

<<把话说到心坎上>>

图书基本信息

书名：<<把话说到心坎上>>

13位ISBN编号：9787802555082

10位ISBN编号：7802555086

出版时间：2010-7

出版时间：企业管理出版社

作者：李雯

页数：222

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<把话说到心坎上>>

### 内容概要

你滔滔不绝的介绍却换来了顾客不耐烦的表情。

你是不是不明白为什么你的话语竟像座大山一般挡在了你与顾客之间？

当你洋洋洒洒地做完了一番自我介绍，却发现考官没有在意你说话时，你会不会对面试失去了信心？

一周忙碌的工作结束了，办公室里其余人都在一起商量着周末的聚餐，你是不是发现自己根本插不上话？

即将签约的合作伙伴突然改变了主意，你是不是瞬间发觉自己竟找不到力挽狂澜的辞藻？

在日常生活中，要想把话说到对方心坎里，就必须学习和掌握一些基本的技巧。

打动人的说话方式，是让双方从陌生到熟悉，是双方顺畅交流的开始，也是人们在社交场合中脱颖而出、左右逢源、顺利地成就事业的关键。

著名成功学家林道安曾说：“一个人不会说话。

那是因为他不知道对方需要听什么样的话；假如你能像一个侦察兵一样看透对方的心理活动。

你就知道说话的力量是多么巨大了！

” 在武侠世界里，侠客们依靠刀枪拳脚行走江湖；在现实世界里，大人物们则靠说话功夫纵横天下，叱咤风云，一句话抵得上千军万马，可以翻江倒海，完成一些看似不可能完成的使命。

本书以简洁流畅的语言，通俗易懂的小故事，实际有效的例证。

将语言的无穷魅力及口才技巧的可模仿性和可操作性呈现给每一位读者。

掌握了本书中的说话方法和技巧，你就能在社交活动中如鱼得水，受人瞩目；在职场中游刃有余，应付自如；在营销面前无往不利，妙语生花；在面试中，一语中的，挥洒自如；在辩论坛上巧舌如簧，雄智多辩。

无论是面对各式各样的人，还是亲临不同的场合时，都能应对自如。

## <<把话说到心坎上>>

### 作者简介

李雯

毕业于北京某知名大学新闻系，作为传媒人，曾访问过不少来自各行各业的人士，常常和不同的人交流，对于“如何说话”，累积了丰富的经验，也有深刻的体会，曾先后出版《一线真金：电话行销话术》等相关著作10余部。

## &lt;&lt;把话说到心坎上&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 让营销无往不利的制胜语言 1.把话说到客户心坎上，成功突破对方的心理防线 2.打电话预约客户时，只需闻其声不必见其人 3.初次见面说好开场白，可以消除彼此的陌生感 4.距离不是问题，相隔电话两头也能成交的秘密 5.用煎牛排的“滋滋”声引起对方吃牛排的欲望 6.有时候不能心直口快，接听客户打进来的电话之前悄悄考虑三秒 7.怎样将推销过程中吸引顾客注意力的提问说到对方心坎上 8.当客户说价格太高时，怎么说才能让成交看到希望 9.当客户说考虑考虑时，怎么说才能让生意有了保障 10.“赞美作料”给推销产品加味 11.巧妙化解顾客异议，提高营销成功率 12.说服愤怒买主，创造“不吵不相识”的机会 13.在公共场合进行业务推广时，如何让别人一听就愉快地接受你的产品 14.向客户催收账款时，这样说就能顺利收回客户欠你的账

第二章 妙语连珠，让你在社交场游刃有余 1.和陌生人初次见面，“一见如故”的说话方式迅速拉近距离 2.突破尴尬，巧用寒暄话活跃气氛 3.在言语中旁敲侧击维护朋友的自尊 4.与其赞美他最大的优点，不如称赞他即将实现的梦想 5.鼓励的话说到心坎上才能有效果 6.真诚说出感谢的话，让对方感觉舒服 7.驱走黑暗的不一定是阳光，安慰对方不能太激进 8.承诺的话不可成为“空头支票” 9.一语双关，说话的最高境界 10.道歉的魔力在于不只为让对方赚话头 11.忠言未必逆耳，以曲为直，委婉的批评更易被他人接受 12.巧妙插话，勿妄加评论 13.善意的谎言要说得得心应手 14.这么说，那么听有助于摆脱窘境 15.千万别说“马后炮”的话 16.陷入僵局时，你该怎么说 17.面对攻击你的人，用舌头代替拳头

