客户认真服务。
- (3) 在服务客户时缺乏热情。
- (4) 在服务客户时没有微笑。
- (5) 不会主动与客户交流沟通。

### 2 养成良好的服务习惯

- (1) 服务前做好充足的准备。
- (2) 用专业的服务让客户依赖你。

- (3) 用微笑让客户喜欢你。
- (4) 用热情使客户感到满意。

## 四、学习习惯

### 1 不良的恶习

- (1) 刚开始学习时精神百倍，坚持了一段时间后不了了之。
- (2) 只学习不工作。
- (3) 只工作不学习。
- (4) 不总结没计划。
- (5) 高傲不请教他人。
- (6) 厌倦培训不读书。

### 2 养成良好的学习习惯

- (1) 要坚持学习持之以恒。
- (2) 学习要把握精髓、要点。
- (3) 要善于总结他人经验。
- (4) 学习中也要逆向思维，提出不同思路。
- (5) 学习要有目的和计划。
- (6) 说话要把握分寸。
- (7) 做事留有余地。
- (8) 学会交友看其优点。
- (9) 学传教士的胸怀，传诵别人的好处。
- (10) 做事具体化，把目标分解成详细的计划。

路是脚踏出来的，历史是人写出来的。人的每一步行动都在书写自己的历史。——吉鸿昌

做人应摒弃自己的坏毛病，包容他人的缺点，借鉴他人的经验，养成自己的好习惯。工作中，良好的服从可以让领导把重要的事情放心交给你；良好的销售习惯会使你的业绩节节攀升，会使你的客户资源越来越多；良好的服务习惯会使你在行业内留下好口碑，会使你的客户更加依赖你、忠诚你；良好的学习习惯会让你的技能更专业，服务更专业。

## “能说会道”的心理训练

### 第一节 “能说会道”的财富密码

“能说会道”的财富密码，如图 7-1 所示。

思想	· 领先接受最先进的资讯——认识的人都是资讯库
品德	· 以包容的心广交天下友——你要拥有“健康”的朋友
能力	· 台上艺术家超强说服力——实力才是你的真水平
招牌	· 交友的豪情宽阔的格局——拥有成就大事的潜力
实战	· 低头学知识抬头有点子——有知识能实战的全才
稳定	· 眼前有事干未来有把握——胜不骄败不馁不欺人
情义	· 生活有知己事业有共识——事业是生活的升级版
欲望	· 理性的发展健康的成长——让生命变短的事不做
心态	· 心情快乐，学会正面思维——阳光心态才会产生正能量
体魄	· 身体决定你事业的长度——危害健康的事基本不做

图 7-1 “能说会道”的财富密码

讲话不单单是只会沟通就可以了，讲话需要具备以下十种能力。这些能力，对于提升自己的说话能力和沟通能力至关重要。

#### 一、沟通的第一大武器：要不断地大量地吸收最新的信息

要永远有一个认识：讲话前要了解很多信息，要了解新闻、

政策、行业行规等方面的发展变化。这些信息如果靠自己去搜集，那是很辛苦的，有时候也不可能面面俱到，但如果能充分利用身边的朋友，并且善于和身边的朋友交流，那我们会从朋友那儿得到更多的信息。

## 二、讲话沟通的第二大武器：要有大量的朋友，要以包容的心广交朋友

每个人都是由无数个不足和优点组成的。我们要善用每个人的优点和特长，不要计较别人的不足，但是一定要清楚了解他的不足。朋友也是分类型的，有事业上可以合作的朋友，这样的朋友可以为你创造和提供很多的商业机会；有在生活上可以和你聊天的朋友，这样的朋友能给你带来很多的乐趣；有的朋友是消息树，这样的朋友很活跃，喜欢到处交朋友，也认识很多人，他们有各种信息渠道，这样的朋友也是我们必不可少的；有的朋友是你的桥梁，这类朋友很豪爽，他们喜欢社交活动，拥有广泛的人脉，他们喜欢相互介绍朋友，认识这样的朋友是你的福分；有的朋友他会一种技能，可以帮你的忙，比如他会修车、他会修电脑、他会装修等，这样的朋友我们也是很需要的。这些朋友都是比较阳光的朋友，要多结交一些。

## 三、讲话沟通的第三大武器：对方的核心定位是什么？有针对性地沟通

很多讲师很厉害，人家问：老师你能讲什么课程？这时老师就说：我什么课程都能讲。讲师最害怕的就是定位不清晰，如果讲话的内容没有针对性就会给人模糊的感觉。人们都喜欢与内行、专家探讨问题就是这个原因。



#### 四、讲话沟通的第四大武器：让人感觉到你的能量——拥有成就大事的潜力

很多人给人的感觉就是有点儿小家子气，有利益的事做，没有利益的事坚决不干，一被开玩笑就生气，看到别人有困难也不帮忙。讲话沟通的内容应该这样：

能帮别人解决问题。

能帮别人突破困境。

能指出别人的缺点。

能包容别人的不足。

#### 五、讲话沟通的第五大武器：学习和积累才是有效沟通的前提——有知识能实战的全才

一名讲师的优秀离不开长期地学习，其实学习有很多种：看书是学习、参加培训是学习、旅游参观也是学习，看电视是学习、与人交流沟通是学习、遇到挫折困难也是学习，帮企业培训并解决问题是学习、给企业咨询也是学习，每个人都是在帮别人进步的同时自己也在进步。

#### 六、讲话沟通的第六大武器：生活要有保障事业才有发展。 稳定：眼前有事干未来有把握——胜不骄败不馁不欺人

在学习如何有效沟通的过程中，不是说把工作辞掉，天天看书学习就可以有效沟通了，这样有点不切实际。首先，生活要有保障，可以一边上班一边练习演讲。比如说，在上班前练习演讲，下班后再抽时间练习演讲；你也可以试着给公司内部做培训。一边工作、一边练习演讲，这样才会积累实战经验。

我认识一个号称自己是培训师的人。他每天不上班，每天逢

人就介绍自己是培训师，但是培训过第一次课程后人家都不再请他做第二次培训了。后来我听一个朋友说这个人根本不是培训师。他之前是一家培训公司的业务员，后来辞职不干了，现在连自己的温饱问题都解决不了。他的很多培训时的照片都是电脑合成的，他拿着照片到处吹牛。所以，做任何事情时，要有生活保障，才能发展壮大自己的事业。

## 七、讲话沟通的第七大武器：生活有知己事业有共识——事业是生活的升级版

我一直提倡年轻人要以事业为主，一定是先有稳定的事业，才能有稳定的生活。有些人上班时说老板不好，下班后说父母不好，生活中说朋友不好，工作事业上不稳定，总是图新鲜不停地换工作，工资都不够自己的开销，更没有积蓄。有的帅哥没钱但还是“花花公子”型，经常换女朋友。这样的人，到三十岁时只能找到一份凑合的工作勉强生活，自己的开销都不够养家糊口，照顾父母的生活就更不可能了。你身边的朋友影响你的成长和收入，我们要在生活上结交能够鼓励自己和帮助自己的朋友，在事业上结交能帮助自己快速成长的朋友。事业做好，生活才有保障。

## 八、讲话沟通的第八大武器：不要做有损诚信的事情

即使是一些小事也可能使你在别人心中留下不好的印象。每个人都有公众形象，诚信会影响你在别人心目中的形象。很多人答应了别人的事情但办不到，很多人跟别人约了时间见面但总是迟到或中途取消约定，很多人借了别人的钱总是不还，等等，这些行为都会破坏你的公众形象。双方遵守约定非常重要，没有契约就没有现代文明。有一次，我约了一家杂志社的社长见面，我

们提前一天约好的时间，可是第二天我准时到了杂志社后发现她还没有到。我问社里的工作人员社长在不在，她们说社长上午还在，眼下出去了。我就给社长打电话，结果她说她记错时间了，现在在家里休息。我也很忙，我大老远过来，却被她浪费了时间。后来，我碰到和她认识的朋友，了解到这个社长经常失约，他现在都不怎么跟她来往了。一个人的不良行为可能会损失一些朋友，也可能在你的朋友圈里烙下不良的口碑，每个人都有自己的“品牌”，别人对你的赞美是好的“品牌”，别人对你的抱怨是坏的“品牌”。

官大官小——心大，心眼不能小。

事大事小——办好，但不能不办。

人富人穷——身正，不背后使坏。

话多话少——只说支持别人的话。

一旦承诺——就要兑现落实到位。

## ☑ 九、讲话沟通的第九大武器：阳光心态，才会产生正能量

有些人一天到晚看不到笑容，总是愁眉苦脸的，别人和他在一起感受不到一丝笑意。这种人每天牢骚满腹说谁都不好，好像天下除了他就没有好人了。一个健康的快乐的心态十分重要，好心情能给自己带来好状态，好心情会影响到你身边的人，你身边的朋友也都是快乐的。

## ☑ 十、讲话沟通的第十大武器：身体健康

现在每个人的压力都很大，生活都很紧张，一天到晚都在忙忙碌碌。现在很多的商务精英都没有时间锻炼。各位亲爱的朋友，如果你是人才、你是精英、你是有能力的人，你就已经成为

家里的顶梁柱、社会的功臣，更是国家的财富，请爱护自己的身体吧！我们有多少杰出的人才，在事业上做出了突出的贡献，可就是因为身体出了问题，离开了人间，给亲人带来了痛苦，给社会带来了损失。所以，一定要抽出时间锻炼。我听一位健身教练讲，只要保证一周锻炼三次，身体状况就会很好。各位朋友，锻炼的方式有很多种，你可以抽出时间跑跑步，或者走进养生馆、健身房。我们一定要为自己的健康投资一部分时间。

## 第二节 “能说会道”的现实记

人生有一段时间绝对是靠自己打拼出来的。每天只把工作完成的人是没有前途的，因为大家都在完成工作。在工作中要有出色的成绩。什么是出色的成绩？就是在工作完成的基础之上你还有比别人突出的业绩。突出的业绩是指比别人完成得好、完成得快。业绩上第一，才会缩短自己的奋斗历程。在工作上偷懒的人生活上必定受穷，工作上努力的人在生活上才会更加精彩。

不是老板只看业绩，而是在市场竞争的法则下，业绩高的公司才能生存下去。

### 一、面对现实

#### 1 会说话的人人缘好

会说话的人让别人感觉舒服。

会说话的人能给人带来快乐。

会说话的人能减少别人的烦恼。

会说话的人能结交许多朋友。

## 2 会说话的人机会多

会说话的人有更多的工作机会。

会说话的人有更多的成长机会。

会说话的人有更多的晋升机会。

## 3 演讲的影响力大

演讲可以同时影响很多人。

演讲可以同时让很多人认同你，接受你。

我有一位朋友非常乐于助人，对待同事也很友善，在工作时不管有多么辛苦，她都不会找任何理由并且高效率完成。但她在性格方面有一个很大的问题，就是不能受一点儿委屈。只要她没做错，任何人都不能批评她一星半点儿。她是一个不善言辞的人，从事的职业大多都是跟文字打交道的，最近刚换了一份编辑的工作，和直属上司配合得还算默契，工作做得很顺心，每天春风满面的，每每见到我就一个劲儿地夸奖直属上司对她是如何如何地照顾。

但我再次见到这位朋友时，她很不开心，满脸写着“没事儿别惹我”。我问她：“最近怎么了？士气这么低落，不像你的性格啊。”朋友长吁了一口气，缓缓说道：“月总结大会的时候，我的上司当着团队中所有同事的面批评了我，其实不全是我的错，我当时没忍住，还瞪着眼睛顶撞了他两句。会后，上司跟我谈事情严重性的时候，我还是一脸的不服气，就这么和上司僵持了一天；下班后，上司再一次找我谈话，指出了我的思想缺陷和性格缺陷。我当时虽然也意识到了自己的错误，但是仍然没有和上司好好沟通，没有向上司表明如果再遇到类似事情，我要如何去做，如何去填补和修正自己性格上的缺陷……”听到这里，我就明白了，朋友的性格缺陷、不善言辞和性格缺陷造成了今天她和上司之间的尴尬局面。

## 二、看到的与想到的

- (1) 看到困难，想到机会。
- (2) 看到眼前，想到未来。
- (3) 看到危机，想到机遇。
- (4) 看到挫折，想到希望。
- (5) 看到错误，想到改正。
- (6) 遇到指责，想到进步。
- (7) 遇到误解，想到化解。

### 故事情景 oshiqingjing

南海有个寺庙，需要雕刻一尊佛像，供人膜拜。僧人来到石堆中挑选，发现了一块非常具有灵气的石头。僧人对石头说：“你被选为佛石，可以被雕刻成佛供万人膜拜”。石头一听，非常高兴。可僧人又说：“不过，雕刻的过程非常痛苦，你能忍受吗？”石头想了想，同意了。

于是，石头被运回了寺庙，工匠开始雕刻，但千锤百炼的痛苦远远超出了它的想象，没过几天，石头就决定放弃，工匠们只好把它扔在了山脚下。

僧人们又来到石堆中挑选，这次选出来的石头运到庙里后，工匠二话不说就开始了雕刻。山脚下的石头每天都能听到山顶上传来的呻吟声，暗自庆幸自己躲过了一劫。

没过多久，佛像雕好了。那块原本平凡的石头变成了万人敬仰的佛像。每日来往的香客络绎不绝，上山的路也变得泥泞起来，工匠决定铺一条石子路，于是把扔在山脚下的第一块大石头敲得粉身碎骨，铺成了一条石子路。当这块石头每天经受香客的踩

踏时，忍不住后悔起来，如果当时自己能够经受磨炼，坚持下去，那今天被人膜拜的就是自己了。可后悔又有什么用呢，机会稍纵即逝，不能坚持的话，命运就会变得截然不同。



一个是供万人膜拜的佛，一个是被万人踩踏的碎石，你希望成为哪一个？你是否也如故事中的第一块石头那样，由于害怕行动或是行动了但没能坚持下来，而最终浪费了自己的好资质与成功无缘？其实，每块石头都本是可以雕琢成佛的石头，但必须接受锤炼才能取得成功。修炼六项管理就是锤炼自己的过程，你要清楚地知道如何有效地进行自我管理、家庭管理、客户管理、工作管理、目标管理和未来管理。你要做到的就是行动，天天行动，迫使自己行动，只要你坚持，奇迹就一定会发生。

### 第三节 “能说会道”的表向

#### 面相记

错在喜鹊的面相，乌鸦的心胸  
心里满是烦恼，但是脸上不露  
人不热情饱满，就使气氛压抑  
微笑让人好上加好，好运不断  
喜悦会让贵人变好友、变知己  
心情相互带动，朋友相互介绍  
好朋友要笑脸，好事才有交换  
喜庆带来有财运，喜庆吸引人才

## 一、面目表情的作用

### ① 错在喜鹊的面相，乌鸦的心胸

有些人只说好话，但不办好事。

有些人看着面善，但心里邪恶。

有些人虽有天使的面孔，却是魔鬼的心灵。

### ② 心里满是烦恼，但是脸上不露

不要让家里的事情影响自己的心情，不要给别人带来不快。

自己的坏心情不要挂在脸上。

### ③ 人不热情饱满，就使气氛压抑

一个人没有热情，他的生活就没有激情。

一个人没有热情，带给其他的是冷漠。

一个人不热情，无论走到哪里，带给别人的都是压抑！

### ④ 微笑让人好上加好，好运不断

微笑能让别人喜欢我们，如果别人喜欢我们，就会给我们带来好机会。

微笑能给别人带来好心情，别人心情好才愿意跟我们在一起。

### ⑤ 喜悦会让贵人变好友、变知己

喜悦的心情能让陌生人变成朋友。

喜悦的心情能让普通朋友变成知己。

### ⑥ 心情相互带动，朋友相互介绍

朋友之间都要以好的心情相互影响，相互感染。



我的朋友介绍给你，于是你多了一个朋友；你的朋友介绍给我，于是我也多了一个朋友。

### 7 好朋友要笑脸，好事才有交换

把笑脸给别人，换回来的是一个真诚的笑容。

把笑容送别人，换回来的是一天的灿烂心情。

只有把好机会留给别人，别人才会把好机会留给你。

好机会要相互交换。

### 8 喜庆带来财运，喜庆吸引人才

满脸笑容的人，会迎来许多好的机会。

带着一份喜悦的心情，我们才能吸引更多的人才与我们合作！

## 二、给人以自信

人人都喜欢能说会道的人，他们的脸上始终挂着微笑，给人以亲切的感觉；他们永远精神抖擞，给人以鼓励 and 希望；他们拥有一种喜悦、喜庆的情绪，机会、机遇只可能留给这样的人。“能说会道”的人是自信的。经营企业的老板不仅要懂管理也要“能说会道”，影视明星不仅要懂表演也要“能说会道”，领导者不仅要懂谋略也要善于表达。

