

学校的理想装备

电子图书·学校专集

校园网上的最佳资源

金口才



前 言

金口才，乃口才中的经典，其历史源远流长。

春秋战国是我国舌辩之士的鼎盛时期。纵横家们游说列国诸侯，或献合纵之计，或献连横之策，一言既出，天下大乱。名流之士凭着三寸不烂之舌，得宠于君王，官王一人之下，万人之上，好不得意。

张仪以舌辩之才当上了秦国的宰相，但最初只不过是魏国的落魄贵族的后代。有一次，张仪到楚国游说时跟楚国宰相饮酒，不久楚相丢了一块玉璧，门客们便怀疑张仪，说：“张仪贫穷，品德不好，一定是张仪偷去了玉璧。”人们于是把张仪绑起来，拷打了几百下后才释放。张仪的妻子说：“唉！假如你不读书游说，怎会受到这样的侮辱？”张仪却对妻子说：“你看看我的舌头还在吗？”妻子忍俊不禁，说：“舌头还在。”张仪说：“这就够了！”后来，张仪果然凭着辩才雪了耻，还取得了秦国的宰相之位。舌头的奇能由此可见一斑。

与张仪同时代的苏秦，最初游说列国诸侯到处碰壁，不得已穷愁潦倒而归。他的父母因他没出息而不认他这个儿子，他的嫂子甚至在家中指鸡骂狗而不给他做饭吃。他受尽了羞辱，于是头悬梁、锥刺股，秉烛读书达旦，苦练舌辩内功，终于成为能言善辩的饱学之士。他再次游说列国诸侯，宏论阔议，倾倒六国君王，使他挂上了六国相印。功成名就之日，苏秦衣锦还乡，他的父母到城外十里长亭迎接他归来，他的嫂子诚惶诚恐，蛇形匍匐于地迎接他，莫敢仰视，使这位连横策士的心理获得了极大的满足。嘴巴创造的奇迹令人叹为观止。

而今口才在神州大地重新展现魅力，以致有“知识就是财富，口才就是资本”之说。因为，在茫茫商海之中，你若具有各种场合的口才，你就时常处于优势地位，那么，你在调整周围人际关系和经济关系的过程中就更能得心应手，心想事成。在这个意义上，怀揣金口才，走遍天下只须带着一张嘴。

同心出版社

金口才

第一章 演讲口才

演讲是征服众人的学问，更是一种激动人心的艺术。特别是历史名人的演讲，对人类历史进程发生过重大影响，成为人类历史的回声，成为当代人学习演讲的典范。在重要的历史转折关头，伟人的演讲，像划破时代夜空的闪电，像矗立世纪彼岸的灯塔，让千万人为之欢呼呐喊，或者伤痛流泪。于是，民众和伟人在今后的岁月里，又创造了新的世界历史，这些演讲经典，对于当代营造经济辉煌的人们，继续闪耀着启迪人心智的光芒。

孙中山的中国论

中国伟大的资产阶级民主革命先行者孙中山先生，是中国近代杰出的演讲家。1905年8月13日，他在日本东京中国留学生欢迎大会上作了题为《中国决不会沦亡》的演讲。

“兄弟此次东来，蒙诸君如此热心欢迎，兄弟实感佩莫名。窃恐无以符诸君欢迎之盛意，然不得不献兄弟见闻所及，与诸君商定救国之方针，当亦诸君所乐闻者。兄弟由西至东，中间至美国圣路易斯观博览会，此会为新球开辟以来的一大会。后又由美至英、至德、至法，乃至日本，离东二年，论时不久，见东方一切事皆大变局，兄弟料不到如此，又料不到今日与诸君相会于此。近来我中国人的思想议论，都是大声疾呼，怕中国沦为非、澳。前两年还没有这等的风潮，以此看来，我们中国不会亡国了。这都由我国国民文明的进步日进一日，民族的思想日长一日，所以有这样的影响。从此看来，我们中国一定没有沦亡的道理。

今日试就我游历过各国的情形，与诸君言之。

日本与中国不同者有二件：第一件是日本的旧文明皆由中国输入。50年前，维新诸豪杰沉醉于中国哲学大家王阳明知行合一的学说，故皆具有独立尚武的精神、以成此拯救4500万人于水人中之大功。我中国人则反抱其素养的实力，以赴媚异种，故中国的文明遂至落于日本之后。第二件如日本衣、食、住的文明乃由中国输入者，我中国已改从满制，则是我中国的文明已失之日本了。后来又有种种的文明由西洋输入，是中国的文明开化虽先于日本，究竟无大裨益于我同胞。

渡太平洋而东至美国，见美国之人物皆新。论美人不过由四百年前哥伦布开辟以来，世人渐知有美国；而于今的文明，即欧洲列强亦不能及。去年圣路易斯的博览会为世界最盛之会，盖自法人手中将圣路易斯买来之后，特以此会力纪念。美国从前乃一片洪荒之土，于今40余州的盛况，皆非中国所能及。兄弟又由美至英、至法、至德，见各洲从前极文明者，如罗马、埃及、希腊、雅典等皆败，极野蛮者如条顿民族等皆兴。中国的文明已有数千年，西人不过数百年，中国人又不能由过代之文明变而为近世的文明；所以人皆说中国最守旧，其积弱的缘由也在于此。殊不知不然。不过我们中国现在的人物皆无用，将来取法西人的文明而用之，亦不难转弱为强，易旧为新。盖兄弟自至西方则见新物，至东方则见旧物，我们中国若能渐渐发明，则一切旧物又何难均变为新物？如英国伦敦，先无电车而用马车，百年后方用自行车而仍不用电车。日本去年尚无电车，至今而始盛。中国不过误于从前不变，若如现在的一切思想议论，其进步又何可思议：又皆说中国为幼稚时代。殊不知不然。中国盖实当老迈时代。中国从前之不变，因人皆不知改革之幸福，以为孔中国的文明极盛，如斯已足，他何所求。于今因游学志士见各国种种的文明，渐觉得自己的太旧了，故改革的风潮日烈，思想日高，文明的进步日速。如此看来，将来我中国的国力能凌驾全球，也是不可预料的。所以各志士知道我们中国不得了，人家要瓜分中国，日日言救中国。倘若是中国人如此能将一切野蛮的法制改变起来，比美国还要强几分的。何以见之？美国无此好基础。虽西欧英、法、德、意皆不能及。我们试与诸君就各国与中国比较而言之：

日本不过我中国四川一省之大，至今一跃而为头等强国：

美国土地虽有清国版图之大，而人口不过 8000 万，于今美人极强，即欧人亦畏之；

英国不过区区海上三岛，其余都是星散的属地；

德、法、意诸国虽称强于欧西，土地人口均不如我中国；

俄现被挫于日本，土地虽大于我，人口终不如我。

则是中国土地人口，世界莫及。我们生在中国，实为幸福。各国贤豪皆羡慕此英雄用武之地，而不可行。我们生在中国，正是英雄用武之时，反而都是沉沉默默，让异族儿据我上游，而不知利用此一片好山河，鼓吹民族主义，建一头等民主大共和国，以执全球的牛耳，实为可叹！

所以西人知中国人不能利用此土地也，于是占旅顺、占大连、占九龙等处，谓中国人怕他。殊不知我们自己能立志恢复，他还是要怕我的。即现在中国与美国禁约的风潮起，不独美国人心惶恐，欧西各国亦莫不震惊。此不过我国民小举动耳，各国则震动若是，倘有什么大举动，则各国还了得吗？

所以现在中国要由我们四万万国民兴起。今天我们是最先兴起一日，从今后要用尽我们的力量，提起这件改革的事情来。我们放下精神说要中国兴，中国断断乎没有不兴的道理。

即如日本，当维新时代，志士很少，国民尚未大醒，他们人人担当国家义务，所以不到 30 年，能把他的国家弄到为全球六大强国之一。若是我们人人担当国家义务，将中国强起来，虽地球上六个强国，我们比他还要大一倍。所以我们万不可存一点迟志。日本维新须经营 30 余年，我们中国不过 20 年就可以。盖日本维新的时候，各国的文物，他们国人一点都不知道；我们中国此时，人家的好处人人皆知道，我们可以择而用之。他们不过是天然的进步，我们这方才是人力的进步。

又有说中国此时的政治幼稚、思想幼稚、学术幼稚，不能猝学极等文明。殊不知又不然。他们不过见中国此时器物皆旧，盖此等功夫，如欧洲著名各大家用数十余年之功发明一机器，而后世学者不过数年即能造作，不能谓其笨等也。

又有说欧美共和的政治，我们中国此时尚不能合用的。盖由野蛮而专制，由专制而立宪，由立宪而共和，这是天然的顺序，不可躁进的；我们中国的改革最宜于君主立宪，万不能共和。殊不知此说大谬。我们中国的前途如修铁路，然此时若修铁路，还是用最初发明的汽车，还是用近日改良最利便之汽车，此虽妇孺亦明其利钝。所以君主立宪之不合用于中国，不待智者而后决。

又有说中国人民的程度，此时还不能共和。殊不知又不然。我们人民的程度比各国还要高些。兄弟由日本过太平洋到美国，路经檀香山，此地百年前不过一野蛮地方，有一英人至此，土人还要食他，后来与外人交通，由野蛮一跃而为共和。我们中国人的程度岂反比不上檀香山的土民吗？后至美国的南七省，此地因养黑奴，北美人心不服，势颇骚然，因而交战五六年，南败北胜，放黑奴 200 万为自由民。我们中国人的程度又反不如美国的黑奴吗？我们清夜自思，不，把我们中国造起一个 20 世纪头等的共和国来，是将自己连檀香山的土民、南美的黑奴都看做不如其了，这岂是我们同志诸君所期望的吗？！

所以我们决不能说我们同胞不能共和，如说不能，是不知世界的进步，不知世界的文明，不知享这共和幸福的蠢动物了。

若使我们中国人人己能如此，大家已担承这个责任起来，我们这一份人还稍可以安乐。若今日之中国，我们是万不能安乐的，是一定要劳苦代我四万万同胞求这共和幸福的。

若创造这立宪共和二等的政体，不是在别的缘故上分判，总在志士的经营。百姓无所知，要在志士的提倡；志士的思想高，则百姓的程度高。所以我们为志士的，总要择地球上最文明的政治法律来救我们中国，最优秀的人格来待我们四万万同胞。

若单说立宪，此时全国的大权都落在人家手里，我们要立宪，也是要从人家手里夺来。与其夺来成立宪国，又何必不夺来成立共和国呢？

又有人说，中国此时改革事事取法于人，自己无一点独立的学说，是事先不能培养起国民独立的性格来，后来还望国民有独立的资格吗？此说诚然。但是此时异族政府禁端百出，又从何处发行这独立的学说？又从何处培养起国民独立的性格？盖一变则全国人心动摇，动摇则进行自速，不过十数年后，这‘独立’两字自然印入国民的脑中。所以中国此时的改革，虽事事取法于人，将来他们各国定要在在中国来取法的。如美国之文明仅百年耳，先皆由英国取法去的，于今为世界共和的祖国；倘是仍旧不变，于今能享这地球上最优的幸福不能呢？

若我们今日改革的思想不取法乎上，则不过徒救一时，是万不能永久太平的。盖这一变更是很不容易的。

我们中国先是误于说我中国四千年来的文明很好，不肯改革，于今也都晓得不能用，定要取法于人。若此时不取法他现世最文明的，还取法他那文明过渡时代以前的吗？我们决不要随天演的变更，定要为人事的变更，其进步方速。兄弟愿诸君救中国，要从高尚的下手，万莫取法乎中，以贻我四万万同胞子子孙孙的后祸。”

孙中山先生的这篇演讲是在同盟会正式成立前7天的背景下产生的，处处反映了孙中山先生提出的“驱逐鞑虏，恢复中华，建立民国，平均地权”的斗争纲领和“民族、民权、民生”的三民主义学说的理论和精神。在这篇演讲中，孙中山先生以饱满的爱国主义热情，通过鲜明的比较，尖锐、深刻地批驳了改良派散布的种种谬论，阐明了博采各国之长，实行民主共和的主张，有力地证明了中国决不会沦亡的主题。孙先生以游历欧美各国以及在日本的见闻作为证明主题的材料，强调中国人要有志气改革，“中国断断乎没有不兴的道理。”在结构的安排上，立与驳结合得恰当得体。面对前来欢迎自己的群众，孙先生以亲切、平和的态度循循善诱，用不直接点名的方式，把改良派的谬论驳得体无完肤。并且以满腔的热情，启发人们树立民族自尊心，坚定改革的自信心，以昂扬战斗的情绪激励群众。演讲中多处使用设问、反问等句式，增添了语言的气势，有助于驳斥政敌、激励群众，抒发中华民族奋发图强的豪情。这篇演讲比较充分地体现出孙中山先生既朴实严谨又气魄宏伟的演讲风格。

毛泽东的宣言书

中国伟大的无产阶级革命家，中华人民共和国的缔造者毛泽东同志是一位具有诗人气质的政治领袖，他的演讲论断精辟准确、语言生动活泼。1949年9月21日正值中华人民共和国成立前夕，他在中国人民政治协商会议第一届全体会议上作了题为《中国人民站起来了》的演讲。

“……

诸位代表先生们，我们有一个共同的感觉，这就是我们的工作将写在人类的历史上，它将表明：占人类总数四分之一的中国人从此站立起来了。中国人从来就是一个伟大的勇敢的勤劳的民族，只是在近代是落伍了。这种落伍，完全是被外国帝国主义和本国反动政府所压迫和剥削的结果。一百多年以来，我们的先人以不屈不挠的斗争反对内外压迫者，从来没有停止过，其中包括伟大的中国革命先行者孙中山先生所领导的辛亥革命在内。我们的先人指示我们，叫我们完成他们的遗志。我们现在是这样做了。我们团结起来，以人民解放战争和人民大革命打倒了内外压迫者，宣布中华人民共和国的成立了。我们的民族将从此列入爱好和平自由的世界各民族的大家庭，以勇敢而勤劳的姿态工作着，创造自己的文明和幸福，同时也促进世界的和平和自由。我们的民族将再也不是一个被人侮辱的民族了，我们已经站起来了。我们的革命已经获得全世界广大人民的同情和欢呼，我们的朋友遍于全世界。

……

我们的人民民主专政的国家制度是保障人民革命的胜利成果和反对内外敌人的复辟阴谋的有力的武器，我们必须牢牢地掌握这个武器。在国际上，我们必须和一切爱好和平自由的国家和人民团结在一起，首先是和苏联及各新民主主义国家团结在一起，使我们的保障人民革命胜利成果和反对内外敌人复辟阴谋的斗争不致处于孤立地位。只要我们坚持人民民主专政和团结国际友人，我们就会是永远胜利的。

……

随着经济建设的高潮的到来，不可避免地将要出现一个文化建设的高潮。中国人被人认为不文明的时代已经过去了，我们将以一个具有高度文化的民族出现于世界。

我们的国防将获得巩固，不允许任何帝国主义者再来侵略我们的国土。在英勇的经过了考验的人民解放军的基础上，我们的人民武装力量必须保存和发展起来。我们将不但有一个强大的陆军，而且有一个强大的空军和一个强大的海军。

让那些内外反动派在我们面前发抖罢，让他们去说我们这也不行那也不行罢，中国人民的不屈不挠的努力必将稳步地达到自己的目的。

在人民解放战争和人民革命中牺牲的人民英雄们永垂不朽！

庆贺人民解放战争和人民革命的胜利！

庆贺中华人民共和国的成立！

庆贺中国人民政治协商会议的成功！”

毛泽东的《中国人民站起来了》的著名演讲，全篇气势庄严宏伟，蕴含博大精深，既是中国人民革命经验的总结，又是中国人民未来奋斗的目标所向。一字字、一句句，饱含了一位无产阶级革命家的崇高感情，跳荡着一颗

热爱祖国，热爱人民的赤子之心，具有摄人魂魄的艺术力量。毛泽东的这篇演讲又是一篇胜利的宣言，它向全体中国人民、全世界人民宣告了中国人民革命的胜利，宣告“我们的民族将再也不是一个被人侮辱的民族了，我们已经站起来了。”毛泽东的声音响彻环宇，使近百年来长期凯觐中国的列强们惊呼：“中国这头沉睡的狮子终于醒过来了！”

周恩来万隆演讲

周恩来总理是世界上公认的第一流的外交家、宣传家和演讲家。1955年，亚非 29 个从殖民主义压迫下新独立的国家和地区在印度尼西亚万隆举行会议，讨论国际形势和有关亚非国家共同利害关系问题。周恩来率领中国代表团参加了这次大规模国际会议。4 月 19 日，根据会议发展情况，周恩来临时决定将原来的发言改用书面散发，另外针对帝国主义对新中国的造谣中伤，在下午的全体会议上做了一个补充发言。这就是极其著名的万隆演讲。

“主席，各位代表：

我的主要发言现在印发给大家了。在听到了许多代表团团长的一些发言之后，我愿补充说几句话。

中国代表团是来求团结而不是来吵架的。我们共产党人从不讳言我们相信共产主义和认为社会主义制度是好的。但是，在这个会议上用不着来宣传个人的思想意识和各国的政治制度，虽然这种不同在我们中间显然是存在的。

中国代表团是来求同而不是来立异的。在我们中间有无求同的基础呢？有的。那就是亚非绝大多数国家和人民自近代以来都曾经受过、并且现在仍在受着殖民主义所造成的灾难和痛苦。这是我们大家都承认的。从解除殖民主义痛苦和灾难中找共同基础，我们就很容易互相了解和尊重、互相同情和支持，而不是互相疑虑和恐惧、互相排斥和对立。这就是为什么我们同意五国总理茂物会议所宣布的关于亚非会议的四项目的，而不另提建议。

本来，对于美国一手造成的台湾地区的紧张局势，我们很可以在这里提出如同苏联所提出的召开国际会议谋求解决的议案，请求会议加以讨论。中国人民解放自己领土台湾和沿海岛屿的要求是正义的，这完全是内政和行使自己的主权，并得到许多国家的支持。我们也很可以提议会议讨论承认和恢复中华人民共和国在联合国的合法地位问题。去年，科伦坡五国总理会议，还有亚非其他国家，都曾经支持中华人民共和国在联合国的地位。而且，中国在联合国所受的不公正待遇，也可以在这里提出批评。但是，我们并没有这样做。因为这样一来，就很容易使我们的会议陷人对这些问题的争论而得不到解决。

我们的会议应该求同而存异。同时，会议应将这些共同愿望和要求肯定下来。这是我们中间的主要问题。我们并不要求各人放弃自己的见解，因为这是实际存在的反映。但是不应该使它妨碍我们在主要问题上达成共同的协议。我们还应在共同的基础上来互相了解和重视彼此的不同见解。

现在，我首先谈不同的思想意识和社会制度问题。我们应该承认，在亚非国家中是存在有不同的思想意识和社会制度的，但这并不妨碍我们求同和团结。第二次大战后，亚非两洲兴起了许多独立国家，一类是共产党领导的国家，一类是民族主义者领导的国家。前一类国家并不多。但是某些人所不喜欢的，就是 6 万万中国人民选择了中国共产党领导的、属于社会主义体系的政治制度，而不再为帝国主义所统治了。后一类国家很多，像印度、缅甸、印度尼西亚和亚非许多国家都是。我们这两类国家都是从殖民主义的统治下独立起来的，并且还在继续为完全独立而奋斗。我

们有什么理由不可以互相了解和尊重、互相同情和支持呢？五项原则完全可以成为在我们中间建立友好合作和亲善睦邻关系的基础。我们亚非国家，中国也在内，不论在经济上或文化上都很落后。我们亚非会议既然不要排斥任何人，为什么我们自己反倒不能互相了解、不能友好合作呢？

次之，我要谈有无宗教信仰自由的问题。宗教信仰自由是近代国家所共同承认的原则。我们共产党人是无神论者，但是我们尊重有宗教信仰的人。我们希望有宗教信仰的人也应该尊重无宗教信仰的人。中国是有宗教信仰自由的国家，这不仅有 700 万共产党员，并且还有以千万计的回教徒和佛教徒，以百万计的基督教徒和天主教徒。中国代表团中就有虔诚的伊斯兰教的阿訇，这些情况并不妨碍中国内部的团结，为什么在亚非国家的大家闺中不能将有宗教信仰的和没有宗教信仰的人团结在一起呢？挑起宗教纷争的时代应该过去了，因为从挑起那种纷争中得到利益的并不是我们中间的人。

第三，我要谈所谓颠覆活动的问题。中国人民为反对殖民主义所进行的斗争超过 100 年，中国共产党领导的民族、民主的革命斗争也经历了近 30 年的艰难困苦的过程，才终于达到了成功。中国人民在帝国主义、封建主义和蒋介石统治下所受的苦难是数也数不尽的，最后才选择了这个国家制度和现在的政府。中国革命是依靠中国人民的努力取得胜利的，决不是从外输入的，这一点连不喜欢中国革命胜利的人也不能否认。中国古语说：‘己所不欲，勿施于人。’我们反对外来干涉，为什么我们会去干涉别人的内政呢？有人说，中国在国外有 1000 多万华侨，可能利用他们的双重国籍来进行颠覆活动。但是，华侨的双重国籍问题是旧中国遗留下来的，蒋介石至今还在利用极少数的华侨进行对所在国的破坏活动。新中国的人民政府却准备与有关各国政府解决华侨的双重国籍问题。又有人说，在中国境内有傣族自治区威胁了别人。中国境内有几十种少数民族共 4000 多万人，其中傣族和相同系统的壮族将近千万人。他们既然存在，我们就必须给他们自治权利。好像缅甸有掸族自治邦一样，在中国境内各个少数民族都有他们的自治区。中国少数民族在中国境内实行自治权利，如何能说威胁邻邦呢？我们现在准备在坚守五项原则的基础上与亚非各国，乃至世界各国，首先是我们的邻邦，建立正常关系。现在的问题不是我们去颠覆别人的政府，倒是有人在中国的周围建立进行颠覆中国政府的据点。比如在缅甸边境就存在着蒋介石集团的残余武装分子，对中缅两国进行破坏。因为中缅友好，我们一直尊重缅甸的主权，信任缅甸政府去解决这个问题。

中国人民选择和拥护自己的政府，中国有宗教信仰自由。中国决无颠覆邻邦政府的意图。相反的，中国正在受着美国政府公言不讳地进行颠覆活动的害处。大家如果不信，可亲自或派人到中国去看。我们是容许不知真相的人怀疑的。中国俗语说：‘百闻不如一见。’我们欢迎所有到会的各国代表到中国去参观，你们什么时候去都可以。我们没有竹幕，倒是别人要在我们之间施放烟幕。

16 万万亚非人民期待着我们的会议成功。全世界愿意和平的国家和人民期待着我们的会议能为扩大和平区域和建立集体和平有所贡献。让我们亚非国家团结起来，为亚非会议的成功努力吧！”

在著名的万隆演讲中，周恩来以其杰出外交家的风度在发言中申辩不离

原则，驳斥不失礼仪，娓娓而谈不失严谨，阐明了我国的外文路线和政策，呼吁亚非各国“求同存异”，团结起来共同进行反帝反殖斗争。这篇演讲充分展现出周恩来出色的外交才能，面对会议上出现的有人打着反共的旗号向中国挑衅的情况，周恩来坚定沉着，意识到这是帝国主义的阴谋，随机应变，以补充发言的形式上台演讲，迎头痛击帝国主义的阴谋，阐明“求同存异”的方针，促进了亚非国家间的团结，对会议的成功起了重要的作用。整篇演讲有很强的针对性，措词妥贴，柔中见刚，态度明朗，开诚布公，获得了与会代表热烈的欢迎和赞扬。

邓小平舌战英相

中国改革开放的总设计师邓小平不仅是我国最有威望的国家领导人之一，同时也是一位机智的谋略家、风趣的交际家和雄辩的演说家。英国前首相撒切尔夫人因在英国与阿根廷的马岛争端中持强硬立场而在世界上有“铁女人”之称。1982年，英国女首相访华，邓小平和“铁女人”在北京会晤，唇枪舌剑已在世人的预料之中。下面便是邓小平于9月24日会见英国首相撒切尔夫人时，就香港问题发表的著名讲话。

“我们对香港问题的基本立场是明确的，这里主要有三个问题。一个是主权问题；再一个问题，是1997年后中国采取什么方式来管理香港，继续保持香港繁荣；第三个问题，是中国和英国两国政府要妥善商谈如何使香港从现在到1997年15年中不出现大的波动。

关于主权问题，中国在这个问题上没有回旋余地。坦率地讲，主权问题不是一个可以讨论的问题，现在时机已经成熟了，应该明确肯定：1997年中国将收回香港。就是说，中国要收回的不仅是新界，而且包括香港岛、九龙。中国和英国就是在这个前提下来进行谈判，商讨解决香港问题的方式和办法。如果中国在1997年，也就是中华人民共和国成立48年后还不把香港收回，任何一个中国领导人和政府都不能向中国人民交代，甚至也不能向世界人民交代。如果不收回，就意味着中国政府是晚清政府，中国领导人是李鸿章！我们等待了33年，再加上15年，就是48年，我们是在人民充分信赖的基础上才能如此长期等待的。如果15年后还不收回，人民就没有理由信任我们，任何中国政府都应该下野，自动退出政治舞台，没有别的选择。所以，现在，当然不是今天，但也下迟于一、二年的时间，中国就要正式宣布收回香港这个决策。我们可以再等一、二年宣布，但肯定不能拖延更长的时间了。

中国宣布这个决策，从大的方面来讲，对英国也是有利的，因为这意味着届时英国将彻底地结束殖民统治时代，在世界公论面前会得到好评。所以英国政府应该赞成中国的这个决策。中英两国应该合作，共同来处理香港问题。

保持香港的繁荣，我们希望取得英国的合作，但这不是说，香港继续保持繁荣必须在英国的管辖之下才能实现。香港继续保持繁荣，根本上取决于中国收回香港后，在中国的管辖之下，实行适合于香港的政策。香港现行的政治、经济制度，甚至大部分法律都可以保留，当然，有些要加以改革。香港仍将实行资本主义，现行的许多适合的制度要保持。我们要同香港各界人士广泛交换意见，制定我们在15年中的方针政策以及15年后的方针政策。这些方针政策应该不仅是香港人民可以接受的，而且在香港的其他投资者首先是英国也能够接受，因为对他们也有好处。我们希望中英两国政府就此进行友好的磋商，我们将非常高兴地听取英国政府对我们提出的建议。这些都需要时间。为什么还要等一、二年才正式宣布收回香港呢？就是希望在这段时间里同各方面进行磋商。

现在人们议论最多的是，如果香港不能继续保持繁荣，就会影响中国的四化建设。我认为，影响不能说没有，但说会在很大程度上影响中国的建设，这个估计不正确。如果中国把四化建设能否实现放在香港是否繁荣上，那末这个决策本身就是不正确的。人们还议论香港外资撤走的问

题，只要我们的政策适当，走了还会回来的。所以，我们在宣布 1997 年收回香港的同时，还要宣布 1997 年后香港所实行的制度和政策。

至于说一旦中国宣布 1997 年要收回香港，香港就可能发生波动，我的看法是小波动不可避免，如果中英两国抱着合作的态度来解决这个问题，就能避免大的波动。我还要告诉夫人，中国政府在做出这个决策的时候，各种可能都估计到了。我们还考虑了我们不愿意考虑的一个问题，就是如果在 15 年的过渡时期内香港发生严重的波动，怎么办？那时，中国政府将被迫不得不对收回的时间和方式另作考虑。如果说宣布要收回香港就会像夫人说的‘带来灾难性的影响’，那我们要勇敢地面对这个灾难，做出决策。希望从夫人这次访问开始，两国政府官员通过外交途径进行很好的磋商，讨论如何避免这种灾难。我相信我们会制定出收回香港后应该实行的、能为各方面所接受的政策。我不担心这一点。我担心的是今后 15 年过渡时期如何过渡好，担心在这个时期中会出现很大的混乱，而且这些混乱是人为的。这当中不光有外国人，也有中国人，而主要的是英国人。制造混乱是很容易的。我们进行磋商就是要解决这个问题。不单单是两国政府，而且包括政府要约束厂商及各行各业，不要做妨碍香港繁荣的事。不仅在这 15 年的过渡时期内香港不要发生大的波动，1997 年中国接管以后还要管理得更好。

我们建议达成这样一个协议，即双方同意通过外交途径开始进行香港问题的磋商。前提是 1997 年中国收回香港，在这个基础上磋商解决今后 15 年怎样过渡得好以及 15 年以后香港怎么办的问题。”

邓小平讲话极有原则性。面对“铁女人”，据理力争自不待言，但不失坦率诚恳，使“铁女人”在会谈中不得不持合作的态度。当然，最根本的，是邓小平创造性地提出“一国两制”的构想，为圆满解决香港问题起了决定性的作用。邓小平有关香港问题的讲话表现了他处理国际问题的远见卓识，集中地体现了他的原则性和灵活性完美结合的风格。这篇讲话为中外所瞩目，在完成祖国统一大业的进程中具有里程碑一般的重大意义。

斯大林的总动员

前苏联红军的统帅斯大林不仅是一位世界著名的革命家、军事家，也是一位享誉世界的演说家。1941年6月22日，法西斯德国撕毁《苏德互不侵犯条约》，突然进攻苏联，战争的灾祸突然在一个早上降临到和平的苏联人民头上。苏联从上到下，从武装部队到人民，一下子看清了希特勒的狰狞面目，意识到整个国家已面临灭亡的危险。在这种危急关头，即1941年7月3日，斯大林通过广播向苏联发表了战争总动员的演说。

“同志们！公民们！

兄弟姐妹们！

我们的陆海军战士们！

我的朋友们，我现在向你们讲话！

希特勒德国从6月22日起向我们祖国发动的背信弃义的军事进攻，正在继续着。虽然红军进行了英勇的抵抗，虽然敌人的精锐师和精锐空军部队已被击溃，被埋葬在战场上，但是敌人又向前线投入了新的兵力，继续向前进犯。希特勒军队侵占了立陶宛全境、拉脱维亚的大部地区、白俄罗斯西部地区、乌克兰西部一部分地区。法西斯空军正在扩大其轰炸区域，对摩尔曼斯克、奥尔沙、莫吉廖夫、斯摩棱斯克、基辅、敖德萨、塞瓦斯托波尔等城市大肆轰炸。我们的祖国面临着严重的危险。

我们光荣的红军怎么会让法西斯军队占领了我们的一些城市和地区呢？难道德国法西斯军队真的像法西斯的吹牛宣传家所不断吹嘘的那样，是无敌的军队吗？

当然不是！历史表明，无敌的军队现在没有，过去也没有过。拿破仑的军队曾被认为是无敌的。可是这支军队却先后被俄国的、英国的和德国的军队击溃了。在第一次帝国主义大战时期，威廉的德国军队也曾被认为是无敌的军队，可是这支军队曾经数次败在俄国军队和英国军队的手中，终于被英法军队击溃了。对于现在希特勒的德国法西斯军队也应当这样说。这支军队在欧洲大陆上还没有遇到过重大的抵抗。只是在我国领土上，它才遇到了重大的抵抗。既然由于这种抵抗，德国法西斯军队的精锐师已被我们红军击溃，这就是说，正像拿破仑和威廉的军队曾经被击溃一样，希特勒法西斯军队也是能够被击溃的，而且一定会被击溃。

至于说我们的一部分领土毕竟被德国法西斯军队占领了，这主要是由于法西斯德国的反苏战争是在有利于德国军队而不利于苏联军队的情况下发动的。问题就在于，德国军队是进行着战争的国家的军队，它已经全部进行了充分的动员，德国用来进攻苏联并且集结到苏联边境的170个师已经完全处于战备状态，只等进攻的信号了；而当时苏联的军队还需要进行充分动员，还需要向边境集结。这里还有一个情况起了不小的作用，就是法西斯德国不顾它会被全世界认为是进攻一方，而突然背信弃义地撕毁了它同苏联在1939年缔结的互不侵犯条约。显然，爱好和平的我国是不愿意首先破坏条约的，因此也就不能走上背信弃义的道路。

也许有人要问：‘苏联政府怎么会同像希特勒和里宾特洛普这样一些背信弃义的人和恶魔缔结互不侵犯条约呢？苏联政府在这方面是不是犯了错误？’当然没有犯错误！互不侵犯条约是两国之间的和平条约。1939年德国向我们提出的正是这样的条约。苏联政府能不能拒绝这样的建议呢？我想，

任何一个爱好和平的国家都不能拒绝同邻国缔结和平协定，即使这个国家是由像希特勒和里宾特洛普这样一些吃人魔鬼领导的。当然，这是在一个必要的条件下缔结的，即和平协定既不能直接，也不能间接触犯爱好和平国家的领土完整、独立和荣誉。大家知道，德国同苏联订立的互不侵犯条约正是这样的条约。

我们同德国缔结了互不侵犯条约，得到些什么呢？我们保证我国获得了一年半的和平，使我国有可能准备好自己的力量，在法西斯德国胆敢冒险违反条约进攻我国的情况下予以反击。这肯定是我们有所得，而法西斯德国有所失。

法西斯德国背信弃义地撕毁条约，进攻苏联，得到了些什么，又失掉了些什么呢？这使它的军队在短期内取得了某种有利的地位，可是它在政治上却输了，它在全世界面前暴露了自己是血腥的侵略者。毫无疑问，德国在军事上暂时有所得，只是偶然因素，而苏联在政治上大有所得，却是重大的长久的因素，在这个基础上，红军在反法西斯德国的战争中具有决定意义的军事胜利必将日益扩大。

正因为如此，我们全体英勇的陆军，我们全体英勇的海军，我们全部的飞行员——我们的雄鹰，我国各族人民，欧洲、美洲、亚洲所有的优秀人士，以及德国所有的优秀人士，都谴责德国法西斯分子的背信弃义行为而同情苏联政府，赞同苏联政府的行为，并且认为我们的事业是正义的，敌人一定会被击溃，我们一定会取得胜利。

由于强加于我们的战争，我国已经同最凶恶而阴险的敌人——德国法西斯主义展开了殊死的搏斗。我国军队正在同以坦克和飞机武装到牙齿的敌人英勇作战。红军和红海军正在克服重重困难，为保卫每一寸苏联国土而奋不顾身地战斗。拥有数千辆坦克和数千架飞机的红军主力正在投入战斗。红军战士的勇敢精神是举世无双的。我们对敌人的抗击日益加强。全体苏联人民都同红军一道奋起保卫祖国。

为了消除我们祖国面临的危险，需要做些什么呢？为了粉碎敌人，应该采取哪些措施呢？

首先必须使我们苏联人了解到威胁我国的危险的严重程度，坚决克服泰然自若、漠不关心的心理，克服和平建设的情绪，这种情绪在战前是完全可以理解的，但是现在，当战争使形势根本改变了的时候，就是十分有害的了。敌人是残酷无情的，他们的目的是要侵占我们用自己的汗水浇灌出来的土地，掠夺我们用自己的劳动获得的粮食和石油。他们的目的是要恢复地主政权，恢复沙皇制度，摧残俄罗斯人、乌克兰人、白俄罗斯人、立陶宛人、拉脱维亚人、爱沙尼亚人、乌兹别克人、鞑靼人、摩尔达维亚人、格鲁吉亚人、亚美尼亚人、阿塞拜疆人以及苏联其他各自由民族的民族文化和国家制度，把他们德意志化，把他们变成德国王公贵族的奴隶。因此，这是苏维埃国家生死存亡的问题，是苏联各族人民生死存亡的问题，是苏联各族人民享受自由还是沦为奴隶的问题。必须使苏联人了解这一点，不要再漠不关心，必须使他们动员起来，按照新的战时的方式改造自己的全部工作，拿出对敌人毫不留情的气概。

其次，必须使怨天尤人的人和怕死鬼、惊惶失措分子和逃兵在我们的队伍中毫无容身之地，使我们的人在斗争中无所畏惧，并且奋不顾身地投入我们反法西斯奴役者的卫国解放战争。我们国家的缔造者伟大的列宁曾经说

过，苏联人的基本品质应当是在斗争中勇敢、大胆、不知畏惧、决心同人民一起为反对我们祖国的敌人而战斗。必须使布尔什维克的这种优良品质成为红军、红海军以及苏联各族人民中千百万人所具有的美德。

我们应当立即按照战时的方式改造我们的全部工作，使一切都服从于前线的利益，都服从于组织粉碎敌人的任务。苏联各族人民现在都看到，德国法西斯主义对保证全体劳动者享有自由劳动和美好生活的我们的祖国，是咬牙切齿、极为仇视的。苏联各族人民应当奋起反对敌人，保卫自己的权利和自己的国土。

红军、红海军和苏联全体公民都应当捍卫每一寸苏联民土，应当为保卫我国的城市和乡村战斗到最后一滴血，应当表现出我国人民所固有的勇敢、主动和机智。

我们应当组织对红军的全面支援，保证大力补充红军队伍，保证供应红军一切必需品，组织军队和军用物资的迅速运输，以及广泛救护伤员。

我们应当巩固红军的后方，使全部工作都服从于这个事业的利益，做到一切企业都能加紧工作，生产更多的步枪、机枪、火炮、子弹、炮弹、飞机，组织对工厂、电站、电话和电报通信设施的警卫工作，整顿地方防空事宜。

我们应当对一切扰乱后方分子、逃兵、惊惶失措分子和造谣分子进行无情的斗争，消灭间谍、破坏分子和敌人的伞兵，在这些方面及时地协助我们的锄奸营。必须注意到，敌人是阴险狡猾的，善于欺骗和造谣。必须估计到这一切，不要受敌人的挑拨。凡是因惊惶失措和贪生怕死而有害防务的人，不论是谁，都应当立即交付军事法庭审判。

当红军部队不得不撤退时，必须运走全部铁路机车车辆，不给敌人留下一部机车、一节车厢，不给敌人留下一公斤粮食、一公斤燃料。集体农庄庄员应当把所有的牲畜赶走，把粮食交给国家机关保管，以便运到后方。凡是不能运走的一切贵重物资，其中包括有色金属、粮食和燃料等，都应当绝对销毁。

在敌占区，必须建立骑兵和步兵游击队，建立破坏小组，以便同敌军部队斗争，以便遍地燃起游击战争的烽火，以便炸毁桥梁、道路，破坏电话和电报通信设施，焚毁森林、仓库和辎重。在沦陷区，要造成使敌人及其所有走狗无法安身的条件，步步追击他们，消灭他们，破坏他们的一切活动。

同法西斯德国的战争，绝不能看成普通的战争。这场战争不仅是两国军队之间的战争。它同时是全体苏联人民反德国法西斯军队的伟大战争。这场反法西斯压迫者的全民卫国战争的目的，不仅是要消除我国面临的危险，而且还要帮助那些呻吟在德国法西斯主义枷锁下的欧洲各国人民。在这场解放战争中，我们不是孤立的。在这场伟大战争中，欧洲和美洲各国人民，其中包括受希特勒头目们奴役的德国人民，将是我们可靠的同盟者。我们为了保卫我们祖国的自由而进行的战争，将同欧洲和美洲各国人民为争取他们的独立、民主自由的斗争汇合在一起。这将是各国人民争取自由、反对希特勒法西斯军队的奴役和奴役威胁而结成的统一战线。因此，英国首相丘吉尔先生关于支援苏联的历史性的演说和美国政府关于准备援助我国的宣言，就是十分明显的例证，苏联各族人民对此只能表示衷心的感谢。

同志们！我们的力量是无穷无尽的。趾高气扬的敌人很快就一定会相信这一点。同红军一道对进犯我国的敌人奋起作战的，有成千上万的工人、集体农庄庄员和知识分子。我国千百万人民群众都将奋起作战。莫斯科和列宁

格勒的劳动者已经开始成立有成千上万人的民兵队伍来支援红军。在我们反对德国法西斯主义的卫国战争中，在每一个遭到敌人侵犯危险的城市里，我们都应当成立这样的民兵队伍，发动全体劳动者起来斗争，挺身捍卫自己的自由、自己的荣誉、自己的祖国。

为了迅速动员苏联各族人民的一切力量，抗击背信弃义地进犯我们祖国的敌人，国防委员会已经成立了，它现在把国家的全部权力都集中在自己手中。国防委员会已经开始工作，它号召全国人民团结在列宁—斯大林党的周围，团结在苏联政府的周围，以忘我的精神支援红军和红海军，粉碎敌人，争取胜利。

用我们的一切力量来支援我们英勇的红军和我们光荣的红海军！

用人民的一切力量来粉碎敌人！

为争取我们的胜利，前进！”

丘吉尔战时演说

在危难之际出任英国战时首相的温斯顿·丘吉尔有很高的文学造诣，这使他一生中的数百篇演说无一不具文采。为此，他曾被美国《展示》杂志列为近百年世界最有说服力的八大演说家之一。第二次世界大战中，就在德军于1941年6月22日大举入侵苏联的当晚，丘吉尔即发表了援助苏联抗击德国法西斯的演说。

“今晚，我要借此机会向大家发表演说，因为我们已经来到了战争的关键时刻。

今天凌晨4时，希特勒已进攻并入侵俄国。既没有宣战，也没有最后通牒；但德国炸弹却突然在俄国城市上空像雨点般地落下，德国军队大举侵犯俄国边界。一小时后，德国大使拜见俄国外交部长，称两国已处于战争状态。但正是这位大使，昨夜却喋喋不休地向俄国人保证，德国是朋友，而且几乎是盟友。

希特勒是个十恶不赦、杀人如麻、欲壑难填的魔鬼；而纳粹制度除了贪得无厌和种族统治外，另无主旨和原则。它横暴凶悍，野蛮侵略，为人类一切形式的卑劣行径所不及。

过去的一切，连同它的罪恶，它的愚蠢和悲剧，都一闪而逝了。我看见俄国士兵站在祖国的大门口，守卫着他们的祖先自远古以来劳作的土地。我看见他们守卫着自己的家园，他们的母亲和妻子在祈祷——呵，是的，有时人人都要祈祷，祝愿亲人平安，祝愿他们的赡养者、战斗者和保护者回归。

我看见俄国数以万计的村庄正在耕种土地，正在艰难地获取生活资料，那儿依然有着人类的基本乐趣，少女在欢笑，儿童在玩耍。我看见纳粹的战争机器向他们碾压过去，穷凶极恶地展开了屠杀。我看见全副戎装，佩剑、马刀和鞋钉叮当作响的普鲁士军官，以及刚刚威吓、压制过十多个国家的、奸诈无比的特工高手。我还看见大批愚笨迟钝，受过训练，唯命是从，凶残暴戾的德国士兵，像一大群爬行的蝗虫正在蹒跚行进。我看见德国轰炸机和战斗机在天空盘旋，它们依然因英国人的多次鞭挞而心有余悸，却在为找到一个自以为唾手可得的猎物而得意忘形。在这番嚣张气焰的背后，在这场突然袭击的背后，我看到那一小撮策划、组织并向人类发动这场恐怖战争的恶棍。

于是，我的思绪回到了若干年前，他们坚韧不拔，英勇善战，帮助我们赢得了胜利，但后来，他们却完全同这一切隔绝开了——虽然这并非我们的过错。

我亲身经历了所有这一切。如果我直抒胸臆，感怀旧事，你们是会原谅我的。但现在我必须宣布国王陛下政府的决定，我确信伟大的自治领地在适当时候会一致同意这项决定。然而我们必须现在，必须立即宣布这项决定，一天也不能耽搁。我必须发表这项声明，我相信，你们绝不会怀疑我们将要采取的政策。

我们只有一个目标，一个唯一的、不可变更的目标。我们决心要消灭希特勒，肃清纳粹制度的一切痕迹。什么也不能使我们改变这个决心。什么也不能！我们决不谈判；我们决不同希特勒或他的任何党羽进行谈判。我们将在陆地同他作战；我们将在海洋同他作战；我们将在天空同他作战，直至邀天之助，在地球上肃清他的阴影，并把地球上的人民从他的枷锁下解放出来。

任何一个同纳粹主义作斗争的人或国家，都将得到我们的援助。任何一个与希特勒同流合污的人或国家，都是我们的敌人。这一点不仅适用于国家，而且适用于所有那些卑劣的、吉斯林之流的代表人物，他们充当了纳粹制度的工具和代理人，反对自己的同胞，反对自己的故土。这些吉斯林们，就像纳粹头目自身一样，如果没有被自己的同胞干掉（干掉就会省下很多麻烦），就将在胜利的翌日被我们送交同盟国法庭审判。这就是我们的政策，这就是我们的声明。

因此，我们将尽力给俄国和俄国人民提供一切援助。我们将呼吁世界各地的朋友和盟友采取同样的方针，并且同我们一样，忠诚不渝地推行到底。

我们已经向苏俄政府提供了力所能及的，可能对他们有用的技术援助和经济援助。我们将日以继夜地、越来越大规模地轰炸德国，月复一月地向它大量投掷炸弹，使它每个月都尝到并吞下比它倾洒给人类的更加深重的苦难。

值得指出的是，仅仅在昨天，皇家空军曾深入法国腹地，以极小损失击落了 28 架侵犯、站污并扬言要控制法兰西领空的德国战斗机。

然而，这仅仅是一个开端。从现在起，我国空军的扩充将加速进行。在今后 6 个月，我们从美国那儿得到的援助，包括各种战争物资，尤其是重型轰炸机，将开始展示出重要意义。这不是阶级战争。这是一场整个大英帝国和英联邦不分种族，不分信仰，不分党派，全都投入进去的战争。

希特勒侵略俄国仅仅是蓄谋侵略不列颠诸岛的前奏。毫无疑问，他指望在冬季到来之前结束这一切，并在美国海军和空军进行干涉之前击溃英国。他指望更大规模地重演故伎，各个击破。他一直是凭借这种伎俩得逞的。那时，他就可以为最后行动清除障碍了，也就是说，他就要迫使西半球屈服于他的意志和他的制度了，而如果做不到这一点，他的一切征服都将落空。

因此，俄国的危险就是我国的危险，就是美国的危险；俄国人民为了保卫家园而战的事业就是世界各地自由人民和自由民族的事业。

让我们从如此残酷的经验中吸取教训吧！在这生命尚存，力量还在之际，让我们加倍努力，合力奋战吧！”

戴高乐不信败局

法兰西第五共和国总统夏尔·戴高乐是法国现代史上著名的反法西斯英雄，也是一位著名的演说家。1940年6月18日，即法国贝当元帅向希特勒投降的第二天，他在伦敦布什大厦的播音室里，向法国人民发表了这篇著名的演说。

“那些多年身居军界要职的将领们已经组成了一个政府。这个政府以我们的军队吃了败仗为由，同敌人接触，意在谋取停战。

毫无疑问，我们确是吃了败仗，我们陷于敌人陆、空军的机械化部队的围困之中。我们之所以受挫，不仅是因德军人数众多，更重要的是他们的飞机、坦克和战略。正是德军的坦克、飞机和战略使我们的将领们不知所措，置他们于今天的境地。

但是难道已一锤定音，胜利无望，败局已定吗？不，绝不如此！

请相信我，因为我对自已说的话胸有成竹。我告诉你们，法兰西并没有失败。我们完全可以以其人之道还治其人之身，并有朝一日扭转乾坤，取得胜利。

因为法兰西并不孤立，她不是孤军作战！她绝不孤立！她有一个幅员辽阔的帝国作后盾。她可以同控制着海域并继续在战斗着的不列颠帝国结盟。同英国一样，她可以得到美国雄厚工业力量的取之不尽用之不竭的资源。

这场战争不仅限于在我们这块不幸的土地上，战争的胜败不取决于法国战场的局势。这是一场世界大战。所有的过失、延误和磨难都不会改变一个事实，即世界上仍有种种锦囊妙计，能够最终置我们的敌人于死地。我们今天虽然受挫于机械化部队，将来，我们却可用更高级的机械化部队制胜。世界的命运正系于此。

我，戴高乐将军，现在在伦敦向法国的官兵发了请求，不管你们现在还是将来踏上英国的田地，不管是否持有武器，都同我联系。我请求具有制造武器技能的工程师和技术工人，不管你们现在或是将来踏上英国的国土，都和我联系。

不管风云如何变幻，法兰西的抗战烽火都不会被扑灭，法兰西的抗战烽火也决不可能被扑灭。

明天，我还会像今天一样继续在伦敦发表广播演讲。”

戴高乐的这篇演讲言简意明，充满爱国主义的激情和必胜的信念。他在法国向德国法西斯投降之际，高举“争取民族独立”的大旗，领导法国人民开展抵抗运动，使法国人民在黑暗中看到一线光明，重新燃起了希望。这篇演讲成为战时法国抵抗运动的动员令和号召书，也使戴高乐成为法国人民心目中的复国英雄。

罗斯福对日宣战

富·德·罗斯福连任四届美国总统。是第二次世界大战时同盟国三巨头之一。他不仅是一位卓越的政治家，同时也是一位杰出的演说家。美国《展示》杂志也把他列为近百年来世界八大最有说服力的演说家之一。1941年12月7日，日本法西斯发动太平洋战争，突然偷袭美国海军基地珍珠港，2300多名美国人被打死，美国太平洋舰队几乎全军覆没，美国人义愤填膺，视这一天为“国耻日”。第二天，罗斯福总统发表了著名的要求对日宣战的演说。

“副总统先生、议长先生、参众两院各位议员：

昨天，1941年12月7日——一个遗臭万年的日子——美利坚合众国遭到了日本帝国海空军部队突然和蓄谋的进攻。

合众国当时间该国处于和平状态，而且，根据日本请求，当时仍在同该国政府和该国天皇进行着对话，对于维持太平洋的和平有所期待。实际上，就在日本空军中队已经开始轰炸美国瓦胡岛之后一小时，日本驻合众国大使及其同事还向我国务卿提交了对美国最近致日方的信函的正式答复。虽然复函声言继续现行外交谈判已无用，它并未包含有关战争或武力进攻的威胁或暗示。

应该记录在案的是：由于夏威夷同日本的距离，这次进攻显然是许多天乃至若干星期以前就已蓄谋进行了策划的。在策划的过程之中，日本政府通过虚伪的声明和表示希望维系和平而蓄意对合众国进行了欺骗。

昨天对夏威夷群岛的进攻，给美国海陆军部队造成了严重的损害。我遗憾地告诉各位，很多美国人丧失了生命。此外，据报，美国船只在旧金山和火奴鲁岛之间的公海上也遭到了鱼雷袭击。

昨天，日本政府已发动了对马来西亚的进攻。

昨夜，日本军队进攻了香港。

昨夜，日本军队进攻了关岛。

昨夜，日本军队进攻了菲律宾群岛。

昨夜，日本人进攻了威克岛。

今晨，日本人进攻了中途岛。

因此，日本在整个太平洋区域采取了突然的攻势。昨天和今天的事实不言自明。合众国的人民已经形成了自己的见解，并且十分清楚这关系到我们国家的安全和生存的本身。

作为陆海军总司令，我已指示，为了我们防务采取一切措施。

但是，我们整个国家都将永远记住这次对于我们进攻的性质。

不论要用多长的时间才能战胜这次预谋的入侵，美国人民以自己的正义力量一定要赢得绝对的胜利。

我现在断言，我们不仅要作出最大的努力来保卫我们自己，我们还将确保这种形式的背信弃义永远不会再危及我们。我这样说，相信是表达了国会和人民的意志。

对敌行动已经存在。无庸讳言，我国人民，我国领土和我国利益都处于严重危险之中。

信赖我们的武装部队——依靠我国人民的坚定决心——我们将取得必然的胜利——上帝助我！

我要求国会宣布：自1941年12月7日——星期日日本进行无缘无故和

卑鄙怯懦的进攻时起，合众国和日本帝国之间已处于战争状态。”

罗斯福的演说虽然篇幅不长，但句句有力，字字千钧，并以其严谨的逻辑把美国人反日的愤怒一步一步推向高潮。整个议会群情激昂、反应强烈，终于以压倒多数投票通过对日宣战。

林肯演说铸金文

美国第 16 任总统林肯在当选总统后，南方各州相继宣布脱离联邦，内战爆发，林肯总统领导人民对南方叛军作战。1863 年 7 月 3 日，联邦军在宾夕法尼亚州葛底斯堡的胜利标志着美国内战的关键转折点。葛底斯堡战役是一场流血最多的战争，联邦军共损失 23000 多人。四个月后林肯总统到葛底斯堡战场，为这场伟大战役的阵亡将士墓举行落成仪式。这篇演说是在 1863 年 11 月 19 日发表的。

“87 年前，我们的先辈们在这个大陆上创立了一个新国家，它孕育于自由之中，奉行一切人生来平等的原则。

现在我们正从事一场伟大的内战，以考验这个国家，或者任何一个孕育于自由和奉行上述原则的国家是否能够长久存在下去。我们今天在这场战争中的一个伟大战场上集会。烈士们为使这个国家能够生存下去而献出了自己的生命，我们来到这里，是要把这个故场的一部分奉献给他们作为最后安息之所。我们这样做是完全应该而且是非常恰当的。

但是，从更广泛的意义上来说，这块土地我们不能够奉献，不能够圣化，不能够神化。那些曾在这里战斗过的勇士们，活着的和去世的，已经把这块土地圣化了，这远不是我们微薄力量所能增减的。我们在这里所说的话，全世界不大会注意，也不会长久地记住，但勇士们在这里所做过的事，全世界却永远不会忘记。毋宁说，倒是我们这些还活着的人，应该在这里把自己奉献于勇士们已经如此崇高地向前推进但尚未完成的事业。倒是我们应该在这里把自己奉献于仍然留在我们面前的伟大任务——我们要从这些光荣的死者身上汲取更多的献身精神，来完成他们已经完全彻底为之献身的事业。我们要在这里下定最大的决心，不让这些死者白白牺牲，我们要使国家在上帝福佑下得到自由的新生，要使这个民有、民治、民享的政府永世长存。”

林肯的葛底斯堡演说是美国文学中最漂亮、最富有诗意的文章之一，通篇演讲不到三分钟。虽然这是一篇庆祝军事胜利的演说，但它没有丝毫的好战之气；相反的，这是一篇感人肺腑的颂辞，赞美那些作出最后牺牲的人，以及他们为之献身的理想。在这篇演讲中，林肯提出了深入人心的“民有、民治、民享”的口号，成为后人推崇民主政治的纲领。这篇演讲被认为是英语演讲中的最高典范，其演讲手稿被藏入美国国会图书馆，其演说词被铸成金文，长存于牛津大学。

萨达特敌国演讲

埃及前总统萨达特于 1981 年 10 月 6 日在开罗附近的纳斯尔城庆祝“十月战争”胜利八周年阅兵仪式上遇刺身亡。他的一生正如他墓碑上的碑文所述：“萨达特总统，是战争的英雄，和平的英雄，他为和平而生，为原则而死。”萨达特极善辞令，一生著述甚多。1977 年 11 月 20 日，为了中东和平，他冒险接受以色列的邀请，站在敌对国家国会的大厅发表演讲，台下的听众大多对他怀有抵触甚至仇恨的情绪，在这种场合下的演讲，其难度是可想而知的，然而萨达特却取得了成功。他在演讲中说道：

“我不想隐瞒你们。共和国总统办公室的我的一名助手在那天深夜我从人民议会回到家里后同我联系，忧心忡忡地问我：假如以色列真的向你发出邀请的话，你怎么办呢？总统先生。我十分镇静地回答他：我将立即接受邀请。

我曾经公开宣布过，我将到天涯海角去，我将到以色列去，因为我想在以色列人民面前说明全部事实真相。

我请求所有对我的决定感到惊愕的人，或者对宣布决定的真实意图表示怀疑的人原谅。因为没有任何人能设想到一个承担着最大负担，负担着中东地区战争和和平问题首要责任的最大的阿拉伯国家的总统会做出准备到敌对的国家去的决定。我们仍然处在战争状态之中，我们大家还都在遭受着在 30 年中发生的四次残酷战争所造成的苦痛，1973 年 10 月战争牺牲者的家庭仍然生活在丧夫失子、父兄阵亡的孤苦之中。

正如以前我所宣布的那样，关于这个决定我没有同任何一个同事和兄弟——阿拉伯国家或前线国家的首脑商量过。他们中间有些人在决定宣布以后同我进行了联系，表示反对。因为以阿拉伯国家和巴勒斯坦人民为一方，以以色列为另一方之间的全面怀疑和全国不信任至今在所有人的心中仍然存在。长长的几个月足可以实现和平，但是在关于举行日内瓦会议的程序方面所进行的毫无益处的分歧和讨论中白白浪费了。所有这些都说明了全面怀疑和全面的失去信任。

但是，我要非常诚恳地坦率地告诉你们，我做出这个决定是经过长时间的考虑的。我知道这是一个巨大的冒险，因为如果说真主决定要对埃及人民负责，要分担有关阿拉伯人民、巴勒斯坦人民的命运的责任的话，那么这种责任的首要任务就是利用一切办法，避免阿拉伯埃及人民以及全体阿拉伯人民再一次遭受毁灭性的、只有真主才知道其规模的战争灾难。

在经过长时期的思考以后，我确认对真主、对人民的责任的忠诚要求我走遍天涯海角，而且要到耶路撒冷去，去向以色列人民的代表、国会成员说明我考虑已久的全部事实，然后让你们自己考虑并做出你们的决定。最后，让真主按照他的意旨为我们安排一切。

女士们，先生们，每一个民族和人民的生活中都有这样一些时刻，所有具有聪明才智和远见卓识的人在这样的时刻必须注意到过去的复杂状况和遗留问题，以便勇敢地向新的境界前进。

那些像我们一样肩负着同样责任的人们首先应该有勇气做出同形势的主流相一致的重大决定。我们大家应该站得高一些，摆脱一切形式的偏见，摆脱心理错觉和腐朽的优势理论。最重要的是我们永远不要忘记无过只属于真主。如果我说我要使全体阿拉伯人民避免新的令人痛苦的战争灾难的话，那

么我十分诚挚地向你们宣布，我对世界上每一个人都怀有同样的感情，负有同样的责任，对以色列人民当然也这样。

战争的牺牲品是：人类。

在战争中灭亡的生命是人的生命——不管是阿拉伯人还是以色列人，不管是失去丈夫的妻子还是应该生活在幸福家庭中的妇女，不管是阿拉伯的还是以色列的妇女。

失去父亲的照料和爱抚的儿童是我们大家的孩子，无论是在阿拉伯的还是以色列的土地上，我们都应该担负起为他们创造快乐的今天和美好的明天的巨大责任。

为了这一切，为了保卫我们所有孩子和兄弟的生命。

为了我们社会的安居乐业，为了人民的发展，使他们幸福，给他们以崇高的生活权利，为了我们对于子孙后代的责任。

为了降生在我们土地上的每一个孩子的欢笑。

为了所有这一切，我甘冒一切风险，我决定来到你们这儿，发表我的意见。

我曾经担负起，现在仍然担负着历史责任提出的要求。为此，从前，几年以前，确切地说是在1971年2月4日，我宣布我准备同以色列签订一项和平条约。这是阿以冲突开始以来阿拉伯负责人发表的第一个公开声明。出于领导者责任应有的这一切动机，我在1973年10月16日在埃及人民议会宣布呼吁召集一次国际会议，以便确立持久的公正的和平。

在那个时候，我无需乞求和平或要求停火。我在历史的、领导的责任应有的动机的推动下，签订了第一个脱离接触协议，接着是在西奈的第二个脱离接触协议。然后，我努力敲打那些开着的、关着的大门，以寻求一条通向持久的公正和平道路。我向全世界人民敞开胸怀，让他们了解我们的动机和目标，让他们真正相信我们是正义的倡导者和和平的创造者。

在这一切动机的推动之下，我决定以坦率的思想、坦荡的胸怀、自觉的意志来到你们这里，以共同创造建立在公正基础之上的持久和平。

我这次到你们这里来是在伊斯兰最大的节日、吉祥的宰牲节、牺牲和赎罪的节日里进行的一次和平之行，这是天意。当初阿拉伯人和犹太人的祖先易卜拉欣皈依了伊斯兰教，我说，当真主命令他的时候，他就立即心甘情愿地挺身而出，这不是由于软弱，而是由于一种巨大的精神力量的鼓舞，由于不惜牺牲自己心爱的儿子的自由选择，是出于对崇高理想的不可动摇的坚定信念——这一崇高理想赋予生活的深刻的意义，也许这一巧合在我们大家的心中具有一种新的含义，也许它将变成安全、宽恕与和平吉兆中的真正希望。”

萨达特以理服人，以情动人的演讲感动了以色列国会大厅的人们。特别是那句“在战争中灭亡的生命是人的生命——不管是阿拉伯人还是以色列人”，震撼了国会大厅的所有以色列人，一下子拉近了听众与萨达特的心理距离，为演讲创造了良好的气氛与环境，产生了积极的心理效应。因为中东各国长期遭受战争之苦，中东各国人民需要和平，萨达特成功地在以色列扮演了和平使者的角色。

拉宾的和平演说

无独有偶，在埃及总统萨达特在以色列国会演讲之后 12 年，以色列总理拉宾又一次扮演了和平使者的角色。伊扎克·拉宾虽出身军界，担任过以色列国防部长，但在出任总理之后，顺应中东和平的历史发展趋势，为和平作出了不懈的努力，以致以身殉职。1993 年 9 月 13 日，拉宾在美国华盛顿签署巴以和约仪式上发表了题为《睦邻友好的新起点》的演说，成为拉宾呼唤和平的绝唱。

“今天在此签署的以色列——巴勒斯坦原则宣言，无论是对以色列战争的一名军人来说，还是对以色列人民和散居在世界各地的犹太人来说，都是不容易的。这些犹太人正抱着希望和忧虑的心情注视着我们。对于战争、暴力和恐怖活动的受害者的家属来说，这当然也是不容易的。他们遭受的痛苦是永远无法治愈的。对于以其自身的生命保卫我们的生命、甚至为了我们而牺牲他们的生命的成千上万人来说，这也是很不容易的。显然，对他们来说，这个签字仪式的举行为时太晚了。

今天，在实现和平，也许也是结束暴力活动和战争的前夕，我们永远铭记着他们中的每个人，并永远对他们怀着敬爱的心情。我们来自犹太人民古老和永恒的首都耶路撒冷。我们来自遭受痛苦和悲伤的国度。我们来自这样的人民和家庭：那里的母亲没有一年、甚至没有一个月不为她们的儿子而哭泣。我们到这里来是为了设法结束这种敌对行动，以便让我们的子子孙孙不再经受战争、恐怖和暴力行动带来的磨难。我们来到这里是为了不使他们的生命受到伤害，是为了减轻他们因想到过去而产生的痛苦。我们抱着希望到这里来并祈求和平的到来。

巴勒斯坦人，让我对你们说，我们命中注定要共同生活在同一块土地、同样的土壤上。我们的军人已从鲜血染红的战场上回来；我们亲眼目睹了我们的亲朋好友在我们的面前被杀害；我们参加了他们的葬礼，却不敢正视他们父母的眼睛；我们来自一块父母掩埋孩子们的土地；我们同你们巴勒斯坦人作战，今天，我们用宏亮而又清晰的声音、饱含着鲜血和热泪的声音对你们说：‘够了！’

我们不想报复，也不想记恨你们。和你们一样，我们也是人——都想建立一个家、想栽一棵树，希望友爱，和你们一道像人、像自由人那样体面、和睦地生活在一起。我们今天给了和平一个机会，我对你们说，再次对你们说：‘够了！’让我们祈祷，我们共同告别武器的一天终将来临。我们希望，我们共同生活的悲惨历史掀开一个新的篇章，一个相互承认的篇章，一个睦邻友好的篇章，一个相互尊重的篇章和一个相互理解的篇章。我们希望，将开辟一个中东历史新时期。今天在这里，在华盛顿的白宫，我们将在两个民族的关系中，在厌倦战争的父母的关系中，在不知道战争为何物的孩子们的关系中，拉开一个新的帷幕。”

曼德拉出狱演说

纳尔逊·曼德拉是南非著名的黑人领袖，因为从事反对种族隔离制度的黑人革命斗争，曾被当局判终身监禁，身陷囹圄达 27 年之久。1990 年 2 月获释后，担任非国大副主席、主席直至当选为南非总统。曼德拉是一位著名的黑人演说家，他的名字，他的声音在南非人民之中具有强烈的感召力。1990 年 2 月 11 日，曼德拉发表了出狱后的首次演讲。

“朋友们，同志们，南非同胞们：

我以和平、民主和全人类自由的名义，向你们大家致敬。我不是作为一名预言家，而是作为你们的谦卑的公仆，作为人民的公仆，站在这里和你们面前。

你们经过不懈的奋斗和英勇牺牲，使我有可能会在今天站在这里，因此，我要把余生献给你们。

在我获得释放的今天，我要向千百万同胞，向全球各地为我的获释作出过不懈斗争的同胞，致以亲切的和最热烈的感谢。

今天，大多数南非人，无论黑人还是白人，都已认识到种族隔离制度绝无前途。为了确保和平与安全，我们必须依靠自己的声势浩大的决定性行动，来结束这种制度。我国各个团体和我国人民的大规模反抗运动和其他行动，终将导致、也只能导致民主制度的确立。

种族隔离制度给我们这片大陆造成了难以估量的破坏。成千上万个家庭的生活基础遭到了摧毁。成千上万人流离失所，无法就业。

我们的经济濒临崩溃，我们的人民卷入了政治冲突。我们在 1960 年采取了武装斗争方式，建立了非洲人国民大会的战斗组织——‘民族之矛’，这纯属为反抗种族隔离制度的暴力而采取的自卫行动。

今天，必须进行武装斗争的种种原因依然存在。我们别无选择，只有继续进行武装斗争。我们希望，不久将能创造出一种有利于通过谈判解决问题的气氛，以便不再有必要开展武装斗争。

我是非洲人国民大会的忠诚的遵守纪律的一员。因此，我完全赞同它所提出的目标、战略和策略。

现在需要把我国人民团结起来，这是一项一如既往的重要任务。任何领导人，都无法独自承担起所有这些重任。作为领袖，我们的任务是向我们的组织阐明观点，并允许民主机制来决定前方的道路。

关于实行民主问题，我感到有责任强调一点：运动的领导人要由全国性会议通过民主选举而产生。这是一条必须坚持，毫无例外的原则。

今天，我希望能向大家通报：我同政府进行的一系列会谈，其目的一直是使我国的政治局势正常化。我们还没有开始讨论斗争的基本要求。

我希望强调一下，除了坚持要求在非洲人国民大会和政府之间进行会晤以外，我本人从未就我国的未来问题同政府进行过谈判。

谈判还不能开始——谈判不能凌驾于我国人民之上，不能背着人民进行。我们的信念是，我国的未来只能由一个在不分肤色的基础上通过民主选举而产生的机构来决定。

要谈判消灭种族隔离制度问题，就必须正视我国人民的压倒一切的要求，即建立一个民主的、不分肤色的和统一的南非。白人垄断政权的状况必须结束。

还必须从根本上改造我国的政治制度和经济制度，以便使种族隔离制度造成的不平等问题得到解决，并保证我们的社会彻底实现民主化。

我们的斗争已经到了决定性时刻。我们呼吁人民要抓住这个时机，以便使民主进程迅速地、不间断地得到发展。我们等待自由等得太久了。我们不能再等了。现在是在各条战线上加强斗争的时候了。

现在放松努力将铸成大错，我们的子孙后代将不会原谅这个错误。地平线上萌现的自由奇观，应该能激励我们付出加倍的努力。只有通过有纪律的群众运动，胜利才有保障。

我们呼吁白人同胞加入我们的行列，来共同创造一个新南非。自由运动也是你们的政治归宿。我们呼吁国际社会继续采取行动，来孤立这个实行种族隔离制度的政府。

如果在目前取消对这个政府的制裁，彻底消灭种族隔离制度的进程就会有夭折的危险。我们向自由的迈进不可逆转。我们不应让畏惧挡住我们的道路。

由统一的、民主的和不分肤色的南非实行普选，是通向和平与种族和谐的唯一大道。

最后，我想回顾一下我在 1964 年受审时说过的话。这些话在当时和现在都一样千真万确。我说过：我为反对白人统治而斗争，也为反对黑人统治而斗争；我珍视民主和自由社会的理想，在这个社会中，人人和睦相处，机会均等。我希望为这个理想而生，并希望实现这个理想。但是如果需要，我也准备为这个理想而死。”

安东尼对抗演说

马尔库斯·安东尼是古罗马恺撒大帝的亲密追随者，公元前42年秋战胜布鲁图斯后成为古罗马的统帅。安东尼是罗马史上杰出的军事家，但他的演说才能仿佛更胜一筹，能在群情激昂的罗马广场上扭转千万听众的感情倾向，击败演讲对手，并战而胜之。公元前44年3月15日，罗马恺撒大帝被他的部将布鲁图斯刺死。以布鲁图斯为代表的元老院共和派和以安东尼为代表的恺撒党立即展开了针锋相对的斗争。共和派为了掌握主动权，赢得国民的支持，在刺死恺撒的当日，布鲁图斯就在罗马广场上发表演讲，广场上人们的情绪已渐渐被布鲁图斯所控制。正在这时，安东尼及其恺撒党人抬着恺撒的尸体走入广场，面对不利的群众情绪，发表了力挽狂澜的著名演讲。

“我今天来，是安葬恺撒，并不是为他歌功颂德的。我发现，人生在世，犹如‘好事人泥砂，坏事传千里’。这句话好像只对恺撒说的，而布鲁图斯无疑是位正人君子。他告诉他们，说恺撒野心勃勃，如果事实确是如此，那自然是恺撒的大错。恺撒已经死去，也算是补偿了他的罪过。我今天承蒙布鲁图斯的好意，准许我演说，所以我无论如何也该在恺撒面前，说几句话。布鲁图斯真可说是一个君子，同他合谋的人，也属于当之无愧的君子，恺撒原来是我的亲密朋友，待我诚挚公平，但是在布鲁图斯这样的君子眼睛里，偏说他私怀野心。恺撒当年获胜疆场，缴获的财物，莫不归国有，难道这是野心吗？他每当听到贫民的哀嚎，也流下同情的泪水，有野心的人，能有如此慈悲的心肠吗？遗憾的是，布鲁图斯一定坚持说他有野心，而布鲁图斯又是一位堂堂正正的君子，我有什么办法呢？那天露泊卡雨节的时候，你们亲眼看到过，当时我三次以皇冠劝他登基，他三次拒绝，这能算是有野心吗？……从前，你们都非常爱戴他，我想那肯定不是无缘无故的；今天他死了，你们反而没有替他伤心流泪，这真使我百思不得其解。哎，良心啊，难道你跑到禽兽身上去了吗！人的理智啊，你哪里去了？此时，我的心已在恺撒的棺材里了，我要等他回来，只有他回来，才能再说话啊！”