第三章 一语中的，脱颖而出成为面试场的“面霸” 1.得体的自我介绍，可以迅速扩大人脉圈 2.当被问及“怎么不在原公司干了”时，慎重描述离职原因 3.在主考官询问个人兴趣时，把话说到点子上间接打动对方 4.在求职过程中想成功地进行自我推销需要扬长避短 5.在众多求职者中脱颖而出就不能过分说谦卑的话 6.掂量轻重，凭实力探问薪金 7.当被问及“是否有能力胜任该职位”时，要把话说到考官心坎里 8.巧提特殊要求，掌握求职先机 9.涉及个人隐私问题时，随机应变，突破主考官问话限制 10.面对主考官的刁钻问题时，一一对应的说话术 11.当被问及“工资、加班、福利”的看法时，不能顺着对方引导往下说 12.化解面试危机，小心谨慎，巧破求职中语言陷阱 13.当主考问及有何问题需要询问时，你的提问要出奇制胜 14.面谈结束时，让总结的话完美收场 15.主动询问面试结果，这么说能给自己加分

第四章 拿捏到位，让你在职场左右逢源 1.向老板汇报工作要说重点 2.向老板提建议，迂回话术比单刀直人效果更好 3.向老板讨公道时，说话说到点子上 4.用得体的语言为自己争取加薪 5.当老板犯错时，巧送台阶的说话法 6.拒绝老板，同时获得谅解的语言 7.老板盛怒时，学会见招拆招的攻心说话术 8.把话说到老板心坎上，才能在冒犯老板后成功补救 9.怎么面对年终与老板“大谈特谈”的场面 10.与同事意见产生分歧时，怎么说才能减少不必要的麻烦 11.给对方体面的借口来拒绝同事的无理要求 12.学会“打圆场”，消除障碍解除争端 13.胡萝卜加大棒，让下属愉快地接受批评的说话秘籍

第五章 字字珠玑，在商务谈判中让对方无力反击 1.对于不好直接询问的话题，在谈判中巧言试探 2.主动出击，迅速捕捉有利信息 3.营造良好的谈判说服气氛是谈判成功的关键 4.在充满不确定因素的谈判环境下，如何把话说到心坎上 5.善于在谈判中运用迂回术，让对方无从捉摸 6.抛出问题，摸清对方底细 7.投其所好，方能主导谈判 8.谈判中，通过“欲擒故纵”来占据上风 9.巧说拖延的话能使自己有时间理清头绪 10.谈判中以退为进，做高明的让步 11.破解对方诡辩的话，绵里藏针巧妙应对 12.有的放矢地说，利于打破僵局

第六章 口吐莲花，你的圆满说服引人入胜 1.情之所至，才能让被说服者信服 2.寓理于喻，委婉表达 3.情理交融的说话术更能打动人心 4.以德服人，让对方心服口服 5.诱其深入，把话说到点子上便能请君入瓮 6.以柔克刚，走曲线战略，多用建议的口吻说 7.对症下药，投其所好说给对方听 8.摹行拟象，恰当的比喻更具说服力 9.怎么说就能把梳子卖给和尚 10.关键时刻，忍耐求全，用无声代替有声 11.正话反说，反语规劝 12.见好就收，说话要把握好尺度，才能说到对方心坎上

## &lt;&lt;把话说到心坎上&gt;&gt;

## 章节摘录

作为销售员会经常给预期客户打电话，要求特别注重电话礼仪，那么打电话预约客户时需要注意什么，又怎样把话说到客户心坎上呢？

(1) 打预约电话要牢记三件事。

第一件要记得的事情是，不要在中午午睡时间打电话给预期客户，那绝对不是所谓的勇气或有效的杰出表现。

你会总是说：“对不起，我打扰你了！”