## 三、自信从练习微笑开始

心里要想：我是优秀的人，我有一张明星般的脸。

让我们变成一个微笑天使。

从现在开始你要温柔地笑。

从现在开始你要甜美地笑。

从现在开始你要爽朗地笑。

从现在开始你要夸张地笑。

从现在开始你要发自内心地笑。

## 第四节 “能说会道”的内向

出口的话，要在心里再三斟酌。

说话要有分寸，做事要有尺度。

想得要充分、说得要动听、做得要到位。

处理好人际关系，必须要想周到。

工作上维持和谐关系，站在对方的角度看问题。

### 一、“能说会道”应注意

#### 1 出口的话要在心里再三斟酌

言未及之而言谓之躁，言及之而不言谓之隐，未见颜色而言谓之瞽。——孔子

“言未及之而言谓之躁”：话还没说到那里，你就出来发表意见了，这叫毛毛躁躁。有些人很喜欢打断别人的话。有些人很喜欢说话，但是他到底想表达什么意思自己都不知道。

“言及之而不言谓之隐”：孔子说这个毛病叫做“隐”，也就是说，话题已经说到这儿了，你本来应该自然而然地往下说，可你却吞吞吐吐，遮遮掩掩，不跟大家说心里话。

“未见颜色而言谓之瞽”：也就是我们所说的没眼力见儿。这个“瞽”（gǔ）就是说一个人不看别人的脸色，上来就说话，这

就叫没眼力见儿。你要注意了解对方，你要看看什么话能说，什么话不能说，这就是朋友之间的尊敬和顾忌。家里的事情在公司不说，公司的事情在家里不谈，不议论别人的隐私。

## 2 工作干好，和谐关系很重要，站在对方的角度看问题

上班的时候，同事们天天见面，工作中难免会产生矛盾和误会。如果你一直耿耿于怀，就会把自己的心情搞乱，无法把全部的精力和心思放到工作上，长此以往会让自己身心疲惫，对上班产生厌恶。工作中大家要形成一个团队，相互帮助，把工作干好，使气氛其乐融融。如果你看我毛病多，我看你不顺眼，都觉得对方不对，时间一长小矛盾就变成了仇恨。工作之前要先把心情处理好，工作中需要凡事忍让，凡事主动帮忙！杨澜的一段话对我们很有启示作用，她说：“学会示弱。女人在大事面前表现出的坚强常常超过男性，但是如果事事好强，样样能干，却未必是爱情的福音。”据说，里里外外一把手的女性幸福指数最低。宋丹丹在自己的书《幸福深处》中对此有段描述。一次她要打点行李出差，先生主动帮着整理，先生说：“这箱子太小了，得换个大点的才装得下。”宋丹丹不信，经她一番折腾，还真把衣物都塞进去了。正在她得意之时，坐在旁边气鼓鼓的丈夫终于忍不住了，喊道：“你！你为什么要剥夺别人幸福的权利？”这时的宋丹丹才恍然大悟：能够为自己所爱的人操办些小事，是一种幸福和乐趣，管他是用大箱子还是小箱子呢！于是好强的她开始学会示弱，常问几句：“这事该怎么办呐？”“那就靠你了！”一开始还属有意地问，后来慢慢地真养成了习惯，夫妻俩各得其所。其实同事和我们的亲人是一样的，相互让一步，学会示弱，快乐工作。

## 3 说话要有分寸，做事要有尺度

### （1）说话不搬弄是非。

- (2) 说话不揭人短处。
- (3) 说话不损人利己。
- (4) 说话为对方着想。
- (5) 好话能交到朋友。
- (6) 好话有好的结果。
- (7) 说话不要挑起事端。
- (8) 说话不能得理不饶人。
- (9) 要从好的出发点开始说话。

祸从口出不是让我们害怕说话、少说话，而是告诉我们说话时要注意分寸和影响，说话要讲究艺术。

#### 4 想得要充分、说得要动听、做得要到位

想得要充分：工作上我们要有大的目标和抱负。大的目标让我们充满激情和活力，清晰的目标让我们有努力的方向，有方向了，工作起来就不会迷茫。有抱负让我们工作起来更有动力。

说得要动听：说话要衡量利弊、说话要衡量对象、说话要追求好的结果。不要为了炫耀而夸大其词。对于目标，不要只是说说而已，目标要说得出，做得到。

做得要到位：行动要做到位，这样才能有效果；知行合一，才有收获。

#### 5 工作上的事情一定要想周全

工作中无小事。

每天要有计划地进行工作。

工作中要和同事团结协作。

每天要写工作日志。

#### 6 处理好人际关系，必须要想周到

与人相处，和睦为贵。

与人说话，和气为先。

与人做事，礼让为好。

## 二、心里要懂得

### 1 观察别人做事，用心做自己该做的事

观察别人是为了总结经验，自己做时要想出更好的方案。

学习别人是为了超越，自己要做得不一样，要做出特色。

### 2 倾听别人说话，自己说话——要想好了再说

尊重别人就是尊重自己，与人交谈时要心怀真诚友善，我们说的话要暖人心。

要善于倾听别人的讲话，我们说话别人也会认真地听。

## 第五节 “能说会道”的事业记

### 一、对手永远不会消失，你唯一能做的就是影响他，让他成为支持你的力量

上小学时我们有没有一个最合不来的同学？当然有，而且是每个人都有。当我们上中学的时候有没有特别让你讨厌的人呢？当然有。上大学会有，甚至到社会上也会有，让你讨厌的人永远都有。不管你在什么地方，对手永远不会消失。我们要做的就是不要在心里恨他。你要这样想：有对手才能进步，有对手才能激励自己成长，因为是对手磨炼了我们的意志，是对手丰富了他的经验。尊重对手的人才会有大成就。

## 你要忘记仇恨



古希腊神话中有一位大英雄叫海格力斯。一天他走在坎坷不平的山路上，发现脚边有袋子似的东西很碍事。于是，海格力斯踩了那东西一脚，谁知那东西不但没被踩破，反而膨胀起来，加倍地扩大。海格力斯恼羞成怒，操起一条碗口粗的木棒来砸它，但那东西竟然膨胀到把路堵死了。正当这时，山中走出一位圣人，对海格力斯说：“朋友，快别动它，忘了它吧，离开它，远去吧！它叫仇恨袋，你不犯它，它便小如当初，你侵犯它，它就会膨胀起来，挡住你的去路，与你敌对到底”！



忘记仇恨，才能平和心态、解放自己。你宽恕了他人，你的怨恨、责怪和愤怒就没有了。宽恕是消除怨恨、责怪和愤怒的良药。若“念念不忘”别人的“坏处”，最受其害的就是自己的心灵，搞得自己痛苦不堪。轻则自我折磨，重则可能导致疯狂地报复了。疯狂的结果是自我毁灭。生气是用别人的错误来惩罚自己，宽恕才是心灵的解脱。

忘记仇恨，才能提高自己，开阔自己。在许多情况下，人们误以为的“仇人”，未必就是真的“仇人”。退一步说，即使是“仇人”，若对方心存歉意，诚惶诚恐，你不念旧恶，以礼相待，进而对他格外地亲近，也会使“仇人”大为感动，改“仇”为友。把“仇人”看做朋友，坚持感情的投

入，坚持礼让。如果你这样做了，说明你正在一点点地提高自己，开阔自己。



林肯冲破重重阻碍当上总统之后，任用了一个能力很强的对手并安排了部长之职。林肯的幕僚和随从们都十分不解。

“他是我们的敌人，应该消灭他”！大家愤怒地建议。

“把敌人变成朋友”，林肯解释说，“既消灭了一个敌人，又多了一个朋友”。



从这里，我们可以看出，宽容者有着宽广的胸怀和巨大的智慧。善于忘记仇恨，是成就大业者的一个共同特征。只有既往不咎的人，才可以放下沉重的心理包袱，大踏步地前进。只有忘记仇恨，宽宏大量，才能与人和睦相处，才会赢得他人的友谊和信任，才会赢得他人的支持和帮助。

在日常工作生活中，宽容表现为“三不”，即不责人小过，不揭人隐私，不念人旧恶。要成就事业，需要牢记一条原则：记着别人对你的恩惠，忘记自己对别人的仇恨。

## 二、做事权衡你的能量

如果一件事情你连睡觉的时候都在想，证明你放在心上了，放在心上的事值得自己付出一切去完成。

放在心上的事要做长期的打算。

放在心上的事要有长期的计划。

### 三、跟对手斗下去很辛苦

做大事者不与人斗气。

做大事者不与人争名夺利。

做大事者不与人争强好胜。

昔日寒山问拾得曰：世间有人谤我、欺我、辱我、笑我、轻我、贱我、骗我，我如何处置乎？拾得曰：你且忍他、让他、避他、由他、耐他、敬他、不要理他。再过几年，等待时机，你再看他。当众怒达到巅峰时，他自己就将被自己打倒。

你要知道自己想要达到的目的是什么，很多人都不明确这一点。有些人跟别人一说话就开始斗嘴，跟别人一见面就开始吵架。你身边有没有这样的人？尊重别人就是尊重自己。只有你先理解别人，别人才会理解你。跟别人沟通时，先不要抢话斗嘴，先要倾听别人说什么，只有听完后才能知道对方的意图。了解别人的目的以后我们再沟通也不迟。

每个人都有长处，每个人也都有不足和短处。我们要看到别人的长处和优点，不要总是盯着别人的不足不放。

### 四、按事情的重要程度安排工作

每天我们都会碰到很多小事、杂事和无关紧要的事。你知道你一天中最应该完成的是什么事情吗？你知道你一天最不能拖延的是什么事情吗？比如说练习口才，如果你把练习口才作为你今天最重要的事情，那么其他的事情都不能影响你练习口才。先练习完口才，再做第二件重要的事情。第二件事情就是跟工作有关的事情。第三件重要的事情就是跟客户有关的事情，比如拜访客户，给客户做售后服务。



你要把自己每天要做的事情按照重要程度排出顺序，这样就会清楚了，不会每天都感觉事情很多，却一件都完不成。

## ☑ 五、第二名没有决策权

要做就做第一名，要做就做有决策权的事情。

你是做制定规则的人还是做遵守规则的人？答案是：要看具体情况。如果我们不懂或不会制定规则，那么我们就先要学会遵守规则，等我们有了能力，我们再制定规则。同样地，如果没有管理能力，我们就先要服从管理。只有服从管理后，才能学习到领导的管理能力。等有一天我们学习到了真正的管理能力，我们也就是领导了。任何时候都要量力而行。

我们是做影响别人的人，还是做受别人影响的人？不要着急回答。这还是要看自己的能力。首先，我们要先受别人的影响，才能去影响更多的人。受谁的影响？受优秀之人、智慧之人的影响。比如你想口才变好，你先要找一位口才好的老师学习，按照老师的方法进行训练，再加上自己的练习后，相信你的口才会越来越越好。

## ☑ 六、做事只坚持到一半等于没做

做事不要一头热。

做事不要热一阵子。

选择了就要做好、做成。

要经得起诱惑，经得起煎熬。

为了你的目标坚持到底，直到达成目标！

## ☑ 七、成功有两种选择

每个人都有两种选择，要么是自己有成就，要么是选择跟随

一个有成就的人。

人生的智慧在于要么会拼搏，要么会选择。当你会拼搏的时候，努力大于选择；当你会选择的时候，选择胜过努力。人生最关键的智慧就是清楚自己的角色，定位自己的角色，明确自己的角色，扮演好自己的角色！

## 第四篇

# “能说会道”实用篇



第八章 魅力讲话技巧

第九章 这样服务，讲话才有力

第十章 这样讲话，沟通才有效

第十一章 魅力演讲，留住人才

第十二章 这样讲，业绩倍增

## 魅力讲话技巧

### 第一节 魅力讲话的 8S



- 第一 S：是非（shì fēi）
- 第二 S：事态（shì tài）
- 第三 S：师傅（shī fu）
- 第四 S：市场（shì chǎng）
- 第五 S：时间（shí jiān）
- 第六 S：实力（shí lì）
- 第七 S：视野（shì yě）
- 第八 S：食物（shí wù）

在事业上谋求成功，没有什么绝对的公式，但如果能依赖某些原则的话，能将成功的希望提高许多。

——李嘉诚

#### 如何理解“8S”

##### 1 是非（shì fēi）：明辨是非、分清利弊

不要活在别人的世界里，你要把握自己所要坚持的方向，你要掌控自己去学习如何魅力讲话。别人说什么不重要，重要的是

你要练习口才。如果父母说你天生性格内向，不爱说话，不适合做讲师；如果领导评价你只适合勤奋做事、埋头苦干，不善于与人交际，不适合在公众场合做演讲。一旦你相信了，你放弃了练习口才的技能，那么你永远不可能有所改变，永远发现不了自己生命里另外的一片海阔天空，永远不能有效沟通。不要轻信别人，要只相信自己。不断告诉自己：我正因为口才不好才要练习口才；只要坚持，我一定会有魅力地讲话；只要持之以恒，我一定能成为演讲家；只要用心，我的演讲肯定会受到欢迎。

决定你收获的是什么？

- (1) 跟打击你的人在一起，你得到的是低落的情绪。
- (2) 跟鼓励你的人在一起，你得到的是自信。
- (3) 跟有能力的人在一起，你得到的是支持。
- (4) 跟帮助你的人在一起，你得到的是成长。
- (5) 跟相信你的人在一起，你得到的是动力。
- (6) 跟成功的人在一起，你得到的是智慧。
- (7) 跟负面的人在一起，你得到的是负能量。

无论你和什么样的人在一起，一定要明辨是非、分清利弊。永远不要忘记：你要付出什么，你要得到什么，你要收获什么。从今天开始你要告诉自己：我要付出时间和精力练习口才，不理睬任何人的干扰和打击。我将得到口才方面的提升，我得到的是别人的赞美和羡慕，我可以站在台上给很多人演讲了，我收获的是自信和成功。

- (1) 记住你就是你精彩人生的创造者。
- (2) 记住你就是你人生的导演。
- (3) 记住你就是你人生的主人。

## ② 事态 (shì tài)：掌握事态发展，随机应变

你要掌握自己的成长步伐，你要应对各种环境的变化。就拿

练习魅力口才来说吧，每天你在家练习演讲从没有间断过，可是今天突然来了客人，而且他晚上走不了住在你家里了，那今晚你是照常练习还是为了陪客人不练习了呢？一般情况下，大多数人就不练习了。其实，你可以在洗手间练习。你可不可以等客人休息了再练习呢？可不可以让客人考你，陪你一起练习呢？当然可以。平时，你习惯于在外面僻静的地方练习口才，天公不作美，某天下雨，那当天你就要放弃练习了吗？答案是否定的，当然要坚持练习。你可以等雨停了再练习，你还可以找一处能够遮风挡雨且僻静的地方练习，或者索性那一天就不出去了，在家里对着镜子练习，可能会有意想不到的效果。

### 3 师傅 (shī fu)：要有好的专家指导

唐代韩愈作《师说》曰：“古人学者必有师，师者，所以传道授业解惑也。”老师是传播道理，传授学业，解疑答难的人。我们自己在练习魅力口才和练习演讲的过程中，一定会遇到各种各样大大小小的问题。比如说，在刚开始练习的时候，虽然时间不长，但是嗓子受不了，又痒又疼，简直都坚持不下去了。在练习魅力口才的过程中，要想突破瓶颈，就需要一位经验丰富的老师来指导我们。有一位好的老师来指导我们练习，不仅可以帮助我们解决练习过程中遇到的问题，还可以帮助我们快速提高口才，成为一名合格的演讲者。

### 4 市场 (shì chǎng)：做事情先要有市场定位

你的市场在哪里？你要服务的客户人群是谁？每一个演讲者不可能把所有的专业都讲到，你要有自己的准确定位：是讲心态呢？是讲管理呢？是讲销售服务技能呢？还是讲营销战略呢？

只有清晰明确自己的定位，才能将自己的培训市场做大。

### 5 时间 (shí jiān)：合理规划时间，安排时间

奥斯特洛夫斯基在《钢铁是怎样炼成的》这样定道：“人最宝贵的是生命，生命属于人只有一次。一个人的生命应当这样度过：当他回忆往事的时候，他不会因虚度年华而悔恨，也不会因碌碌无为而羞耻。”人的一生由无数个时间段所组成，人不应该终日好吃懒做，只为自己好过；人不能在自己打造的童话国度里得过且过。当一个人树立了目标后，应合理规划和安排时间，为达成目标而奋斗。演讲者也一样，合理利用时间练习魅力口才。

要在预订的时间内完成自己的计划。

工作上要花费大量的时间。

学习上要抽出时间。

不浪费多余的时间。

浪费时间就是浪费生命。

### 6 实力 (shí lì)：支持你的人能力要比你强很多倍

实力是拥有一定的资源。

实力是拥有一定的财力。

实力是拥有稳定的团队。

让比你更有智慧的人指导你。

让比你能力强的人帮助你。

让比你有钱的人为你投资。

练习魅力讲话就需要有实力的人支持你，做你强有力的后盾。练习魅力讲话就需要有实力的人指导你，引领你走出误区，走上康庄大道。练习魅力讲话就需要有实力的人影响你，使你的目标更坚定，使你能够迎难而上，不轻言放弃。

### 7 视野 (shì yě): 一定要制定好未来发展规划

视野是要看到未来。

视野是要看到别人看不到的机会。

视野是要看到自身的优势。

视野是要看到自己长远的发展方向。

自己要规划好长远的发展方向，要确立远大而又合理的人生目标，要坚信：自己未来要有沟通能力，自己未来要发展成为受人欢迎和推崇的演讲家。确立目标后，不管未来路上有多少困难，有多少坎坷，你都要脚踏实地、一步一个脚印地走下去。