（讲到这里，安东尼大哭起来，并有意停下来不讲，让听众在下面议论。有些人说安东尼讲的有道理；有的说恺撒死的冤枉。）

是的，昨天，恺撒的一句话足以天翻地覆，何等尊严！今天，他躺在这里，却无人理睬。如果我的话能唤醒你们的良知，那我就对不起布鲁图斯，也一定对不起卡西乌斯等人，因为他们一伙人是正人君子呀，我怎敢这样？我情愿对不起死去的人，我也情愿对不起我自己，对不起你们大家，而不愿对不起这些正人君子。可是，我手头有一张纸，那上面写的内容我不愿读出来，因为倘要我读出来，哪怕愚夫无知之辈听见，恐怕也会要去对恺撒的尸体抱头痛哭，会拿手帕去溅他的圣血。也许，有人还要在他身上拔一根毛发带回家做纪念，而且像宝贝一样，子子孙孙传下去啊！

（听众中有人大声呼喊：请你快读遗书给我们听。）

你们不要急，我万万不能读给你们听，因为你们一旦知道这遗书中对你们所表示的关怀，那恐怕就坏事了，你们不是一根木棒，心情一定会燃烧起来，一定会发疯。倘若你们不知道自己正是恺撒继承人，会更好些，一旦知道这一切，我难以想像大家会闹出什么乱子来！

（下面听众中许多人狂叫，让他念遗书。）

难道现在就一定要听吗？等一会儿都不行吗？我真后悔方才脱口说出那

句话，恐怕已经对不起那些杀死恺撒的正人君子，不该，不该！

（下面有人说，什么正人君子，他们是叛臣逆贼，是坏蛋，你快念遗书吧！）

你们实在要逼我念，那么就请大家站开，在恺撒尸体的侧面站成一个圈，先让我把写遗书的人指给你们看看。请问：你们允许我下来吗？

（安东尼走下来，站在恺撒尸体旁，对着听众。）

你们要有眼泪，现在就尽情地掉吧。恺撒穿的这件大袍，你们大家是熟悉的。我还记得，恺撒第一次穿上这件大袍的时候，是在一个夏天的晚上，那天正是征服爱威领地的光辉日子。现在你看：卡西乌斯的刀子是从这里刺进去的；你看加斯加在这里捅了一刀；你看，这个地方，正是恺撒最宠爱的布鲁图斯刺穿的。你看，刀子抽出来时，恺撒鲜血淋漓，好像已跑出门来问：‘恺撒是那样地爱布鲁图斯呀，难道布鲁图斯也忍心下此毒手吗？’啊！天知地知，恺撒是何等爱布鲁图斯，这一刀，是无情无义的一刀。恺撒看见他们都来杀他，‘无情’两字所造成的伤痛会比刀伤厉害得多，简直气得心碎胆裂，鲜血长流，扑倒在罗马将军旁培的雕像后面，脸都藏在大袍下面。哎，各位，请想一想，这是怎样一个大冤劫啊！照这样凶残下去，你我不都是在劫难逃吗？你们怎么也哭起来了？我发现你们也是讲天良的人啊，大家都在同洒伤心之泪，你们这些善良的人，才看见恺撒的一件衣裳就如此悲痛，你们还没有看见他的尸体呢，他的尸体在这里，你看，被这些大逆不道的叛徒弄成这个样子了！

（听众这时大哭、大闹、大喊、大叫，都骂布鲁图斯是叛贼，发誓要为恺撒报仇。）

各位朋友，不要忙，不要因为我的话，就把大家气成这样子。杀死恺撒的人都是些正人君子，因为什么私仇隐怨而下此毒手，我实在不得而知。他们既然是些正人君子，老实厚道，那么也一定有他们的道理。朋友们，我来并不是煽动你们的义愤。我不会说话，没有布鲁图斯那种口才。你们谁不知道我是一个拙嘴笨舌的人，只知道爱我的朋友；就是杀死恺撒的人，也深知我是这样。所以他们不肯让我当众演讲。我一无智慧，二无身价，既无口才，也无手段，哪里会鼓动人心？我只是随便说说，自己知道什么就讲什么；之所以指给你们看恺撒的伤口，是想请这些哑巴了的嘴替我说说话。我想布鲁图斯是我的话，恐怕他会在恺撒的伤口上都栽一个舌头，会把罗马的每块顽石都说得跳起来，燃烧起来！

（听众怒不可遏，要立即去烧布鲁图斯的住宅。）

我请你们再听我几句话，你们现在只是要行动，要去干什么？我问你们：恺撒为什么值得你们这样的爱戴呢？哈，哈，你们还是不知道，听我告诉你们，我先前不是说有一个遗书吗？你们怎么忘了。遗书就在这里，遗书上有他的印章，上面写着：凡是罗马的公民，每个人都分给75个德拉克玛（钱币）；他的花园树木，也都送给大家永远作为公共游乐场，让大家的子子孙孙共享其乐。哎，像恺撒这样的人，世上哪里还会找出第二个！”

在这篇演讲中，安东尼采取了欲擒故纵，层层推进，反话正说，反败为胜的手法。安东尼知道，如何把已被布鲁图斯控制、且感情已处沸腾状态的听众拉回到自己一边，要有心计谋划，不能操之过急。若在听众心火正旺之时义正辞严、慷慨陈词，是很难如愿以偿的，所以他演讲开始的几句话非常平静、自然，没有任何渲染和鼓动的色彩，使听众能随之听下去。他先姑且

承认了“布鲁图斯真可说是一个君子”，然后运用了逻辑的力量，来证明恺撒没有野心。他历数恺撒的功德，推翻了布鲁图斯所谓恺撒野心勃勃的说法，从而也说明布鲁图斯不是一个君子。在这里，安东尼并没有直接斥责布鲁图斯，而是把这个不言自明的推理留给听众，他仍以旁观者不关心其痛痒的样子说：“布鲁图斯一定坚持说他有野心，而布鲁图斯又是一位堂堂正正的君子，我有什么办法呢！”真是大巧若拙，大智若愚！尔后，安东尼又把逻辑推理运用到听众对恺撒情感的今昔对比上，让听众自己去领悟受了愚弄和煽动。接下来，便利用对人性的呼唤，对人间生离死别的感触，声泪俱下地造成一种悲哀的气氛。到这里，我们不得不承认安东尼是个“表演高手”。

听众的心渐渐被溶化，安东尼又巧妙地设置了一个遗嘱的悬念，激起听众急于听下去的情绪。然而安东尼并不急于把遗书公布于众，而是故意反复渲染遗书，并借助于听众的心理开始叙述恺撒被害的经过。他从袍子的血迹开始，先说出凶手卡西乌斯，又说出加斯加，最后才指出布鲁图斯，而且在布鲁图斯前加上了定语“恺撒最宠爱的”，这就形成了语义轻重的递进关系，暗示人们，主凶正是布鲁图斯。他又细致的描述了布鲁图斯杀害恺撒的一瞬间，让一个背信弃义的伪君子、凶狠残忍的刽子手形象淋漓尽致地暴露在听众面前！到这里，有谁还会相信布鲁图斯是一个“真正的君子”呢？这正是安东尼反话正说的效果。

安东尼已经使人群形成愤怒的海洋，但他仍步步推进，把人们的情绪激向高潮，以致于“听众怒不可遏，要立即去烧布鲁图斯的住宅”。然而，演讲的目的还有一个，激发起人们对恺撒的敬意和爱戴，安东尼觉得时机成熟，便大声宣读了恺撒的遗书，将场上情绪激发到了最高潮。安东尼终于后发制人反败为胜而且大获全胜。

第二章 辩论口才

辩论是表现口才的全能形式，辩论的才能是人的天赋的转换，是人的知识、经验、机智、勇敢、敏捷和辞令的综合反映。辩论的智慧与才干不是生来就有的，它产生于一定的客观环境，产生于后天的刻苦训练，它需要不断认识、开发与创造。

辩论成功的关键是统一双方的观点，达到一致认同，而不是强词夺理，以势压人。辩论的才能不能滥用，否则，它将与诡辩、虚伪、欺骗和狡猾联系在一起，而失去辩论的真谛。

苏格拉底的妙对

苏格拉底是古希腊哲学家，生活于公元前 469 年至公元前 399 年。他的论辩术犹如一支永不熄灭的火炬，照亮了人类历史夜空。有一次，他与一个叫欧提德莫斯的青年进行了关于“什么是正直”的一场对话。苏格拉底巧妙地采用偷梁换柱的手法，尔后再混水摸鱼，使对方摸不着头脑，陷入自相矛盾之中，从而失去信心而缴械投降。

苏：好吧，请问虚伪是正直的呢还是不正直的？

欧：当然是不正直的。

苏：欺骗呢？

欧：不正直。

苏：偷盗呢？

欧：不正直。

苏：奴役他人呢？

欧：不直正。

苏：像这类事情没有一样是正直的吗？

欧：是的。

苏：好吧。请问：如果一个将军战胜了危害他的祖国的敌人，并且奴役他，难道也不正直？

欧：当然是正直的。

苏：如果他在作战时欺骗了敌人，又运走了财物，这种行为正直不正直？

欧：当然是正直的。

苏：你方才讲欺骗和奴役都是不正直的行为，怎么现在又说是正直的行为呢？

欧：方才讲的是对朋友，现在讲的是对敌人。

苏：好吧，现在我就专门来讨论一下对朋友的问题吧。如果一个将军所统率的部队已经丧失了作战的勇气，军心涣散，他便欺骗他们说“援军即将来了。”从而使他们鼓起了勇气，取得了战争的胜利，这是正直的呢，还是不正直的？

欧：我想这应该是正直的。

苏：如果一个孩子生病需要吃药而不肯吃，他的父亲欺骗他，说药很好吃，哄他吃了，这种行为正直还是不正直？

欧：那是正直的。

苏：如果有人发现一个朋友发了疯，怕他自杀，偷走了他的刀子，这个行为正直不正直？

欧：那也是正直的。

苏：你方才讲过对敌人的行为，即使是欺骗、偷盗和奴役也是正直的。这种行为只可对敌人，不可对朋友。现在，这种行为用来对朋友、怎么也变成了正直的呢？

欧：哎，苏格拉底，我对我的回答已经失去了信心。

东方朔的诡辩术

东方朔是汉朝时一位著名的辩才。

有一次，汉武帝到上林苑游玩，看见一棵好树，问东方朔叫什么名字，东方朔随口答道：“叫善哉！”武帝让人记下这棵树。过了几年又问这棵树叫什么名字，东方朔随口答道：“叫瞿所！”武帝有些不高兴地说：“你已经欺骗我很长时间了——同一棵树，为什么前后名字不一样呢？”

东方朔答道：

“马，大的时候叫‘马’，小的时候叫‘驹’；鸡，大的时候叫‘鸡’，小的时候叫‘雏’；牛，大的时候叫‘牛’，小的时候叫‘犊’；人，刚生下不久叫‘儿’，年纪大了称‘老人’；这棵树以前叫‘善哉’，现在叫‘瞿所’，长少生死，万物成败，难道是固定不变的吗？”

武帝心悦诚服地笑了。

又有一次，祭拜天地之后，汉武帝下旨把祭肉分给大臣。但是，下旨的迟迟不来，东方朔实在等不及了，便自己拔剑割了一块肉，吃了，扬长而去，并且对目瞪口呆的其他官员说：“各位请自便吧！”

传旨的大臣将此事奏报给汉武帝，武帝一听，十分气愤。第二天上朝，汉武帝便问：“昨天赐肉于你们，为何不等传旨就擅自割肉？东方朔，你该当何罪？”

东方朔只是一味跪在地上叩头请罪，并不申辩。

汉武帝觉得奇怪，因为平日东方朔最善言辞。汉武帝便叫他自省：“东方朔，寡人暂不问你死罪，你应在群臣面前作自我检讨！”

东方朔听后，赶紧谢龙恩，而后站起来，拱手向群臣谢罪，作自我检讨：“东方朔啊东方朔！你竟然受赐却不待圣旨，是多么的无礼！你能自己拔剑砍下肉，又是多么的勇敢！但割下的肉又那么少，是多么的廉洁！剩下的肉分给其他的人，又是多么的公平仁慈！”

汉武帝一听，忍俊不禁，笑出声来，无可奈何地说：“东方朔啊！叫你自我检讨，你却自我表扬起来！”

结果，汉武帝不仅没有杀东方朔，而且还赏给他好酒十坛，好肉一担，把其他大臣的眼都给看红了。

蹇由临危辩吉利

据《左传》记载：吴王派他的弟弟蹇由去犒问楚军，楚军却把他抓起来，还准备杀了他来祭鼓。楚王想在蹇由临死前嘲笑他一番，就问他：“你来的时候占卜，吉利不吉利？”蹇由说：“吉利。”楚王一阵好笑，问道：“吉利？今天你要死无葬身之地了！”蹇由从容地说：“卜兆预示吉利。如果你特别高兴，又友好地接待我，毫无敌意，就会滋长我们吴国的自满情绪，因而忽视了安全，我国的灭亡就没有多久了。如今你动怒了，大发雷霆，杀我祭鼓，那么我们吴国就会加强守备。吴国虽然弱小，但只要提高警惕，事先治好兵甲，就可以抵御你们的军队。这不是‘吉利’吗？况且我们吴国只占卜国家的吉凶，不占卜我个人。假如小臣我被杀死祭鼓，因而使我们国家知道戒备，这种吉利，还有比它大的吗？”

楚王听了蹇由的一番话，就把他放了。蹇由能够死里逃生，胜在他的大智大勇。勇者，他直面残暴的楚王，面无惧色，矢志为国，视死如归。智者，他巧妙地借用“吉利”的歧义，避开个人吉凶不谈，而从国家安危的概念入手，鞭辟入里地阐述了“楚王动怒，杀我祭鼓——吴国警惕，加强守备——治好兵甲，抵御楚军——国家吉利”的辩证关系。这就不但以自己为了国家的“吉利”义无反顾、凛然赴死的大无畏气概压倒了对楚王，而且以一人之死换全局之利的利害关系吓住了对方。所以，楚王最后不得不放了蹇由。

宁戚借古谏桓公

春秋时期，齐国大夫宁戚去见齐桓公。深深行礼后，齐桓公却不动声色，置若罔闻，非常傲慢。宁戚见此情景，抬起头来，长长地吸了口气，说：“齐国真危险啊！”

齐桓公说：“你这话什么意思？”

宁戚问：“您和周公相比，谁更贤明？”

“周公是圣人，我怎敢和圣人相比！”齐桓公答道。

宁戚接着说：“在周最强盛的时候，听说有人来见他，即使正在嚼着饭，也急忙把饭吐出来，去会见客人。即使这样，他还怕失礼。可是，您怎么做的呢？齐国这样衰落，国内接连发生杀死国君的事情。您的王位并不可靠，就算您像周公那样礼贤下士，有本事的人恐怕也不愿意到您这儿来，何况您还这样傲慢呢！齐国的处境还不危险吗？”

齐桓公赶忙致歉说：“我没有治国经验，先生请不要介意。”

宁戚将齐的衰落与周的强盛，齐桓公的傲慢与周公的谦逊放在一起，造成一种鲜明的对比，使对方受到一种强烈的震撼。

庄伯之父的闪避

据《吕氏春秋》记载：楚国的上柱国庄伯想知道现在是什么时候了，因为古时候是按太阳的方位来定时候的早晚，便对父亲说：

“你去外面看看太阳。”

“太阳在天上。”父亲说。

“你看看太阳怎么样了？”

“太阳正圆着呢！”

“你去看看是什么时辰？”

“就是现在这个时候。”

尽管儿子庄伯是上柱国，即全国最高武官，地位显赫，但父亲毕竟是父亲，儿子随意支使父亲，父亲当然不高兴了。因而庄伯的父亲便使用躲闪回避的方法对儿子的提问一概加以回避。这种方怯妙就妙在既没有回答对方的问题，对方又找不到生气的理由。在论辩中运用这一方法，确实可以达到以柔克刚的效果从而更好地保护自己。

颜闾齐王论高贵

有一次齐宣王召见颜闾。

齐王对颜闾说：“你过来！”

颜闾同样对齐王说：“你过来！”

齐王很不高兴。齐王左右的人指责颜闾说：“齐王是国君，你是国君的臣下，你这样跟齐王说话成什么体统？”

颜闾不慌不忙地说：“我到国君面前去是趋炎附势；国王到我面前来是礼贤下士。与其让我趋炎附势，不如让齐王礼贤下士。”

齐王怒容满面，气势汹汹地质问：“到底是国王高贵还是士高贵？”

颜闾说：“士高贵，国王不高贵。从前秦国出兵攻打齐国，他们的军队路过士人柳下惠的墓地时，发出一道命令说，‘有到柳下惠墓地五十步范围内打柴煮饭、割草喂马的，死无赦！’后来与齐国军队交战时，秦军又发出了一道命令：‘有能割下齐王脑袋的，封他万户侯，同时赏黄金万两！’从这两道军事命令就可以看出，一个活着的国君的脑袋，还比不上死掉了的士人坟堆上的一根柴草！”

颜闾通过“趋炎附势”与“礼贤下士”的对比；“士人坟头的柴草”与“活着的齐王的脑袋”对比，造成一种强烈的反差，论证了他的“士高贵，国王不高贵”的观点。几句话说得齐王张口结舌、无言以对。

三寸舌抵百万师

据《战国策》记载：楚怀王有个大将昭阳，率领军队大败魏国，夺得 8 座城池，继而又移兵攻打齐国。在这大军压境的关头，陈轸受命于齐王，前往拜见昭阳。

见到昭阳以后，陈轸首先向昭阳取得的赫赫战绩表示祝贺。接着，陈轸又问昭阳：“楚国的法令，大败敌人的，可以获得什么官爵呢？”

“官为上柱国，爵为上执珪。”昭阳说。

“比这更高贵的是什么呢？”

“只有令尹了。”

陈轸说：“令尹是很高贵的，可是国王不会设置两个令尹。你愿听我讲一段故事吗？”

“行，你讲吧！”

于是陈轸便讲了起来：

楚国有一个贵族在祭神之后，赏赐给门客们一壶酒，门客们说：“几个人喝它不够喝，一个人喝它又有余，这样吧，请大家在地上画蛇，先画成的先喝。”有一个人画好了蛇，拿起酒准备喝，见别人还没有画好，说：“我再给蛇画上几只脚。”脚还没画好，人家就画好了，夺过他的酒说：“蛇本来是没有脚的，先生怎么给它添上脚？”结果，那个先画好蛇的没喝上酒。

陈轸讲完了这个故事后，又对昭阳说：

“你攻打魏国，大获全胜，有这样的战绩做个大官足够了。如果你认为自己战无不胜而不适可而止，那么你还没有得到官爵就有可能战死沙场了。这和那个画蛇添足的人差不多。”

昭阳认为讲得有道理，于是拔军而去。

在大军压境的危急关头，陈轸凭着他的三寸不烂之舌，利用一个确切的、精彩的故事，便说得昭阳拔军而去，解除了齐国之危。此正所谓：“三寸之舌，强于百万之师。”

小孩智谏楚霸王

秦朝末年，项羽和刘邦争夺天下。外黄城原为汉王刘邦手下的大将彭越所占领，楚霸王项羽久攻不下，损兵折将，好不容易才攻破。破城之后，彭越逃走了，可怜的全城百姓却面临着一场浩劫。楚霸王下了一道命令，要将城里 15 岁以上的男子全部活埋，因为这些百姓曾帮助汉军守城。消息传来，全城一片哭声。在这紧急关头，有个 13 岁小孩挺身而出，走进军营，求见楚霸王。楚霸王见是一个小孩，眼睛一瞪说：

“你这个小孩儿胆子倒不小，竟敢前来见我呀！”

这个小孩毫无惧色，知道霸王爱听奉承话，就高声说：

“大王常说自己是百姓的父母，我是百姓的一员，当然是你的孩子了，孩子想念父母难道还不敢见一见吗？”

一句话，就把楚霸王说乐了，项羽的口气也温和了许多：“你找我有什么事，就直说吧！”

于是这个小孩向项羽陈述了杀害全城百姓的严重后果：“如果其他地方百姓听说您会坑害投降的百姓，就不会开城迎接而会拼死抵抗，这样你处处受敌，要攻占地盘就得付出更大的代价。”这些话击中了楚霸王要害，于是他便打消了活埋男人的念头，全城百姓得以幸免于难。

曹睿一语动人心

三国时，魏文帝曹丕之子曹睿自幼聪明。只可惜其生母甄皇后被郭贵妃陷害处死。曹睿失去亲娘。孤苦伶仃，而且郭贵妃还时刻伺机斩草除根。

一次，曹睿跟父王上山打猎。他们来到一条山沟，正好遇见一只母鹿带着一只小鹿。曹丕弯弓搭箭将母鹿射死，小鹿一看母鹿倒地，围着母鹿呦呦哀鸣，不肯离去。曹睿见此情景，立即联想到自己的身世。

这时，曹丕急了，在马上大声叫道：“孩儿，为何不射那只小鹿？”

曹睿机智地答道：“皇上已射杀了它的母亲，怎么忍心去杀害那头失去母亲的小鹿呢？”

曹睿的这句话深深地打动了曹丕的心。他称赞曹睿说：“我的孩子，你真是又聪明又仁德啊！”此后，曹丕悉心培养曹睿，并立为太子。

这里，曹睿巧妙地利用特有的条件，一语双关地道出了自己的心迹，从而打动了曹丕的心，起到了意想不到的好效果。

朱元璋的穷朋友

传说朱元璋做了皇帝后，有两个从前的穷朋友来见他。因两人的话说得不同，两人的命运也各不一样。

其中一个和朱元璋一见面，就直通通地说：

“我主万岁！还记得吗？从前，你我都替人家看牛。有一天，我们在芦花荡里，把偷来的豆子放在瓦罐里煮着。还没等煮熟，大家就抢着吃，把罐子都打破了，撒下一地的豆子，汤都泼在泥地里。你只顾从地上满把地抓豆子吃，却不小心连红草叶子也送进嘴去。叶子梗在喉咙口，苦得你哭笑不得。还是我出的主意，叫你用青菜叶子放在手上一拍吞下去，才把红草叶子带下肚子里去了……”

朱元璋嫌他太不顾全体面，等不得听完就连声大叫：“推出去斩了！推出去斩了！”

另外一个穷朋友也来到皇宫，和朱元璋见面后，说道：“我主万岁！当年微臣随驾扫荡芦州府，打破罐州城，汤元帅在逃，拿住豆将军，红孩子儿当关，多亏菜将军。”

同样这件事，朱元璋听他说得好听，心里高兴，就立刻封他做了御林军总管。

对于同一件事，一个人是直通通地说，结果被推出斩首；一个委婉曲折地说，结果做了大官。话说得不一样，论辩效果也会有天壤之别。

纪晓岚甘当酒囊

乾隆皇帝的时候，纪晓岚（纪昀）是全国闻名的大才子，深得皇上赏识。

有一天，乾隆宴请大臣。大臣们吃得很开心，饮得也很畅快。这时，这位爱卖弄学问的乾隆又诗兴大发了，他出了上联：

“玉帝行兵，风刀雨箭云旗雷鼓天为阵。”

乾隆皇帝要求百官对下联，结果对不上来。乾隆皇帝这下更来兴致了，竟然没人能对得上。于是，他想显示他本人的才华，便点名要纪晓岚答对，想出一下这位大才子的丑。

不料，纪晓岚却把下联对上来了：

“龙王设宴，日灯月烛山肴海酒地当盘。”

话音刚落，群臣赞叹，好像是纪晓岚为他们解了围、出了气似的。

乾隆皇帝听后，却不高兴了。他面有怒色，半日沉吟不语。大家颇为纳闷。

鉴此，纪晓岚知道自己得罪了皇上，便接着说：

“圣上为天子，所以风、雨、云、雷都归你调遣，威震天下；小臣酒囊饭袋，所以希望连日、月、山、海都能在酒席之中。可见，圣上是好大神威，而小臣我只不过是好大肚皮而已。”

乾隆一听，立即笑逐颜开，连忙表扬纪晓岚，说：“饭量虽好，但若无胸藏万卷之书，又哪有这么大的肚皮。”

因为这一对联很不错。乾隆出的上联显示了一代帝王的豪迈气概，不料纪晓岚下联一出，十分工整，显不出乾隆上联的才气。乾隆一听，自然不快。幸好，纪晓岚及时发现并及时自己开脱，有意抬高乾隆，贬低自己。自然，君臣一唱一和，大家都高兴。

圆智巧答乾隆问

圆智是乾隆年间宁波天童寺的当家和尚，他虽无点金之术，却颇有应变之才。

有一天，乾隆皇帝只身微服南下。来到宁波后，便独往天童寺而来。圆智听到此事，马上到山脚下等候。不一会儿，乾隆便来到眼前。圆智在他身前合十躬身轻声道：“小僧天童寺主持圆智接驾来迟，万望恕罪。”

乾隆听说此人为圆智，便想给一个下马威。于是，面孔一板，厉声问道：“你既知朕躬到此，为何不率领众僧，大开山门，跪接圣驾？你这轻轻一揖，该当何罪？”

圆智不慌不忙地说：“小僧岂敢亵渎圣驾，只因这次圣上南巡，乃是微服私访，小僧若是兴师动众，恐怕引起游人瞩目，有碍圣上安康，故小僧才一个人悄悄在此相迎。”

乾隆听他说得有理，只好说：“恕你无罪，前面带路便是。”

路上，乾隆又说：“大和尚，今日朕躬上山，你能不能把我比上一比。”

圆智闻言，暗自思忖：“这可不好比，比不好全寺都得遭殃。”但他脑子一转，笑着说：“万岁爷上山，可有一比：比好佛爷带你登天，一步还比一步高。”

乾隆一听，心里不舒服，圆智自比佛爷，上风被他占了。可又在佛地无可指责，只好暂时作罢。

他们一进天王殿，正见弥勒佛喜眉笑脸地朝外而坐。乾隆点子又上来了，指着弥勒佛问圆智：“请问大和尚，他为何而笑？”

圆智答：“启禀圣上：他是笑贤僧命乖运蹇，身入空门，终日青灯木鱼，碌碌无为。”

乾隆一听，心暗想：“这下子可有空子钻了！”马上问圆智：“他也在对我笑，照你说，他也在笑我碌碌无为了？”

圆智见乾隆咄咄逼人，连忙回答说：“哪里哪里，佛父对不同的人有不同的意义。他对万岁爷迎面而笑，是笑你为万民操心，以国事为重，不像凡夫俗子，气量狭窄，笑里藏刀！”

乾隆听了，哭笑不得，因为圆智明明是正在骂自己呢！可不好发作，只好忍心作罢。

乾隆离寺时，圆智送他下山。当他走到山腰时，想起上山之事，又想难一下圆智，说：“我上山时，你说我一步比一步高，现在我下山了，你可怎么说？”

圆智听了，稍思片刻，即答：“如今又好比如来佛带万岁爷下山，后头更比前头高啊！”

乾隆听了，目瞪口呆，觉得这个和尚确实很有应变之才。

诗人丘逢甲应考

丘逢甲，台湾人，我国近代著名诗人。他在 12 岁那年，由父亲领着去台南府应考。考试时，他很快作完文章，第一个交卷出考场。

这时，恰逢台南知府丁日昌到考场视察，见丘逢甲蹦蹦跳跳从考场出来，还以为是附近的孩子在玩耍，便喊道：“此处乃读书人出入所在，怎能容小孩来玩耍？”

丘逢甲振振有词地回禀道：“禀报大人，我名丘逢甲，是来应考的。”

丁日昌：“噢，你小小年纪，有什么才学？敢来应考？”

丘逢甲：“老大人这话错了，孔夫子说过谁都可以读书嘛？况且，也没有因年纪大小不可应考的规则啊！”

丁日昌：“真看不出来，你这娃娃还能讲出这些大道理。那么我出个联让你对，行吗？”

丘逢甲：“请大人赐上联。”

丁日昌：“好，上联是：甲年逢甲子。”

丘逢甲：“这容易，我答：丁岁拜丁公。”

众人都说：好，好。

丁日昌也非常高兴，请他去家里作客。

孙中山喜欢什么

1897年，孙中山侨居日本时，有一天，日本著名政治家犬养毅问孙中山：“我真佩服您的机智——不过，我想问问您，孙先生，您最喜欢的是什么？”

“革命！把清政府推翻。”孙中山毫不犹豫地回答。

“您喜欢革命，这是谁都知道的。但除此之外，您最喜欢什么？”

孙中山停了片刻，用英语答道：“Woman（女人）。”

犬养毅拍手叫道：“很好，再其次呢？”

“Book（书）。”

犬养毅以为自己发现一个“秘密”，忍不住哈哈大笑，他嚷道：“这是很老实的话。我以为您会说最喜欢书，结果您却把‘女人’排在书的前面。这是很有意思的。您这样忍耐着对女人的爱而拼命看书，实在了不起。”

孙中山回答说：“不是这样！我想，千百年来，女人总是男人的附属品或玩物，充其量作个贤内助。然而我认为，她应该和母亲是同义语，当妈妈把她身上最有营养的乳汁喂给孩子的时候，当妻子把真诚的爱献给丈夫的时候，她们的牺牲是那样的无私和高尚，这难道不值得爱吗？可惜，我们好些人却不珍惜这种爱，反而践踏这种爱。”

孙中山在这里运用先抑后扬的手法，出乎意料地用英语作出“爱 Woman”的回答，很容易使人按“爱”的狭义去理解成为个人感情的男女之间的爱，而这种“爱”出现在这位伟人的回答中不能不使人感到大惑不解，从而造成一个极大的悬念。这样孙中山后边的解释就显得更加吸引人。后面孙中山从“爱”的广义方面——即尊重、热爱、敬服的涵义来解释了自己为什么“爱女人”的道理，从而使犬养毅更加钦佩他的高尚人格了。

黄兴放威言脱险

有一次，黄兴在长沙发动群众，约定某晚起义。不幸机密被泄露。湖南巡抚下令关闭城门进行搜捕，隐匿者同罪。黄兴无处藏身，处境非常危险。在万分焦急的时刻、忽见一商店有许多花轿仪仗，供结婚迎亲者租用。黄兴便面见店主，直接承认自己是黄兴，想唤起他对革命的支持，无奈店主怕惹事生非，怎么说都不肯。黄兴设法，只好使出最后一招。黄兴大喝一声：

“今天巡抚下令关闭城门搜捕我，势必抓到我，我如果被捕，一定说你是我的同党！你想免祸的话，就用花轿抬着我，配上仪仗和鼓手送我出城，只要我脱了险，加倍付给你工钱。”

话说完，店主只好照办。

黄兴针对对方的心理特点，虚构出对方是自己同党的事实，予之以利，晓之以害，让对方在权衡利害得失之后，放弃自己的错误主张。结果黄兴凭借自己高超的智慧和杰出的口才，得以化险为夷，安然脱险。

毛泽东驳艾奇逊

四十多年前，美国人艾奇逊在为蒋介石在中国的黑暗统治辩护时，胡说什么中国革命的发生是由于人口太多的缘故。对此，毛泽东同志于 1949 年 9 月 16 日著文反驳道：

“革命的发生是由于人口太多的缘故么？古今中外有过很多的革命，都是由于人口太多么？中国几千年以来的很多次的革命，也是由于人口太多么？美国一百七十四年以前的反英革命，也是由于人口太多么？艾奇逊的历史知识等于零，他连美国独立宣言也没有读过。华盛顿杰佛逊们之所以举行反英革命，是因为英国人压迫和剥削美国人，而不是什么美国人口过剩。中国人民历次推翻自己的封建朝廷，是因为这些封建朝廷压迫和剥削人民，而不是什么人口过剩。俄国人所以举行二月革命和十月革命，是因为俄皇和俄国资产阶级的压迫和剥削，而不是什么人口过剩，俄国至今还是土地多过人口很远的。蒙古土地那么广大，人口那么稀少，照艾奇逊的道理是不能设想会发生革命的，但是却早已发生了。”

毛泽东同志通过列举大量的历史事实，对艾奇逊的“中国革命的发生是由于人口太多”的论题进行了彻底的、有力的反驳。因为事实胜于雄辩，在铁的事实面前，任何信口雌黄、摇唇鼓舌也都无济于事。

周恩来驳记者问

曾经有一位美国记者提出“一个国家向外扩张，是由于该国的人口过多”的观点。周总理不同意这种看法，他反驳道：“我们不同意你这种看法。第一次世界大战前，英国人口只有 4500 万，不算太多，但是英国在一个很长的时期内曾经是‘日不落’的殖民帝国。美国的面积略小于中国，而美国的人口不及中国的五分之一，但美国的海外驻军却达 150 万。中国人口虽多，却没有一兵一卒驻在外国领土上，更没有在外国建立军事基地。可见，一个国家是否向外扩张，并不决定于它的人口多少，而决定于它的社会制度。”

在这里周总理以英美人口不多却向外扩张，同中国人口多却没有向外扩张相对照，数据准确，论据详实，顺理成章，从而使美国记者的论点不攻自破。

邓小平将计就计

1979年1月，当邓小平作为副总理访问美国，在签署两国领事、贸易、科技、文化协定时，美方一记者问邓小平：“当美中决定实现关系正常化时，你在中国遇到了政治上的反对了吗？”在场的人都急切地等待邓小平的回答。邓小平开始说：“有呀！”稍停一会儿又补充一句：“我在中国的一省遇到严重的反对，那就是台湾呀！”

美国记者设置了一个“陷阱”，回答不好就会给某些制造“两个中国”或“一中一台”阴谋的人以某种口实。邓小平明察秋毫，将计就计，对对方的用心佯作不知，顺势回答确实遇到有反对中美关系正常化的情况。当在场的其他人愕然之时，他才突然补上真正的具体答案——在台湾一省遇到反对。这样，既完满地作了准确的回答，突出了我国政府与台湾当局对中美关系正常化的相反立场，又重申了只有一个中国的严正立场。邓小平的回答使美国记者钻不到任何空子。

李先念赴鸿门宴

1946年元月，李先念司令员到武汉与国民党方面进行中原停战谈判。谈判达成协议的当天晚上，国民党方面由郭忏出面在德明饭店举行鸡尾酒会以示庆祝。

席间，国民党军统少将邓为仁装作一副酒醉的样子，端着酒杯挤到李先念面前满脸堆笑地说：“李将军，今晚为你举行酒会，盛况空前，这大概是你有生以来第一次吧？我是高喊和平万岁的人，有和平才有今天的酒会。因为今天的酒会，象征着人民的幸福与安乐。请为这种和平幸福而干杯！”

记者们一眼就看出邓为仁是酒醉心明，政治上别有用心，便围过来争相举起相机，准备拍下他们干杯的镜头。

李先念并没有举杯和邓为仁干杯，而是回敬道：“邓先生，今晚你喝得太多了。抗战刚刚胜利，弊政多端，山河破旧，天灾人祸，民不聊生，人民何谓幸福之有？民主建设，和平幸福，任重而道远，须亿万民众，奋发图强，岂能靠一餐鸡尾酒会？”说完哈哈大笑。邓为仁满脸尴尬，也跟着大笑起来。

这里李先念抓住对方论点的错误全力加以批驳，论据充分，从而使对方全线崩溃。

王若飞妙解佛经

1931年10月，王若飞同志被捕入狱。典狱长韩渐逵来到监狱，问王若飞：“我送给你的佛经看过了吗？”

“看过了，早就熟读了。”王若飞答。

“有什么心得？”

“很有收获。”

“是啊，苦海无边，回头是岸，快跳出苦海吧！”

“不但我要跳出苦海，而且还要引导大伙跳出苦海呢！你说好不好？”

“那好极了！那好极了！真是佛法无边，金石为开，阿弥陀佛！”

王若飞问道：“不过，典狱长，你知道苦海在哪里？”

韩渐逵愣了一下，不知道该怎么回答。

王若飞说：“苦海就在你的脚下，苦海就是无止境的剥削，就是国民党的反动统治，就是你们的监狱、刑场、法庭和你们所有的罪行，我们一定要填平你们造成的苦海，把人民带到幸福的世界！”

韩渐逵知道上了当，羞得满面通红，气愤地说：“你污辱圣灵，曲解佛经！不准你胡言乱语！”

王若飞望着敌人的丑态，以胜利者姿态哈哈大笑。

在此王若飞先从表面上顺从典狱长的观点，使对方失去警惕，然后趁对方得意洋洋、喜形于色之时，突然话锋急转直下，对“苦海”作出恰当的解释，给典狱长以突如其来的沉重一击，使对方在还没有回过神来之时，已是目瞪口呆，哑口无言。

斯大林出其不意

第二次世界大战期间，美、英、苏三国在德黑兰举行首脑会议。会议的气氛完全由斯大林控制，通过的决议全是由斯大林提出来的。美国总统罗斯福和英国首相丘吉尔总感到不舒服，他们商量好要对斯大林戏弄一番。

一天早上，会议开始前，丘吉尔点燃一支雪茄烟说：“我昨晚做了一个梦，梦见我成了全球主宰！”

罗斯福接着说：“我也做了一个梦，梦见我成了宇宙主宰！斯大林元帅，你梦见什么？”

斯大林看了他们两位一眼，慢条斯理地说：“我梦见，我既没有批准对丘吉尔先生的任命，也没有批准对罗斯福先生的任命。”

丘吉尔和罗斯福被这意想不到的回答惊呆了，彼此自嘲地笑了一笑。斯大林的回答妙在转换思维角度，从人对人的控制入手，把握思维方向，从而“背水一战而后生”，倒过来嘲弄了二巨头一番。

丘吉尔针锋相对

有一回，保守党议员威廉·乔因森希克斯在议会上演说，看到丘吉尔在摇头表示不同意，便说：“我想提请尊敬的议员注意，我只是在发表自己的意见。”丘吉尔答道：“我也想提请演讲者注意，我只是在摇我自己的头。”

对方通过限定“意见”为“自己的”来责备丘吉尔，丘吉尔则机智地把“摇头”限定为“摇我自己的头”来反唇相讥，针锋相对，一语中“的”。丘吉尔的妙答，妙就妙在以牙还牙，“你可以发表你自己的意见，我为什么不可以表示我自己的态度呢！”

里根的绵里藏针

1984年里根为了竞选总统，与对手蒙代尔进行电视论辩。在论辩中蒙代尔自恃年轻力壮，竭力攻击里根年龄大，不适宜担此重任。里根回答说：“蒙代尔说我年龄大而精力不充沛，我想我是不会把对手的年轻、不成熟这类问题在竞选中加以利用的。”这一绝妙的回答立即博得全场的热烈掌声。最后，里根获胜当选总统。

面对年轻气盛的蒙代尔的攻击，作为长者的里根如果以牙还牙，破口对骂，就会有失作为长辈的沉稳持重、老谋深算的优势；但如果逆来顺受、装聋作哑，那么在蒙代尔的锐气面前，则又显得老气横秋、难有作为了。为了争取电视观众，里根根据自己的长处和对方的短处，采取了将计就计、以守为攻、以柔克刚的策略，即在不动声色之中，以己之长，显彼之短，既尽量显示作为年长者的足智多谋、宽宏大度，又委婉地抨击和映衬对方作为年轻人的浅薄和狭隘。他在讲话中并不讳言自己比对手年龄大，却居高临下地以长者面对后辈的挑衅不屑一驳的口气说：“我是不会把对手的年轻、不成熟这类问题在竞选中加以利用的。”这句话说得非常幽默，因为它明里说的是“不会利用”；其实已毫不客气地一针见血地道出了对方的“不成熟”。这种轻巧、宽容的语气与内容的巨大反差不但带有浓厚的幽默气氛，而且在不知不觉之中把对方推到了“攻击长者”的“不成熟”的位置上，充分反衬了自己作为长者的宽宏大度，以稳操胜券的姿态显示了自己的信心和实力。这就不仅在论点上，而且在人品和形象上，都有力地反击了对手，在观众面前树立比对方更能胜任总统职务的印象。

熊向晖驳英元帅

1960年5月，英国陆军元帅蒙哥马利访华，在古城洛阳参观时，观看了豫剧《穆桂英挂帅》，回到宾馆，他说：“这出戏不好，怎么让女人当元帅？”

陪同人员熊向晖解释说：“这是中国的民间传奇，群众很爱看。”

蒙哥马利说：“爱看女人当元帅的男人不是真正的男人；爱看女人当元帅的女人不是真正的女人。”

熊向晖答说：“中国红军就有女战士。现在解放军中就有女少将。”

蒙哥马利说：“我对红军、对解放军一向很敬佩，不知道还有女将，这有损解放军的声誉。”

熊向晖立即反驳说：“英国的女王也是女的。按照你们的体制，女王是英国国家元首和全国武装部队总司令。”

蒙哥马利一怔，不再吭声了。

熊向晖在此利用釜底抽薪之术，直接指出如果女将有损军队声誉的话，那么英国武装部队总司令都是女的，又作何解释？可见，挖掉根基，大厦必倾；薪火已灭，釜鼎难沸。在论辩中，若能揭露其论据的虚假性，那么其观点自然也就不攻自破了。

士兵与将军竞选

在美国国内战争之后的一次竞选中，内战中的一位士兵约翰·爱伦和内战中的英雄陶克将军竞选国会议员。陶克将军功勋卓著，并曾任过三次国会议员，爱伦则显然处于劣势，然而经过一场竞选辩论后，爱伦却击败陶克取得了胜利。请看他们的一场舌战：

陶克将军在竞选时说：“诸位同胞们，记得就在 17 年前的今天晚上，我曾带兵在茶座山与敌人激战，经过激烈的血战后，我在山上丛林里睡了一个晚上。如果大家没有忘记那次艰苦卓绝的战斗，请在选举中，也不要忘记那吃尽苦头，风餐露宿而屡建战功的人。”陶克将军列举自己的战绩，想唤起选民们对他的充分信任。果然激起了一阵掌声和欢呼。

接着爱伦说道：“同胞们，陶克将军说得不错，他确实在那次战争中立了奇功。我当时是他手下的一名无名小卒，替他出生入死，冲锋陷阵。这还不算，当他在丛林安睡时，我还携带着武器站在荒野之上，来保护他。”他的语音一落，立即引起了选民们更加热烈的掌声。

爱伦在此避开战功不谈，只就战后在山上露宿这一点来讲，爱伦的“功绩”大于将军。将军虽然辛苦，毕竟还可以在丛林中安睡，战士则要站岗保卫他。爱伦正是利用避其不利，就其有利来博得选民同情的。

朗宁的归谬推理

加拿大外交官切斯特·朗宁在竞选省议员时，因幼年时吃过中国奶妈的奶水而受到政敌的攻击，说他身上一定有中国血统。朗宁反驳道：“你们是喝牛奶长大的，那身上一定有牛的血统了！”

朗宁在反驳中运用了“以其人之道，还治其人之身”的归谬法。他先假设对方暗含的一个大前提“凡吃过某种动物的奶的人，就一定有这种动物的血统”为真实，顺势以此推出对方喝牛奶长大，因而身上一定有牛的血统的结论。这样，对方面临着两种选择：要么承认自己身上有牛的血统，这是一种极大的羞辱，他是难以接受的；要么否认自己身上有牛的血统。而根据充分条件假言推理的否定式，否定后件必须否定前件，他实际上就等于否定了自己的大前提，这个大前提一推翻，以此演绎出来的原观点则不攻自破了。

蒙博托避实就虚

有一天，一位记者对扎伊尔总统蒙博托说：“你很富有。据说你的财产达 30 亿美元！”蒙博托听后，发出了长时间的哈哈大笑，接着对这位记者说：“一位比利时议员说我有 60 亿美元！你听到了吗？”

记者对蒙博托总统所提的，看是一个简单的问题，实质上是一个涉及总统是否廉洁的严肃问题。面对记者的刁难，蒙博托总统既没有拒绝回答，也没有直接作肯定和否定的回答，而是避实就虚，用一位比利时议员的明显的无稽之谈作为类比，含蓄地暗示了对他财产的判断是没有根据的，从而间接地否定了记者的提问。

基辛格答记者问

1975年5月20日，基辛格随尼克松总统动身前往莫斯科，途经维也纳。

在维也纳，基辛格举行了一次记者招待会。主持人简单介绍了基辛格与尼克松前往苏联的原因及要举行的两国首脑的会谈。

《纽约时报》记者马科斯·弗兰克尔问：“到时，你是打算点点滴滴地宣布呢，还是来个倾盆大雨，成批地发表协定呢？”

基辛格对这家一向使他很恼火的报纸的记者答：“我明白了，你们看，马科斯同他们的报纸一样，多么公正啊，他要我们在倾盆大雨和点点滴滴之间任选一个，所以无论我们怎么办，总是坏透了。……我们打算点点滴滴地发表成批声明。”

全场哄堂大笑。

在莫斯科，美苏关于限制战略武器的4个协定刚签署，基辛格就在一家旅馆里向随行的美国记者介绍这方面的情况。

基辛格微笑着说：“苏联生产导弹的速度每年大约250枚。先生们，如果在这里把我当间谍抓起来，我们知道该怪谁啊！”

记者们开始接过话题，探问美国的秘密。一位记者问：“我们美国的情况呢？我们有多少潜艇导弹在配置分导式多弹头？有多少‘民兵’导弹在配置分导式多弹头？”

基辛格耸耸肩：“我不确切知道正在配置分导式多弹头的‘民兵’导弹有多少。至于潜艇，我的苦处是，数目我是知道的，但我不知道是不是保密的。”

记者立即说：“不是保密的。”

基辛格反问道：“不是保密的吗？那你说是多少呢？”

全场哄堂大笑。

尼克松、基辛格离开苏联，在德黑兰作短暂停留。当晚，伊朗首相邀请基辛格去看舞女帕莎表演。基辛格看得出了神，未了还与帕莎聊了一阵。

第二天，在总统专机上，一位记者向基辛格打趣：“你喜欢她吗？”

基辛格一本正经地回答：“她是个媚人的姑娘，而且对外交事务有着浓厚的兴趣。”

“真的吗？”

“那还有假。我们一起讨论了限制战略武器会谈，我费了些时间向她解释怎样把SS—7导弹改装在V型潜艇上发射。”

旁人都在发笑。

鲁迅巧解有钱人

鲁迅先生在厦门大学担任教授时，反动校长林文庆常克扣办学经费，刁难师生。一天，林文庆把研究院的负责人和教授们找去开会，提出把经费削减一半，教授们纷纷反对。林阴阳怪气地说：“关于这事，不能听你们的。学校的经费是有钱人拿出来的，只有有钱人，才有发言权！”他刚说完，鲁迅立即站起身，从口袋里摸出两个银币，“啪”的一声放在桌子上，铿锵有力地说：

“我有钱，我也有发言权！”

林文庆料不到鲁迅先生会说此话，一时无以应对。鲁迅先生接着力陈研究院经费不能减少、只能增加的理由，驳得林文庆哑口无言，只得收回其主张。

这里林文庆说的“有钱人”概念不明确，容易引起曲解。有一个铜板可以说是有钱人，亿万富翁也可以说是有钱人。鲁迅先生正是利用“有钱人”这一概念上的歧义性来有效地制服反动校长林文庆的。

马克·吐温的更正

著名作家马克·吐温在长篇小说《镀金时代》里有力抨击了美国政府的腐败和那些政客、资本家的卑鄙无耻。这部书引起了很大的反响。一天，在酒会上，记者追问马克·吐温对官员的看法。马克·吐温一气之下说：“美国国会中有些议员是狗娘们养的。”

这句话见报后，议员们大为愤怒，纷纷要求马克·吐温公开道歉或予以澄清，否则，就将诉之以法律。

马克·吐温毫不惧怕，在另一个场合里，当记者让他就此事发表谈话时，他说：“前一次我在酒席上发言，说‘美国国会中有些议员是狗娘们养的’，事后有人向我兴师问罪。我考虑再三，觉得此话不适当，现郑重声明，我上一次的讲话应加以更正：‘美国国会的有些议员不是狗娘们养的。’”

马克·吐温的“郑重声明”从表面看似乎对原话作了“更正”：“美国国会中有些议员是狗娘们养的”改为“美国国会中有些议员不是狗娘们养的”，而其实，这是“新瓶”装“旧酒”，还是在骂其余这些“狗娘们养些议员”。不过，由于他是以否定“有的议员是狗娘们养的”语言形式出现，让议员们抓不到话柄，避免了议员们的无谓纠缠，而同时，也巧妙地在更大的程度上表达了对部分腐败官员的痛恨和抨击，坚持了自己的正确观点。

梁晓声答记者问

有一次，一位英国电视台记者采访中国作家梁晓声。记者老练机智，在进行一些交谈后，他突然提出一个问题：

“没有文化大革命，可能也不会产生你们这一代青年作家，那么文化大革命在你看来究竟是好是坏？”

梁晓声略为一怔，未料到对方竟会提出如此难以回答的怪题。他灵机一动，立即反问：“没有第二次世界大战，就没有以反映第二次世界大战而著名的作家，那么您认为第二次世界大成是好是坏？”

对于“文化大革命”与产生青年作家之间的关系，一两句话是难以说清楚的。如果梁晓声顺着这个思路去回答，势必陷入尴尬的境地。在此，梁晓声巧妙地转移话题，借用第二次世界大战是好还是坏来作反问，这样反而把难题转移到对方自己头上去了，真可谓“四两拨千斤”。

评议会不是澡堂

德国女数学家爱米·诺德获得博士学位后，还不能立即开课，因为她还没有得到讲师资格。但她的学识和才华受到了从事广义相对论研究的希尔伯特教授的赏识。

在一次教授会上，为爱米·诺德能否成为讲师发生了一场争论。一位教授激动地说：

“怎么能让女人当讲师呢？如果她做了讲师，以后就要成为教授，甚至进入大学评议会。难道能允许一个女人进入大学最高学术机构吗？”

希尔伯特教授反驳道：

“先生们，候选人的性别绝不应该成为反对她当讲师的理由，我请先生们注意：大学评议会，毕竟不是澡堂！”

对方顿时哑口无言。

“大学评议会不是澡堂”这一反喻可谓掷地有声，铿锵有力。在日常谈论中，有时如果能运用一个形象生动的比喻，化抽象为具体，化深奥为浅显，化生僻为通俗，往往能起到意想不到的效果。

卖龟者的诡辩术

这是一则日本故事。

有一个小伙子在热闹的夜市上卖乌龟。

“卖乌龟！卖乌龟！谁买乌龟？鹤寿千年，龟寿万年。活一万年的乌龟，便宜啦！”

有个中年人听说乌龟能活一万年，就买了一只。可第二天一看，乌龟已经死了。到了晚上，他气呼呼地跑到夜市上，找到那个卖乌龟的人，气愤地说：

“喂！你这个骗子！你说乌龟能活一万年，可它只活满一个晚上就死了！”

卖乌龟的笑哈哈地答道：“先生，这样看来，昨天晚上它刚好活满一万年。”

这里小伙子说的“这只乌龟昨天晚上刚好活满一万年”显然是没有根据的，但是要证明他的话没有根据，却很难拿出十分充足的理由。小伙子正是利用这一点来为乌龟的死进行诡辩的。

女学生新解三纲

一次智力竞赛抢答，主持人问：三纲五常的“三纲”指的是什么？一名女学生抢答道：“臣为君纲，子为父纲，妻为夫纲。”

她的回答，正好把三者的关系颠倒了，引起哄堂大笑。女学生灵机一动，立即补充道：“笑什么？我说的是新‘三纲’。”

主持人疑惑地问道：“怎样解释？”

女学生不慌不忙地说：“现在，我国人民当家作主，是主人。而领导者，不管官有多大，都是人民公仆，岂不是臣为君纲吗？当前，国家实行计划生育，一对夫妻只生一个孩子，这孩子成了父母的小皇帝，岂不是子为父纲吗？许多家庭中，妻子的权力远远超过丈夫，‘妻管严’、‘模范丈夫’到处流行，岂不是妻为夫纲吗？”

好一个新“三纲”！话音未落，同学们都为这位女同学随机应变的能力而鼓掌喝彩。

在日常言谈中，有时难免说错了话。上述这位女学生在抢答时，把“三纲”三个句子的主次关系弄颠倒了。但她思维敏捷，灵机一动，干脆将错就错，根据新的历史时期人们社会关系的变迁，临时对“三纲”作了一个全新的，却又符合逻辑的解释。这充分显示了这位女学生机敏的论辩口才。

大学生辩论五则

(一)

1993年8月27日在新加坡举行了首届国际华语大专辩论会。在关于“艾滋病是医学问题，不是社会问题”的辩论中，反方一辩陈述道：

“艾滋病有其特殊性。这就是它的传染性、致命性和危害社会性……传染性使个体的疾病上升为社会公害，即使洁身自好也难免万无一失。目前艾滋病患者已经到了250万，感染者达到1400万。而到2000年，单患者就达到1400万，感染者将达到5000万—1亿。当这个社会人人自危谈艾滋病色变的时候，对方辩友你还能坦然地说这是一个医学问题吗？”

在这大量的怵目惊心、确凿无疑的数据面前，人们不能不相信，艾滋病确实是一个严重的社会问题。这里引用数据显示了一种非凡的雄辩力量。

(二)

在首届国际华语大专辩论关于“温饱是谈道德的必要条件”的论辩中，正方英国剑桥大学队三辩突然发问：

“假如我们现在十个人投票，赞成说将对方三辩的财富充公，来满足大家的需要，这是公认的，这样是对的吗？”

反方复旦队三辩答道：

“如果我的财产充公，能够为很多的人民谋福利的话，那我想，我会选择这样做的，因为做人要做有道德的人。”

面对正方气势逼人的提问，反方显然不能只作简单的肯定或否定回答。这里反方通过巧妙地设定“能够为很多的人民谋福利”这一条件，不但有效地回击了对方的挑逗，而且更有力地强化了反方的论点。

(三)

1988年春季，北京语言学院举行了一场由外国留学生主持并参加的辩论会。辩论的主题为：男女平等——女性的出路。与会者肤色不同，国籍各异，但却使用同一种语言——汉语。辩论起来有声有色，慷慨激昂。

正方代表认为，参加社会工作女性的最佳选择，女性应在各方面同男子竞争。家务劳动束缚了女性的才能，因此，家务劳动是男女不平等的一个重要原因。

反方代表认为，“男主外女主内”是女性最佳方案。妇女主持家务有助于家庭和睦。“男主外女主内”更会有利于社会的安定。

双方的辩论很快向纵深发展。正当双方论辩唇枪舌剑、精彩激烈时，来自南斯拉夫的反方队员桑佐兰从容答辩道：

“汉字的‘安’字，即意味着女人应在家里，‘男’字则意味着男人做户外工作。中国文化是很古老的，如果中国人错了，那我们今天还有什么可辩论的呢？”

至此，他风趣地摊了摊双手。他的精彩答辩，引来了满堂喝彩。

在古文字中，“安”字是指女人居于室内，“男”字指在田中劳动。桑

佐兰通过对“安”、“男”两字进行拆合，有力地反驳了对方，论证了反方的“男主外女主内”的观点，取得了意想不到的论辩效果。

(四)

关于“艾滋病是医学问题，不是社会问题”的论辩。

悉尼三辩：“那我倒要问对方同学，如果我们今天发明了一种可以控制艾滋病的疫苗，那会有什么社会问题？请你说明。”

复旦二辩：“用一个如果的话，整个巴黎都可以装在一个瓶子里，如果人类不存在，艾滋病还有没有啊？”（掌声）

悉尼大学队三辩提出的条件是“今天发明了一种可以控制艾滋病的疫苗”，这个条件显然是假的，因而复旦大学队二辩由此作出“整个巴黎都可以装在一个瓶子里”的荒谬结论，当然也可以由此随意作出其它的结论，从而组成一个无懈可击的永真条件命题并将对手驳倒。复旦队由于巧妙地运用了永真条件术，幽默风趣的答辩中，显示出一种极为高超的论辩应对才能。

(五)

在关于“温饱是谈道德的必要条件”的论辩中，反方复旦队在论证自己“温饱不是谈道德的必要条件”的观点时有这么一段辩词：

“即使温饱了、富足了，道德水准也并不会自然而然地就得到提高，有时甚至会倒退。中国就有句古话，叫做‘饱暖思淫欲’，而古巴比伦王国、罗马帝国的由盛及衰，正是由于举国上下，不重视道德修养与道德教化、物欲横流的恶果。日本可算是富甲天下了吧？但是政坛丑闻却不绝于耳。竹下登被贿赂蹬下了台，宇野宗佑被美色诱下了水，而金丸信呢，终究未能取信于民。”（掌声）

这段辩词雄辩地说明了，不仅在前温饱阶段要谈道德；在后温饱阶段也应谈道德，进一步地强化了“温饱不是谈道德的必要条件”的论点。

第三章 老板口才

老板，溯其源流，是私营企业的财产所有者，但现在人们对国营大企业的一把手也戏称为老板，是引申为大小事须经其拍板之意，老板的涵义于是有了更宽泛的解释。在努力发展经济的当代，中国需要一大批老板精英，作为国民经济的脊梁。当老板，尤其是当现代企业的老板是不容易的。真正的老板除了具备一般商人的品质外，要有经济学家的头脑，哲学家的思维，革命家的精神，雄辩家的口才，外交家的风度，慈善家的胸怀，冒险家的胆量，学问家的知识，谋略家的智慧，运动员的体魄。老板就是老板，老板开了金口，就是不同一般。

王光英答记者问

曾被刘少奇誉为“红色资本家”的名人王光英，在“文革”中也历尽劫波。复出后，他受命赴香港创办光大实业公司。谁知一下飞机，香港记者就向他提出了个很难回答的问题：“这次来香港办公司您带来多少钱？”

这是一个棘手的问题，肯定的或否定的答复都不妥，钱的数目说多了或说少了也会给人钻空子。好在王光英见对方是个女记者，急中生智答道：“对女士不能问岁数，对男士不能问钱数。小姐，你说对吗？”

王光英随机应变，一句妙答，既达到目的，又有幽默感，比之“无可奉告”或者支支吾吾地来掩饰，不知要强多少倍。

坦率诚信走天下

虽说商场如战场，不乏狡诈谋算之术，但诚信始终是经商的根本。作为老板，应以“诚信交友、合法经商”八个字作为座右铭。不少风流人物誉满天下，不是因其算人之术，而是其坦诚直率的人格。

在改革开放的90年代，中华人民共和国对外贸易经济合作部部长、武汉籍的吴仪女士以坦率的辩才征服了洋记者。

有一次，一位外国记者在采访吴仪的过程中突然提出一个对于中国领导人来说往往是禁区的私人问题。

“请问吴仪部长，为何至今还是独身一人？”对此，吴仪是无可奉告，还是避实就虚含糊了事？人们揣测着有可能出现的回答方式。然而，吴仪的回答大出众人的意料，她既不回避，也不闪烁其辞。

他说：“我不信奉独身主义。之所以打单身，和年轻时的片面性有关。一是受文学作品的影响，心里有个标准男子汉的形象，而这种人现实生活中没有；二是总觉得要先立业后成家，而这个业又老觉得没有立起来。然后就是在山沟里一呆20年，接触范围有限，等到走出山沟，年龄也大了，工作又忙，就算了吧。”

这一席坦率的回答使众人感到吃惊、同时也使众人大为感动。正是这种坦诚直率的风格才使吴仪成为对外贸易谈判中辩才无碍的杰出女性。

老板对待新建议

作为老板，常常听到同仁和下属的许多新建议。这些建议是接纳它，或是拒绝它，或是不理它，甚至攻击它，常常要由老板拍板。有时，采纳一条新建议可以使利润翻番，而误听一言使全盘皆输也时有所闻。对于新建议的最好态度，是谨慎地分析它。

一是不要有先入为主的成见。按照人的本性，对于一个不是出自本人之口的建议，往往会产生抵触情绪。处于竞争社会中的人们总是希望最好的主意是自己首先想出来的，如果出自于他人之口，就会本能地想“怎么当初我就没有想到这一点呢？”碍于老板的面子，自己总会对新的建议支支吾吾、哼哼哈哈，甚至不分青红皂白，先驳斥一番再说。而这正是当老板的心理弱点。老板要具有大海之纳百川的气度，对于新的建议不论其来自何方，只要认识到它可能对企业发展有利，就要认真对待之。

二是不要陷入经验的沉疴。对于新的建议，常人总是爱用过去成功的经验去衡量今天遇到的情况，“过去我是怎么做的？”然后再作出自己的判断。而在货物、市场、时间、销售人员等因素全都改变了的情况下，仍然囿于历史的“经验”而固执己见。但是，成功的经验恰恰告诉我们，好的建议总是能反映不同事物的特点，而机遇总是产生于不断创新的过程之中。

三是要认真核算新建议的保本点。老道而精细的商人为自己的每笔生意都建立了记录档案。翻看这些似乎是毫不起眼的记录，你可以发现，有些生意似乎是大有赚头，结果亏了；有的生意最初看前景并不乐观，但结果却盈利不少。这就是说，生意的好坏并不是由人主观的好恶而决定的，而是由市场客观选择的。新建议的好坏，也要由市场客观来检验、可以先在小范围投石问路，取得成功后再全面铺开。企业要生存，总在冒险与赚钱之间徘徊。不管新建议的提出者如何乐观，采纳者的第一反应是有钱赚吗？会亏本吗？如果有钱赚，规模要搞多大？保本点在哪儿？不能心中无数。

下面是某商场文化用品部的员工与经理的一段对话。

员工：“经理，商场文化部要是增设图书厅和电子游戏机厅，一定能增加客流量。”

经理：“嗯，这个点子不错，让我仔细考虑考虑。”

面对偏激的员工

当上了老板，不免有“顺我者昌、逆我者亡”的想法。其实，这种想法不利于企业的发展。在一个公司中，有不少个性强、反差大的员工，他们在工作上、情绪上常常变化无常。对事物的看法总是偏激，不是一就是二；对工作要么全力以赴，要么根本就不管，对人对事从来没有中庸之言。这些员工常常自以为是，以己划线，同意他的看法就亲之如兄弟，不同意他的看法就视之如仇寇，故而常常顶撞老板，以致错过许多升迁的机会。也就常发怀才不遇的牢骚。

面对个性强的员工，老板应有管理的艺术性。

第一，个性强的员工具有两重性。因为个性分明，办事果断，攻击性强，他们或许会成为事业的成功者，使公司上下为之骄傲；因为看法片面，考虑欠周，行动鲁莽，或许会在事业上败北，使公司声誉受到极大损害。

第二，管理个性强的员工要两手硬。一是用严厉的规章制度对强硬员工的行为进行硬约束，首先约法三章，其次违章必究，罚其当罚，责其当责。二是在他们工作情绪高涨的时候，要因势利导，保持其热情，让他们发挥更大的才干，为企业发展锦上添花。在他们遇到困难、挫折而灰心丧气的时候，要有更大的耐心去做思想工作，一点一滴地去做，一步一步地去做，就像给泄了气的皮球打气，一一下地，终于使他们的工作情绪重新高涨起来。

下面是某公司老板对挨了自己狠狠的一顿批评之后的员工的谈话。

老板：“小李，刚才我的态度过火了一点，你别往心里去，我这个人发过火就没事了的。我们都是为了公司的利益，我们同坐着公司这一条船，船翻了，我们谁都没有好处，明白吗？今后好好干就是。”

小李：“我明白我不对，但您的话也是太刺耳了一点，我受不了。”

老板：“受不了，是有点受不了，可是这件事谁也受不了哇。好啦，现在谁都受下了，忘不了，今后不希望再发生类似的事了。”

重奖名车激将法

某软件公司经营业绩令人赞叹不已，这家公司因资金回报率高达 50% 而蜚声国内外。

软件公司有几件事给参观者留下了难忘的印象。一是接待人员训练有素，办公室里的电话铃声从来没有超过两声就有人接。二是软件公司从上到下，自信他们的产品质量是第一流的，一言一行都表现出一种奋勇争先的向上精神。软件公司成功的奥秘在哪里呢？

软件公司的老板说道：“我们公司的格言是‘重奖员工，造就辉煌！’我们的指导思想是，只要销售人员完成或超额完成了销售定额，公司就毫不犹豫地经济上奖励他们。为了刺激他们，甚至奖给他们非常名贵的跑车。当他们开着与他们所住房屋不相称的名牌汽车时，他们就想着能尽快搬到高级豪华别墅区去居住。而要达到这一点，只有靠更加努力地去推销，才能获得购买豪华别墅的钱。所以凡是得到了名牌汽车的员工，都不安于现状，都要为争取配套齐全的高标准优裕生活而努力奋斗。这便是本公司资金回报率达到 50% 的诀窍。”

侏儒与巨人公司

在有些政府机关部门，无论是部门主管还是一般员工，对聘用比自己能力强的人，心里总缺乏安全感。一些领导干部，为了维护手中的权力，宁可用那些才能低于自己的人，而不用那些才能强过自己的人。

这样做的结果是谁都会明白的。老板聘用了一批爱吹爱拍的人，但却不明白为什么在这些人手里公司业务进展不大；放眼望去，一个个都是很听话的人，但这些人不能为公司带来更多客户和业务，整个公司因缺乏创新而显得暮气沉沉。老板终于明白，由于公司不敢启用一流的人才，所以公司在激烈的竞争中沦为了二流公司。因为公司从总体来看，人的才能递减，人的数量递增，成本愈高，效益愈低。

一位一流公司的董事长在董事会上的一次生动的演讲、就入木三分地刻画了上述道理。他在每位董事桌前放上了一个玩具娃娃。

“这就代表你们自己。”他说，“请打开它看看。”

当董事们打开玩具娃娃，发现里面还有一个小一号的娃娃，一共套了 4 个，最后一个娃娃上放着董事长写的字条，上面是这样一段话：

“如果你永远都只录用比你水平还低的人，我们的公司将沦为侏儒公司。相反，如果你录用的人比你水平还高，我们的公司将会成长为巨人公司。”

知识分子不易管

曾几何时，商波涌起，知识分子下海形成一股大潮。刹那间，公司里多了一些真正的知识分子。作为老板，要管理好这些富有才智的人不是件容易的事。就是在国外，也有类似的问题。为此，美国《幸福》和《时代》杂志总编辑曾经花了30年时间编了一本《管理这些难以管理的人》这样一本书，提供给老板们，帮助他们领导那些有高度创造性、但一般又不喜欢有人领导的人——高学历的知识分子。

高学历的知识分子在国外的公司里大多是“白领职员”。他们主要是从事脑力劳动而不是直接从事物质生产；他们的思想有一定深度或独创性，因为他们大多接受过某一专业的高等教育；他们文化水平较高，往往情不自禁地想把自己的见解写成文章发表或者公开讲出来，以得到人们的赏识。

当然，老板本人在多数情况下也是知识分子，只不过因为是老板，成了必须领导他的所有雇员（包括知识分子在内）的人。老板管理知识分子的难点在于：迫切需要有创造性而且能独立思考的人，同时又需要用一定的纪律约束他们，即领导他们，而这些人总的来说对受人领导这一条是很反感的。

每一个知识分子都有其独特的个性、爱好与追求。有的好为人师，成天诲人不倦；有的富于幻想，头脑里每日每时都有新念头；有的是事业狂，为了事业可能流尽最后一滴血；有的掉进情天恨海，缠绵悱恻，不能自拔；有的像中了邪，迷恋于一种信仰，百折不回……于是，老板便有了管理知识分子的法宝——对症下药，千万不能像管理士兵一样，一声口令，全体向右看齐！

对好为人师的知识分子，老板要摆出一副礼贤下士的姿态，丝毫不逊于当年刘皇叔三顾茅庐那般恭敬有加。“××老师，特来请教，这个问题我一直都没有搞明白，您是这方面的专家，就请你发表高见啰……”

对一脑子新思维的知识分子，老板要有四川人摆龙门阵的劲头，挑上一个清雅幽静的地方，沏上一壶新茶，侃它个海阔天空。“您老兄的头脑里点子蛮多，我是佩服之至。企业发展到今天这个样子真不容易，但问题也不少，往后怎么干，我很想听听您的意见……”

对事业心极强的知识分子，老板更要关爱备至。老板的责任是帮助这些人创造、改善使其发挥最大才能的环境，并时时保护他们不受嫉妒之徒的伤害。但是，这些人也可能对老板的好心并不感恩戴德，甚至可能喜怒无常、动辄发脾气，俗谓之“狗咬吕洞宾，不识好人心”。这就要看老板本人的雅量。老板感到的最大满足是，自己已经帮助造就或培养了一位知识天才，就是为社会作出了贡献。这时候，一切功过是非的评议都是多余的了。

对于心高气傲的知识分子要善于批评。毫无疑问，对知识分子要多用表扬方式，但对那些“尾巴翘到天上去了”的知识分子也要敢于批评、善于批评。这是难度很大的工作。成功地批评知识分子必须包含三点意思：第一，你本来能干得更好的，事实上，你的这项工作是干得相当好的，我只是希望你能将……工作干得同样出色。第二，我不是对你提出过高的要求，对你和对你的同事一视同仁，同一标准。第三，这一标准同样适用我本人，让我和你、和大家共同遵循这一标准。

“多数场合讲民主，掌握火候讲独裁。”这是老板管理知识分子的不二法门。在知识分子成堆的单位里，宽容度普遍较高，协商空气也很浓厚，直

接下命令行事是遭人讨厌的事，且往往复水难收。但是，一旦众说纷坛、鼓噪声蜂起的时候，就再也无法讲民主，民主已到了极限。这时候，老板必须拿也魄力，做出一项决定，支持一种处理意见，并留有余地。