”“再见。

”第二件要记得的事情是，你必须设定成功的目标。

写下这个目标：我明天早上九点开始要打十五个预期电话。

成功的目标还有如：明天早上九点，我开始电话预约，这项预约电话会持续到我得到三个会面机会来证明我的产品，使人们能够相信并购买它为止。

第三件要记得的事情是，在你开始打电话之前，你必须有一个有效的打电话的方式及有潜力的客户名单和他们的电话号码。

如果你在打完十个电话之后得不到任何激励，那么暂停下来，看看你的名单和公式，考虑做些改变。

(2) 打电话行销要具备的信念。

一般销售员对电话行销的误解是：电话是和预期客户面对面会谈的代理者。

然而在顶尖的推销员眼中，电话线那头生疏的声音，是不能与有效的面对面的表现相比较的。

下面是一些非常有效的电话行销信念。

拥有这些信念，你的电话行销就一定会成功。

第一，我一定要和跟我通电话、我确认要见面的人会面。

第二，我所接听到的每一个电话都可能是一次宝贵的交易机会。

第三，我所拨出的每一个电话，都可能为客户带去巨大的帮助。

我从事的是一种崇高的帮助人的行业。

我的客户需要帮助，而我提供的咨询恰恰是我的客户所需要的。

第四，我的每一个电话不是要获得交流，而是为了获得与客户见面的机会。

一有时间你就默念它们，牢记它们，重复的次数越多，越能深入到你的潜意识中去。

(3) 电话行销突破接待人员阻碍的八个说话策略。

销售人员在电话行销中总是遭受对方接待人员阻拦，在这里提供一些诀窍，让你利用人性和心理学，增加突破的机会，获得见面的机会。

你还可以选择你个人风格的方法，或者根据对方的反应随机应变。

克服你的内心障碍。

不妨了解你为什么对于没法突破接电话的接待人员的阻拦，会觉得心里很惶恐。

是否因为过去的经验造成的心理障碍，必须突破这种心理障碍。

是否从小就被教导：跟陌生人通电话要客气。

是否觉得买方客户是你的衣食父母，你不敢轻易冒犯。

你是否站在接电话者的角度思考，想象他将如何拒绝你。

如果你这样想，就变成了两个人在拒绝你。

注意你的语气。

“早安，请问张先生在吗？”

”不要说“我是……”如果接电话的人说出他自己的名字，就说：“嗨，李小姐，请问张先生在吗？”

”将接待人员变成你的朋友。

你以平常的开场白说：“早安！”

我是××单位的，想跟张先生谈谈，请问您尊姓大名？”

”接电话的人说：“我是他的秘书，李小姐。”

”你说：“假如你是我，而你必须跟张先生谈谈，你要怎么办呢？”

## <<把话说到心坎上>>

” 避免直接回答对方的盘问。

接电话的人通常会盘问你三个问题：你是谁？

来自哪家公司？

有什么事情？

如果你不直接回答这些问题，他们就不知道该怎么办。

你该这样回答：“我很想告诉你，但是这件事情很重要，我必须直接跟他说。

”或说“我也不确定。

” 使出怪招，迂回前进。

让接电话的人措手不及，不要让自己听起来就像推销员，要使出些怪招让对方失去戒心。

摆高姿态，巧过难关。

“你不转这个电话，公司将会因此而失去赚钱的机会，你愿意冒这个风险吗？

” “既然你不愿意接电话，能不能告诉我你的名字？

如果贵公司还有人打电话来询问，我就可以告诉他，我曾经跟谁谈过了。

” 别把你的名字跟电话号码留给接电话的人。

如果买方不在或是没空，再找机会试试。

“如果你是我，你会再打电话来吗？

” “我想我再打电话过来，什么时间比较恰当？

” 对于语音信箱。

如果是语音信箱，通常不必留下任何讯息。

不过要仔细听他的声音，想象以后如何沟通比较好。

如果在语音信箱留话，务必令人印象深刻。

你可以这么说：“有三个理由你一定要打电话给我。

” “将这个留言消去，并不能消去你的问题。

” “将这个留言消去，你可能付出很高的代价，你愿意冒这个风险吗？

”你还可以先留下你的名字和电话号码，然后在重要事项讲一半时切断电话，好像是电话线突然中断一样。

## <<把话说到心坎上>>

### 编辑推荐

为什么有的人特别受上级赏识？  
为什么有的业务员业绩特别好？  
为什么有的学生能被老师喜欢？  
为什么有的领导被大家所敬爱？

懂得说话的智者，说的话像“钥匙”和“密码”，简单几个字，就能满足人们的需要或解决人们的问题。

愚者说的话却像噪音，话多烦人又听不出重点。

你想当智者？

还是愚者？

关键在于怎样把话说到对方的心坎上，正所谓一“语”即可定乾坤。

本书向读者展示了日常生活中无时不在、无处不有的谈吐方式和讲话技巧，告诉你如何把握演说技巧，如何让对方信任你、依赖你，如何说服不同类型的人等。

它将成为你面试、演说、辩论、商务谈判的良师益友。

<<把话说到心坎上>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>