### 8 食物 (shí wù): 做事之前先解决生活问题，人是铁饭是钢

兵马未动粮草先行。

食物是人最重要的支撑。

做事之前先要填饱肚子。

不要为了练习魅力口才而把工作辞掉，没有经济收入，连自身温饱问题都解决不了，想什么都是空想，谈什么都是空谈。不要为了练习魅力口才而放弃其他工作，应合理利用空闲时间并结合实战经验，这样才更务实更有效。

## 第二节 管理好自己的时间

### 一、我的时间我做主

每个人心中都有梦想，都有现阶段的目标，不应把时间浪费在杞人忧天、怨天尤人上，应当执著于目标，相信付出总有回



报，我的时间我做主，不达目的不罢休。管理好自己的时间，才能过高质量的生活。每年的时间安排如图8-1所示。

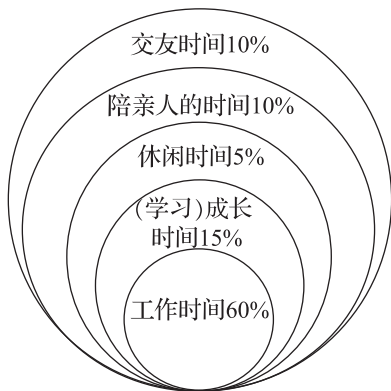


图8-1 每年的时间安排

时间就像海绵里的水，只要愿挤，总还是有的。时间就是性命。无端地空耗别人的时间，其实是无异于谋财害命的，浪费自己的时间就是慢性自杀。哪里有什么天才，我只是把别人喝咖啡的工夫都用在了工作上。——鲁迅

## 二、思考——我能做些什么

- (1) 昨天我收获了些什么？
- (2) 明天我还能得到什么？
- (3) 今天我能做什么？
- (4) 我首先要做什么？
- (5) 做什么才能体现我的价值？
- (6) 做什么才能得到尊重？
- (7) 做什么才能让工作变事业？
- (8) 做什么才能让家人生活好？

## 二、时间管理的具体方法

- (1) 60% 的精力放在工作事业上。
- (2) 每天花一个小时学习。
- (3) 部分时间给亲人和朋友。
- (4) 重点时间放在客户身上。
- (5) 每一秒给自己加油。
- (6) 每一刻提醒自己一定要做到最好。
- (7) 每一天在团队中绝对保持冠军的最佳位置。
- (8) 每一周在公司创造一个无人突破的销售奇迹。
- (9) 每一年在行业当中缔造一个品牌传奇。

每天最重要最紧急的事情是工作。应多一些时间放在开发客户上，放在业绩目标上。首先把重要且紧急的工作高效率、高质量地完成，把不太重要且不太紧急的工作放在最后做。

## 三、昨天、今天、明天

### 总结昨天，执行今天，计划明天

- (1) 昨天的事要总结经验。
- (2) 今天的事要执行漂亮。
- (3) 明天的事要计划周全。

昨天已成过去，不管你对昨天造成的失误感觉有多么悔恨，都请放手。这时，放手也是一种得到，放下的是心灵的包袱，得到的是失败的经验。用今天完美的行动弥补昨天的错误，用今天的行动为昨天锦上添花。今天也会在你的不经意间悄然离去，所以要把握今天，珍重今天，活在当下。学习魅力讲话，掌握口才技巧，也要为明天制订一个合理的计划，不要做顺其自然的随波

逐流者。

## ② 凡事分轻重缓急

- (1) 家里的事抽时间集中做。
- (2) 领导的事按时做不耽误。
- (3) 工作的事尽心尽力做。

客户至上，把客户放在的第一位，看见客户精神百倍。只要是客户提出的疑惑，都要尽力为客户解答。只要是客户提出的问题，都要全心全意地为客户解决。

## ③ 员工、主管、老板的角色不同，想法不同

昨天不后悔，今天要做好，明天先不想——员工。

昨天要检讨，今天落实好，明天计划好——主管。

昨天是经验，今天要督促，明天规划好——老板。

## ④ 一个人忘了昨天、应付今天，就没有明天

对于个人来讲：只是为了自己好过而过活，只是每天在幻想、在空谈，每天上班盼下班，那么这样的人跟行尸走肉有什么区别。

对于家庭来讲：做为家庭成员没有担当，无责任感，好吃懒做，做一天和尚撞一天钟，有上顿没下顿，无幸福可言。

对于企业来讲：没有企业文化，没有企业理念，员工没有成长空间，员工不能为企业带来业绩，老板赔钱赚吆喝。

## ⑤ 步步谨慎、步步为营

忘记昨天就忘记了教训，我们还会吃亏。

抓不住今天，我们就两手空空。

不想明天，我们永远是摸着石头过河，走一步看一步。

昨天的回忆很不堪，是因为没有活好今天，不曾精彩，不曾追求，不曾坚持，今天剩下的时间也是一无所有。昨天的回忆很糟糕，今天也毫无收获，明天的自己也只能做一只被摆布的玩偶。从现在开始相信自己，做事情不但要有结果，也要注重过程。为达到目的，为达成目标，应一步一个脚印，不断总结、摸索和前进。

#### 6 总结才能进步、计划才有把握、有行动才有结果

总结是为了走更好的路、走更远的路。

行动就要有结果，结果就是要有收获。

计划是为了更好地落实重点，明确目标。

### 四、要把行动放在今天，把计划放在明天，把愿望和理想放在后天

需行动的时候不要总想着明天再说吧，明天再做吧。今天的事情今天做，今天的工作必须今天完成，今天练习口才不要拖到明天。心里总是安慰自己：今天累了一天，今天放松一下，明天有的是时间。一旦养成这种习惯，到了明天就会又想后天再说吧。这就是拖延的习惯，这就是找借口的习惯。今天的工作必须今天做完，今天的口才练习不能拖到明天。

把计划放在明天不是说明天才开始做计划，而是今天就要把明天的计划做好，甚至把下一周、下一个月的工作计划都要做好。目标清楚了，做事的方向就明确了。比如说练习口才，第一周的计划是练习手势动作，第二周的计划是练习发声，第三周的计划是练习讲故事，第四周的计划是练习舞台魅力。只有清楚地将目标具体化，脚踏实地地按照好的计划坚持下去，事情才会更顺利，理想也变得不会太遥远。

### 第三节 与其向能人学习，不如与能人合作

#### 一、在公司提升自己

- (1) 借用公司的学习环境使自己成长。
- (2) 借用公司的平台发挥自己的才能。
- (3) 借用工作中的人际关系扩大自己的影响。
- (4) 公司的机遇就是你成长的向导。
- (5) 公司的机会就是你的万能钥匙。

李嘉诚说过：讲信用，够朋友。这么多年来，差不多到今天为止，任何一个国家的人，任何一个省份的中国人，跟我做伙伴的，合作之后都成为好朋友，从来没有一件事闹过不开心，这一点是我引以为荣的事。



厚实的大城门上挂着一把沉重的巨锁，铁棒、钢锯都想打开这把锁，一显自己的神通。

“我坚强有力，相信凭我的力量一定能把它打开！”铁棒一会儿撬、一会儿捶、一会儿砸，最后还是无果而终。

钢锯嘲笑它说：“你这样是不行的，要懂得巧干，看我的！”只见它拉开架势，一会儿左锯锯，一会儿右拉拉，可是那把大锁就是不为所动。

就在它们两个垂头丧气的时候，一把毫不起眼的钥匙出现了。

“我试试吧！”钥匙一边说一边钻进锁孔。

铁棒和钢锯不屑一顾地看了看钥匙，说：“看你这副弱不禁风的样子，你能行吗？”只见门锁腾地松动了一下，接着那把坚固的门锁就打开了。

“你怎么能做到呢？”铁棒和钢锯不解地问道。

“因为我最懂它的心。”钥匙轻柔地回答。

## 二、人才喜欢什么样的老板和公司

人才提出的建设性意见能够被上司采纳，继而其能力得到上司的认可与欣赏。公司为人才提供培训和成长的机会及展示的平台。公司帮助人才制订职业发展规划，让人才清楚了解企业的战略发展规划，让人才对公司有信心，让人才有实现个人目标的希望。如图8-2所示。

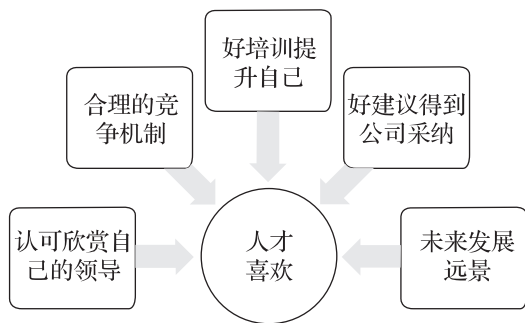


图8-2 人才喜欢的环境

- (1) 能听进去良策。
- (2) 给自己机会的人。
- (3) 宽阔容忍的胸怀。
- (4) 有远大的计划和目标。
- (5) 明朗清晰的文化和管理制度。
- (6) 兑现承诺，说到做到的人。

- (7) 重心和精力放在事业上。
- (8) 能帮助自己实现目标和心愿的人。
- (9) 能提供整洁的工作环境、和谐的工作氛围。

如果公司和老板想要解决人才频繁流失的问题，想要留住人才，让人才为自己所用、为公司做贡献，与人才合作，公司就应事事为人才着想，老板就应处处为人才谋福利。让人才回顾公司的过去时感受到风景，眺望公司的未来时感受到前景，让人才能不断地提升并且拥有荣耀感，让人才看到自己在公司仍有发展的空间。

## 第四节 耕种福地、收获智慧



### 心灯明亮

进则百事不难  
苦则光明不远  
学则畅通无阻  
乱则条理清楚

### 一、进不弃、苦不言、学不废、乱不躁、行不败

#### 1 进不弃——进步不放弃

要长期地进步，不要进步了就忘记了坚持。

做事不要虎头蛇尾。很多人一开始做事时信心十足，前期都能做到，可是时间一长，慢慢地就坚持不了了，坚持不到最后就放弃了。

一时的胜利不叫胜利。很多人做了自己成功路上的叛徒。想一想，你有没有背叛过自己呢？自己说每天都要坚持锻炼身体，

刚坚持了三天，可是到了第四天闹铃一响，心里想我就再睡五分钟，可就是因为这五分钟让锻炼身体这件事再也坚持不下去了。眼睛闭上后，等睁开眼睛时半个小时都过去了。心里怎么想？没关系明天再说。到了明天闹铃一响，我再睡五分钟，又睡过头了，明天再说。慢慢地就这样放弃了养成锻炼的好习惯和自己当初的决心。就这样，成了自己的“叛徒”，成了自己健康路上的绊脚石，难道不是吗？所以，请记住一个坏的习惯比癌症还可怕！

## ② 苦不言——辛苦不言苦

不要把辛苦挂在嘴边，要换一种想法。辛苦的付出不是辛苦。你可能要问那叫什么？那叫体现自己的价值。今天自己工作得很辛苦，不要感觉自己很累，不要叫苦连天，要想想，自己多么的幸运，能有一份这么好的工作，提供给自己一个平台来体现自己的价值。我们再看看那些疲于生活、迷茫、没有人生目标和失业的人，就会珍惜眼前的机会，把工作做好。

## ③ 学不废——学习不荒废

学习是为了运用。

不运用学到的知识，就很难体现出学习的价值。

要把自己学到的知识在实践中体现出来。

要把自己学到的知识体现在自身的素质上。在北京，人多、车堵这已经是众人皆知的事情。在早上上班或晚上下班挤公交、挤地铁的时候，你就会发现，如果一个人不小心踩了别人一脚或不小心挤到别人时，那么随之而来的便是双方破着嗓子大骂。有些吵架的人一看像是知识分子，穿得斯斯文文还戴着眼镜。所以说有文化有知识不是说你有多少文凭，有多高的学历，真正的文化和知识要体现在素质和修养上。



#### 4 乱不躁——忙乱不烦躁

有这样一种现象，没有事的时候大家说说笑笑，可是一旦工作忙起来时，你会发现有人马上就忙乱了，这一群人没有了笑声，都变成了乱糟糟的一团。一些领导也是一忙起来，对着员工就是大声吆喝。有些员工要面子，一急躁就说：“对不起，我不干了，另请高明吧”。因此，即使忙的时候也不要忘记微笑着与员工沟通，声音温和一些，这样会提高员工工作的效率。

#### 5 行不败——行动不言败

只要行动就要有好的结果。

只要行动就要有满意的结果。

有些人在工作时经常抱怨：现在做销售越来越难了，现在的客户越来越挑剔了。这说明什么？说明客户的观念转变了，客户的要求提高了，所以我们也要更加严格地要求自己、提高自己。换个角度想想，正是因为客户的挑剔才能提升我们的能力和创造我们的价值。

## 二、心中有数

各位亲爱的朋友，你是成功的你，你是智慧的你，你是与众不同的你，你是不平凡的你，你是不随波逐流的你。

要想得到更多，就要坚持学习，吸引更多的朋友，付出更多的努力。

#### 1 以学习的心态与人沟通

不与人争吵，不与人争名，抱着学习的心态与人沟通。

欣赏别人的优点并讲出来，完善自己，乐于助人，营造一种互学互助、其乐融融的气氛。

## ② 以感恩的态度与人沟通

人有感恩之心众人帮。

感谢父母的养育之恩。

感谢老师的谆谆教诲。

感谢朋友的善解人意。

感谢老板给予的平台和栽培。

感谢工作能使自己实现价值。

以一颗感恩的心与对手沟通，我们会多一个朋友，少一个竞争者；多一份欣慰，少一份仇恨。以一颗感恩的心面对悲惨的人生，或许生活没有我们想得那么难以继续下去，或许人生道路上的坎坷障碍也会变得不是那么难以跨越；以感恩的态度与人沟通，我们更具涵养，别人会更加地认可我们、欣赏我们。

## 第一节 精细化服务标准

### 一、服务时要学会正面思维

大家时常抱怨：难以和别人相处，人际关系处理不好。为什么？有人说，可能是我俩性格不合，思维不对路；还有人说，对方毛病太多，还真没见过这么难相处的人。我要说的是，处理好人际关系并没有想象的那么难。放低姿态，让自己在别人面前显得更谦卑一些，抱有一颗服务大众的心，人际关系就容易维护好，做起事来也就游刃有余，如图9-1所示。



图9-1 服务从这里开始

### 二、服务时，要这样讲

接待时要彬彬有礼地讲话。

服务时要热情周到地讲话。

沟通时要面面俱到地讲话。

送别时要有恋恋不舍。

“伸手不打笑脸人、小殷勤感动帝王心”，这两句话告诉我们只要用心服务、带着真诚和微笑服务，相信我们一定会受到客户喜欢的。客户感受到了你的诚意，客户有了被放在心上的感觉，如果再听到些舒适惬意的话，那么客户下次还会光顾，并且还会带朋友来光顾。有了高品质专业化的服务，讲话才会有效果。在有些公司中，服务的口号喊在嘴上、贴在墙上，可是客户来了，就像走进自助餐厅一样，什么都是自己动手，客户根本得不到细心专业的服务，也就不会再来了。

## 第二节 服务亲人

### 一、对于亲人，我们要多付出

#### 1 亲人需要的是花时间陪伴

新年之时，一家钢铁贸易公司的总经理张某没有休息，忙着驾车外出谈生意，并一如既往地带着他患有老年痴呆症的母亲。

“张娘，新年好！”张某的几个客户迎上前来热情问候。尽管张娘叫不出他们的名字，可握着她那双瘦骨嶙峋的双手，看着她迷茫的神情，几位客户依然充满尊敬。饭桌上，大家像往常一样争相以水代酒先敬张娘，忙着给她夹她最爱吃的菜。看着带着病母“谈生意”已经9年的张某，目睹他的别样孝道，大家总是感慨万千，深受感动。

张某的母亲是位普通妇女，含辛茹苦地把张某拉扯长大直至他事业有成。从2003年开始，张某的母亲患小脑萎缩，病症逐渐恶化，直至出门不认路、不认其他人只认儿子的状况。儿子一

刻不在眼前，母亲就会烦躁不安。一边是患病在身、须臾难离的母亲，一边是难以割舍的事业以及几乎天天外出跑业务的日程，张某分身乏术，于是他决定带着病母谈生意。得知他这一决定后，不少同事劝说道，跑业务谈生意，多是带秘书、业务能手、应酬高人，你却带着母亲，不利于营造氛围、和谐人际关系。可张某却坚持：既不愿舍弃事业，也不能舍弃老娘。从此，张某每逢外出，就带着老娘。几年来，母子俩足迹遍及京津及周边地区。遇有长途旅行，他还不忘带上老娘的换洗衣物和爱吃的零食。