当然，知识分子是高智商的劳动者，公司应有足够的财力给受之无愧的知识分子以丰厚的报酬。这是老板与知识分子对话的经济基础。

协调一线与后勤

老板作为公司的最高行政长官，其主要职能是如何对待人才和协调好各部门之间的相互关系，使企业的所有人员、所有部门形成团队力量，从而推动企业之舟在商海中乘风破浪。协调、平衡正是老板的独特艺术。

在一个学校机关，有教学一线人员与行政后勤人员之分；在一个公司之中，也有业务一线人员与行政后勤人员之分。这两者既是一个整体又有一些矛盾。当矛盾发生的时候，老板常常陷入左右两难的境地。

既要保持公司经营的高效益，又要维持公司经营的低成本，这是老板的经营目标。因此，如何建立起精简高效的机构体制、人员编制，以及在各专业人员与行政人员的搭配比例上，谁该多、谁应少，稍微处理不善，就会引起一线人员与行政后勤人员的不满，造成部门之间矛盾愈结愈深。

一般来说，在一个公司里，行政后勤人员相对稳定，而一线业务推销人员则是“铁打的营盘流水的兵”，常因业绩优劣而更换流动，稳定性较差。行政、财务人员是公司各种管理制度、文件的起草者、监督者，代公司行使职能，并要求一线业务部门严格遵守，仿佛违背他们的意见就是违背公司的旨意。于是，行政后勤人员权力的扩大自然而然地形成，发展到伤害业务部门和一线人员。久而久之，摩擦产生矛盾，以致公司中的行政后勤人员与一线推销人员有如嫡系部队与杂牌军的关系。

糊涂的老板常常在感情上偏袒行政后勤一方，因为他们整天围在身前后转、唯命是从，仿佛如贴身卫队。但是，明智的老板对于这种矛盾，尤其是做业务搞推销的与做行政后勤保障的人员发生争执，总是倾向于接受一线推销人员的看法。因为作为一线人员，先不论工作的艰辛困难如何，正是由于他们在一线、基层、对情况了解更清楚，上门拜访客户、四处抓信息招揽生意，努力收款，协调企业外部的各种关系，他们的意见往往更切合市场实际，比坐在办公室的人更清楚实际情况，所以尊重他们的意见往往是正确的选择。

显然，行政后勤是业务一线的保障，前者为后者提供服务而不是前者对后者实行管、卡、压。这应作为老板协调一线与后勤的指导原则。

生意不嫌朋友多

中国有句俗语：“在家靠父母，出外靠朋友。”老板除了广结生意场上的朋友外，对企业内部员工也要广交朋友，千万不要因为他们是自己的雇员而在无意的轻慢之中伤害了他们。

大公司的老板身处高位，容易脱离基层雇员，形成“高处不胜寒”的局面。那么，明智者就要大力提倡“走动式管理”，走出自己豪华的办公室。广泛地在工作地点、餐厅和员工休闲的地方，同员工广泛接触，认真地而不是虚情假意地与员工交朋友，“与民同乐”、“与民同忧”，一旦在思想情绪、喜怒哀乐都与员工打成一片，那么，职工群众中的创意想法与合理化建议就会源源不断地传进老板的耳朵。这比老板在全体员工大会上发表一百场演讲还要有效，可谓之“此时无声胜有声”。

松下的友情为重

有一年，日本松下电器公司创造了创业以来最高的销售额。取得这样的成绩，与公司同销售机构的一次订货会分不开。在这次会议上，松下幸之助以其能言善辩的口才，感动了众多销售公司的代表。

订货会之初，厂家同销售代理人的谈判不仅互不相让，而且相互指责、挑剔、双方箭拔弩张，情绪僵硬，找不到共同点，使得订货会无法收场。万般无奈之中，只好延长会议一天。

第二天，松下幸之助一进场，就走到销售机构的代表们面前，诚恳地低下头说：“一切都是我们不对。”代表们抬起了惊愕的眼睛。

松下接着说：“大约30年前，我们制造了灯泡，为了让诸位都买，我曾一一拜访过您们。坦率地说，产品质量还不能算优秀。因此，诸位对我们强行推销的做法面有难色，但是，我请求大家关照，给我们一个争取产品质量在同行中首屈一指的机会。您们听了我的表白，终于理解了我，同意为我们代销。

“托大家的福，现在，松下电器生产的灯泡，已经名副其实位居同行之首，公司也因此得到了很大的发展。

“这本来是应该时刻铭记的事。但在这次会议上，我们却同诸位争吵不休，讨价还价，就在这一瞬间，把诸位对我的帮助忘记了。

“实在对不起诸位。从今天起，我悔过自新，从头做起，因此还请各位多多关照。”

松下的这番话使会场的气氛为之一变，有的人竟流下了热泪。其实，松下电器公司生产的灯泡在强行打开市场后，因质量不断提高，逐渐占领了市场，成为众多销售公司赖以生存发展的主要货源。

30年交情不堪回首，销售公司的代表们无不被松下“友情为重”的誓言所感动。

你能当上老板吗

许多人在一个公司中干了许多年却仍是一个一般员工，这些人常常会抱怨：“我在公司干了这么长时间，怎么还不提拔我？”

抱这种观念的人只考虑了问题的一个方面，常这样片面思考问题反而不利于自己升迁。这些人应该常常这样考虑：“我现在是不是公司的业务骨干？”“我是否已经打进了公司的主要业务圈子？”

要成为一个行业的成功者，并得到自己期望的那种社会地位，是有条件的。按照惯例或成才的通常途径：要成为高科技行业的老板，你自己必须是科技专家；要成为商业行业的老板，你必须从负责商品的批发零售的部门经理做起，而不是在某个财务部门或公关部门工作。

美国的汉堡包大王柯柏在他的回忆录中写到，他的事业的转折点，是他决定经营“快餐店”的一刹那间。

他曾经在一个公司中爬到市场部的第二把交椅的职位。他似乎应该满足了，特别在当他开着公司给他的崭新的车子回到他的小康之家的时候。但是，他却认为这种升迁对他个人所真正企求的前途毫无意义。他的目标在于有一天能管理一个属于自己的公司。

为此，他毅然放弃了其他人羡慕的职位，凭藉自己已成为业务骨干的经验，打起自己的旗帜，义无反顾地去从事汉堡包的专卖经营。干这种营生，好多事甚至要从头做起，可柯柏不在乎这些。

他的选择是冒险的，但是他终于成功了。

人生路上的选择

身为一个老板，应当知道在自己的公司中，无论对自己的雇员怎样栽培训练高薪礼遇，都有可能失去一些自己所倚重的青年人才。无论怎么说，外面的世界总是很精彩，公司外部有许多机会吸引公司中的人才另谋发展，这本来是一件顺其自然的事情，并不值得奇怪，没有哪一个公司能满足公司中所有人的理想与抱负。

中国有一句俗语：三十而立，四十不惑。一位年约 30 岁出头的公司主管说，他很遗憾自己从一出校门，就一直在这家公司中任职，没有跳槽去谋求更高的薪水，去掌握更大的权力。他常常责问自己，是不是太安于现状了？太不敢冒险了？反过来，他又这样考虑，不管怎么说，始终对一个公司忠诚效力也不是人生的一件憾事。

这种矛盾的心态常常折磨着这位公司主管，其实，这需要一种人生的决断。在人生的十字路口，既有可能一种选择决定人生的辉煌，也有可能“一失足而成千古恨”。

在人生的十字路口，可以有两种选择：

一种选择是，由一家公司跳至另一家公司，步步求进，直至人生辉煌的顶点。如果你是一位思想反应敏捷，答易结交新朋友，又懂得利用已有的经验，谋得更佳的职位，那么这条路可能很适合你。在这种意义上，跳槽和另树一帜并不是什么坏事。

另一种选择是，始终在二家公司中发展自己。这并不意味着死守一个固定的职位，许多大公司里都有将人才在各部门轮岗的做法，使人才成为多面手而更臻成熟。在同一家公司中从一而终也有它的好处。这就是你在公司同仁中会获得越来越高的资历，如果你又确有才干，你就会在众多同事中显示出强劲的竞争优势，使每个人心悦诚服地承认，那个高阶层的职位理当非你莫属。

可见，何去何从，完全因人而异。每一个在公司正在拼搏的人可以不时问问自己：我是在找一个临时停泊的港湾呢？还是在营造一个长期的归宿？

对付跳槽的办法

作为老板当然不喜欢自己的下属跳槽。但要留住人才，必须想一些办法。这些办法包括委以重任、付给高薪和嘉奖业绩。这些方法好像每个公司的人大体都知道，但是仍不能杜绝人才外流、“跳槽”的现象发生。这似乎已成为各个公司普遍面临的难题。认真分析优秀人才“跳槽”的原因，以及采取妥善的应急措施或许能收到一定效果，但是“天要下雨，娘要嫁人”，实在要走，你采取什么办法也是无济于事的。人才“跳槽”主要有以下几种情况：

(1) 不辞而别。如果优秀人才不辞而别另择高就，公司上下事先却无人觉察或知道并且没有人报告，则实际上是公司经营管理不善的反映。对此老板应早有发现，并尽量做他回心转意的工作。

老板对下属的工作情况、思想状况、是非观念、人生大事等方面应及时掌握，经常鼓励他们战胜困难，对他们的成绩应充分肯定。员工们的工作、家庭遇到难题，情绪总会波动并有所表现，这时候或许你的帮助并不能完全解决问题，但只要你想到了，员工也会心满意足。

(2) 怀才不遇。一个员工的工作量的多少并不能说明他对公司的满意程度如何。经常有的人仅靠自己的能力和遵守公司的管理制度就能圆满地超额完成自己的工作定额，但内心里他并不真正喜爱这份工作。

如有位负责销售工作的部门主管，其工作成绩在公司连年都超定额，收汇、利润都很可观，是公司的骨干。但他却对制作电视广告情有独钟，希望有朝一日成为电视制作部门的主管。从公司角度出发，他留在销售部门是最理想不过，但他却一心想到电机部门。此时如果有合适的广播电视公司，他一定会义无反顾地离开销售工作去接电视制作。

最好的能挽留他的办法是，让他同时兼做这两项工作，如果他确实才华横溢，兼做两份工作都很出色，不仅能满足他对兴趣的追求，又为公司留住了人才，不会引起人才流走而担心销售额下降。

(3) 与老板不合。与老板不合的原因是多方面的，但是人们常常认为，责任在老板，如果他能在发生冲突时，显出自己的雍容大度，不去斤斤计较部属，那么许多问题是可以解决的。

作为一名老板对其部属应敏感体谅，而员工则应随时把自己情绪上的波动、工作中的合理要求及时向他反映，这是双方呼应的事，当老板者不可能真正了解员工的内心世界，但是经常相互进行思想交流，不失为保持上传下达、减少隔阂的有效办法。

(4) 破格任用。当你的公司招聘到一位能力强、有开拓创新精神的年轻人，并且舆论公认此人日后必然会成为某经理的接班人时，你必须认真思考：给什么样的职位，如何提拔他更好？如果在他的任用问题上稍有疏忽，处置不当，将会给公司带来不必要的麻烦。要么这位能人会因位置不好而另寻高就；或者会使那些资历比他高、工作时间比他长、职位较低甚至较高的人为此而抱怨公司一碗水未端平，厚此薄彼，甚至拂袖而去。所以用人之事，不是小事，不可轻率。

某大公司曾经聘用过一位这样的年轻员工，不到半年时间，他的能力已从其工作业绩中表现出来，并远远地超过他的主管。如果让他上，主管下或者在一个部门平起平坐，各管一摊，必然使公司的组织机构、人事制度、业务工作秩序都被打乱。为此，老板将他调往国外，负责组建分公司，以发挥

他的才能。虽然这一任命使年轻人职升三级，但在公司里并没有引起什么不良的反响。老板的高招使“鱼”和“熊掌”兼而得之。

(5) 注重年轻员工的培养。对于刚刚离开学校到公司工作的大学生、研究生，若不加强管理、注重早期培养，压担子的话，在两三年内他们最容易跳槽。由于他们年轻有为，前程远大，正是公司的希望所在，并且已熟悉了公司业务，如果让他们流失，公司将再花代价去培养新手，造成损失。

假如一位胸怀抱负的能人在公司里仍做着低级职员的工作，其才干并没有得到充分肯定，此时此刻他要求离职另求发展是很平常的。要避免这类不愉快事情发生的办法有：一要把新来的员工看作是公司的一笔长期投资，精心地培养督促他们。安排公司有能力的主管或员工指导他们，让他们承担一些力所能及或者是超过其能力的工作。这一切就如一个长期项目，并不期待马上得到回报或收回投资。只要他们在公司工作的时间愈长，公司得到的回报愈大。

(6) 高工资的诱惑。更高的薪水，当然是一般人跳槽的最大原因。对此并没有什么最好的解决办法。尤其是如果你觉得他们的薪水已经足够的话。即使你为增加工资而与员工谈判，无论你采取哪种处理办法，对公司和员工都无好处可言。著名的美国波音公司的专家们曾对 450 多名跳槽者进行的调查表明，其中有 40 名为增加工资与老板进行了谈判，27 名因被加薪而留下来继续为公司效力，但不到一年多时间里，其中 25 名因各种原因又离开了公司。实际上，工资的多少并不是真正让他们继续留下来的关键。关键是老板和公司为人才成长发展所提供的环境和空间。

开会者的众生相

公司老板常常要主持会议研究公司的一些事情。在即将召开的谈判或决定公司重大决策的董事会上，如何赢得与会代表们的支持，如何在事前作好准备，如何主持会议，对于具有决策权的老板来说，尤为重要。

据说，美国总统在举行记者招待会前，无所不能的秘书们、新闻发布官们总能为总统弄到一张前来采访的记者们的名单座次，并附有这些无所不想知道的记者们的、迫切想提出的各种问题，甚至每位记者的个人习性、新闻风格等等。

公司老板不是美国总统，但在会议前将会议上要讨论的问题、程序、以及到会人员情况等有关材料作一详尽准备，则是非常必要的。如果对这一切，事先心中无数，尽管会议准时召开，到会成员如何认真积极发言，都不可能解决实际问题。因此，开会前掌握好你的对手或与会者的个性，对于会议成功至关重要。

由此，提醒老板，开会时应特别注意以下几种人：

(1) 直来直去者。对于这种人，他们总是在任何事情面前，不会将心中的看法藏在心里，他们不玩弄心计，总是就事论事，出于公正，想把事情做好。这在任何会议上都难得的与会者，他们的意见也是值得参考和采纳的。但是正是这种毫无顾忌的直接了当，有时难免不得罪另一些人，或者他们的意见因缺乏深思熟虑而考虑不周；有时他们会对自己的意见过于自信和难以接受其他建议。对于他们，我们应该注意积极引导和尊重。同时对他们意见发表后，对来自他人的争议也要特别注意。

(2) 勇于认错者。这类人总是那么急于表明自己的谦虚和友善。对自己缺乏自信，只要出了什么差错，他们往往会更多地去自责，去承担责任，而不去认真总结为什么会出现这样或那样的错误？这类人带来的负作用往往是由于他们勇于担当过错，甚至使你在无法弄清错在哪里，是谁的错的时候，他本人已在那里责备自己了。

(3) 沉默无语者。这种人在会上，对于别人的建议，或讨论中的发言，一概不发表自己的看法，常常是面无表情地坐在角落抽烟；也有可能是自己无成熟意见可公诸于众；也有可能到散会后私下向经理说。但在会议上，你是无法知道他们的想法如何，也更不清楚他是同意谁的意见，或是不同意谁的意见。

(4) 能说会道者。这类人，他们对任何建议总有说不完的看法和评论。他们讲话时，开头总是轻轻、慢慢地说，仿佛是在积蓄某种能量，当已讲了15分钟后，他们的发言好像才开始，似乎与会者对他们来说都是忠实愚笨的听众。他们的语音和说话的技巧十分高明、往往会减弱你的是非判断能力。对于这种人，我们要么就认真对待；要么就干脆不去搭理他的话。

(5) “抬杠”者。这类人总是当评论员，仿佛一参加会就是为了发表反对他人的意见，任何建议对他们来说都是值得怀疑和不可信的。这种人在会上对事情的缘由起因总是穷追不舍，挖根刨底，占去别人大量时间。

(6) 逢迎者。这类人善于利用语言艺术和轻重缓急的语气来增加说话的魅力。对别人的建议，他们总是使用令人高兴的话：“这个建议实在太好，值得借鉴和采用，对我的启发太大了。”他们在会上是非常讨人喜欢的。

(7) 事不关己者。这类人到会议室来开会，仿佛是一种休闲的享受，总

是找个最舒服的座位、且不惹人注目的角落里坐着。对于讨论的一切，似乎与自己关系不大，会议程序、议题进展如何，他们都漠不关心。这种人到会与不到会没有什么两样。

（8）激进者。对于讨论的问题或方案，若顺他的心意，则皆大欢喜；若是不能顺其心意，他们总会竭尽其挖苦之能事，抵毁别人的方案；甚至不惜出口伤人。这类人要认真提防，以免破坏会议气氛，伤了与会者的和气。

（9）领袖者。这类人物是控制整个会议的核心组织者，他们能有效地控制会议进行的节奏，随时注意会场中出现的各种意见和异常动向，把握议程时间，确保会议圆满成功。这类人应是大会执行主席或主持人。

女老板的语言力

某大公司总经理玛丽女士是一位非常有个性的女能人，她工作上热情高，能力强，年轻漂亮，充满一种健康向上的力量。在事业上也是一位非常成功的企业家。纵观她的优点，最大的长处是她总是那么谦虚、关心人，待人体贴，对下属更是如此，娓娓动听的话语充满了女性的温柔。

有一位采访过她的记者曾这样生动地写道：“不论你来自何方，只要有机会与她相处，她总是把你当作是她屋里唯一的重要客人。当你与她说话时，她的眼神、语言总会让你忘了面对的是一名赫赫有名的总经理，而是与你亲密相伴的朋友。她会认真地倾听你的意见，让你大胆地发表自己的意见和观点。如果有别人在场，她并不会因为你仅是一名年轻的业务员或打字的秘书而怠慢你，仍然把你当作她的朋友一样热情对待。”

这种与人为善的优点、使得肃穆的总经理办公室的气氛一下子有如公园中湖岸柳阴下那般温馨。事实上，不少成功的经理，待人接物总是那样谦虚和随和，只不过玛丽总经理在这之上又加上了一份女人特有的温馨。那么玛丽总经理讲话的魅力又表现在哪里呢？

(1) 激励了员工的士气。对于自己的员工做出的成绩予以充分肯定和恰如其分的表扬，这将对鼓舞士气十分有效。特别是当众表扬的话，效果就更好了。例如，在一次重大球赛结束后，获得最佳得分手的球员在接受记者采访时，当记者问到：“你今天为何表现得如此出色？”他则说：“这一切都是进攻队员共同努力、出色配合的功劳。”可以肯定地说，这位球星深谙使用表扬这一秘密武器的作用。

(2) 宣传了自己的员工。公司的业务员在推销或生意上的成功，虽然是在老板的率领下成功的，但在对外与宣传这件事时，不同的说法得到的社会效果则不一样。如，老板可以这样说：“我谈成了这笔业务。”如果用10分制来打分，这种说法可以打3分；但是如果他说：“是我们的努力，才促成了这笔生意。”则可得到6分，因为他把荣誉与部属们分享。相反，他说：“是某人与他的部门谈成了这笔生意。”那么则可以得满分。因为他把功劳有意地都归于其部门经理和下属部门员工，从而赢得了下属的尊敬和人心，这种感情投资长期下去，会使公司和总经理受益匪浅。长远看，这种做法比一味地自我吹嘘效果更好。

(3) 光彩了自己的形象。把自己成功的硕果同别人共享，并不是一件劳而无获的赔本买卖。这不是那种他得多了，你就得少了的加减法。在这种分享的过程中，也不会因为你付出得太多，你就所剩无几。相反你会得到更多。因为对一位只会把功劳占为己有的经理来说，旁人或下属对他的自我欣赏总会感到厌烦的，时间长了，老板就脱离员工成了孤家寡人。玛丽总经理的语言的秘诀就是把老板讲话中的“我”换成“我们”或“你的”那样的字眼，她的谈话就变得非常吸引人了。

老板口才八要诀

一般人总是以为当老板的人是权力的象征，老板有权，可以发号施令，员工就应唯命是从。这就是老板与雇员的区别所在。其实不然。

作为一名老板，最重要的是实现目标和价值，并不是全力地去玩弄权力。杰出的老板总是能有效地使用权力，从不滥用权力。他从不要求自己每一个决定作出后，就要求员工立刻行动，不能慢一步或说一个“不”字。他应该懂得，当一名老板并不是去做一名称霸一方的霸主。理智的老板总是常常自省道：“作为一名老板，我的决策能否给大家有什么帮助和启发？能给公司的营业收入带来些什么？”如果他认为，在处理某件事情上，能放手让下属去做，比自己亲自做效果更好的话，他会放手的。因此，老板的口才要表现如下几个特色：

(1) 不离专长。当一名老板必须具有应知应会的专业技能，这将使他在工作中如虎添翼，比别人干得更得心应手，并技高一筹。这就如我们常常看到的，一家颇有名气的唱片公司的总经理，仍然是谱写流行歌曲的行家；计算机软件公司的董事长在开发软件方面是位天才；广告公司的总经理还是广告设计的专家。毫无疑问，老板三句话不离本行专业技术，本身就已具备了专家学者的权威。

(2) 意在协调。大公司业务范围广，部门分工细，总经理就如一名站在交通要道上的交通警察，指挥着各路人马；也犹如一个铁路中转站的调度，只有他知道应该如何编组，这种活路是相当的辛苦和不容易，并且责任重大，稍有不慎就会发生撞车。所以，当总经理发现公司的两个部门同时在作同一项目的推销方案时，就必须及早加以制止，以防备这种无谓的消耗。因为这不仅导致金钱、人力和物力的浪费，也会使两个部门发生矛盾。因此，当好调度是老板的主要职能，协调性语言在老板口才中至关重要。

(3) 训练部下。很多老板总是习惯于自己亲自去做某件事，以此来体现自己的能力和实力，以获得别人和下属对自己的尊敬。但是，作为一名真正的老板，应该主要是做好培养、指导和督促，并调动更多的人的积极性去完成工作，这样比自己亲自去做效果更佳。

我们往往会碰到这样的老板，他对下属的工作总是放心不下，对下属做任何事都是千叮咛万嘱咐，生怕交代不清楚、对方不明白。甚至说：“让我花上5个小时的时间去教会他，然后再花3个小时时间检查或返工，还不如我自己5分钟就做完了。”为了怕麻烦，他们总是以此为理由，自己去做某些应该由下属去做的工作。这是不明智的。

俗话说，磨刀不误砍柴工。认真地想，虽然我们开始教员工花费了5个小时，再加上检查或返工又花3个小时。但是以后，你将会节约更多的时间，那就不是几十个小时而是上百个小时的时间了。依此类推，这种以几何级数递增的时间节约，将使公司的工作效率因为员工技能水平的提高而成倍地增加。作为老板，你将会有更多的时间去考虑或做更重要的工作。

(4) 率先垂范。老板的一言一行对于员工的示范教育作用是巨大的。最普通的道理是：我都不能做到的，就不能要求别人做到。

任何公司要在业务上取得成功，离不开公司上下一心，勤奋工作。如果一名总经理能够做到准时上班，工作从不马虎，那么他的员工也一定会积极地去效仿他；反之，他懈怠，员工自然不会去加班加点地工作。他的这种作

法，实际上是以一种向上的方式去激励员工。

在员工面前当好表率，不是一天两天的事，而是长期的习惯，要形成自己公司独特的工作习惯和工作作风。如果自己在赴约时总是不守时，那么他也不能要求下属准时上班，按时交出工作报告。

美国内曼斯纺织品公司曾经有这样一个生动的事例。它的一家位于奥克拉荷马城的分店曾经在全城售出了一大批价格为 360 美元的手工纺织毛衣，而其他城市的商店则连一件都卖不出去。原来这家分店的老板在进了这批毛衣的货后，早晨商店开门时，他兴奋地对员工们说：“这是我刚进的一批最为畅销的名牌毛衣，顾客见到后一定会非常喜欢的。尽管这样，我仍然希望各位将毛衣从衣架上取下来，向顾客展示，否则这些毛衣不会自己从衣架上走下来，让顾客掏钱买它们的。”

开门不久，住在商店附近每天都要光顾商店的玛丽亚女士走进了店里，但是接待她的售货员并没有按老板的吩咐去做。老板见后，自己主动上前取下毛衣，向玛丽亚女士展示，这些行动使玛丽亚女士愉快地掏出了钱，买走了毛衣。于是，店里的员工们对老板的话深信不疑。因此，毛衣的销售额自然上去了。

可以说，这种以身示范的语言在员工心中具有强大的震撼力。

(5) 不厌其烦。在工作中，时时刻刻注意把公司销售的目标和策略及时地通报给员工，使他们心中有数，同时把他们最近的成绩和应该努力的方向也时时提醒他们，将有助于抓住中心工作，避免分散精力。但是，并不是每个老板都能这样做到。定期通报公司对工作的要求和部属的表现，这是老板应尽的职责，也是员工有权知道的。否则，员工对工作要求、目标不明，对老板的意图不明确，只会干蠢事。如果认真地追究责任，老板自身是逃脱不了的。

(6) 多多表扬。当公司的员工做出了成绩，当老板的无论是在众人面前还是在其他场合都要设法予以表扬和肯定。

公司销售额大幅度上升，利润增加，这一切功劳不可能是老板一个人所致，而是大家共同努力的结果。因此，会处事的总经理是不会一人去独占功劳的，同样他也不会让一个部门或某几个人就独揽全部成果与荣誉的。

但是无论你怎么去表扬员工，必须坚持一条原则，会上会下说法必须一致，不能两样。否则只会让你的下属谈论你，认为你言而无信。因为对你的赞扬，他们是十分地珍惜。

(7) 诲人不倦。老板之所以能成为老板通常是因为他们从经验中学习而不重蹈覆辙，作为企业高层领导人，他们的职责之一就是预期错误的发生，而且事先想办法避免。

但是老板不要因为自己经验丰富，就以为部属都与他一样老练，而不把他们的问题当成问题。当部属征询意见、寻求协调时，老板可能想：“啊！这种问题我 15 年前就处理过了，并没有什么大不了的。”但好的老板不会把这种话说出来，而要以诲人不倦的态度，反复向部属指示解决办法。因为对年轻属下而言，那可是他们从未碰过的难题。

(8) 因人施教。作为老板应该有自己的威严的一面，要做到令行禁止，需要他面对员工犯错误的时候，敢于大胆批评，指出不足，并允许他改正。当员工遇到困难、身处逆境时，更要去鼓励他们；对于那些败坏公司声誉名气的“捣乱”分子，为了公司的长远利益，当老板的也应该毫不手软，当机立

断，予以开除，否则后患无穷。

当然没有哪一个人喜欢去当“恶人”的。对不同的人，我们应采用不同的方式和方法，去做思想工作，对症下药，任何困难都会迎刃而解。靠大发脾气、恐吓、威胁对一些人员能起一时的作用，但是对众多员工来说，更多的是需要积极鼓励和安慰。

有些人需要你跟他讲道理，一步一步地分析你不满意的理由，他才能心平气和地接受你的观点。

幽默或讽刺对有些人很管用；有些人要不断地跟他唠叨；而有些人一听便知，希望你就此打住；有些人对激将法最有反应。不管哪个方法奏效，聪明的老板应该能因人而异，针对不同人的特点，找出最适合的方式。

怎样炒他的鱿鱼

作为公司老板，对不称职的员工予以解雇完全是份内之事，但往往遇到此事，即使是那些以“硬汉”著称的公司老板也难下决心，认为解雇员工是件很棘手的事。总担心会引起连锁反应，怎样向客户解释呢？如何以此调动职工工作积极性和责任感，做好善后工作等等。因此，炒员工的鱿鱼一定得讲究方式方法。

最好的办法是：

(1) 选择适当机会。如果你要炒他的鱿鱼，应选择对公司最为有利的时机。在商务来往中，你的职员必然手中尚有要完未完的生意，掌握有一定数量的客户，在未找到代替他的人之前，一切未准备就绪时，就暂时不要解雇他。有时你会等上几天甚至更长的时间，以便最大限度地减少解雇他而给公司职工带来的震动和对公司带来的伤害。

在准备阶段，或许你应及时通知客户，公司与某人之间有些矛盾，将会有另一位员工代替他的工作，并表示公司愿意与客户继续合作的愿望。另外在公司内部可派另一员工到其负责的部门工作，并委以重任；或让另一部门的经理同他的客户认识，并逐渐接手其业务。

(2) 由他先提出来。对于想跳槽的员工，最好的办法是由他提出辞呈。让他体面地离开公司，总比你直接下逐客令要好。如在解雇他时，给他发放一定数额的离职费，并且给他在其他的公司找一个适合他做的工作，对你的所作所为，他会一辈子永记心中，不会到处对你解雇他而说三道四，去败坏你的名声。

其实安排某人主动提出辞职，并不是件复杂难做的事。但也不能太随便，应注意当时说话的场合和方式。最为容易让人接受的是这样说：“鉴于我们公司业务的特殊性，我认为你在公司这样长期做下去，显然对你对公司都不太合适，公司已决定，你应离开公司另找工作。但是什么时候离开？怎样离开？还没有正式决定下来，请你先考虑一下，然后我们再交换交换。”

这样简单而直截了当的谈话，将会取得你预想的结果。

(3) 请人来聘用他。有的公司碍于当时聘用人的后台关系，或其他难以言明的因素，不便直接下令让某人离开公司，总是说服别的公司接收此人，并让这家公司主动找他联系工作。当此人被该公司“聘用”后，自认为是自己的才华被对方老板看中而被挖走的，对于“聘用”之中的一切都始终蒙在鼓里，根本不知自己是被原公司体面地“开除”的。

(4) 调离当前岗位。公司里有些职工工作虽然肯干诚实，但是碍于自身文化水平被低、适应能力弱等原因，不太适应公司业务发展需要。如公关部的某公关先生对于结识发展新客户，开拓新市场有一定能力，但在其他方面却毫无办法，并且常常会把事情弄得很糟。这里如何安排他为好，是解雇？或是降级使用？必须认真研究。常用的处理方法是，把他调到另一个适合他的工作岗位上去，或许到这个岗位，他会干得更好。

(5) 关键时刻不手软。对任何公司和老板来说，开除或解雇员工，总是一件令人不快的事，因为这或多或少地反映公司存在某些缺陷或不足之处。但是如果解雇的是一个存在一天，对公司就为害无穷的“捣乱分子”来说，则没有一点可以值得留恋的。

某公司A先生在业务烦不能完成、资金无法收回的情况下，想离开公司

一走了之。临走之前，公司得到情报说，他准备将公司的客户和业务，以及有关公司商业秘密的档案资料一并带走。为了不打草惊蛇，公司营销部特地在他离开之前安排他到外地出差，为洽谈一笔新业务拜访客户。当他离开办公室后，公司派人查封了他的办公室，取走了属于公司的一切档案资料，当他回到公司时，交给他的是一张解聘书。

这种作法并没有一点算计员工之嫌而不讲情面，对于这种人只能当机立断，否则他阴谋得逞，公司将后患无穷。

某海外公司开发部经理几年来一直在财务帐本上做“花帐”，将贪污来的钱大肆挥霍。事发时，公司监察部把他请到办公室，将他的罪证一一公布后，宣布将他开除，同时把他办公室里的私人物品交给他，请他立即离开，并告诉他，已将他起诉。如此干净利落地切除“病根”，虽然显得有些人情淡漠，但是要解决问题，建立公司正常工作秩序，恐怕这是最好的处置办法。

对待员工的禁忌

老板应该懂得这样的道理，企业竞争说到底人才的竞争。哪一位老板的手下有一班精兵强将，哪一位老板就具有了市场竞争的实力。在这个意义上，老板如何增强自身在员工中的凝聚力就成为关键。至少，老板在以下十个方面对员工用语应高度注意。

(1) 要注意倾听员工对你反映目前的业务情况，不要在员工面前表现出高高在上，并知道许多他们不知道的事情。要让员工喜爱接近你讲话，并知道你也喜爱他们向你报告情况。

(2) 要反复告诉员工许多经营规则的制度，不能期望你一言不发，员工就能自觉地自然而然地去遵守。当然，叮嘱之余，你要表现出信任你的员工，相信他们办事的才干。

(3) 老板不会主动听取他人的意见和看法，总认为自己永远是对的。其实，员工总希望自己的聪明才智被老板赏识，他们有时讲出话并不是信口开河，而是多日思索的结果。这正如一位伟人所言：真理常常掌握在群众手里。

(4) 老板不会破例协助员工，认为他们拿了薪资，就该为你工作。这是不恰当的，只要有必要，老板也可屈尊去帮助下属，目的只有一个，那就是顺利地达到工作目标。

(5) 老板以其昏昏，使人昭昭，搞不清楚他的下属们是否都很称职。这种老板常常这样想，干得好干得不好是他们的问题，而不是他的问题。正确的态度是，老板应发现谁没有把工作做好，并把这当作自己的工作，帮助下属作出成果。

(6) 老板不清楚下属对他的期望是什么，他甚至认为要了解这些员工的内心世界太花时间了。其实，这正是老板的份内事。老板要常常告知员工，他们对他的期望究竟是什么，也就清楚下属对老板的期望是什么，这样，双方目标一致，没有误会。

(7) 有这样一种老板，下属的工作做得好做得不好，他都不过问。下属做好了，他认为是自己领导有方，下属做得不好，他也认为不是他的错。其实，下属做得好、做得不好，老板应明明白白地告知他们，他们做出了成绩需要得到认可；他们做错了，也要获得一个改错的机会。

(8) 老板对属下没有信心，总认为自己的能力比他们都强。这样不好。老板遇到再大的困难，首先自身不要泄气，其次要多给员工鼓气，让他们充满信心地去干，奇迹往往就是这样创造出来的。

(9) 老板不愿动脑筋想出一种对每个人都好的方法，却是顽固地认为，自己确立的方法就是最好的方法，但是，能适合任何人的方法即是最有效的方法，它能提高每个员工的工作效率。

(10) 老板太重“名”，不认为许多工作成功是下属的功劳，却把它看作为自己的成就。老板应虚怀若谷，把业绩看作是群策群力的结果。

电话管理的语言

由于电话的发明与使用，缩短了人们交往的距离，也延伸了管理的触觉。所以采用电话式的管理对于增加企业的经营管理效率，不失为一种好的方法。有不少老板总是乐于采用这种方式去管理。许多跨国公司，其办事处或分公司遍及五大洲，几十个国家，上百个城市，电话的使用，对于掌握来自不同国家的销售信息，总能起到事半功倍的效果。

但如何与下属通电话，却大有学问。一般说，按照时间效率原则，约定通电话的时间，就如安排参观日程一样，必须内容充实，并有效控制时间。只有这样才能起到尊重别人的时间的的作用。作好日程安排，可以让下属知道通话的时间和内容，这样当通话时，互相的谈话将是简明扼要、准备充分的。否则电话两边的对话将是漫无边际，缺乏头绪的。

美国通用汽车公司的老板，他总是在半个钟头内安排 8 个电话，待电话接通后，他的第一句话总是“有什么新情况？”对方则会将自己正在进行的计划或项目简略汇报，并把存在的问题，急需解决的困难罗列出来，这样使他很清楚地了解到自己处于国外各分公司的情况。

电话作为传达信息的通讯工具，并不是玩弄权术的游戏。在公司经营管理中，不少经理总是忽略了电话的效用。经验告诉我们，电话是一种很有用的工具。它能使人虽远隔重洋，却依然闻其声，实现了总公司对分公司的远距离操作和管理，并使他们得到明确的指示，使之感到如同在公司本部一样，虽身在异乡却乡音依旧。

但是打国外电话，不可忽视的是对方所在地与自己所在地的时差。如从纽约总部向伦敦的办事处打电话，当地时间是上午 9 点 30 分，这一通话时间对双方都有利。因为此时他们知道在纽约的老板是在早晨 4 点 30 分向他们询问业务情况，心中必然肃然起敬，会更加努力去工作的。

任何一次电话，无论时间多长，都可以分为开始、中间和结束三段。电话的正题内容，也就是中间部分，是通话双方的焦点所在。然而问题常常出现在电话的开始与结束部分。

在电话上要深入讨论问题，常常要在通话数分钟以后才能放开思想。但是不可能每个人都有那么充裕的时间在电话里谈天，性急的人都无法适应慢节奏的人慢悠悠地打电话。这时候，从听筒中送去一声热情洋溢的“喂！”一切都会变得简洁、清楚了。

可以采取这样的方法，当电话铃声响后，用手拿起听筒，在讲话前可先停顿几秒钟，这样就有几秒钟思考的时间，便于考虑自己所讲的话或捕捉对方讲话的有用信息。

如果打来电话的人讲的是一个严肃或很微妙的问题，那么接电话的人就不要用愉快的声音来回答对方，以表示自己是多么乐意地听到对方的声音，而给对方造成误解。不过，如果对方在困境中确需要我们给以鼓励和安慰，那么我们开始的第一句话应当充满热情。

毫无疑问，电话的头一句话对于后面要说的内容起着极大的影响。同样，如何结束一次电话也至关重要。

结束电话的礼貌性语言，要有助于肯定或否定通话中的主要内容，使对方准确理解你的意图。当然碰上唠唠叨叨“煲电话粥”的人，在多次提醒而不肯放下话筒时，不妨佯装不小心碰了电话机而突然中断通话，以后再通话

时记得道一下歉而已。

语言和动作相配

演讲可以传递语言信息，人的身体和动作也能传递语言信息。利用这一点，聋哑人创造了手语来相互交流思想。老板在讲究语言口才之时，不能忘了可以用动作来配合自己的语言表达，甚至在不可言表时却可以使人意会。

下述形体动作可以产生语言达不到的效果。

(1) 让人将一肚子话倒出来。老板在谈判中作出全神贯注听讲的姿态，身体前倾，双目紧盯对方，双手将桌上的文件、资料推向一边，打手势叫旁边的人不要讲话，频频点头，面带欣慰的笑容。

(2) 制止对方强硬的讲话。在谈判场所的椅子上身体向后依靠，双眼扫描天花板，手指在桌上无意识地弹着，或者突然关心与谈判无关的生活小事情，尽力做出一副漫不经心的悠闲姿态。

(3) 结束无休止的讨论。对于惜时如金的老板们，最令人心烦的是陷于无休止的讨论之中。如果此时，老板恰有急事要办，又找不到如何委婉地打断对方的办法，往往在这时候会觉得每一分每一秒都过得太慢。可以用以下方法打断对方谈话：

——站起身来，作送客状，向对方说：“今天我们就谈到这里，你让我仔细考虑一下再答复你，如何？”

——向对方作肯定的表示，点头；或作否定的表示，摇头。然后说：“行了，行了，我知道了，看看我今后能不能帮上你的忙。”

——操起电话，向有关部门交待一些事憎。然后客气地向对方说：“x点x分，我还有个约会，以后我们再作长谈，好吗？”

与新闻记者应对

一名公司总裁经常埋怨，说新闻界经常出他们公司的“洋相”。他说：“新闻界对我公司的报道，与公司实际不符合，总是为难我们。”

有人问：“你们公司谁在负责与新闻界联系呢？”这位总裁说：“对了，我们公司没有人负责此事，公司有不成文规定，不与新闻界来往。”或许这正是主要原因。

当前，世界已进入新的发展时期，新闻媒介是大众传播媒介的重要组成部分，这位总裁显然已经落后了，这种思想，当然会被批评和曝光，最终会被时代所淘汰。但是绝大多数的公司总裁，总要亲自接见新闻记者，与他们套近乎，专门聘有公关专家为其设计对外宣传战略，将公司和个人的资料收集汇总，送给新闻记者，请他们报道，但是这一切并没有改善他们与新闻界的关系。

究其原因，主要是新闻界不喜欢你同他们过于亲近，也不喜欢同他们太疏远。保持距离最好，以下几种绝招正是如何去做的办法：

(1)不和新闻界争论。如果你与新闻界发生争执，日益尖锐，若在新闻媒介曝光，只会加剧相互之间的不信任。投身于新闻事业的人同其他行业一样，有君子，也有小人；有勇士，也有懦夫；有的才华出众，处事公正，但也有品性不佳者。

(2)给他们充裕的采访时间。假如记者要求三个钟头的时间，而你只给他们一个钟头，你就不能责怪他们报道的与事实不符，或是对你并无好感。

(3)保密。不要热衷于引起新闻界的注意，而且竞争者对你的商业策略，知道的愈少愈好。如果你在自己的行业里举足轻重，竞争者可能会因你的莫测高深而乱了阵脚。

(4)公诸于众要有策略。假如你想作些自我宣传，就至少要作事先的计划，比如，一家画报想为公司做一篇专访，公司则要尽可能帮助他们，充分与他们合作，引导他们正确地描绘，公司在哪些行业里具有独特优势。然后，画报才能对公司作出达到预期效果的报道。

很多时候，一篇报道可以使某公司名扬天下。许多读者说：“我们以前完全不知道你们经营这么多项目。”事实上，在报道刊登以前，他们根本无从了解公司的点滴特征。

当然，有些时候不应宣扬你有多么成功，这样做反而产生负效应。

在电视镜头面前

在电视台露面大有好处。这是企业促销、提高企业知名度、宣传企业的最好方法。

但是上电视不是那么容易的事。有不少久经商场的老板，面对着记者以及愤怒的股民都能应付自如。但在电视摄像机前面，则显得经验不足。

许多在日常工作中帮助他们成为能干的主管的小动作，在电视屏幕上都是致命的弱点，比如说话中故意安排的停顿，甚至沉默，眼睛迅速地在室内四处张望，等等。出席电视采访前，你应当多少了解一点电视采访的特点。这里有几条要点，供你参考：

（1）事先有计划。不要指望一帆风顺的电视采访。新闻节目要有戏剧性的内容来吸引观众。采访人提出的问题一般比较尖锐，难以回答，有时甚至怀有敌意。在遇见讨厌的问题的时候，采取的对策是绕过去，按自己的计划来回答。最好的办法是将那个问题重新立意，偷梁换柱，然后再回答他。（即使答非所问，大部分采访者也会钦佩你的机智。）

（2）谨慎为好。走进摄影镜头之前，你可以问制片人三个问题：

这是个什么节目？

你要我说什么？

节目中还有什么？

如果对方的回答使你不同意，你可似拒绝进入摄像镜头。

（3）保持冷静。电视本身属于一种较为冷静的宣传媒介，较适宜于平静的、娓娓而谈的方式。然而，大部分电视制作人都认为，证明某个有争议的问题应该采取的最好方式是安排二三个人开展一场争论。在你同意以口头斗士的形象出现在电视屏幕上之前要记住这一点，至少要把握住自己的立场观点不发生混淆，以及形象不要失态。

（4）千万不要冷场。就像真空不是一种自然现象一样，在电视采访中任何冷场都很不自然。在这种时候，宁肯无话找话也不要冷场。只要你一停顿或在思考中突然降低声音，主持人就会立即插入进来，否则就没“戏”了。老手们都会像说绕口令那样在摄像镜头前滔滔不绝地发表自己的意见并示意别人做出反馈。这是在电视中说话的最佳状态。

第四章 公关口才

在当今竞争激烈、讲求效率的社会里，一个人事业的成功，一方面决定于他的专业技术，另一方面，而且是在更大的程度上决定于他的人际关系和处事技巧。同样的道理，一个公司、一个企业的成功，一方面决定于企业产品的质量，但在更大程度上却取决于企业管理的好坏以及企业在市场上的经济网络和各种公共关系协调的优劣。正是如此，有名望的公司企业总是深感公关人才的缺乏。至于那些容貌出众、业务娴熟、言谈得体、举止优雅的公关先生和公关小姐们，更是各企业都渴望得到的公关人才。

见面说话礼为先

当你与人交往时，第一要求就是要做到言之有理。如当你在日常生活、工作中与人见面，说话要讲究语言的文雅。有一次，一位中国乘客坐飞机时，一位后到的外国乘客要进入他的里座，这位外国人非常礼貌地说“pardon”（对不起），当他侧身进去时，又因通道狭窄，两人身体擦了一下，又点头致意，说“sorry”（抱歉）。这位外国人的友善话语博得了对方的好感。

在社交场合，你应尽量选择温和、亲切的语调、语气，以显示你的友善。同样的话语，如果使用的语调、语气不同，表达的意思也不同。同样是一句“对不起”，可以表示致歉或友善的情感，也可以表示威胁或讽刺、挖苦。开口说话太俗当为一忌，如对长者不喊“大爷”、“大妈”、“先生”，而是叫“老头”、“老太婆”之类的俗称，对幼者不是用“小朋友”、“小同学”之类称呼，而是用“小把戏”、“小东西”、“小家伙”，这样的俗称有时用在家庭或朋友间倒也未尝不可，但与人接触之初就不行了。开口说话太粗当为二忌，鲁迅先生在半个多世纪之前写过一篇杂文，名之为《论“他妈的”》，批评中国的不少人，就连父与子、幼与长都用“他妈的”，对此，鲁迅感慨万千地称之为“国骂”，他说：“其实，好的中国人之中，并不随口骂人的多得很，不应该将上海流氓的行为加在他们身上。”我们一定要把讲粗话这种“流氓恶习”彻底铲去，如同古人所说的那样：“刻薄语，秽污语，市井气，切戒之。”

与人见面时，说话还要讲究话语的和气。心平气和地同别人说话，要以理服人，不要用权势去压服人，更不要恶语伤人。政府推行“公务员礼规”，规定说话必须和气、有礼节。警员在马路上有权检查人们的身份证，检查完毕，很客气地说：“打搅你了，你可以走了。”双层巴士（公共汽车）车身入口写有“超载属违例，乘客请合作。”银行营业大厅内墙上写有“废纸杂物请投入箱内，多谢合作。”公共厕所内墙上写着“地面较滑，敬请小心”等。

与人见面时，说话还要做到话语谦逊。要养成对人用尊敬话语，对己用谦词的语言习惯，一般应称呼对方为“您”、“同志”、“先生”，不要动不动就喊“喂！”要多用商量和祈求的语气，少用或不用命令的语气，客人来了应热情招待说：“您请坐！”送客时说一声：“欢迎您再来！”感到室内闷了，可以问一声“打开窗户好吗？”在公共汽车上，有人挡道，就说：“同志，请您让一让！”这种谦逊的口气，让人乐于接受。

成败系于三寸舌

好的口才，可使经商者顾客盈门，财通三江，而不是门可罗雀，债台高筑；好的口才可以使合家欢乐，其乐融融，而不致举家不乐，愁肠百结；好的口才，犹如战鼓催征，雄兵开拔，有如江水直下，一泻千里，或如绵绵春雨，滋润心田。秦末，陈胜吴广揭竿而起，大喊：“公等遇雨，皆已失期当斩。借第令毋斩，而戍死者固十六七。且壮士不死即已，死即举大名耳，王侯将相宁有种乎？”振聋发聩，似狂飙突起，令人热血沸腾。可见，“一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。”

事业的成功，离不开你的口才。好的口才可以使你获得别人的同情、帮助，与人合作，受到他人的赞赏。中国人很早就体会到了公关口才的作用。有俗语为证：“一句话使人跳，一句话使人笑。”这是我们中国人对口才重要性的感悟。中国历史上，善辩之士甚多：晏子使楚，名扬千秋；苏秦善辩，穿梭六国；孔明机智，舌战群儒；解缙巧对，传为美谈；鲁迅、闻一多、周恩来、陈毅，更是现代能言善辩的泰斗。在西方国家也有相通之处，古罗马杰出的政治家、哲学家和文学家西塞具有非凡的演说才能，能把演讲的社会作用推广到惊人的程度，并凭着自己的一张利嘴跻身政界，成为罗马的检查官和执政官。18世纪的英国在工业革命之后发展很快，议会议员皮特有“第一张铁嘴”之称，其演讲仪态雄伟、声音宏亮、言辞激起、感情充沛，这种非凡的口才使他打败了一个又一个政敌，赢得了支持和理解，一跃成为全英首相。

古希腊曾流传着这样一则故事：著名的寓言大师伊索年轻时曾给一贵族当奴仆。一天主人设宴，宴请城中的风流名士。主人传下话来，让伊索准备最好的酒肴待客，伊索接到主人的命令后，四处收集各种动物的舌头，办了一个舌头宴。开餐时，主人大吃一惊，忙问：“这是怎么回事？”伊索笑着回答：“我尊敬的主人，你吩咐我为这些高贵的客人办最好的菜，舌头是引导各种学问的关键，对于这些名士贵族们来说，舌头宴不是最好的菜吗！”客人听后，一个个都发出赞赏的笑声。主人也对伊索的机智表示赞许。次日，主人又吩咐伊索说：“明天给我办一次酒宴，要菜最差的。”次日，开席上菜时，依然是舌头，主人见状，勃然大怒。伊索却不慌不忙地说：“难道一切坏事不是从人口中出来的吗！舌头既是最好的，也是最坏的东西啊！”主人听后，无话可说。这则故事十有八九是人们编出来的，但却说明了一个道理，即说话对于人类来说有着无法估量的作用。

口才不是天生成

有位美国政界要人曾说过，个性和口才的能力比起外语知识和哈佛大学的文凭更为重要。的确，口才很重要。但你也许会说：“我先天不足怕开口，见生人就脸红，没口才。”那么，我们告诉你：朋友，这不要紧，路就在脚下。

口才不会与生俱来，也不会从天而降，就像庄稼需要施肥、道路需要整修，口才也需要培养。有人曾对丘吉尔的口才进行各种分析，他的儿子却一语中的：“我的父亲他把自己一生中的最宝贵的年华都花在写演讲稿和背诵演讲稿上了。”世界上没有天生的演说家！毫无疑问，丘吉尔被誉为“世纪的演说家”是当之无愧的，但人们可能忘了，他是完全靠自学成才的演说家，他原先讲话结结巴巴，口齿不清，根本就不是当演说家的材料。他本人身高五英尺五（约 1.65 米），没有堂堂的仪表和风度，他那难听的叫喊声又不像道格拉斯·麦克阿瑟或是马丁·路德·金那样洪亮。丘吉尔没有受过大学教育，他曾经在下院最初的一次演讲中，讲了一半便垮下来了……然而，就是这个丘吉尔，成了举世皆知的雄辩的演说家。先天不足后天补，完全是做得到的。美国前总统肯尼迪曾经这样评价丘吉尔：“丘吉尔动员了英语语言并将它投入战斗。”丘吉尔的成功，除了刻苦、勤奋、坚持不懈的努力，别无他法。

发明大王爱迪生说过：“天才是百分之一的灵感和百分之九十九的汗水结晶。”先天的天赋固然重要，但后天刻苦的锻炼更为关键。鲁迅先生说：“世上本没有路，走的人多了，也就自然出现了路。”在实践中磨练口才，以坚强的意志作为通向成功的基石，用汗水浇灌成功的花朵，勤奋的苦练加上技巧，一定会成功。哈佛大学的著名教授威廉·詹姆士说过：“我们只是半醒着。我们仅仅在使用我们体力和智力的一小部分。说得明白一点，人类就是一直这样划地为牢，生活在自己的圈子里。人具有各种力量，但往往未加发挥。”这些力量我们每个人都有，只是没有得到充分发挥，而对这些力量置若罔闻，太可惜了！

狄更斯对镜练嘴

出生于英国的狄更斯，在欧洲有“历史性的雄辩家”的美誉。但是，这位口才锐利的雄辩家在小时候，曾经是天生声音低沉，并且呼吸短促，口齿不清，旁人经常听不清他在说些什么。但是偏偏狄更斯所在的祖国——英国，有着很严重的政治纠纷，因此，能言善辩之士格外受到重视，引人注目。当时，狄更斯除了说话较一般外，其他方面都是一流的，他知识非常渊博、思想十分深邃，十分擅长分析事理，能预见时代潮流和历史发展趋势，因而狄更斯认为必须改变自己口才笨拙的现实，以免为时代所淘汰。于是，他下决心进行锻炼，他在作了一番周密细致的思索，准备好了精彩的演讲内容之后，第一次走上了演讲台，但很不幸，他失败了，因为他的声音低沉，肺活量不足，口齿不清，听者根本就无法听清楚他在说什么。但是，狄更斯并不气馁，也不灰心，反而比以前更加努力了。他花大量时间训练自己的说话胆量，每天跑到海边去对浪花拍击的岩石放声呐喊，回到家后，又对着镜子观察自己说话的嘴型，进行发声练习，坚持不懈。功夫不负有心人，经过几年努力后，狄更斯终于再度走上讲台，并一举成名，博得了热烈的喝彩与掌声，从此，声名遐迩。笨拙的舌头终于变成了天才的口才。

萧伯纳屡败屡讲

英国的现代主义戏剧家萧伯纳才华杰出，并且以幽默的演讲才能著称于世，显示了渊博的知识、深邃的思想。但是，在他年轻时，却胆子很小，羞于见人。初到伦敦，上朋友家作客，总是先在人家门前忐忑不安地徘徊良久，却不敢直接去按门铃。有一次，一位朋友邀请他参加一个学会的辩论会，他在会上怀着一颗非常紧张的心站了起来，做出了有生以来的第一次公开演讲，当他讲完时，迎接他的不是掌声，而是喝倒彩和讥笑。这次下来，萧伯纳感到蒙受了莫大的耻辱。但是，萧伯纳并没有从此不在公开场合演讲，而是化自卑为动力，化弱点为长处，鼓足勇气，面对挑战，拿出超人的毅力，参加了许多社团辩论，并且在社团辩论中总是参与发言，据理力争。他每星期都找机会当众公开演讲，在市场、在教堂、在公园、在码头，无论是面对成千上万的听众还是寥寥无几的听众，都慷慨陈词。终于，萧伯纳成了一名世界级的演说大家。

会场是最后战场

1945年，联合国创立会议在美国旧金山举行，罗慕洛作为一名当时还未独立的国家的代表团团长以及加上鞋跟都只有1.63米高的矮个子，不为他人所看重。当轮到他上台去演讲时，他站在那里，几乎和讲台差不多高，好象那讲台是专门设计出来嘲笑他的。但是，罗慕洛毫无惧色，十分镇定，信心十足，大胆地说：“我们就把这个会场当作最后的战场吧！”会场上顿时一片寂静，随后爆发出一阵掌声。罗慕洛出手不凡，引起轰动，他便放弃了预先准备好的讲演稿，畅所欲言，思绪泉涌，取得了巨大的成功，令他人刮目相看。后来，他的一些精辟的话语言辞还被报纸登载出来。罗慕洛个子不高，但他却铁骨铮铮，凭着强烈的自信心，令他人叹服。我们完全可以设想，倘若罗慕洛因为自己无足轻重、不惹人注目而有所胆怯，心怀自卑，就很可能错失良机。

先天的不足，当然是一件十分令人沮丧的事情，但是，世上没有十全十美的事，无论你从小生长在花团锦簇的富贵人家，或是在腌菜加萝卜干的困难环境中长大，这都无法说明你的生活是幸福或是不幸。智者与庸才的区别只是智者审时度势，认清方向，把不幸当作驶向成功的风帆，义无反顾地向前冲，而庸才在长嘘短叹中迷失了方向，在懊恼沮丧中错过了改变人生的机会。不要怀疑自己的能力，即使你正在身处逆境。人的潜能是巨大的，无穷的，与其坐以待毙，莫如破釜沉舟，力挽狂涛。世上无难事，只要肯登攀。

口吃人获得大奖

崛正夫，这位日本青年，在日本 NHK 电台举办的 20 届全国演讲大赛中得奖。他在演讲中说：

“目前，支持我活下去的，除了面对现实的精神之外，别无其他。

这种精神把我对生命的消极的态度，转化成为肯定而积极的态度，在我过去的生活中，始终摆脱不了口吃的纠缠，这一点甚至影响了我的人生观。

说到口吃的人，大家都会想到森之石松的戏剧性形象，但是，如果看过三岛由纪夫的《金阁寺》一书，那就更能了解口吃的人了。那本小说的主人公，是一位名叫沟口的青年。他其实就是我的化身，为口吃而苦恼，因为口吃使我们不能把自己的想法、心事充分地表达给他人知道。而且，由于口吃发出的声音，很不自然，所以常成为别人取笑和轻视的对象，这是何等的不公平！

在我的中学时代，自我意识逐渐增强，想让别人对自己有个好的印象，当然也包括女孩子，结果，可想而知地遭到了许多失败。就这样，在本应该充满青春活力的岁月中，口吃把我变成了一个没有活力的年轻人。在这种情况下，我心中产生了一种微妙的心理，那就是，对于‘说话’这件事，感到非常强烈的需要和空虚，还带有一些恐惧，这些可怕的感觉就扩张而进入我的脑海中。

当时的我，过着毫无希望的生活，装出一副讨厌见人的样子，因此被别人笑为‘怪人’，但对我来说，反而让我觉得有些得救了呢！我那时最大的愿望，就是在自然的林野中度过一生。不久，上了大学，我选了农业系，大概是因为我对绿色的世界有一份独特的憧憬吧！

也就在这个时候，我接触到了‘言友会’，那是一个为克服、矫正自己口吃毛病的人所成立的社团。‘言友会’的首要目标是要消除自己的口吃的羞耻心和恐惧心。在我参加‘言友会’的活动时，看到许多跟我有着同样苦恼的人，都很开朗、上进，积极地活着，实在太令我感动了。

我也可以那样做吗？每天，我都问自己这个问题，不久之后，我终于领悟到：只为了小小的口吃，就垂头丧气、自怨自艾，真是注定了失败的命运。难道我便如一只战败的狗那样，永远立不起来？不！不要做个口吃的人，而要做个让人喜爱的人！

凡是批评、瞧不起口吃者的人，我也要以轻蔑的态度待他。认为他没有伟大的精神，而我有。从我领悟到这些以后，我就决心在更积极、更坚强中活下去。

我以学生的身份，做了许多临时性工作，积极地与社会接触，同时，我也在这个时候明白了人生的意义。在做临时工作时，我得到了超越语言所限的真诚友谊，也了解了北海道的生活，知道在辛苦地劳动之后，喝下的果汁是多么味美。在短短的时间内，我肯定了世界上万物生存、发展的意义。

我想，作为一名青年，如果只是偷懒怠惰地活着，实在没有意义，年轻人就应该活得精神焕发。而支持我行动的活力，就是面对现实的精神。

在现代社会上，每个人都会有苦恼、自卑的事，必定会有各种困难、障碍和挫折，我们应该如何应付呢？我相信，每个人都有自己的办法，但最基本的，是要面对现实，绝不能逃避，我希望自己永远都能以勇往直前的姿态和面对现实的精神活下去……”

崛正夫的演讲深深打动了在场人的心，获得了大奖。

布什竞选的秘诀

中国有句俗语：“良言一句三冬暖”。古代大思想家荀子说得好：“与人善言”。这就是说，我们在与人交谈时要注重人情味，要争取人的同情心。在人际交往中，你的言语中充满人情味，会产生很大的力量，犹如给咖啡加糖。因而，当我们进入公开场合，要不断提醒自己，在整个交谈过程中，要有争取人同情的内容细节。

美国总统布什在1988年参加总统竞选时，之所以能够取胜，击败杜卡基斯，在很大程度上是因为他在电视辩论中的讲话比杜卡基斯更能争取人们的同情心。其中，很能说明问题的是1988年10月24日，美国《纽约时报》记者在电视上公开采访布什和杜卡基斯。当记者问到“你如何对付这些困难？”时，两者回答不同。

林卡基斯回答：“1978年，我在竞选麻省民主党州长候选人时落选，我感到十分痛苦。我知道，是我自己造成这次选举的失败。我没有去责备别人。然而，没有痛苦就没有前进，我从中悟出了不少道理——虽然失败了，但失败了却丰富了我的人生。有幸的是我有一个非常幸福的家庭，我想，假如你也有同样痛苦的时刻，那么你的家人将会给你最强有力的全力支持。”

布什则回答：“我的孩子的死是我迄今生活中最困难的时刻。有一天，医生对我们说：‘你们的孩子得了白血病。’我问他，这是什么意思。医生告诉我们：‘这意味着她就要死了。你们必须决定，如何对她进行治疗。或者让她听凭自然地走完这个过程——这样的话，她大约能活三个星期。’假如我们决定，不给她任何医治听凭其死去，那么我们会感到极大的痛苦。然而医治她，却要使这个幼小的孩子承受各种痛苦，我们实在于心不忍。但是，在我的坚强的妻子的帮助下，在温暖和谐的家庭支持下，我增强了信念，我很好地处理了这件事。我的女儿又活了六个月。当然，要是在今天，她可能多活好几年。”

两位的回答相比较，杜卡基斯的话显得不如布什的话更富有人情味。布什显然说的是一件令人伤心的事，话语中含有一种人人都能体会到的浓烈的亲情。布什的话成功地让选民觉得他是一位可亲可近的人。正是由于布什在演讲中非常注意每个细节，终于赢得了众多善良的美国选民的心。

人是有感情的动物，含有人情味的话语往往容易打动人心。“男儿有泪不轻弹，只是未到伤心处”，讲的就是感情的力量。

你的口才要让他人认同，具有人情味很重要。人的感情总是可以相通的，只要不是故作多情，无病呻吟，在公开场合与人交谈，我们要尽可能显现人情味，并要自然地流露出来，如春风化雨，润物无声，让人觉得亲切、甜美而又可信。

设法让对方畅谈

美国优美座位公司经理亚当森来到柯达公司总部，要面见柯达公司总裁伊斯曼先生。因为他得知，伊斯曼先生捐巨款要在曼彻斯特建造音乐厅、纪念馆和剧院。许多制造商都已前来洽谈过，而没有结果。亚当森希望能争取这笔生意，更是希望藉此扩大公司的名声，树立公司在市场竞争中的形象。他向柯达公司总裁秘书说明自己的意图后，秘书通报了，并告诫他：“我知道你急于得到这批订货，但我现在可以告诉您：如果您占用了伊斯曼先生五分钟以上时间，您就完了。他是个大忙人，所以您进去后要迅速地讲，讲完后马上出来。”

秘书领着亚当森进入了伊斯曼的办公室，伊斯曼正忙于桌子上的一大堆文件。亚当森环视办公室左右，静静地等候在那里。过了一会，伊斯曼抬起头来，发现了亚当森，便随口问道：“先生有何事？”于是，秘书便向总裁简略地介绍了亚当森，便出去了。

亚当森环视办公室，对总裁说：“伊斯曼先生，在我在这里等候您的时候，我仔细地观察了您的这间办公室。我本人长期地从事室内的木工装修，但从未见过装修得这么精致的办公室。”

“哎呀！您提醒了我差不多忘记了的事情。”伊斯曼总裁高兴地说，“这间办公室是我亲自设计的，当初刚建好的时候，我喜欢极了。但是后来一忙，一连几个星期我都没有机会仔细欣赏一下这个房间。”

亚当森走到墙边，用手指在木板上一敲，说：“我想这是英国橡木，是不是？意大利橡木的质地不是这样的。”

“是的。”伊斯曼总裁高兴地站起身来说，“那是从英国进口的橡木，是我的一位专门研究室内细木的朋友专程去英国为我订的货。”

伊斯曼总裁情绪极好，竟然站起身来，撇下那堆待批的文件，带着亚当森仔细参观起办公室来了。他把办公室内的所有装饰一件一件地向亚当森介绍，从木质谈到比例，又从比例谈到颜色，从工艺谈到价格，然后详细地介绍了他设计的过程。亚当森微笑着聆听，饶有兴致，并且不时给予继续的示意和鼓励。并且，亚当森还不失时机地询问伊斯曼的奋斗经历。伊斯曼便向他讲述了自己的苦难少年的坎坷经历，如何在贫困的生活中挣扎，自己发明了柯达相机的经过，以及自己打算向社会捐献巨款等。

亚当森不但听得聚精会神，而且发自内心的表示敬意。本来秘书警告过亚当森，谈话不要超过五分钟，结果，亚当森与伊斯曼谈了一个多小时。伊斯曼总裁对亚当森说：“上次我在日本买了几件椅子，放在我家的走廊里，但由于日晒，都脱漆了。我昨天到街上买了油漆，打算由我自己把它们重新漆好。您有兴趣看我的油漆表演吗？好，到我家去和我一起吃午饭，再看一下我的手艺。”

午饭以后，伊斯曼总裁动手把椅子一一油漆好，并深感自豪。亚当森起身告辞，但他只字未提那笔生意的事。最后，亚当森还是得到了这笔生意。

亚当森不仅得到了这批工程的订单，而且和伊斯曼结下了终身的友谊。为什么亚当森只字未提生意却出乎意料成功了呢？他成功的诀窍很简单，通过谈话交朋友，千方百计激发对方谈话的兴趣，从而建立真挚的朋友关系，当然生意也就好做了。先交朋友，后做生意——这就是亚当森成功的诀窍。

会说不如会听的

一说到口才，人们往往会说：口若悬河、滔滔不绝。当然，这是一种口才，但口才绝不止这些。有时倾听对方讲话也是口才的体现。

但你却随处可见，许多人没有耐心听别人讲话，因为他们是“事业家”，是“大忙人”，生活节奏很快。不能否认，现代社会竞争激烈，一个想成功的人要做的事太多，整天往往是疲于奔波，因而时间一久，性情也变得急躁，对“倾听”显得腻烦，甚至别人刚一启齿，还未等到对方把话说到正题上，就会予以否定，一口咬定不行，然后以十分武断的口气阐述自己的观点。这类人往往是想通过“短、平、快”的方式，以雄辩的口才显示自己的能力，在公开场合打下根基。但这样做的结果，表面看目的好像达到了，事实上却得不到别人认同，无法建立真正的友谊，达到心灵的沟通。

历史上、现实中，许多实践经验表明，在事业上有成就的杰出人物往往善于倾听他人的意见。如果有人当真忙得无暇顾及倾听他人的意见，那么至少可以肯定地说，这个人不会合理安排时间，或者说是这个人心胸狭窄，听不进他人的意见，到头来反而只能落得孤家寡人的处境。事实上，那些善于倾听别人意见的人总是宾客盈门、朋友广泛，因为人们总是喜欢与尊重别人、平易近人的人交往。假如你想成为一位善于交谈的人，那就应当先成为一位善于专心听别人讲话、鼓励别人多谈他自己成就的人。

你认真地去倾听对方的讲话，就会使对方知道，你是把他们当作你感兴趣的人来看待的，向他们传递了这种信息，或许这就是你能赋予对方的最珍贵的礼物了。当对方因为你的倾听而得到鼓励时，不仅讲述了他所高兴的事，同时也接受了你的情感。当然，倾听对方谈话这一行为，与雄辩的高谈阔论相比，可谓朴实无华，然而他的效果却很神奇。并且，你在认真倾听对方讲话时，也可以从对方讲话中得到知识，可以集中更多人的智慧。

卡耐基曾讲述过一个有趣的故事，即有一次，卡耐基在纽约书籍出版商齐·马·格林伯格举行的晚宴上结识了一位著名的植物学家。他以前从来没有和植物学家交谈过。后来，卡耐基写下了这次交谈的经历：

“我发现此人非常有魅力。老实说，我是恭恭敬敬地坐在椅子上听他讲述印度大麻和室内园艺的事。他还跟我讲了关于那些不屑一顾的土豆的事。我自己也有一个小小的家庭苗圃——他还善意地指导我如何解决我遇到的一些问题。

正如我所说的，我们是在参加一个晚宴，那里当然有几十位客人，但是我违背了所有的客套礼俗，对其他客人好像视而不见，只是一个劲地同那位植物学家一连谈了好几个小时。

午夜来临，我同所有的客人道了晚安之后就离开了。那位植物学家转过身去对主人说了几句恭维我的话，说我‘最富于魅力’，说我如此如此，这般这般。最后，他说今晚和我聊得很带劲，度过了一个愉快的晚上。”

卡耐基后来回忆说：“天哪！我几乎什么都没有说。”一个在三个小时内几乎什么话都没有说，竟然会成为很投机的交谈伙伴，实在出人意料，但事实上又在情理之中。从植物学家来看，卡耐基是把他作为意气相投的话友；而从卡耐基来看，他本人只是一名忠实的听众，只是不断地鼓励他说话。

卡耐基告诉那位植物学家，他受到了极好的款待和极大的收益——事实上也是这样，他希望从植物学家那里获得所有的那些知识。倾听对方谈话，

有时会很容易地得到对方信任和好感。善于倾听会使对方心情愉快，会换来对方的理解、信任和欢乐，会使对方吐露出内心的苦恼或喜悦，最重要的，它还能使说话者感觉到自身价值的存在。俗话说：“会说的不如会听的。”只有善于倾听他人谈话，才能更准确地把握谈话者的意思、流露出的情绪、传播出的信息，更好地促使对方继续谈下去。

什么山唱什么歌

有一次，费新我老先生对客挥毫，写孟浩然的《过故人庄》，当写到“开轩面场圃，把酒话桑麻”一句时，不留神掉了一个“话”字。旁观者窃窃私语，略有惋惜之情。费老当天喝了一点酒，于是，费老拍拍脑袋说：“酒后失话，酒后失话！”并重新书写。费老的一句话，情趣盎然，使气氛为之一变，在场的人无不拍掌称快、赞不绝口。

说话要注意场合，这一点不可忽视。因为人们对事物的感知、思想观念，远不如具体事物给人的印象更为直接和迅速。在言语交际活动中，把思想、感情和交际场合中的具体事物结合起来，就一定能增加谈话效果。可以利用的场合因素很多，如室内的陈设、桌上的书、盆中的花筹，以及谈话的言语、脸色、情绪。只要善于捕捉、善于运用，丰富多彩的场合一定会使你们的交谈增色。

人际交往、公关往来，总是要在一定的场合进行的。与场合相适应，是起码的。你在公司是经理，在公园就是游客，在家里就是丈夫、父亲，不同的场合，不同的对象，交谈方式就应相应发生变化。这叫“在什么山上唱什么歌，拿什么钥匙开什么锁”。场合改变了人们的“角色心理”，影响着人们的观念、意识，并对人们的情绪发生影响。看对象说话，利用场合进行交谈，审时度势。否则，再好的话也可能起不到好的效果。