和客户谈生意前，他总是先把老娘安顿好。遇有应酬聚餐时，也要让老娘最先就位，处处悉心照料。尽管张某把客户们向老娘介绍了一次又一次，张娘还是忘得一干二净，有时还张冠李戴，闹出不少笑话。张某最初也感到有些别扭，连声向客户道歉和说明内情，没想到大多数客户对此并无反感，反而因张某的美德和孝道，增加了对他的好感和信任，甚至主动邀请张娘前来。得知张娘不喜欢儿子喝酒，大家就常以水代酒，气氛反而更加健康和谐。

新年聚会上，张某与客户们不约而同地谈到这个话题：有悖常规的这一举动为何能被大家接受？大家你一言我一语，渐成共识：孝心是最基本，也是最让人感动的美德。张某的这份“别样”孝道，让每个人都深深理解，为之感动，并热心支持。

## ② 改善家人关系，和谐家庭气氛

家里多一些理解少了很多矛盾。

家里多一些谦让少了很多争吵。

家里多一些礼让多了一些温馨。

家里多一些奉献多了一些幸福。

夫妻之间举案齐眉、相敬如宾，父慈子孝，兄友弟恭，和睦

温馨的家庭关系可以使家人感受到亲人的关怀和更多的支持。反之，家庭的烦恼会影响工作心情，家人的反对会影响工作动力。总之，与家人沟通很重要，没有家人的大力支持，工作就很难顺利地进行。

## 第三节 服务公司

### 服务的使命

服务的动力创造奇迹

服务的结果让客户满意

服务的状态提高工作效率

服务的使命让服务更有力量

服务的思想让服务更加完美

### 一、服务改变世界

#### 1 你服务公司，公司也会服务你

你为公司的客户服务，客户肯定你的服务，建立良好的口碑。

你为公司的发展服务，公司保障你有一个好的事业前途。

刚到公司时你是一个新人，公司为你提供成长的平台。

服务是相互的，人才服务公司，公司也在服务人才。

你通过学习成为人才后，体现个人价值的同时也为公司创造了价值。

#### 2 你以公司为荣，公司以你为傲

你以公司为荣，因为公司提供给你一个发挥自己才能的大平台。

公司以你为傲，因为你以非凡的业绩为公司创造了价值。

张先生曾是一名销售经理，有自己的销售团队，业绩还算不错，每个月底薪加提成也能拿到一万元左右，这样的工作状态持续了半年时间，慢慢地他就没有了前进的动力。为什么？因为张先生在这家公司没有继续成长的空间，没有发挥潜能的大平台。在这家公司待的时间长了，只会消磨人才工作的激情和动力。慢慢地，张先生对公司失去了信心，也不再关注团队的销售业绩，更不把公司未来的发展放在心上，在公司终日昏昏沉沉地过日子。最终，张先生选择了跳槽。

张先生现在所任职的公司虽然还处在创业期，业务团队还不是很成熟，但是，每当有新员工入职，公司就会为他们量身制定职业发展规划。公司还给予人才发展的大平台，耐心地指导，把业务员培养成为沟通高手。虽然前期工资不高，工作也很辛苦，但是张先生仍以公司为荣，积极地提高自己的沟通能力，大量开发客户资源，建立新老客户档案。在月底总结大会上，张先生是新员工里进步最快的，是公司业绩最突出的人。公司领导对他大加赞赏并晋升为销售部经理。

### 3 服务公司是回报率最大的投资

西天取经前，孙猴子只是一个妖猴，在护送唐僧取经的过程中，一路斩妖除魔立下大功成为斗战胜佛。

只有把自己投资给公司，你才有机会得到丰厚的回报。

只有为公司创造出价值，你才能得到高回报。

完美的沟通改变世界，你是要做一位引领潮流、影响世界的人？还是做一位被动的随波逐流者？服务离不开沟通，服务好公司，你可以得到公司的回报，不管是技能、收入还是职位都会有一定地提升。服务好公司，不仅可以获得荣耀感及满足感，还是对一个人品德的最好诠释并且体现了其人生价值。服务好公司，

做公司价值的创造者，做公司发展壮大的宣传者，做公司文化和理念的传播者。

## 第四节 与领导沟通

### 一、服从领导才有机会成为领导

服从领导就是最好地与领导沟通。

领导是我们的灯是我们的根基。

服从领导能获得经验智慧。

服从领导是取得成功最快的捷径。

服从领导才能与公司步调一致。

一个人要想成为领导，成为公司的管理者，首先要服从领导。领导下达的命令要立即执行，领导指派的任务要完成得尽善尽美。服务于领导，忠诚于领导。向领导学习，学习领导的口才，学习领导的管理经验，学习领导的智慧，学习如何做一位让员工爱戴和尊敬的好领导，学习怎样做一位服务于全公司员工的好领导。

### 二、服务领导、提升自己

服务是一种心灵的接近、心灵的碰撞、心灵的沟通。

服务领导不是拍领导的马屁。

领导只会提拔自己了解的员工。

朱元璋在混乱的年代当和尚，从军后从马夫到将军，忠心耿耿忠于自己的领导，最后郭子兴主帅收朱元璋为义子。朱元璋到底做了什么使他从马夫到一名将军只用了短短 5 个月的



时间。

首先是他有胆有识，在关键的时候大立战功。

其次朱元璋重情重义，在义父郭子兴被孙德崔抓后，挺身而出营救义父。

再次，朱元璋让领导放心。为了开拓地盘，郭子兴原计划给朱元璋调配三千人马，但由于儿子郭天叙的鼓动只给了一个丙字营。为了让义父安心，朱元璋只要了自己挑选的十八位将才，用这十八位将才建立了自己的地盘。后来朱元璋遇到谋士李善长，他接纳李善长的建议开仓放粮三千担，从而深得民心。经过放粮，从四方涌来了三千人成了朱元璋的士兵。

做人首先要忠诚。做一个好的部下来服从领导，为领导考虑，为领导着想，向领导学习。这样，公司才能发展，个人才能进步得快，有实力才有话语权。

### 三、你要做哪种人

#### 1 智慧的人服从领导

服从领导的人很可能成为领导的接班人。

服从领导的人能学到领导的本领。

#### 2 聪明的人跟随领导

跟随领导的人能学到领导的处世方法。

跟随领导的人能得到重用。

#### 3 普通的人远离领导

普通的人都害怕领导、远离领导。

普通的人不愿意与领导沟通，更不了解领导的意图。

#### 4 愚蠢的人到处骂领导

无所作为的人总是说领导的坏话。

自己的工作完不成却总说是领导管理无方。

背后指责领导的人是那种推脱责任、没有担当、无所作为、把怨天尤人当成习惯的人，工作中、生活上最好远离这种人。害怕和领导接触和沟通的人一辈子都不会有什么大作为，都不会成什么大气候。要做跟随领导的聪明人和服从领导的有智慧的人。服从领导、向领导学习，才有机会成为领导。

## 第五节 服务下属

### 一、员工是企业的根基

电视剧《靠山》里崔司令的儿子韩鲁生在鬼子的追击围剿中与父母失散了。失散的儿子被韩大嫂捡到并带回了家。汉奸告密后，鬼子到韩大嫂的家里将韩大嫂的儿子和崔司令的儿子都绑起来威逼她说出共产党的下落。韩大嫂为了救崔司令的儿子韩鲁生，被迫让鬼子杀死了自己的儿子山娃。和儿子失散的崔司令和爱人感到非常的痛苦。当他发现韩大嫂捡回的孩子就是自己的亲生儿子时，非常想相认，但是考虑到韩大嫂为了自己的孩子而失去了亲生儿子的痛苦，崔司令夫妇忍痛没有相认。为什么？因为崔洪年中将作为一名共产党员，他知道人民是军队的靠山。

为了响应党中央的号召，将军下连队当兵。那个年代的生活非常紧张，一次一位老大娘饿得受不了了就到部队的南瓜地里去偷南瓜。被战士发现后老大娘被送到班长面前，班长说先将老大娘关起来，这时崔司令员及时地过去安慰老大娘，并给了老大娘

一些钱，自己还掏钱从部队买了南瓜送给她。崔司令对战士说：“战争年代老百姓付出生命来支持军队。和平年代老百姓生活困难，军队也要帮助老百姓，永远不要忘记人民是军队的靠山。”

我想向尊敬的企业家朋友们说，员工是企业的靠山，企业的发展离不开员工的付出。我们对员工的沟通不是批评和责备，而是要帮助员工成长，为员工制定长期的发展规划。你把员工只当成员工，那员工只为你打短工；你把员工当主人，员工就会长期地为企业奋斗。

## 二、领导人要服务好员工，员工才能服务好企业、服务好客户

服务员工的梦想，给员工想要拥有的。

服务员工的思维，给员工最好的培训。

服务员工的生活，给员工最适合的岗位。

领导要事事为员工着想，领导要为员工及其家人谋福利。领导服务好了员工，员工开心了、满意了，工作起来才会更有动力、更有激情。这时员工就会思考如何回报领导，员工就会服务好客户，服务好领导，服务好企业，为企业创造业绩，为企业做出贡献。

## 三、IBM 尊重员工个人的信念、尊重客户的信念

IBM 的响亮口号是“IBM 就是服务”，他们采取以下两种措施，以保证优质服务：

一是选择和培养优秀推销员。

二是选择和培养专门为客户服务的“客户工程师”。

IBM 尊重员工个人的信念。

IBM 尊重客户的信念。

IBM 有理想，并有用理想去执行一切任务的信念。

## 四、领导，请服务好你的员工

可以毫不夸张地说，一个大企业就像一个大家庭，每一位员工都是家庭的一分子。就凭他们对整个家庭的巨大贡献，他们也实在应该取其所得。只有反过来说，是员工养活了整个公司，公司应该多谢他们才对。——李嘉诚

### 1 员工有罪受

爱员工，员工在企业里播种的是一份爱。

恨员工，员工在企业里只会满腹抱怨。

如果你压榨员工，剥削员工，刚开始时你可能会得到些蝇头小利，时间一长，暂时得到的小利益带来的或许是员工的反抗，或许是弄丢你养家糊口的饭碗，或许是跟随你一辈子的坏名声。所以还是服务好你的员工，避免出现类似“过街老鼠人人喊打”那种一发不可收拾的局面。

### 2 压制员工有怨声

现代化的管理不是命令，管理是传达一种精神。

管理是领导人的培训能力，培训员工如何将工作干好。

管理是一种号召力，号召员工对工作具有坚定不移的执行力。

管理是一种影响力，影响力是你不但做到了而且是做好了，才能激励员工一起把工作做好。

管理是一种爱，爱工作才能把工作做好，爱员工才能带领他们一起干出好成绩。

### 3 融入员工中去有笑声

1983年，山姆·沃尔顿在美国俄克拉荷马州的中西部城市开

设了第一家山姆会员商店。他曾经许诺说，如果公司的业绩出现飞跃，同时公司的税前利润达到 8%，他就会在华尔街上跳夏威夷草裙舞。1984 年公司的营业额的确超过了他的预料，于是他真的在美国的金融中心华尔街上跳起了草裙舞，兑现了对员工的许诺。山姆·沃尔顿的惊人之举给很多投资者留下了难忘的印象。自从 1972 年沃尔玛的股票上市以来，其股票价格年均增长率高达 27%。直到现在，沃尔顿家族仍然持有沃尔玛公司 38% 的股票份额。

从外表来看，山姆·沃尔顿是一个极其普通的人，可他有着极强的竞争意识和冒险精神，而且山姆一直以勤奋、诚实、友善和节俭的原则要求自己。尽管山姆成了亿万富翁，但他节俭的习惯从未改变，至今仍没购置过一所豪宅。他一直住在本顿维尔，经常开着自己的旧货车进出小镇。镇上的人都知道，山姆是个“抠门”的老头儿，每次理发都只花 5 美元——当地理发的最低价。但是，这个“小气鬼”却向美国五所大学捐出了数亿美元，并在全美国范围内设立了多项奖学金。

老沃尔顿节俭的性格激励和鼓舞着沃尔玛的所有员工，包括他的几个儿子。美国大公司一般都有豪华的办公室，而沃尔玛公司的现任总裁吉姆·沃尔顿的办公室只有 20 平方米，公司董事会主席罗宾逊·沃尔顿的办公室只有 12 平方米，而且他们办公室内的陈设也都十分简单。正因为如此节俭，沃尔玛才能在短短几十年内迅速扩张。

一个管理者要和下属融入在一起，才能让下属真正感觉到你和他是一个整体。管理者带给员工快乐，员工也会把快乐带给客户。领导支持员工其实很简单，有可能给员工一个微笑，就能让员工感觉到温暖；给员工一个赞美，就能让员工感觉到你对他的信任。

#### 4 服务员工有支持

记得我曾经培训过这样一家企业，负责企业的刘总说：“我们企业人员流失率很低，最长的都在这里工作8年了”。我说养生行业人员流失率都很高，你们是怎么做到的？她说，主要是企业文化比较好，大家在一起说说笑笑，感觉工作起来很愉快；每个月最少两次请大家到她自己家里一起做饭一起吃；每逢春节她都会给每位员工家里写一封拜年信，同时寄一份春节礼物；每年还让员工带家属一起参加公司组织的旅游，让亲人感觉到员工在企业里的成长。家里放心孩子有一份好工作，员工在单位工作也踏实。

很多老板、领导人都喜欢听话的人，但是，三国时的刘备却能够做到三请诸葛亮，最终赢得了诸葛亮一生的奉献。

大部分老板都喜欢年轻人，可是周文王在河边遇见“老年待业者”姜子牙，经过详谈后，任命姜子牙为“国家总理”，姜子牙为国家做出了很大的贡献。

## 第六节 服务客户

### 一、了解客户

了解客户的方法有很多种，首先要主动接近客户，做到不胆怯不自卑，然后真诚热情地对客户进行引导，在交谈沟通中了解客户的更多信息，洗耳恭听并做重点记录。然后对客户的基本信息进行分析，深挖更多客户资源和渠道。最后建立客户档案以供后期维护和回访，如图9-2所示。

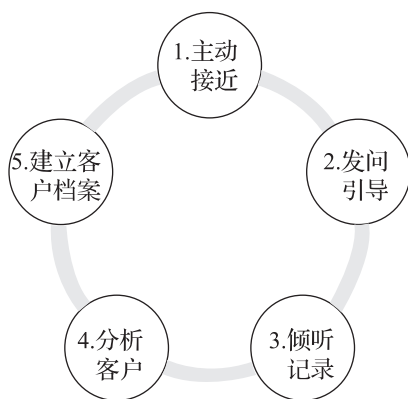


图 9-2 了解客户的方法

通过沟通可以了解：

- (1) 客户的收入情况。
- (2) 客户的背景。
- (3) 客户的家庭情况。
- (4) 客户的工作情况。
- (5) 客户的生活习惯。
- (6) 客户的社交圈子。

孙子兵法中写到“知己知彼，百战不殆”。这句话同样也告诉我们，了解客户很重要。只有了解了客户，才能在客户身上发现更多新客户的信息。只有了解了客户，才能挖掘更深更广的信息渠道。只有详细了解客户，才能更好地服务客户。

## 二、客户服务是一份神圣的工作

克里米亚战争爆发后，南丁格尔受政府的邀请，带了 38 名合适的妇女，于 1854 年 10 月 21 日离开伦敦，启程前往克里米亚。在克里米亚，南丁格尔发现工作很困难：军队领导对她的工作有所怀疑，医院的给养很短缺，护士的纪律也很差。面对种种

困难，她重点整顿了规章和纪律。因为各方面的支援，医院的供应情况有所好转。护士们精心的护理挽救了很多士兵的生命，士兵为了表示对她们的感谢，不再骂人，不再表现粗鲁。夜静时，南丁格尔手持油灯巡视病房，士兵竟躺在床上亲吻她落在墙壁上的身影。她还要注意士兵的伤口是否该换药了，是否得到了适当的饮食。她安慰重病者，并督促士兵给家里写信并把剩余的钱给家里寄去，以补助家庭生活。她自己还寄了几百封信给死亡士兵的家属。在很短的时间内，她就在士兵中成了传奇式的人物。同时，全英国也知道了“提灯女士”。她在克里米亚短短半年时间，士兵的死亡率由原来的 50% 下降到 22%。

南丁格尔在克里米亚患上了克里米亚热，健康还未完全恢复时，就又继续工作。1856 年 11 月，她作为最后的撤离人员，返回英国。回到英国后，她已极度疲惫。但很快，她又继续忙于英国皇家专门调查委员会的军队卫生工作。所以，虽然在 1855 年已得到各方面资助的开办护士学校的基金，却使她未能够马上开展开办护士学校的工作。她认为，护校必须与医院结合。

1901 年，南丁格尔因操劳过度，双目失明。

1907 年爱德华七世授予南丁格尔一枚功绩勋章，她成为英国历史上第一位接受这一最高荣誉的妇女。

1908 年 3 月 16 日南丁格尔被授予伦敦城自由奖。

1910 年 8 月，南丁格尔在即将面临死亡时说：“我死了，请你们把我埋在父母的身边。记住，千万不要举行什么热闹的葬礼，送葬的人只要两位就行了，知道吗？”1910 年 8 月 13 日，她在睡梦中离去，享年 90 岁。南丁格尔终身未嫁，一直致力于护理事业，取得了辉煌的成就，这使她成为 19 世纪最伟大的女性之一。为了纪念她，1912 年，国际护士会（ICN）倡议各国医院和护士学校将每年 5 月 12 日定为国际护士节并举行纪念活动，以