英国女王维多利亚，与其丈夫阿尔伯特相亲相爱，感情和谐。由于妻子是一国之君，忙于公务，而丈夫却不太关心政治，对社交缺乏兴趣。有一天，女王办完公事，深夜回到卧房，见房门紧闭，就敲起门来。

问：“谁？”

答：“我是女王。”门未开，再敲。

问：“谁？”

答：“维多利亚。”门未开，再敲。

问：“谁？”

答：“你的妻子。”门开了，维多利亚走了进去。

这则故事是否真正的发生过，现在恐怕难以考证，但说明了一点，即女王回家，场合改变了。她在宫廷上对着王公贵族说话是一种情形，回家说话应该是另一种情形。

记者采访的高招

意大利著名的女记者奥琳埃娜·法拉奇有一次去采访一位年事已高的世界著名的政治家。法拉奇见到这位老人时十分尊重，向他祝贺生日。

法拉奇说：“昨天是您的生日？”

老人稍一迟疑：“我的生日，我的生日是明天吧？”

法拉奇说：“不错，我是从您的传记中知道的。”

老人说：“既然你这样说，就算是吧！我可从来不记得什么时候是我的生日。就算明天是我的生日，你也不应当祝贺我啊！我已经 76 岁了，76 岁是衰退的年龄了！”

法拉奇马上说：“我的父亲也是 76 岁了。如果我对他说那是一个衰退的年龄，他会给我一巴掌的！”

老政治家笑着说：“他做的对，你不会这样对你父亲说话的，是吗？”

就这样，法拉奇巧妙地运用年龄这一相关性要素，使之成为双方接近的切合点，在亲切、风趣的语言环境中，成功地对这位世界著名人士进行了采访。在现实社会上，人与人之间交往，往往会发现一些大致相同的身体条件、家庭状况、喜怒哀乐等，由于共同的生活经历，可以使人们形成共同的回忆，如对童年生活的回忆、对校园生活的回忆、对工作单位的回忆和看法等。所有这些，都是交谈中的有利因素，一些富有经验的人都十分注意利用社会生活经历的相近点，引出对方的话题，以交流思想、传递友情。

周总理找共同点

1972 年美国总统尼克松访华，国务卿罗杰斯随行。客人来到上海访问，下榻锦江饭店。有一天，周总理到饭店看望罗杰斯，一见面，周总理便彬彬有礼地伸出手说：“罗杰斯先生，您好！”

“总理先生，您好！”罗杰斯也有礼貌地和总理握了握手。

“国务卿先生，我受毛泽东主席委托来看望您和各位先生。”周总理以赞美的口吻说，“这次中美两国打开大门，是得到罗杰斯先生主持的国务院大力支持的。这几年，国务院做了大量工作。我尤其记得，当我国邀请贵国乒乓球队访华时，贵国驻日使馆就英明地开了绿灯，说明你们的外交官很有见地。”

罗杰斯听了，很受感动，笑着说：“总理先生也很英明，我真佩服你想出邀请我国乒乓球队这一招，太漂亮了！一下子就将两国疏远的距离拉近了。”罗杰斯友好的应答，使气氛活跃起来。这是一个非常恰当而又令人愉快的共同经历，即两人一起通过乒乓外交参与推动中美关系正常化的经历，创造良好气氛，推动交谈深入。在这个丰富多彩的世界，人与人的交往有着各种各样的交谈方式，寻找共同的话题和情感共鸣的交点，也要因人而异。要注意学会察言观色，在异中求同，寻找共知、共有、共爱的交往媒介，以不变应万变。在共同感兴趣的爱好点上，可以使刚开始的交谈适时地深入，以缩短双方的距离。

见面说话攀老乡

在日常生活中，共同的兴趣、爱好能促进双方相互交谈。有时，几句乡音，几声乡曲，无不勾起人们对家乡父老乡亲的思念。“老乡见老乡，两眼泪汪汪。”“亲不亲，故乡人；甜不甜，家乡水。”故乡的一草一木，都会引起每个人的感情。当然，有时固然不是老乡，但共同生活、工作、居住的地方，甚至是共同游历过的名川大山、历史古迹，也会很容易使人产生亲切感。

如这样的一些谈话：

A：你像是闽南人？

B：是啊！你怎么知道的？

A：听你的口音呗。

B：看来你对闽南话挺熟。

A：我曾经在那儿当兵呆过八年，我们还可称得上半个老乡呢！我一直把闽南当成我的第二故乡。

B：可不是！幸会，幸会！……

像这样的交谈，看起来平淡无奇，但却是成功交谈的入门券。几句平平常常的话，一下子使双方熟悉起来，很可能会进入一次投机的交谈，也许就会谈成某项交易。

《孟子·梁惠王章句下》记载：孟子得知齐宣王有喜爱音乐的嗜好，于是为了劝说齐王关心百姓疾苦，他与齐王从谈论音乐开始，从“好乐”这一话题出发，连续发问道：“独乐，与人乐乐，孰乐？”“与少乐乐，与众乐乐，孰乐？”进而论及“今王与百姓同乐，则王矣”这一中心论题。可见，孟子巧妙地利用齐王感兴趣的音乐作为切入点，发挥自己的语言，达到说话的目的。

赞美话甜心入骨

美国管理专家查尔斯·施瓦布被认为是一个钢铁业的天才，他在当时每天可以领 3000 多美元的酬薪，年工资为 100 万美元。这在当时只有两个人才有这么高的收入，除了他之外，就是沃尔特·克莱斯勒。但事实上，查尔斯·施瓦布并不懂钢铁生产，是典型的“外行”管内行。

查尔斯·施瓦布自己这样认为：“我认为我所拥有的最大财富是我能够激起人们极大的热忱。要激发人们心目中最美好的东西，其方法就是去鼓励和赞美。我从来不指责任何人。我信奉激励人去工作。所以我总是急于表扬别人什么而最恨吹毛求疵。如果喜欢什么东西，那就是诚挚地赞扬别人。”

“在我们生活的社会交往中，我在世界各地见到过许多伟人和普通人，我仍然要去寻找发现一个人，不管他的身份多高、多重要，他在赞扬面前总比在批评面前工作做得更好，花费的精力更小。”

施瓦布的秘诀就是不论在公开或私下的场合，赞美别人。赞美可以使人奋发向上，促使一个人走向光明的路程，是前进的动力。在公关交谈中，真诚的赞扬和鼓励，能满足人的荣誉感，能使人终身难忘。在日常生活中，一些人认为赞扬和鼓励有害无利，相反却相信处罚和责骂。其实，这是一种过时的传统和习惯，是小农经济时代的特征，是和现代人健康的人格与尊严、荣誉与自尊相悖离的。《圣经》中有一句箴言说得好：“合适的话，甜了心而健于骨。”赞美之于人心，如同太阳之于生命，有着十分神奇的作用。美国作家马克·吐温说：“一句好的赞词，能使他不吃不喝活上两个月。”他这句话的内在含义，就是指人们时常需要受人抬举和恭维。

英国大文豪查尔斯·狄更斯年轻的时候穷困潦倒，好像干什么事都不顺利。父亲因为无钱还债而入狱，狄更斯常常遭受饥饿之苦。他总是坚持写作，但却信心不足，总是晚上偷偷将稿子寄出去，又总是被退回来。终于，有一名编辑认为他的作品很有价值，决定刊登出来，并回信夸奖了他，这个赞扬改变了狄更斯的一生，从此世界上多了一个伟大的文学家，少了一个平庸的人。可见，一句简单的赞扬的话所起到的作用是无法估量的。

法国总统戴高乐在 1960 年访问美国时，在一次尼克松为他举行的宴会上，尼克松夫人费了很大的劲布置了一个美观的鲜花展台：在一张马蹄形的桌子中央，鲜艳夺目的热带鲜花衬托着一个精致的喷泉。精明的戴高乐将军一眼就看出这是主人为了欢迎他而精心设计制作的，不仅脱口称赞道：“女主人为了举行一次正式的宴会要花很多时间来进行这么漂亮、雅致的计划与布置。”尼克松夫人听了，十分高兴。事后，她说：“大多数来访的大人物要么不加注意，要么不屑为此向女主人道谢，而他总是想到和讲到别人。”可见，一句简单的赞美他人的话，会带来多么好的反响。

说句简单的赞美话，实在不是一件难的事情，只要您愿意并留心观察，处处都会有值得赞美的地方。你可以对一位并不十分漂亮的女士称赞她“很有智慧”、“心地善良”、“善解人意”。同样，你也可以对并不十分强壮的男士称赞他“很有能力”、“很有见地”、“很有个性”。你可以对男同事说：“哦，你今天的这个领带真别致”，也可以对穿了新衣服来上班的女同事发出由衷的赞美：“这件衣服穿在你身上很得体。”你还可以对家人说：“今晚的菜太可口了，我的肚子撑不下了，可舌头还想吃。”

赞美的话犹如大自然的花朵，令人赏心悦目。正如美国心理学家威廉·詹

姆士所说的：“人类本性上最深的企图之一是期望被赞美、钦佩、尊重。”
当然，阿谀逢迎又是另外一码事。

孟子设问顺杆爬

适应对方心理，在交往过程中，提问的人，提问的内容，提问的方式，甚至提问行为本身都会对被问人的心理产生一定影响。在一些情况下，我们的提问不是要对方解释，而往往是要对方听自己表达，顺着自己的思路附合自己的观点。孟子批评齐宣王是一个典型的事例。孟子想批评齐宣王不会治国，但他不直接批评，而是采取步步设问的方法，让他顺着自己的思路作出肯定的答复，最后服从自己的思想。孟子问：“假若你有一个臣子，他把妻室儿女托付给他的朋友照顾，自己到楚国去了。等他回来时，他的妻子儿女都在挨饿受冻。对这样的朋友，该怎么办？”齐宣王回答：“和他绝交。”孟子于是又问：“假若管刑罚的长官不能管理他的部下，那该怎么办？”齐宣王回答说：“撤掉他！”孟子接着发问：“假若一个国家的政治搞得很不好，那又该怎么办呢？”齐宣王这时只好“王顾左右而言他”了。在这里，孟子就是用步步设问的方法，让对方顺着自己的思路，最后附合自己的观点。

公众场合的妙对

在一些场合，问者会有意提出一些使对方不便回答的问题，诱使对方作出回答，对此答方应有所戒备，不能简单地问什么答什么，可以寻找别的可能替代的话来回答。美国总统罗斯福在任总统前曾在海军中任职。一次，一位朋友向他打听海军在加勒比海的一个小岛上建立潜艇基地的计划。罗斯福向四周看了看，似乎怕有人注意，然后悄声地问朋友：“你能保守秘密吗？”朋友答道：“能，当然能！我会守口如瓶。”罗斯福微微一笑地跟着说：“那么，我也能，我也会守口如瓶。”这段对话，委婉巧妙，机敏灵活，异常精彩。

战国时期，墨子和他的学生子禽曾有这样的一段对话：“老师，话说多了好？还是少了好？”墨子回答说：“池塘的青蛙日夜不停地鸣叫，可有谁去理会呢？雄鸡在天亮时只叫一两声，就引起了人们的注意。”墨子巧妙地引用青蛙和雄鸡作对比，说明了话不在多的道理。善于借用事物、外界情景来回答对方的问题，以求回答得生动、具体，而又别开生面。

1945年7月，美苏英三国首脑在波茨坦会谈。在休息时，美国总统杜鲁门有意地对斯大林透露：美国已经研制出一种威力极大的炸弹，即暗示美国已经拥有核武器。这时，丘吉尔也两眼死死盯着斯大林的面孔，观察反应。而斯大林却好像什么也没有听见，没有显露出丝毫异常的表情。事实上，他什么都听清楚了，当然也领会了杜鲁门的弦外之音，内心焦灼不安。会后，他召见莫洛托夫并下令：“加快我们的研制速度。”这个例子说明，如果你处境不利而又无计可施，什么也不表态，可以适当地装聋作哑，避免落入对方设计好的圈套。同样，1953年6月，79岁高龄的丘吉尔参加百慕大的英美法三国首脑会议，他为了回避某些问题，就借口自己年事已高，装作没听见，不予回答。而在他感兴趣的问题上，却与美法讨价还价，一点也不聋了。美国总统艾森豪威尔曾幽默地说：“真没办法，装聋作哑成了这位大演说家的新式武器。”

黑格尔在《哲学史讲演录》中举过这样的例子：有人故意问梅内德谟，他是否已经停止打他的父亲了？这是一个设有陷阱的提问，不能不加思索地信口开河，必须明辨是非、机智巧答。机智的梅内德谟回答说：“我既没有停止，也从来没有打过。”梅内德谟的回答抓住了问题中含有敌意的关键，否定了问话本身。像这样的问话往往会出现于一些非常正规的公开场合，需要引起答者的注意。如曾有外国记者问我外交部发言人：“中国政府对在印度政治避难的达赖回到他自己的国家——西藏持何态度？”我外交部发言人回答：“首先，我国政府从没有对达赖实行过政治迫害，不存在什么政治避难问题。西藏是中国领土不可分割的一部分，我们始终欢迎达赖回到祖国来，他愿意的话，也可以在西藏自治区工作。”我国外交部发言人的答话是对记者提问本身的否定。如果不明辨是非，便等于承认了这些，落入对方设好的圈套。

《孙子兵法》有言为证：“兵无常势，水无常形，能因敌变化而取胜者，谓之神。”

创造出谈话气氛

我们在公开场合与人交谈，目的是为了沟通思想、增加知识、升华友情。我们希望通过言语交流，力图使自己的思想、观念和情感为对方所接受，同时也希望对方能把你当成真正的朋友，向你倾诉肺腑之言，说出内心世界的真实想法。

要设法创造一个轻松的谈话气氛。我们时常看见一些人，在熟人面前谈天说地，兴致很高，但一旦见到陌生人，就好像无法闲聊似的。其实，一个人说话的胆量大小、说话水平的发挥，与周围环境气氛有关。说话时的气氛好，人的兴致便高，情绪便高昂，谈兴也较浓，这样便会放下包袱，倾心畅谈，而说话时的气氛不好，人的情绪便很难调动起来，觉得乏味，自然也就失去了谈话的兴致。因而，为了与人愉快交谈，我们在与人说话时，应努力设法创造出一种能达到谈话高潮的轻松和谐的气氛。在这样的氛围中，谁也不受拘束，不受限制，大家推心置腹，相互信任，相互启发，相互激励，畅所欲言。

要设法激发和引导对方谈话。在现代社会生活中，由于生活节奏加快和生活的丰富多采，并不是每一个人都会向你敞开心扉畅所欲言。在交谈中，往往会出现沉默和尴尬而使谈话陷于僵局。在这种情况下，就需要寻找合适的话题加入，以打破尴尬局面，活跃谈话气氛。即使是对于一些众所周知的老问题，也可以从新的角度谈出新的看法，或联系一些新的事例进行交谈，这样可以避免人云亦云，鹦鹉学舌，老调重弹，从而激发和引导对方的讲话兴趣。一旦双方进入感兴趣的话题，对方便乐于与你进行更多更广泛的交谈。

保持对方的谈兴

要善于进行心理安抚。在与人交谈时，我们应积极配合，以示对方的话题正在引起我们的兴趣，也暗示我们在注意对方。还可以顺着他的话题，以积极倾听和从容不迫的态度鼓励他继续讲下去，或者为他倒上一杯茶，或者适时表态：“我也这样认为。”“确实是这样！”“你的观点和我的完全相同。”这种心理安抚的行为，似乎示意着一种积极的配合，使对方向你滔滔不绝地讲出内心感受。

要积极鼓励对方。在与人交谈时，我们应该表现出有兴致的、关心的和赞同的态度，使对方有一种自己被你认同的强烈感受。这时你主要是鼓励对方多说，如果他又提出让你发表看法，一般不要因为插话而中断对方的思路，当然在一些细节问题上可以重复对方的语句，以表示重视、肯定和强化其感受，“是的，只有当自己也处在这样的境地才能理解别人的难处。”这样的语句的重复是对对方的一种重要的心理支持，也是对他高谈阔论的助兴。同时，还可能为对方能够更清楚地表达自己的内心思想和内心世界起到提示“台词”的作用，如帮助归纳，结出一个恰当的形容，从而使对方保持较高的谈话兴致。如果你想使对方进一步敞开心扉，多给予同情、理解和共鸣感是十分必要的。让对方知道，你是在设身处地地为他着想。你可以常提到“你谈到这一点我也有同感”，“虽然我不这样认为，不过却觉得你把道理讲清楚了”。这样便于双方彼此间加强共同点，促进彼此理解和沟通。

要诚恳地表达自己的观点。在与人交谈时，如果对对方的每一句话都随声附和，不说一个“不”字，不发表自己的真实意见，人云亦云，这会被看作是无主见和滑头的人，别人也不会愿意与你交朋友。在日常生活中，只要我们得体地向别人表示自己的不同观点，不仅不会得罪人，而且还会大受欢迎，使对方知道你是在认真地考虑他提出的问题。因为在日常生活中所涉及所谈论的事情，许多都是没有绝对的是非标准的，只要我们诚恳地表达自己的观点，也许恰恰是从另一个侧面去分析问题，对方一般来说也会通情达理地接受，以完善他的设想。

要注意适时转移话题。再好的话题都有谈完的时候。当交谈者的兴趣减弱后，只是重复一些没有新意的内容的时候，就应该换个话题了。转移话题方法很多，如你可以停止谈论旧话题，沉默片刻，让其他人谈一些话，从中引出新的话题，也可以在谈话中断后，再谈一些有关旧话题里涉及的问题，当然还可以直接转移话题。但是，有一点需要明确，如果其他人仍对某个话题有兴趣，你千万不要因为自己不感兴趣就去打断别人谈话。

直话直说也潇洒

与人说话最好是出自真诚，绝不要故弄玄虚，只有这样，才会有效果。如果有人以为掌握了口才技巧，放肆无忌，侃侃而谈，那就害人又害己了。

有一家人决定搬到城里去住，到处找房子。

全家三人，丈夫、妻子和一个5岁的儿子。他们跑了一整天，好不容易在傍晚才看到一张称心的公寓出租广告。

他们赶紧跑去，果然有空房子出租，并且房子内部打扫得异常干净，外部环境也十分理想。

他们前去敲门，过一会儿，温和的房东出来了，对三位客人从头到脚打量了一番。丈夫鼓足勇气说：“我们看到了广告，想来租房子，可以吗？”

“实在对不起！”房东礼貌而又遗憾地说，“我们的公寓不招有孩子的住户。”

丈夫、妻子听了，不知如何是好。沉默片刻，只好走了。

那个5岁的孩子，已经把这一切都看在眼里，他又跑回去，用他那小手敲房东的门。

门开了，房东又出来了。

这孩子精神十足地说：“老爷爷，这个房子我租了，我没有孩子，只有两位老人。”

房东高兴地笑了起来，原先他们是怕孩子吵，一看这孩子这么懂事、可爱，于是就让他们租了。

孩子是不会说谎的，也不会作假，有的只是天真烂漫，绝对不会故弄玄虚。

收款员的题外话

收款员常常需要上门收款，有一个收款员收款时毫无表情，每次收款时，只报个钱数：“你好，上个月电费 43 元。”交款的家庭主妇听起来很别扭，话语硬梆梆的，好像别人交不出来似的。

另一次，一个收款员上门收款，太太的孩子从屋里来到门前，使劲儿扭动门把手。太太用围裙擦着湿手出来交款，小孩抱着母亲的大腿，直盯着地望着收款员。但收款员始终没有注意与小孩打招呼，接过钱去，扔下收据，就走了。冷冰冰的面孔像和谁赌气似的。

然而有一次，一个收款员按响门铃。太太一开门，收款员便惊奇地问：“怎么没见孩子出来。”太太说：“啊，孩子有点感冒，浑身没劲，让他睡下了。”“怪可怜的，希望好好照顾，早日康复。啊，是 68 元。”说着，一手接钱，一手交收据走了。主妇望着收款员的背影，心里热乎乎的。

本来，几次收款都是老调重弹，但这一次家庭主妇觉得收款员是个好人。他的话虽然平淡无奇，却十分真诚，因而触动了太太的心，使她觉得温暖。

这正如语言大师贝尔纳所说：“良好的方法能使我们更好地发挥运用天赋的才能，而拙劣的办法只能阻拦才能的发挥。”

简雍巧劝刘皇叔

《三国志·简雍传》记载：刘备在位时，有一年，久旱无雨，粮荒四起，朝廷遂下令禁止以粮酿酒，违者处以刑罚，并派官员四处察看。有一百姓，并未酿酒，只是从其家中搜出了一套酿酒器具。不论这一百姓如何解释，刘备还是下令将他投进了大牢。

简雍得知此事，为这位老百姓大鸣不平，但一时又想不出什么好招来劝谏刘备，十分苦恼。有一天，简雍陪刘皇叔去郊外散步，忽见前方有一男一女行走，便计上心来，简雍指着那对男女对刘备说：“为什么不把他俩给抓起来？”刘备莫名其妙，说：“都是规矩人家，为什么要把他们抓起来？”简雍便不失时机地一本正经说：“但他俩都已是成熟的男女，都有行淫的器具啊！”刘备听了之后，恍然大悟而放声大笑，于是便下令放了那个有酿酒器具，但并未酿酒的百姓。简雍的巧劝，使“忠言不再逆耳”、“良药不再苦口”，收到明显成效。苦劝不如巧劝，有意识地对所说的内容进行别出心裁的构思、设计，以新颖、奇特、巧妙的方法表达出来，达到说服对方、转变对方的目的。

要说服不能压服

企业者板要以顾客为上帝，要衷心地感谢员工们的辛勤而有成效的工作。同样，政治家们要赢得选民的信任，就要勤奋工作、四处游说。

对于一个企业家来说，公关的一个原则就是说顾客、员工乐于接受的语言，并利用各种方式在一切场合随时与其员工进行沟通。如通过休息时的交谈，通过节假日的活动等，使得整个公司充满人情味，而不是单纯地制定一系列规章制度行为守则之类并检查执行等。党政部门也不例外。

有一位塑料厂厂长，姓赵，40多岁，以绝大多数选票当选。在二年之后却失败了，除了其他因素外，管理上没有处理好与同事特别是与下属的关系是其重要原因。如他在工厂报告中为了树立自己的形象，这样写道：“上级曾十二次派工作组来厂扭转亏损局面，结果还是老样子。自从赵厂长接过这个烂摊子以后……”，后面的文章可想而知。再如有一天，赵厂长看见一位女工买饭没有排队，他当时脱口而出下了一道命令：“罚款50元！”这种惩罚方式显然太过份了，而且也没有这样的制度，该女工不服，反驳说厂规上没有这一条，可是赵厂长却说：“没有，没有就加上这一条。”赵厂长是想建立威信，杀鸡给猴看，限她三天交款。三天后，该女工没有交款。赵厂长决定：“再加50！财务科扣款，全厂通报！”结果，引起了全厂职工的公愤。赵厂长一看不妙，只好辞职调走。可见，宣传自己的成绩是可以理解的，但是不要贬低别人的贡献；批评、惩罚违反纪律的职工也是应该的，但必须是有章可循，不能以言代法。

公关忌讳批评人

没有人会喜欢别人的批评，在这方面，你我他都一样。如果实在是要去批评人，也要用极含蓄的语言很委婉地表达出来，使被批评者在友好的气氛中接受批评，同时又不丢面子。曾经有一个食品店经理这样批评人：“有一点，说出来有点不好听，大家在家不妨吃得饱一点，最好不要到店里来补充营养。咱们这个店去年有一个月损耗点心一百多公斤，人人都说闹耗子。”哄笑中，偷吃了点心的人一个个脸红到耳根子。

没有什么事情比批评人更能伤害人的感情的了，特别是粗野的批评。如果必须去作批评的话，那也必须重视批评的方法和态度，注意进行批评的目的在于改正错误而不是进行人身攻击，因而批评的态度应该是和善的、友好的，语气必须委婉含蓄。千万不可借批评别人以显示自己的尊严与正确的想法。

美国总统林肯在少年时代很喜欢批评别人。他住在印第安那州的鸽溪谷的时候，还写信作诗揶揄别人，把信件丢在那些肯定会被人捡到的路上以引起人们的注意。后来，他当了律师之后，还投书给报社公开攻击他的对手，但麻烦来了。1832年秋天，他在当地的一张小报上发表了一封未署名的信，取笑一位名叫史尔兹的自负而好斗的爱尔兰人。该镇上的所有人都感到十分好笑。当然，史尔兹怒不可遏，找到林肯要求决斗。林肯虽然反对决斗，但为了面子只好答应下来。林肯随一位西点军校的毕业生练习舞剑，使用长剑作为决斗武器。但在临决斗时，他们的同事阻止了这件事的发生。从这件事之后，林肯再也不写信侮辱人，再也不讽刺任何人了。

1863年7月4日晚，美国南北战争时期，南军统帅李将军于盖茨堡之役失利后，在瓢泼大雨中率领南军向南撤退。当败军遇到波多梅克时，前面被一条大河堵住去路，后面又有北军乘胜追击，败军处境危险。这时，林肯命令格兰特将军不要召开军事会议，立刻发动攻击。林肯又专门打电话给格兰特将军。林肯还派了一名特使，命令格兰特将军立即行动。但是，尽管如此，格兰特将军却不执行林肯的命令。他召开了一次军事会议，一拖再拖，打电话寻找各种理由，拒绝发动攻击。这使李将军从容逃脱了。林肯得知后，异常大怒，于是给格兰特将军写了一封措辞严厉的信：

“我亲爱的将军：

我不相信你能体会到李逃脱所引起的严重不幸。他本来在我们的轻易掌握之中，当时如果对他一拥而上的话，加上我们最近的一些其他胜利，就可以将战事结束了。结果现在呢？战事可能会无限期地延长下去。既然上星期如此有利而你不能攻打李，又如何能在他渡河之后，在你只剩下部分兵士时，不到当时所有兵力的三分之二，去攻击他呢？我无法期望你能改变情势，若要期望你能的话，也是一种不合理的期望。你的良机已失去了，因此我感到无限的悲伤。”

林肯在写完这封信后，并没有将它寄给格兰特将军，当时也没有人知道，是在他死后从一大堆文件中被找到的。林肯为什么不寄出这封信？外人不得而知，但有一点是明确的，即批评一个人无济于事，尤其在战争中，情形千变万化，将帅在外，应有他的自主权。我们都知道，这场战争最后仍是在格兰特将军指挥下给予南军以致命一击的。

据说，在美国，林肯成了许多人从政为官的典范。当林肯生命垂危时，

作战部长史丹顿说：“这里躺着的是人类有史以来最伟大的元首。”西奥多·罗斯福总统在碰到麻烦事时，总会抬头看着林肯的巨幅画像问自己：“如果林肯在我这种情况下，他将怎么做？他将如何解决这一问题？”

从林肯的待人方式上，我们看到了人性的光辉的一面。我们没有林肯那么伟大，但我们可以学一点东西，即不要盲目批评别人。

人都是有缺点的，因而要批评别人是很容易的事，但是有一点，我们自己同样也不完美，同样会遭到别人的批评。但这并不是说，完全不要批评，而是说要讲方式，不要进行粗野的批评。

如果某个人思维敏捷、知识丰富、口才很好，但他偏偏喜欢批评别人，那就太可惜了，因为这一弱点，很可能使他不幸福，且无可救药的不会快乐。

口才用于尊重人

我们每个人都有缺点，没有哪一个人是十全十美的。我们也很容易批评别人，也很容易遭到别人的批评，这使我们在日常生活工作中出现了许多不可克服的障碍。但是，我们每个人又都渴望得到别人的尊重，渴望别人尊重我们的学识、成就、能力、经验甚至自己的小小的嗜好，因为这是我们生命的一部分，我们时常会引以为荣。事实上，人都是喜欢听好话的，特别是自己引以为荣的地方，往往容不得别人对此有丝毫的轻视。比如你十分喜欢吃大蒜和大葱，满口葱蒜辛味，而另一个人对闻到此味表示强烈的反感，你会与他成为好朋友吗？不可能的，如果他对你所从事的工作持不屑一顾的态度，你会与他成为好朋友吗？不可能的。

本杰明·富兰克林，是一位杰出的科学家、政治家、外交家，具有高度的为人处世的技巧。他曾在年轻时当选为费城市议会的文书，他本人很喜欢这个工作，但是议会中有一个既有钱又很有才能的议员，很讨厌富兰克林，甚至公开责骂他。富兰克林决心使这位议员先生喜欢他，他讲述了自己所采取方法的经过：

“我听说他的图书室里藏有一本非常奇特的书，我就写了一封便函，表示我极欲一读为快，请求他把那本书借给我几天，好让我仔细地阅读一遍。

他马上叫人把那本书送来了。过了大约一个星期的时间，我把那本书还给他，还附上一封信，强烈地表示我的谢意。

于是，下次当我们在议会里相遇的时候，他居然跟我打招呼（他以前从来没有这样做过），并且极为有礼。自那以后，他随时乐意帮助我，于是我们变成了很好的朋友，一直到他去世为止。”

富兰克林处理不友好人士的态度很值得我们学习。我们所要做的，是要克制自己批评别人的欲望；同时，在面对别人批评与指责时，不要以牙还牙，而是要想方设法化敌为友。当你面对批评时，你不能起而反驳，这会使得他觉得面子受到了伤害，继而更加猛烈地批评你。这样，你就会得到一个对手。批评，是不可能通过你的辩解而化解的，只能通过改变对方对你的态度而消除。在面对别人批评时，你如果不想多一个坚强的对手，就不要鲁莽地显示口才，而要以恰当的方式向对方显示你对他的敬重之情，这就是富兰克林给我们的启示和教导。

相反，赞赏与鼓励，会具有神奇的魔力，它满足了我们内心深处最深沉的渴望，本世纪最伟大的哲学家之一、精神分析学的开创者弗洛伊德认为，人的行为动机不外乎以下两个：一个是对性的渴望，另一个是对成为重要人物的渴望。

著名心理学家、哲学大师威廉·詹姆斯认为：“人性中最深切的禀赋，是被人赏识的渴望。”

著名哲学家约翰·杜威也持相同的看法，认为人的行为动机是渴望成为伟大的人物。

管理心理学大师马斯洛在他提出的著名的需要层次论中也将高层次的精神需求放在第一位。

林肯总统对此说得更为直截了当：“每一个人都喜欢人家的赞美。”

《人性的弱点》一书的作者戴尔·卡耐基也说过：“假如一个人让某人觉得自己很重要时，许多人的生命也许都会改观。”

我国也有一句古语说得好：“与人善言，暖若锦帛；与人恶言，深于矛戟。”对某种行为给予肯定或赞赏，可以使行为者有被尊重的感觉，有所成就。这样，行为人就会继续努力以达到更高的成就。可见，正面的肯定或赞赏，可以起到引导行为、鼓励行为人的作用。如果你希望别人按照你所希望的方式去做，就积极的从正面鼓励他这样做，这比下命令的效果要好几百倍。如果你能做到“诚于嘉许，宽于称道”，你的生活、事业一定会无往而不胜。因而，不要吝啬自己对别人的赞赏与鼓励。要把充分考虑、尊重他人的利益与见解，变成一种自觉意识，将对人的尊重作为公关口才的基本点。

一言安邦话子贡

古语道：“一言可以兴邦，一言可以丧邦。”这句话也许有些夸张，但确实说出了政界人士口才的重要性。

古往今来，政治家缺乏口才的少而又少。政治家要使自己的治国方略为公民所理解、支持，就必须登台演说，用自己的嘴巴使自己登上权力的顶峰。法西斯德国的希特勒从一个啤酒馆里的乞丐登上第三帝国元首的地位，在很大程度上就是因为他的鼓动人心的演讲煽动了德国民众的心，可见政治口才多么重要。

《史记》卷六十七《仲尼弟子列传》中写了这样一件事情：春秋时期，田常想篡夺齐王的王位，但又忌惮另外几个大臣。他于是想移师齐鲁边境，以讨伐鲁国为借口来造成“大臣内空”的局面，以便于他夺取王位的行动。但弱小的鲁国是孔子的家乡，哲人孔子深知田常的企图，知道家乡危在旦夕，不能不救。于是，孔子派出了自己最得意的弟子子贡去列国游说。

首先，子贡去游说田常本人。子贡对田常说，齐国不应该讨伐弱小的鲁国，而应该与当时非常强大的吴国作战。子贡向田常分析说，伐鲁，自然可以轻易地取得成功，但弊大于利，因为战争胜利之后，齐王必然更加骄横恣肆，而其他大臣也必然因军功而更加尊贵，田常想要有所动作就很困难。可是，与强大的吴国作战，即使不能取胜，也必然是“民人外死，大臣内空”，田常于是就“上无强臣之敌，下无民人之过”，控制齐国就易如反掌了。田常听了，连说有理。但问题是，刚与鲁国开战，又如何移师与吴国作战呢？

于是，子贡又去游说吴王夫差。吴王夫差想称霸于天下，而齐国若吞并了鲁国，无疑将实力大增，于吴国不利。子贡以此对吴王说：“臣闻之，王者不绝世，霸者无强敌，千钧之重加铢两而移。今以万乘之齐而私千乘之鲁，与吴争强，窃为王危之。且夫救鲁，显名也；伐齐，大利也。”吴王对此表示同意，但是，他担心吴国出兵伐齐时越王勾践会乘虚而入，所以决定先灭越国，而后出兵伐齐。于是，子贡再向吴王游说，说明立即伐齐而保存越国的种种好处，反复强调伐越则会痛失良机，而保存越国则可以向诸侯显示吴王的仁慈，若伐齐一举成功则霸业成也。

于是，子贡又去游说赵王勾践。越王勾践正在卧薪尝胆以图报仇雪恨。子贡对越王说：吴国连年征战，民怨沸腾，而贤良之臣如伍子胥、范大夫、文种等或死或走，用奸谄之臣，是亡国之兆。如果吴王出兵攻打齐国失败，越王可乘机报仇；如果吴王出兵攻打齐国取胜，必然还会与晋国交战，此时越国可以乘其国内空虚，与晋军前后夹攻，必定可以灭掉吴国。当务之急，是要使吴王放心北上，即应“重宝以悦其心，卑职以尊其礼”，显示越王对吴王的忠心。这样，吴王必然会放心北上。

于是，子贡又去游说晋国。子贡对晋王说，吴王如果战败，越国必然攻吴；吴王如果战胜，必然以乘胜之师进攻晋国，因而晋国应早作准备，以逸待劳。

后来，事情的进展正如子贡所料：吴王率军攻打齐国，齐军大败，吴王率大胜之军攻打晋国，越王勾践乘机出兵攻打吴国，杀掉夫差和太宰嚭。“故子贡一出，存鲁、乱齐、破吴、强晋而霸越。”“子贡一使，使势相破，十年之中，五国各有变。”

巧妙回答解尴尬

1972年，尼克松总统访问前苏联。有一次在苏联机场，飞机正准备起飞，一个引擎却突然失灵。当时送行的苏共中央总书记勃列日涅夫十分着急、恼火，在外国政界要人面前出现这种事是很丢面子的。他指着一旁站立的民航局长问尼克松总统：“我应该怎么处分他？”这等于说是给尼克松出了一道不大不小的难题，如果尼克松答得不巧妙，苏联人也可以借机让尼克松出点丑。“提升他”，尼克松很轻松地说：“因为在地面上发生故障总比在空中发生故障好。”尼克松的话一出，大家都笑了。可见，政治家、外交官具有良好的口才可以使外交工作更加顺利，而拙劣的口才可能会使外交工作平添许多障碍。有时由于国与国之间的语言、文化、风俗、习惯等差别很大，使得相互理解与沟通非常困难，再加上意识形态上的差异、政治与经济等方面的错综复杂的矛盾交织在一起，就会使外交工作增加困难。一旦应对不当，大则造成两国之间误解甚至不和，小则造成尴尬的局面，显示出应对者的无能与无知，外交形象在极大程度上是通过外交家们的口才体现出来的。

里根总统有一次在加拿大发表公开演讲，但演讲却时常被反美示威的群众所打断，这使得陪同的加拿大总理皮埃尔·特鲁多十分不安。如果里根这时候拂袖而去，不仅会使两国关系有可能弄得很糟糕，里根总统本人的形象也大受损害。但里根总统没有生气，当加拿大总理为此抱歉时，他轻轻一笑说：“这种情况在美国时有发生，我想这些人一定是特意从美国来到贵国的，他们想使我有一种宾至如归的感觉。”尴尬的场面一下变得轻松愉快了。

钱外长临场妙对

政治家、外交家在一些公开场合，涉及国家尊严、国家根本利益时，必须义正辞严，毫不含糊地表明自己的立场。

1990年3月，在七届全国人大三次会议期间，钱其琛外长在记者招待会上对台湾《联合报》记者提出的问题给予答复显示了原则立场。

问：北京当局对台北的“弹性外交”一直抱着非常疑虑的态度。如果台北当局愿意与北京当局进行交换，台北当局愿意放弃“弹性外交”，同时北京当局能够在国际上对台北减少压力，从而让台湾在国际上有个生存空间，北京当局对这个问题持什么态度？如果同意这种做法有什么条件？如果不同意，原因是什么？

答：我们反对“弹性外交”的原因，是台湾当局想通过“弹性外交”来破坏与中华人民共和国已建立外交关系的国家和国家之间的关系。这样做，也是违背台湾当局坚持声称的只有一个中国的立场。所以这是一个很重要的问题，是涉及到祖国统一大业的一个原则问题。

钱其琛外长在回答美国《新闻周刊》记者时有过这样一段问答。

问：您是否具体谈一下，所谓的敌对势力是指什么人？

答：所谓敌对势力就是说，因为不喜欢就采取政治上的压制、经济上的制裁等办法，要让你屈服，让你改变政策，要干涉你的内政。如果这样做当然是一种敌对势力。

在这里，情况又不一样，记者问的是“敌对势力是指哪些人家。”如果钱外长回答“不便奉告”，也显得太稀松平常了，可能会使别人对你的能力表示怀疑以至于轻视，甚至成为国际外交界的笑柄。钱外长的回答，没有具体指出是哪一个国家，虽然哪一国都明白，但哪一国都会装聋作哑，也不会使哪一国难堪。

在外交场合，使用什么言辞，是庄重、典雅、正式、规范？还是幽默、风趣、机智、随和？均要取决于场合和工作需要，目的只有一个，是为了开展良好的外交。

记住别人的名字

美国总统罗斯福曾说过：记住别人的名字，使别人觉得重要。

记住别人的姓名，不需要特别的才能，但它所显示的魅力却非同寻常，可以让人一见倾心。反过来也一样，我们自己的姓名，对我们来说也很重要，别人能记住我们的姓名并把它叫出来，说明别人把我们放在心中；记不住，叫不出，说明根本不在乎我们。我们不可能支持一个不重视我们的人，更不会喜欢这样的人。无论是大人物还是如同你我一样的普通人，都不愿意自己的姓名被人忘了或叫错了。

《人性的弱点》一书的作者戴尔·卡耐基说：“我们应该注意每一个名字里所能包含的奇迹，并且要了解名字是完全属于我们交往的这个人，没有人能够取代。名字能使人出众，它能使他在许多人中显得独立。我们所做的要求和我们要传递的信息，只要我们由名字这里着手，就会显得特别重要……在我们与别人交往时，名字会显示它神奇的作用。”

1971年9月，基辛格为尼克松总统访华一事而前来谈判。当时中美关系冷冻了二十几年，刚开始有微妙变化。美国代表很关注周总理接待他们的态度，而当周总理出现在他们面前时，这些代表们不免有些紧张。周总理会意地笑了，伸手与基辛格握手，并友好地说：“这是中美两国高级官员二十几年来第一次握手。”

基辛格一一将自己的随员介绍给周总理。

“约翰·霍尔德里奇。”

周总理握着约翰·霍尔德里奇的手，说：“我知道，你会讲北京话，还会讲广东话。广东话我都讲不好，你在香港学的吧？”

“理查德·斯迈泽。”

周总理握着斯迈泽的手说：“我读过你在《外交季刊》上发表的关于日本的论文，希望你也写一篇关于中国的。”

“温斯顿·洛德。”洛德他自报姓名。

周总理握着洛德的手说：“小伙子，好年轻。我们该是半个亲戚。我知道你的妻子是个中国人，在写小说。我愿意读到她的书，欢迎她回来访问。”

周总理的这番精彩的言谈为以后的交谈营造了良好的气氛，消除了美方代表团的紧张不安的心理，为中美关系正常化开了一个好头。这也显示了周总理作为外交家的风度、魅力和口才。

记住别人的姓名，就是对别人感兴趣的开始。能够在特定的场合叫出别人的姓名，会给他一种重要人物的感觉，因此会使你在各种场合都受到欢迎。记住别人的姓名，是政治家、外交家、企业家、公关人员的应具备的一项才能。我们可以设想一下，在某一重要场合，当你与业务上的关系人重逢时，两人伸手相握，对方直接亲热地喊你的姓名，而你却不记得了，只能礼貌地问：“请问你贵姓？肯定不会太妙。”

路易·波拿巴，这位法国皇帝，拿破仑的侄儿曾不无得意地说过，他即使日理万机，也仍然能够记得住每一个他所认识的人的名字。

他在与人交谈时，就会把刚才听到的名字重复说几次，并且试着将它同说话者的表情、动作和容貌等联系起来，以便加深记忆。如果没有听清楚对方的名字，就会说：“抱歉，我没有听清楚。”如果听到一个很特殊的名字，他就会问：“怎么写法？”如果对方是个很重要的人物，就会更加设法牢记

他的名字，一等到身边没有人，就立刻把那个重要人物的名字写在纸条上，仔细瞧瞧，直到确信不会忘记为止。

金陵饭店的公关

有一天,金陵饭店 35 楼 12 号房的一位英国客人的皮包被老鼠给咬破了,里面有一些吃的东西也被咬坏了。这位客人怒火万丈,扬言说要将此事告诉英国的新闻界,警告其他人对金陵饭店要小心。由于事关饭店的国际声誉和形象,总经理决定亲自处理这件事。

总经理来到 35 楼 12 号房,首先恭恭敬敬地递上名片,然后对这位一脸怒气的英国客人说:“今天所发生的事,我们感到非常对不起您,让您受惊了。”然而,总经理又说:“我们饭店开业不久,在服务上、管理上还存在不少问题,先生您见识多,在服务上、管理上欢迎您多提宝贵意见。”总经理接着说:“今天先生的损失,按国际惯例,我们立即为您调换房间,房价对折,皮包咬坏了我们应照价赔偿,请先生开个价。”客人听了之后,表示很满意。之后,总经理又与这位客人聊起家常来,气氛变得融洽多了。

金陵饭店总经理对这件事的处理方式给我们的启示是:不要为自己的错误解释,即使是事出有因,也应该坦率而诚恳地为自己的错误向对方致歉。对于这样一类问题,如果只是从自己的角度去解释,只会使对方更加恼火,因为对方会认为你是在为自己的错误寻找借口,是在逃避责任。对方所关心的是自己的损失,这种损失既有物质的,又有精神的,其中尤以精神上的损失为重。

又有一天,一位来自台湾的客人来到金陵饭店公关部售票台前。“早上好!”公关小姐很有礼貌地站起来招呼。“我要三张后天去上海的 91 次软卧票。”客人不耐烦地说。见客人情绪不好,公关小姐立即将订票单取出,帮客人签订,当写到车次时,公关小姐习惯地说:“先生,万一这趟车订不到,311、305 可以吗?它们的始发时间是……”没有等公关小姐说完,客人连说“不行!不行!我就要 91 次。”公关小姐又强调“万一”,但这番话反而把客人惹火了:“什么万一,万一!你们是为客人服务的,就不能这么说。”这时公关小姐立即意识到自己的说话方式不妥,立即转换语气说:“我们一定会尽最大努力设法给您买到。”这时客人脸上才露出笑容。第二天客人来取票时,公关小姐笑咪咪地说:“先生,您的运气真好,车站售票处明天 91 次车票好紧张,只剩下三张票,全给我拿了,看来先生您要发财了。”客人听到这话十分高兴,立即转身买了一包糖果,给公关小姐吃,高兴地说:“下次来南京,一定住金陵饭店。”

沙松冰箱爆炸后

1988年7月21日南京《扬子晚报》报道，一台140立升沙松单门电冰箱爆炸了！这条消息立刻引起了很大的震动，许多家庭纷纷把电冰箱关掉或置于卫生间、阳台……厂家也马上意识到了这一事件的严重性。

冰箱用户立即向厂家投诉。接待人员在与投诉者交谈时，投诉者反复提出这样一个要求，即要求厂家赔一台180立升双门冰箱。接待人员表示，要首先对冰箱作一次彻底检查之后才能给予答复。

经日本专家仔细检查，发现该冰箱的主体部分并未受损，当接通电源后，压缩机工作，制冷系统正常。因而可以断言，冰箱爆炸不是由于质量问题。投诉者的赔偿要求不合理。

如果厂家到此为止只是拒绝投诉者的要求并就此了结，那也很平常，但是，厂家并未就此结束，而是十分高明。

在许多记者在场的情况下，接待人员再度与投诉者商谈，并说：“我们同意您的要求，不过，有一个条件，您必须配合我们查出爆炸的真正的原因。”但是，投诉者不愿吐露真情。在这种情况下，一味说好话，请求已经无济于事了。于是接待人员向投诉者最后摊牌：“这次大爆炸的真正原因肯定不在于冰箱的质量，真正的原因是什么一定要查清。我们准备请轻工部帮助作技术鉴定，如果到时查出是由于使用不当引起的爆炸，一切经济损失及法律、道义上的责任都由用户自己承担。”接待人员的这番话，态度强硬，立场鲜明，使投诉者必须在承担责任与说出实情之间作出选择。最后，投诉者不得不承认他在冰箱内存放了易爆物品丁烷气瓶导致了冰箱爆炸。

这样，厂家的目的达到了。新闻界对此的渲染由开始为消费者讨公道转为客观上宣传了沙松冰箱的知名度。事隔半个月之后，《扬子晚报》再度登出消息：“沙松冰箱销势仍然很旺。”

慎重对待投诉者

美国有学者研究表明，每当有一位通过口头或书面形式表示不满的顾客，就会有另外 26 名沉默的并有不满情绪的顾客，而这 26 位顾客每个人都会对另外 26 名亲朋好友产生不利于公司的影响。这名受影响者约有 33% 的人员再把这个影响带给另外 20 个人。因此，对每一位对公司表示不满的顾客，都必须慎重对待，以防止这种不满情绪扩散到更广的范围中去。而要做到这一点，管理者就不能仅仅以自身利益着想，应充分考虑顾客的观点。正如企业家亨利·福特所说的“如果成功有任何秘诀的话，就是了解对方的观点，并且从他的角度和你的角度来看事情的那种才能。”

“经营之神”松下幸之助之所以能取得奇迹般的成就，是由于 147 他有这样的经营观念：“好好留住每一位顾客，可能会就此增加许多顾客公众。失去老主顾，就会丧失许多发展机会。”

在接待那些胸怀怒火、准备兴师问罪的顾客时，需要公关人员具有诚恳的态度和高度的语言技巧。要善于倾听，因为来访者将他所要说的话说完之后而没有发生争吵，多半会平静下来，在此基础上，才能作进一步交谈。如果是自己的错误，就不应当遮遮掩掩，而应当主动承认并道歉；如果给对方造成了损失，应当主动提出给予赔偿。反过来说，如果一味推卸责任，强词夺理，就实在不好了。如果对方确属无意之失，接待人员应当避免恶语相加，仍然需要耐心地听完对方所说的话，对他的来访表示感谢，对麻烦他表示歉意。或者，不妨友善地承认双方都可能有过错，这样，不会伤害对方的人格尊严，即便问题不能立刻解决，至少也不会酿成更大的冲突。

美国为西装厂家供应面料的最大毛料公司迪摩特公司的创办人迪摩特讲述了这样一个事情：有一天早上，一位愤怒的顾客冲进了迪摩特先生的办公室。这位顾客欠了迪摩特公司 15 块钱，但他否认有这回事。因为迪摩特公司的财务信托部门坚持要他付清，他在收到几封催款信函后，来到迪摩特先生办公室，告诉说，他不但付这笔钱，而且一辈子再也不花一毛钱购买迪摩特公司的东西。迪摩特先生回忆说：

“我耐心地听完他所有的话。我很想打断他的话，但是我发觉那样做是不聪明的。因此我就让他说个痛快。当他终于冷静下来的时候，我静静地说：‘我要谢谢你到芝加哥来告诉我这件事。你帮了我一个大忙，因为如果我的财务信托部门打扰了你，他们就可能打扰了别的顾客，那就太不幸了。相信我，我比你更想听到你所告诉我的。’他做梦也没有想到我会说出这种话。我想他是有点失望，因为他来芝加哥是要跟我发牢骚，但我不但没跟他吵起来，反而谢谢他。我要他放心，我会把这笔钱从帐目上划掉，一笔勾销，因为他是一位非常细心的人，只有一份帐目要管，而我们的职员却要照顾好几千个帐目。因此，比起我们来，他是应该不可能出错的。我对他说，我确实了解他的感觉，而如果我处在他的情形下，也一定会有跟他一样的感觉。他既然不再向我们买毛料，我就推荐了一些其他的毛料公司给他。后来呢？结果是那位客人走了，他回去之后，仔细检查了他的帐单，发现自己确实少付了 15 元钱，他寄出了一张 15 元钱的支票和一封道歉的信，并且下了一张比以前任何时候都大的订单。”

公关需学心理学

著名的心理学家马斯洛认为，人的各种需求可以分为如下五个层次，即生理需要、安全需要、社交需要、精神满足需要和自我成就需要五种。其中生理、安全两项需要被称为低层次的需要，也称为物质生活的需要，后三项需要属于高层次的需要，又称之为精神生活的需要。

阿德福是继马斯洛之后的又一位研究人类需求层次的实验心理学家。他提出了著名的“ERG”理论，将人类的需求分为三种：生存（EXISTENCE）需要，关系（RELATEDNESS）需要和成长（GROWTH）需要。其中，成长需要与马斯洛所提出的精神满足需要和自我实现需要是相对应的。

除马斯洛和阿德福之外，还有一些人对人性中对受他人尊重的要求有深刻的洞察。他们包括精神分析学大师弗洛伊德、哲学家兼心理学家威廉·詹姆士、哲学家约翰·杜威、哲学家与成人教育家戴尔·卡耐基，等等。

从事公关的人，有时间可以看看这些心理学家们写的书，以对人性的这种需求更有足够的认识。事实上，每一个人都希望得到别人的尊重，只不过不同身份的人对所受到尊重的方式与程度有不同要求罢了。对于公关人员来说，每一位顾客都是重要人物，都应给予尊重。这就要求接待、服务人员有灵活应变的智慧，因为有时顾客的身份不容易弄清楚，而他们的情绪也不容易把握。

有一次，一家豪华宾馆开业迎宾，这时，一位衣冠楚楚的中年人下了车正向宾馆走来。礼宾小姐赶快迎上前去：“先生，欢迎光临！请问您贵姓？到此有何贵干？”这几句话看起来没有什么不妥，但这位先生却拂袖而走。礼宾小姐连他这位首席贵宾都不特别留意，是一个不可原谅的过失。

接待人员若想应付自如，应对一些特别的重要人物要特别留心，最好能记住这位贵宾的姓名及相貌特征，若上司有特别交代，应牢记在心，不可疏忽那些与他有关的信息资料。如在一家大公司门前，接待人员一眼就认出来客是公司总裁正在等的一位重要客户。他立即上前去说：“王先生，您好！欢迎光临。我们经理在办公室正等候您呢。我这就为您进去通报！请您稍候。”这种接待会给会谈营造一个良好的气氛，来客会感到，在公司眼里，他是一个重要人物。

微笑的永恒魅力

公关口才的一个无言原则，就是微笑。不论在任何场合，公关人员都应在说话时、在服务的过程中，面带微笑。微笑，会使人们感到温暖、亲切。

希尔顿酒店之所以能如此繁荣，主要原因之一就在于希尔顿先生要求他的服务人员留给顾客的是一个美丽动人的微笑。在一个装饰豪华的酒店，当然外表显得富丽堂皇，但更重要的是要选好你的服务人员并使她们面带着亲切、动人的微笑。

1995年第2期的《演讲与口才》上登了一篇不长的文章，题目是《空姐一句妙语制服蛮横客》，该文写道：

“从上海飞往广州的班机上有两位美国籍的金发女郎，人倒挺漂亮，可一上飞机，态度蛮横，百般挑剔，什么机舱里有怪味，香水不够档次，座位太脏，甚至还用英语骂娘。尽管如此，空姐还是面带微笑地周到地为她们服务。

飞机起飞后，空姐开始为乘客送饮料、点心。两位女郎各要了一杯可口可乐。哪想到还没喝，她们又发作了，将可口可乐一下子泼到空姐的身上，溅得空姐满身满脸。空姐强忍着愤怒，最后脸上还是堆了笑。空姐把可口可乐瓶恭恭敬敬地递给金发女郎看。

‘小姐，你说得对，这可口可乐可能是有问题。可是，这可口可乐是贵国的原装产品。也许贵国这家公司的可口可乐都是有问题的，我很乐意效劳，将这瓶饮料连同小姐的芳名及在贵国的地址一起寄到这家公司。我想他们肯定会登门道歉并将此事在贵国的报纸上大加渲染的。’

两位女郎目瞪口呆了。她们知道这事闹大了，说不定回国后这家公司会走上法庭，告她们诋毁公司名誉。在一阵沉默之后，她们只好赔礼道歉，说自己太苛刻了，并称中国空姐的服务、中国空姐的微笑世界一流，无可挑剔。”

领导不要讲空话

丘吉尔在临危受命时，向全英国人民发表就职演说：“我没有什么可以奉献的，有的只是热血、辛劳、眼泪和汗水。”字字皆是真情的流露，生动感人。丘吉尔先生的能力、才华、毅力、演讲才能，都显示了他的伟大与可爱。他因此而不朽。

领导人讲话应该流露真情实感，在任何时候都会受人欢迎。古罗马的一位诗人说得好：“只有一种方式可以打动人，那就是向他们显示你自己首先已被打动。”

英国名将蒙哥马利将军在告别他心爱的第八军团时，作演讲如下：

“在这种场合说话很容易冲动，但我努力克制自己，如果说不下去时，请各位谅解，我实在很难把离别之情恰当地向你们表达出来……我觉得在这支伟大的军队中，我有许多朋友。我不知道你们是否会想念我，但我对你们的思念实在非语言所能表达……”

言辞平淡无奇，但却打动人，就是因为其中自有真情在。自然朴素，毫无矫揉造作之感。只有真情才能打动人，永远与我们同行。

下面我们看一则讲话，是成功的，以庄重、典雅、得体形式体现：

“亲爱的宾客：

热烈欢迎阁下莅临中国大酒店。

羊城四月，风和日丽，正值春季中国出口商品交易会，各方商旅云集。本店秉承殷勤款客之宗旨，务求每位宾客都有宾至如归的感受。

今年春季中国出口商品交易会的时间将比以往有所缩短，即由4月15日到25日。为方便宾客洽谈商务，提高工作效率，我们特别编制这份快讯，内容包括交易会信息、酒店饮食服务和特别安排等，冀使各位商务洽谈更为顺利！

衷心祝愿，阁下事业成功，居停愉快！

中国大酒店”

晏子使楚辩诘难

春秋战国时期，齐国和楚国都是大国。有一次，齐王派大夫晏子出使楚国。楚王依恃自己国势强大，想乘机侮辱晏子，显示一下楚国的威风。

楚王得知晏子身材矮小，当晏子来时，叫人在城门旁边开了一个五尺高的洞，要求晏子从这个洞钻进去。晏子看了看，对接待的人说：“这是个狗洞，不是城门。只有访问‘狗国’，才从狗洞进去。我在这儿等一会儿，你们先去问个明白，楚国到底是个什么样的国家？”守城门的人立刻把晏子的话传给了楚王。楚王只好吩咐大开城门，把晏子迎接进来。

晏子见了楚王。楚王瞅了他一眼，冷笑一声说：“难道齐国没有人了吗？”晏子严肃地回答：“这是什么话？我国首都临淄住满了人，大伙儿都把袖子举起来，就能够连成一片云；大伙儿都甩一把汗，就能够下雨；街上行人肩膀擦着肩膀，脚尖碰着脚跟。大王怎么说齐国没有人了呢？”楚王说：“既然有这么多人，为什么打发你来呢？”晏子装着很为难的样子说：“您这一问，我实在不好回答。撒个谎吧，怕犯了欺君之罪。说实话吧，又怕大王生气。”楚王说：“实话实说，我不生气。”晏子拱了拱手说：“敝国有个规矩：访问上等的国家，就派上等的人去；访问下等的国家就派下等人去。我最不中用，就派到这儿来了。”说着他故意笑了笑，楚王也只好陪着笑。

晏子使楚期间，有一天，楚王正设酒席招待晏子。一会儿后，有两个武士押着一个囚犯从堂下走过去。楚王见了，问他们：“那个囚犯犯了什么罪？他是哪里人？”武士回答说：“犯了盗窃罪，是齐国人。”楚王笑嘻嘻地对晏子说：“齐国人怎么这样没出息，干这种事情？”楚国的大臣们听了，都得意洋洋地笑了，因为这可以使晏子难堪、丢脸。哪知晏子面不改色，对楚王说：“大王怎么不知道啊？淮南的柑桔又大又甜，可是这种桔树一种到淮北，就只能结又小又苦的枳，这不是因为水土的不同吗？同样道理，齐国人在齐国能安居乐业，好好劳动，一到楚国，就做起盗贼来了，也许是两国的水土不同吧。”楚王听了，只好赔不是说：“我原来是想取笑大夫，没想到反倒让大夫取笑了。”从此，楚王十分尊重晏子。

曹纪泽不辱使命

1865年，中亚细亚浩罕部的军事头目阿古柏带兵侵入新疆天山以南各地，建立所谓的“哲德沙尔王国”。阿古柏的入侵给新疆造成了混乱，也给沙皇俄国造成了可乘之机。1871年夏，沙俄公然派兵侵占伊犁。1878年，清朝派崇厚为全权大臣前往俄国谈判。1879年，崇厚与俄国代表在里瓦几亚订立了《里瓦几亚条约》，规定：给俄国“代收”、“代守”兵费，以允许俄国在新疆自由通商、在伊犁设领事馆等特权。崇厚的丧权辱国，使朝野一派哗然，朝廷迫于舆论宣布拒绝承认《里瓦几亚条约》，并决定派曾纪泽使俄改订条约。

1881年，曾纪泽到达俄国，谈判伊始，对方阴险狡诈，咄咄逼人，说：“崇厚是特派头等公使，所定的条约，难道是你二等使臣可以随便妄加改订的吗？”曾纪泽义正辞严地说：“使臣无论头等二等，均不能违背国家的意志擅自订约，若订约也必须经过国家批准，这是天经地义的事。”在喀什噶尔划界问题上，俄方坚持照崇厚原议，把中国现管的苏约克山口等地划给俄国，曾纪泽力言：“已定之界宜仍旧，未定之界可另勘，要中国在已定之界上退让，实不合情理。”在领土问题上曾纪泽取消了崇厚所定的界址，保全了苏约克山口等地。

终于在1881年签订了《改订条约》（后修订成《伊犁条约》），争回了中国领土主权。曾纪泽的美名也载入了中国的外交史册。

耶律楚材的口才

耶律楚材博学多才，廉明刚正，曾在蒙古成吉思汗、窝阔台两大汗时期做事近 30 年，对元朝帝国作出了巨大贡献。

窝阔台一度十分喜欢喝酒，经常与大臣们畅饮，以致于耽误军国大事。耶律楚材多次规劝，窝阔台都听不进去。有一天，耶律楚材拿着一个被酒腐蚀坏的酒桶的铁嘴对窝阔台说：“酒的作用，尚且能使铁变得这样，何况人的五脏六腑呢？”窝阔台顿时醒悟过来，对众大臣说：“以后每天喝酒不超过三盅。”

还有一次，通事杨维中因为一个案子受牵连，耶律楚材依法拘捕了他。窝阔台十分器重和信任杨维中，得知此事后很生气，派人把耶律楚材绑起来，可马上又后悔了，让人松绑。但耶律楚材不肯，声色俱厉地说：“老臣位居公卿之职，辅佐陛下管理国家大事，陛下下令绑我，是因为我有罪，那就应该明示百官，让他们知道我犯了什么不赦之罪，现在轻易无罪释放，如同儿戏一样，如果涉及国家大事，也能这样随便吗？”在场的官员大惊失色，以为耶律楚材将要大祸临头。可是窝阔台仔细想了想，认为耶律楚材言之有理，当场说明是自己搞错了并向他道歉。

毛遂自荐促联盟

战国时期，赵国的平原君，齐国的孟尝君，魏国的信陵君，楚国的春申君，合称“四公子”。他们都以广交天下志士而闻名，各自收养了许多食客，平原君门下有几千人。

有一次，秦国军队包围了赵国首都邯郸，赵王派平原君前往楚国求救。平原君打算从门客中挑选 20 名文武兼备者作为随从，可是，挑来挑去只选了 19 人，凑不足 20 人。平原君十分着急。这时，门下有位叫毛遂的门客就自己找上平原君，要求当随从，他对平原君说：“我听说你要到楚国去求援，约定带上 20 名门客，现在还少一人，希望你能把我带上当随从。”

平原君问他：“先生在我们门下几年了？”

毛遂答曰：“3 年了。”

平原君很不以为然，说：“有才能的人，身在天地间，就好比锥子放在口袋里，锥尖马上就可以看得到。先生在我的门下 3 年了，左右没有称颂你，我也没有听说过你，这样看来，先生没什么才干吧。先生没有什么才干，就留下来，不用去楚国了。”

毛遂大声说：“我今天就是请你把我放在口袋中。假如我早些时候放在口袋中，整个锥子都会钻出来，何止是锥尖让人看见呢。”

平原君同意了，带上毛遂为随从。

在楚国，平原君与楚工商量合纵联盟的事，从一早谈到中午都没有任何结果。这时毛遂用手按着剑，一步一个台阶快步上前，对平原君说：“合纵抗秦的利与弊，两句话就可以决定。今天从太阳刚出来就谈合纵，到了中午还没有结果，这是为什么？”

楚王问平原君：“这位客人是干什么的？”

平原君说：“此乃我的家臣。”

楚王呵叱道：“还不退下去！我是和你的主人谈话，你来干什么！”

毛遂走上前，用手按着剑，说：“大王之所以申斥我，是因为楚国人多。现在十步之内，大王就不能倚仗楚国人多，大王的性命就操在我的手中。我的主人就在面前，这样呵叱我干什么？我听说：商汤以七十里地统治了天下，周文王凭一百里地，使诸侯臣服。现在楚国拥有五千里的土地，武装士兵有上百万，这是称霸称王的资本。凭楚国的强大，天下不能抵挡。白起只是一个小子罢了，反率领几万人的军队，发兵与楚国打仗，一战攻下楚国的鄢、郢两地，再战焚毁了楚国的夷陵，三战污辱了你的祖先。这乃是百代怨仇，连我们赵国都感到羞耻，而大王你却不知羞愧，合纵抗秦乃是为了楚国的利益，不是为了我们赵国。我的主人在面前，你这样呵叱我作什么？”

楚王说：“是，是！果真像先生所说的这样，我愿以整个楚国订立合纵联盟。”

毛遂说：“合纵决定了吗？”

楚王说：“决定了。”

舞蹈家邓肯求职

邓肯是美国著名舞蹈家，她早年并不顺利，但她总是这样认为：“怎么说社会也一定会承认我的。”她非常自信，想参加奥古斯丁·戴利的剧团。

戴利是美国艺术家中十分有名的大人物。邓肯好几个晚上，站在通往后台的门口，请求接见。有关人员总是借口戴利太忙，让她去见助理，邓肯坚持不答应。最终她见到了这位大人物。

戴利相貌堂堂，但显得挺凶，很吓人。邓肯鼓足勇气，向他说：“戴利先生，我有一个重要的想法要向你讲，在全国恐怕只有您能理解它。我发现了舞蹈，发现了这种失传了两千多年的艺术。……”

“我给您带来了足以使我们这个时代发生翻天覆地变化的想法。我在什么地方发现它的呢？是从太平洋，从内华达山脉波涛起伏的松树林。我看见了年轻的美国在落基山顶峰翩翩起舞的绰约的丰姿……”

“我要为美利坚的儿子创造出一种表现美利坚精神的新舞蹈，给您的剧院带来它所缺少的那个生命所系的灵魂——舞蹈演员的灵魂。”

“舞蹈演员原来那种伟大的艺术一天不返回剧院，您的剧院就一天不可能有真正的表演！”

戴利很惊奇这掷地有声的话出自于这个瘦小、古怪的小女孩之口，便答应了她的请求。

我们都知道后来的事，那就是邓肯成功了，成了十分有名的舞蹈演员。

蒋纬国巧言晋升

蒋介石去世那年，蒋纬国已经当了 14 年的中将了。按照规定，当了 14 年中将而没有升为上将，应强制退役，军衔也随之取消；上将则是终身制。蒋经国无意晋升蒋纬国，蒋纬国想了一个办法。

宋美龄当时在办完蒋介石丧事以后，准备赴美。临行前，蒋氏兄弟前往送行。蒋纬国特地提早来到，并一改往日家庭聚会中穿西装的习惯，穿一套军服，还配戴了全套勋章勋标，一进门就向宋美龄行军礼。宋美龄一惊，觉得蒋纬国行为举止有些古怪，便说：“你穿军装显得很精神，但平常来这里都不穿，啥事今天给我送行又穿军装又行军礼？”

蒋纬国一本正经地说：“因为再过不久，我就没有资格再穿军装了，所以今天给妈妈送行，特让妈看看我穿军装的模样。”

宋美龄一听，很奇怪，便问：“为什么？”

蒋纬国便把军中有关制度简述一下，临末道：“今年我已到了中将限龄退役的年龄，已经报请退役了。等过了夏天，妈从美国回来时，我已退了役，自然不能再穿军装给妈看了。”

宋美龄在大陆时，就不问军中之事，到了台湾更是不闻不问，“限龄退役”这种事还是第一次听说。于是，宋美龄又问：“那何敬之（应钦）为什么继续可以穿？”

蒋纬国说：“那是上将，终身制。”

宋美龄明白了，缓缓点头：“哦。”

这时，蒋经国也到了。蒋纬国一见他，也行了一个军礼。

蒋经国说：“在家里干什么来这一套？”

宋美龄说：“你看，纬国做军人还可以吗？”

蒋经国随口答：“他本来就是军人，干得很出色呀！”

宋美龄问：“既然他干军人很出色，为什么要办报请退役手续？”

蒋经国这下完全明白了，只好说：“纬国中将期龄到了，不过我马上准备交代给他办升上将的事。”

就这样，蒋纬国总算是升为上将了。

妙用借喻进谏言

大家都知道，谁都喜欢听好话，不喜欢听逆耳的话，但若你能巧妙借助比喻说出来，效果就不一样了。

晋灵公贪图享乐，竟然花费大量的人力、财力建造九层之台，还规定谁也不能进谏，否则，当死不赦。

荀息知道这件事后，却来求见晋灵公。灵公料定他必为进谏而来，便张弓搭箭，只待他有半句谏言，就一箭射死。

荀息见到灵公后，并不是来进谏，只是给灵公表演小技巧：在 12 个重叠起来的小棋子上面，再加上 9 个鸡蛋。灵公欣然应允，并表示出极大的兴趣。

荀息叠好 12 个棋子后，开始加放鸡蛋，这里，众人及灵公无不惊讶：“这哪成啊？险矣！险矣！”

荀息却不以为然，说：“这算什么？还有比这更危险的呢！”

众人说：“还有什么更危险的，表演看看。”

荀息说：“九层之台，造三年尚未完工，以致无人耕织，国库空虚，况且邻敌侵吞我们。长此已往，必将亡国，岂不更险乎？”

至此，灵公恍然大悟，自叹错矣！于是，下令停止建高台之筑。

刚柔相济劝刘邦

刘邦在率军进入咸阳城后，被这里金碧辉煌的宫殿迷了眼，被艳丽妖冶的宫中美女迷了魂。他进入秦二世的寝宫，往龙床上一躺，就不想离开了。

这时进来一位大将，也就是他那位屠夫出身的妻妹夫樊哙，厉声对他说：“你是想得天下呢还是想当个富翁？秦国就是因为奢侈淫靡才被推翻的，你不该留恋这些亡国的东西，咱们回灞上去吧！”

刘邦不想走，吱唔着说：“我很困乏，今夜就在此留一宿吧！”

谋士张良进来劝道：“沛公你为天下除暴才起兵反秦。今天刚进入秦都便想据此作乐，恐怕今日亡秦，明日就要亡公了！何苦为图安逸而走败亡之路呢？樊哙将军的话虽苦口却是良药，望沛公采纳。”

刘邦最后还是听从了他们的劝说，与咸阳百姓约法三章，封闭秦朝宫室，引军退还灞上。

面对上司出难题

朱元璋命画师周玄素画“天下江山图”。玄素担心难以合圣意，便说：“我未走遍九州，不敢乱画。请陛下拟个草图，我再润色一下。”

朱元璋便画出草图让他润色。周玄素又说：“陛下山河已定，一点儿也动不得！”朱元璋大笑，就不再提这件事。

周玄素这样做的目的，是为了让自己顺利脱身。有些鼠肚鸡肠、心术不正的人，一旦权力在握，很能发号施令，强加于人。若应其要求，事情做得好反遭妒忌，事情做不好却要受惩罚。这时，面对领导出难题，就要学周玄素，暂时避开。先退开一步，争取时间加以缓和。如果还不行，就再退，避开锋芒，缓和冲突，解决症结，直至找到办法。

有一次，乾隆与纪晓岚同游泪罗江，战国时期楚国三闾大夫屈原即自尽殉国于此。

乾隆突然心血来潮，问纪晓岚：“君要臣死，臣当如何？”

纪晓岚应声而答：“臣当万死不辞。”

乾隆：“卿是朕的忠臣，为表露你的一片忠心，我令你立即投水自尽。”

纪晓岚：“臣领旨。”

纪晓岚边说边奔向船头。这样平白无辜去死，纪晓岚这位一代才子怎会甘心？只是君命难违，不能不跳。其实，乾隆又何尝是要让纪晓岚死，不过是要出他的丑而已，跳下去，自然会有人救，只是脸面丢尽而已。

但见纪晓岚立于船头，并不跳江，自言自语一番，却回身跪在乾隆面前。

乾隆便责问他为何不跳江，纪晓岚回报：“臣正要投水，三闾大夫屈原忽从江中跳起来骂我：‘纪晓岚小子，你难道想做千古罪人吗？当年我投水，是因为楚王昏庸，楚国即将灭亡。现在皇上英明，国家昌盛，你却要效我投泪罗，你将当今英主比作何人？’听了这一番训斥后，所以臣不敢投水。”

乾隆听罢，开怀大笑，亲手将纪晓岚扶起。

在这里，乾隆使纪晓岚处于无论投水或不投水都不免一死的两难境地。纪晓岚则凭借自己的才智，让乾隆在“英主”与“昏君”之间抉择。从而，使乾隆收回成命。

卡耐基认错有术

卡耐基经常带一条小猎狗去公园散步，有一天，一位警察告诫他小狗外出一定要按规定系上链子或戴上口罩。卡耐基毕恭毕敬答应了。

开始几天，卡耐基照警察说的做，一段时间后，他就觉得麻烦，就像在家园里一样带小狗上街了。

有一天下午，卡耐基和小狗在一座小山坡上赛跑，突然那位警察又出现了，卡耐基一看：坏了。

卡耐基很明白事情的后果，所以他没有等警察开口就先发制人，自我请罪，说：“警官先生，这下你可以当场逮到我了。我有罪，我没有托辞，没有借口了。你上星期警告过我，若是再带小狗出来而不替它戴口罩，你就要惩罚我。”

警察说话出乎意外地客气，说：“好说，好说，我晓得在没有人的时候，谁也忍不住要带这么一条小狗出来溜达。”

卡耐基忙说道：“的确是忍不住，但这是违法的。”

见卡耐基这么诚心认错，警察反倒为卡耐基开脱，说：“不过像这样的小狗大概也不会咬人吧。”

卡耐基说：“不，它会咬死松鼠的。”

警察对他说：“哦，你大概把事情看得太严重了。我们这样办吧。你只要让它跑过小山，到我看不见的地方——事情就没有了。”

卡耐基在整个事件中没有与警察正面交锋，承认自己有错，承认警察正确，而且是以爽快坦白、热诚的态度承认的。

犯了错误，应该真诚对待，想办法坚决改正。只要诚心诚意去改。是一定会得到同事理解的。

爱森斯坦的绝招

前苏联电影大师爱森斯坦导演过一部世界电影史上的不朽之作：《战舰波将金号》。但在当时摄制制作时，爱森斯坦曾为群众演员的不听话、不卖力而苦恼不已。

他在导演拍摄现场时，有一个场面是有一千多人顺着阶梯往下冲。为了配好这个场面，动员了一千多名群众演员。由于这一场面，要多次试镜头，很难把握总体效果。在拍摄中，第一次让群众演员跑还可以，第二次就没有卖劲的了，第三次就都懒洋洋的。

突然，导演扯开了嗓门以教训人的口吻喊道：“普罗柯赛科同志，能不能加把劲？”

群众演员们突然愣住了，这一声从高台话筒中发出的喊叫，压过了皮靴和草鞋的脚步声，心想：“难道从这该死的高台上什么都能看得见吗？难道导演那眼睛能盯住每个奔跑的人？难道他知道每个人的名字吗？”

一下子，群众演员以一股爆发的热情向下冲去。他们相信，什么也逃不过导演的眼睛。

事实上，爱森斯坦从话筒里喊出的只是他偶然知道的一个群众演员的名字。说到底，爱森斯坦不过是虚张声势，造成一种人人受重视的现象。事不关己，高高挂起；事若关己，自然会采取行动。

将军一言解尴尬

有一天晚上，柏林空军军官俱乐部灯火通明，这里正在举行盛大招待会，欢迎著名的乌代尔将军。

招待会上，一位年轻的士兵代表该军将士向将军敬酒。不知为何，士兵一见将军就发慌，结果不小心把酒洒在将军的秃顶上。士兵吓得魂不附体，手足无措，在场的人也目瞪口呆。乌代尔将军笑笑说：“老弟，你以为这种方法能治好我的秃头吗？”大家一听大笑，暗中都为这位年轻的士兵松了一口气。招待会的气氛更加高涨。

一个小小的士兵把酒洒到高贵的将军的秃头上，虽然是无意的，但实际上已经造成对将军的冒犯。地位的悬殊，尊严的触动，都可能成为将军发火的原因。面对这一切，将军表现出大将风度，不但没有责怪，反而以自嘲使大家摆脱尴尬的局面，使宴会又热烈地进行。

第五章 推销口才

传统观念不看重推销，认为推销不外乎“王婆卖瓜、自卖自夸”，认为“酒好不怕巷子深”，无须推销，认为推销不创造价值，只有生产才创造价值。其实，这是一种小生产时代的小商品经济观念。在经济高度现代化的社会里，产销者直接见面的机会很少，产品进入消费几乎完全靠推销，有推销才有订货，有订货才有生产，几乎可以说是销售决定生产。因此，聪明的企业领导人，在人事决策上总是把精兵强将安排到推销第一线，在推销中使用人才，也在推销中发现人才。推销口才之重要，自不待言。

先要对方注意你

推销产品，难免会与顾客进行初次交谈。但是初次交谈时，销售人员由于对客户的个性及需求不了解，也就无法知道顾客将会对自己的谈话有什么反应。因而对于销售人员来说，尤其是初出茅庐的人，没有自己的销售网络，初次与顾客见面，最主要的是要设法引起对方的注意，这就说明开头说几句话很重要。这需要平时多加锻炼，善于观察，在最短的时间内，学会抓住对方的心理、爱好、特点，知己知彼，方能百战不殆。

演员们总是想方设法地使观众的注意力、目光集中于自己身上，作为推销员也应如此。只有这样才能达成交谈业务的初步状态。据调查，有经验的推销员，一般是以对方的仪表、言谈很快地了解对方的一些特征，利用对方最初的谈话方式、内容来引申地表述自己的想法，引起对方的注意，使谈话继续进行。

万事开头难，千里之行始于足下。推销员必须引起对方的注意、兴趣。一般来说，顾客都是带着各种疑问来的，如：“他的商品可靠吗？”“适合我的实际需要吗？”等，推销员应在开始几句话中回答这样的一些疑问，使对方对你感兴趣，让对方感觉到你的话具有说服力。

为了推销自己的产品，必须首先在几秒钟或几十秒钟之内将对方的注意力吸引到自己身上，使对方对自己、对商品感兴趣，可以用些普通的，对方听后感到愉快的话题，使对方对自己消除不接纳的情绪，而产生好感。使对方高兴、产生兴趣，放下他手中的事，与你谈话或与你预约一定的时间来接待你，进行进一步的销售工作。

与顾客第一次交谈，要注意打招呼。有人说过：“有礼貌地打招呼是商谈成功的第一步”。这一点要做好看起来容易，实际上不容易。当然人人都会打招呼，但要做到完善、得体，还要做个有心人。有礼貌地打招呼，是与人交往、建立良好人际关系的一个不可缺少的因素。在西方国家，一般说来，即使是在非常亲密的朋友之间，打招呼也很讲礼貌，父子之间、夫妻之间都是如此。对于推销员来说，所面对的顾客大多是第一次见面的陌生人，第一次打招呼给人的印象较为重要。因而特别需要注重礼节，要考虑周全。

在一般情况下，打招呼，点个头，或者微微欠个身，就说得过去。但作为推销员来说，就不够了。因为对方也许比较讲究礼节，他会想：“我可是某某大公司的常务董事长啊！”“这家伙毛毛草草，不懂礼貌，可能靠不住！”于是可能原来本有的购买想法就会放弃。对于这位推销员来说，可能就失去了这一重要机会。

每个人都希望得到对方的尊重，受到别人的礼貌接待。作为推销人员，应该理解人们的这种需要，并能主动地给予满足。打招呼是走向顾客的第一步，礼貌也应该从这里开始。一般来说，礼貌性的打招呼应注意以下几点：

- (1) 举止有礼，适合场合情景；
- (2) 精力集中地注视对方，握手，让对方感觉到你对他的尊重；
- (3) 先主动向对方问候、问话；
- (4) 声音要带感情、有精神，要给人以精力充沛的印象；
- (5) 称呼对方姓名，让对方感到亲切；
- (6) 面带笑容，消除对方的紧张情绪。

最后，要注意的一点是，眼睛是人的心灵窗户，是人们传达心意的渠道。

注视对方的眼睛不仅是一种礼貌表示，也是一种尽快缩短彼此心理距离的沟通方式。作为推销员，打招呼应该以充满真诚且明亮有神的眼睛注视对方，通过这种交流，使对方在不知不觉之中打开心扉并对你产生信赖，从而容易接受你。如果做好了这一点，等于为推销成功迈出了关键的第一步。

推销语言得与失

作为一名推销员，说话清楚、流利只是最起码的基本要求，绝非全部条件。要成为一名合格的推销员，必须掌握一些基本的说话原则。

开始商谈，每一位推销员都希望自己成为一名成功的推销者，而不愿去做一名失败者。在商谈时，应避免使用带有负面性或有否定性含义的词语，尽可能不使用引起对方戒备心理的话语，努力使商谈成功。在商谈中，导致语言失败的有：

- “付款”、“先付款”。
- “会发生损失”。
- “做决定，让他做决定”。
- “签约，要签约”。
- “真是令人担心”。
- “这样会成为你要多支付的开支”。
- “价格牌你自己看”。
- “困难，这太困难了！”
- “会失败”。
- “会失去，会丧失”。
- “完了，完蛋了”。
- “买，买不买？”。
- “有责任，谁负责任？”
- “受到伤害”。
- “有义务”。
- “不良、恶化”。
- “会成为负担，会负担”。
- “卖，被卖”。
- “这样的做法是不负责的”。

如果一个推销员老是说这类生硬的、令人丧气的话，客户对他产生怀疑是自然的，甚至会产生反感，失去购买的兴趣和愿望。

相反，在商谈中取得成功，经常使用的是肯定性语言促使对方说出“是”与“不是”，从正面明确向对方表示购买商品会给他带来哪些好处。要使用不同的方式让顾客知道商品的优点以及购买该商品的好处，这种方式能够做到多次重复且每一次方式都不一样为妙，如同催眠术一样，逐渐对客户发生作用，有效地促使对方产生购买的欲望。

在说话时，要有积极的态度，从而说出肯定性的言词，自然的积极的流露。这些积极的有助于商谈成功的话语有：

- “您”（亲切感、尊重感）。
- “您会高兴”。
- “会幸福。能够带来幸福。幸福会来临的”。
- “您能够了解”。
- “能够相信，可靠性高”。
- “这样可以省略”。
- “请仔细地考虑”。
- “放心吧！可以放心”。

“这样是安全的”。

“可以获得好处”。

“我想您态度积极一点比较好，您可以更积极一些”。

“有价值”。

“这是对的，正确的”。

“您可以比较，一比就知道”。

“值得接受”。

“可以证明，已经被证明”。

“和金钱有关”。

“这是较健全的”。

“这是新的，新型的”。

“这确是事实，真实无欺”。

“我可以保证”。

“可以引以自豪”。

“这个挺生动的”。

“前景比较乐观”。

“这样是容易的”。

如果推销员积极、主动，在话语中常常出现这样一些词语，商谈成功的可能性就大多了。

选择适当的话题

当你向顾客推销商品时，应选择适当的话题、缩短与客户之间的距离，使自己逐渐被客户接受，而后把话题引向自己的商品，从而开始商谈，这才是成功之道。相反，如果打一个招呼就开始介绍自己的商品，迫不及待地反复强调自己的商品是如何如何好以及购买该商品有什么好处，这样往往事与愿违。因而，有经验的推销商并不是一开始就切入正题的。

许多有经验的推销商，会想方设法让顾客喜欢你、接受你，使商谈获得成功。因为每一个人几乎都有一个习惯，即喜欢听别人提及他自己的事，谈论他本人所关心的事。因而推销人员有必要多花心思研究客户，对他的喜好、品味有所了解，这样才能有的放矢。据说，曾经有一位推销员为了能配合对方的嗜好，培养了二十多种不同的兴趣爱好。他的苦心，终于给他的推销工作帮了大忙，使他终身受益。

值得一提的是，在推销过程中，主角永远是买方、是客户。而卖方必须自始至终完全扮演配角才可以。如果某个推销员本末倒置，在商谈过程中以自己为中心，只是洋洋自得地反复谈论自己的事情、自己的爱好，一味夸自己的商品，只管发表自己的看法，而不从买方的角度来考虑，这样不免引起对方不快，很有可能断送这笔业务。所以，推销人员应尽可能做到：

提及对方的嗜好。

提及对方的工作。

提及时事问题。

提及孩子等家庭之事。

提及影艺、运动。

提及对方的故乡及所就读的学校。

提及健康等。

事实上，推销的过程就是说话的过程，要设法在言谈中让对方自觉购买物品。从一开始打招呼到正式商谈，每一过程都应注意说话要巧妙、得体，应注意：

第一，推销人员应记住“说三分，听七分”的道理。许多善于说话的人都强调听的重要性。有俗语为证：“祸从口出”、“耳朵是幸福之源”，虽然显得绝对化了一些，但还是有些道理。而事实上，只有善于听才能达到目的，听人说话的本意在于了解对方的心意，把握对方的想法和要求。因为顾客是商谈的主角，所以应让客户多说，以客户为中心，而自己多听，从而更能把握对方。

第二，注意用发问的说话方法。要设法了解对方的情况，让对方多说而自己多听，适时发问，目的是对对方说明的肯定、赞赏，并引导对方进一步将话说下去。

第三，注意运用易于为对方所接受的说法。一句内容和中心思想完全一样的话，由于所用的说法不同，产生的效果可能会大不相同。有的可能会让人觉得亲切，易于接受，有的则让人觉得生硬。通常，只是反复强调一种商品的优点，未必能发挥太大的作用。因为不管什么商品，它的价值只有在使用之后才能显示出来，空洞的说服、宣传往往作用不明显，所以应当主动向客户说明购买某种商品后会带来的好处。

因人而异讲推销

推销要获得成功，达到推销的目的，就必须先了解对方乐于接受什么样的方式，以便推销时能够“因材施教”、有的放矢，取得预期的结果。比如对那些粗心的人，你只管随意地说：“喂，今天上市的西瓜可新鲜啦！”这样一句话，也许对方就会购买。比如对方是一个严肃的人，你就不能用太随便的方法对待他，也许你就应该小心地向他建议：“先生，要不要尝一尝今天刚上市的大西瓜？”也许这句话会引来他驻足观赏，考虑是否买。

下面列出十种不同类型的客户，供参考。

第一类，沉默寡言者。

这类人说话比较少，只是问一句才说一句，这不要紧，即使对方反应迟钝也没关系，对这类人该说多少就说多少。因为这类人表面上看不太随和，但只要你说的话能言之成理、顺耳，他便有可能成为忠实的顾客。

第二类，喜欢炫耀者。

这类人好大喜功，老是喜欢把“我如何如何”挂在嘴上，这类人最爱听恭维话、称赞的话。对这类人，对他热衷的炫耀，要有耐心仔细聆听，听得越充分，称赞越充分，成功率越高。

第三类，令人讨厌者。

这类人十分让人讨厌，令人难以忍受，好像他们天生只会说一些刻薄话一样，好像控告他人、贬低他人、否定他人是他们生活的唯一乐趣。毫无疑问，这类人是最令推销员头痛的。但是，有一点可能容易遗忘，即这类人也同样需要购买东西，有的时候甚至是心理已经决定要买而嘴上还在不停地说这些东西如何如何不好。这类人往往不能证明自己，所以更希望得到肯定的愿望，对于这类人，关键是要不被他的难听话所唬住、所反感，而是显示一种高贵尊严并随机应答，会有好的效果。

第四类，优柔寡断者。

这类人遇事没有主见，往往消极被动，难以作出决定。面对这类人，推销人员应牢牢抓住主动权，充满自信地运用推销语言，不断地向他提出积极的建设性的意见，多多运用肯定性语言，多作些有关商品质量保证的承诺，甚至替他选择品种，当然不能忘记强调你是从他的立场来考虑问题的。这样，有助于他作出决定，或在不知不觉中替他作出决定。

第五类，知识渊博者。

这类人是最容易面对的顾客，也是最容易让推销员受益的顾客。当这类顾客出现时，推销者应努力抓住机会，注意多聆听对方说话，这样可以吸收各种有益的知识及资料。要客气而小心地听着，同时还要适时给予真诚的赞许。这类人往往宽宏、明智，要说服他们只要抓住要点，不需要大多的话，也不需要太多的心思，仅此就可以达成交易。

第六类，爱讨价还价者。

这类人对讨价还价有特殊癖好，即便是一碗面、一斤菜也非要讨价还价不可，并且也往往为自己的讨价还价的能耐而自鸣得意。对于这类人办法也比较简单，可以在口头上作一点小小的妥协，比如可以这样对他说：“我是从来没有以这么低的价钱卖过的啊！”或者说：“没有办法啊，碰上你，只好最便宜卖了。”这样，可以满足一下他那自尊心，使他觉得比较便宜，又证明他砍价的本事。

第七类，心性缓慢者。

这类人就是急不得，如果他没有充分了解每一件事，你就不能指望会作出决定。对于这类人，必须来个“因材施教”，对他千万不能急躁、焦虑或向他施加压力，应努力配合他的步调，脚踏实地地去证明、引导，慢慢就会水到渠成。

第八类，性格急躁者。

这类人往往精力过盛，干什么事情都快，因而对待这类人要精神饱满，清楚、准确又有效地回答对方的问题，回答如果太拖泥带水，这类人可能会失去耐心，听不完就走。对待这类人，说话应注意简洁、抓住要点，避免扯一些闲话。

第九类，善变者。

这类人容易见异思迁，容易决定也容易改变。如果他已买了其他公司的产品，你仍有机会说服他换新产品，不过，即使他这次买了你公司的产品，也不能指望他下次还来买。

第十类，疑心重者。

这类人容易猜疑，容易对他人的说法产生逆反心理。说服这类人成交的关键在于让他了解你的诚意或者让他感到你对他所提的疑问的重视，如：“你提的问题切中要害，我也有过这种想法。”等，相反，他会认为你在说真话，于是会认认真真成交了。

立足长逸让小利

新加坡华裔客商李先生与我国某省粮油食品进出口公司洽谈大蒜生意。首轮会谈，我公司报价出口每吨大蒜 600 美元，但是，对方李先生只愿出 590 美元购买。显然，双方在价格上有差距，谈判没有达成。

两天后，谈判重新开始。由于大蒜收获期马上就要到了，如果这时候不能确定交易数量，错过了收获期，以后再收购价格必然上涨，而且质量也难以保证。我方出口公司权衡再三，最终决定同意接受 590 美元价成交。然而，出人意料的是，李先生没有接受我方的让步，他说：“我的祖籍是山东，我们交个朋友吧。说心里话，这批大蒜卖 590 美元一吨，贵公司有点吃亏，我心里明白。做生意嘛，讲个来日方长，我以每吨 595 美元的价格全部成交。”事后，李先生坦诚直言：多添 5 美元虽然使他们少赚了 2 万美元，但是公司将永远难忘这一次洽谈。我相信我们将来还会有交往的。

几天后，李先生从青岛口岸得知要在月初才有去新加坡的航班，而李先生的这批货恰好错过了月初航班，他十分着急。因为他想在其他货主之前进货上市，卖个好价钱，就得提前装船。这时，李先生找到我方出口公司请求帮忙直运上海，因为上海有近期到新加坡的货船。我出口公司鉴于李先生是一位值得长期合作的友好客户，就同意把大蒜直接由收购地收购后直运上海港，方便李先生装船出运。

从上例可见，我方在推销谈判中，鉴于大蒜是大宗货，且有季节性，让小利而保长远利益，十分成功。相反，如果死死抱住条件不放，则有可能丧失机会，且看下例。

顾客：我们对贵公司今年上半年推出的儿童系列服装很感兴趣，我想我们可以就此进行有益的谈判。

推销者：是的，目前已有数十家商家与我们接洽，都想大批量购货，要知道我们的商品在市场上是很受欢迎的。你们想买多少？

顾客：我们希望一次性成交 10 万打，其中 5 万打希望能取得配额，你知道我们国家对纺织品的非配额进口要征很高的关税。

推销者：提供 10 万打没有问题，但 5 万打配额根本不可能，最多 1 万打，你知道我们还有很多客户。对了，我们的报价是每打 120 美元，FOB 价交货。你们看这个价格可以接受吗？

顾客：能提供一些优惠吗？我们有那么大的购买量啊！你知道每打 120 美元的高价，再加上关税，我们就没有赚了。

推销者：很遗憾，我们无法作任何的让步，因为我们的产品现在的销路很好。我们以后再寻求合作机会，好吗？

推销终止。这个机会失去是可惜的，因为纺织品贸易中的价格弹性是很大的，且国际市场价格多变，能达成这样大宗的交易适当让利是可以考虑的。

原则性与灵活性

在推销中，一下就谈成，是很难的，这就要求推销者在顾客的业务洽谈中，既坚持原则又要有灵活性，并且要注意归纳双方的一致点，从而适时寻找到双方都能接受的适当方案。

我国有一大型水电站建设工程，要从美国霍利菲尔德机械制造公司引进成套发电机组设备展开商谈，由于该笔交易涉及金额达数千万美元，因而中美双方都在商谈中尽量促使对方作更大让步，以维持、保护自己的利益。

美方：“蓝先生，我们的谈判已经进行了一个星期了，目前尽管我们之间还有不少分歧的地方，但我们希望我们之间良好的合作能够促成这笔买卖尽快实现。你们知道我们很欣赏你们为你们国家的利益尽职尽责的精神。”

中方：“十分感谢霍利菲尔德公司在过去的谈判期间给予的合作。其实，我方认为我们现在的分歧已经缩小了很多：设备的价格分歧从 20% 缩小到 5%；卖方信贷的年利率分歧从 7.5% 降到 6.5%；设备试验期限的分歧由 6 个月降到 3 个月。只要我们真诚合作，相信会达成协议的。霍利菲尔德公司应该知道我们发电站的二期工程已进入招标阶段，届时必然还要购买设备。况且，中国电力产业是受重点扶持的产业，霍利菲尔德公司完全可以在与我们的长期合作中获取更多利益，因而我建议请求贵方能在价格上再削减 2%？”

美方：“这样吧！我再一次性地把价格下降 1.5%，这是最低价了。”

中方：“那好，我方接受了。”

美方：“太好了，我们可以成交了！”

这次成功的商业洽谈中，双方都把人和事分开，在坚持己方立场的同时也尊重对方的立场，力求寻找共同接受的方案。

知兵者动而不迷

孙子兵法云：“知兵者，动而不迷，举而不穷。”知是动的前提、举的根据，一切行动要以知为前提。知彼知己，方能百战不殆。在商业洽谈中，不知道自己有多大份量是十分忌讳的。

杰克·本杰明矿业公司欲从克莱斯勒兄弟公司进口 500 辆矿用汽车。杰克·本杰明矿业公司为即将进口的矿用汽车设定有关技术指标，以期作为和克莱斯勒公司商谈的依据。

技术指标：

- a. 矿用汽车架运行 25000 公里不准开裂；
- b. 在气温—20 条件下，发动机停止运转 8 小时以上，在接入 220v 电源后，能在 30 分钟内启动；
- c. 矿用汽车的出勤率在 80% 以上；

试验期指标：

- d. 一台矿用汽车试验 8 个月；
- e. 出勤率达 80% 以上；
- f. 车辆日运行 40000 米，行程 4000000 米；
- g. 运输量达到 300000m³；

技术指标：

- h. 利用购买 500 台矿用汽车为筹码，克莱斯勒兄弟公司应无偿转让车架、厢斗、举升缸、转向缸及总调试等技术；
- i. 技术文件包括：图纸、工艺卡片、技术标准、部件明细、零件目标手册、专用工具、专用工袋、维修使用手册等。

价格：

j. 1978 年曾购买克莱斯勒兄弟汽车公司的矿用汽车，每台 FOB 单价 20 万美元，6 年后的 1985 年，如果仍能以 20 万美元一台成交，则这个价格可以定为起点线。

k. 6 年时间，按照国际金融市场浮动利率为 10% 估算，1985 年成交的价格可能为 22 万美元，那么这个价格可以定为上限。

于是，杰克·本杰明矿业公司在谈判之前就明确认定了谈判所要达成或争取的目标，可以在谈判中有较大回旋余地。

充分了解自己，在商谈前把握自己的优势和劣势，据此作出方式选择十分必要。在谈判前要考虑好：

a. 洽谈中你所要达到的主观目标，它的可能性上限和下限，包括价格优惠程度、付款条件、交货便利程度等；

b. 洽谈中你所拥有的优势，以及据此优势可能向对方施加的压力，比如我方公司是否名声卓著？是否大型跨国公司？是否拥有庞大的采购规模？是否产品具有先进性和市场垄断性？是否可在价格、交货等方面具有弹性？

c. 商谈中无法避免的劣势，以及据此可能所要承受的巨大压力，如是否本公司很小？是否资金不足？是否购买力很小？产品是否没有竞争力？产品是否大宗货物？

像以上这些方面，应该在商谈前心中就应有底，以免遭受不必要的损失。

我国的对外经济贸易部部长吴仪，近年来在国际商界声名鹊起，在西方国家商人眼里，她是一个不好对付的人。1991 年初，中美之间爆发知识产权

贸易的危机，由吴仪前往洽谈。在商谈中，美方代表说：“我们是在和小偷谈判。”小偷意指中国的一些非法商人侵犯美国的知识产权，非法获利，但美方代表把某些中国非法商人的行为上升为中国整个国家是不对的，对此，吴仪针锋相对地说：“我们是在和强盗谈判。请看你们博物馆里的展品中有不少是从中国抢来的。”后来，有记者问及吴仪部长何以能够在谈判中毫不畏惧美方时，吴仪认为我方有自己的优势，即我国蓬勃发展的经济、日益提高的综合国力等就是我方的优势。

推销重文化习性

曾经有人编了一个笑料来说明各国人的文化习性不同，即在一个餐厅里，来了英国人、法国人、西班牙人、日本人、沙特阿拉伯人、美国人，他们都要了一杯咖啡，都发现杯里面有一只苍蝇，结果表现方式完全不一样：

英国人以绅士风度吩咐侍者：换一杯咖啡来；

法国人干脆利落地将咖啡倒得一干二净；

西班牙人不去喝它，只留下钞票，不声不响地离开了；

日本人会招待者叫来，说：把你们经理叫来，我要教训他如何管理餐厅；

沙特阿拉伯人会把侍音叫来，把咖啡递给他，说：我请你喝；

美国人则比较幽默，他会对待者说：在我们美国啊，咖啡和苍蝇是分别放置的，客人爱吃多少苍蝇，由他自己加，不必麻烦你们事先加好。

这类笑料十有八九是编的，但它显示了不同风俗文化的人的不同行为方式。有人曾对各国商务人员进行比较，归纳了一些特征，下面分别以美、日、德为例试加说明。

德国	美国	日本
国家资本主义	竞争资本主义	社会资本主义
传统个人主义	自助个人主义	传统资本主义
背景决定地位	成功决定地位	职务决定地位
个人领导	个人领导	团体合意
注重诚实	注重报酬	注重尊重
不耐心的	很不耐心的	耐心的
比较正规	不正规	规范
简短的准备	很少的准备	长时间的准备
公平报价	合理报价	漫天要价
有限让步	很少让步	巨大让步
逐项贸易	逐项贸易	一揽子贸易
很大极限	全权	无权
劝导战术	进取战术	合意战术
逻辑推理	争论	分析要求
允许	威胁	约定
“好交易”	“最好的交易”	“长期交易”
不输	赢	成功

由上可见，在国际商业推销、采购中，应了解对方，至少包括：

(1) 对方是商誉卓著的企业吗？对方有广泛的技术、信息、人才优势吗？

(2) 作为买主或卖主，对方在市场上的成交情况的历史记录和本次商谈交易的情况差距有多大？在价格等方面有很大差距吗？

(3) 对方对这次洽谈的期望值高吗？假如高的话，是对我方有利还是不利？

请看下例：东北某公司要从美国引进成套电力设备，商谈开始不久，美方代表问中方首席代表：“能够说一下贵方对我们这种电力设备的看法吗？”中方首席代表迅速回答：“贵公司的电力设备性能很先进，我们没有什么可说的，可就是价格太高了。”美方代表觉得非常奇怪：怎么价款还没有提到桌面上谈，中方就会认为价格太高？接着他连续问了中方其他代表，回答都

一致是“价格太高”，使这位美方代表不知怎么回事。原来，我方该公司在不久前曾引进日本一家电力公司的一套同类设备。在商谈中，日方报价极低，但后来日方不断强调其性能的优越性不断要求提价，使我方代表心有余悸。其实，日本人经商讲究东方式迂回的策略，先争取与人谈，然后再慢慢磨、直达到目的，而美国人则不一样，一般是要求一步到位、一次谈妥，报价则较合理。可见，我方代表对对方没有足够的了解。

曾经有一个日本电器公司的代表团，在上海与我方代表进行商务洽谈中，竟然准确地指出北京、上海等我国 100 多个城市的电费价目。日本的三菱、三井、丸红、住友等 9 个大型综合商社在上百个国家设立了 1000 多个对外情报信息机构，数以万计的工作人员每天传回的情报信息相当于 6000 页的美国《纽约时报》。可见，日本这个经济、贸易大国是花如此大的精力去收集情报，以至在商业洽谈中总是能占上风。

还有一例也很能说明问题：1982 年，我国一机械厂与日本一机械公司洽谈引进无氧铜杆主机组合炉一套。谈判中，外方报价 218 万美元。我方代表根据资料，据理力争，把价格压到了 128 万美元。我方代表仍想压价，但外方代表说：“如果如此低的价格你们中方还不接受，看来你们没有诚意，我们明天回国。”我方代表也十分干脆：“你们设备的价格究竟多少，我方清楚，你们不愿做这笔生意，就算了。”我方代表出示了对方公司在两年前与匈牙利一客户交易的情报，当时交易价为 98 万美元。对方代表一看，无可奈何，只好说：“现在物价涨了。”我方代表说：“可是贵国同类产品价格指数每年不到 6%，怎么涨也涨不到这个数字啊。”最后，双方谈妥，以 108 万美元成交。

再看一例：前几年，我国一大型纺织企业为改进技术设备，拟从美国弗雷森公司引进成套纺织生产线。弗雷森公司副总裁哈顿率领代表团与我方进行洽谈。商谈中，哈顿始终坚持该生产线的最低要价为 300 万美元。哈顿的理由是：美国最近重新审定了五年对华纺织品进口配额指标体系，这个配额指标体系从数量上明显优于前期，但在纺织品的技术含量上的要求也明显高于前期的规定，而中方已有生产线已远不能满足这种要求。而该配额指标体系的附加条件之一就是促成纺织业生产资料，包括设备的对华出口，因而他们认为这一价格合理。这使我方代表进退两难，因为一方面我方确实急需引进生产线，另一方面对方要价太高。在这关键时刻，我国驻美国洛杉矶商务办事处的一位商务秘书得知这一消息，于是应该企业请求迅速在办事处的商务交易系统中检索，发现加利福尼亚州的雷蒙公司在三个月前曾以 215 万美元的价格向印尼李文华兄弟公司出售同类纺织品生产线。在重新进行的谈判中，我方代表干脆将此件交给哈顿看，果然双方很快达成一致，成交价 230 万美元。

商务推销、采购，与一般商谈不一样，因为它动不动涉及巨额资金，因而十分需要代表的机智与口才。

欲擒故纵有玄机

印度尼西亚政府准备在爪哇岛上修建一座新电站。在国际性公开拓标中有一部分是要购买一台特大型的发动机。这个购买消息公开披露后，许多外国制造商纷纷透过其印尼代理人进行接洽投标。其中，商誉卓著的德国 M 电机制造公司也参与了投标。

印度尼西亚政府方面经过多方比较，已经看中了德国 M 电机制造公司，认为该公司的产品质量是绝对一流的。不过，印尼方面考虑到该公司报价颇高，希望能降低投标价格。印尼方面的方式是：

投标后，德国公司一直在静候佳音，因为 M 公司对自己产品的质量有十足的把握。但令他们十分奇怪的是，M 公司在印尼的代理人发现，在公布的投标名单中，居然没有 M 公司。这意味着 M 公司在印尼的代理人将失去一大笔佣金，而且显然也有失公平。M 公司的代理人到处申诉，并联络各方有关人士，均无回音。好多天过去了，这项工程眼看无望。突然，有一天，该项工程的招标负责人直接找到 M 公司的印尼代理人，这使这位几乎想放弃的代理人惊喜万分。该项工程的招标负责人十分热情地接待了德国 M 公司代理人，并专门向他致歉，承认自己工作“疏忽”，同时拿出其他公司投标书给 M 公司代理人看，说只要比最低报价低 10%，他们就和 M 公司愉快地达成交易。M 公司代理人听后万分感激，马上回去和德国 M 公司联系，详细分析了工程投标者的情况，希望能在最低报价上降低 10%。M 公司并不希望这么做。最后，代理人竭尽全力劝说，并允诺削减自己的佣金来促成这笔交易的成交。M 公司勉强答应代理人的建议。

M 公司的印尼代理人在重新制作投标书，将最低报价下降 10% 之后，送交印尼招标方面。结果，没有回音。该项工程招标负责人既不接他的电话，也不安排时间与他见面。代理人又感到可能没戏了。但也就在这个时候，该项工程招标负责人又一次约见了 M 公司的代理人，并又一次“致歉”，说明拖这么久是由于政府政策的规定，要等到最后一份投标书来。他本人还是希望与 M 公司达成交易。该负责人还出示一份投标书，说：“很不巧，昨天我们收到这份投标书，报价比你们低 2.5%，如果你们能把报价再降低 3%，我们就可以将合同送政府批准了。”

M 公司的代理人又只好立刻赶往柏林。由于当时国际市场上电力设备都处于销售疲软状态，M 公司只好被迫又一次降低报价。M 公司代理人马上飞回印尼与该项工程招标负责人见面，心想经过这么多周折，这一回总算是稳操胜券吧。该负责人十分高兴地对他的工作的成绩表示祝贺，但到关键处却轻描淡写地说：“那么，我们明天再来商量支付条件吧！”这下可把 M 公司代理人惊呆了：“什么，还有支付条件？”该工程招标负责人说，因为还有其他投标者又提出了用“优惠贷款”支付的条件，所以希望 M 公司能够像其他投标者一样提供优惠贷款。

M 公司代理人又赶往柏林，该公司对此没有异议。但印尼方面的招标负责人似乎还不满足，他又飞往柏林，直接会见 M 公司总经理，他十分感谢 M 公司的真诚合作，并问 M 公司提供长期贷款是否负担太重。M 公司总经理对此没有计较，当场计算出支付贷款利息的代价。到这个地步，该工程招标负责人取出合同，说合同已经由印尼政府批准通过，但由于印尼已经通过出口石油获得大笔外汇收入，所以不要贷款了，希望 M 公司能将贷款利息作为折

扣从报价扣除。M 公司总经理只好就此签订协议。

从上例可见，印尼方面的精湛的技巧和丰富的经验：印尼方面虽然很希望与德国 M 公司达成交易，但印尼方面表面上绝不显得有丝毫的迫切和焦急。因而，在国际商业洽谈中切记：心急办不好事。

曾经有一名美国人到日本和一位日本商人就进口一批高级纤维板进行谈判。刚下飞机，就有两名代表殷勤地把这名美国商人接到车上，在开往宾馆的路上，这两名代表似乎漫不经心地问：“你大概想什么时候回国？订好了返程机票没有？到时候，我们用车把你送到机场。”这位美国商人说：“我准备两个星期后回国，我已经订好了返程机票，所以我希望谈判能顺利达成一致意见。”这位美国商人无疑上了日本人的当了，他的不加思索的回复无疑是在向谈判对手表明其达成一致协议的迫切心情，使精明的日本人有可乘之机。果然，这位美国人在对方安排好的宾馆住下后，日方并没有立即安排洽谈，而是请他观赏日本各地的风光。开始，这位美国人以为这是日本人的好客习俗，后来几天过去了，他向日本人提出商谈之事，日本方面代表说：“马上进行。”但之后又请他出席很多看起来是十分重要的会议、活动，让他大出风头。他实在耐不住了，催日本方面代表赶快商谈，日本代表说：“这好办，双方一签字不就成了。”眼看归期已到，但好像还有一些重要活动要他去剪彩、作报告、参加。未了，精明而且对情报掌握十分准确的日本人拿出一份合同。这位美国商人一看，明显有许多地方可以重新提出来商议，但时间来不及了，如果放弃签这份合同又划不来，无奈，只好就这样签了。真是明知被对方宰了又能如何？

兵贵神速，而商界就不一样了。

转变对方的意志

推销人员要设法在商谈中转变买方的意志，即在商谈中贯彻先发制人的策略，使顾客的意志逐渐向自己靠拢，从而达成协议。下面且看一位推销员是如何向顾客推销农用汽车的。

推销员：你们运的货，每次平均重量多少？

顾客：很难说，大致两吨吧！

推销员：有时候多，有时候少，对吗？

顾客：是这样。

推销员：究竟需要哪种型号的卡车，一方面要看你运什么货，一方面要看你在什么路上行驶，你说对吗？

顾客：对，不过……

推销员：假如你在丘陵地区行驶，而且你们那里冬季较长，这时汽车的机器和车身所承受压力是不是比正常情况下要大些？

顾客：是这样的。

推销员：你们冬天出车的次数比夏天多吧？

顾客：可不是，多多了，夏天生意不行。

推销员：有时候货物太多，又在冬天的丘陵地区行驶，汽车是否经常处于超负荷状态呢？

顾客：对，那是事实。

推销员：你们在决定购买车型号时，是否留有余地？

顾客：你的意思是……

推销员，从长远的眼光看，是什么因素决定买一辆车值不值呢？

顾客：当然是要看他的使用寿命。

推销员：一辆车总是满负荷，另一辆车从不超载，你觉得哪一辆车寿命更长些呢？

顾客：当然是马力大、载重多的一辆。

推销员：所以，我的意思是你可能买一辆载重 4 吨的卡车更划得来。

顾客表示赞同。

在此例中，推销员就是在无奇平淡的谈话中，设法让顾客跟着他的思想走，达到成功推销的目的。

我国一玻璃厂厂长率团与美国欧文斯公司就引进生产线进行洽商。双方在引进是属于部分引进还是全部引进的问题上陷入僵局。这时，我方代表转换话题。先是诚恳地称赞了对方，然而我方代表发言：“美国方面当然知道，现在，意大利、荷兰等几个国家的代表团，正在同我国北方省份的玻璃厂进行生产线的谈判，如果我们这个代表团因这点小事归于失败，那么，不但是我们玻璃厂，更重要的是欧文斯公司将蒙受巨大的损失。目前，我们的确因资金有困难，不能全部引进，这点务必请美国同行理解和原谅，并且希望在我们最困难的时候，你们能伸出友谊的手，为我们将来的合作奠定一个良好的基础。”在这样的情况下，美方代表同意了我方关于部分引进的方案。

推销报价要合理

我国一大型焊丝专业生产厂家和日本伊藤正义建筑会社就出口 10 万吨“湖光”牌焊条展开商谈。“湖光”牌焊条由于质量优异因而在我国享有很高的市场声誉。我方代表在事前经过反复酝酿，本着诚实交易的原则，决定向日方提出的报价为 5500 元每吨。我方的考虑是，这个报价虽然比较谨慎和保守，但成交的可能性较高报价要大一些。但是，当双方在商谈时，发现情况却不一样。日方代表伊藤正义公司的田中提出：“张先生，我们对你们的产品质量很了解，你们的产品质量在贵国市场上的确很好。但毫无疑问，我们公司目前用的是美国 SAM 公司的焊条，其质量的确比你们好。当然啦，我们对你们的产品还是很感兴趣的，这样吧，我希望你们的报价能够降低到 5400 元，FOB 成交！”我方代表心中有数，尽管“湖光”牌焊条在国内市场上有很高的竞争力，但和国外同类产品相比还有一定的差距。不过，幸好这次伊藤公司的订数还比较大，尽管价格不尽人意，但本着薄利多销的原则，还是同意了日方的要求。

事实上，与日本人做生意，应该把价格报高一点，因为日本人十分精明，不管你的价格多低，在谈判中他们还是要压价的。当然，适当的高报价，并不是漫天要价。漫天要价，价格高得离谱，往往会使对方认为没有诚意。

美国麦克尔·杰里科工程机械有限公司和日本的一家株式会社就发生一笔购销 100 台 MD6 型新式机床的生意在东京进行磋商。在以往数以万计的商业洽谈中，美国商人是吃够了日本商人的亏的。鉴于这一教训，麦克尔·杰里科工程机械有限公司的首席代表弗里曼认为杰里科公司可以凭借 MD6 型机床卓越的性能和令人叫绝的造型狠狠地敲一下狂妄而精明的日本商人。因而，弗里曼的报价为每台 MD6 型机床最低价为 46.9 万美元，折合日元为 4800 万日元，CIF 方式成交。这个价格是 MD6 型机床在美国国内市场售价的 2.5 倍。一向惯于漫天要价的日本商人都觉得有些不可思议。商谈之前，他们已经掌握了丰富的信息材料，知道这类机床商品在美国市场上的供求关系和市价等详细情况，这个美国人怎么也像日本人一样啊！他难道不知道同类产品在国际市场上有许多竞争对手吗？日本代表很礼貌地说：“尊敬的弗里曼先生，我们感到很遗憾，我们无法从你这个不可思议的天价中看出贵公司和我们进行精诚合作的任何诚意，看来缺乏进行商谈的共同基础。”

双方谈判就此结束。弗里曼懊丧不已，他是想报复他的同胞屡遭日本商人“欺诈”，而选择了这种不可行的漫天要价的方式，结果失去了一个机会。那么在推销产品或商品中，如何报价呢？其实也简单，一方面要视产品的垄断程度而定，如果是绝对垄断，则高价不成问题，如果是大宗产品，同行厂家众多，那只能是在合理价格上略高一点，另一方面要视产品质量而言，如果是质量最好、当然可以价格报高一些，如果是质量与同行差不多，那就只能在合理价格上略高一点点。

还有一点要注意的是，在国际商务活动中，推销产品的报价要尽可能简洁、明了。因为一般来说，贸易对方最想得到的是尽可能简洁明了的价格信息，而不是那种臃肿或让对方感到游说的压力。且看两例：

一：“我们很高兴能与贵公司就这笔生意进行商谈。我们的报价是：每米面料 12 元人民币，即折合日元 150 日元，FOB 交货，面料制裁量有国际纺织总会的认证书认证，请贵方回复为谢。”

二：“我们很荣幸能和贵公司就这笔交易进行谈判，小约翰公司是美国著名的服装经营商行，我们公司也是中国出色的服装生产企业，我们的产品在美国市场上是很受欢迎的，你们的《纽约时报》还专门出过一个专栏。现在我们向你们报一下我们的价格：10000 打童装中有 4000 打拥有配额证，这意味着你们将会以较低的价格成交，你知道我们为此是花了很大力气的，这 4000 打每吨价格为 100 美元；另外的 6000 打为非配额出口，价格为 160 美元。这些价格都是 FOB 价格，当然，如果你们对 CIF 较感兴趣，我们也可以商量。请回复。”

在此二例中，前者比后者报价简洁。

以退为进话让步

苏联人想购买美国长岛北岸的一块地皮，准备用它为驻美使馆人员建一座娱乐中心。这块地皮的售价，当时在 36 万到 50 万美元之间，估计定价在 40 万美元。然而苏联人的最初报价极为低，仅为 12.5 万美元。而且，他们要求进行秘密谈判，以不公开为条件，付出少量雇金，获得一年期的独家选择权。在洽商过程中，美国人十分明显地提出 12.5 万美元报价太低，对此，苏联人也不否认，他们不情愿地表示：“我们知道这个报价是荒唐可笑的，我们可以适当增加一些。”

得到苏联人的这个表示后，美国人为了便于成交，率先将售价从 42 万美元降到 36 万美元。可是苏联人并没有把美国人的这 6 万美元的让步看作是一种慷慨的表现，反而把这种让步看作对方的软弱。他们也没有因此而作丝毫的让步。只是又过了 5 个月之后，他们才增加了一点，把 12.5 万美元提高到 13.3 万美元。这样一直双方谈下去，直到截止期临近，苏联人仍对这块地皮出价 13.3 万美元。此后一直进展不大。

但在将近截止期前，苏联人的报价开始慢慢增加了：

在临近前 10 天，苏联人的报价上升到 14.5 万美元；

在临近前 5 天，苏联人的报价上升到 16.4 万美元；

在临近前 3 天，苏联人的报价上升到 17.6 万美元；

在临近前 1 天，苏联人的报价上升到 18.2 万美元；

在截止期那天，苏联人的报价为 19.7 万美元。

很明显，苏联人的这一系列让步只是一种象征性的行动。截止期过后，美国商人不再指望苏联人会买这块地皮，因为毕竟 36 万与 19.7 万美元之间差距太大，他们准备将这块地皮交市场公开拍卖。可是，当房地产代理人正要把这块地皮公开出售时，苏联人又找上门来了，表示很有诚意购买，并愿大幅度提高报价。于是，双方又在一起商谈，苏联人这次愿以 31.6 万美元的现金成交，由于周转困难而迫切需要现金的美国商人只好硬着头皮，咬牙切齿地同苏联人签订了合同。

可见，苏联人与美国人的让步策略是不同的，结果最后成交价显然有失公平，使苏联人大得便宜。

我们曾从日本一汽车公司进口大批 FP—148 货车，后使用发现存在普遍性的质量问题，蒙受了巨大的经济损失，为此，我方向日方提出索赔。双方在北京就索赔展开正式商洽，其中涉及关键部分是该货车的质量，因为事实很明显，FP—148 货车的质量问题是无法避免的。

在商洽初期，日方代表所讲的每一句话，言词十分谨慎，好像都是经过反复研究推敲的，因为只涉及到质量，事实也就是索赔金额的数量。他们的言辞中避重就轻，如有的车轮胎炸裂，有的车挡风玻璃炸碎，有的电路有故障，有的铆钉震断，有的车架有裂纹……等。

我方代表在回复时，用事实给予说明：我们和贵方代表都到过现场，亲自察看过，经鉴定，铆钉非震断，而是剪断的；车架出现的不只是裂纹，而是裂缝、断裂！车架断裂不能用“有的”或“偶尔”，最好要用比例数据来说明，等等。

日方代表：“请原谅，比例数字，未作准确统计。”

中方代表：“贵公司对 FP—148 货车质量问题能否取得一致看法。”

日方代表：“当然，我们考虑贵国实际情况不够……”

中方代表：“不是这样的。应该在设计时就考虑中国的实际情况，因为这批车是专门为中国生产的。至于我国的道路情况，诸位先生都已实地察看，我们有充分理由否定那种认为是由于中国道路不佳所致的说法。”

……谈判气氛十分紧张。

日方代表：“这批车的损坏程度会有如此严重？这对我们公司来说，是从来没有发生过的，也是不可理解的。”

中方代表：“这里有商检公证机关的公证结论，还有商检拍摄的录像，如果……”

日方代表：“不！不！不！对商检公证机关的结论，我们是相信的，没有异议，我们是说贵国能否作出适当的让步。否则，我们无法对公司交待啊！”

对此，双方对 FP—148 货车的损坏归属问题取得了一致意见，日方代表也不得不承认这是属于设计上和制作上的质量问题。之后，双方就索赔款数这一实质性问题进行商谈。

中方代表：“请问贵公司对每辆车支付加工费是多少？这项总额是多少？”

日方代表：“每辆车 10 万日元，计 58400 万日元。”并问：“贵国提价多少？”

中方代表：“每项 16 万日元，此项共计 95000 万日元。”

略停一会，日方代表之间进行了耳语一阵，又说：“贵国报价的依据是什么？”

中方代表遂将车辆损坏的各部件，需要维护加固的工时和费用，逐一报价，说：“我们提出这笔加工费不高，如果贵公司感到不合算，派员维修也可以。但这样一来，贵公司的耗费恐怕是这个数好几倍。”

日方代表表示默认，并说：“贵方能否再压一点。”

中方代表：“为了表示我们的诚意，可以考虑，贵公司每辆出多少？”

日方代表：“12 万日元。”

中方代表：“13 万日元如何？”

日方代表：“行！”

这项费用日方共计支付了 77600 万日元。

而后双方进入争议最大的项目，即间接经济损失赔偿金的商谈，金额高达几十亿日元。

日方代表首先谈这项损失费，总计赔偿 30 亿日元的间接损失赔偿。

中方代表也是逐条报价，逐项分析，并说明理由，最后我方报价总计为 70 亿日元！

日方代表听后，目瞪口呆，很长时间说不出话来，连连说：“差额太大，差额太大！”

中方代表：“贵公司生产如此低劣的产品，给我方造成多么大的经济损失啊！”

日方代表：“贵方报的索赔额过高，若不压半，我们会被解雇的……”

中方代表：“我们不愿为难诸位代表，如果你们作不了主，请贵方决策人来与我们商洽。”

于此，只好休会。

当天，日方代表与其总部进行了密谈，时间很久。

谈判重新开始，在例行的激烈对抗后，又进入决定性的交涉。

中方代表：“如果贵公司有商谈的诚意，我们双方均应作适当让步。”

日方代表：“我公司愿付 40 亿日元，这是最高突破数额了。”

中方代表：“我们希望贵公司最低限度必须支付 60 亿日元。”

经过进一步商谈，双方达成协议，为 50 亿日元。

英国著名的贸易谈判专家比尔·斯科特在《贸易谈判的技巧》一书中提出了“稳步均等”的谈判让步原则。该书提出在商谈中：

a. 一方的让步必须与另一方的让步幅度相同；

b. 双方让步要同步进行，如果你先做一些让步，在对方没有作出相应让步前就不能再让步了；

c. 为了商谈成功，不惜作适当的让步，但这种让步是为了换取我方的根本利益；

d. 一方作出的让步，要使对方深深体会到是重大的让步；

e. 要对对方给予相应的让步寄予很高的期望值；

f. 在让步速度上适当，不要太多、太快。也不要太少，适可而止。

美国谈判专家凯洛斯博士在其《商业谈判》中假设一名推销员在一笔业务中减价 60 美元，则基本上会有 8 种方式。

让步方式	预定减价	第 1 期	第 2 期	第 3 期	第 4 期
1	\$ 60	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 60
2	\$ 60	\$ 15	\$ 15	\$ 15	\$ 15
3	\$ 60	\$ 8	\$ 13	\$ 17	\$ 22
4	\$ 60	\$ 22	\$ 7	\$ 13	\$ 8
5	\$ 60	\$ 26	\$ 20	\$ 12	\$ 2
6	\$ 60	\$ 49	\$ 10	\$ 0	\$ 1
7	\$ 60	\$ 50	\$ 10	\$ 0	\$ 0
8	\$ 60	\$ 60	\$ 0	\$ 0	\$ 0

第一种方式：0/0/0/60，这是一种坚定的让步方式，先让顾客觉得没有减价希望而最后一次给予，迅速成交。如果顾客很软弱或忙于许多事，可能就中止了。如果顾客是一个坚强的买主，则可能会坚持到最后，达成合理交易。这种推销方式不可取。

第二种方式：15/15/15/15，这种方式可以让顾客有足够的耐心，使顾客得到鼓励，并继续期待更进一步的让步，但注意一点是不要把谈判期限拖太长，让对方厌烦。

第三种方式：8/13/17/22，这种方式对推销员来说很不利，因为它客观上引导顾客认为更大的油水在后头的思想，刺激顾客的胃口，给成交带来困难。

第四种方式：22/7/13/8，这种方式表明推销员一方态度明确，不会再有太大让步，给顾客感觉是卖方愿意作妥协性让步，但让步不会太大，可以成交了。

第五种方式：26/20/12/2，这种方式与上种相似，但好一些，显示了卖方（推销员）的强硬立场。使顾客感觉到推销员有强烈的妥协意愿，但让步十分有限，是成还是不成，该当机立断了。

第六种：49/10/0/1，这种方式对销售方很危险。因为一开始作出如此大的让步，使顾客有很大的期望值，并很有可能顾客感到失望而不能成交。

第六种方式：50/10/0/0，这种方式同样不利于推销方，有可能达不成交易。

第八种方式：60/0/0/0，这种方式对于顾客有极大影响，大大提高了他们的期望值。假如他把这种兴奋带回公司，会使同伴也得到鼓舞，可是后来的成绩却没有，会使他感到愧对本公司同事，因为没有实现同伴们的期望。

声东击西话压价

我国在推销产品到海外市场中，往往多头竞销，相互降低价格，结果为外商所利用，经验、教训不胜枚举。

我国东北一省粮油贸易公司的总经理张先生曾经历过一件事：1988年，该公司刚刚成立，人手较少，交易额也不大，主要是以东北富产的玉米为主要业务，由于同行有几家，市场一直打不开。有一天，经人引荐，来了一位日本顾客岛村一郎先生。岛村先生是要订购一批作为生产原料的玉米。张先生对岛村先生这位大客户十分重视，招待备致，多次表示了与岛村先生合作的诚意，声称可以给予优惠。岛村先生也十分感兴趣。岛村先生在看过样品之后，说如果价格合理可以成交。

张先生报出价，为32美元一吨，这个价格事实上就是当时的市场价格了。但岛村先生的样子并没有露出张先生所想象中的神色，倒好像是十分惊讶地说：“张总经理，想不到你们如此没有诚意，这么高的要价，叫人怎么受得了，不用谈了。”岛村先生就此搁止，走了。

此后几天，张先生多次与岛村一郎联系都没有回音。而在这个时候，大连一粮油公司打电话来询问：“请问，日本的岛村先生是否与你公司商谈过进口玉米的事。”张先生如实相告。这给张先生一个提醒，说明岛村一郎十分狡猾，正在另找合作伙伴，而大连这家粮油公司则摆明是在抢生意。

张先生立即驱车来到岛村一郎下榻的宾馆，表示愿意每吨降价1美元，希望岛村先生接受。哪知，岛村先生置之不理，对张先生说：“张总经理，我这笔订货数量很大，你这样没有诚意，叫我怎么做呀？”

张先生感到非常为难，因为这就等于说成交了也利薄。这几天，并且还有来自辽宁和黑龙江两个省的粮油公司来电话询问他们与岛村成交价一事，这又给张先生一个吃惊，这意味着岛村有很多货源和商谈公司。张先生想下决心做成这批交易，再次主动找上岛村先生，并表示愿意将价格降低到30美元一吨。按这个价格，张先生所赚实在是很少了。但是，岛村先生还是没有显示张先生所想象的答复，只是淡淡地说：“张总经理，我实告诉你吧，我已经和辽宁、黑龙江的几家公司谈过，他们的最低报价为29.5美元。”张先生听罢，目瞪口呆，因为29.5美元正是盈亏分界点，除了收入一些劳务费外，从利润上说不赔也不赚。张先生想了一下，这么大笔的交易，公司现在没有这么多存货，还要收购一部分，收购时压一点价格，稍微还可赚一点。于是，他咬牙切齿地对岛村先生说：“好吧，岛村先生，就照你的价格，29.5美元一吨。这回你总该满意了吧！”岛村一郎的脸上终于出现了罕见的笑容，说：“张总经理，看来你确是有合作诚意的，虽然其他公司也是这个价，但我们联系较早、关系也融洽，所以这笔买卖我们两家做了。”张先生这下心上的石头落地了，虽然这笔买卖没有预期的利润，但在公司的初创时期，能打败对手，打开市场也不错。

第二天，不见岛村先生来签合同。第三天还是不见岛村一郎。第四天，没有任何岛村一郎的消息。

后来，事实是，岛村一郎于次日前往大连，签定了以29.4美元一吨的价格的合同。该公司的经理直截了当对张先生说：“其实，岛村最早是和我们洽谈的，并一直派助手和我们讨价还价。他知道我们有现货，收购价也低，所以一直不肯放弃，又不想出高价。他和你们几家公司联系，无非是想利用

你们和我们压价，逼我们不得不以最低价卖给他。”

岛村一郎实在狡猾，但在商场上无可厚非，因为谁都想赚钱。岛村一郎的成功策略就是在双方谈判有差距情况下，及时引进新的竞争者，假戏真做，以迫使实际交易方放弃某些利益，和自己成交。

装聋作哑别有意

曾经有三位日本人代表日本航空公司和美国一家公司谈判。

会议从早上开始，进行了两个半小时。会谈中，美国人咄咄逼人，出尽风头，用一切手段演示。美国人用图表解说，用计算机计算，用电子屏幕显示，总之，是利用现代的科学的数据有力地回击着日方的报价。与美国商人相反，日本商人表现得极为谦虚，一声不吭，静静地坐在一边，听美方人员的表现。一切演示结束后，双方重新开始商洽。

美方首席代表问：“请问贵方还有何意见？”显然，美方占上风，因为这一切都明白无误地告诉日方，他们的产品是一流的，日方不管怎么说都否定不了，反过来，承认了这一点，也就承认了应向美方提高报价，但这时，一向精明的日本商人别出心裁。

日方首席代表彬彬有礼地说：“我们看不懂。”

一向高傲的美国人突然愣了，说：“看不懂表示什么意思，什么地方看不懂。”

另一位日方代表也说：“都不懂。”

美方代表气得简直要发疯，说：“从哪里开始看不懂。”

第三位日方代表也以同样的方式慢吞吞地说：“当你将会议室的灯灭了之后，我们就看不懂了。”

美国代表实在是气坏了，喘着气问：“那你们觉得应该怎么办？”

三位日方代表异口同声地说：“请你再重复一遍。”

这实在是开天大的玩笑。美国代表们整整讲解了两个多小时，而日本人还要他们重复一遍。

美国人只好改变原定的程序，向日本人妥协。

日本人的这种“听不懂”的策略，实在高明，它是在完全处于劣势情况下的一种方法，迫使对方让步与自己达成一致。

曾经有一家大规模的丹麦技术建设公司，准备参加德国在中东地区的一工程设计签约招标工程。开始时，他们认为无法中标，后来，经过详细地研究分析，在技术上经过充分的讨论，他们确信本公司比其他对手拥有更多的优势，中标可能性很大。

后来，果然不出所料，在经过一段时期商谈后，丹麦公司基本人选，与德方直接商洽。丹麦公司想迅速结束谈判，签订协议，但德国人不急，他们认为应该继续进行进一步洽谈。德方一名高级代表表示：“我们进行招标时，对金额部分采取保留态度，这一点你们一定能够理解。现在我要说点看法，这可能是伤感情的，就是请贵公司再减 2.3%，我们曾把这一方案告诉了其他公司，现在只等他们答复，我们便可以作出决定。当然，我们是希望同贵方合作。”丹麦公司十分明显地领会出了对方的意思，说：“这个我们还要商量一下。”

几天后，双方又在一起洽谈，显然，丹麦公司是误会德国人的意思了。德国人的意思是指金额减少一些，而丹麦人所表现的是认为工程中有一些项目可以减掉。丹麦公司陈述，他们完全照德方要求把规格明细表中按要求价格编写，接着又一一列出可以删减的一些子项目。德方代表一看，情况不妙，就说：“不对，你们搞错了，我方并没有要求你们减少项目，这仍按原规格明细表保持原状，而是希望降低工程报价。”丹麦人表示他们上次听到德国

人的意思没有领会错。

其实，丹麦公司代表并没有搞错，他们完全听清了德方的要求，但是他们在分析情况之后，故意“听错了”。后来达成的协议就变得对丹麦公司有利多了，而非德国人想象中的协议了。

一鼓作气勇者胜

古人云：“一鼓作气，再而衰，三而竭。”这在商界也同样适用，一鼓作气，强硬坚强，使对方丧失信心和耐心，逐渐与你趋同，作出原先不肯应允的让步。

英国前首相、世界闻名的“铁娘子”撒切尔夫人在世界政治、经济舞台的风采，为世人所津津乐道。

1992年12月，在欧共体的一次首脑会议上，撒切尔夫人让人们欣赏到了她那“铁娘子”的风采。她提出，英国在欧共体中负担的费用太大，开支过多，但却没有相应的收益，她强烈要求大幅度削减其承担费用，额度高达10亿英镑。

本来，欧共体的其他首脑们都知道英国不想在欧共体中扮演重要角色，想减少经费负担，但推测经费可能是3亿英镑，而大家可接受的是2.5亿英镑。可是，撒切尔夫人提出10亿英镑，实在让与会者大惊失色。但撒切尔夫人不为所动，一直坚持自己立场。由于双方差距太大，谈判陷入僵局。但是，最后还是谈成了，削减8亿英镑，撒切尔夫人的“铁娘子”风格又一次胜利了。

强硬作风是撒切尔夫人的代名词，因为有其客观背景：欧共体的主要领导——德、法两国并非铁板一块，两国矛盾重重；两国均中期选举在即，必然力求早日结束对英谈判。况且从英国本身来说，由于国力下降，提出减10亿英镑不会有其他连锁不良反应，因为谈不成，大不了还是如上年一样支付承担经费，而成了则是一大成功。事实证明，“铁娘子”冒险成功了。

“铁娘子”的硬作风是有条件的，但若一般的商界交易也这样，不免会失败。

我国曾有一大型工程机械厂拟从美国汉森公司进口成套设备。汉森公司是一家专门从事成套机床设备出口的大型跨国公司，其产品在国际市场上有很高的占有率，声誉卓越。该公司派了以行政总裁J·唐纳德为首的代表团来中国洽谈。

在谈判初期，双方都知道成套设备进出口双方难免价差悬殊，因而双方一致同意越过货价，而就付款方式、交货条件等先达成一致意见。双方谈妥，付款方式适用于卖方信贷，三年期利率为1%，FOB交货。

随后，双方就货价进行商洽，发现双方之间的分歧达100万美元！这时，我方为预测谈判可能破裂，并基于加重己方筹码考虑，开始试探性向德国、意大利两家公司接洽。J·唐纳德得知这一消息后，十分气愤地对我方代表说：“尊敬的先生，我们知道你们也在试图和意大利、德国的有关公司就这笔买卖进行磋商，但我们希望以我们让步后的价格成交，我们相信五年后你们会赚回这笔钱的。”

J·唐纳德的态度是强硬，的确他们的产品是一流的，但是意大利、德国公司的产品虽然略逊一筹，但他们可以在价格上有更大优惠。J·唐纳德先生这次失败了，没有成交。因为中国毕竟是一个发展中国家，而一个发展中国家的家公司决不会无视100万美元！

1973年5月，苏联驻挪威的贸易全权代表柯伦泰与挪威商人进行购买鲱鱼的商洽。

挪威商人在与柯伦泰谈判前就确信无疑地知道：苏联国内非常缺少鲱

鱼，急需从外国进口大批鲑鱼以供应市场，因而他们就利用苏联人迫切的心情开出高昂的价格。

双方商洽后，柯伦泰面对这种大宗货物的高价目瞪口呆，但他想过来了，这是挪威人明知苏联人急需鲑鱼，故意狮子大开口。于是，谈判陷入僵局。

在第二轮谈判中，柯伦泰为了打破僵局，主动让步，说：“好吧，我同意你们提出的价格。但是，由于我的上司并没有授权我就如此高的价格与你们成交，因而如果我国政府不批准这个价格，我愿意把自己的薪水拿出来支付，不过，我的薪水有限，这笔款就要分期付款了，可能要支付一辈子了。如果贵方没有异议，就这么成交吧！”这次轮到挪威商人目瞪口呆了。最后，挪威商人作了让步，双方达成协议。

曾有美国大富豪霍华·休斯，为了大量采购飞机，亲自与某大型飞机制造商代表进行谈判。霍华·休斯向对方提出了36项要求。由于他本人性情古怪，脾气暴躁，使谈判双方僵持不下，火药味很浓。

后来，霍华·休斯派他的私人代表去谈，不料，大获丰收，他居然得到了提出的34项要求中的30项，其中还包括11项霍华·休斯非要不可的项目。

霍华·休斯实在太高兴了，问他的私人代表是怎样办到的。他的私人代表回答：“很简单，每当双方靠不拢时，我都问对方：‘你到底希望与我解决这个问题呢，还是想与霍华·休斯解决？’结果，对方就接受了我的要求。”

上述例中都有点共同之处，即我的上司没有授权我就这个价成交，如果你们真想成交，就请让步吧！

下面再举一例，是三十多年前，国际商界津津乐道的，说明双方致力合作，可以从谈判中达成比原来希望更广泛的成果，这就是美国雷蒙兄弟公司与印度第一纺织公司技术设备转让案。

美方代表：“我们雷蒙兄弟公司对印度市场抱有浓厚的兴趣，这项技术转让希望能够成为我们合作的开端，我们还要继续开拓在印度的合作领域，不过，我们担心你们的民族主义情绪，技术转让当然需要我们美国的总监，技术监督当然也必然需要一个合理的期限。”

印方代表：“我们认为，技术转让需要的是美国的积极的指导，而不需要一个美国总监，这不利于我们更好地掌握这项技术，同样，技术指导的期限必然也由我方确定，贵方不应过问！”

美方代表：“但这是和雷蒙公司的发展史，也是和国际惯例背道而驰的，因为雷蒙公司要对你们三年的技术消化成绩负责，这显然无法保证我们的承诺，当然如果你们放弃要求雷蒙所作的承诺，我们当然可以不过问。”

印方代表：“实在很遗憾，我们印度人对过去的历史很敏感，我们对现在的审视是基于对历史的观察和警惧！”

美方代表：“这样吧！我们的目标是为了在印度开拓纺织业中更多的合作领域。据我们所知，第一纺织公司拥有印度广播公司百分之二十的股份，假如你们能够作为雷蒙公司在印度的广告代理人，为雷蒙公司在印度市场上树立乐意合作的形象，雷蒙公司愿意修改我们的要求，我们愿意只向贵方派遣一名技术副总监，技术监督期限由你们决定，我们对印方的承诺不做改变，你看如何？”

印度方面经过考虑，同意了这一要求，因为从60年代起，纺织品配额限制成为美国外贸政策的重要组成部分，纺织品配额制对第一纺织公司的对美纺织品输出构成很大威胁，而雷蒙公司是美国南部纺织机器制造业的代表，

对美国纺织品贸易政策有很大的影响力。这样，双方交易达成了，并且还扩展到了其他领域。

交易成功系口才

交易的成功，往往是口才的产物。但推销不一定是卖商品，也有其他的。如孩子吵着要爸爸买东西，学生吵着要老师提前下课，员工要求老板改善工作环境，增加薪水，都是在推销自己。推销是一门学问，它需要发挥一个人的全部潜能才能干得好。虽然我们推销的多是有形的东西或实物，但推销成功的关键是人本身。

推销人员一定要具备说服顾客的技巧和能力。有经验的推销专家认为：“没法进一步说服顾客购买产品的推销员，不能算是真正的推销员，压根就不是！顶多只能算是爱说闲话的街头长舌妇！”

享誉全球的麦当劳快餐在招聘人员时，依据的标准是：“只有有成功潜力的人才被录取，基本上我们所要的是与别人处得来的人。”公司的负责人进一步解释说：“可以说我们一心要找的是推销员，而不是会计师或厨子。”

既然推销员是与人交往，因而口才绝佳是十分重要的。玛丽正在自己的小铺子里整理将要出售的食品，杰弗逊女士进来了，她拿出一张采购单。玛丽小姐迅速看了一眼，说：“好，很清楚，杰弗逊女士。可是，也许您应该……”

这时，玛丽小姐停下来，若有所思地看了一眼这位常来光顾的女管家：“我想是否增加一些肉制品？您知道的，孩子们很爱吃，今年假期又特别长。说实话已经有不少人来订购了。”

杰弗逊女士说：“噢！这我可真是没有想到！那好吧，请把我要的数量再增加一些。”随后她的眼光落到了进口的土耳其蜜饯上：进口专卖，数量有限。杰弗逊女士边看边说：“这些食品我都不认识，样子挺喜人的。可对我家主人来说，也许太奇特了。”

玛丽小姐说：“是啊！杰弗逊女士，一般来说上层人家对这类精致食品挺喜欢的。说起来，我真后悔货订少了。昨天塔楼区的一个厨娘，一下子就让我给她留了两份。”

“当然了，价格贵了一点。”

“我家女主人从不担心价格贵，给我每样留三份。”

“好极了，杰弗逊女士。我立刻给您留出来。您知道，我历来是乐意为您效劳的。”

“真高兴您对我另眼相待，玛丽小姐。现在您再看看，我的单子是否齐了。”

“如果我是您的话，就会再加两筒猪肉罐头，三筒苹果汁。这样有备无患。”

“谢谢，玛丽小姐。您替我想得真周到。自从您在中心街开店后，我省事多了。好了，我该走了。祝您圣诞愉快，宝贝儿！”

交易愉快，成功，全应归功于这平淡无奇的话语。

与人交谈重开头

推销人员在向顾客推销产品时，开场白很重要，要给他人留下很深的印象。如：“我们新近生产了一种新产品，这种产品可以降低贵公司的生产费用，现在我能向你提几个问题吗？”让对方先大概了解你的产品，然后围绕着所推销的新产品优于其他产品的特点进行提问，让对方了解到购买后的实际好处。

有人总结了开场白的说话要做到吸引人，须注意以下几点：

- (1) 语调要低沉明朗；
- (2) 咬字清楚、段落分明，因为话语不清使对方无法全面了解你的意思，会给他人带来压迫感；
- (3) 说话快慢节奏得当；
- (4) 运用“停顿”的奥妙，以帮助整理自己的思维，引起对方的好奇，观察对方的反应，促使对方回话，引导对方速下决定；
- (5) 音量大小要适中，太大，很刺耳，太小，对方要身体向前才能听到，不舒适；
- (6) 语句须与表情互相配合，言语诚恳，配合恰当的身体语言如点头、欠身等；
- (7) 措词要高雅、发音要正确，开场白之后，应该努力寻找对方感兴趣的话题，将谈话引向深入。