缅怀和纪念这位伟大的女性。后人一直尊称南丁格尔为“伤员的天使”、“提灯女士”。

## 第七节 服务社会

### 一、爱的声音响起来，爱的脚步动起来

一个负责任的企业会得到客户的尊重。

一个有爱心的企业会得到全民的支持。

最强大的企业都是服务最多的人群。

最受欢迎的企业都是为社会贡献最大的企业。

慈善的声音要大胆地说出来，还要将慈善活动落到实处。

一个真正的大品牌，一定是历史使命的率先承担者；一个企业如果不关心国家、民族的大事，老百姓肯定也不会关心这个企业，这样的企业跑不快、走不远、跳不高。——牛根生

### 二、爱的福音笼罩世界

#### 1 沃伦·巴菲特——捐款三百亿美元

【赛迪网讯】2006年6月26日消息，据外电报道，亿万富翁沃伦·巴菲特（Warren Buffett）日前表示，将以股票形式向“比尔与梅林达·盖茨基金会”捐款三百亿美元。

#### 2 四川地震——王老吉捐款1亿

2008年5月18日晚，中央电视台一号演播大厅举办的“爱的奉献——2008抗震救灾募捐晚会”总共筹资逾15亿元。其中，中国饮料业巨子罐装王老吉集团以一亿元人民币的国内单笔最高

捐款，诠释了这个时代最值得树立的民族企业精神。

晚会上，王老吉相关负责人郑重地代表企业捐出一亿元人民币，用于四川地区抗震救灾工作，此番善举赢得现场掌声雷动。王老吉相关负责人还郑重地表示，“此时此刻，公司的每一位员工和我一样，虔诚地为灾区人民祈福，希望他们能早日离苦得乐”。

### 3 穆罕默德·尤努斯——《穷人的银行》

穆罕默德·尤努斯是穷人的救星，他深得穷人的爱戴。“穷人的银行家”——穆罕默德·尤努斯（Yunus）的自传也以此为名。只有 66 岁的他才能得此美名。

他一手创办的格莱珉银行（Grameen Bank，意为“乡村银行”），因“从社会底层推动经济与社会发展”的努力，于 2006 年 10 月 13 日获得该年度的诺贝尔和平奖。

尤努斯说，我们借钱给最穷的人，其中大多数人是贫穷的妇女。此外，我们也提供住房贷款，为大学生提供助学贷款，向乞丐提供贷款等。这些贷款无需抵押，无需担保，不用签署法律文件，也不存在连带责任。也就是说，我们颠覆了人们对于银行的一般意义上的理解。

尤努斯说我们向传统的银行体系挑战。他们说不能借钱给穷人，因为穷人不会还钱。我们却创立了一套给穷人贷款的银行系统，并且证明，这套系统在商业上是可行的，也是可以持续运行的。一开始，人们认为这种体系只适用于孟加拉国，不能适用于其他国家。但事实却证明，这种体系正在逐渐地延伸到全世界，包括那些富裕国家。

## 三、服务弱势群体

### 1 每个人都要承担社会责任

张先生是一位常年捡破烂的八旬老人。他不怕苦不怕脏，不

论严寒酷暑，每天很早就推车出去捡破烂。他又是一个对自己和家人都极其节俭的人，一天的生活费不超过两元钱。但老人在 20 世纪五六十年代就开始捐款。在那个饥荒的年代，张先生一次就捐出 20 元钱。当时，他的工资每月只有十几元。后来，他竟然行善成痴，匿名捐款数百次。在我们的同胞处在自然灾害的水深火热中时，老人把自己多年来主要靠捡破烂积攒下来的 20 万元一次性全部捐出，并再三要求“这笔钱一定要用于救灾，这笔钱一定要用于救人”。

看上去这么普普通通的一位老人，却长期担负着一份社会责任，坚持做着如此的事情，创造着一个又一个的奇迹。

## 2 每个人都要有善心善德

王先生是一位有爱心和善心的成功企业家。一个偶然的機會他参观了××省的儿童福利院，里面有许多患有脑瘫的孩子，现在只有福利院的工作人员照料他们。孩子们的父母因为孩子的疾病狠心把孩子抛弃了。谁看了孩子们的患病情形都会很震惊，就连五尺男儿也会感觉到心酸。孩子们不会站立，不会说话，躺在床上，目光呆滞，连哭声都很少。虽然王先生见多了生老病死，可是看到这些孩子后，依然让他觉得太悲惨。他当即决定，要帮助这些脑瘫的孩子。之后他陆续接来脑瘫患儿，对他们细心照料，还请专业的医生为孩子们进行康复理疗。功夫不负有心人，孩子们经过一段时间的治疗后有了明显好转。听说了他的事迹，甚至有些人将一些脑瘫患儿偷偷地丢到他家门口。几十名脑瘫患儿在短时间内就花光了王先生的几百万积蓄，王先生的爱心和善举得到了各方的关注和支持，一名农民亲手缝制了几十套棉衣和棉裤送给孩子们，民营企业家们也纷纷捐钱捐物，给孩子们购买各种生活用品。

## 这样讲话，沟通才有效

### 第一节 这样与亲人讲话

#### 一、亲人喜欢听的话

##### ① 亲人喜欢听温暖的话

温暖的话让亲人感到幸福。

温暖的话使家庭和睦。

人的终极目标追求的是幸福快乐，是一种精神满足。每天，抬头享受的是阳光的温暖，低头倾听的是亲人间的温暖话语。

##### ② 亲人喜欢听关心的话

关心的话让亲人倍感体贴。

关心的话让亲人倍感温暖。

每天亲人间最习以为常的对话，每天亲人间看似无关紧要的小事，其实，仔细观察，细心体会，这些稀松平常的对话和小事都包含着亲人对你浓浓的关爱，都是亲人间无微不至的关心。

##### ③ 亲人喜欢听鼓励的话

鼓励的话让家人自信。

鼓励的话让家人感觉到力量。

每个人身边都有许多扮演着不同角色的人，有亲人、朋友、同事、领导，等等。你最想得到谁的支持？你最想得到谁的鼓励？毋庸置疑，来自亲人的鼓励的话语最让人有坚持下去的勇气，最让人有奋斗的动力。

#### 4 亲人喜欢听帮助的话

帮助的话让亲人依赖。

帮助的话让亲人解除危机感。

不管在生活上还是在工作中，在亲人遇到难题无法解决、遇到挫折无法克服的时候，一句帮助的话语可以消除亲人的忧虑，使亲人备感欣慰。

#### 5 亲人喜欢听肯定的话

亲人向我们提问题的时候，希望我们可以帮他找出解决问题的答案，希望我们能帮他拿主意，所以不要给亲人模棱两可的答案，要直接给他们肯定的答案和主意。

#### 6 亲人喜欢听真心实意的话

任何人都不喜欢听虚情假意的话，更不喜欢拐弯抹角的话。我们对待亲人不要思虑太多、顾忌太多，对待亲人不要说违心的话，对待亲人要真心实意地讲话。

## 二、跟亲人讲话也有讲究

#### 1 跟亲人讲话时要多带一点柔情

带着柔情和亲人沟通会有一个融洽的氛围。

柔情的沟通才会被亲人喜欢和接受。

跟亲人讲话要以柔克刚。无论对方有多么地坚持一件事情，无论对方有多么地执拗于一种理论，无论对方有多么强势，对待亲人你都要多一点耐心，多一点柔情。

## 2 跟亲人讲话时要多带一点关爱

关爱让亲人感动。

关爱让亲人感到温暖。

每天早晨都给亲人一个爱的拥抱，祝他今天有个好心情。每天睡觉前都给亲人一杯爱的牛奶，祝他做个好梦。每天都对亲人多一点细微观察。每天都对亲人的精神和身体多一点关爱。

## 3 跟亲人讲话时要讲究方式

以惊喜的方式和亲人沟通。

以开心的方式和亲人沟通。

要懂得每天为亲人付出一点点，就从和亲人沟通开始，跟亲人讲话时讲究方式，沟通才会更有效。无论工作上有多少事情要处理，每天回到家里，都要抽出时间和亲人聊聊天，开心分享彼此的所见所闻。

## 4 跟亲人讲话时要讲究方法

以引导的方法和亲人讲话。

以鼓励的方法和亲人讲话。

亲人因为有困难无法解决而满脸愁容的时候，亲人因为有难言之隐而吞吞吐吐的时候，亲人因为有事求助于你却不好意思开口的时候，这时，和亲人沟通，不要急躁，要有耐心，你要多多

鼓励他，你要引导他，帮助他把事情解决圆满。这样以后，他也会更相信你，不再隐瞒你，不再欺骗你。

### 5 跟亲人讲话时不抢话

亲人之间沟通，如果抢话，沟通反而没有结果。

亲人之间沟通，先倾听，然后再给出解决问题的方法。

### 6 跟亲人讲话时不争辩

沟通没有对与错，只是每个人的立场不同，看法不同，所以不用争辩。学会与亲人分享自己想出的解决问题的方法。

### 7 跟亲人讲话时不带讽刺

尊重亲人自己得到的也是尊重。不要讽刺对方，讽刺对方得到的也是讽刺，结果不但问题没有得到解决，反而使关系变得恶劣，最后你和亲人也变成了对立方。

## 第二节 这样与上司讲话

### 一、与上司讲话要先做准备

与上司讲话要树立正确的心态。假设上司在全体工作人员面前批评你，让你感觉很没面子，即使当时你认为那只是一个小的错误，即使当时你还没有意识到错误的严重性，你也不能当面反对和顶撞上司。与上司沟通时要全程记录，并进行重点复述。做具体工作时要讲究方法，要上司给你的期限里高效率地完成工作，给上司一个满意的答案，如图 10-1 所示。

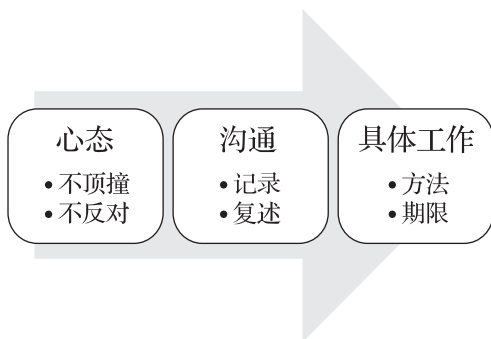


图 10-1 与上司这样讲话

### 1) 跟上司汇报前要先做好准备

上司喜欢工作上做好准备的员工。每个人在找上司汇报工作前都要先拿出自己的方案，如果有瑕疵再进行修改。

### 2) 分担工作，不给上司增添负担

每家公司都有很多员工，如果每个员工都要问领导答案，那领导跟谁要答案。我们要知道领导需要我们分担工作而不是所有的工作都要上司来处理。



同事王某是一位开朗大方、亲和力极强、工作勤奋积极的女孩。她之前做过行政人事方面的工作，来公司后，她的工作除了行政人事方面还兼着培训和电话业务方面。上司交给王某一项她之前没有做过但其实不算复杂的工作。上司的考虑是看看这位同事的工作能力到底如何？看看这位同事是否具备危机处理的能力？后期是不是可以交给她更重要更复杂的工作？她是不是可以得到重用帮助上司分担



工作？可惜的是，这位同事一看是自己之前从来没有接触过的工作，就心里没底、手忙脚乱的。她自己不思考问题，不寻求解决的办法，还把问题推给上司。上司给她讲解了一遍并且给出了方案，但是结果却不甚理想。员工不但没有通过领导的考验得到重用，也没有为领导分担工作，还给领导增添了负担。

### 3 多准备几套合理化建议，让上司选择

我们要清楚地知道领导每天都有很多的工作要处理。所以汇报工作时，我们要事先准备好几套方案让领导选择，领导批准的方案我们要很好地落实。如果凡事要领导给我们方案，对于领导来讲我们就是不称职的员工。

## 二、与上司沟通要注意

- (1) 上司说话时不要打断。
- (2) 上司安排的重要事项要复述。
- (3) 与上司沟通时重要的事项要记录。
- (4) 与上司沟通时要注意自己的精神面貌。

与上司沟通前要保证衣着整洁，并准备好几套合理化方案供上司选择。方案的书面资料要齐全，口头表述要条理清晰。与上司沟通时要注意自己的精神面貌，要全神贯注，不要给上司一种心不在焉、不重视他的感觉，随时分析记录上司讲话的重点。上司讲完话后，不甚理解的地方要询问，上司强调的事项要复述，上司安排的重要事项要立即执行。

## 第三节 这样与下属讲话

### 一、与下属讲话要注意

对待下属应积极鼓励、适当给予承诺，把给予下属的承诺放在心上并及时兑现，这样不仅有助于提升公司业绩还为下属谋了福利。领导与下属讲话时要讲求良好沟通，要注重引导，要和下属有所互动，时刻注意聆听基层的声音，忌讳领导独断专行，忌讳对待下属的建议表现出极度的不耐烦，不仅不采纳有建设性的意见，还进行打压否定。忌讳在下属犯错时当着全体工作人员的面多次重复侮辱性的话语，忌讳当着下属的面讲他人的失误与不足，对他人评头论足。如果领导这样不注意形象地与下属讲话，只会降低下属对你的信赖，如图 10-2 所示。

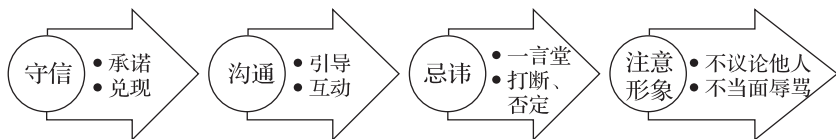


图 10-2 与下属讲话

- (1) 与下属沟通时要注意自己的形象。
- (2) 不要将自己的私事说给下属听。
- (3) 只要给下属说过的承诺就要兑现。



公司的王小姐是一名刚从行政人事部转过来的电话业务人员，她的直属上司是李先生。李先生也是从基层员工做起的，之前在公司是出了名的业务高手，

现在负责培训业务和管理业务团队。李先生是这样培训新员工的：每天利用晨会时间讲解一套销售产品和项目的步骤以及话术，在下班前半小时针对每个人当天遇到的问题给出解决方案。李先生对待工作极其负责，对待新员工极其严格。他的培训理念是，新员工在前期只能“复制”，要完全按照他说的方式方法开展工作，新员工根本没有那么多时间进行创新实验。可王小姐对李先生的销售步骤不是很认可，她颠倒了向客户推荐产品的顺序并且自己准备了话术，可效果并不是很理想。下班前半个小时进行当天总结会议的时候，李先生了解到王小姐今天做电话业务的方式后，并没有询问王小姐这么做的理由，也没有对王小姐进行正确地教育引导，竟在团队面前对王小姐提出严厉批评并且全盘否定王小姐的方法和话术。事后王小姐感觉自己很委屈，在同事面前抬不起头来，连续很多天上班都无精打采，工作起来倍感压力。像李先生这样与下属讲话并不能树立威信，反而打压了下属工作的激情和动力。



领导与下属讲话也需慎重。休息时，不要讲自己和同事的私事给下属听，不要指责自己领导的错误、编造领导的坏话，自己的下属会仿效学习，最终会损害企业和企业领导人的形象。领导在下属面前也要注意形象、维护形象，衣着要整洁，谈吐要大方，不要将对企业的不满到处乱说，不要随便给下属承诺却从不兑现，不要只会让下属为企业做贡献，却从不为下属谋福利，不要只想着剥削和压榨下属以牟取私利。

## ☑ 二、与下属沟通要讲效果

- (1) 跟下属沟通要有计划。
- (2) 跟下属沟通要明确结果。
- (3) 跟下属讲话要有结果。
- (4) 跟下属沟通讲制度也要讲情面。
- (5) 跟下属沟通要有方法和技巧。
- (6) 跟下属沟通要注意态度。
- (7) 跟下属讲话要鼓励。
- (8) 跟下属讲话要正确引导。
- (9) 跟下属讲话要耐心不急躁。

领导与下属沟通要讲方法、技巧和效果。生活上，对待下属就像对待亲人一样关心，要耐心一些，温暖的话要多说一些；工作中，管理下属也要有一种爱的表现，沟通中不仅要讲制度还要讲情面，沟通中要有条理、有计划，沟通后能够让下属坦然接受谈话结果。

领导应注意不要让下属对领导和企业有疑惑，不要让下属对领导和企业有不满，不要让下属不了解企业文化和理念而懵懵懂懂地工作。领导应及时发现那些发生在下属身上的问题，领导应耐心鼓励和引导下属说出问题，领导应及时为下属解决问题。

## 第四节 这样与客户讲话

### ☑ 一、跟客户讲话要有品质

#### ① 跟客户讲话时要注意自己的形象

一个人讲话的方式跟自己的形象有很大关系。跟下属讲话时，要包容；跟晚辈讲话时，要有内涵；跟前辈讲话时，要谦卑；跟客户讲话时，要体现公司的形象，要站在公司的角度与客户沟通，在客户面前不讲有损同事和公司的话。