在推销员与顾客初交时，开场白不妨多说些赞美话，因为每个人都渴望得到别人的重视和赞美，每个人都觉得自己有值得夸耀的地方，只不过是大多数人把这种需要隐藏在内心深处罢了。

如有一位推销罐装食品的推销员这样称赞商场经理：“经理，多次去过您的商场。作为本市最大的专业食品商场，我非常欣赏你们高雅别致的店堂布局，井井有条的物品陈列，亲切和蔼的服务态度。看得出来，您在这方面花了心血，实在佩服。”商场经理说：“做得不够，请多多指教！”嘴里虽然这么说，心里却是美滋滋的。

用这种赞美的方法接近顾客，很容易获得他们的好感。你可以在赞美之后求教，求教之后推销，这样可以大大增加推销成功率。当然，切记，赞美也是一门学阿，要恰如其份，有感而发，要恰到好处，切忌信口开河，无端夸大。

还要注意一点就是，推销员是与人打交道的，永远要待人以礼。许多有经验的推销员不容许别人左右自己的脾气。如果让顾客生了气，就等于是让顾客对你的产品产生拒绝心理。因而尊重顾客，是你取得成功的重要方法。有时，即使是顾客拒绝了您的约见，你也不必不高兴，不必匆忙挂上电话，你仍要对顾客说：“谢谢您，经理。占用了您宝贵的时间，我相信我们会有广阔的合作前景。再见！”

有经验的推销员都有这样的体会，那些最坚决抵制同你见面的人，一旦你和他们见面之后，往往就是最容易成交的人。

诱导顾客作决定

推销员在推销产品中，一边说出自己的主导思想，一边在说话末尾用提问的方式把你的诚意引导顾客，让对方的回答符合你预期的目的。这就是说，推销员要通过一系列问题，让顾客不断给予肯定的回答，从而诱导顾客作出决定。

某厂推销员与某商场经理商洽：

推销员：“要取得利润，重要的是经营有方，你说对吗？”

经理：“是的，我认为经营方法最重要！”

推销员：“专家的建议是否也有助于获得利润？”

经理：“当然，有些帮助。”

推销员：“过去我们的建议对您们有帮助吗？”

经理：“自然有帮助，提到这点，还得好好感谢您的呢？”

推销员：“甭客气，让我们继续。考虑到目前市场情况，技术改革是否也有利于商品销售呢？”

经理：“应该说是有利的。”

推销员：“如果我们进一步提高产品质量，改进包装，是否会更有利于市场销售？”

经理：“是的。如今的顾客更多地注意包装。”

就这样，推销员让顾客与自己认同，从而引导顾客采购自己的产品。当然，这种方式适用于已经建立关系的老客户，但对新客户就不一样了。

比如当你感到顾客的态度不明显，要确认他是否需求，就可以这样问：

“您觉得这台电脑怎么样？”

“您是怎么想的？”

“这种款式非常流行，您的看法呢？”

“您为什么要这样想，我们一般人都是认为……”

这种提问的目的不是提问，而是要探明顾客是否具有购买意图，并从中寻找可以进一步继续的话题。

每当顾客对产品表示了某种有利的主观见解时，你要反应迅速，立即应答，把他的见解肯定下来，一步步促使他下决心，这种问答一般都是十分简洁的。

“我喜欢绿色的。”

“可不是吗？绿色是动人的颜色。我们各有三种不同色调的绿色时装，您喜欢哪一种：巴黎绿、爱尔兰绿还是阿卜波可嫩绿？”

“我看看巴黎绿的衣服吧！我觉得这种颜色很高雅。”

“可不是吗？”

就这样，这种亦步亦趋的简短式表示赞同的应答，促使顾客下决心购买。

有时，顾客的话是贬意的，不好直接应答，那你可以绕着进行，即向他介绍同类的其他型号或款式的产品。

顾客：“这种型号的健身器。看上去像个方盒子。”

推销员：“您看到的是我们的一般产品，先生，请到这里来，我想听听您对我们这种新出的流线型多功能健身器的意见。”

顾客：“我认为这才是时新的式样。”

推销员：“我没说错吧，请您看一看，您觉得怎么样？”

顾客：“看上去它很轻便，而且使用起来也一定很顺手。”

推销员：“难道不是吗？您还是试一试吧。”

这样，这笔生意基本上就成了。

让你的眼睛说话

眼睛，是心灵的窗户。从顾客的眼神中可以观察到他们的内心活动，用来作为调整自己谈话内容和方式的依据。

当顾客谈话很投机时，他的眼神会闪闪发光；

当顾客觉得谈话索然无味时，他的眼神会呆滞黯然；

当顾客三心二意时，他的眼神会显得飘忽不定；

当顾客听得不耐烦时，他的眼神会显示出心不在焉；

当顾客沉思时，他的眼神会凝视不动；

当顾客下某一决定时，他的眼睛会显出坚定不移。

在推销工作中，会遇到各种各样的顾客，心里要有充分的思想准备，这样才能应付自如。下面看几个小例子：

保险推销商与顾客。

“这项保险单有没有现金价值？”

“你很看重保险单是否具有现金价值的问题？”

“绝对不是。我只是不想为现金价值支付任何额外的金额。”

这里，推销员用一个很有力的反问，帮助客户认清保险单的实质所在，不必长篇大论，只须点到为止。要充分相信你的客户是个聪明透顶的人士，稍微一点拨，他就会明白。

机械设备推销员与顾客。

“不错，您说得很有道理，但是我认为使用寿命相对于价格来说，显得更重要。”

“是的，延长使用寿命就等于转化成价值，也是您以前高价投资的回报呀！”

这样，巧妙地表达了自己的意见，顾客会不知不觉地接受下来。因为断然的否定很容易使顾客产生抵触情绪。如果我们先明确表示同意顾客的看法，再用婉转的语气提出自己的观点，这样的观点易为客户所接受。

推销员在商洽中，要力求避免与顾客发生争执，因为作为推销员，争吵意味着丢掉生意。作为推销员，只要抓住隐藏在顾客心底的真正动机，有针对性地逐一加以解释说明就足够了。在遇上顾客的说话带有偏见时，你不必与其发生正面冲突。沉着冷静的言谈举止可以强化顾客的信心，又可以使谈话气氛朝着好的方向转化。

有的推销员还有这样的经验，即对于一些不好对付的顾客，可以点到为止。常常在话讲到一半时，突然借故告辞。他会说出一个漂亮的借口：“啊！真抱歉，有一件急事还等着我去办，得告辞了。”当然，这样做不够礼貌，但对某些特殊的顾客不妨一试。

遇到某些十分傲慢的顾客，要有征服的勇气。一定不能躲避，要有一套相应的技巧与法术，从而改善彼此态度。请看下例：

总经理室，推销员正坐在那里，总经理忙于一大堆公文，要他等一会。

推销员突然说：“总经理您好！我是××，今天打搅您了，改天再来拜访。”

总经理还没有明白过来，说：“你说什么？”

推销员说：“我告辞了，再见！”

总经理还没见过这样的来访者，没有说完事就走了，纳闷他说：“你这

人怎么回事，一来就走。”

推销员：“今天我特地来拜访您，见总经理您很忙，我就改天再来。”
三天后，推销员又来找总经理。

总经理：“嘿！你又来啦，上次怎么一来就走了？其实稍等一下我就有时间了。”

推销员：“啊！那一天我打扰您了，我早就该再来拜访……”

总经理：“不要客气！请坐！请坐！”

这样，生意就好谈了。对那些傲慢的顾客，可以运用一些技巧来杀杀他的傲气，当然不要忘了，自始至终要礼貌。

口才“功夫在诗外”

史密斯正在与商店店主汉森谈订单的事。

汉森：“别烦我！我再也不想买你们的产品了。”

史密斯：“为什么？”

汉森：“……嗯，对不起，我们改个时间再谈好吗？下次见好吗？”

由于这时很难再作解释，史密斯觉得还是先离开为上策。

几天后，史密斯又转回来，准备向店主解释公司的立场。但使他感到十分意外的是，店主不仅微笑着邀请史密斯去喝饮料，而且还给了他比平时多两倍的订单。

原来，在史密斯走后，店里的伙计对店主说：“很少有像史密斯那样的推销员，到店里来还会费事地跟我和其他人打招呼。”店主也点点头，觉得有道理。

在这里，对别人从内心产生兴趣，处理好顾客及相关人员的关系，是推销员的重要品格。

亨特是一位推销员，他遇到了一位很难对付的顾客，这位顾客对亨特有成见，不喜欢推销员。这位顾客叫巴尼，是建筑业公司经理，每次都让亨特窘迫、失望。

每当亨特打开他办公室的门时，这位建筑业大王坐在办公桌后面的深椅中，嘴里衔着雪茄，向亨特咆哮：“今天什么也不要！不要浪费你我的时间！走开吧！”这位巴尼先生无情、刻薄又傲慢，但他的业务量极大、信誉也好得出奇。

亨特决心改变战略。这天，亨特又来到了巴尼的办公室，他敲门入内，说：“巴尼先生，我今天不是来推销什么东西的。我是来请你帮忙的。不知道您是否能抽出点时间和我谈一谈。”

巴尼总经理用嘴巴把雪茄转了一个方向，说：“嗯……好吧，什么事？快点说。”

亨特：“我们公司想在皇后新社区开一家公司。您对这个地方了解的程度和住在那里的人一样，因此我来请教您对这点的看法。”

巴尼：“请坐，请坐。”这位总经理有了重要人物的感觉，对亨特以礼相待了。

亨特向巴尼先生详细介绍了皇后新区置业的特征和优点，又向巴尼提出了购买产业、经营的全盘方案，甚至还居然把夫妇不和的情形也向巴尼诉苦了一番。终于，当亨特离开时，不但与这位建筑业大王建立了友谊，而且也得到了一批订单。

像巴尼先生这样的顾客，心里总是认为：这些推销员就是要你买东西。

所以推销员在推销时，应讲究策略，保持诚恳的态度，赢得顾客信任。

咬住顾客让他买

顾客在采购东西时，总有一种怕上当的心理，喜欢货比三家，常常用借口、回避和拖延来抵制购买，这是一种有意的反应。作为推销员应该施以对策。

推销搅拌机的推销员，面对迟疑不决的顾客的怀疑问话，直言追问：“您所说的事实，有根据吗？这台搅拌机真的如您所说的那样不好使吗？为什么您相信那些话呢？”针对不实之辞，你尽管去追问，给顾客一种压力，有你的机器在为我证明，顾客就无法推托了。

推销名牌皮鞋的推销员，面对既想买名牌皮鞋又觉得花钱多了的顾客，说：“你的看法和我原来想的一样，总认为买一双一般的皮鞋比较经济实惠，其实那种鞋两双还抵不上这一双耐穿。从长远看，买这种保质包修的皮鞋更划算，又能大大增添您的风采。”这种说法是先认可顾客的观点，以免伤害对方的自尊心，又会给人以一种现身说法的感觉，再引导顾客面对相反的情况，而这正是推销员的真实想法，但这种方式表达的结论，易为顾客所接受。

推销电器的推销员，面对零售商经理，说：“张经理，事实真相和您刚才说的似乎有些出入，我想马上打电话给公司的维修部，再了解一下售后服务的情况，您认为如何？”如此兴师动众，足见你十分相信自己产品的质量，不仅能证明你是言之有据，而且也让顾客在你的言行中解除顾虑，无推托之辞，只好再订购货物。

最难办的是这样一类顾客，他们常对推销员说：“我知道了，我考虑考虑。”“你把资料放在这里，我考虑好了再跟你联系。”事实上，这只是一种推托借口，他的真实意图是“我并不想买”。

对于这类人，作为推销员，你要显示出你的韧性和耐力，紧紧咬住对方，顺着对方的话来展开攻势：

“您是大忙人，时间十分宝贵；我是推销员，当然也闲不住，希望您多体谅。早作购买决定，不但您省事，对我更是求之不得。依我看，您要是越往后拖，可能再也买不到这么便宜的东西了。”

你也可以说：

“可能是由于我说得不够清楚，以致于您现在尚不能决定购买而还需要考虑。那么，请让我把这一点说得更详细一些，来帮助您考虑。我想这一点对了解我们的产品影响很大。”

你或可以说：

“听了您说这句话，我很兴奋。您一定是对这产品感兴趣，所以才去考虑。不过，您是不是想弄清楚所拥有的是什么？请尽管试试这微机就行了，或者您对自己的判断会产生怀疑，那么让我来帮您分析一下，以便坚定下来。不过我想，结论应该是不会改变的。这样，您应该可以确认自己的判断是对的吧！我想您是可以放心的！”

像这类人，往往是手中有权，能够接受你产品的人，你要让他没话说，他自然就会买一些。至于下一次嘛，方式一定要调换，再不能用这种进攻型的方式了。

货比三家讲优势

推销在与顾客商谈时，难免遇上顾客对你的话或者产品表示怀疑、抱怨、否定或者提出反面意见。

推销员正在向顾客推销收录机：

顾客：“我要买一部带耳机的收录机，可是你这种收录机却不带耳机，我不要！”

推销员：“是的，您说对了，这种收录机是不带耳机，但带耳机的会贵得多。”

顾客：“价格是便宜一些，但使用不方便。”

推销员：“其实加一个耳机也不花多少钱。您何必要花那么多钱买带耳机的呢？再说，这种收录机上已配备有耳机插座，万一要用，您还可以另外买一副称心如意的立体声耳机呢！”

这位推销员面对顾客对产品的否定，还是面带微笑对顾客说话，先是肯定其说法，然后不断地提出产品的优点，补偿和抵消顾客的异议。

下例是推销员正在向顾客推销奶粉：

顾客：“你的这种奶粉价格太高了，每袋 20 元钱，比其他厂家的快高出一倍多了。”

推销员：“这种奶粉，价格高出普通奶粉三倍都不奇怪。它产自澳洲，是健而美公司生产的名牌奶粉。含有大量蛋白质、维生素和矿物质。因为超浓缩型的，每包奶粉含量相当于 5 公斤全脂奶粉。纯天然精制，真空包装，决非国内同类产品所能相比。现在许多家庭主妇都很喜欢这种牌子，既富有营养，又安全卫生。价格是高一点，但物有所值，消费者会很满意的。”

这位推销员的办法是，始终强调优点远远超出它的价格，从而消除中间商的顾虑。

下例是推销员正在向顾客推销手提包：

顾客：“我在林肯街一家商场看到，与这一模一样的手提包，才卖 50 元。”

推销员：“您说对了！当然只卖 50 元，那是合成革的。你用手摸一摸，再仔细看看里面，比较一下就清楚了。猪皮松软、精密、色泽自然。用手按下去，细小的纹理自然地出现。松开手后，纹理又都消失了。真皮包提在手里，身价倍增，气度不凡，合成革哪能和它相比呢？”

一般的顾客在购货时，最关注的往往是价格。对价格过于关注而忘了质量。这时推销人员应提醒他：“一分钱一分货”、“不怕货比货，就怕不识货”。再将自己产品的优势一点点讲出来，顾客自然就再也没有异议了。

好买也就是好卖

一位推销服装的推销员，正在向一商场采购员推销：

“吴小姐，这种男式衬衣，样式是请专家设计的。目前已在流行。每卖一件，您能够获得4成的利润，而您销售的其他衬衣，最多只有两成的赚头。这种新款式，目前正在广告期间，卖起来非常容易。一个月下来，少说可以脱手500件。就卖这种衬衣，你就可以净赚4000多元！更重要的是，资金回笼要快得多啊！”

这种推销方式，是以利润诱使对方成交。

一位推销员正在向顾客推销彩电：

顾客：“这台电视机价钱太贵了！”

推销员：“贵吗？这可是26吋大屏幕彩电。那么，您认为什么价格更合适呢？”

这种推销方式是要求顾客仔细考虑自己的话是否合理，踢回皮球让他去处理；若是随便说说，顾客一定会被这突如其来的反问弄得无言以对。

一位推销员正在向顾客推销一台机械设备：

顾客：“要是价格在7000元以内，我就购买。”

推销员：“7000元是最低价了。林经理，如果您还要求降低，这桩交易怕难做成。”

顾客：“真的不能降低价格了吗？”

推销员：“林经理，请您算一算，如果没有这机器，您的公司一年要损失多少？新机器设计精密，而且效率高，每年可为您们增加4万元利润。新产品的款式新颖，不必害怕别人竞争。最难得的是，您可以利用政府鼓励新产品开发政策的60%贷款，年息低，分期付款期限长，只要投资三分之一代价，就拥有了这台新机器，也就提高了生产率、提高了竞争能力、增加利润、用足政策。”

这种推销方式是在划定价格下限后，向顾客说明如果没有这一产品，将失去很多实惠。

还有一种推销方法，是尽可能将单位价格中的单位缩小，这样可以避免让消费者产生太贵的感觉。如：

“这种新型节能日光灯管，每根9元。”

“这种飞利浦启辉器一支1.5元。”

“这种海外进口的难得下咽糖100克30元。”

“这套房子分5年分期付款，每月只花1000元。”

这样，可以使消费者没有直观的“昂贵”感。

捕捉顾客的意愿

顾客在采购货物时，尽管说不想买，但总会透露出想买的暗示，否则他就不用来了。善于捕捉顾客流露的点滴购买意愿的信息，加以诱导，从而成交。

比如顾客向你提问：

“你们多快能进到货？”

“这件衣服去年好像卖得便宜一些。”

“货物的价格能否降到整数。”

“这台设备的保修期是三年吗？”

“这件东西可以试用几天？”

这里，顾客已经在关注运期、价格、售后服务了，是在向您暗示他想拥有的产品。只要你认真、诚恳地解答，下面就是成交协议了。

比如有的顾客会提出反对性的问题：

“真有很多人购买这台机器吗？”

“我必须立即作决定吗？”

“这种皮革真的很耐用吗？”

“这种皮革确实是鳄鱼皮吗？”

顾客这样问，推销员不应感到反感，因为这是顾客从另一方面表达了他们的购买意图。这时，需要推销员给予明确、肯定的答复，消除顾客的疑虑，也就成交了。

有的推销员还善于把成交前提问含蓄地包含在询问中，只要他给出具体的答案，也就是说明他已实际上订购了货物，这样还可以缩短交谈时间，防止节外生枝。如：

“请问您打算要买 10 件呢，还是 20 件？”

“请问哪一天给您送货比较方便，是礼拜一还是礼拜日？”

有的推销员善于在与顾客交谈中，由全面而重点，形成共识，如：

“小姐，您喜欢什么颜色？”

“我喜欢红色。”

“质料呢，是全毛、混纺、丝绸，还是化纤的？”

“混纺的比较挺。”

“您觉得成套好，还是单件好？”

“成套的。”

“请看这两套怎么样？尤其是这套浅红的，很适合您的年龄和身材。”

“真的吗？”

“当然。这种款式今年很流行，我这一天要脱手好几套。”

“是吗？不知这件衣服穿在我身上是否效果不好？”

“很好的！很有时代气息，又很符合您的身材和肤色。”

“好吧！我检查一下，就买一件。”

推销员在这里先谈颜色，再到面料，而后双方逐渐集中到一点，达成一致了也就成交了。

有的推销员还擅长以肯定语气说出顾客的看法，让对方回答“是”，这样，继续进行容易多了。

“这台计算机的输出系统有多路装置的吗？”

“您是要一台有多路装置的设备吗？”

“是的。”

这样，成交就是十分自然的了。

一位女士走进停车场，挑选车型。她说：“我喜欢这种车，您们有蓝色的吗？”

推销员：“您喜欢蓝色的吗？”

这是明知故问，因为她已经说了，但这一问得到对方的确定答复，而后你把车钥匙递给她。

推销员的正面提问，建议性询问，把顾客想的心事先说出来，然后得到顾客的肯定性答复，会创造很好的效果。

推销员：“二位是来看看装饰材料的吧？”

顾客：“是的。”

推销员：“这里的装饰材料很齐全，您们喜欢哪个品种？”

顾客：“地板胶。”

推销员：“请到这边来，我想二位要买的一定是物美价廉坚固耐用的吧？”

顾客：“是的。”

推销员：“是否还要色泽鲜明、质地坚固、清理方便的？”

顾客：“那是最好。”

推销员：“您们喜欢什么颜色的呢？”

顾客：“驼色，有立体感的。”

推销员：“这里有几种质地和图案都有较强的立体感，请您们选用。无论您的房间大小，都可以拼装。”

顾客：“真是不错，让我们来选一下。”

打消顾客的疑虑

推销员在推销产品过程中，经常会遇到这样的一些顾客，他们会说：

“不，我还要想一想。”

“我们等明天再说吧。”

“我们现在不要急于作决定。”

“我们还要讨论讨论。”

“你明天再来，我们再谈，好吗？”

面对这样的顾客，你可以单刀直入，逼问：“那好吧，总经理，看来您们对我公司产品没有兴趣，要不然您会花时间考虑它的，对吗？”

“哪里，史迪威先生，我们对它很感兴趣。的的确确，我们要考虑。”

“您既然那么感兴趣，我是否可以认为您真的会认真考虑一番呢？”

“当然，我事实上一直在认真考虑。”

“那么，是否您对我公司的信誉有看法？”

“不，贵公司信誉是一流的。”

这样，双方就可以进入实质性内容商谈了。

推销员：“让我们把购买这台机器的好处写下来，再把有关的弊端排出来，作一比较，好吗？”

顾客：“嗯……”

推销员：“我们用不了几分钟时间，但这会很明确、明了。”

顾客：“嗯，好吧！”

推销员：“我们从这儿开始，先想一想支持作决定的理由。如果一个人在驾驶室里就能操作整车而不需第二人，会省下一笔劳务开支。是的吧？”

顾客：“对，没错！”

推销员：“我曾派人到贵公司来，测量了贵处的所有的门，您记得吗？所以我知道这种外运车能开到贵公司的每一个角落。”

顾客：“对，它是能通过我这儿所有的门。”

推销员：“好，这一点很重要。液压设备中的要件，密封问题，我们这台机器配备了特别出色的密封装置。”

顾客：“不漏油吗？”

推销员：“不，一点也不漏。”

顾客：“这真是不错。”

推销员：“这台机器的操纵比同类产品灵活，能在小型场地完成作业。”

顾客：“好的。”

推销员：“它的转弯半径也较小。”

顾客：“这也勉强算一条。”

推销员：“它在维修工作中能发挥多种用途，在维修您的工厂设备时，这台外运机能为你们做许多事呢！它可有8英尺长的起重臂，有很大的作用，特殊情况下，可配装20英尺长的起重臂。”

顾客：“好吧，把它写下来。”

推销员：“我们能提供就地维修服务，不需要很多停车时间。您是内行，一台机器停在那儿等维修会花很大成本。”

顾客：“是呀，是那么回事。”

推销员：“我们还有税收方面的好处。买这台外运车起码的好处是节省

纳税。”

顾客：“好吧。”

推销员：“如果您打算建库房，您不必为买不到好的吊车而犯愁，我们有。卖给您外运车以后，我们还可以提供好的吊车。”

顾客：“算一条吧，只是又要我们掏钱。”

推销员：“我们的外运车的最大装载量比别的外运车大一些。”

顾客：“好的，这一条也写下。”

推销员：“现在，请先生您提提否定性的支持理由。”

顾客：“我们眼下没有这项预算，况且，我们原有的设备怎么办？”

推销员：“这两条都成立，还有嘛。”

顾客：“没有啦。”

推销员：“那就请您将支持理由和否定理由都加起来，看看。”

顾客：“9条支持理由，2条否定理由。”

推销员：“先生，您不认为这答案已经再明显不过吗？”

顾客：“我告诉您，我只不过是那种凡事都爱想一想的人。”

推销员的禁忌语

推销员不应向顾客问：“我能帮你的忙吗？”因为这给顾客提供了一个说“不”的机会。

推销员不应向顾客说：“您买了……”，如：

“您买了我们的产品后一定会感到愉快。”

“您买了我们的产品后一定会感到满意。”

“您买了我们的产品后会得到极好的售后服务。”

顾客听到这句话的第一个反应就是要掏钱，掏钱让人心疼。因而，推销员应对顾客说：

“您拥有我们的产品之后，一定会感到愉快。”

“您从我手里得到这件产品后，会得到一流的跟踪服务。”

推销员不能强调自己的理由与顾客争吵。有的推销员面对上门抱怨质量不好的人声明：“我们卖了几千件衣服了。”这会让人觉得这是顾客在撒谎，诬陷推销员，但这会起到不良反应，对其他顾客是一种反面宣传。

推销员应永远不对顾客说“不”。有的推销员对顾客的提问，说：“不知道这种东西。”“不知道！”“没有这种货。”推销员应该对顾客说：“请稍等一会儿，我帮您找一找。”“如果您需要的话，我可以介绍您到其他商场。”这样，让顾客有一种受尊重、受关心的氛围。

推销员不能说出让顾客产生逆反心理的话。如：

“请问哪一种型号的抽油烟机性能比较好？”

“您不必如此挑剔，挑来挑去挑花眼，我们这儿每一台产品都是名牌。”

这样，容易使顾客产生反感。

推销员的专业语

推销员说话应让顾客感到受尊重。如：“您”；“您会满意的”；“您可以放心”。这样，会使顾客认为受尊重，自己是交谈的主体和中心，有利于成交。

推销员说话要给顾客以鼓励和信心。如：

“您能够了解。”

“您可以试用一下。”

“了不起，您领悟之快真是不一般。”

“您简直成了这台机器的专家了。”

“您这么快就掌握了它的要点，比我当初用的时间要少一半呢。”

“看起来，您还不那么熟悉，但是当您了解了它之后，您一定会高兴地看到这台机器是十分容易操作的。”

这样，使用积极的语言诱导，起到意想不到的暗示效果，能够坚定顾客的自信心。

推销员说话要让顾客感到买得放心。如说：

“放心吧！”

“这样十分安全。”

“可以获得好处。”

“这样做是对的，正确的。”

“值得接受。”

“这确是事实。”

“我可以保证。”

这样，可以让顾客放心，顾客必然受你坚定语气的感染，放心购买商品。

推销员说话要用提问的方式正面引导顾客。如：

“您是不是要找什么人商量呢？还是自己单独决定？”

这种提问，表面上看是要让顾客选择，事实上是要激发顾客的自尊，以便得到肯定的回答：

“我自己可以决定。”

有了这句话，这笔生意又做成了。

推销员说话，要设法激起顾客的购买欲望。如：

“如果您为您的太太买了这种首饰的话，您太太一定会很高兴的。要知道，这可是驰名世界的24K首饰啊！”

“要是贵单位拥有本公司叉车的话，一定会大大提高贵单位的经济效益，并大大提高贵单位的企业形象。”

这样，由于顾客对美好结果的向往，会有利于成交。

推销员说话，要能说服顾客决定购买。如：

推销员：“如果您要买的话，您愿出多少钱？”

顾客：“我最多出50元，多一元钱我也不要。不过，我现在还没决定呢？”

推销员：“嗯，我知道。要是您需要我公司的产品，在这三类中，您对哪一种感兴趣呢？”

顾客：“我看这种不错，外形既大方又美观，功能又很多，包括了另外两种的所有优点。价格嘛，不算太吓人。”

推销员：“我就知道您肯定会挑选这种。它是我公司最新产品，曾获巴

黎博览会金奖，一流产品！”

顾客：“是吗？不过看起来确实不错。”

推销员：“您是批发单位，要买的话，想必不会少于 1000 台吧！”

顾客：“老兄，可别开玩笑。我们那么小的批发单位，怎么会要这么多？最多要 500 台吧！”

推销员：“那您觉得什么时候进货比较合适呢？”

顾客：“那要跟老板联系一下。”

推销员：“这不要紧，这先给您留着。”

与顾客交谈，让顾客在没有设防的情况下成交，十分理想。

决不卖过期面包

某年秋天，一辆满载面包的汽车在美国某州的公路上急驰。这年，这个州发生了水灾，粮食紧张，面包脱销，到处缺货。汽车走到半路上，被饥饿的人们发现而团团围住了车子，要强买车上的面包。

押货员感到十分为难，说什么也不肯把面包卖给这些人。这时，恰巧有几个记者跑来，探询所发生的事情。他们一听，觉得有趣：谈判的一方，是饥饿的人们急需购买面包，另一方是押货员碍于公司的规定，怎么也不敢卖车上的过期面包。

原来，这家面包公司的董事长有一项严格规定，凡属面包发出三天没有卖完的，就必须由公司收回作废，一律不准再出售。这辆车上装的就是这样必须回收的过期面包。

“傻瓜，送上门的生意都不肯做！”“我们吃不上面包，而你们却要把面包送回去作废，你不能变通一下吗！”人们吼叫起来。

“不是我不肯卖”，押货员哭丧着脸说，“实在是我们老板的规定太严格。她规定，不论在任何时候，任何情况下，也不论任何人，都不许卖过期的面包，如有人明知故犯，把过期面包卖给顾客，一律开除。我要是把车上的过期面包卖给你们了，我的饭碗就给砸了呀！”

他的话虽然能引起人们的同情，但怎么能止得住饥肠辘辘者们往外直冒的口水？他遭到的仍然是一片抗议。记者代表群众说：“先生，现在是非常时期，你就把这车面包卖了吧，总不能让这些饥饿者失望吧！”

押货员无奈，灵机一动，以神秘的表情，凑到记者耳边说：“卖，我是说什么也不敢的，如果他们强行上车去拿，就没有我的责任了。”

“那岂不是抢劫吗？”记者说。

“他们把面包强行拿走，凭良心留下应交的几个钱，岂不就不是抢劫，而是强买了吗？”

大家恍然大悟。片刻，一车面包就这样被强买光了。押货员心眼很多，他要记者给他拍几张阻止群众强拿面包的照片。“这就好了”，押货员说，“有了这些照片，我就不怕老板骂我了。”与记者分手时，他叮嘱他们，可千万别把此事底细披露出来，否则，自己的饭碗就保不住了。

可是，没几天，这条消息仍在报上详细披露出来了。这家面包公司的信誉不是下降，而是因此陡然上升了，消费者们都十分信赖这家公司的面包，销路剧增，不到半年，销售量增加了5倍多。公司的董事长知道此事经过后，大为欣慰，对这个押货员不但不责怪，反而十分欣赏，认为他处理得十分恰当，尤其是那张阻止强买过期面包的照片，更是画龙点睛，使公司不卖三天以上面包的规定深入人心，产生了难以估量的影响。

这家公司的董事长叫凯瑟琳·T·克拉克。她非常重视自己产品的信誉。她说：“要有一个基本观念：我们做生意的人，是要迎合消费者的口味、爱好，不是让消费者来迎合我们。人们喜欢吃新鲜面包，我们就决不卖超过三天以上的面包。虽然这样做会暂时有些经济损失，但等信誉建立起来后，销路就会增加，那就不是损失，而是大大增长的效益。”为了保证质量和使人们吃到“最新鲜的食品”，她在面包纸上还注明烘制日期，以及“超过三天不卖”等字样。这就是上述押货员为什么同顾客交涉坚持不肯卖过期面包的原因。

从这件事中我们得到什么启示呢？读完这段文字，人们自然会得出结论，无论在什么时候，无论在什么场合，要取得事业成功，都不能靠“坑蒙拐骗”，而是靠信誉，诚实就是最好的通行证。

摸准顾客的想法

向顾客推销商品的人可能是一个敢作敢为和积极主动的人，或是一个性格开朗和循循善诱的人，一个办事稳重和讲究信用的人，一个工作认真和有条不紊的人。总之，推销员必然属于某一种人，有他自己的风格。而顾客则不同了，千差万异，各有各的想法。

推销员在同顾客的谈判中，如果他一直沿用自己那特殊的风格，那么就会经常失败。而要取得很大成绩必须不断改变自己的谈话方法。

除了一部分事先定好了要上街买的顾客外，绝大部分顾客是随意性很大的，至于顾客是否买你的商品，那就全看你的谈判吸引力有多大了。对于一些明确要买这类东西的顾客，你可以用迅速的硬推销的做法；而对于其他的顾客，你最好采用民主和友好的态度来介绍商品，或者采用一种耐心的而不拘束的“软推销”的方式。有些顾客对你的商品表面上无动于衷，实际上也有购买的可能，只要你能根据许多事实作很有说服力的说明，可能就成功了。对于有棱有角的年轻人，你最好把商品描述成具有十分独特性能、在款式设计上新颖别致；而对于那些喜欢墨守成规的人，就应当用“货真价实”、“性能稳定、可靠”之类的词语来描述商品。

总之，关键的是，推销员在同顾客谈话中不能用自己的销售方式进行推销，而是要使用顾客想购买的方式来吸引他们。要做到这一点的理论原则只有一条，那就是要揭示支配顾客购买行为的动机，即为什么想购买的一种感情上的原因。如果你能在与顾客的谈判中做到这一点，推销产品就不成问题了。

设法让顾客说话

作为一名推销员，他必须能说善道，也只有这样，顾客才能了解他的产品。但是，往往有一些推销员说话太多，而无所作为。人们就把这类推销员的演说称为“游说”，这是恰到好处的批评。

一名成功的推销员，他可能十分善于辞令，但他还是在同顾客谈判中，根据顾客的反应，适当做一些停顿，鼓励顾客发表自己的见解，从中掌握顾客的心理，随机应变。

国外的一些公司企业进行的大量试验表明，有许多推销员在与顾客进行业务谈判时，总喜欢搞“一言堂”，一个人在那里滔滔不绝地讲个没完，这只能是浪费时间。有许多经理在对推销员谈话中，总是一再告诫他们，要经常停顿，让顾客说话。有的经理在同顾客进行业务谈判时，把手表摘下来放在桌面上，并向顾客说明为什么要这样做。这有利于你掌握谈判时间，避免出现“一言堂”的情况，而顾客对你的这种做法也会随着互相交谈的融洽而满意。

推销必须看对象

佛教创始人释迦牟尼就说过：“要看人说法。”这位佛祖认识到，即使是佛法，也要因人施教。

传说，有一位母亲，因失去爱子而悲痛欲绝。她来苦苦哀求佛祖，希望他用无边的法力救活她的儿子。释迦牟尼痛快地答应了，只是有一个前提，希望她从一户从来未举行过葬礼的人家中取来香火。

这位母亲转悲为喜。但她走遍人寰，也没取到那炷香火。她归来时，佛祖耐心开导她说：“现在你该明白了吧？任何一个家庭，都尝过生离死别的悲哀。”他劝她从痛苦中振作起来，这位母亲恍然悟彻，终于获得了解脱。

这是一个精彩的佛教传说故事，充满了哲理。

人的性格多种多样，只有摸准对方脉搏，对症下药，才能在与谈判中收到良好效果。

据说，凡是接触美国前总统罗斯福的人，都对他的渊博知识、丰富的话题留下深刻印象。无论是政治家、外交官、艺术家，还是士兵、平民和牛仔，他都能谈得来，似乎他对人生的各个领域都了如指掌。

罗斯福何以能做到这种地步？答案很简单，就是事先有准备。在他准备接待你之前，就对你的背景材料，可能涉及的话题，特别是你熟悉的、感兴趣的问题，进行了全面了解、阅读和准备。这种成功的准备有时要通过熬夜去获得。

心理学家卡耐基评价罗斯福时说：“他深知抓住人心的捷径，在于以对方最关心的问题为话题。”

作为一家企业，无论人数多少，领导与属员之间总是会有摩擦，领导总是经常需要同下属就某些问题进行商谈，以求达成协议，保持一致性共同为工厂兴旺而工作。如何做到沟通下属的思想而使下属真心实意地为单位工作？可行的办法，就是要理解职员、体贴他们，设身处地地为他们想一想，才会有共同语言。可是有的领导，在做职员思想工作时，总是不体贴下情，说话不着边际，无关痛痒，要么就是大帽子压人，唬人，仗势欺人。

这不很值得我们深思吗？！

热情换得生意隆

店员为了销售产品，顾客为了购买产品，两者的目的是一致的，但是，为什么有的店员卖出的产品总是很少呢？这里面有一定的学问。且看下面的一位店员是如何与顾客商谈，达成一致的。

H和太太N在一家商店门前停下脚步，出神地看着那橱窗里陈列的新式“神奇牌”真空吸尘器。前些日子，这种吸尘器制造商曾在所有的女性杂志、电台、电视台、报纸上刊登了广告。

“这是自动的，所以你不用去推它，就和你使用的那架自动除草机一样”。N很感兴趣地对丈夫说：“其他机器都没有它的性能好。”

H答道：“你不是老早就想买一台新式吸尘器吗，先让我看看再说。”

示范性的吸尘器，就放在门旁。推销员正忙着接待一个买电视机的顾客。H和N就自己先试了起来。“这个把手裂了，也松了。”他俩边看边叨念。

此时，推销员匆匆走过来，彬彬有礼而又热情地说：“先生，真抱歉，让你们久等了。噢，您打算买一台神奇牌真空吸尘器吗？”

“您看，这个把手裂了。”H指出说。

“这台机器是展示用的，试用的人很多，极容易损坏，不过虽然把手裂了，却并不影响它的功能。”推销员说：“你们在这块狭长的地毯上试试看。”他拨弄了一下那个有点裂的把手，吸尘器就移动了起来。

“怎样发动机器呢？”H边问边蹲下去检查机器。

“这台机器里边装有一个缓冲器，碰到家具就会向后倒退。”推销员耐心地解释道。

H又问：“这部机器能按照地毯的毛质自动进行调节，这是怎么回事？”说完，他又蹲下来检查这台机器的底部。

推销员微笑着说：“对，您看到了吗？秘密就在那机器的底部。那些凹槽的橡皮轮胎在地毯上面滑动，就上下移动，转动毛刷、吸管头也跟着上下移动了。”停了停，推销员便问：“你们二位还有什么疑问吗？”

H和N夫妇几乎异口同声地说：“这台机器虽说已经很旧，但功能却很好。谢谢你们帮助我们了解了它的性能、结构和使用方法。再请你帮我们选一台吧。”

“这种真空吸尘器推销得很快，现在只有几台了，我们一起挑选一台。”说着推销员拿出订单，开好后交给了H，他们成交了。

这位推销员的工作可说是上乘。他知道，顾客买吸尘器是慎重的，只有当他们的确觉得值得买的时候才会买，所以在产品展示中对顾客自始至终都彬彬有礼，诚挚热情，屡问不厌。他既让顾客随意试用产品，还耐心地告诉顾客产品的性能、结构、特点及使用方法，在愉快、和谐的气氛中完成了商谈，彼此通过愉快的谈判都达到了目的。

曲线推销奏奇功

有一位著名的棒球运动员，在球场上是个难于攻破的堡垒。他在某保险公司推销员的眼里也被当作是一座难于攻破的堡垒。因为他对保险、投保之类的事，根本就不感兴趣！他对一个个喋喋不休地向他说教的推销员们很反感。

有一天，某位推销员又上门了。不同于以往的是，进门后，他没唱那些令人生厌的老调，也没对保险好处进行宣传，而是以一位相当在行的热心棒球的交谈者来倾听对方大谈棒球。

他的倾听、他的插话、他的问题以及那些简短的议论，都给这位职业球手留下了深刻的印象。他被视为一位很有棒球运动素养的同行交谈者。在一个适当的时刻，推销员向球手提出一个关键问题：“您对贵队的另一位投手利里夫的评价如何？”

“利里夫，正是有了他，我才能放手投球的，因为他是我的坚强后盾和依靠，万一我的竞技状态不佳，他可以压阵。”

“请原谅我打个比喻，您想过没有，如果把您的家庭比作一个球队，您家庭也应该有个利里夫。”

“利里夫，谁？”

“就是您。”推销员谈锋愈健，“您想想，您的太太和两个孩子所以能‘放手投球’，换句话说，能无忧无虑地幸福生活，就是因为有了您，您是他们的坚强后盾和幸福的保证，所以您好比他们的利里夫。”

“您的意思是……”

“请您原谅我的直率，我是说人有旦夕祸福，万一您有个不测，我们就可以帮您、帮您的太太和孩子一下。这样，您就更可以放心地驰骋球场，绝无后顾之忧。所以，从这种意义上说，我们也是您的利里夫。”

至此，棒球运动员才想起他的对话者的身份，然而他被感动了。这笔生意当场就拍板成交了。

上门推销出绝招

下面是推销员与顾客商谈的几种方法，看后，将会给你以有益的启迪。

(1) 门铃响了，一个衣冠整齐的人站在大门的台阶上。当主人把门打开时，这个人问道：“家里有高级的食品搅拌器吗？”男人怔住了，这突然的一问使主人不知如何回答是好。他转过脸来和夫人商量，夫人有点窘迫但又好奇地回答说：“我们家里有一个食品搅拌器，不过不是特别高级的。”推销员回答说：“我这里有一个高级的。”说着，他从提包里掏出一个高级食品搅拌器。如果顾客承认他缺少某种产品，推销员是可以借题发挥的。假如这个推销员改变一下说话方式，一开口就说：“我来是想问一下你们是否愿意购买一个新型食品搅拌器。”或者说：“您需要高级食品搅拌器吗？”你想想，这种说法的推销效果又会如何呢？相比之下，两种不同方式的问话，效果是大有区别的。

(2) 一个过去从事推销各种家庭用品的推销员现在改为推销真空吸尘器。自他到公司来后，他总是成功地用一句话就可以引起顾客的注意。这一句话是：“我能向您们介绍一下怎样才能减轻家务劳动吗？”

(3) 另外一个走家串户进行推销的业务员向顾客提出一个问题：“你认识这些人吗？”紧接着，他点出了一大串人的名字。他点出的这些人恰好都住在附近，都买过他的产品。

(4) 加德纳正准备把汽车开进车房。由于天冷，斜坡道上已经结冰。这时，一位过路人过来帮忙。他凑过来问加德纳，“你有拖绳吗？”加德纳回答说：“没有。”然后又补充说：“可能没有。不过，我一直想买一条，但总是没有时间。怎么啦？是否你的汽车坏了？”这个过路人的问话即刻引起了加德纳的注意，并且他意识到他确实需要一条拖绳。这个过路人采用这种方法销售了很多拖绳。

(5) 一个推销口述录音机的业务员来到一个潜在顾客的办公室。这位顾客可能向他大批定货。而在这个时候，顾客正忙着打电话，他让推销员坐下来稍等片刻。在顾客打电话时，推销员把口述录音机的开关打开，按下录音键。当顾客打完电话准备洽谈时，推销员把口述录音机录下来的谈话内容放了一遍，顾客马上对口述录音机产生了兴趣。

外贸推销有技法

外贸磋商的对象是指由于公司成功的广告或推销而带来的潜在的顾客，他们有意就我国企业的产品进一步了解、商谈。外贸磋商的内容主要是就买卖商品的品质、数量、价格等 10 项交易条件进行谈判。下面以中国企业向国际市场推销普通车床为例介绍一下外贸磋商的方法。

中国车床以价廉、稳定和耐用进入国际市场后，我国公司相继收到一些信函和电报，表示了欲购的愿望。如：“请报 C618K 型车床最惠价”等。这叫询盘。意在了解行情。

尔后，根据双方的要求，我公司开始正式发盘：“可供 C618K 型车床 1000 台，每台 700 美元，托盘包装，11 月装运，不可撤消即期信用证付款，8 月 1 日我方时间复价有效”。这叫实盘。实盘对发盘人有法律约束力，在有效期内发盘人不得随意撤消或修改实盘的内容。实盘的内容必须是完整、明确和无保留的。一旦被对方在有效期内无条件接受，交易宣告达成，构成对双方均有法律约束的合同。实盘在下列情况下失效：过期；被拒绝；对方还盘。

鉴于国外用户需求较大，在向主要出口市场意大利和荷兰发盘的同时，又向其它国家发盘。发盘内容如前，只是数量未定而标上“视我方供货可能”，或价格未定而标上“参考价”等等，这叫虚盘。虚盘对发盘人没有法律约束力，只是为了了解行情，探听对方成交意图、实力，了解我方产品在市场的影响程度。谈判双方就是在这种虚虚实实的往来中逐渐互相了解而走向正式谈判的。当然，我方发盘时，必须明确实盘与虚盘的界限，不要盲目发盘，避免发出既非实盘又非虚盘表示，让他人钻空子。到底发实盘还是发虚盘，只能就具体产品、具体市场、具体时间来定。一般来说，实盘有法律约束力，易为人重视，利于迅速达成协议，而虚盘则可随机调整，应变力强。发盘时，要虚实结合，以虚带实。

在我方发盘 10 天后，荷兰一公司来电表示除价格嫌高外同意原发盘。这叫还盘，是对发盘的拒绝。如果荷兰公司在来电中提出愿以 680 美元一台购买，那就构成了实盘，具有法律效力。如果这时我方同意该发盘，则交易达成，反之，又以新发盘拒绝该发盘。于是，磋商就会反反复复、虚虚实实地进行下去了。

幸好，意大利莫里卡公司回电，全部同意我方发盘。这叫“接受”。接受除了在到达发盘人之前可以撤回外，一律不准撤回，对接受人具有法律约束力。

意大利方已经确认我方发盘，这是否就是合同成立了呢？不一定，按我国的一般做法，凡交易一经确认或接受，即认为合同已经成立，双方均受约束；但在签订书面合同之后，则以书面合同为依据。有的国家则不承认口头合同，如美国规定 500 美元以上的合同必须以书面签订。

井植薰的推销观

人们似乎每天都为某些事情而进行谈判，谁都希望自己谈吐高雅，能够使对方信服，从而达到自己的目的。即使你自己不认为是谈判时事实上也在谈判。你跟你的爱人谈论去哪里吃饭、买什么菜，跟孩子谈论何时关灯，都是谈判。老板为了自己的销售目的同顾客交谈就是一种特殊的谈判。

日本的井植薰先生 14 岁就进入他的姐夫松下幸之助的松下电器公司工作，1949 年辞去这个公司的工作，到他的哥哥井植岁男创办的三洋电机公司任职。从 1971 年 1 月开始一直到 1986 年 2 月，他担任了三洋电机公司的总经理。由于他从事家用电器企业经营的时间很长，他的经验很丰富，而且别具一格。1981 年 4 月，他曾获得二等旭日重光勋章，在日本可算是一位著名的企业管理家。

有一天，他来到一家零售店，和老板寒暄了几句之后，就谈起了这个店的销售情况。谈话之间，有个住在附近的小孩来店买灯泡。井植先生中断了与老板的谈话，站在一边看着老板是如何做生意的：拿出一个灯泡交给孩子，老板收钱、找钱，孩子离去。

“老板，刚才的孩子是谁家的？”

“不知道，大概就是附近村的吧。”

“平常你就是这样做生意吗，这样商店是不可能得到发展的。你为什么在男孩来买灯泡时，不向他推销电器用品呢？”井植先生忍不住地问了这些话。

“我不是卖了吗？连钱也收了呀。”老板有点不服气地说，“总经理先生，要是你的话，会怎么卖？能不能讲给我听听？”

“失礼了。要是我就这么办。”井植对老板说：“在小孩来店说‘叔叔，买个灯泡’时，如果我不认识这个孩子，我就和他交谈起来，问他的家住在什么地方，家里有些什么人，并说上几句客套话。

“‘小朋友，上几年级了，长得可真高啊！’如果孩子面露喜色，我就进一步问他爸爸干什么职业，有几个兄弟姐妹。也许由此可以得知他有两个姐姐从学校毕业后在银行里工作。

“在这种拉家常中，我把灯泡卖给了他。等孩子走了以后，我换上衣服，到他家去访问。

“见到孩子的妈妈，我就说：‘敝店是某某电器商店。太太，刚才令郎到敝店来买了个灯泡，不知好使不好使？’

“回答当然是好使，由此便引出了话头。

“‘听令郎说，您家有位小姐正当妙龄。我们在向客户送货时，曾有人家托我们打听哪儿有品貌双全的小姐。不知令爱是否已说了人家？’这话决不会使有女儿的父母产生反感，只会感到高兴。

“‘不，还没有。掌柜的，要是合适的人家，请多为注意并美言几句。’

“‘明白了。我愿意替您打听打听。在令爱出阁时，请在敝店买洗衣机、彩电、电冰箱吧。’

“这样，虽说不会马上成交，至少我利用小孩来买灯泡的机会，我向这家大人进行了推销，他们就可能会成为本店潜在的顾客。”

“你讲得太妙了。”零售店老板从入迷中醒悟过来说，“做生意还能做得这样生动活泼，以后，我也这样试试看。”

井植先生认为，要积极思考，要在同顾客商谈这种最平常的过程中，使顾客购买自己的产品或提出要求、意见。事实上，井植的办法就是一种生动活泼、积极主动的为顾客服务的方式。这不正是我们的售货员、推销员等人需要努力的方向吗？

投其所好话推销

心理学家卡耐基有句名言：“我喜欢吃草莓，鱼喜欢吃蚯蚓，所以，垂钓的时候，我不以草莓而以蚯蚓为鱼饵。”

也许你一下子看不出来卡耐基先生要说明什么问题吧？好，让我们讲一个故事：

在美国耶鲁大学教授威廉·菲尔普斯的童年记忆中，印象最深的是一位律师给他的启迪。

威廉小时常到姨妈家去玩。有一次，姨妈家来了一位男客，当他同姨妈谈完正事时，转过身来同他聊了起来。

两人谈得十分投机，话题主要是小威廉当时正在玩着的小舰艇模型。这位大朋友对舰艇似乎具有丰富的知识。跟他聊天真带劲！一直到客人告辞之后，小威廉还以兴奋的心情赞扬着这位大朋友：“这人有趣，我从未见过这么喜爱小艇的人。”

姨妈的回答却是出乎意料的：“不，他是一位纽约的著名律师，对小艇，他一窍不通，也无丝毫兴趣。”

“那他为什么谈得那么带劲？”小威廉简直难以接受这个现实。

“因为，他是个有礼貌的人。看到你那么热衷于小艇模型，才跟你谈的啊！”

直到菲尔普斯成为名牌大学教授以后，还对此事怀念不已：“那位律师给我的印象太深了，至今依然镌刻在我的记忆中。”

当你与对方进行推销时，为了使谈话愉快地进行下去，最好是获取对方的好感。这就要求我们要善于抓住人心，善于站在对方的立场上思考问题。针对对方最关心的事去做文章，才能奏效。

现在，我们该明白卡耐基名言的含义了。无论你本人多么喜欢草莓，鱼也不会理睬它；只有以鱼本身喜爱的蚯蚓为饵，它才上钩。

有一位懂得儿童心理学的母亲应用了这种谈话技巧，对孩子进行教导，收到了成效。她的小儿子就是不喜欢吃菠菜，她呢，没像一般母亲面临这种情况时那样；或者唠唠叨叨地说教，说菠菜营养多么丰富，多吃菠菜有什么好处；也未采取强制措施。孩子并不关心营养丰富与否；强制，也不能长久。她是这么讲的：“某某不是老欺负你吗？就是因为他比你长得强壮。吃了菠菜，你就会长得比他更强壮！”

于是，孩子立即对菠菜产生了兴趣。在他的心灵中，最强烈的希冀莫过于此。

投其所好——在与对方愉悦的谈话中达到自己的目的，实乃推销之上策。

第六章 谈判口才

谈判有各种各样的性质，军事谈判如朝鲜板门店谈判，边界谈判如中俄边界谈判，人质危机谈判如政府与非法劫机分子的谈判，政治谈判如两党或两国政府间的谈判，商业谈判如国内贸易或国外贸易中交易双方的谈判。无论哪一种谈判，双方都会派出自己认为最恰当的人选，在谈判场上努力角逐，倾尽全力，斗智斗勇斗口才，以期获得满意的结果。这里不用刀枪，却用唇枪舌剑；这里没有硝烟，却不逊于战场。有时，甚至战场上得不到的东西，谈判场上却能得到。谈判口才之重要，由此可见一斑。

三巨头在德黑兰

1943年，第二次世界大战已进入关键性的转折时期，苏联首脑斯大林、美国总统罗斯福和英国首相丘吉尔，人称同盟国三巨头，在德黑兰展开会谈。由于意识形态的差异，斯大林对西方首脑高度戒备，整天面孔严肃，神情冷淡，而且沉默寡言，这十分不利于谈判的进展。罗斯福想尽一切办法来打破斯大林的缄默。三天过去了，毫无结果。到了第四天，罗斯福决定采取一种新战术。他先在暗中对丘吉尔说：“温斯顿，过一会儿我将要干一些事情可能与你有关而冒犯你，我希望你别恼火。”

罗斯福先和斯大林个别谈话，谈得比较投机时，其他俄国人也围上来旁听，这时斯大林脸上仍然没有笑意。罗斯福就用手遮着口，低声说道：“温斯顿今天早上真有点古怪，他从床的一头转到另一头，不知他干些什么玩意儿。”此时，斯大林的眼神微露笑意。随后，他们坐在会议桌前时，罗斯福又“进攻”丘吉尔，用一连串无聊的话取笑他，说他的英国绅士风度、他的大雪茄、他的古怪动作，又讲了约翰牛（指英国人）的种种笑料。斯大林开始有所动，可丘吉尔满脸涨红，瞠目怒视。而他越恼火，斯大林就越发感到可笑。最后，斯大林终于禁不住哈哈大笑起来。此后，斯大林经常称罗斯福为“约瑟大叔”，经常向他露出笑容，还常常主动和他握手。很快，会谈有了实质性的进展。

既然是谈判，难免遇到各种复杂的局面、难缠的对手和棘手的问题。三巨头都是各自国家中谈判人才的佼佼者。罗斯福为了打破斯大林制造的僵局，运用了“激将法”和“苦肉计”，实施“暗渡陈仓”的战术。他故意在斯大林面前挖苦丘吉尔，嘲弄丘吉尔，借丘吉尔被“激将”后怒火中烧而出现的异常之态，来诱发斯大林的笑意。不知底细的斯大林因忍俊不禁，放声大笑而松弛了紧张的神经。显然，罗斯福制造的笑声使德黑兰会谈开始披上一层和谐、幽默、坦然的轻纱，为缔结三巨头共同需要的谈判成果创造了条件。罗斯福不愧为谈判高手。

陈毅雅加达论战

1964年4月，第二次亚非会议筹备会议在“千岛之国”印度尼西亚首都雅加达隆重开幕了。自第一次亚非首脑会议以来，国际形势发生了巨大变化，超级大国总想插手亚非国家事务，挤进亚非集团来。这次筹备会议就是为了排除超级大国的干扰，加强亚非国家的团结，为顺利召开第二次亚非国家首脑会议辅平道路。

会议于4月11日开始一般性发言，中国代表团团长、外交部长陈毅元帅从亚非人民团结反帝的大局出发，强调协商一致、求同存异的万隆精神，完全不提中苏分歧问题、中印边界问题、中国在联合国的合法席位等问题，因此发言一结束，满场掌声志贺。

可是，印度代表团团长、农业和粮食部长辛格却发言说，苏联有很大一部分领土在亚洲，因此它是一个亚洲国家，在第二次亚非会议召开时，应邀请苏联代表出席。理由令人发笑，根本不值一驳。因此辛格的发言，和者甚寡，只有锡兰代表表示支持。可是，第二天、第三天，辛格仍固执己见，多次提出邀请苏联参加的建议。真是怪之又怪。

陈毅再次发言，据理驳斥了辛格的提议。可是不少与会国代表缺乏准备，且牵涉到本国与中、苏、印三国的关系。有的代表态度暧昧，发言说我个人反对邀请苏联，但在会议上的表态还需要请示政府。多数代表则担心得罪苏联和印度。会议眼看就要陷入进退两难的僵局之中。

13日上午，辛格重弹老调，还说许多国家在经济上和军事上受到苏联的支持，所以应邀请苏联派代表参加会议。

陈毅在大会上再次发言，重申中国坚决反对苏联参加亚非会议的立场。但是，多数国家还是默守中立。

14日，决定胜负的一天来到了。上午开会之前，苏联驻印度尼西亚大使米哈依洛夫抢先一步去见筹备会主席，印度尼西亚外长苏班德里约，一谈就是三个小时。谈些什么，不得而知，却可以想象出几分，此乃不祥之兆。

会议开始后，陈毅目光如炬，慷慨陈词，发表了论据充足、雄辩有力的讲话。他说，苏联是一个传统的欧洲国家，这是连小学生都知道的地理常识问题。苏联自己也从未承认过它是一个亚洲国家，在联合国它从未参加过亚非集团的活动。那么，为什么偏偏在现在提出这样一个不成问题的问题，给大家造成争执和分歧呢？中国并不是因为与苏联关系恶化才反对它参加亚非会议的，在中国与苏联关系很好的时候，也同样认为苏联是欧洲国家。众所周知，虽然蒙古同中国关系不好，但中国却一贯支持蒙古参加亚非会议，因为它在地理概念上，确属于亚洲国家。

陈毅将邀请苏联参加的言论一层层剥开，直言不讳，道理充分。他继续说，中国反对邀请苏联，是为了维护万隆精神，维护亚非会议的原则。如果屈从于某些大国的压力而放弃原则，就会使我们亚非会议蒙受耻辱！有人说，苏联在亚洲有一大片领土，因此它可以算作是亚洲国家，那么我要问：美国在檀香山也有领土，它是否也可以算作是亚洲国家呢？

陈毅的发言，令人信服，会场气氛顿时改变。他发言之后，巴基斯坦等国家代表纷纷站出来讲话，支持中国的意见。而印度代表也脸红脖子粗地多次站起来辩论。会场上你争我吵，秩序大乱。会议主席苏班德里约一个劲地用木槌敲桌子，也无济于事。

此时已到了下午4时，许多代表已经订好了明天的飞机票，会议却仍然僵持在争吵之中。

苏班德里约提议休会一小时，由阿富汗等6国代表组成的小组会，达成协议后再提交大会。

陈毅率领中国代表团，同其他16国代表一起退出了会议室，来到咖啡厅里等待。气氛紧张到了极点。

一直等到了下午6时，小组会终于达成了协议，将邀请苏联参加亚非首脑会议的问题推迟讨论，搁置起来，提交明年召开的第二次亚非首脑会议作出决定。也就是说，邀请苏联的提议未被小组否决，而是像一条“尾巴”一样留给了首脑会议。

陈毅不动声色地坐在桌前，一边喝咖啡、吸烟，一边在思考着对策。

印度代表带着胜利者的喜悦，回旅馆去了。印度的记者却和苏联记者在咖啡厅里拥抱起来，乐成一团，庆贺胜利。其他国家的代表和记者，有的低声议论，有的唉声叹气……

这时，苏班德里约手里拿着小组协议原文，急急忙忙来找陈毅。他明白，如果中国不接受这个小组决议，会议就开不下去；如果中国退席，会议就将以破裂而告终。他已经意识到了会议面临生死存亡的边缘，恳求陈毅无论如何要帮助他把会议开成功。

“你这个会议主席行使职权，不让苏联参加就行了。”巴基斯坦代表凑过来说。

“不行，主席个人怎能有权否决6个国家代表作出的小组决议。”陈毅解释道。

“实在不行，就用投票表决的方式，以多数通过就可以了。”巴基斯坦代表又献一计。

陈毅想了想又说：“那也不行，万隆会议的精神是协商一致，不能用多数去压少数，也不能把少数国家的意志强加给多数。我们要想办法说服印度、锡兰的代表撤销他们的建议才行。”

苏班德里约觉得根本无此可能，两手一摊，摇摇头，走了。

陈毅抬起头一看，咖啡厅里还有不少国家的代表，而他们的注意力也集中到了中国代表团这边。这不正是展开工作的极好机会吗？他看了看表，离宴会还有一个多小时，就挺身站出来讲了起来。

“我要坦率地说”，陈毅声如洪钟，“刚才这个小组会的决议不好，如果一宣布出去，第二天，全世界人民就会说，你们这些亚非国家没有能力，政治上不成熟，22个国家开筹备会，这么多外长、大使，连这么个问题都解决不了，还要把它交给首脑会议，地理常识还不及一个小学生的水平。如果达成这样的协议，我感到羞耻。连这么个小问题都解决不了，要我们在这里开会干什么呢？还谈什么反帝反殖伟大的世界人民运动呢？”

听了陈毅的话，人们为之兴奋，绝大多数舆论都转到中国这边来了。

夜10点钟，会议继续进行，在陈毅建议之下，小组会又补充吸收了中国、印度、巴基斯坦、菲律宾、锡兰、几内亚的代表参加，12个国家的代表展开了大辩论，争先恐后，各抒己见，许多国家的态度已由暧昧趋向明朗，由默守中立转向公开支持中国的立场。印度、锡兰很快被置于一个进退维谷，相当孤立的境地。

但是，如果他们被逼无路，宣布退出会议，也将导致会议破裂。会场外

还有 10 个国家的代表在焦急地等待着。苏班德里约虽然戴有墨镜遮挡，但早已精疲力竭了。他向身边的阿富汗代表轻声交待了几句，就走出了会场。

时针已指向凌晨 2 时了。

印度代表为难地表示，如果收回提议，他回去后不好向国会交待。

陈毅坐在会议席上，开动了他那充满智慧和想象的大脑，在一片嘈杂声中，一个能为所有国家接受的方案，很快在这位元帅外交家的脑海里形成了。他又开了腔，全场代表都在全神贯注地静听着。

“几天来争论很激烈，我非常痛心的是，为什么在这次会议上提出苏联问题，使我们的亚非会议走向破裂呢？从根本上讲，我是愿意与大家合作，也愿意与印度代表合作，把会议开成功的。我们不允许把亚非国家的利益卖给某个大国，但是在具体问题上的争论，我们还要照顾到亚非团结这个大局，愿意对此作出一定的让步。因此，我建议……”

陈毅稍顿一下，会场上悄然无声，紧张地等待着有决定意义的下文，翻译也抖擞精神，把嗓门提高了许多。

“关于邀请苏联参加亚非会议的决议，可以这样写：有的国家主张邀请，有的国家表示反对，有的国家建议推迟到首脑会议上去讨论，有的国家反对提交首脑会议，因此，没有就这个问题达成一致的协议。”

陈毅的发言，体现了求同存异，协商一致的万隆精神，照顾了各个国家的利益，高瞻远瞩，气魄恢宏。

翻译将陈毅的话刚译出去，会台下议论声即起，但经过短暂的议论之后，不谋而合地都把目光投向了印度代表团。

只见菲律宾外长罗慕乐将军俯在辛格耳边说了几句。辛格顿时皱起了眉头，经过短时间的沉默之后，辛格点了点头。

这举动，小组会代表主席阿富汗代表看得最真切，他不失时机地将手中的小木槌“咚”地一声敲响，他高声宣布，小组会到此结束，将按着陈毅外长的提议写成决议案，提交明天的大会讨论通过。

很清楚，邀请苏联的问题和提交首脑会议讨论的问题，都“没有得出一致的意见”，按照国际惯例是不能在首脑会议上列出议程的。

会场上沸腾了，人们一扫几天来的疲劳，为之欢呼雀跃。罗慕乐眼眶潮湿了，他情不自禁地拥抱了陈毅，激动万分地说，我今天再次真正地看到了万隆精神。当年，周恩来总理砥柱中流，排除干扰，首创了万隆精神；今天，元帅阁下力挽狂澜，促成了会议的成功。如果没有中国代表团，这次筹备会就不知道会开成什么样子。

大会秘书长、印度尼西亚副外长苏维托在记者招待会上说：“陈毅元帅在本次会议中为维护万隆精神做出了贡献，对他民主的、顾全大局的精神，我要行脱帽礼表示感谢！”

法国的最后通牒

1977年8月，克罗地亚人劫持了美国环球公司从纽约拉瓜得亚机场到芝加哥奥赫本的一架班机，在劫持者与机组人员僵持不下的时间里，飞机兜了一个大圈，飞过蒙特利尔、纽芬兰、沙浓、伦敦，最后降落到巴黎市外的戴高乐机场。在这里，法国当局的警察打瘪了飞机的轮胎。

飞机在跑道上停了三天，劫机者与警方始终僵持不下。最后法国警察向劫机者发出了最后通牒：“喂，伙计们，你们可以做你们想做的任何事情，但是美国警察已经到了。如果你们现在放下武器跟他们一块回美国去，你们将会判处最多不过是二到四年的监禁。这也可能意味着你们也许在十个月左右被释放。”

法国人稍作停顿，为的是让他们把这些话都听进去。然后又接着喊话：“但是，如果我们不得不逮捕你们的话，按照法国的法律，你们将被判处死刑。那么愿意走哪条路呢？”

最后，劫机者决定投降。

要么二至四年的监禁，要么被判死刑，摆在劫机者面前的只有两条道路。法国警察通过最后通牒，向劫机者亮出底牌，逼迫他们作出选择。在生与死的选择中，劫机者最后只好选择投降了。

装聋作哑谈判法

第一次世界大战之后，土耳其人开始扬眉吐气了，他们打败了甘作英国傀儡的希腊。而当时的英国政府却咽不下这口气，他们拉拢了法、意、日、俄、希腊，与土耳其在洛桑谈判，企图胁迫土耳其签订不平等条约。

土耳其派了伊斯麦出席，他就采用了装聋作哑的方法。当谈判进行到关键时刻，土耳其代表提出了维护其主权利益的条件时，一下就触怒了英国外相刻遵，刻遵跳起来咆哮如雷，挥拳吼叫，又是恫吓，又是威胁，各列强代表一边倒，气势汹汹，助纣为虐。伊斯麦耳朵虽有些聋，但一般还能勉强听得见。至于大声叫喊，更是句句听得清楚。但他却大装其聋，一声不吭。等刻遵声嘶力竭叫完了，他不慌不忙地张开右手靠近耳边，把身子移向刻遵，十分温和地问：

“你说什么，我还没听明白呢，请您再说一遍！”

刻遵被弄得精疲力尽。

伊斯麦的“装聋对策”在当时的谈判中，对其有利的发言，句句听得真真切切；对他不利的时候，就装聋；对于威胁和恫吓则“聋”得更厉害。伊斯麦面对列强们以战争相威胁的局面，坚持以静制动的策略，维护了土耳其的利益。

双关语对双关语

1949年国共谈判时，毛泽东分别接见国民党政府的一些代表。4月中旬的一天，刘斐先生受到接见，他忐忑不安，不知怎么开口。毛泽东说：“你是湖南人吧？”刘说：“是，我是醴陵县人，与你是邻县，老乡。”毛泽东高兴地说：“老乡见老乡，两眼泪汪汪。”这一来，刘斐的紧张心情就减去大半。接着，毛泽东又和刘斐谈起共同关心的问题。刘斐对于和谈的前途尚有疑问，就试探地问毛泽东说：“你会打麻将吗？”毛泽东回答：“晓得些，晓得些。”“您爱打清一色呢，还是喜欢打平和？”毛泽东听出刘斐话中之意，就笑言道：“平和，平和。只要和了就行了。”寓意深长的一番谈话，终使刘斐先生疑虑顿释。

刘斐忧虑和谈的前途，却又不好直言相问，所以就借“打麻将”来个“投石问路”，一语双关地探询毛泽东对谈判的诚意。毛泽东明察秋毫，自然听出弦外之音，然而他理解对方的心理，接过对方原话题，也来个一语双关——“平和，平和，只要和了就行”，含蓄而诚恳地表达了对和谈的诚意，使刘斐先生的疑虑烟消云散。

沙漠骆驼的耐力

美国前总统卡特，在谈判时具有很强的忍耐力。

一次，为了让以色列和埃及谈判，他把双方领导人请到戴维营去。

戴维营的生活十分单调，以至令以色列总理贝京和埃及总统萨达特都感到十分厌烦，但又不得不应付每天长达 10 小时的谈判。

每天早晨，萨达特和贝京都会先后听到敲门声。卡特总是这样说：

“嗨！我是吉米·卡特，请你们准备开始烦闷、长达 10 小时的会晤吧！”

到了第 13 天双方终于签署了和平协定。

忍耐，是一种以退为进的策略。因此，当谈判发生意见分歧，一时难以得到统一时，不要急于要求达成协议，而要学会善于忍耐。忍耐可以避免谈判中的直接冲突，不致因意见分歧争论不休，而伤了感情。

以退为进并不是消极地退让，其目的还是最终实现自己的目标。运用以退为进的谈判策略，往往比一味采取进攻策略更为有效。

我给你当参谋长

1964年4月，陈毅外长率团到印尼首都雅加达参加在那里举行的第二次亚非会议筹备会，他和印尼总统苏加诺一见面，就发现双方在开会的时间、地点上的意见不一致。按照苏加诺的想法，第二次亚非会议的地点仍在印尼的万隆，时间就定在当年。陈毅说了自己的意见：第一次亚非会议已在万隆开过了，第二次亚非会议应选在非洲国家开。陈毅对苏加诺总统说：

“非洲的独立国家有40个之多，总统阁下如果主张在非洲开，就是支持了非洲的斗争，这样你就站得高、看得远，顾全大局，表现了政治家的风度，证明你没有什么私利打算，你去发言就响亮。”

陈毅的发言高瞻远瞩，鞭辟入里，苏加诺一听，觉得很有道理。但他仍坚持当年开。陈毅就以幽默的语言诙谐地说：

“你是总统，我是元帅，我给你当个参谋长，你要不要呢？——好，你既然要我这个参谋长，就听听我的意见。我认为最好在明年开。为什么？因为今年7月有阿拉伯首脑会议，8月非洲首脑会议，10月不结盟国家会议，以后又有什么英联邦会议、联合国大会，这些国家领导人长期在外面开会怎么行？亚非会议和不结盟会议，不应该互相竞争，而应当互相补充，即使要竞争，也不必用抢先开会的办法竞争嘛。”

对陈毅的幽默风趣和军人本色，苏加诺总统十分欣赏，最后，双方就地点、时间问题大体达成了一致意见。苏加诺感慨地说：“我与其他国家领导人谈话，从未像你这样谈话轻松。”