小冯是个性格外向、直爽开朗的女孩子，和陌生人聊个几分钟就可以不分彼此，熟络起来，只要一打开“话匣子”就能天南地北地聊。像这种情况，有些客户会感觉她很会聊天，很热情，和她沟通起来会很有意思；但也有些客户会感觉她很不专业，简直在浪费自己宝贵的时间。这时，客户就会对公司和产品不再抱有希望了，更不可能买公司的产品。这些客户甚至有可能和朋友聊起：一看某某公司业务人员的素质和讲话水平，就能猜到他们的产品应该也不怎么样。小冯和客户聊天时还有一个坏习惯就是不管是同事的私事还是同事在茶水间闲聊的一些关于公司的不良评论，她都会一五一十地讲给客户听。虽然客户时不时地也会敷衍两句，貌似跟客户聊得很开心，但是客户私下里肯定会想：公司内部人员都不知道在外维护公司的形象，对内部人员公司连这些最基本的培训教育都没有，这家公司的未来堪忧啊。



一个人讲话的方式方法可以提升或贬低自己的形象。我们在与客户讲话时要时刻注意，我们贬低的不仅仅是个人形象，还会间接影响到公司的形象。

## 2 跟客户讲话时要注意分寸

讲话时要观察客户的表情，客户听到喜欢听的话表情会显得十分喜悦。相反，客户就会显得不耐烦或带有急躁的情绪。客户喜欢的话题我们要多讲，客户不喜欢的话题我们要避开。

## 3 跟客户讲话时要注意适度

不要跟客户开过激的玩笑，即使是和很熟悉的客户说话也要

注意，不要涉及敏感的私人话题，不说客户的缺陷。

## 二、跟客户讲话时要注意细节

- (1) 要带着微笑跟客户讲话。
- (2) 要带着热情跟客户讲话。
- (3) 要带着诚意跟客户讲话。

不是只要在口头上喊着尊重客户，客户就能感受得到。不是只要把客户放在心上，客户就会长期做你的忠诚拥护者。不是放弃任何事只做跟客户有关的事情，客户就会主动买单。对待客户还是要讲出来，对客户的重视还是要表达出来。我们不仅要让客户看到我们做的优秀，还要把话讲到客户心坎上去。

跟客户讲话时要时刻注意衣着形象和自己的精神面貌。跟客户讲话时，从开始到结束都要面带微笑，要带着百分之百的热情和百分之二百的诚意。跟客户讲话时应端正态度、时刻观察客户的微表情和肢体动作，做好时刻为客户服务的准备，让客户感觉到被尊敬和被重视的自豪。

## 第五节 这样讲，客户才愿意听

企业是由客户来支撑的，客户是企业的根基。企业要想做强做大，就一定要把客户重视起来。就美容院来讲，对客户就需要很多的服务工作语言，很多的服务工作语言代表的是美容院所有工作人员对客户的重视态度。重视客户，就要讲出来，让工作人员和客户的沟通无障碍，可以快速提高工作效率。

### 一、这样与客户沟通

- (1) 迎客服务用语中的“很开心为您服务”和“期待下次

为您服务”，让客户刚进门就感受到礼遇和重视，做理疗时身心都会很放松，在沟通过程中就会建立信赖感。

(2) 等待服务用语中的“对不起，今天客人多，照顾不周，请谅解”。

(3) 在店里高峰期时，让客户稍等也是情理之中的事，但也要为浪费了客户的宝贵时间而深感抱歉。

(4) 理疗服务用语中的“请收好您的物品”和“您觉得我的手法力度合适吗”，理疗过程中更要和客户有沟通的过程，可以从中了解客户的感受，重视客户对手法技能的指正，从而提高我们的技术手法和产品质量，并且让客户感觉把他的身体健康交给你非常放心。

(5) 关心服务用语中的“为您服务是我的荣幸”和“平时不要生气，对身体好”也要常用，多和客户讲解一些养生、保健和美容的小常识，虽然是一些平常的话语，但对客户来说，这就是增值服务，这就体现了你对他的重视。

(6) 客户投诉服务用语中的“请对我们的服务多提宝贵意见”提醒我们：不要对客户意见避之不谈，要虚心接受，要认真改正，要迎难而上。

(7) 电话服务用语中的“我代表××美容院全体工作人员祝您生日快乐”体现了售后服务很重要，这会让客户感觉你就像是他的家人一样，这会让客户感觉他在你心目中的地位是不可取代的。

(8) 外卖商品服务用语中的“请稍候，我帮您找个袋子，这样拿起来比较方便”用于客户做完了保健项目、买完了产品后。只要客户还在店里面，就要时刻注意客户的各方面需求，时刻准备着为客户服务。

(9) 节日服务用语中的“春节快乐，给您拜年了”用在节假

日或休息日，这些日子都要祝福客户，给客户发祝福、问候短信，和客户做朋友，把客户当家人，把客户变成你的忠诚拥护者。



### 故事 情景 oshiqingjing

做业务的王女士虽然已年过半百，但是她对待工作从不懈怠，并且具有强烈的使命感。刚开始做电话业务时，她每次都积极准备客户资料以及在与客户沟通的过程中可能会遇到的问题和解决方案。她热情大方，而且开朗善言谈，但是缺乏做业务的沟通技巧，也不会对客户进行客观的分析和分类：是潜在客户还是目标客户呢？是成交客户还是忠诚客户呢？对待客户她都一个准则：不成交誓不罢休，非得说动客户买产品不可，最好一次性成交几种项目和产品。王女士这种急于求成的业务方式，在做业务的前期可是让她尝尽了苦头，半年时间下来一点业绩都没有，这不仅打击了她工作的积极性，还削弱了她服务客户的自信心。后来经过领导的点拨，王女士悟出了一个道理：开发新客户不能太着急，新客户对产品的肯定和公司的认可都需要一个过程，和新客户建立信赖感也是需要时间的。慢慢地她便摸索出自己的一套电话业务模式。后来和客户电话沟通的时候，她不再是一接通电话就直接谈业务，而是先夸赞客户，听到声音就先夸奖客户的声音，电话业务就先从夸客户的声音开始沟通。接下来，她会夸客户的态度，您说话真周到，您的态度真不错；然后再夸感觉，您讲话真有水平，跟您聊天的感觉真不错。





- (1) 一定要牢记客户的姓名和生日。
- (2) 服务客户的话要随时挂在嘴上。
- (3) 服务客户的心，一刻也不能松懈。

戴忠青女士是一位我认识了三年的朋友。从我见她的第一面开始，她就满脸笑容、热情好客。到现在已经三年了，她还是那么热情，为人细致周到，每逢节日的时候她都会向我问好，平时还经常打电话问候，她三年来热情的服务让我很感动，这种感动换来了长期的友谊，我每次培训都会讲戴女士服务的故事。

## 二、新客户都是主动要求得来的

要求不一定得到，但不要求肯定得不到。

只要敢于要求客户帮我们带新客户来，就会产生两种结果，一是带来新客户，二是没带来新客户。如果是第一种，老客户不但变成了我们的粉丝，更成了我们忠实的客户，也帮我们的客源注入了新鲜血液，我们便有了更广的信息渠道，我们的拓客效果也就更显著，我们的业绩也就会突飞猛涨。如果产生第二种结果，我们更应服务好老客户，来巩固我们现有的客户资源。

## 魅力演讲，留住人才

### 第一节 拥有人才，企业才会更强大

#### 一、强大的企业是由人才组成的

- (1) 人才处于企业中第一重要的位置。
- (2) 强大的企业由一名意志坚定的领头人带领着。
- (3) 强大的企业由无数个有智慧的人勾画着。
- (4) 强大的企业由一群乐于奉献的人坚持着。

联想董事局主席柳传志说：“领军人物好比是阿拉伯数字中的1，有了这个1，带上一个0，它就是10，两个0就是100，三个0是1000。”如此概括企业核心管理人才的特质，要比各种管理理论对领导者素质的描述更形象更直观。

#### 二、人才的标准

- (1) 把自己的能力和特长发挥在工作岗位上。
- (2) 拥护并遵守企业的文化和制度。
- (3) 服从工作安排。
- (4) 不以自己的能力要挟公司。
- (5) 在公司，自己有长期的发展规划。

- (6) 看重学习，不断提升。
- (7) 融入团体、尊重上司、关爱同事。
- (8) 心中永远有一个要超越的目标。

### 三、全方位考核人才的特质

- (1) 考察：考察人才的道德，考察他的个人修养。
- (2) 观察：观察个人的行为，观察他的为人处世之道。
- (3) 考核：给他工作任务，考核他是否能保质保量按时完成。
- (4) 发现：发现人才与人交流相处的种种方式。
- (5) 习惯：发现人才有什么优秀的习惯，有什么不良的嗜好。
- (6) 性格：从一个人的态度能看出他工作的稳重性。
- (7) 人品：从一个人的品德能发现他做事的好与坏。
- (8) 忠诚：他是否对企业忠诚。

《加西亚的信》讲述了这样一个故事：在美西战争时期，美国总统麦金莱急需把一封重要的信交给古巴起义军首领加西亚。这封急需送出的信决定了战争命运。没有人知道加西亚在哪里，也没有加西亚任何的联系方式。安德鲁·罗文，一位年轻的美国陆军中尉他没有任何推诿，以其绝对的忠诚，几经冒险，奇迹般地完成了这件看起来“不可能完成的任务”。最终，他把信送到了加西亚将军手里并及时带回了重要的军事情报。

这个故事 100 多年来在全世界广为流传，激励着千千万万的人主动地完成任务。无数的公司、机关人手一册，以期塑造自己团队的灵魂。职业是人的使命所在，敬业是人类所崇尚的精神。

敬业就是要敬重自己的工作，将工作当成自己的事。人才在工作上不找借口和理由，对领导绝对服从。

G 故事  
情景  
oshiqingjing

几年前，一家美容院邀请我去给店面做问题诊断和问题分析。老板苦恼地跟我说，最近店里生意很萧条，产品卖不出去，客流量也很少，业绩一直在下滑，再这样下去就要关门大吉了。我环顾了一下店里的设施、环境和卫生情况，老板给我详细介绍了店长和所有的店员。在这期间也有几位客户进到店里咨询产品和项目，可结果不甚理想，客户并没有买任何一款产品。最后我发现了一个很严重的问题，就是客户从走进店里到离开，没有一个店员对客户进行微笑式的服务。他们的面部表情极其严肃，一点儿亲和力和都没有，客户怎么可能买单。再通过观察，我发现了关键问题所在，店里的中层管理者店长一天到晚绷着脸，对自己的团队成员都不苟言笑，而店员们每天都是被店长直接管理、培训和影响，结果造成店里的店员都像“瘟神”一样，把客户一个个拒之门外，拿什么来出业绩。

在各个家电连锁企业进行开店数量和速度的拉锯混战之时，一场从规模发展转向精耕细作的暗战也在酝酿中。京城家电连锁企业大中电器表示，将在全球范围内招聘 10 名店长，最高年薪达百万元。这 10 名店长将被直接输送到大中电器在全国打造的 10 家旗舰店做店长。家电卖场从硬件比拼过渡到软件资源竞争的策略已经显现出来。

7 天连锁酒店现已拥有分店超过 1000 家，覆盖全国近 30 个省和直辖市，分布于 127 个主要城市，已经建成经济型连锁酒店全国性网络体系。7 天连

锁酒店始终贯彻一个宗旨：在分店未开业前先招聘店长，把店长培训好。

连锁企业就是不断地培训并复制人才。企业的运营靠老板，店面的运营靠店长。老板是企业的灵魂，店长是店面的榜样。现在美容院存在的困惑：拓客难，客户不消费，忠诚客户留不住。这些不是客户的问题，也不是基层员工的问题，更不是产品 and 项目的问题，而是店老板并没有重视人才，没有把店长培训好。

#### 四、人的私心在作怪

- (1) 人才有一些贡献，也有一些破坏。
- (2) 人才有一些付出，也有一些私心。
- (3) 人才有一些得意，也有一些失意。
- (4) 人才有一些天赋，也有一些毛病。
- (5) 人才有一些能力，也有一些脾气。
- (6) 人才有一些优点，也有一些缺点。
- (7) 人才有一些特长，也有一些不足。
- (8) 人才能很好地完成工作，也有消极怠工的时候。

企业在创业时期，要走的路很长很艰难，不管是领导还是员工，大家都在齐心协力、携手向前、并肩作战。刚开始做电话业务也是一个铺垫积累的阶段。开展第一次课程时，学员很少，公司开展课程的场地也是合作性的、不需要费用的。领导做这期课程的主要目的是培养公司的内部讲师，让内部讲师下店演讲，主题是“怎样打造高绩效团队”。该主题涉及怎样打造“客户离不开你”的营销系统，怎样打造“开口就成交”的销售系统，这是公司为内部员工提供成长的大平台，也是为内部员工快速成长提

供的机会。可是有些员工只想着在公司可以得到什么，不想有所贡献、有所付出，领导在会议上提出公司员工参加培训期间的餐费、住宿费自理时，有些员工管不住自己的嘴，脱口而出：“费用让我自理，我就不去了”，这种在会议上当面顶撞领导或提出反对意见的事情尽量不要做，这只会让老板看清楚你的私心，不再可能培养你、重用你。

## 五、人才管理不好就会变成潜在的破坏者

- (1) 人才有多大的创造力就有多大的破坏力。
- (2) 人才有多大的贡献就有多大的威胁。
- (3) 人才有多大的权力就有多大的危险。

鳌拜——清朝三代元勋，康熙帝早年辅政大臣之一，因战功封公爵。鳌拜前半生军功赫赫，号称“满洲第一勇士”；后半生则结党营私，日益骄横，竟发展到不顾康熙的旨意，先后杀死户部尚书苏纳海、直隶总督朱昌祚、巡抚王登临与辅政大臣苏克萨哈等政敌，引起朝野恐慌，康熙震怒。最后康熙设计让一群少年在宫内练习“布库”（摔跤，满族的一种角力游戏），鳌拜以为是小孩子的游戏，不以为然。康熙八年（1669年）五月，这群少年将鳌拜擒获。康熙宣布鳌拜三十条罪状，廷议当斩。但康熙念鳌拜历事三朝，效力有年，不忍加诛，仅命革职，籍没拘禁，其党羽或死或革。不久鳌拜死于禁所，其子纳穆福后获释。

## 六、经理的三种角色

我们公司实行值班经理制。每个阶段每位值班经理都要经过考核批准才能上任。领导向所有员工介绍说，在公司里值班经理扮演三种角色，第一种就是服务者的角色，服务企业所有工作人员，这种服务就是付出给予，这种服务就是无私奉献；第二种角

色是修正和引导者的角色，值班经理每天要对员工负责，要能看出员工工作中的不足，并针对其不足进行指导和完善，对员工负责就是对企业负责；第三种角色是组织者的角色，要负责每天的工作流程以及监督所有工作人员把晨会的所有内容落实到位。我们公司的领导选择了三位优秀的中层管理者作为第一批内部培训师。每天下班后，领导抽出半个小时的时间对三人进行专门的指导和修正。公司给三位内部培训师提供成长的大平台，让他们下店进行“如何打造高绩效团队”的公众演讲。通过这种给予，不但培训师口才能够快速成长，公司也打响了品牌，成为行业标杆，也树立了行业典范。

## 第二节 这样讲话才能吸引人才

### 一、魅力讲话可以为人才指引明确的方向

- (1) 魅力讲话让人有明确的目标和方向。
- (2) 使员工对未来的发展有明确的定位。
- (3) 人才可以复制好的方法和技巧。

几年前，有一位企业老板参加了我的演讲培训课程。通过学习，他不仅提升了口才，还增强了公众演讲的能力，并且从中悟出一个道理：一对一成交客户的时代慢慢就会过去，现在要努力实现的是一对多的成交。这位企业老板把这种一对多的演讲模式试用在了招聘会上。在招聘会上，这位老板动员自己的员工把前来应聘的人集合在一起，给所有人进行了一次演讲，讲授先进的企业文化和创新的企业理念，并保证企业可为人才提供一个不断成长和挖掘个人最大潜力的大平台，为员工制定个人职业发展规划。他还强调凡事预则立，不预则废，职业发

展规划对个人来说是为未来投资，为未来做好及时的应对准备，对企业来说是尊重并留住人才，达到工作与人力资源的匹配，发挥员工特长并达到个人和企业的共赢局面。这位企业老板在招聘会上的演讲吸引了大批人才，帮助人才明确了自己在企业中的角色和位置，帮助人才明确了自己在企业中未来的发展方向。这种演讲模式的招聘比原来一对一的面试招聘效率提高很多。这位老板准备把这种高效率的招聘模式复制下去，于是让企业人力资源部经理和人事专员也参加了演讲培训。原来一对一的招聘面试模式发展成了公众演讲的方式，这可以让人才快速了解企业的远大发展前景。

魅力讲话可以引导人才明确人生的目标和方向。魅力讲话可以树立人才正确的人生观、事业观和价值观。魅力讲话还可以让员工对企业未来的发展有明确的定位。以魅力讲话为主题给企业员工做培训，不但可以提高人才的专业能力和服务质量，还可以提升人才的职业素养。

## 二、魅力讲话有助于人才的提高

- (1) 提高人才的思想认识。
- (2) 提高人才的团队合作意识。
- (3) 提高人才对家人的认识。
- (4) 提高人才对公司文化的认识。
- (5) 提高人才工作的效率。
- (6) 提高人才服务客户的意识。
- (7) 提高人才贡献公司的意识。

最近我们公司把工作重心放在了电话业务上。每天晨会时，大家会一起探讨在昨天的电话业务中遇到的难以解决的客户问题，再由领导为我们讲解应对策略。譬如，针对员工总是把重心



放在老板对他好不好问题上，我们公司的领导是这样解答的：“真正的人才应该研究如何跟老板及同事团结合作把客户照顾好，而不是每天研究老板对你好不好。把客户服务好了，让客户满意了，你的业绩上升了，老板自然会重用你、提拔你。”领导的解答不仅提高了我们服务客户的意识，还提高了我们的团队合作意识。

人才不禁会思考：加入你的团队能有什么样的好处，是收入的提高还是职位的晋升？是得到充裕的时间还是拥有上升的空间？

### 三、坚持，直到成功

在企业里，领导要用公众演讲的方式向所有工作人员传递这样的思想：对工作不轻易放弃的使命感，不找任何理由高效率完成目标的信念，对业绩不松懈。在企业里要以公众演讲的方式培训所有的工作人员，帮他们树立正确的人生观、事业观、价值观，教育他们遇到任何波折都不要轻易放弃，有目标就要为之行动并实现目标。

在培训中要告诉学生

- (1) 收获或者一无所获——都要坚持，不悲不弃。
- (2) 挫折或者伤痕累累——都要前进，不等不停。
- (3) 打击我或者忽视我——都要努力，不卑不亢。
- (4) 帮助我或者排斥我——都要争取，决不退缩。
- (5) 富有或者身无分文——都要学习，掌握本领。
- (6) 有梦或是梦想破灭——都要寻找，美梦成真。
- (7) 辱骂我或是打击我——绝不灰心，自己做主。
- (8) 重用我或者抛弃我——都要拼搏，直到成功。

G 故事情景  
oshiqingjing

16 世纪末，有一个名叫巴伦支的荷兰人，他是一名商人也是一位船长。为了避开激烈的海上贸易竞争，他带领着 17 名水手出航，试图从荷兰向北开辟一条到达亚洲的新的航行路线，途中他们经过了三文雅，这座岛屿地处北极圈之内，现在属于俄罗斯。

一天清晨，他们突然发现自己的船正航行在海面的浮冰里，这时他们才意识到冰封的危险已迫在眉睫。然而为时已晚，经过艰苦的尝试，最终他们不得不放弃返航，把船停泊在了岛屿旁边。

迎接他们的是随后而来的各种恶劣天气。北极圈是地球上最寒冷的区域之一，一年中只有很少的几个月天气暖和。这里的冬季漫长而严酷，没有任何山脉可以阻挡可怕的狂风带来北极地区的严寒。冰冷刺骨的大风和靠近北极圈地区的常见的暴风雪异常凶猛和肆无忌惮。没有人类生存的三文雅岛常常覆盖着 10 至 12 英尺厚的积雪。厚厚的积雪在零下 40 至 50 摄氏度的严寒中冻结，变得像花岗岩一样坚硬。巴伦支船长和 17 名荷兰水手只能在这种孤立无援的条件下度过 8 个月漫长且寒冷的冬季。

他们拆掉了船上的甲板做燃料，以求在极度严寒中保持体温。他们靠打猎取得勉强维持生存的衣服和食物，苦苦等待着冰雪消融季节的来临。在这样恶劣的境况中，8 个人死去了。但巴伦支船长和水手们却做了一件令人匪夷所思的事情，他们私毫未动别人委托给他们运送的货物，而这些货物中就有可以挽救他们生命的衣物和药品。

冬去春来，幸存的巴伦支船长和9名荷兰水手终于把货物完好无损地带回了荷兰，送到了委托人手中。在当时，巴伦支船长和船员们的做法震动了整个欧洲，也为整个荷兰赢得了海运贸易的世界市场。



毫无疑问，荷兰的崛起乃至至今，它仍然是世界上一个经济影响力不可忽视的国家，很大程度上源自于巴伦支船长和17名荷兰水手用生命作代价，守望信念，为荷兰商人创造了传之后世的经商法则：诚信比生命更重要。

工作中要有使命感，只要答应了，就要做到。工作上的事情都要全力以赴，工作上任何困难都要克服，坚持到底，直到成功。

### 第三节 魅力讲话提高工作效率

企业对人才进行技能培训、服务培训、销售培训、管理培训，都需要进行魅力讲话。人才需要学习行业榜样、企业文化、企业的理念、企业的先进事迹、企业的先进人物，这时再进行魅力讲话会让人才感悟更深刻。只有不断地培训，才能够将企业发展成为优秀的连锁企业。企业要培养人才的魅力讲话能力，让人才去影响人才，让人才去改变人才，让人才不断扩大，才能够把企业做成行业的标杆。

#### 一、关于人才的三大困惑

今天的企业或美容院出现了人才难管、人才难用、人才难养

的三大困惑，现在我们给大家一个一个地分析怎么用魅力讲话解决这三大难题。

首先是人才难管。人才为企业创造了非凡的业绩，自认为功不可没，老总应该重用他；自认为除了老总，任何人都没权利要求他做什么；自认为除了老总，任何人都没权力限制他做什么。企业要面向所有工作人员来制定制度，以制度来修正和规范人才。人力资源部要定期开展培训，以演讲的方式向大家普及企业的规章制度和企业的人才管理系统，以演讲的方式让大家学习规章制度，这样不但大家可以做到相互监督，还可以让忠诚的人才去影响其他员工。

其次是人才难用。员工在美容院中自认为手法精湛，自认为技术过硬，自认为在精通的领域不会出现任何失误，所以很多美容院都多多少少存在着内部管理不畅的问题。店长才刚说两句，员工就反驳说：“我知道怎么干，不用你多说。”店长再多说两句，员工就开始不耐烦了，嘴里嘟囔着：“烦死了，不信任我，就自己干。”员工需要了解，店长唠叨你两句那是因为重视你；因为重视你所以才观察你，指出你的不足；帮助你，那是想你进步更快一些，离店长的期望值更近一些，所以你应该抱有感恩的心诚心地接受上级的批评。为了解决美容院的内部管理不畅问题，店长每天可以利用晨会时间给员工培训，培养员工对客户的感恩之心，培养员工对工作的使命感。演讲的感染力更强烈，演讲的氛围能够让大家产生共鸣。

再次是人才难养。一般人才都眼高手低，在工作中有一点不顺心、不痛快，就开始百般挑剔，对企业不忠诚，哪里给高薪就跳槽到哪里。这时候，企业不仅要给予人才大平台，还要通过演讲传播企业文化、企业理念，为人才制定职业发展规划，让人才明确自己在企业中的位置和角色，提高人才的思想意识，培养人

才的忠诚度。

## 二、管理人才的能力

人才不怕出力就怕干活没人知道——能力透明。

人才不怕批评就怕有理被人冤枉——能力考评。

人才业绩突出或提出建设性意见——能力认可。

给人才学习以及发挥特长的机会——能力提升。

发现优点要赞美，发现缺点要修正。

给员工开会或要宣布事情应提前做好。

人才都不想辞职只是不知道能得到什么。

老公、老婆、家人的任何事情都能等，但员工的奖金和工资一点都不能等，要按期发放，不按时发放工资和奖金会让员工心里不安。

## 三、管理人才的梦想

(1) 为人才设计晋升计划。

(2) 为人才制定发展规划。

(3) 提升人才的专业知识。

(4) 提高人才的个人修为。

(5) 提高人才的收入。

(6) 提高人才的修养。

每个人每个阶段都有一个梦想，每个人每天都在为梦想奔波而不言累，为梦想付出而不言悔，为梦想坚持而不言弃。没有梦想的人如同行尸走肉，只是为自己好过便得过且过。管理者应为人才设计和规划未来的美好蓝图。管理者应积极维护和帮助人才实现梦想，让人才信赖企业、忠诚于企业，激励人才为企业创造业绩。

## 四、管理人才的特长

知人善任，大多数人都会有部分的长处，部分的短处，各尽所能，各得所需，以量才而用为原则。——李嘉诚

- (1) 培养和发挥人才的销售特长。
- (2) 培养和发挥人才的服务特长。
- (3) 培养和发挥人才的沟通特长。
- (4) 培养和发挥人才解决问题的能力。

管理者不仅要服务好人才，还要知人善任，纠正人才的缺点和不良习惯，并发现其优点和特长。管理者还要包容人才的不足，分析其真正擅长的是什么，还具有掌握什么特长的潜能，然后因人而异，培养人才各自的特长，最后发挥其特长，让人才的特长在工作中完美体现出来，使人才的特长体现在业绩上。

## 五、管理人才的工作

- (1) 通过培训提高人才的工作能力。
- (2) 为人才制订工作方案。
- (3) 在人才工作的过程中进行监督和督促。
- (4) 制定奖惩方案并严格执行。
- (5) 让人才在工作中完善工作细节和标准。
- (6) 人才每天要写工作日志并上报主管检查。

管理者要管理人才的工作，而不是对人才不放心。如果任何事都大包大揽，就会导致管理者每天都要工作到很晚很累，员工却准时下班很轻松。管理者是谋略者，采纳建设性意见，策划并制订工作方案，监督督促工作流程。而人才是强有力的执行者，要提升工作能力，要注意工作细节，要遵守工作标准。

## 这样讲，业绩倍增

### 第一节 客户越来越挑剔

#### ☑ 一、客户怎么了

客户约了不来，来了不买，买了不带新客户来。

对客户邀约，客户只是敷衍，答应会来，结果却没有到。有些客户来了，只是咨询一些产品，了解一些信息，如果客户不买产品，就不能为公司带来业绩、带来收入。有小部分客户买了产品，但我们的后期服务跟不上，即使请客户帮忙介绍新客户，结果也并不理想。

#### ☑ 二、今天的客户成熟了、懂得多了、要求提高了

客户从广告、媒体、互联网了解到很多信息，客户也成了半个专家。

客户接收到很多同行业的宣传和介绍。

公司的环境和服务跟不上客户的要求。

客户对店面的营销手段了如指掌。

客户受到不公平的待遇，员工服务态度冷漠。

客户消费后，后续服务跟不上。

美容师不专业，对客户提出的问题不能够对答如流。

### 三、客户的需求

如今客户对产品的质量、对服务的质量、对技术手法的专业度、对环境及卫生的要求等方面越来越挑剔，业务越来越难做。我们应从客户的需求着手，应以对客户负责为准则，如图 12-1 所示。

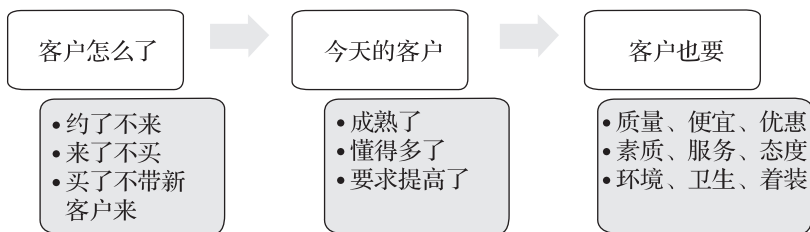


图 12-1 如今的客户

### G 故事情景 oshiqingjing

几年前我在某大公司做总经理的时候，每天和我预约谈业务或见面的人都需要排队。一天，一个脸长得圆嘟嘟粉嫩嫩的小女孩出现在我面前，看上去年龄不大，后来做了朋友才了解她是我的小老乡。记得当时她就站在我的办公室门口，也不主动走进来，两手插兜晃着两条腿，像是个小流氓，不像是来谈正经事的人，一开始我用眼神询问她：你是来做什么的？她回应我的还是原来的样子。后来还是我先开口问她的。她是这么回答的：“我不知道怎么跟您开口，跟您谈业务又怕被您踢出去，不聊业务又不知道该说些什么。您会滑旱冰吗？我旱冰滑得很棒！”小老乡说到这儿，我愣了一下，还是顺口回答了她的问題：“不会。”她并没有因为我的冷



淡回答而退缩，仍旧说道：“您和我比滑旱冰，一定比不过我。”聊到这儿的时候，虽然我的面部表情很冷淡，但是我心里已经对她没有了防备，当时我还在想：“我不会滑旱冰怎么和你比啊？”最后我们相互留了名片，还谈了小老乡带来的业务。

聊的次数多了，彼此了解也多了，慢慢地我们就变成了朋友。有一次小老乡给我打电话，正赶上我为工作上的事情而愁闷，接通后我语气很冷漠地只说了一句：“在上班没时间”，就挂断了电话。到了晚上8点左右，小老乡又打电话过来。接通后，她叽里呱啦地说了好多：“您上班没时间，下班总有时间了吧？现在是下班时间，我能和您聊两句了吧？白天给您打电话的时候，您是不是心情不好？当时还真把我给吓着了，是生活上的不痛快还是工作上的不如意？您可以跟我聊聊，就把电话这端的我当成垃圾桶，吐槽一番您就舒畅了！”小老乡的这番话还真把我逗乐了，我顿时感到愁云消散。



小老乡极强的亲和力、可爱以及直率吸引了我。职场上最匮乏的就是人情味儿。现在，我们大家都来思考一个问题：怎样对待自己的客户？怎样让客户买单？拿什么来吸引客户？如果我们有知识、有内涵、有个人魅力，我们可以靠完美的表达征服客户。如果我们不够专业，如果我们没有熟练的技巧，就以真诚打动客户，就拿勤奋打动客户。跟客户沟通的前期攀的是交情，而后期我们必须储备知识、储备能力，客户需要我们的时候看重的还是专业的

产品和服务。

#### 四、我们的服务要讲专业知识

微笑谦卑，真诚有礼。

感恩赞美，人见人爱。

百看不厌，百思不倦。

回味无穷，赏心悦目

讲师设计课程时要综合衡量，融入专业知识。

(1) 理论配合实战讲。听众想听道理更想听案例。

(2) 案例配合问题讲。用一个案例讲解一个问题。案例能生动地让听众找到解决问题的方法。

(3) 讲专业重在训练。讲专业课程的时候，要对听众进行现场训练，这样才能达到培训的效果。

(4) 讲专业是为了销售。

专业就是让客户买单。

专业就是获取客户的信任。

因此在讲专业的时候要带着销售的意图去讲。

(5) 服务也是为了销售。

给员工培训时，强调服务是重点，让员工加强服务客户的意识。

好服务能让客户喜欢员工，进而经常光顾。

(6) 拉近关系增加销售。

拉近关系是销售前必备的准备工作。

首先要得到客户的认可，客户认可销售员，才会认可销售的产品。

(7) 内容精彩。课程要讲得生动形象。讲师要想把内容讲得精彩，要达到“四动”：① 让听众激动；② 让听众感动；③ 与听众互动；④ 参加培训后要让听众积极地行动起来。

## 第二节 成交秘诀

### 一、客户心目中的工作人员

你的形象决定着与客户初次见面时给客户留下的第一印象是好是坏。如果没有给客户留下什么好印象，往往在第一次见面后，客户就已经肯定地把你给否决了。客户从你对他的服务态度和服务质量上就可以判断出他在你心目中的重要程度；客户和你聊上几句就能够感觉出你对他下了多少工夫，你对他了解多少，所以和客户沟通时要讲技巧。只有我们够专业，只有我们技术过硬，客户最终还是会选择我们的产品如图 12-2 所示。

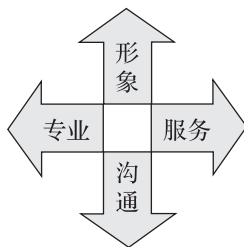


图 12-2 客户关注的几个方面

### 二、客户心目中优秀的工作人员需具备的素质

#### 1) 让客人感觉快乐不孤单——聊到心里

客户进公司后，不要让客户一个人坐在会客室里，要跟客户沟通，让客户满意。

沟通的时候要抓住客户的需求，还要了解到客户的特别要求。

## 2 为客户解决需求问题——专业水平

每位员工在业务上必须专业，只有专业才能帮客户解决问题。

跟客户沟通的时候，要能够发现问题并帮客户解决问题。

## 3 让客户感觉到受重视——好的服务

在服务客户时要注意每一个细节，让客户感觉到他受到了重视。

## 4 让客户感觉花的钱超值——附加价值

附加价值要让客户感觉到高兴。比如说与客户的私交。

如果让客户感觉到超值，客户会成为你的财富。

## 5 有修养知礼节懂客心——知己榜样

你要以自己的魅力吸引客户，成为客户的榜样。

你要真心诚意地与客户交朋友，和客户成为知己。

## 6 你是他的私人顾问——客人专属

客户都喜欢专家，你要成为他的私人专家。

私人专家是一种荣耀，你要让客户感受到这份荣耀。

## 7 每次来都有特殊照顾——礼轻情义重

比如说送客户一个小礼物，比如说对客户的赞美，比如说给客户介绍朋友。

## 8 离别后有一个好念想——体面而走

将客户送至大门外，挥手告别。

### 三、男客户成交步骤

就拿美容院来讲，男客户虽然不了解我们的店面和产品，但是他选择了我们并且走了进来，这说明男客户对于我们的某个项目和产品是有需求的。我们首先要引导性地对男客户进行提问，在和男客户问与答的过程中建立信赖感，这时男客户才有信心把自身需要解决的问题讲给你听。为了对客户负责，为了不辜负客户对我们的信赖，我们要以专业水准为客户量身定制健康方案，最终让客户欣然为自己的健康买单。如图 12-3 所示。