周恩来逼基辛格

1971年，中美会谈讨论到台湾问题时，周恩来总理一开始就表明立场，基辛格也亮明观点。双方互不妥协，又使谈判陷入僵局。这时，周总理说：“毛主席说，台湾问题可以拖一百年，是表明我们有耐心；同时，也包含不能让台湾问题妨碍中美两国关系正常化。”基辛格点头表示同意：“是的，我们必须向着未来有所前进……”周总理敏锐地抓住基辛格的观点，拿起记录美方观点的稿子晃了晃：“博士，你的措词‘美国不会同台湾断交’、‘中国必须保证不用武力解决问题’，就不是如你所说向着未来有所前进的。”基辛格这次没有反驳，而是陷入了沉思，而后被迫改变思路：“我们可以换一种表达方式，美国认识到，在台湾海峡两岸的所有中国人都认为只有一个中国，台湾是中国的一部分，怎么样？”周总理笑道：“……这是一项绝妙的发明。博士到底是博士。”僵局打破了，周总理和基辛格都笑了。

周总理不愧是一位谈判专家。他机敏、策略，能听、善言。在上例的谈判中，他机敏地抓住基辛格随口说出的“我们必须向着未来有所前进”这句话，然后明确指出基辛格的观点前后矛盾的事实，从而使基辛格陷入一种极为被动的谈判局面，被迫作出明智的选择。

毛泽东声东击西

1957年，毛泽东率中共代表团出席莫斯科社会主义国家党的代表会议。

会议前，中苏领导人就“向社会主义和平过渡”的提法展开了针锋相对的争论。毛泽东不同意把“向社会主义和平过渡”的理论写进会议宣言。

有一次，毛泽东与赫鲁晓夫共进餐。

赫鲁晓夫不失时机地想宣扬他的观点，一上餐桌就拉开了话匣子。

毛泽东并不直接回答赫鲁晓夫的种种发问，转而与他就另一个问题展开讨论：

“赫鲁晓夫同志，你对我们提出的‘百花齐放’这个口号怎么看？”

赫鲁晓夫摸一下亮晶晶的额头，为难地眨眨眼，但目光仍不失敏锐。他早已请人捎话到北京，表示过对这个口号的忧虑。毛泽东现在还要这样问，什么意思呢？

“毛泽东同志，我想，你们的本意可能是说在文化艺术中，要允许不同的倾向发展，允许不同的学术争鸣……可是，花是有各种各样的——有美丽的花，丑恶的花，甚至有毒的花，对于有毒的花就不能让它开。”赫鲁晓夫用手做了一个有力的掐掉的动作，“要掐死它！”

“我们不掐死，留在那里做对比，做反面教员。”毛泽东始终微笑地说。

赫鲁晓夫以沉默表示反对这个口号。

毛泽东点了点头：

“苏联报刊不发表这个口号，我们是理解的，赞成的。因为各国有各国的实际情况。这个口号对于苏联也许是不适合的，情况不同么，都要从各国的实际情况出发。”

醉翁之意不在酒。毛泽东表面上是讨论“百花齐放”这个口号，实则是不同意赫鲁晓夫把“向社会主义和平过渡”的理论观点写进会议宣言。

赫鲁晓夫虽不失精明，但还是中了毛泽东声东击西的计谋。

声东击西作为一种障眼法，迷惑对方，转移其注意力，然后再突然发出一个意想不到的信息，令对方措手不及。上例中，毛泽东通过讨论“百花齐放”，使赫鲁晓夫不知不觉同毛泽东一道论证了“从各国实际情况出发”，不能不顾别国国情，而把观点强加于别人身上。

基辛格巧用比喻

1969年9月的一天，美国国务卿基辛格，就越南战争问题与苏联驻美国大使多勃雷宁举行会谈。谈判正在进行时，尼克松总统给基辛格打来电话，接完电话之后，基辛格对多勃雷宁说：“总统刚才在电话里对我说，关于越南问题，列车刚刚开出车站，现在正在轨道上行驶。”老练的多勃雷宁试图缓和一下气氛，机智地接过话头说：“我希望能驾飞机而不是火车，因为飞机中途还能改变航向。”基辛格立即回答道：“总统是非常注意选择词汇的，我相信他说一不二，他说的是火车。”

在这次谈判中，基辛格既鲜明、坚定地表明了自己的立场，语气、态度又不是显得十分强硬，令对手容易接受。这种效果的产生，正是基辛格巧妙借用火车与飞机作比喻的结果。在谈判中，语言形象生动，往往能有效地活跃谈判气氛，使谈判轻松、愉快，并逐步向健康的方向发展。

萨克斯旁敲侧击

第二次世界大战期间，美国经济学家亚历山大·萨克斯为了说服罗斯福同意尽快在美国着手研制原子弹，到白宫向罗斯福面呈了爱因斯坦等科学家签名的信件。然而，罗斯福总统对萨克斯滔滔不绝却又艰深的科学论述不以为然，反应冷淡。

第二天，萨克斯在与罗斯福共进早餐时，对总统说：“我今天只想讲一点历史。英法战争期间，在欧洲大陆上不可一世的拿破仑，在海上却遭到惨败。就在这时，一位年轻的美国发明家富尔顿来到拿破仑面前，建议法国的战舰砍掉桅杆，撤去风帆，装上蒸汽机，把木板换成钢板，可以大大提高海军的战斗力。可是我们这位伟大的科西嘉人以为这简直是笑话，船没有帆能航行吗？木板换成钢板能不下沉吗？结果拿破仑把富尔顿轰了出去。如果当时拿破仑认真考虑并采纳富尔顿的建议，那么，19世纪世界的历史就有可能重写了。”说完，萨克斯用深沉的目光注视着总统。

罗斯福沉默了几分钟，然后拿出了一瓶拿破仑时代的法国白兰地，斟了满杯，递给萨克斯说：“你胜利了！”

于是有了1945年7月世界第一颗原子弹的爆炸。

萨克斯在第一次从正面进攻失败后，第二次则采用旁敲侧击，从侧面进攻。他生动地向罗斯福讲述了当年拿破仑一意孤行、刚愎自用、不相信科学留下的深刻教训，从而通过巧妙的暗示，最终说服了罗斯福总统。

谈判习惯用语录

谈判中，有一些常用的习惯用语，谈判家不可不知。例如：

- (1) 对不起，请你把这个问题再说一遍。
- (2) 你说的问题，我还不十分了解。
- (3) 我记不清了。
- (4) 这已经是另外一个问题了。
- (5) 对于这种事情我没有经验，但是我曾听说过……
- (6) 这一个问题，最好让我们以后再作专题讨论。
- (7) 请你把这个问题分成几个部分来说。
- (8) 喔！事情并不像你所说的那样。
- (9) 在回答这个问题之前，你必须了解一下详细的经过。
- (10) 这就在于你们的看法如何了。
- (11) 如果是这样，我们就没有商谈的必要了。
- (12) 我不同意你这个问题的某个部分。

四大发明的版权

有一次，深圳蛇口工业区党委书记袁庚出国访问，同国外某财团谈判关于合资经营新型浮法玻璃厂问题。对方恃其技术设备先进，向我方漫天要价，谈判一度陷入僵局。为了打破僵局，袁庚若有所指地说：

“中国是个文明古国，我们的祖先早在一千多年前，就将四大发明——指南针、造纸、印刷、火药的生产技术，无条件地贡献给人类，而他们的后代子孙，从未埋怨他们不要专利权是愚蠢的；相反，却盛赞祖先为推进世界科学的进步作出了杰出的贡献。现在，中国在与各国的经济合作中，并不要求各国无条件地让出专利权，只要价格合理，我们一个钱也不少给。”

这番不卑不亢的演说，赢得了与会者的赞赏，外国财团因此愿意降低专利费与我们携手合作，双方达成了协议。

袁庚面对漫天要价的外国财团讲的一番话，就是通过对中国作为文明古国，对人类文明进步所作的无私奉献的雄辩事实，生动地宣传了人类在共同推动历史和文明过程中所需要的无私精神和平等互利的交往方针。由于采取了寓理于事的方法和不卑不亢的态度，终于赢得了对方的理解和赞赏，成功地达成了携手合作的协议。

卓别林一字万金

1938年10月，美国著名电影艺术家卓别林写了以讽刺和揭露希特勒为主题的电影剧本《独裁者》。第二年春天影片开拍时，派拉蒙公司说：他们公司曾用“独裁者”拍过一出闹剧，所以这名字是他们的“财产”。卓别林派人跟他们谈判无结果，又亲自找上门去商谈解决的办法。派拉蒙公司坚持说：

“如果你一定要‘借用’‘独裁者’这个名字，必须付出2.5万美元的转让费，否则就要诉诸法律！”

卓别林灵机一动，当即在片名前加了个“大”字，变为“大独裁者”，并且风趣地说：

“你们写的是一般的独裁者，而我写的是大独裁者，这两者之间风马牛不相及。”

说完扬长而去。派拉蒙公司的老板们个个气得干瞪眼。

卓别林通过对“独裁者”这一外延较大的概念进行限制，增加了“大”这一内涵，使它过渡到了外延较小的“大独裁者”这一新的概念，从而获得这场谈判的全胜。事后卓别林对朋友幽默风趣地说：“我多用了一个‘大’字，省下了2.5万美元，可谓一字值万金！”

爱迪生沉默是金

美国科学家爱迪生发明了发报机之后，因为不熟悉行情，不知道能卖多少钱。便与妻子商量，他妻子说：“卖二万。”

“二万？太多了吧？”

“我看肯定值二万，要不，你卖时先套套口气，让他先说。”

在与一位美国经纪商进行关于发报机技术买卖的谈判中，这位商人问到货价，爱迪生总认为二万太高，不好意思说出口，于是沉默不答。商人耐不住了，说：

“那我说个价格吧，10万元，怎么样？”

这真是出乎爱迪生的意料之外，爱迪生当场拍板成交。这里爱迪生不自觉地应用沉默取得了奇妙的谈判效果。

沉默是一种无声的语言。在谈判中，当不熟悉对方底细时，可以恰当地使用沉默，向对方展开心理攻势，造成一种心理上的压力。同时又可以给己方创造回旋余地，给己方审时度势创造机会，从而达到克敌制胜、游刃有余的目的。

面对着人身攻击

在一次外贸谈判中，中方外贸代表拒绝了一位红头发的西方外商的无理要求，这个家伙恼羞成怒，竟然出口伤人：

“代表先生，我看你皮肤发黄，大概是营养不良造成你思维紊乱吧？”

中方代表立即反击道：

“经理先生，我既不会因为你皮肤是白色的，就说你严重失血，造成你思维紊乱；也不会因为你的头发是红色的，就说你吸干了他人的血，造成你头脑发昏。”

该代表在其无理要求遭到拒绝的情况下，便转而对我方代表进行人身攻击，足见其蛮横无礼。

面对对方的无理挑衅，再继续维持谈判的正常局面已经没有太大的意义。这种情况之下，应该是宁愿谈判破裂，也不能甘于示弱。因此，面对人身攻击应该针锋相对地予以还击，以维护我方人格的尊严。谈判是建立在双方平等互利的基础上的，如果人格尊严都不能得到保证，也就没有谈判的基础了，那么针锋相对予以还击将是必要的选择。

威逼之下加利诱

1986年，广东某玻璃厂就引进新设备的问题，与美国欧文斯玻璃公司谈判。但在全部引进还是部分引进问题上，双方相持不下。为了缓和气氛，促成协议，我方首席代表陈述了三点意见：“你们欧文斯的技术、设备和工程师为我们提供服务，这对双方都有利；因我们外汇有限制，国内有的就不需要再引进；美国方面当然知道，现在，意大利、荷兰等几个国家的代表团，正在同我国北方省份的玻璃厂进行引进生产线的谈判。如果我们这个谈判因一点点小事而归于失败，那么，不但是我们广东玻璃厂，更重要的是欧文斯公司方面将蒙受巨大的损失。这损失不仅是生意，更重要的是声誉。”对方一听我方三点分析全面而中肯，便放弃了全部引进的方案，很快同我方签约。

这里我方代表在陈述中，首先阐明双方合作便有利可图，给对方以利益上的引诱，接着又阐述如果不尽快达成协议，则可能损失更大，这样又给对方以威胁。既威逼又利诱，迫使对方作出让步，这一招在各种谈判中使用都是比较广泛的，也是十分有效的高招。

细微之处显奇效

日本一家药店老板向太阳银行申请贷款 91 万日元。银行经理田正男是位企业调查专家，他立刻注意到 1 万元的尾数，就问：“为什么不借 100 万整数，而只借 91 万元？”老板说：“经过计算，目前只需要 91 万元。90 万不够，100 万多了点，多借了也用不着。经理不会不方便吧？”田正男经理很快相信这个老板是盘算精细、经营有道的能人，随即批准了这笔贷款。

这位药店的老板经过精确的数字表达，赢得了对手的信任。91 万元，不能小看这 1 万元。细微之处往往能有效地反映一个人是否具有超常的事业心、过人的胆识和良好的记忆力。因此，在谈判时千万不可忽视细微末节之处。细微末节之处处理得好，往往能有效增加对方对你的信任感，从而在心理上征服对方，取得谈判的成功。

吹毛求疵的战术

首先请看下面两段不同的对话：

一家果品公司的采购员来到果园。

“多少钱 500 克？”

“8 角。”

“6 角行吗？”

“少一分也不卖。”

目前正是苹果上市的时候，这么多的买主，卖主显然不肯让步。

“商量商量怎么样？”

“没什么好商量的。”

“不卖拉倒！死了张屠夫，未必就吃混毛猪！”

几句说呛了，买卖双方不欢而散。

不久，又一家公司的采购员走上前来，先递过一支香烟，问：“多少钱 500 克？”

“8 角。”

“整筐卖多少钱？”

“零买不卖，整筐 8 角 500 克。”

卖主仍然坚持不让。买主却不急于还价，而是不慌不忙地打开筐盖，拿起一个苹果在手里掂量着，端详着，不紧不慢地说：“个头还可以，但颜色不够红，这样上市卖不上价呀。”

接着伸手往筐里掏，摸了一会儿摸出一个个头小的苹果：

“老板，您这一筐，表面是大的，筐底可藏着不少小的，这怎么算呢？”

边说边继续在筐里摸着，一会儿，又摸出一个带伤的苹果：

“看！这里还有虫咬，也许是雹伤。您这苹果既不够红，又不够大，有的还有伤，无论如何算不上一级，勉强算二级就不错了。”

这时，卖主沉不住气了，说话也和气了：

“您真的想要，那么，您还个价吧。”

“农民一年到头也不容易，给您 6 角钱吧。”

“那可太低了……”卖主有点着急，“您再添点吧，我就指望这些苹果过日子哩。”

“好吧，看您也是个老实人，交个朋友吧，6 角 5 分 500 克，我全包了。”

双方终于成交了。

第一个买主遭到拒绝，而第二个买主却能以较低的价格成交。这里的关键在于，第二个买主在谈判中，采取了“吹毛求疵”的战术，说出了压价的道理。

在讨价还价时，如果能将对方的商品挑出一大堆毛病来，则对方的要价就自然成了空中楼阁。

结束谈判断后路

美国一家大航空公司要在纽约城建立航空站，想要求爱迪生电力公司以低价优惠供应电力，但遭到电力公司的拒绝，并推脱说这是公共服务委员会不批准，因此谈判陷入困境。迫于无奈，航空公司首席代表只有使出最后一招：“既然公共服务委员会不批准，看来我们只有自己建电厂了。谈判也就到此为止了。”这一招果然非常灵，电力公司急忙改变态度，请求公共服务委员会给予优惠价格供电，公共服务委员会立即批准。但航空公司却不接受，坚持建厂。最后电力公司再次降价，双方才达成协议。

面对谈判僵局，有时一方若能主动提出放弃进一步谈判，断其后路，对方很可能出现妥协和让步，放弃原来的过分要求而达成协议。

请将还不如激将

广东佛山一家商行一直定购福建德化瓷厂的茶具。可是一段时间商行生意不景气，恰巧又更换了新经理，于是瓷厂与商行的业务往来出现了危机。这时瓷厂厂长亲赴佛山同新上任的经理洽谈。瓷厂厂长说：“……我十分理解你们商行的处境，说句心里话，我真想继续同贵行建立长期业务联系，可是，目前商行生意不景气，您虽然年轻有为但‘升’不逢时，所以……”未等说完，新上任的经理觉得受到瓷厂厂长的轻视，于是夸耀般地向瓷厂方介绍了他新的经营之道，上任后的宏伟目标，以及要使商行重新兴隆的新措施，并表明商行还将继续同瓷厂保持长年的业务联系等等。瓷厂厂长巧妙地运用激将法，激燃了对方的自尊火花，使谈判达到理想的效果。

“水激石则鸣，人激志则宏”，激将法是一种真挚的激励、热忱的鞭策。在经济谈判中，运用激将法往往能开启对方的谈判兴趣，激发对方的谈判潜力，进而达到谈判的成功。

我只有这么多钱

有一个人想修饰一下自己的住宅，还想在房子外修一排栅栏。一位个体老板以 5000 元的价格承包这一工程，并且还搞了一个项目的大体设计。可是房主只想花 3000 元谈下这笔生意，于是他对个体老板说：“对你的设计和建议我很满意，但是我所有的钱加起来只有 3000 元，怎么办？”个体老板开始同情房主的困难了，于是动脑筋从油漆、竹木材料、砖瓦水泥、灯光、下水道等多个方面压缩设计预算以适应 3000 元的造价。这样房主便处于谈判的有利地位了。这实质上是一种“亮底牌”的战术。

生意谈判过程中，也常常有人运用这种坦白战略。在激烈的谈判中，双方僵持不下。忽然，一方亮出所有的底牌，凑近另一方的耳边说一声：“实话对您讲……”不但把自己的底细全部说出来，同时还透露他的一些假设以及他为什么要这样干的目的。这是因为，有些人对那些老实坦白的人，总是会流露同情，而对于那些说话躲躲闪闪，不够坦白的人总是非常生气。不过，这种战略具有高度的冒险性，只能相机使用。有时候，因为冒险而说出全部内情，会使交易失败到不可挽回的地步。

我就住他那间了

美国的谈判大师荷伯·科恩一次飞往墨西哥城去主持一次谈判研讨会。抵达目的地时，旅馆服务员告诉他已“客满”。此时科恩施展了他的看家本领，找到了旅馆经理问：“如果墨西哥总统来了怎么办？你们是否要给他一个房间？”经理答道：“是的，先生。”科恩接着说：“好吧，总统没有来，所以我就住他那间了。”结果他顺顺畅畅地住进了“总统套房”，附加条件是总统来了必须立即让出。不过，这个机率是很小的。

这里谈判大师运用劝诱谈判法，巧作虚拟假设，诱使旅馆经理进入圈套，从而使自己如愿以偿。劝诱谈判的策略是：与人谈判时，开始不要讨论分歧的观点，而是着重强调彼此共同的观点，以免对方产生心理上的反感；待对方已不打算反驳我方提问时，再自然地转向自己的主张。

我们完全不明白

有一次，一家日本公司与一家美国公司进行一场贸易谈判。

谈判一开始，美方代表便滔滔不绝地向日方介绍情况，而日方代表则一言不发，埋头记录。

美方代表讲完后，征求日方代表的意见，日方代表就像什么都没听到一样，目光迷惘地说：“我们完全不明白，请允许我们回去研究一下。”

于是，第一轮会谈结束。

几星期后，日本公司换了另一个代表团，出现在谈判桌上，并申明自己不了解情况。

美方代表无奈，只好再次给他们谈了一通。

谁知，讲完后日方代表仍是说：“我们完全不明白，请允许我们回去研究一下。”

这样，第二轮会谈又暂告休会。

过了几星期后，日方又换了一个代表团，在谈判桌上再次故伎重演。只是在会谈结束时，日方代表告诉美方，回去后一旦有了结果，就立即通知美方。

时间一晃过了半年，日方仍无任何消息，美方感到奇怪，说日本人缺乏诚意。

正当美国人感到烦躁不安时，日方突然派了一个由董事长亲自率领的代表团飞抵美国。在美国人毫无准备的情况下，要求立即谈判，并抛出最后方案，以迅雷不及掩耳之势，逼迫美国人讨论全部细节，使美国人措手不及。最后，不得不同日本人达成一项明显有利于日本人的协议。

这里日本人很好地运用了“大智若愚”的谈判战术。所谓“大智若愚”的谈判战术就是指在谈判中要多听少说，不要过于显示自己的聪明，而是要有意识地使自己显得很“愚蠢”。

在谈判中，听往往比谈还重要。倾听不但可以发掘事实的真相，而且还可以探索对方的动机。少说多听，谈判中不要急于说出自己的观点，不要给对方打岔，不要和对方进行一些不必要的争论。常言道：“会说的不如会听的。”谈判中，会听的一方往往能掌握主动权。

晓以利弊做买卖

一位顾客在家具店相中了一个黑色沙发，对方要价 198 元。

“120 元卖不卖？”顾客还价道。

“140 元我都没有卖。”卖主回话道。

这时，这位顾客冷静地对卖主说：

“140 元钱是有形的钱，无形的钱你算过吗？如果你马上把沙发卖出去，可以抓紧时间再做一个，那钱不就出来了？假如继续站 5 天才把沙发卖出去，恐怕 140 元也赚不到钱啊。5 天可以做出两个沙发，这笔帐你算过吗？时间就是金钱，效率就是生命，薄利多销。如果你的沙发比别人的卖得快，提高了你的信誉，自然就占领了市场，有了市场才能赚钱，你说对吗？”

结果，卖主只要了 120 元就把沙发送到了这位顾客家。

这里顾客通过辩证的分析，透彻、具体地论述了薄利多销的优点和死守高额利润的弊端，从而迎合了卖主开拓市场的心理需求。趋利避害是人的本性。在谈判中对利益的追求是谈判者的基本目的。因此在谈判中，满足对方的基本需求是谈判取得成功的有效方法。

赞美能润滑谈判

谈判中，可以适当地运用赞美的方法，投对方所好，往往能收到意想不到的效果。

某市文化公司要建造一座影剧院。这一天，公司王经理正在办公，家具公司的李经理找上门来推销座椅。

“哟！好气派。我从未见过这样漂亮的办公室，如果我有一间这样的办公室，我这一生的心愿都满足了。”李经理这样开始了他的谈话。他用手摸了摸办公椅扶手：“这不是香山红木吗？难得一寻的上等木料哇！”

“是吗？”王经理的自豪感油然而生。他说：“整个办公室是请深圳的装璜厂家装修的。”说罢，不无炫耀地带着李经理参观了整个办公室，兴致勃勃地介绍设计比例、装修材料、色彩调配，兴奋之情，溢于言表。

不用说，李经理顺利地拿到了王经理签字的座椅订购合同。他得到了满足，他也给了王经理一种满足。

李经理成功的诀窍，就在于他了解谈判对象。他从王经理的办公室入手，巧妙地赞扬了王经理所取得的成就，使王经理的自尊心得到了极大的满足，并把他视为知己。这样座椅的生意也就自然非李经理莫属了。

世人都喜恭维，但恭维应根据每类人的特点，用不同的方式，讲不同内容的恭维话。对于商人，如果你说他道德高尚，学问出众，清廉自持，他一定元动于衷，不屑一顾。如果你说他才能出众，头脑聪明，手腕灵活，生财有道，现在脸泛红光，必定马上要发大财，他听了一定高兴。

第七章 广告口才

广告，顾名思义，就是“广而告之”。广告是商品经济的产物，尤其是在市场经济条件下，广告更体现着社会的进步，经济的繁荣。一个成功的广告将会给你带来滚滚财源，带你进入富商巨贾行列。然而，一则失败的广告会使你倾家荡产。广告又是一门科学，它是一门综合性很强的边缘学科，涉及许多学科，如涉及社会学、经济学、心理学、新闻学、传播学、统计学、美学以及声学、电学、光学等众多学科。广告同时也是一门艺术，它在创意、文字、图画、色彩、字体、修辞等方面都要运用艺术原理，讲求艺术性。同时，广告还与最先进的科学技术紧密相连，如电视技术、多媒体电脑广告、互联网络、信息高速公路等联系在一起。

广告具有一系列的原理或理论，如广告创意、广告策划、广告写作、广告战术、广告战略、广告心理、广告设计等。然而，广告语言却占有举足轻重的地位。广告终究是要传播信息。语言是传播信息的重要手段，语言需要表达，表达即是口才。没有语言，就没有广告。语言和文字的运用，必须表现广告主题，用精练、准确、幽默、通俗的语句，以达到广告的号召力，增强广告的效果。

广告内容要真实

某商店销售空调，它在电视上做的广告中有这样的文字：“免费安装，送货上门”。但做广告后，没有真正兑现所作的承诺。正值酷暑盛夏，某位顾客在该店买了空调，苦苦等了近三个星期，才等到商店派人安装，还收了150元的安装费，此时盛夏已过大半。空调转了两天，就坏了，再打电话，商店又无回音。伤透脑筋的顾客一气之下，投诉给报社，新闻媒体曝光之后，无异给商店作了反宣传，结果使该商店销售额一落千丈，还落了个信誉不好的名声。

既然广告中这样写了，就等于是向顾客作了承诺，必须全力以赴保证对顾客的承诺，否则，只能给自己的企业带来坏的影响。因而广告首先要注重真实，不能搞虚假的语言，这也是广告的基本道德规范。不然的话，在语言创作时宁可舍弃那些诱人的言辞。

文字表述要科学

目前市场上充斥着各种各样的营养品、保健品，铺天盖地的保健广告鱼目混珠。有些广告夸大其辞，缺乏科学性、准确性，容易使人误解。

如有这样一则广告：

“……元气袋是本着整体系统观和阴阳对立统一观从生命本源出发，调动肌体的原动力去冲决生命运行中的每一障碍……”

看了这则广告，将会使人误解为该元气袋包医百病，因为广告中用了“冲决”一词。然而，众所周知，世界上决不会有包治百病的灵丹妙药。因而，这则广告只能使人认为言过其实，不可相信。

再如，前几年盛行的一则广告，说是某某功能饮品能降低生物酶，促进人体新陈代谢，因而世上的医生将会失业。这则广告词显然缺乏科学性。如果真的所有医生都失业了，到时候，你生病了，该去找谁？

语言创作讲美感

广告是美的使者。广告无论是在创意上，还是在设计策划过程中，以及在运用语言方面，都必须讲求美感。唯美是语言运用中必须遵循的重要原则。广告必须给公众以美的感受和启示，在短短的几句广告词中让公众对你的产品留下美好的印象。通过美的感染，使公众进一步理解广告，悟出商品的特征。

在电视上常做的黑芝麻糊的广告，无论从创意、策划、语言、画面都是极其优美的。当画面出现早年手工熬黑芝麻糊沿街叫卖的场景，一个小孩手捧一碗黑芝麻糊，用舌头舔尽碗底最后的一点点，那惹人怜爱的眼神带给观众无穷的美的享受。这时伴随着画外音：“小时候，一听到黑芝麻糊的叫卖声，我就再也坐不住了。”几句话在音乐的伴奏下一下子牢牢地抓住了观众的心，使人产生无尽的联想。一下子使人好像闻到了黑芝麻糊的香味。这则广告可以说是“唯美原则”在广告运用中成功的一例。它用美感来感染观众，使人在充满温馨的情调中领悟到了商品的文化情调。这则成功的广告，无疑给公司带来了无尽的财源、丰厚的回报。

小霸王儿歌广告

当我们打开电视机，常会看到这样一则广告，一班朝气蓬勃、富于青春活力的中小学生在宽敞明亮的教室中，齐声唱着“拍手歌”：

你拍一，我拍一，小霸王出了游戏机。

你拍二，我拍二，游戏学习在一块儿。

你拍三，我拍三，学习起来很简单。

这则广告，利用儿歌形式，和朗朗上口的语言，将商品的功能、特性展示在观众面前。这则广告尤其针对中小學生设计，利用儿童和青少年爱背儿歌的特点，创造出了儿歌型的广告语言。在大街上，在亲朋好友家中，在中小学校园内，经常可以听到孩子们把这则广告当作儿歌来背。可想而知，这则广告带给人多么深刻的印象。

一句千金广告诗

在一则衬衫广告中，我们看到一个聪明可爱的小姑娘在背诵唐朝大诗人的诗：“红豆生南国，春来发几枝，愿君多采撷，此物最相思。”当小女孩背到“愿君多采撷”背不上来时，这则广告已起到了神奇的宣传作用，“红豆”牌衬衣已是家喻户晓，尽人皆知了。

诗是语言的结晶，情感的浓缩，它的艺术价值极高，常常把人带入美妙的境界。中国历代文人骚客，风流雅士创作了无数流传千古的传世诗篇，恰当的运用，既可以起到教育的作用，同时又可收到意想不到的广告效果。尤其是名家诗作，用在广告上，更是一语千金。

“兰陵美酒郁金香，玉碗盛来琥珀光。但使主人能醉客，不知何处是他乡。”每当人们读起伟大诗人李白的《客中行》，自然就联想到兰陵美酒的芬芳。兰陵酒厂厂商可乐坏了。

每当看到电视上曹丞相手捧一壶美酒，唱起他的《短歌行》“慨当以慷，忧思难忘，何以解忧，唯有杜康。”杜康——这历史名酒便成为大江南北公认的名牌好酒。

中国历史上大诗人大都爱酒，因而关于酒的诗篇数不胜数，所以众多企业家、广告策划家纷纷借诗作广告，并且屡试不爽，坐收奇效。例如杏花村酒也是借用了唐朝大诗人杜牧的《清明》：“清明时节雨纷纷，路上行人欲断魂，借问酒家何处有？牧童遥指杏花村。”该诗甚至还使得许多人慕名神往，前去探寻，使得山西杏花村人高兴得合不拢嘴。毋庸赘言，大批酒商寻找杏花村，更想借此发大财。

广告语言善修辞

善于运用各种修辞手法，可烘托广告主题，强化广告效果，可使要表达的内容生动、形象，使广告语言鲜明突出，无论是在创作广告标题，还是广告正文中都可以运用修辞手法，不过，更多的修辞手法是运用在广告标题或广告标语中。使用的修辞手法中，常见的有比喻、谐音、双关、比拟、夸张、婉曲、省略等手法。

在广告用语修辞中，用得最多的当属比喻，比喻手法可以使人产生联想，给人印象更加强烈。比喻中少用明喻，大多使用隐喻。尤其是在服装、化妆品等广告中采用更多。例如：

色彩斑斓的世界！（羊毛衫）

把羊毛衫隐喻为色彩斑斓的世界，更加突出了羊毛衫的花色鲜艳、款式丰富。

女人是天鹅，有变化才有高贵。（化妆品）

“女人是天鹅”是采用隐喻的手法，“天鹅高贵”更突出化妆品的品牌档次。

广告中使用谐音的现象也很普遍，大多在成语中或名句名言中使用，这样可以使商品的品牌与内在的功效相结合，很快就在社会上流行。例如：

默默无“蚊”的奉献（蚊香）

随心所“浴”（热水器）

真经得起“烤”验（烤箱）

黄河冰箱，领“鲜”一步（冰箱）

双关在广告中也大量应用，以增强广告效果。双关有词语双关和语义双关，词语双关在上面的谐音中已经体现。语义双关的例子如下：

春兰空调，您冷静的选择（空调）

“冷静”既有空调带给人凉爽，驱除酷暑之意，又有顾客经过市场调查后，深思熟虑的意思。两种语境兼容，恰到好处。

比拟手法是把事物人格化，使商品具有情感，使人具有亲切感，如两则打字机广告：

不打不相识（电脑打印机）

输入千言万语，打出一片深情（中英文打字机）

夸张手法在广告中要慎用，用得恰到好处可以使广告增色许多，用得不好，分寸感拿捏不好，就会使广告有虚假之嫌，因而此法少用为妙。但下面一则广告较好地运用了夸张。

今年二十，明年十八（化妆品）

在广告中使用婉曲的手法，对于一些妇女卫生用品尤其有效。因为卫生用品很难直接描述，必须用含蓄、委婉、富于情趣的语言来传递信息，婉曲用得不好，可使广告趣味无穷，并且能保护隐私。例如：

难言之隐，一洗了之（洗涤液）

安尔乐的保护，体贴又周到（卫生巾）

广告中使用省略可产生一种悬念，这种只说半句，留一半给观众的广告可以给人以丰富的想象空间。例如：

美梦成真的地方……（床上用品广告）

食堂信用金龙卡

连续使用设问的方式，在广告用语中可起到使观众思考，进而极想知道广告的内容和细节的作用，从而达到了让观众关心、了解、接受的目的。金龙卡食堂 POS 系统是由新中新公司于 1990 年研制推出的现代化餐饮收费系统，它的推出引发了对传统餐券结算方式的一次革命。看看金龙卡的广告词：

电子行业有没有可以稳定价格而市场需求保持强劲的产品？

电子行业的经济学家们是否发现了一块赚钱的新大陆？

现代人：民以食为天！从人们的嘴里省出时间，获得规模效益，谁为您搭了金桥？

广告中用较大号字体连续三次设问，抓住了读者的思路，启发读者去思索，这到底是什么？到底有哪些功能。不言而喻，答案就是黑体标题：金龙卡食堂信用卡。然后再来介绍它的功能、作用，使读者恍然大悟。最后，广告又连续用了“五心”来加强主题：

放心——全力的支持

惊心——巨大的市场

省心——较少的投入

动心——丰厚的利润

信心——卓越的品质

整篇广告占去报纸一整版，广告词在具有现代气息的画面衬托下，一气呵成。这则广告深深打动了顾客的心，使那些想跨入现代化的富有开拓创新意识的经理、领导们不由得不动心，去装配金龙卡食堂 POS 系统。

电脑广告创新意

当今社会已进入到信息时代，电脑技术不断更新，不断进步，日新月异。从 286 到 386，从 386 到 486，从 486 到 Pentium（奔腾），从单机到网络，到多媒体，电脑世界几乎每时每刻都发生着革命。要想在竞争激烈，品牌众多的电脑世界占一席之地，领潮流风骚，除了产品本身的质量外，广告也必须跟电脑一样，体现一个“新”。事实上，世界上各电脑大腕们都不惜耗费巨资，创造出最新的广告，以与时代同步，击败竞争对手。如 Intel（英特尔）公司的广告词：“Intel，给您一颗奔腾（Pentium）的心”。Intel 是电脑核心中央处理器（CPU）的最著名生产厂家。当从电视上听到富于情感和魅力的广告后，你就会联想到一种万马奔腾、奋勇向前的恢宏气势，给您一种追赶时代的动力。再看一看 Intel 那富于挑战，富于诱惑的语言：“体验一下吧，Intel 给你从未有过的自由、欢畅的感觉。”这会让人感到痛快淋漓，兴奋不已，跃跃欲试。可想而知，这种总是充满新意的广告必定与永无止境的电脑世界相映生辉。

同样我们也可以领略一下其他几家著名电脑公司的广告，以体验一下日新月异的电脑世界的新奇感受。

Microsoft（美国的微软公司）的广告词是：“让电脑摆上每张办公桌，进入每个家庭。”因而微软公司有了无所不在的 DOS 和 windows 操作系统。

Compaq（康柏）公司的广告是：“Compatibility（兼容）+Quality（质量）。”因而康柏公司有了今天微机行业的霸主地位。

国内名牌电脑联想集团的广告也让人赞叹：“人类失去联想，世界将会怎样？”联想集团才得以在国内能与众多美国电脑公司相抗，从而确立民族电脑工业“大哥大”的地位。

肩负民族责任感

广告表述如果能够表现出企业本身对民族、对社会、对公众所肩负的责任感，无疑这个广告将会成为高品位的广告，企业在公众中留下无比美好的形象。尤其在我国目前，许多民族工业，如电子产品行业面临与国外名牌竞争的艰难局面，企业如能有民族责任感，人们就会相信其产品的质量，并且去积极支持、关心这个企业的生存和发展。因为国家兴亡，匹夫有责啊。

目前我国电视机行业的残酷竞争中，“长虹”能成为硕果仅存、为数不多的企业，与他们的责任感是分不开的。读一读长虹的广告词：

红太阳一族，长虹以产业报国，民族昌盛为己任。献给你长虹红太阳，太阳最红，长虹更新。

读罢催人发愤，增强民族自尊心和爱国主义信念。

深圳康佳集团也希望自己能肩负起民族工业振兴的重任，想成为我国电器行业的“红太阳”，因而，他们写出了这样的广告词：“谁升起，谁就是太阳”，充分展示了康佳的竞争意识。

摸准顾客的心理

在写广告词时，只有摸准顾客心理，创作出有针对性，让顾客接受的广告，才可能获得成功，否则，如果不去仔细研究顾客心理，无论投入多大的广告费用，也不一定能刺激顾客的购买欲。有家袜子公司写的广告词重点是赞美袜子，因而激发不起女性顾客多大的激情。后来一位精通心理学的博士给设计了这样一则广告：让男性目不转睛地盯着穿上袜子的女性腿部的镜头为主画面，旁边写着：“多美好的一双腿！”由于广告改为以赞美女性的腿为重点，因而大受女性青睐。为什么会产生这种效果呢？因为对女性而言，袜子的质量和玉腿的美丽哪一个更重要是显然的。爱美的女性最注重是她的腿的形态，尤其注重男性的眼光。对于她来说，袜子质量当退缩其次了。

因此，与其说是你向女性推销袜子，倒不如说是她们推销自己健美的腿。

幽默广告动人心

幽默是一种公众喜闻乐见的形式，同时具有娱乐和教育的双重功能。在广告中使用幽默的语言和故事可以打动观众的心，笑谈声中心动神移，卖出产品才是真本领。

美国著名的快餐店温迪（WENDY）成功的运用了幽默广告，在美国广告界享有以幽默广告取胜的美誉。这家公司的“牛肉在哪”的广告令美国观众捧腹不已。著名的老广告演员克拉拉在广告中扮演一个爱挑剔、顶真好斗的汉堡包顾客。老太太对刚买回家的硕大汉堡包眉开眼笑，高兴万分。于是她急不可耐地切开汉堡包，却发现里面的牛肉只有小指甲那么大。她不解地对着汉堡包左看右看，终于明白这个汉堡包只放了一点点牛肉来糊弄顾客，老太太恼怒不已，用尖声夸张地叫道：“牛肉在哪？”

牛肉到底在哪，笑过之后的观众与老太太一起质问弄虚作假的产品。温迪快餐店以此为基础制作了一系列的幽默广告，获得了极大的成功。“牛肉在哪”成了美国人的口头禅。

制作幽默看对象

不同民族、不同国家有着很大的文化差异。同样一个幽默在不同的地方会有不同的反应，甚至产生相反的效果。因而幽默不是万能良方。制作幽默要针对不同的对象。例如美国人比较开放，能经受得起黑色幽默，而加拿大的魁北克人却相对保守。美国的一家番茄酱公司于是在两地创作了不同的广告来销售自己的新产品。该公司发现美国男人喜欢蘸番茄酱吃，而女人却不喜欢。于是该公司设计了这样一个广告：一位迷人的女服务员手托一个盘子，上面放着牛排、饮料和该公司生产的一大瓶番茄酱。旁边写着：“她比你更了解你的丈夫！”这则广告在美国获得了极大的成功。然而这则广告在加拿大魁北克省播出的时候，背景还是一样，只是将词改变成：“他常在餐馆里享受这个，你干吗不在家里给他这个呢？”所以针对不同的对象制作不同的幽默是十分重要的。尤其是拿人开玩笑，特别是拿妇女开玩笑的幽默广告要十分慎重，这样才能避免不必要的麻烦。

性感广告有限制

性感是人类最重要、最强烈的感情之一。在法律和道德许可的范围内，使用性感的男女模特，配以优美的语句，在充满诱惑的广告创意和策划下，为某些适当的商品作广告，会收到极好的效果。使用性感广告尤其要掌握分寸。雅俗美丑全在分寸上，求高雅、利社会，注意自己的形象。下面几则美国公司制作的广告对国内制作格调较高的性感广告有一定启发意义。

美国广告界 70 年代曾制作了一则女丝袜的性感广告。这个广告一开始将镜头对准一双形象优美穿着长统丝袜的腿，一个充满柔情的女性声音告诉观众：“下面将向美国妇女证明美特牌丝袜将使任何形状的腿都变得非常美丽。”随着画外音，镜头慢慢顺着腿往上移动，观众好奇地看到模特穿的绿灰色短裤，棒球队员汗衫，最后竟发现模特是一位著名的男棒球球星。这位球星笑咪咪对着大吃一惊的观众说：“我当然不穿长统女丝袜了，但如果美特女丝袜能使我的腿变得如此美妙，我想它一定能使你的腿也变得更加漂亮。”这位球星一夜之间使该女丝袜在美国成名，他自己也成了著名的男性模特。

用性感广告，范围是有限制的，它只可用在化妆品，男女保健品，女性内衣内裤等商品的广告上。

言过其实无人信

早年间，某地方以酿酒闻名，当地人都喜欢喝酒，因而街上就有一家挨一家的插着“酒”家旗的酒店。张三和李四各开了一家酒店，恰好同在同一条街上，且相距不远。两家为了抢生意、拉顾客，在竞争中占据优势，于是在店前贴出了招揽生意的广告，宣传自己的酒好。

这一天，张三贴出广告，上面写着：“本店以信誉担保，出售的零酒全是陈年佳酿，决不掺水。”李四看见张三贴出的广告，眉头一皱，计上心头，立即赶回家也贴出了一张广告：“本店素来出售的是掺水一成的陈年佳酿，如不愿喝掺水酒者，请事先联系，不过要是喝醉莫怪本店。”张三看见李四的广告，不由得暗暗发笑，心想：这回顾客还不全都上我的店去，该我做发财梦了。

可是，事情并非如张三所愿。顾客看了两家广告后，都到李四的店中喝酒，一时间，酒店生意兴隆，顾客盈门，财运亨通。反观张三酒店，从不掺水的酒店门庭冷落，面临关闭的厄运。张三自己还莫名其妙。后有高人指点迷津：同样是做广告，言过其实，令人无法相信，客观承认事实、反倒能赢得顾客的心。

采用悬念扣心弦

用悬念的手法，让观众一步一步地了解商品的特性，具有扣人心弦，引人入胜的作用。广告可以说是浓缩的作品，因此必须在短短的时间和篇幅内制作成功的悬念，抓住观众的心。

“海飞丝”洗发香波进入中国市场时，美国著名的P&G公司设计了这样的广告：一个天真无邪的小女孩在大庭广众说：妈妈，你有头皮屑。这使年轻的妈妈感到难堪。同时观众也在同情这位美丽的女人。那怎么办呢，一下子给观众一个悬念。紧接着母亲的画外音解开了观众心中的凝虑：“还好，我看到了海飞丝的广告。”紧接着画外音又介绍海飞丝的产品：“四个星期后，用普通洗发水这边还有头皮屑，用海飞丝洗发水那边就完全没有了。”至此悬念解决，观众的心也落了下来。更进一步，继续解释答案：“用海飞丝洗发水加护发素，护发去头皮屑，更胜一筹。”最后当男画外音用充满激情的声音说到：“P&G，世界一流产品，美化您的生活！”

广告标语讲技巧

当人们走在大街小巷，到处都可以看到这样的广告标语。

活力 28 沙市日化（洗涤剂）

东西南北中好酒在张弓（酒）

长江音响您的理想（音响）

长城电扇电扇长城（电扇）

这些广告标语读起来简单明了，朗朗上口，让人刻骨铭心，永远难忘。这就是成功的广告标语的巨大作用。

所谓广告标语，实际上是一种广告口号，它是内容集中，形式短小的特定语句，其作用是提示商品或公司企业最重要的特征，引起公众的注意和强烈兴趣，从而推销自己的公司形象，推销公司的商品。从前面几例广告标语中，我们可以领略到一些广告标语的创作特点。首要的是短，短的语句结构简单，便于记忆。其次是语句本身必须能够强烈地刺激公众，文字具有鼓动性和感召力，并且要结合主题，突出商品或公司的特色。下面再看一些具体的广告，来分析一下如何构思广告标语。

省电、够冷、安装容易！（空调）

这种广告标语属于直接陈述式，即把空调的主要特征信息传播给公众，而这些主要特征必须是消费者最关心的问题。在广告表述时可以通过启发式、情感式、颂扬式来表述。例如：

冷得舒适静的神怡（空调） 启发式

浓妆淡妆各尽其美（化妆品） 启发式

燕舞一曲歌来一片情（电器） 情感式

（款款柔情充满爱奏蜜意（洗衣机）） 情感式

金星——中国的明星（电视机） 颂扬式

海鸥表中国计时之宝（手表） 颂扬式

孔府家酒叫人想家（酒） 情感式

十项全能爱神独尊（热水器） 颂扬式

品牌起名有准则

品牌，通俗地说，就是厂牌，是指商品的名称，是商品在市场使用时与其他厂家的商品进行区别的名称。一个响亮的品牌名称具有的无形资产有时是无法估量的。设计品牌和商标名称，首先要遵从国家的法令，如商标法。否则会使自己卷入官司的烦恼。其次要注意道德规范和民族情感。例如不要取那些“帝王”、“皇中皇”、“宫庭御酒”等带有统治者色彩的名称，也不要取“刘文彩辣酱”引来政治问题，更不要取带黄色、色情色彩的名词，如什么“梦露舞厅”、“夜来香发廊”。

创造一个好品牌可以按照以下一些原则进行。第一是表述名牌，要做到区别性、标志性、寓意性和易记性。例如区别性是很自然的，不同企业的产品往往不同。一谈起康佳、长虹、松下、索尼，人们就会知道是哪家的电视机。再如“永久”寓意自行车的耐用，“白猫”寓意洗衣粉洗的衣服白。

设计品牌名称有很多可借鉴的方法。可从企业的文化品位取具有象征意义的名称。如“幸福”（摩托车）含有祝福的意义，既祝愿自己厂家兴旺发达，又祝愿消费者注意安全，合家幸福。如音响、电视机类的产品名称具有欢乐、热烈的气氛。这些名称有“凯歌”、“莺歌”、“燕舞”、“长虹”、“康佳”。化妆品类名称具有优美、柔情的感觉，这类名称有“霞飞”、“舒肤佳”、“施美”、“飘柔”、“诗芬”、“海飞丝”、“雅倩”，“永芳”、“绿牡丹”、“美加净”等。另一种方法是以著名人物的名字命名。这类有“太白”（酒）、“孔府家酒”（酒）、“曹雪芹家酒”（酒）、“张小泉”（剪刀）、“华佗”（再造丸）、“刘晓庆”（化妆品）、“羽西”（化妆品）、“李宁”牌运动服。第三种方法可以用动植物名称命名，具有象征性，如“凤凰”（自行车）、“芳草”（牙膏）、“荷花”（洗衣机）、“金狮”（自行车）、“牡丹”（电视机）、“雪豹”（皮衣）、“蓝鸟”（服装）、“两面针”（牙膏）、“茉莉花”（香水）、“熊猫”（电视机）、“双虎”（油漆）。第四种方法可用山川名胜起名，如“长江”（音响）、“黄河”（电视机）、“扬子”（电器）、“西湖”（彩电）、“长城”（电扇）、“青岛”（啤酒）、“嘉陵”（摩托）、“黄山”（电视机）、“黄鹤楼”（酒）等。第五种方法可用英文译名，但这些要做到不引起误解，不引起反感，同时要响亮。如“索尼”（SONY）、“万宝路”（Marlboro）、“飞利浦”（Philips）、“舒肤佳”（Safeguard）、“夏普”（Sharp）、“高露洁”（Colgate）等。第六种方法可以用表达商家良好祝愿的词句来作名称，如“永安达”、“幸福”、“捷达”（车辆）等。商品品牌名称有助于企业形象和产品形象的树立，并且反映其文化品位，因此一个好的品牌名称是十分重要的。

对联广告真国色

中国历史悠久，对联自古以来都为我国人民喜闻乐见。上至达官显贵，下至文人骚客、普通百姓都喜爱对联这种雅俗共赏的艺术形式。好的对联让人终生不忘，甚至流传千古。因此在设计广告中，如能创作出好的对联，将会使自己的企业生意兴隆。

历史上就有许多对联广告的佳话。这些名联立意巧妙，对仗工整，装饰于店堂之上，给人以精神上巨大的享受。相传，明太祖朱元璋微服私访给一阉猪的老板作了一幅绝妙的对联广告：“双掌劈开生死路，一刀割断是非根”，横批“祖传技术”。清乾隆皇帝七下江南时，曾给一家浴池作联：“金鸡未唱汤先热，旭日东升客满堂。”有一家理发店的广告对联是：“磨砺以须，问天下头颅几许？及锋而试，看老夫手段如何？”一些千古名联集文学、书法、广告于一身，对当今广告设计不无启发。还有一家与书店相邻的茶楼贴出了这样一副对联：“茶亦醉人何必酒，书能香我不须花。”这副对联妙语天成，活泼自然，体现出了一高雅的文化品位，使茶楼与书店相映生辉。

当今也有不少对联式广告，如：“潇潇洒洒雪梦菜，年年岁岁有风采”（雪梦菜牌皮装）。

下面列出部分流传已久，妙趣横生的优秀对联广告，可供欣赏，或许对当今广告创作有所启迪。

有关酒店的对联广告：

味美招来云外客 酒香引出洞中仙
东不管西不管酒管 兴也罢衰也罢喝罢
为名忙，为利忙，忙里偷闲，且喝一杯茶去；劳心苦，劳力苦，其中作乐，再倒二两酒来。

有关茶店对联广告：

客至必常熟，人走茶不凉。

有关饭店对联广告：

铲飞勺舞，啖宾荤素皆美味；送往迎来，对客饥饱总关心。

有关肉店对联广告：

听凭拣瘦挑肥做到无争无悔；决不短斤缺两保证又公又正。

有关鞋店对联广告：

前程远大，脚跟须站稳；工作浩繁，步骤要分清。

有关药店对联广告：

神州处处有亲人，不论生地熟地；春风来时尽着花，但闻藿香木香。

有关裁缝店的对联广告：

一寸布一寸丝，物尽其用；不自高不自大，量体裁衣。有关帽店对联广告：

尺寸自家寻大小，深浅须合意；式样烦君多留意，老少各随时。

有关旅店对联广告：

赤心迎来三江客 笑语送去四海宾。
清洁舒适，浴洗方便，请君未晚先投宿；服务周到，报时准确，无须鸡鸣早看天。

有关浴池对联广告：

共沐一池水，分享四季春。

有关婚姻介绍所对联广告：

寻寻觅觅。韶华转眼飞逝；犹犹豫豫，知音再度难逢。

白玉犹有瑕，求人十全十美哪里遇？青春岂无限，择偶千挑百拣几时休。

有关汽车配件的对联广告：

乘“东风”、“解放”思想，“龙江”、“丰田”任“奔驰”；沐“星光”、“依法”经商，“黄河”、“上海”凭“跃进”。

用词目的要明确

写广告，针对性要强，目的要明确，字字要有力，要向观众传递明确的信息。这样的广告才能收到投桃报李的效果。否则，如果只讲求语言的华丽和优美，而没有准确的把握要传播的信息，则会失去主攻目标，降低宣传价值，白白浪费巨额的广告投入和广告策划人员宝贵的精力和心血。例如：

美的空调美的享受（空调）

伊思丽，使我更美丽（化妆品）

身临其境的感受飞利浦音响（音响）

金利来领带男人的世界（领带）

四十年的风尘岁月，中华在我心中（牙膏）

上述几例广告都非常明确地说明了商品的内在特点。如空调在炎炎夏日带给人凉爽的享受，化妆品能使女人增色变美，领带给男士增添无穷的魅力和气派。最后一个例子是说明中华牌牙膏具有悠久的历史，是值得信赖的老品牌。然而，下面一些广告词，让人看后却有点不知所云，摸不着头脑。例如“妈咪的爱”是一则服装广告，这则广告的创意也许是要通过妈妈对自己宝贝的爱来激发购买欲，但这与服装又有多大关系呢？如果说有的话，那也是太间接了。再如同样类似的一则有关孩子的儿童洗涤用品系列广告：“十个妈妈八个爱”，相信任何人看了也无法把这则广告与其宣传的商品联系起来。

再如一则宣传洗衣机的广告：“谁有谁骄傲”这一行大字任你看千遍万遍，也联想不到是卖洗衣机。又如一家休闲鞋业公司的大字广告是：“菲力士……每天爱你多一些。”让人看后也是如堕五里云雾。本来品牌名称用了一个不知所云的带洋味的名称，谁知道你“菲力士”是什么。这样的广告即使花巨资上电视，上报纸，也将是白忙活一阵，不会带来太大的效益。

椰风饮料挡不住

“椰风，挡不住”（饮料）

每次看到这则短短的广告词，总是要受到极大的诱惑。在电视画面上配以南国的风情，健康、年轻、美丽的少女，以及那从瓶中倒出的富有吸引力的液体，再配上富有感召力的画外男中青“椰风，挡不住”，给人留下深刻的印象。这则广告成功之处是用了简捷、明快且带双关的语言。因而在广告语言中，如能创造出类似的优美语句出来，你的广告无疑会进入经典之列，你的公司，你的商品也许会一夜成名。同样富有诱惑力的广告还有：

味道好极了（速溶咖啡广告）

挡不住的感觉（可口可乐广告）

清新呵护，明艳照人，我的良伴，我的知己（化妆品广告）

读读上面这些极具诱惑力的广告，相信您也一定会喜欢得不得了。

情感广告的妙用

经商，卖给顾客的不只是商品，而且还是一种情感。中国是一个礼仪之邦。常言道，生意不成人情在。做广告也一样，也要讲情感。使用情感广告体现一种对顾客的爱，对消费者的关怀。没有人能拒绝情感，因而，只要正确地运用具有情感的语言，就一定能够拉近同观众的距离，使观众感受到企业的爱和关怀。这对树立企业形象极有好处，动情才会动心，感情往往比理智更有力。

美国是个广告大国，许多广告，尤其是电视广告，往往侧重于诉诸观众的感情意识和潜意识。广告商们就用这些感情信息，如爱国主义情感，亲情友情情感，恋情爱憎情感等信息。无形中将要推销的商品注入观众意识中，使之潜移默化地接受企业，接受商品。如可口可乐饮料公司、百事可乐公司都大量动用情感广告来影响大众。

在美国有一个动用情感广告的经典例子。美国最大的卡片公司毫尔马克（HALLMARK）用极细腻的笔调描绘了一位年轻女孩的故事。她从早上起床后遇到了一系列麻烦事情。下班回家又碰上大雨。然而当她拖着疲惫不堪的身心回家时，却发现她的男朋友寄来的 HALLMARK 上简短的问候：“喂！你好吗？我今天一整天都在想你……”看完后，这个年轻女孩顿时疲倦和烦恼全消。

毫尔马克（HALLMARK 问候卡片）的广告以情动人的力量是巨大的，在美国打动了成千上万的消费者，获得巨大的成功。

在我国也有运用情感广告的例子。河南郑州亚细亚商场动用情感广告，拉近了与顾客之间的距离，在消费者心目中树立了良好形象。

少女情怀总是诗

用诗为商品做广告，自古有之，中国文明史数千年，有许多文人墨客为商品创作的诗千古流传。当代也有许多优美的广告诗。

下面是一则可乐黑咖啡口香糖的广告诗，题为“少女情怀总是诗”，从中可以领略到叩人心扉的情感魅力。

给我一点金黄的火焰
让我享有一份咖啡的浓郁
我的天地
将是如许温馨，如许甜蜜
即使是白雪皑皑的严冬
对我依旧是热情洋溢的季节
——可乐黑咖啡口香糖
最能表达你对情人的爱心

这首美丽的诗的标题本身就非常的优美，再配以漂亮、清纯的少女在夕阳里畅想、憧憬的背景，画面上虽然不出现“口香糖”的产品形象，观众已经领略了广告的无穷魅力。

巧用成语妙趣生

成语是我国几千年流传下来的宝贵财富，是人们长期流传后形成的固定词组。成语往往朗朗上口，极易记忆，而且也有极高的文化品位。如果善用成语，并加以引申，或使用双关技巧，改动一字，常常会收到妙语如珠，趣味横生的效果，起到极好的作用。

上海一家牙刷厂利用成语做的广告使人忍俊不禁，牢记在心。牙刷的质量问题主要在于牙刷是否掉毛，这也是顾客最关心的问题。厂家摸准顾客心理，创造出了一个“一毛不拔”的成语广告，并配上一幅幽默漫画，在牙刷旁边，一个小孩正使劲地拔一根牙刷毛。观众在笑过之后，也记住了一毛不拔这个成语，以后每当看到这个成语时，就会联想这个品牌的牙刷了。同样用成语做广告的有：

“默默无闻（蚊）”的奉献（蚊香）

“闲”妻良母（洗衣机）

“油”备无患（新加坡驱风油）

“穿”流不息（服装）

口服心服（药品）

寓言广告启迪人

寓言具有深刻的意义，它能启迪人的智慧，用寓言做广告，对于有些行业来说能使主题生动形象。例如：保险公司常常使用劝人们参加保险的广告，这种广告容易引起公众的反感，因而难以打开局面。但有一家香港保险公司在寄给用户的广告函中用寓言作广告，收到极好的效果。这则广告是这样的：

彼得梦见与上帝在一起散步，天际缓缀展示出一幅图景，再现了彼得一生的经历，他走过的每一段路程，都有两双清晰的脚印。分别是彼得的脚印和上帝的脚印。但当最后一幅图景展示在彼得面前时，路面只剩下一双脚印，那正是彼得一生中最悲惨的岁月。这些岁月，他悲哀消沉。彼得问上帝：“万能的主啊，你答应过我，只要我跟随你，你永远扶持我，可在我最困难时，你却弃我而去。”上帝对彼得说：“当时，我把你抱在怀中，所以，只有一双脚印。”在广告的最后，道出了该保险公司的主题：“当你走上坎坷的人生之路时，本公司陪伴着你；当你遇到不测时，本公司帮你渡过难关。”

巧借典故做广告

典故一般流传悠远，影响较深，富有教育意义。巧借历史上能与自己公司形象或产品形象有密切联系的典故作成广告，能使自己的公司生意兴隆。

有一家搬家公司深谙此道，巧妙地借用了“孟母三迁”的典故，“孟母三迁”是我国历史上著名的典故。孟子是我国古代的亚圣、大思想家。少年时代，孟子家住在一家织布的隔壁，于是他跟着别人学织布，不学习。母亲没办法，只得搬家，结果搬到新居后，孟子跟着邻居学哭坟。最后，孟母才搬到隔壁都是做学问人的地方，这地方很适宜于孟子学习。因此，孟子终于成了千古留名的大思想家。这家搬家公司正是利用父母望子成龙、望女成凤的心理，刺激父母为孩子提供一个良好的读书环境，多多搬家。这则广告创意新、将典故写入到自己的广告河中，既有教育意义，又树立了公司的形象。

对话广告情真切

广告文体的形式各种各样。用对话的形式做广告可拉近与观众之间的距离。对话不一定属于文艺语体范畴。但通过对话介绍商品的特征和功能效果很好。对话有角色对话形式，即在广告中用几个角色，通过角色交谈来宣传广告内容。另一种对话形式是利用相声形式，以第三人称的形式来介绍商品。现举二例：

一则是孔雀牌手表的广告：

女：世界上什么东西最长又最短，最快又最慢，最能分割又是最大的；最不受重视，又是最可惋惜的？它使一切渺小的东西归于消灭，它使一切伟大的东西生命不绝？

男：法国思想家伏尔泰的这个谜语曾经把多少学者难倒，亲爱的听众，您也动动脑子，猜猜这是何种珍宝？

女：噢？您不知道？那就请佩戴孔雀牌手表，它会帮您解开时间的奥秘。

另一则是延生护宝液的对话广告，广告中设计了夫妻两个角色商量为父母买礼品，人情味极浓：

每逢佳节快要到来之际，面带喜悦的人们不免为选购节日礼品费思量。

一对夫妻甜蜜的对话将给您带来启示：

夫：你这几天好像有什么心事？

妻：节日快到了，给爸妈选购什么礼品呢？

夫：宝宝常年在爸妈家，老人家受了不少累。平时忙，节日看看老人，表示表示我们的心意。

妻：送钱，爸妈不要。去年春节送进口香烟、名酒，妈妈不高兴，说对爸爸身体不好。让以后别买这些东西，现在生活水平提高了，鸡鸭鱼肉都是……

夫：南方近年风行送保健礼品。我看中国老龄科学研究中心特别推荐的沈阳飞龙保健品有限公司生产的延生护宝液就很好！

妻：你这个主意很好，报纸上介绍延生护宝液对各种老年病都有神奇功效。爸爸用过几瓶，多年的腰膝酸痛、前列腺肥大治好了。爸爸说，服用了延生护宝液后浑身有劲，睡觉安稳，冠心病、胸闷症状解除了。妈妈有时也跟着服用，风湿性腰腿痛好了，周身无力症状改善，这次还要亲自下厨为我们炒菜呢！

夫：爸爸、妈妈健康长寿就是我们的幸福，就买延生护宝液吧！

妻：这次礼品选得好，给爸爸、妈妈送去健康、幸福、长寿及我们的一片爱心。这礼品可不轻啊！

……

儿童喜欢顺口溜

对于少儿来说，最喜欢背的是顺口溜。因而针对少儿的商品，运用顺口溜的广告词能抓住少年儿童的心理和生理特征。杭州娃哈哈果奶可说是家喻户晓，少儿皆知了。我们常常会听到身边稚气未脱的孩子把娃哈哈的广告当顺口溜，即使这小孩还讲不清话。“甜甜的，酸酸的，有营养，味道好，妈妈，我要喝——娃哈哈果奶。”这可以充分看出这则广告有多大的效用。

航空公司的灵魂

新加坡的文明程度世界闻名。新加坡航空公司的服务水平世界一流。他们深知他们的优势。因而新加坡航空公司在广告策划时牢牢抓住这一点，以歌颂新加坡航空公司的服务员——空中小姐为主题创作了一首优美的广告诗，使旅客感受到新加坡航空公司小姐的殷勤、周到。让没有乘坐过新加坡航空公司航班的人也想一睹新加坡空中小姐——航空公司的灵魂的风采，去领略新加坡空中小姐的柔情。

她将一缕温馨的柔情带到全世界

和蔼的空中服务员

身着一袭纱笼裙

当她和您相逢

一绽迷人的笑容

一缕温馨的柔情

晴空万里，朵朵白云

您们相遇在舒适的 747、707 或 737

波音机群上

她将以最殷勤的方式招待你

我们的女郎

是新加坡航空公司的灵魂

读完这优美的赞颂空中小姐的诗，任谁都会对她们产生无比的信赖感。

运用相声做广告

相声在华人界都有着比较深刻的影响。尤其在国內，相声是一种群众喜闻乐见、雅俗共赏的文艺形式。相声是一门语言的艺术，其表演形式有着众多的观众。因而利用著名相声演员为自己的商品做广告，会获得非常好的广告效果。“嘉陵”摩托车曾请著名的相声演员马季、唐杰中用说相声的方式做过广告：

唐：老马，您在等谁呀？

马：我的那个“嘉陵”。

唐：“嘉陵”是您“爱人”呀？

马：我太爱嘉陵了，它有很多优点。容貌长得盖世无双，绝代佳人，风度潇洒，帅气，走路就像仙女腾云驾雾，爬坡就如嫦娥奔月。唱歌优美动听，与“嘉陵”结为“伴侣”太幸福了。追求嘉陵的小伙子太多了，连姑娘们也都在追求嘉陵哪！

唐：什么，姑娘们也向您“爱人”求爱？！

马：什么呀！瞧，它来了。

唐：啊，原来是“嘉陵”摩托车啊！

情景交融如梦幻

诗是优美的。灯带给人光明，是美的使者。在灯具广告中创作出一则诗广告，意境优美。下面一则广告以诗配景，情景交融。

他的脚步声逐渐远去
背影淡去
高挂在漆黑天空中的月亮
横过了阳台
突然的寂寞
叫人不得不点燃了灯
继续看爱理佳的小说

这首幽静的诗，衬托着一个美丽的少妇正在柔和的灯光下手捧书本，专心致志地看书。情景交融，别有情趣。

缓解心理砸瓷器

法国人性格浪漫幽默，他们制作的广告也别出心裁，妙趣横生。法国的瓷器公司为其商品制作了一则广告：

不必烦恼！无须压抑怒气！夫妻吵架，乱砸器皿是心理缓解的最有效方法，为了家庭和睦幸福，使劲摔吧！劝君莫吝惜！

这则广告很合法国人的性情，因而瓷器公司生意突飞猛进，非常红火。

绝联航手传美名

在广告史上曾发生过一桩奇闻。明朝嘉靖年间，在九江地域一个船夫以摆渡为生。当时有一状元郎与好友游览至此，欲摆渡过河。这位状元一路上题诗赋词，雅兴很盛，但态度傲慢。于是船夫请求与状元对对联。船夫施礼后，便说出上联：一孤舟，二客商，三四五六水手，扯起七八叶风篷，下九江，还有十里。面对这个上联，状元郎苦思冥想，却终究想不出来。更不用说其他人能对出下联了。据传说，这上联历经几百年仍没有下联。因而，这个船夫便被人送了个“绝联航手”的美名，从而，慕名而来的游客、商人、文人墨客络绎不绝，使当地的旅游业兴旺起来。

毛姆征婚推销书

著名的广告艺术策划家波迪斯说过：“巧妙地运用幽默，就没有卖不出的东西。”英国的著名作家毛姆为了推销自己的小说，曾在英国各大报纸同时登出了一则幽默的征婚广告：“本人喜欢音乐和运动，是个年轻而又有教养的百万富翁，希望能和像毛姆小说中的女主角完全一样的女性结婚。——毛姆。”

当对，英国的社会风气是年轻的姑娘都崇拜富翁绅士，梦想进入上流社会，做阔太太。因此，此广告一出，许多梦想嫁给百万富翁的姑娘们纷纷购买毛姆的小说，买回去后藏在闺房中阅读，希望把自己变成像小说中女主角那样的女人。甚至连望女成凤心情迫切的母亲们也购买小说送给自己的宝贝女儿作为礼物，以解决其终身大事。一时间，毛姆的小说畅销无比，整个伦敦都有点洛阳纸贵的感觉。原来，毛姆的所谓征婚广告实际上是在推销自己的小说。正是百万富翁的魅力使小说家一夜成名。

不过，英国人的这种广告方法在中国行不通。

推销幽默的广告

法国里昂有一家“笑学校”公司创作了一则推销幽默的幽默广告。这则广告写得十分有趣：

请您注意传真电话，它的外观与普通的电话一模一样，您只须将您原来的电话机替换掉，当一位朋友来访的时候，您就告诉他有人在电话上找他，只要他拿起听筒，马上就会喷出一股水，灌他一嘴。

我们还可以向您展示神奇的打火机；在白色的台布、窗帘、衬衣上的墨水污点，可以在几分钟之内蒸发掉。不留一点痕迹；一条软冰冰而发粘的蛇；带雨刷的优质眼镜以及棱镜组合使人失去平衡的醉鬼镜。

我们最近的发明——汽车车身上的假划痕模仿得惟妙惟肖，以至专家都难以辨真伪。

最后，还要提一提我们的双层哈哈镜，假糖，假牙，橡皮巧克力，耗子，毛毛虫，粘糊糊的鼻涕虫，蟑螂和毛茸茸的蜘蛛，这些玩意儿都获得了成功。

一切为您效劳，请允许……

这一则广告本身就是推销幽默的，因而它本身也非常幽默。幽默已成为每个人的生活目标。幽默在进入其它领域的同时，它也戏剧性地进入了广告，建立了一种娱乐性的新型消费文化。

广告利用维纳斯

美的象征——断臂的维纳斯也是一个千古之谜。美国一家卖燕麦片的食品公司创造了一个奇妙的广告，使人们对他们的奇思妙想无不叹服。“假如维纳斯有双臂的话……”她一定会伸向放在她旁边的那碟燕麦片，这是广告的形象与期望。维纳斯的断臂会不会再产生奇迹，历史上曾有许多人试图为维纳斯装上双臂，设计了多种多样的方案，但都是画蛇添足。然而，这古老的猜测，米罗岛的维纳斯依旧装饰着人们的梦幻，依旧折磨着人们的想象力。当年完整的维纳斯双臂究竟是什么姿态，广告设计者在设计了各种方案后，最终大胆地将断臂维纳斯用于燕麦片广告，创造了一个幽默广告的奇迹：广告画面上，一碟燕麦片旁立着一尊世人熟悉的，温情的爱神维纳斯雕像。经过修饰的维纳斯依然是那样的仪态万方，楚楚动人，亭亭玉立，但在她高雅悠然的神情外，还流露出一种忧郁、悲哀、无可奈何的遗憾之情，她呆望着那碟燕麦片，显得可望而不可及。广告词却一语道破天机：“假如她有双臂的话……”

假如维纳斯有双臂，她一定会伸手去拿那碟香甜可口的燕麦片，就不会再露出忧郁的神情了。当这则广告推出后，人们禁不住会作上面的联想。每当人们看到燕麦片时，就会联想到维纳斯那忧郁的眼神。不知不觉中，人们就成了广告的俘虏。这则广告使这家卖燕麦片的食品公司大发其财。

不见一根黑毛发

做广告各有各的高招，只要你开动脑筋，总可以获得奇思妙想。在英国伦敦，餐饮行业竞争激烈。顾客对餐馆也十分挑剔，尤其英国人讲究干净。针对顾客心理，为了在竞争中占据一席之地，一家餐馆突发奇想，把本店的所有员工，从总经理到跑堂的，一律剃去毛发，并制作了一则令人捧腹的广告：

“本店饮食卫生无与伦比——汤菜中任何时候都见不到一根毛发。”当然，全部剃掉毛发的员工掌勺端饭，当然见不到一根毛发。当人们看了这则幽默广告后，必然对这家饭店产生好感，并信赖这家饭店的服务质量，更何况到这家饭店吃饭用餐，看着那进进出出，迎来送往的全都是秃顶服务员，也会开心一笑，既饱餐一顿，又赏心悦目。能开心处且开心，何乐而不为？