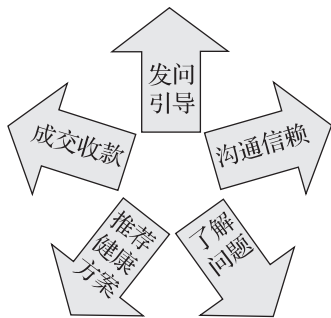


图 12-3 客户成交步骤

#### 1) 拉近距离——初步服务、安抚急躁情绪

男客户刚来公司的时候，可能会感到很陌生，因为不了解我们的产品和服务，所以我们第一次服务时要特别小心。按照公司的服务流程服务客户，并要安抚男客户急躁的情绪。

#### 2) 消除陌生——引导聊天、认真倾听

我们一定要消除男客户的陌生感，应首先试探性地进行提问。当男客户说话的时候，我们要认真倾听。不要什么都问，这样男客户会很反感。我们一定要引导性地提问，与男客户进行引导性的沟通。

### 3 确认身份——社会背景、事业实力

了解男客户的工作、收入水平；了解男客户的社会人脉关系。但要注意方式方法，不可贸然询问。

了解客户越详细，对成交越有帮助。

### 4 询问需求——对产品的要求、对售后服务的要求

了解男客户的需求：询问男客户对产品有什么需求；如果购买产品，对相关的售后服务还有什么特殊的要求。可以这样问男客户：如果消费了，那么您最关心的是什么？

### 5 量身推荐——着重介绍、团队合作

根据男客户的需求推荐产品，对于男客户感兴趣的产品要做重点介绍。

如果自己介绍产品不到位，要请团队的人员帮忙介绍。

### 6 帮客户决定——价值投资、相互配合

要帮助男客户下决定。可以跟男客户说，买产品是一种价值的投资。

两个人同时给男客户推荐产品时要相互配合，不要互相抢话。

### 7 确定收款——敢于开口、全款或定金

给男客户介绍产品的时间不要拖得太长，应随时捕捉男客户的购买信号。一旦发现男客户的购买欲望，就不要犹豫。请男客户付全款或者先交定金。

### 8 请求带客——保持联系、约定时间

当男客户购买产品以后，跟男客户建立友好的关系并保持联

系，请男客户帮你介绍其他朋友来光顾。

与男客户约好下一次见面的时间。

### 9) 深刻印象——礼轻情义重、变成知己

要给男客户留下深刻的印象，要使男客户感动，给男客户一个惊喜，跟男客户变成知己或好朋友。

### 10) 不舍相送——门外挥手、无影再离

把男客户送至门外，要挥手告别，一直到男客户走到看不见后再离开。

## 四、女客户成交步骤

### 1) 热情迎接——感到尊重、受到重视

女客户喜欢被重视的感觉，因此服务女性客户要更加注意。

### 2) 察言观色——找准话题、打破僵局

随时发现女客户的兴趣爱好，找到话题与女客户进行互动，打破僵局。

### 3) 细致服务——桃源空间、仙女感觉

服务的感觉就是让女客户消除烦恼，使客户来到公司就感觉像进了世外桃源一样，没有忧愁和烦躁的情绪。接受我们的服务后，要使客户感觉到自己就像仙女一样。要让客户能够在公司好好地放松享受。

### 4) 提议建议——正确引导、满意接受

根据客户的问题，提出好的建议，正确引导客户的价值观，

令客户满意地接受。

#### 5) 推荐产品——重点讲解、感觉重视

为女客户推荐她所需要的产品，并详细地为女客户讲解，要时刻观察客户的感觉（细微表情），不断地调整策略。让女客户感觉到你重视她。

#### 6) 要求支付——直接提出定金

给女客户介绍产品时不要拖得时间太长，要随时捕捉女客户的购买信号，一旦发现女客户的购买动机后，就不要犹豫立刻成交。请女客户付全款或者先交定金。

#### 7) 尊贵服务——轻松交谈、茶水糕点

每位女客户都享受被尊重的感觉，所以我们服务时，要与女客户进行轻松的交谈，请女客户享用茶和糕点，让女客户感觉自己就像贵宾一样。

#### 8) 友情带客——成为朋友、直接提出

与女客户成为朋友，保持联系。不要拐弯抹角，要直接提出请女客户为公司介绍新客户。

#### 9) 下次约定——准确时间、君子协定

与女客户约好下次见面的准确时间。一定要和女客户说：“到时候我一定等您，我相信您是个守信用的人。”

#### 10) 隆重相送——门口挥手、目送远离

要把女客户送到门外，挥手送别，目送女客户离开。



## 五、成交要领

### 1 销售前要做好准备工作

资料、收据。

零钱、刷卡机。

笔记本、笔。

### 2 整洁的形象可以促成订单

头发：整洁、没有头屑。

服装：穿干净且没有皱痕的工作服。

### 3 凡事为客户着想

要站在客户的角度思考。

为客户解决问题。

不与客户争辩问题的对与错。

### 4 强调价值

强调产品的价值。

强调后续的专业服务。

强调跟你合作的高附加值。

### 5 抛出去拉回来

不管与客户谈到什么话题，最后都要引导客户对产品感兴趣。



王小姐现在是一位很容易跟客户建立朋友关系的业务高手，几乎所有的客户都变成了她的朋友，有的甚至和她成了“铁哥们”。王小姐喜欢跟客户见面谈事情。但在刚开始做业务时，她只要见到客户一打开话匣子就没完没了，她可以兴奋地从开始

聊到结束，有时让客户很反感，有时让客户很无奈，有时让客户感觉她是在浪费时间，有时让客户感觉没有受到重视。王小姐在前期使用这种业务模式不仅得不到客户的认可，自己还总是忘记主题，抓不住重点，产品介绍得很少，公司介绍得很少。其实王小姐是一位很健谈、亲和力很强的人，后来她改变了业务模式，与客户聊完一个话题紧接着就针对产品引导客户。逐渐地，她介绍产品介绍得更专业，得到客户越来越多的认可和肯定。



我们与客户谈业务时，前期沟通攀的是交情，建立的是信赖感，后期还是要以专业的态度谈产品、谈业务。

### 第三节 销售中的演示能力训练

#### 一、煽情——带动客户的消费欲望

大家在做电话业务时，正在逐渐地趋于流程化、形式化。跟客户打通电话后直接就说：我是某某美容院或者某某公司，请问您需不需要某某产品，需不需要某某培训课程。和客户沟通稍微良好一些的业务人员就是讲解一些产品的功效和课程的优势，只要客户说不需要或者现在有点忙，业务人员就认为没有谈下去的必要而直接挂断电话。还有一些业务人员，只要听到客户说不需要就立刻不屑或傲慢地反问客户：“那您需要什么？”这种问题会让客户很反感，会立即挂断你的来电，他认为没有必要浪费时间和精力在这种没有水准的服务上。这种死板枯燥的电话业务方式、这种不懂随机应变、只知道用嘴巴传达话术的电话业务方式、这种不考虑客户需求的电话业务方式，结果只有一种，客户不会买单。

曾听过一女孩做业务做到把客户发展成“铁哥们”的故事。



这个女孩的最大优势是长相甜美、嗓音甜美，但是她刚开始做电话业务时，不知道为什么很长时间都没有业绩。女孩已经排除了话术方面和态度方面的原因，最后实在找不到原因女孩只好向领导请教问题的所在，领导对她说：以后打电话遇到男客户时，你就把称呼由“先生”改成“大哥”，要学会利用自己的优势，要发挥自己的特长，甜美的嗓音一定会让你的亲和力倍增，做电话业务虽然观察不到对方的表情，虽然不是面对面交谈，但声音和语气仍可以让对方感受到你的诚意和专业。女孩按照领导的建议试打了一段时间，虽然有所成效但效果不是很明显。后来领导又说：“称呼大哥时要拉长声音”，女孩照做了，不仅业绩突飞猛进，还结识了很多传媒和影视方面的大人物。



煽情能引起客户购买的兴趣。  
用你的激情带动客户的激情。

## ☑ 二、痛苦——为客户不买感到痛苦

站在客户的角度，为客户不买而受到的损失感到痛苦。  
让客户随时感觉你在为他着想。  
让客户感觉你在帮他。

## ☑ 三、认真——让客户感觉专业到位

客户往往买的是一个人的认真。  
客户重视的是一个人专业与否。  
我们对客户认真，客户就会对我们信赖。

#### 四、伤心——为难处一起伤心到底

当客户说到因没有及时购买而带来的损失时，你要和他一样感到惋惜。

客户说到伤心的时候，你要和他一起伤心。

#### 五、专注——用专业水平为客户解决问题

用自己的专业水平让客户感觉到放心。

客户掏钱买的就是你的专业。

客户喜欢专家为自己解决问题。

#### 六、说服——用案例有效地进行说明

用大量的真实案例让客户感觉立刻要购买产品。

用大量的客户评价，让客户马上购买产品。

#### 七、塑造——提高产品服务和品牌价值

找出产品的卖点。

将产品的价值整理出来，熟练掌握，脱口而出。

#### 八、崇拜——赞美、崇拜、引导式的成交

每个人都喜欢自己。

每个人都喜欢听到别人的赞美。

首先让客户喜欢上你，然后再向客户推荐产品。

#### 九、魅力——以自身的专业特长和行业经验影响客户消费

汤姆·霍普金斯曾就一家大都市报纸的记者采访作答。采访中，记者请他当场展示一下如何把冰卖给爱斯基摩人，于是有了脍炙人口的销售经典。

# 机工经管读者俱乐部反馈卡

完整填写本反馈卡将可以参加幸运抽奖

每月我们将会抽出 10 位幸运读者，免费赠送当月新书一本

加入俱乐部，将会收到我们定期发送的新书信息

获奖名单将公布在 <http://www.Golden-book.com> 及 <http://www.cmpbook.com> 上

## 个人资料

姓名：\_\_\_\_\_ 性别：☐男 ☐女 年龄：\_\_\_\_\_ E-mail：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_ 手机：\_\_\_\_\_

就职单位及部门：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_

通讯地址：\_\_\_\_\_ 邮政编码：\_\_\_\_\_

## 单位情况

单位类型：

☐ 国有企业

☐ 私营企业

☐ 政府机构

☐ 股份制企业

☐ 外资企业（含合资）

☐ 集体所有制企业

☐ 其他（请写出）

单位所属行业：

☐ 食品/饮料/酿酒

☐ 批发/零售/餐饮

☐ 旅游/娱乐/饭店

☐ 政府机构

☐ 制造业

☐ 公用事业

☐ 金融/证券/保险

☐ 农业

☐ 多元化企业

☐ 信息/互联网服务

☐ 房地产/建筑业

☐ 咨询业

☐ 电子/通讯/邮电

☐ 其他（请写出）

单位规模：

☐ 500 人以下

☐ 500—1000 人

☐ 1000—2000 人

☐ 2000 人以上

## 关于书籍

1. 您购买的图书书名: \_\_\_\_\_ ISBN: \_\_\_\_\_
2. 您是通过何种渠道了解到本书的?  
☐ 报刊杂志    ☐ 电视台电台    ☐ 书店    ☐ 别人推荐    ☐ 其他 \_\_\_\_\_
3. 您对本书的评价  
内容            ☐ 好            ☐ 一般            ☐ 较差  
编排            ☐ 易于阅读    ☐ 一般            ☐ 不好阅读  
封面            ☐ 好            ☐ 一般            ☐ 较差
4. 您在何处购买的本书  
☐ 书店    ☐ 网络    ☐ 机场    ☐ 超市    ☐ 其他 \_\_\_\_\_
5. 您所关注的图书领域是:  
☐ 投资理财    ☐ 人力资源    ☐ 销售/营销    ☐ 财务会计    ☐ 管理学与实务    ☐ 其他 \_\_\_\_\_
6. 您愿意以何种方式获得我们相关图书的信息?  
☐ 电子邮件    ☐ 传真    ☐ 书目    ☐ 试读本
7. 如果您希望我们发送新书信息给您公司的负责人, 请注明所推荐人的:  
姓名 \_\_\_\_\_ 职务 \_\_\_\_\_ 电话 \_\_\_\_\_  
地址 \_\_\_\_\_ 邮件 \_\_\_\_\_

感谢合作! 请确认我们的联系方式

联系人: 董琛

地址: 北京市西城区百万庄大街 22 号机械工业出版社经管分社

邮编: 100037

电话: 010-88379081

传真: 010-68311604

电子邮箱: cmpdong@163.com

登记表电子版下载请登录:

<http://www.golden-book.com/clubcard.asp> 或 <http://www.golden-book.com>

如方便请赐名片, 谢谢!

## 吉永丰

- 中健广生(北京)文化发展有限公司 总 裁
- 中国爱国主义教育网《健康养生》频道 总 监
- 国际绿色产业协会 医疗卫生委员会 副主任
- 中国策划协会 养生健康产业专业委员会 副主任

● 作者从事企业连锁经营策划、培训工作十多年,在实践中,研究总结企业的运营模式,尤其对企业连锁经营有着独到见解。

● 作者曾为多家企业策划连锁运营模式、企业经营管理运作模式。包括:连锁经营模式策划、总部运营系统策划、会所经营管理系统策划、美容院经营管理系统策划、店长管理系统策划、督导体系策划、会议模式策划、直营店管理系统策划、客户升级系统策划、招商系统策划、赢销系统策划。

● 作者举办多期经营管理培训班,培养了数以千计的连锁经营人才。包括:讲师特训营、店务管理特训营、服务礼仪特训营、高产团队特训营、魔法销售特训营、高效店长赢利模式、督导管理特训营、魅力领导的秘密武器。

● 作者为企业量身打造具有创意性的连锁运作体系,其中包括服务体系、销售体系、会议体系、培训体系、管理体系、顶级人才塑造体系、客户升级体系、连锁加盟体系。为您的企业量身定做运营模式,通过培训让您的管理层和所有的工作人员都能够熟练的运用。

中健广生网址: [www.jylsch.com](http://www.jylsch.com)

联系电话: 010-85863769 15910506349

为中华崛起传播智慧

地址:北京市百万庄大街22号

邮政编码:100037

### 电话服务

社服务中心: 010-88361066

销售一部: 010-68326294

销售二部: 010-88379649

读者购书热线: 010-88379203

### 网络服务

教材网: <http://www.cmpedu.com>

机工官网: <http://www.cmpbook.com>

机工微博: <http://weibo.com/cmp1952>

封面防伪标均为盗版

## 说出有价值的话，得到最有价值的结果！

每个人都有自己的能力和魅力。例如把话讲得生动有趣，或者在情在理，就是一种能力加魅力的表现。相信吉先生在本书中精彩又实用的论述，一定会对希望提高自己表达能力的朋友大有裨益！

中国教育电视台 福彩管理办公室主任 北京鹤年堂投资管理有限责任公司总裁 **冯定祥**

吉永丰老师《这样讲 魅力讲话演练集》一书阐释了：讲话是能力，可表达对万事万物的喜怒哀乐；讲话是艺术，可展示自身的才华和价值；讲话是尺度，可以再现、度量缤纷的世界；讲话是能量，可以启迪、升华、注入新的灵魂。

中关村文化产业创新促进会副会长 **张锦镜**

拥有本书《这样讲 魅力讲话演练集》，你将掌握通往财富的终极秘密，它对开阔视野、扩大格局、改善人际关系有着莫大的帮助和启示。拥有口才和演讲能力，你将创造自己辉煌的事业。

国家中医药管理局中和亚健康服务中心 **张云鹤**

话是拦路虎，言是登天梯，吉永丰先生《这样讲 魅力讲话演练集》一书便是您登天梯的稳健基石。

中国国学院大学副院长 世界老子同道会总干事 **李洪**

感谢吉永丰老师对京都薇薇集团秦皇岛店口才方面的专业培训，提升了全体工作人员与客户的沟通能力，得到了广大新老客户的肯定与信赖。

京都薇薇秦皇岛加盟商 **刘宵**

口才是一个人最值钱的东西，口才是成交的强有力武器，吉永丰先生的《这样讲 魅力讲话演练集》有着创新超前的理论、务实贴切的案例，本书一定能够帮助你练就魅力口才。

北京华夏金盟营销策划咨询有限公司总经理 **安珈成**

吉永丰老师的《这样讲 魅力讲话演练集》独特、创新、实用……刹时思路豁然开朗，口才方面的提升，沟通能力的提高，会让你收获意想不到的财富！

北京中讯传媒集团 **戴忠青**



微信扫一扫  
这是一个读书和交流的入口  
新浪微博 @机械工业出版社经济图书分社  
联系电话：010-88379681

图书上架建议 **沟通口才**  
ISBN 978-7-111-41897-9



定价：29.80元