保险公司广告难

人在健康年青的时候一般来说不大愿意花许多钱去买保险，因为他们认为生老病死离自己还太遥远。然而，天有不测风云，人有旦夕祸福，作为人寿保险公司，如何能劝说人们参加保险，一方面为顾客消除后顾之忧，另一方面又能发展壮大自己的业务。日本千代人寿保险公司的广告策划者便请两个富有表演天才的人表演了一出“死人与阎王对话”的节目：

死人：我应该上天国的，为何来这儿呢？

阎王：你没有资格上天国呀！

死人：为什么？

阎王：你死后，你的家属一日三餐都成问题，你怎么有资格上天国呢？

死人：我并不是自得其乐呀！我是因为意外事故而死的，这并不是我的责任！

阎王：假如你在生前投了人寿保险，你家的日子就不会如此难挨了。

利用简单的对话，广告清楚地介绍了自己公司的业务，并利用人们怕进地狱的心理，巧用死人与阎王的对话。使广告的说服力大大增强。当这则广告一遍又一遍地在人们脑海中浮现的时候，公司的资金也越来越雄厚。

喜剧情节添趣味

把喜剧性的情节恰当地运用于商品广告中，可增添广告的趣味，创造出幽默的环境，使观众和顾客在轻松中接受你的创意。因为喜剧有极大的感染力。下面这一则广告在创作中用到了喜剧的形式，使广告趣味横生：

一家百货店刚刚从化妆品公司进了一种新型的化妆品——青春护肤露，起初人们还不太了解其功能，恰好一位太太来到柜台前，指着青春护肤露问商店经理：

“老板，这玩意儿有啥用？”

“有啥用？”老板理直气壮地叫来一位妙龄女售货员说道：

“妈，让这位太太瞧瞧您的皮肤。”

从这个短喜剧中，顾客在会心一笑的同时，也从中了解了该化妆品的功能和作用。这样的喜剧用在这类广告中真是再好不过了。

额满暂时不雇佣

美国人生性开朗、活泼，时时刻刻都不忘使用幽默的力量。如一则求职广告，运用幽默的形式，使求职这种挺严肃的事情变得轻松、活泼，同时，又体现其机智、幽默，以及良好的口才。

一天，一位为求职而四处奔波的大学毕业生走近《纽约时报》的报馆，他问经理：

“你们需要一位好编辑吗？”

“不需要。”

“那么记者呢？”

“不需要。”

“排字工人呢？”

“不，我们编制满了，没空缺。”

“那么，你们一定需要这个东西。”这位大学生不慌不忙地从公文包里拿出一块精致的木牌，上面写着：“额满暂时不雇佣。”

报社经理看了看牌子，笑了笑。然后立即请示老板，老板笑嘻嘻地对这位年青人说：“如果你愿意，请到我们的广告发行部工作。”

伦敦地铁的广告

有不少广告带有劝戒、警告之意。这些广告如果生硬地说教，往往起不到应有的作用和效果，相反，生硬的语句还会令人产生逆反心理。但此时如果能用幽默的语句，则容易被接受得多。看看下面几则广告：

伦敦地铁因为常常有不自觉的乘客因各种原因逃票，影响地铁公司的收入。因此，广告公司在地铁显眼处贴了一则幽默广告，使乘客自觉多了。广告是这样写的：“如果你无票乘车，请在伦敦治安法院下车。”

美国的高速公路上事故不断，为了提醒在高速公路上驾车行驶的司机，高速公路旁树立了这样一则广告牌：“此处已摔死了四个人，您愿意做第五个吗？”想必过往司机看完这则广告后，一定会更加把握紧手中的方向盘，爱惜自己的生命。

美国一个牙医广告也极能打动人心：“放心地来补牙，就是他（她）吻你的时候，也不会察觉。”

有一家卖儿童鞋帽的商店也别出心裁，玩出点花样：“恋爱和失恋，比起为8岁儿童买鞋来，还是好对付得多。”

一家专卖法国香水的广告，为了表明自己的商品性能好，写道：“我们的新产品极其吸引异性，因此随瓶奉送自卫教材一份。”

小脚踏出康庄道

广告中要设法满足消费者的一些心态，摸清人的内心世界，这样制作的广告词就会一矢中的，事半功倍。例如，尽量想法去满足消费者的名利心、爱欲心、优越感，满足用户求健康心理、好奇心理、崇拜名人等心理，抓住读者的心，打动观众的心。当然，广告不是去逢迎拍马，而是真心迎合观众的口味，因为有一个基本道理是人人都喜欢听好话，更何况你是向观众宣传你的产品，要他掏腰包。

台湾的一家食品公司“味全 AG 婴儿奶粉”，画面上是两只胖乎乎的小脚，非常醒目，也非常可爱，一双小脚下面是两行意味隽永的小标题词：

“将来，这双小脚，将会踏出康庄大道！”

广告标题赫赫四个大字“龙的麟爪”。

这则广告满足了那些望子成龙的父母亲的心理，同时也把孩子的健康与未来的成功联系起来，构思奇妙。无论谁看过这幅广告，都会留下无比深刻的印象。

飘来了乱世佳人

电影是一项耗资巨大的艺术，一部好的电影配以好的电影广告能构成更美的艺术形式。电影《飘》的电影广告非常优美，能打动观众的心。《飘》是美国的著名小说《Gone with the Wind》，最初翻译过来时，译名为《飘光》，但商人很忌讳“光”这个字，认为不吉利。因而策划者苦思冥想，绞尽脑汁，终于想出了响亮的名字。将“光”字去掉，定名为“飘”，并且想出了“乱世佳人”这个最能体现主题的名字。电影主题是写兵荒马乱之凄惨，述海枯石烂之至情。配以下面的广告词：

华堂歌舞，一夕风烟，同室操戈，炮轰火攻

流离颠沛，重重魔蝎，三度别嫁，千古簿命

这则广告四字八句，排比工整，含蓄隽永，余韵无穷。观众看完这则广告，一定会乐于走进电影院，去与主人公同命运，共悲欢。

早起鸟儿有虫吃

广告如果能恰当地与顾客开玩笑，加入一些调侃的语句，会令顾客感到亲切。国外有一家餐馆做了这样一则有趣的广告：

“晚餐特价供应，下午五点至七点

别忘了，早起的鸟儿才有虫吃。”

这则广告以幽默的笔调巧妙地招揽顾客，“早起的鸟儿才有虫吃。”这句话对顾客进行了诱惑的调侃，这种调侃不仅不会令顾客恼怒，反而让他们感到可笑有趣。这样的广告无疑会使自己的餐馆生意兴隆。

半夜不用费灯油

日本松下电器世界一流，产品尽善尽美。因而他们做的广告也是充满诱惑。“只要你掏钱，我就可以让你享受上帝的感觉。这一方面是对自己产品的自信，另一方面也是广告策划人员用充满诱惑的语言吸引观众，使观众对公司的产品充满信心和依赖。松下公司一则传真机的广告足以让人领略一斑：

广告标题是：半夜不用费灯油！

早点睡觉，把一切都留给松下传真机吧。只需将传真机调至预备状态，你就可以一睡了之。它会通宵工作以最低的费用发送传真到数个已预先编入程序的目的地，世界上的每一个角落都能到达。

任何情况也不影响您的休息，即使信号中断，它也会自动地在中断的地方联接。

痛痛快快睡个好觉吧！

松下传真机

美容杂志做广告

美国的杂志出版业竞争激烈，要想在激烈的商战中立于不败之地，商人们绞尽脑汁，各使绝招。美国的《美容》杂志的广告策划者通过连续的设问，使读者不得不从杂志中寻找答案，因而杂志的销量将会猛增。请看广告：

您的美容师是否还在使用去年的技术？

谁是美容界的“新秀”？

如何保持容颜青春长存？

哪种新式美容术将产生更佳效果，留下最小疤痕？

欧洲是在塑造人体外形的未来吗？

这些或者更多的问题的最权威的答案您可以在月刊《美容》的每一期找到。

世界就在您脚下

在文学的各种形式中，散文是一种优美的文体。把星级饭店通过散文体形式的广告来描绘，使得富有与高雅为伴，产生奇妙的广告效果。美国乔治亚的五星级饭店制作了名为“我们的世界就在您的脚下”的广告，使顾客还没住进，就感受到了浪漫、高雅、舒适、富有的情调：

在五星级的克劳斯特饭店和海洋岛上，生活似乎更充实。每天大自然的美景召唤着您，更有令世人艳羡的各类活动和家庭节目让您的日程丰富多彩。

去发现南北战争前曾一度是僻静的种植园，而现在是 54 洞高尔夫球场的魅力吧。由霍尔—法默的路易·萨格斯和《高尔夫文摘》的专业人员引导教授。

水路乘游艇畅游。在海滩俱乐部和温泉浴场，让身心充分得到放松休息。
在海滩和沼泽地策马奔驰。

包括各式宴会（有衣着讲究的也有衣着随便的），有气氛亲切的晚会及各种活动与大家分享。

我们的世界就在您的脚下。

克劳斯特饭店，海洋岛。

这则优美的广告一下子似乎把人带入了人间天堂。

新颖别致豆腐诗

豆腐是我国人民喜爱的传统食品。看似极平常的豆腐，但是明朝一位叫苏平的诗人却为豆腐写了一首新颖别致的广告诗，构思精妙，情趣盎然，以致流传千古：

“传得淮南术最佳，皮肤褪尽见精华。一轮磨上流琼液，百沸汤中滚雪花。瓦罐浸来蟾有影，金刀剖破玉无瑕。个中滋味谁得知，多在僧家与道家。”

读完此诗，豆腐的制作过程，从浸泡到褪皮，从磨浆和煮浆，到切豆腐，吃的过程都跃然纸上。诗中并没有出现“豆腐”二字，然而，形象贴切的比喻突出了豆腐是多么好吃，真是绝妙至极。

似禁非禁烟广告

在对待吸烟上，世界各国几乎都面临着两种选择，一方面要大力提倡禁烟，另一方面烟草公司又要赚更多利润。因此美国一家烟草公司利用禁烟给自己做广告，别有用心，非常有趣。

“此地禁止吸各种香烟，连“皇冠”牌香烟也不例外。”

结果，此广告一出，反而收到了奇效，该品牌的香烟销售量猛增，销售利润成直线上升。

大诗人写广告诗

前苏联有一位世人皆知的大诗人马雅可夫斯基。他同时又写了许多广告诗，这些广告诗也一样地名扬全球。他的广告诗幽默夸张，易于接受，语句短小，充分展示了大作家的才华。下面看几则作家所写的广告诗：

关于“茶叶”的广告诗：

上等茶叶，
上哪儿去买？
上茶管局，
价廉物美！
赶快买好了解渴；
茶叶色香俱备，
要什么价格有什么价格，
要什么口味有什么口味。

关于“婴儿奶嘴”的广告诗：

这样好的奶嘴，
空前绝后，
我愿吸它，
直到长寿！

臭豆腐借状元香

在清朝年间的北京城，有一家臭豆腐店的店名叫“致和酱园”。这家“致和酱园”的臭豆腐是北京特产，特别好吃。为了扩大生意，做出点名堂，店主人决定为臭豆腐进行一番广告策划。于是，花重金请来了当朝状元孙家鼎。状元郎毕竟才智超群，为店主人写了两副对联，挂在门口，一副是“致君美味传千里，和我天机养寸心。”另一副是“酱配龙蹂调芍药，园开鸡跖锤芙蓉。”这两副对联构思奇妙，正好每句第一个字组成店名“致和酱园”。一时间来欣赏书法和对联的顾客络绎不绝，使得这家“臭豆腐”店生意兴隆，名扬京城。

第八章 礼仪口才

在当今时代，人类已进入交流、开放的时代，人际交往越来越频繁，越来越重要。无论你从事商贸，从事旅游，还是各种学术交流以及娱乐，你如果想取得成功，就应该掌握各种各样的礼仪口才，并且在实践中不断练习。这样才能为你获得良好的人际关系及在事业上取得辉煌成就铺平道路。

中国具有五千年灿烂的文明史，素称礼仪之邦，源远流长的文化历史传统，铸就了中华民族鲜明的个性。历史上曾经产生过许许多多的口才大师。而今天在改革开放的年代，应该继承和发扬中华民族礼仪文化的精华，摒弃其糟粕，同时吸收外来文化的有益成分，使之融汇进中华民族的文化之中。礼仪口才最核心的是需要尊重、幽默、机智，善于控制气氛，化解窘境。练就了一副金口才，你就会在各种场合左右逢源，富有吸引力。

旧曲新翻祝酒辞

交际活动中的宴会，免不了相互祝酒。一是加强了解，增加感情，二是活跃聚会的气氛。祝辞有即兴发言，也有准备稿子的，通常的祝酒辞分为四段。开头一段，结尾一段，中间两段。

万事开头难。开头除称呼外，要表示欢迎、感谢、祝贺等各种致意。

结尾也不容易。结尾往往以表示决心、信心、希望和其它祝愿之词结束。

开头和结尾都是客套话，似乎是老一套。如何使老一套不落俗套，那就要看当事人的口才了。且看某市市长出访德国马尔巴赫市，在欢庆两市成为友好城市的晚宴上的一段致词：“让我端起金色的葡萄酒，在诗人席勒的故乡，用他著名的《欢乐颂》里的一段话，为我们已经签订的盟约干杯！‘巩固这个神圣的团体，凭着这金色美酒起誓：对于盟约要矢志不移，凭星空的审判起誓。’”这样的结尾风格独特。祝酒辞突出该市是席勒的故乡这一典型特征，引用席勒的名诗名句，把酒会的欢乐气氛及双方长期友好合作的愿望表达得淋漓尽致。

中间两段一般是赞扬对方和介绍自己。赞扬对方既是对对方的尊重，又是一种礼貌。如尼克松 1972 年访华时，赞扬我国长城；撒切尔夫人 1982 年访华时，赞扬中国是很多科学发明的发源地。在祝酒辞中适当介绍自己，是提高自己知名度的好机会。介绍内容须根据具体对象，择词而言，灵活机动，不拘一格。

祝酒辞要有文采。适当引用成语、名言、典故、诗词以及幽默，能使讲话更有感染力。1984 年，缅甸总统吴山友访问上海，市长在祝酒辞中引用了陈毅元帅《致缅甸友人》的诗句“我住江之头，君住江之尾，彼此情无限，共饮一江水。”大家都知道中缅交界只有一江之隔，两岸人民共饮一江水。话语亲切，表达了中缅两国人民之间的情谊，外宾十分高兴。有一次，一位中央领导访问朝鲜，在告别宴会上祝酒时，引用李白《赠汪伦》诗中“桃花潭水深千尺，不及汪伦送我情”的诗句来热情赞誉主人的深情厚谊。

比喻也能使祝酒辞生动形象。如上海建筑材料工业学院与美国阿尔弗莱德大学陶瓷学院建立校际关系时，对方斯蒂政斯教授在宴会上祝酒时说：“过去，我们交往只是一条小路；现在，却是一条宽敞的大道。我相信，我们的友谊和交往一定会成为一条高速公路。”这一连串的比喻，言词贴切，恰到好处地说出了他内心的祝愿，赢得了大家一致的掌声。

譬喻通俗大众化

凡精切而幽默的譬喻，所比的两事物必定迥然相异，而两事物在所比的某一点上却又非常相似，由此便产生出奇巧和出人意料的幽默效果。富于创见性的譬喻不但能准确言明事理，使人顿悟，而且颇富哲理，能给人启发，令人沉思。同一句话，同一个譬喻，由于人们职业、经历、兴趣、爱好等等的不同，所产生的效果就不一样。要使自己的幽默为最大多数的人意会和理解，必须尽可能在听众所熟知的事物中取喻，以达到人人心中有、人人人口中无的境地，方能一石激起千层浪，使他人对你所言心领神会，产生强烈的共鸣。

有一次，作家刘绍棠到外地讲演，一位听众突然发问：“共产党这么英明伟大，为什么就不能容纳一点自由化的东西呢？”

刘绍棠听后，“腾”地站了起来。

“你们看我的身体怎么样？”大家见他面色红润，身体健壮。齐声回答：“健康！”

“尽管我刘绍棠如此壮实，但是，要让我吃下一只苍蝇，我决不！”刘绍棠不客气地说。

全场报以热烈的掌声。

毛泽东衍名艺术

“衍名”就是说话人根据自己的主观意向，将别人或自己的名字拿来，加以解释、推衍、想象、发挥，以创造某种积极的表达效果。毛泽东是伟大的人民领袖，也是一位语言艺术大师。他的礼仪语言，极具个性和魅力。他运用“衍名”技巧，娴熟自如，灵活多变，得心应“口”，心裁别出，可谓出神入化，炉火纯青，不能不叫人惊叹和折服。“衍名”的运用，使他的谈话幽默诙谐，轻松活泼，妙趣横生，余味无穷，令听者如沐春风，受到强烈的感染和深刻的启迪，同时，也有利于缩短领袖和群众之间的交际距离。

1969年4月，“九大”开幕，河北省六位军长中只有郑三生被选为中央候补委员。毛泽东得知这一情况，见到郑三生时就开玩笑说：“见到你真是三生有幸啊！”

毛泽东也常用“衍名”的方法赞扬、勉励同志、战友和青年。第一次见到薄一波时，毛泽东便赞扬他说：“你的名字取得好！‘如临深渊，如履薄冰’嘛！”

1952年，毛泽东视察黄河，问治黄委员会主任王化云：“你这‘化云’是哪两个字？”王化云回答后，毛泽东笑道：“这名字好，化云为雨。半年化云，半年化雨就好了。”

毛泽东也曾用“衍名”嘲讽敌人。1945年国共谈判期间，毛泽东应邀对文艺界人士作演讲。演讲后有人问：“假如谈判失败，国共全面开战，毛先生有没有信心战胜蒋先生？”毛泽东没有正面回答，却就蒋介石和自己的姓氏说：“蒋先生的‘蒋’字是将军的将字头上加一棵草，他不过是草头将军而已。我的毛字不是毛手毛脚的‘毛’字，而是一个反‘手’。意思是，代表大多数中国人利益的共产党，要战胜代表少数人利益的国民党，易于反掌。”毛泽东借对“蒋”字形体结构的分析，辛辣地嘲讽蒋介石不过是“草头将军”，生动地表明了毛泽东将战胜蒋介石的信心。

毛泽东在“衍名”艺术的运用上堪称登峰造极。他运用这一技巧时，因人、因时、因地制宜，灵活多样，变化无穷；有时直解，有时别解，有时拆字，有时拈连……充分展示了他驾驭这一语言艺术的高超本领和深厚造诣。研究、学习毛泽东的“衍名”艺术，对提高我们的口语水平和交际能力，无疑会有很大的帮助。

克林顿礼战布什

克林顿要想圆他的总统梦，必须把布什拉下马。克林顿深知电视辩论的重要。如果在电视辩论中表演出色，加上舆论界广为宣传，就将为入主白宫铺平道路；如果在电视辩论中惨遭失败，那么，他的总统梦将化为泡影。

为了在电视辩论中获胜，克林顿的竞选班子绞尽了脑汁，制定出了以柔克刚的有效的辩论方法。

电视辩论不但可以显示总统候选人的竞选主张，更重要的是还能展示候选人的素质和能力，如形象、风度、思维能力、表达能力、应变能力等。美国人是一个性格外向，感情丰富的民族。他们欣赏英俊的外貌，沉着潇洒、彬彬有礼的绅士风度，赞赏幽默机智的谈吐。1960年，尼克松败在肯尼迪手下，就是因为在电视辩论中风度与谈吐均不如肯尼迪。里根之所以能当上总统，与他在当电影演员时培养出来的潇洒风度和练就的好口才有很大的关系。从外部形象看，年仅46岁的高大、英俊的克林顿当然比年纪老迈的布什占有很大的优势，但布什是一个很难对付的对手，他是一个老牌政客，在从政经验的丰富与外交成就的显赫这两个方面，克林顿无法同他相比。故而克林顿在三次电视辩论中决定采用以柔克刚的办法，不咄咄逼人，不进行人身攻击，要在广大听众面前展示出一个沉着稳重，从容大度的形象。在1992年10月15日第二次电视辩论中，辩论现场只设一个主持人，候选人前面都没有讲桌，只有张高椅子可坐，克林顿为了表示他对广大电视观众的尊敬，一直没有坐，并且在辩论中减少了对布什的攻击，把重点放在讲述自己任阿肯色州州长12年间所取得的政绩上。克林顿的这种以柔克刚，彬彬有礼的做法，立即赢得了广大电视观众的好感。

最后一次电视辩论中，克林顿英俊潇洒的姿态，敏捷的论辩与幽默机智的谈吐使他大出风头。他在对布什的责难进行了有效的反驳以后，很得体地对广大电视观众说：“我既尊敬布什先生在白宫期间的为国操劳，又希望选民能鼓起勇气，敢于更新，接受更佳人选。”话音刚落，掌声雷动。

事迹报告的口气

事迹报告是以自己或他人的经历事实为材料，以感受体会为核心，以叙事为主要手段的演讲。这种演讲是讲自己或自己熟悉的人和事，所以，它更真实、更感人、更容易使人信服，因而更具有鼓动性和影响力。

从口语表达的角度来看，如何才能使事迹报告更生动感人呢？很关键的一点就是作事迹报告应使用谦虚的口气，热情的态度。在事迹介绍中，不要抬高自己贬低他人，最好是说自己如何作如何想的，而没有必要去批评他人。你的事迹本身就是对不良表现的否定，不必把它说出来，这样的态度听众才会接纳你，进而产生榜样的力量。

在评价自己的工作成绩时，不要把功劳都记在自己的头上，把其他因素一概地抹杀，这样的说法是不会服人的。要客观地把各方面都说到，这样不但不会影响自己的事迹，而且还展示了为人处世的品质，人们会更加崇敬你。如有个同志在介绍自己的事迹时这样说：“我说的这些，其实并不都是我做的，有很多是同志们做的，我只是在他人大量工作的基础上，又前进了一步，如果没有领导、同事的支持和帮助，也就没有我今天的成功。今天，我站在了讲台上，不过是集体创作的一个代表……”这位同志的谦虚品质更赢得了人们的尊敬。

婚礼祝词的要则

婚礼祝词也称祝婚词，是生活中常见的一种礼仪演讲形式。结婚是一件喜事，大都要举行必要的仪式进行庆贺，而祝婚词是其中重要的一项。

许多人参加婚礼不知怎么讲和讲什么，其实就两点：一是表达衷心的祝福和殷切的期盼。二是就地选材，即围绕新郎、新娘其人其事为材料做幽默、诙谐、愉快的演讲，如他们的恋爱史，他们的容貌、职业、成就、爱好，他们的性格特点、姓名、出生地乃至婚礼场所的环境、天气等等，抓住其中任何一点铺陈开去都很适合于婚礼的火爆、热烈、喜庆的情调和氛围。请看下面这篇祝婚词——

各位来宾：

今天是刘卫民、夏池玉结百年之好的大喜日子。古人说：“天时不如地利，地利不如人和。”而今天，刘卫民、夏池玉的结婚是“天时、地利、人和”样样具备。首先是“天时”，这是指昨天是中秋节，今天是国庆节，两个节碰在一起，这是百年难遇的良辰吉日，真可谓“好事知时节，结婚乃发生，洞房花烛夜，夫妻笑咪咪。”其次是“地利”，刚才我看了一下，今天我们选择的这座酒楼是一块风水宝地，你们看，这座酒楼有四个大大的圆：这座酒楼是圆形大楼，这是第一圆；酒楼大门上有一个大大的圆圆的酒壶，这是第二圆；今天我们摆酒宴的桌子是圆桌，这是第三圆；还有第四圆，即昨天是八月十五，今天是八月十六，“十五的月亮十六圆。”四圆四圆，这象征新郎、新娘一世团圆。再次是“人和”，这里包括“三合”：合法、合情、合理。所谓合法，刚才我检查了他们的结婚证，他们的结婚证是真的，不是假冒的，所以我向各位宣布：他们是合法夫妻！所谓合情，据新郎新娘坦白交代，他们是自由恋爱、一见钟情，你们看：新郎的手很长很长，从资江河的这边伸到资江河的那边，把我们隆回姑娘抓了过来。所谓合理，新郎，为人聪明；新娘，如花似玉，一个“为人聪明”，一个“如花似玉”，可谓是“优化组合”了！总之，合法、合情、合理，可说是情投意合，珠联璧合，优化组合，当然还有——一唱一和！

让我们举起酒杯，为新婚夫妇祝福！

祝词很好地解决了围绕核心、就地选材的问题。全篇既充满了新时代的气息，又洋溢着祝婚的喜庆气氛，做到了幽默风趣，绚丽多姿。这位祝婚人的成功，充分说明，只要围绕祝婚词的核心，即向新婚夫妇表达良好的祝愿，然后在新郎、新娘其人其事上“就地选材”，妙语连珠，就可以说出这样生动、贴切的祝婚词。

非常场合的演讲

当你准备充分，满怀信心地去进行一次演讲，但走进那宽敞的礼堂，发现里面只稀疏地散坐着几十个人在等候聆听你的演讲，这对你的心情恐怕会产生极其消极的影响。

面对这种意外的窘境，你大可不必心灰意冷。说上几句俏皮话，来一个灵机一动的开场白：“晚上好，女士们，先生们——都有座位了吧？”顿时会产生喜剧效果，听众的注意力也集中起来了。

如果在一次招待晚餐聚会上，你被安排作一次即兴演讲，但实际参加人数比邀请人数少得多。即使如此，你同样可以借题发挥，打个幽默的比方：“尽管今天出席招待会的就是你们这些女士先生们，但我认为我们并没有任何感到遗憾的地方。你们想，耶稣基督的‘最后晚餐’只有十几人参加，可全世界都知道那次晚餐。也许，我们这次晚餐也会创造一个新的轰动。”

当然，在听众很少的情况下，你很可能会一时语塞，不知如何机智幽默。这时，你可以用诚恳的语调，请求听众聚集到前面的座位上来。当他们较为紧密地坐在一起后，才能集中注意力。

卡拉 OK 歌厅礼仪

卡拉 OK 歌厅，是现代人很喜欢去的交际场所，唱歌是一种高雅的文化娱乐活动，因此，去卡拉 OK 厅的朋友，应该注意礼仪文明，以体现当代人应有的文化修养。

当我们潇洒自如地走上去，手持话筒演唱之前，可微笑着向大家打个招呼：“各位嘉宾，晚上好！”或报一下歌名“我现在为大家演唱一首《爱的奉献》”，有时还可以酌情略加说明，比如你对大家说：“我把这首歌献给张经理，祝他生日快乐！”等等，唱完以后，如有乐队应先向乐队致礼，说“谢谢”，如下面响起掌声，应向全场的朋友们鞠躬道谢。

扭扭捏捏，小里小气，同伴之间你推我搡，嘻嘻哈哈，或是你争我夺，互不相让，以及演唱时尖声怪叫，出洋相等，都是有失文明，很不礼貌的。

舞厅礼仪 ABC

以交际娱乐为主的舞厅舞，称娱乐舞，比如常见的三步、四步，迪斯科以及变化了的拉丁舞等等。

邀请舞伴，一般男士主动起立，微笑着，上前礼貌地伸出一只手邀请女士，说：“小姐（或夫人），我可以请你跳个舞吗？”如果女士实在不想跳，可以起立欠身，说：“对不起，我想休息一会。”或“对不起，已经有人邀请我了。”

女士看准了某陌生男士，想和他跳舞时，可俟机和他的女伴打招呼，说：“那位先生是您的朋友吗？舞跳得真好，想烦您引荐一下，请他带我跳一曲好吗？”也可以让你的同伴前去，直接找那位男士说明你的请求。

应聘面试的语言

在应聘面试中，适当的幽默、风趣的语言会表现你的优雅气质和气度，也会给谈话增加轻松愉快的气氛。一个得体的玩笑、轶事或妙语会使一次颇为严肃的应聘面试的气氛变得活跃丰富。尤其是当你遇到难以回答的问题时，幽默的语言会使你化险为夷，反映出你的机智和聪明，给人以好感。比如，主考官问你这样的一个问题：“广告对商业有什么益处？”如果你这样回答：“做生意没有了广告，就像一个人在黑暗中向一个女孩子传递秋波，除了他自己，谁也不知道他在做什么。”主考官一定会欣赏你的幽默、风趣和机智，给你的面试打上一个高分。

面试答辞讲策略

俗话说：“水无常形，话无定格。”不同的应聘面试由于具体情况不同，言谈没有一套固定的办法。因此，在应聘面试中言谈更讲究策略性，该明确的地方就明确；该模糊的地方就模糊；该直言不讳的地方就直言不讳；该委婉含蓄的地方就委婉含蓄；该简略的地方就简略；该哆嗦的地方就哆嗦；该先说的就先说，该后说的就后说。详略繁简，轻重缓急，先来后到，在言谈中要体现得当。比如，主考官问你为什么想得到这份工作，你可说：“这家公司地理位置优越，处在改革发展的前沿阵地——深圳，公司有继续发展的潜力，很适合我一展才华。”

无论你面临的问题多么复杂，多么棘手，只要你本着讲究策略的原则，运用你的思维，经过深思熟虑后的言谈足以使不利的因素朝有利的方面转化。且看一次别开生面的招聘面试：

1994年1月，江苏某外贸公司为了适应飞速发展的外贸业务的需要，决定向社会公开招聘6名业务管理员。招聘广告登出不久，报名人数竟然突破六百大关。百里挑一，机会难得。这可乐坏了公司的几位老总。

经过笔试、面试，有五百多人败下阵来，只剩下了34人。

这34位，可真是个个了得。说写，无论中文外文，老总们无懈可击；论讲，有问必答，应对如流，滔滔不绝，也使老总们难分伯仲，去掉谁也没有充分的理由，哪个应聘者也不会服气。老总们也感到为难了。

几番深算，最后，公司决定采取煮酒论英雄的酒试。“醉翁之意不在酒，在于人才之间也！”

酒宴气氛热烈，一些应聘者认为大局已定，思想不再设防，一个个终显“庐山真面目”。

有的，出言不凡：“×经理，你只要录用我，两年之内，我保证给你赚几十万。”商场如战场，胜负很难预料，这种人轻言取胜，戏言赚钱，看似有胆有识，却难免言过其实，给人一种不可靠的感觉。

有的，是破釜沉舟而来：“×经理，我这次是横下一条心来报名应聘的，我已向原单位辞了职，我坚信，凭我的水平，你们一定会录用我的……”这种人似乎很自信，实际却是自负。把应聘当赌博，反映他思想方法比较偏激、绝对。

有的，苦苦哀求：“×经理，搞外贸是我多少年来的愿望，这次如再不能如愿，我可真……”这种人性格软弱，会在诡计多端的生意人面前吃大亏。

相反，另外一些人，他们彬彬有礼，不亢不卑，谈吐得体，不温不火，机智敏捷，性格开朗，表现出了搞外贸的优良素质。有一个小伙子，公司特别喜欢。在席上，他走到一位老总面前举杯致辞：“×经理，能结识您很荣幸，我十分愿意为贵公司效力。但如果确因名额所限使我不能效力帐下，我也不会气馁，我会继续奋斗，我相信，如果不能当您的助手，那我一定要成为您的对手……”这小伙子言语得体，柔中有刚，充满自信，意志坚强，具有搞外贸的最可宝贵的性格，结果被破格录用。

依依道别的口才

得体的告别语言能增进友谊，令人难忘；别出心裁地巧妙处理送别可能会促进一桩买卖，而且为今后双方的成功合作打下良好的基础。

有一位公司女秘书替老板接待来访客户，由于她工作出色而深受客户喜爱。在离别时，客户为了表达对这位小姐的感激之情，赠给她一个大海贝做纪念。

她赞叹海贝的美丽，但当她知道这礼物是客户从很远的地方弄到的，她感动地说：“为送给我这件礼物跑那么远的路，我真过意不去。”

“我为得到它而进行的长途跋涉，就是我送给你这礼物的一部分。”客户答道。

别具一格，精心挑选的离别赠礼，是最有份量的，它凝聚了送礼者的至诚爱心。

情真意切的告别演说也催人泪下。阿伯拉罕·林肯是美国第16届总统，1865年赢得内战胜利，废除了黑奴制。1861年2月11日林肯当选总统赴华盛顿就职前，在他工作所在地伊利诺斯州发表告别演说：

朋友们：不是处在我这地位上的人，很难体味到我此刻的惜别之情。这地方和这里的人民的友情给了我一切。我在这里度过了四分之一世纪；从青春岁月到了暮年。我的孩子在这里出生，其中一个埋葬在这里。我现在要离开你们，不知何年何月再回来，甚至不知是否能再回来。我面临的任务比当年华盛顿总统肩负的还要重大。没有上帝的扶持，我不会成功。有了上帝的扶持，我就不会失败。让我们满怀信心和希望，一切都将好起来。愿上帝赐福于你们，愿你们祈求上帝赐福于我。我向你们依依道别。

这篇告别演说短小精悍，语言朴实，道出了一个即将远行的人对故土的无限依念之情。

史蒂文森的幽默

史蒂文森是美国 50 年代的一位政治家，他曾与艾森豪威尔两次竞选总统，两次都败在艾森豪威尔的手下。但史蒂文森始终保持幽默的作风与风格，即使在最失意的时候，他也不忘记幽默。因而，他即使是两度竞选失败，没有登上总统的宝座，但仍然取得了很大的成功。

当史蒂文森第一次荣获提名竞选美国总统时，他内心异常激动，他自己打趣道：

“我想，得意洋洋不会伤害任何人，也就是说，只要人不吸入这空气的话。”

当他竞选总统失败时，他仍以充满幽默的口吻，在门口欢迎记者进来，并风趣地说：

“进来吧，来给烤面包验验尸。”

后来，有人邀请史蒂文森作演讲。他在去演讲的途中遇到阅兵的行列而使汽车受阻，因而耽误了时间，到达会场时已迟到，面对耐心等待他到来的人群，他当即表示歉意，并解释说，“军队英雄老是挡我的路。”

听众们知道，史蒂文森两次竞选的对手，都是艾森豪威尔将军这位“军队英雄”。因而史蒂文森所说的一句话，让听众心领神会，捧腹大笑。

其实，无论是谁，在前进的道路上总会碰到这样那样的困难和障碍，或是工作上的失意，或是家庭的困难，或是心理的不适。只要你面对挫折，用幽默的方法排解失意，你一定会在人际交往中左右逢源，并且能激励自己战胜困难，增加勇气和信心。

交际介绍贵简明

在家靠父母，出门靠朋友。要想在激烈的竞争中迅速崛起，需要广交四海宾朋，介绍就在我们的交际生活中显得格外重要了。

常见的有自我介绍，被人介绍和作为中间人介绍甲乙双方相识三种情况。

自我介绍，宜简明扼要。如“我是张三，是深圳皮革有限公司的一名业务员。”如有名片，可递上一张名片，说：“这是我的名片。”如果没有名片，而你的姓名用字比较冷僻少见，或是和通常惯用的姓名用字谐音容易混淆时，可加以说明。比如说：“我叫章曦，章是文章的章，曦是晨曦的曦。”这种认真态度，体现了你对对方的尊重，使对方感到你有和他进一步交往的愿望。

自我介绍，贵在谦虚。比如你的头衔，你的业绩，或者你是某名人的至亲好友等，如果不是必要的话，初次相见，不提为好，以避吹嘘自诩和攀龙附凤之嫌。

别人在向你介绍他自己时，我们要全神贯注，侧耳恭听，并说：“认识你非常高兴。”左顾右盼，漫不经心的样子是很不礼貌的。

我们作中间人介绍甲乙双方相识时，应先将晚辈或下属介绍给长辈或上级。比如一方是你的上司王老板，一方是你的同学小张，你从中引荐介绍时，应共同面向尊长。“王经理，这是我的同学小张，广州白云宾馆接待处导游。”然后再反转来对小张介绍说，“这是我的上司王经理。”在人员众多的情况下，我们一定要以尊长为中心，形成众星捧月之势，上下有序，向背分明，表达对尊长的敬重。

宴会入席的讲究

一般情况下，吃饭就是吃饭，没有必要讲究那么多的繁文缛节。

如果我们年纪虽轻，但因职位较高，在公关之类的交际宴请中，被尊为上座时，尽可大大方方，上座就上座。推推拉拉，苦苦相让，反而不雅。但在入座之前，最好向在场的年长者略示歉意：“恭敬不如从命，我就不客气啦！”不可理所当然地上座一坐，官架子十足。

宴会点菜的技巧

如果你是主人，应请客人先点，说：“小王，你喜欢吃什么菜？”对远道而来的外地客人，要主动推荐本地的风味特色菜，如“这里的清蒸武昌鱼肉嫩味美，形状优美，当年毛泽东主席畅游长江时对这道菜赞不绝口，并写进了他浪漫而潇洒的诗篇里‘才饮长沙水，又食武昌鱼’，你不想尝尝吗？”

客人点完之后，主人可酌情再追加一两道档次略高些的菜，以尽地主之谊。

先干为敬碰杯礼

欢宴之间，我们举杯的高度，应略低于对方酒杯的高度，以示谦敬，并说：“祝你们身体健康”，“感谢你们一年来对我们的关怀”等祝愿和感谢的词语。

有人向我们敬酒或是举杯相对时，如果我们不会喝白酒怎么办？有来无往非礼也，酒虽不会喝，礼却不可少，应赶紧起身，说：“请原谅，我不会喝白酒，用啤酒代替，先干为敬。”

获奖者致词有方

享誉国际影坛的，一年一度的奥斯卡金像奖颁奖仪式吸引着全球各地的影迷们，人们在目睹世界影星们的高雅举止和迷人风采的同时，也欣赏着获奖者精彩绝妙的口才。

“简洁是智慧的灵魂”。奥斯卡金像奖的颁奖者们谙熟这一艺术规律。驰名世界的喜剧电影大师卓别林在 1971 年度被授予奥斯卡荣誉奖时，面对台下不断的掌声和欢呼声，眼含泪水，十分动情，却只说了句：“此刻，言语是那么多余，那么无力。”

谦虚是一种美德，是一种修养，也是一种脉脉的温情。许多奥斯卡金像奖的得主技艺超群，功绩斐然，但在荣誉面前却十分谦虚。

著名影星马龙·白兰度第一次登上奥斯卡颁奖台时说：“没有许多人的帮助，哪有我的今天。”

著名女影星英格丽·褒曼在奥斯卡颁奖台上的谦虚精神更是广为流传。1974 年她在侦探片《东方快车谋杀案》中表演出众，获最佳女配角奖，可她在致词时却说：“能获奖总是好事，只是奥斯卡先生很健忘，也不会选择时机，自从《美国之夜》上演后，我们都认为瓦伦蒂娜·科特茜的表演最为上乘。现在让我夺去她的奖，我可有点于心不忍……瓦伦蒂娜，我并不是存心这样的！”坐在台下的瓦伦蒂娜听后深为感动，频频向褒曼飞吻。

与谦虚迥然相异的则是一种自豪、骄傲的风格。不少获奖者在致词时，大胆袒露真情，说出心中所想，不矫饰，不做作，同样给人留下美好的印象。

第 4 届奥斯卡影后玛丽·特雷斯勒在颁奖台上自豪地说：“我想，为人应当朴实谨慎，可说真的，今晚，我感觉自己很了不起……”

奥斯卡颁奖方法采用彻底的“开封宣布法”，这就给颁奖仪式蒙上了一层神秘色彩，同时不可避免地会带来一些意想不到的事情，获奖者的机智和应变能力也往往在这个时候通过其口才得以显示。

1952 年，奥斯卡最佳女主角奖得主雪莉·布恩由于跑得太急，在上奖台台阶时绊了一下，差点摔倒，她在致词时巧妙地解释道：“我经历了漫长的艰苦跋涉，才达到事业的高峰。”

最为别致的致词恐怕要数第 31 届奥斯卡最佳作曲奖得主弗里德里克·洛伊的演说，当时他刚动过心脏手术。他说：“我从我那颗有点破碎的心的深处感谢大家。”

婚礼司仪主持术

对每一个人来说，结婚是人生中的一件大事。因而结婚仪式是十分重要的，每一位新郎新娘都希望婚礼既温馨浪漫，又热烈喜庆。在婚礼仪式上，有一个重要的角色——司仪，对婚礼的成功起着重大的作用。因此需要司仪有较高的交际水平。他的语言表达和临场应变的能力是对他交际水平的综合反应。在实际主持婚礼仪式的过程中，作为一名好的司仪应该做到以下几点。

首先，主持人要因人、因事、因地恰当选择，富有主持的适应性，不要一味地尽拣好听的话说。例如，如果在酒店举办婚礼，司仪可以这样说：“各位来宾，请让我们共同举杯，首先祝新郎新娘结为秦晋之好；再祝夫妻比翼双飞，互敬互爱，相敬如宾，白头到老。为他们祝福，干杯！”在酒店的婚礼上主持人的言辞与酒相联系，气氛适宜。如果是在学校、工厂、机关等不设宴的婚礼上，主持人可把香烟和喜糖作为话头：“各位来宾，现在新郎新娘正怀着深深的敬意和谢意，把特别的爱献给特别的您，一支烟，会带给您一份真诚的祝福；一块糖，将祝愿您生活美满。”

其次，主持人在主持婚礼时要追求温馨的气氛。与其他场合的主持最大不同的是，婚礼主持要创造语言优美，格调高雅，浪漫温馨的意境。如当男女双方互赠戒指时，司仪可说：“这是两颗金子般心灵的交流，是忠贞不渝的象征。愿新郎新娘的爱情永远像金子般闪光，祝新郎新娘永远幸福美满。”这优美的话语必定使新郎新娘借感幸福，使婚礼气氛更显浪漫。在新郎新娘喝交杯酒时，主持人可以这样说：“喝了这杯酒，生活美满全都有；喝了这杯酒，夫妻恩爱心中留；喝了这杯酒，祝福你们天长地久！”这一番祝福的话烘托气氛，怎不使新郎新娘高兴万分，永生难忘这美妙的时刻呢！

第三，还要讲究随机应变。婚礼不同于其他的仪式。因为是喜庆的场合，难免一些小青年们闹得过火。这时，主持人要善于控制气氛，免得使新娘感到过于尴尬难堪。例如，如果新娘性格比较内向，而一些小青年由于兴奋，会问一些生僻、直露的问题，致使新娘下不了台，造成现场秩序混乱，这时主持人要审时度势，掌握火候。要善于弥补，说话得当，使尴尬变潇洒。这就要求主持人有敏捷的思维，机智的口才。

最后，主持人在整个婚礼的主持中要面面俱到。因为许多人为婚礼忙前忙后，做了许多默默的奉献。特别是司机、厨师、伴郎、伴娘等付出了许多心血，因此作为一个好的司仪，在把新郎新娘作为主角突出时，不忘那些幕后英雄，充分肯定他们的工作，一定会使人感到周全，让他们心里觉得热乎乎的。比如说，主持人可在举杯庆贺的间隙，不失时机地插入几句：“借此机会，我们衷心感谢为这次婚宴付出辛勤劳动，给予优质服务的酒店经理及工作人员，感谢为这次婚礼的顺利、圆满而劳累奔波的司机同志、摄影师、摄像师、伴郎、伴娘及所有为婚礼作出贡献的同志们。”这几句热乎乎的话必定使所有付出劳动的人在高兴之余也得到了回报。

人际交往重称谓

在日常生活中，谁也免不了要称呼别人。因为称呼繁多，如不讲究，就会带来不少麻烦。尤其中国自古是礼仪之邦，十分讲究称谓。中国历史悠久，地域差异巨大，因此称谓种类繁多，差异也大。在当今时代，为了在交际中获得成功，必须注重正确的称谓。

称谓具有时代性和地域性两个方面。时代性是指在不同的时代称谓不同。如关于“妻子”的称谓，封建社会称“贱内、拙荆、糟糠”，明显的含有男尊女卑的色彩，后来的“孩子他妈、老婆”，带有工具性。而现今称“夫人，爱人”，反映了对妇女的尊重。因而从中可以看出妇女地位的变化。此外，地域不同，国家不同，称谓也不统一。如南方和北方关于父亲和爷爷的称呼就比较混乱。南方习惯把祖父称“爹”，把父亲称爷。而北方习惯把祖父称“爷”，把父亲称“爹”。中国对叔、伯、舅、姑、姨等分得清清楚楚，泾渭分明，在实际称呼中，常常叫人摸不清头脑，而在英美国家则简单得多。这说明中国人注重姻亲血缘关系。

虽然称谓繁杂，如果适当地掌握一些原则，则在人际交往中会取得好的效果。称呼要讲究礼貌待人。如问路时碰见老人，可称“大伯”而不能随口喊道：“老头”或直接喊：“喂”。

另外，要讲究称呼适度的原则。尽管你自己在称呼别人时非常礼貌，非常尊崇，但一旦过份，则适得其反，反而让人觉得不舒服。因此，称呼还要看时机，看场合。例如，别人本来只是科长，你却称他为处长，别人会觉得你在讥讽他。另外，如果别人本来只大你一点，你却称别人为“大伯”，别人肯定会觉得很别扭。再者对初识的女孩子，你如果直呼其名，如叫芳芳，兰兰，亲热过度，反而让人生厌。

总之，称呼要做到得体、正确，让人听了舒服，切不可矫情、浮夸。

外交场合重礼仪

在国际交往谈判的重大场合，时常会出现一些僵局和困窘的局面，如何打破这种僵局，需要外交家们的智慧，同时还需要幽默的口才。在这方面，我们的周总理可说是天才的外交家。

在 1972 年中美打开大门的那段日子，为打开中美大门的谈判异常艰苦。周总理运用他的机智和幽默的口才在谈判中发挥了巨大的作用。

在《中美上海公报》即将发布的前夕，美国国务卿罗杰斯对已达成协议的《公报》草案不满意。因此有可能出现许多麻烦。如何解决这种窘困的局面，周总理决定亲自去拜访罗杰斯国务卿。当周总理来到罗杰斯居住的饭店时，又发现刚好把罗杰斯安排在 13 层楼。西方人很忌讳“13”这个数字，因而罗杰斯手下的工作人员极为恼怒。周总理泰然处之，说：“这次中美两国打开大门，是得到您主持的国务院支持的。几十年来，国务院做了不少工作。我尤其记得当我们邀请贵国乒乓球队访华时，贵国驻日本使馆就英明地开了绿灯，你们的外交官很有见地……”

周总理对美国国务院的赞扬顿时使室内的紧张空气缓和了下来。

“周总理也是很英明的。我真佩服你们想出请乒乓球队的一招，太漂亮了！”罗杰斯笑颜顿开。

接着，周恩来总理幽默地说：“有个很抱歉的事，我们疏忽了，没想到西方风俗‘13’的忌讳。我们中国有句笑话，一个人怕鬼的时候，越想越可怕，等他心里不怕鬼了，到处是鬼，鬼也就不见了……西方的‘13’就像中国的‘鬼’。”

所有在场的人都被周总理的一番话逗得哈哈大笑。后来，罗杰斯曾对记者说：“周恩来这个人真是令人倾倒。”

周总理的机智和幽默首先使罗杰斯及其工作人员的不满情绪得到了缓和，为《公报》的顺利公布起了重大作用。这足以证明，周恩来总理不仅是具有远见卓识的政治家，而且是能言善辩的口才艺术家。

世纪老人口才帅

在一般人的心目中，张学良将军是一位著名的爱国将领。在中华民族面临生死危难的关头，是他和杨虎城将军发动了“西安事变”，促进了全国抗日统一战线的确立。殊不知，这位“世纪老人”，从前的少帅，除具有强烈的爱国心，杰出的军事才能和卓越的领导才能外，还有着极“帅”的口才，我们可以从不同的历史时期，通过张学良将军的部分演讲和谈话，来领略一下他那杰出的口才。

60年前，当张学良将军实行兵谏，逮捕和扣押了蒋介石，发动了震惊中外的西安事变后，在一次群众集会上，他向西安市各界人士发表了慷慨激昂的演说：

“我同蒋委员长的感情很好，所争的就是政治主张，我几次书面谏，请他放弃他的错误的、违反民意的主张，领导全国民众从事全国民众所愿意做的工作，做一个全国民众所爱戴的领袖，可他不但不接受，近来反而变本加厉了。他在上海逮捕了七位救国会领袖。我为了这件事，曾只身一人乘军用飞机抵洛阳，请求他释放那几位无辜同胞。其实，我同那几位既不是亲戚，也不是朋友，有的见过，也不大熟。而我之所以积极援救他们，不过是因为主张相同，意见相同。蒋委员长却不采纳我的请求，后来我说：“蒋委员长这样专制，这样摧残爱国志士，和袁世凯、张宗昌有什么区别？”而他却说：“全国百姓只有你这样看。我是革命政府，我这样做，就是革命！”诸位想想，他这话有没有道理？因为“一二·九”西安学生运动，我同蒋委员长在言语上也发生了很大冲突……由以上两项事情来看，我认为对蒋委员长的主张和决心，我用口头或当面的劝谏，是决不能改变的，所以才同杨主任和其他西北军将领发动了“一二·一二”事件。我们现在把我们的主张清清楚楚地拿出来，清清楚楚地报告全国民众。同胞们，我们只求主张实现，此外，我们既不要钱，也不要地。为了实现我们的主张，我们要立于抗日战争的第一线，我们要在抗日战场上效死，同时，我们要求全国同胞，一致起来走向抗日战场，有力的出力、有钱的出钱，尤其是武装同志、壮年同胞，一定要把一腔热血洒在抗日战场上。同胞们起来！我们的主张要我们自己来实现！”

当时，由于西安事变事发突然，全国各界有许多人对西安事变的真相存在种种疑惑和猜测，而许多反动势力也纷纷希望以此为借口，混水摸鱼，为自己的利益捞上一把。为了澄清是非，阐明自己抗战的主张，张学良将军在这篇充满激情的演说中，摆事实、讲道理，不攻击，不谩骂，在大是大非问题上，张学良将军以理服人，以义服人，显得富有说服力。同时以情动人，富有极强的号召力。

在经历了漫长的半个多世纪后，张学良将军已是一个 90 高龄的世纪老人。在台湾的生活，张学良将军一直在“保护的自由”中生活。可他依旧“大仁、大勇、大智、大寿”。由于张学良是一位历史人物，历史的见证，因而常常有记者的采访。谈话的内容无所不包，既涉及张学良的私人生活，又涉及到历史、现实和政治斗争。许多问题都是十分敏感的。由于张学良将军的历史地位，以及目前的现实，张学良的一言一行都会产生重大的影响。张将军也深知这点，因而对敏感问题，常常机智应对，或巧妙躲开难以回答的问题，或自嘲调侃避开敏感话题，巧言对之，妙趣横生。下面是台湾某报记者对张学良将军的采访，从中可以体会到将军的口才的过人之处：

记者：有人说你是花花公子，你是怎样看的？

张：我从不是个花花公子，不过现在你们也许可以说我是个花花老人。你们看，我现在花最多时间的地方就是床上，有时候早上 11 点才起床，吃过中饭又去睡，一觉睡到了 3 点，你们说我浪漫不浪漫？

记者：西安事变后，你几乎不再与政治有关，你的命运和蒋介石分不开了，你是怎么看的？

张：对于蒋介石，在他过世的时候，我私下写了一幅挽联：“关切之殷，情同骨肉；政见之争，宛如仇讎。”对于他，胡汉民曾说过一句话：“以前在孙文面前乱说话说惯了，如今可说出问题来了。”你们懂意思吧，孙先生对玩笑一向是不以为意，蒋先生可不同，他是个军人。

记者：你是否考虑过回大陆看看这事？

张：（哈哈一笑）我现在是秋后的蚂蚱，跳不了几天了。如果说还有什么事想做，大概就只有回家看看了，看看大陆的情形，看看亲戚朋友和家乡，可是左腿很疼，没法子去，得等好一点再说了。

法国球星不留名

按照人的五种需求的理论来说，社会需求是高层次的需求。谁不希望自己名垂青史，流芳百世。尤其是当一个人取得了巨大的成就时，他就越难抵挡住各种纷至的荣誉的诱惑。然而，法国著名足球明星普拉蒂尼的一句真诚而又谦逊的妙语，使他拒绝了一项巨大的荣誉，但同时又使他获得了更大的尊敬，充分显示了足球明星超人的智慧、优秀的品德和出众的口才。

事情原来是这样的。法国人经过努力的申办活动，赢得了 1998 年世界杯足球赛的主办权。全国人民欢欣鼓舞。为了显示法国人的浪漫情怀和聪明才智，法国设计建成了一座能容纳 10 万观众的椭圆形足球场，足球场设计的豪华、浪漫，堪称世界一流水准。可是，足球场建成后，为之命名使法国人大伤脑筋。许多法国人希望以自己国家的足球明星普拉蒂尼命名。面对如此巨大的荣誉，普拉蒂尼显得非常冷静和真诚。他说：“我的年龄对于夺取世界杯来说已经嫌老，但如果用我的名字命名体育场，我又太嫩了。”

这一妙语虽然使普拉蒂尼失去了一次千古流名的绝好机会，但是他的谦虚的品德，出类拔萃的口才使得他在世人中树立起了一座无形的丰碑。虽然这座体育场最终以简单的“法国体育场”命名，但在法国人心目中，普拉蒂尼依旧是在足球场上纵横驰骋，为法国赢得荣誉的足球明星、民族英雄。

自嘲有术补缺憾

一般来说，当自己的生理上有些缺憾的人在人与人的交际中，无形之中会产生一些心理障碍，如口吃、皮肤黑、方言重、甚至个子较矮等都使人会缺乏信心在大庭广众中去表现自己。但如果发挥自己的口才，正确对待自己的不足，你就会打开一扇成功之门。下面的一些例子会给人启发。

一位女劳模被邀请作先进事迹报告，而且几家电视台都准备了直播。不巧，由于疲劳过度，这位女劳模的嗓子哑了，讲起话来很不好听。可她利用自己的聪明才智，幽默地讲出了一篇开场白：“我虽然嗓子哑了不好听，但时髦，现在许多歌星不是都兴嗓子哑吗？”一席话，让台下哄堂大笑，赢得了长时间的热烈掌声。因而，她的先进事迹报告会取得了圆满成功。

对待有些缺陷，需要承认它。如果开始就承认自己的不足，往往就会使人感到诚实可信，也容易拉近与别人的距离，取得较好的效果。美国一个全国著名的篮球明星拉弗从小有口吃的习惯，从而使他羞于与人讲话，即使在他名闻遐迩后，口吃的毛病依然困扰着他。后来，在专家指导下，他一方面减轻了自己的口吃，同时他以健康的心理对待口吃。他在向一些球迷的演讲中，深情地告诉听众自己的苦恼，并介绍自己与口吃作斗争的经历，鼓励大家与困难作斗争，战胜自我。

正是因为勇敢地承认自己的某些不足，拉弗才开始了他的崭新的生活。当然，对待缺憾除运用幽默的谈话技巧和勇敢的承认外，还有一些其他的方法，这要看不同的人。如科尔总理身材很胖，以至于他曾在一次会议中把椅子坐垮。胖对于欧美人是比较忌讳的事，可他仍若无其事地对待，自信地到处演讲，连选连任。

乔冠华的礼士风

70年代曾任我国外交部长的乔冠华堪称雄辩大师。他天资聪颖，博览群书，既有卓越的外交才能，又有雄辩的口才。

在中国恢复联合国席位的日子里，毛主席亲自点将，让乔冠华作为团长出席联合国代表大会。这是他施展自己雄辩口才的最好时机。他率领代表团于1971年11月11日来到纽约联合国总部，立即拜会了本届联大主席，印尼的马利克，并以坦诚的话语感谢联合国的欢迎，受到了许多国家代表及记者的好评。在联大会议上，他率领代表团首次进入联大会议厅，并作了重要演讲。他那充满自信，立场坚定的发言赢得了联大会议厅经久不息的掌声。在那段时间里，乔冠华将自己的雄辩才能发挥得淋漓尽致。

在28届联大上，乔冠华在批评当时的苏美两个超级大国“争夺世界霸权”是“世界不安宁的根源”和揭露苏联是所谓“发展中国家天然的最可靠的同盟者”的虚伪面目的演讲中，说道：“过去我们中国人也有人相信这样的话，因为苏联是伟大列宁的故乡，中国革命是十月革命的继续，作为一个社会主义国家，它怎么能够不对发展中国家给予全心全意的国际主义的援助呢？在赫鲁晓夫以后，由于长期的切身体会，例如要求在中国建立联合舰队，撤退专家、撕毁合同、侵犯边界、进行颠覆等等，才发现事情并非如此，它推行的不是国际主义，而是大国沙文主义、民族利己主义、领土扩张主义。”

虽然乔冠华的演讲带有当时色彩，但是它的语言尖锐，一语中的，直刺要害，使前苏联代表团尴尬万分，而第三世界国家代表却高兴不已，拍手称快。乔冠华还在联大的各种场合展示了他博学、严谨、机智、超人的智慧和口才，为中国人民争得了极大的荣誉。当然，他那边喝茅台酒，边出口成章的真功夫是靠平时多读、多钻、多思、多练得来的。

抓住交友的契机

有不少人在交际中希望交一些新朋友，但是由于缺乏信心主动与人交往，结果失去不少交友契机。然而在生活中，只要你掌握一些方法，多加观察，把握机会，一定能够交更多的朋友。

首先要提高自身的素质，兴趣广泛会增加自己的吸引力。如你是一位刚进新单位的大学毕业生，希望结识一些新的朋友，你尽可以展示你在大学期间所学的十八般武艺。如你可去参加单位组织的乒乓球赛，得个名次让大家认识认识。再者你可积极参加单位组织的其它活动，如在卡拉OK赛中一展歌喉；如和同事们一起春游等。时间一长，你自然会有许多新朋友。

其次要谦虚稳重，尊重别人。谦虚是中华民族的传统美德，稳重会使人感到可靠，愿意和你交往，只要你诚心待人，别人也会真心待你，尤其在工作中，不仅要向经验丰富的老同志学习，而且还要向年轻的同志学习，这样就会赢得别人的尊重和信任。

第三要热心助人。当别人有困难时，如果你主动地去帮助别人，用自己所学的知识去帮别人克服困难，以心换心，必然会得到回报，交上真正的朋友。

最后要胸怀宽广。交友最忌讳心胸狭窄。在很多场合中，你的一点“小恩小惠”足以使别人感到你心胸宽广，豁达大度，有可能收到奇效。

人生只有往前冲

1996年7月，在美国亚特兰大奥运盛会上，各国奥运健儿在奥运场上奋勇拼搏，体现着更快更高更强的奥林匹克精神。我国运动员更是发扬拼搏精神，为国争光。在体操场上，体操健儿们为了祖国的荣誉，誓夺金牌。著名的体操明星李小双带领着一群新秀和各国好手进行金牌的争夺战。李小双一行在团体赛失利后，顶着巨大的压力，走进了被称为男子汉的对话的个人全能的决赛场。男子体操，名将云集。俄罗斯、乌克兰等国的大牌明星个个都是如雷灌耳。李小双在还有最后一项时，比分被国外运动员追了上来。他只有在最后一项单杠夺得高分，才有希望夺取金牌。于是他奋勇拼搏，最后以一套高难度的、无可挑剔的动作结束了比赛，以微弱的优势战胜了对手，获得了金牌。赛后，他非常地激动和兴奋，面对记者的采访，他说：“这次比赛好像世界大战爆发了一样，真是非常激烈。我们顶住了团体失利的巨大压力。在最后一项单杠时，我被别人超过，那时，我们没有退路，只有往前冲，才有希望。”

只有往前冲，才有希望。世界冠军李小双在接受记者采访的谈话中，一方面，表现了他那为国争光，奋勇拼搏的精神；另一方面，也体现出他极好的口才。他的话能激励年轻人奋勇向前。

文坛名家善幽默

王蒙，这位我国当代著名的作家，曾于50年代时就以《青春万岁》闻名于世。他不仅是位著名作家，高级干部，而且他的口才与他的文才一样著名。王蒙在生活中极富幽默感。无论是与陌生人，还是熟人，无论在何种场合，他都善于运用自己的幽默活跃气氛，缓解紧张。

王蒙与熟人在一起时，爱开玩笑。他有一次回答别人自己是怎样写意识流时，说了四句：“有酒方能意识流，人间天上任遨游，杏花竹叶情如梦，大块文章乐未休。”四句话十分幽默有趣。在回答自己50年代与90年代有何不同时，他幽默地说：“相同的是都叫王蒙，不同的是50年代20多岁，90年代有60多岁了。”

还有一次，王蒙与家人团聚时，讲笑话。他说有两个人为一个问题争得面红耳赤，恨不得打起来。问题是到底三七二十一，还是三七二十二。最后，两人官司打到县太爷那儿，求县太爷作主。县太爷听了两人的供词，不由分说，吩咐差役将坚持三七二十一的那个家伙拉出去痛打二十大板。此人很是不服，县太爷说道：“那个人如此糊涂，你还跟他争，不比你打谁？”一席幽默话叫家人笑得前仰后合，拍手叫绝，王蒙自己也禁不住大笑起来。

涉外交谈多技巧

中国和英美国家在文化上存在一些差异，因而在与这些国家人交流时，必须要克服一些语言上的障碍和文化上的差异。

比如说中国人见面相互问候，爱说的第一句话：“您吃饭没有。”还有其他一些问候语。如：“您到哪儿去”，“您一个月工资多少”等等。这些对中国人来说都觉得亲切，让人听了没有不舒服的感觉。可是在欧美国家，别人会认为你是打听别人隐私。他们最忌讳打听自己的隐私，因此如果不了解这些，准会闹个不愉快。其实见面问候老外时，你只要跟他谈一些天气、体育等，他们一定会很愉快地和你谈下去。

另外，与外国人交谈，切莫打听女人的年龄，这与中国存在着极大的差异。中国甚至有拔高辈份以示尊重的习惯，而国外妇女忌讳别人说她老。如果按照中国的习惯去与外国人交谈，必会闹得十分尴尬。

在日常交往中，如果外国朋友请你吃饭，你一定要准确答复，去还是不去，而不要心里想去，而嘴上客套：“您何必这么客气，大家都很忙，改天我请您。”这样的话，欧美国家的人以为您是拒绝。假如您要请别人吃饭，就去邀请，决不能像对待国内人士，随口邀请，以示客套。因为外国人一般对你的邀请都信以为真。

假如在与外国人交往中，外国男士赞扬您的妻子或女朋友漂亮，性感，您应该高兴地接受，并说：“谢谢！”这与东方习俗也不一样，中国男士往往不习惯于当面赞美女性的美。因此掌握一定的国外习俗，在与外国人交谈时，就会自然，得体，交际成功。

女性幽默有魅力

对于幽默，许多人可能以为那只是男人的事，对于女性而言，更多的是沉稳、温柔。可实际上，在交往中，如果女性也能适当地来点幽默，会更加增添自己的魅力。

有一位叫阿芳的姑娘，虽然没有出众的容貌和窈窕的身材，但为人性情开朗，正直，幽默，许多人一旦和她交往几次，往往就被她的幽默所吸引，不知不觉地感受到她的魅力。有一次，阿芳参加同学聚会，和同学们回忆着大学时代的美好生活。不料主人在招呼客人时，一不小心将一盆水打翻，全洒在了阿芳的脚上，把她那双新皮鞋泼湿了。主人不知所措，显得十分尴尬。阿芳却不慌不忙地说：“一般正常情况是洗脚之前先脱鞋。”一句话，使满屋的人都笑了起来，难堪的气氛也一扫而空，大家更加佩服阿芳姑娘。

对女性美而言，体貌服饰和幽默是一个外在和内在的统一体。体貌服饰是外在的东西，这些当然很重要；幽默是女性内在的魅力之所在，幽默标志着修养，包蕴着含蓄，体现着女性内心世界的丰富。对一个成熟女性来说，缺乏幽默，确实是一种性格上的缺憾。

幽默和滑稽决不是一回事。对于女性，尤其要掌握好幽默的分寸感。否则，会陷入耍贫嘴和哗众取宠，那就不是吸引别人，而是让人讨厌，亵渎了幽默的品位。

伸手不打笑脸人

“伸手不打笑脸人”这句俗语说明微笑在人际交往中是多么重要。实际上，微笑可以说是人际交往中一张万能通行证。男人微笑，可增加男性风度，女人微笑，可增添女性妩媚。

当然，微笑要掌握好分寸。这里所指的微笑不是大笑。张开大嘴哈哈大笑虽不失男子汉的爽朗，但不能时时处处都大笑，否则，就会变成傻笑。如果你用大笑表示自己的欢乐，会被人怀疑为神经质，或是智能低下，或是轻薄轻佻。所以，只有微笑能增添风度，这也是微笑的奥秘之所在。微笑可以表达各种各样的内涵，如可表示含蓄、温和、亲切、纯真、成熟、开朗、敦厚、随和、庄重等等。微笑是各种风度的添加剂，可以使各种气质显得更加明朗、显著。

学会微笑也是一门学问，如果你是从事有关交际方面的工作的人，更要掌握好微笑的技巧。例如正常的微笑可以是眼角轻眯，眉梢微扬，嘴角两端同时微向上翘。这种微笑是一种使人容光焕发，表情生动的微笑。如果是仅将嘴角一端向上撇，这种微笑不仅不会增添你的风度，相反，会被人认为是皮笑肉不笑，是虚伪。别人避之不及，哪还有成功的交际呢。

谈判注意开场白

在商务谈判中，好的谈判开场方式可以为双方建立良好的关系，取得对方的信任，同时也可以借此摸一摸对方的底，了解一些信息。老练的谈判高手可以从对方的姿式、表情以及他“入题”的能力这些微妙之处判定对方的谈判经验和技巧。同样，也可以从开场发言中反映出对方的谈判作风。经验丰富的谈判人员总是在谈判开始谈一些一般性的问题，以谋求双方的合作。当然，也有另一种作风的谈判高手采取不同的技巧，一开始就极力探求对方的优势和劣势，探听哪些是自己必须坚持的原则，在哪些问题上可以让步。

例如双方为了趋向合作，施展一些谈判技巧以避免锋芒，于是进行了一些非业务的话题：

“欢迎您，见到您真高兴！”

“我也十分高兴能来这里。近来生意如何？”

“这笔买卖对你我都很重要。但首先我对您的平安到达表示祝贺。旅途愉快吗？”

“这个问题也是我们这次要讨论的。在旅途中饮食怎么样？来点咖啡好吗？”

上面的开场谈话中，看似漫无边际的闲聊，与谈判主题无关，但事实上并非如此。如果在这段谈话之后，他仍坚持提出他的问题，就可以断定对方好战。如果对方能接受这种轻松的聊天方式，虽然仍存在着谈判困难的可能性，但是可以断定谈判将会比较轻松。

舞会对话讲分寸

舞会是一种十分重要的交际场合。对于每一个希望在舞会中进行成功交际的人来说，如何利用语言进行交际，如何更巧妙，更生动，更准确地表达自己的心态，是一种文化、修养、心智、性情和口才等的综合素质的考验。一句不中听的话往往会使自己陷入尴尬，甚至令人讨厌。因此需要掌握一些谈话技巧，使自己在参加舞会时潇洒自如地与别人进行交流。

在舞会中，会有不同层次、不同年龄、不同性格的人，因此在谈话中要针对不同的对象运用不同的语言进行对话。如对方是年长者，你可以选择年长者喜欢的话题，如天气、时令节气或当前的一些国际国内新闻。切不可油腔滑调。如你邀请陌生的舞伴跳舞，则要讲礼貌文雅，要有幽默感，这样，双方更容易沟通。例如，一年轻男士邀一年轻小姐跳舞，有这样一段对话：

男：跟你跳舞，我觉得很愉快。

女：你带得很好。你常跳舞吗？

男：工作太忙。不过我总抽点时间来放松一下。对我们这种人来说，跳舞是放松的好方式。

女：那你从事的工作一定很累啰？

男：累倒不累，只是忙一些。你猜猜看，我是干什么的？

女：你大方稳重，好像是搞机关工作的，不知我猜的对不对？

男：哈，你猜错了，本人是吃粉笔灰的。

女：哟，原来是娃娃头啊！

男：那么你呢？也能让我猜猜吗？

女：那就不必猜啦，我也是个女司令。

上述谈话中，男的热情大方，坦率机智，女的稳重随和，又不乏幽默。因而谈话气氛融洽，而且相同的职业又增加了双方的亲切感。

在舞会谈话中，幽默风趣也能收到很好的效果，增加说话的魅力，留下较深的印象。例如一中年男士与一中年女士跳舞，这位女士风韵犹存，与男士是熟人。

男：小谢，你好！

女：瞧你，还小谢小谢，老了哟！

男：也该老了。你老是这么年轻，姑娘们都给你比下去了，没有出头之日了。她们要找你打官司哩。

女：瞧你这张嘴……嘻嘻！

女性最喜欢别人说自己年轻漂亮。男方不直接说她显得如何年轻，而说姑娘们嫉妒她的年轻，其恭维手法较高明，女方听了这话，当然心里甜滋滋的。

当然，有一些话题在舞会中是要避免谈及的。例如各种生理缺陷是不能提的。如不能谈起别人的脱发。对于女性，不能谈论她的年龄等一些误区。另外不要随便涉及别人的婚姻、家庭等话题。最后在谈话中避免谈及一些庸俗低级的话题。

语言的表达是一门博大精深的学问，谈话的核心是礼貌，它的基本特征是轻松、活泼、愉快、高雅，交谈时注意的重点是如何尊重别人，如何赢得友谊，如何和谐相处。如果你善于运用谈话技巧，你一定会在舞会中过得愉快。

妙解话题忧变喜

人们在进行交际的活动中，常常会遇到一些不愉快的事，使气氛受到干扰，这时就该利用自己的机智、妙语改变交际气氛。

例如有一次欢迎某代表团参观，代表团刚下车，就遇到了大雨，原定参观的项目只得暂停。大家不免感到扫兴。这时主人立即向客人问好，说道：“中国有句古话，有朋自远方来，不亦乐乎！你们看，连老天爷也为各位接风洗尘。”一席话将坏事说成了好事，使客人感觉到了主人的热情，取得了很好的效果。

那么，如何在交际中构成语言机变，反转巧解话题呢，方法有很多种。但归纳起来主要可运用以下三种方式。

首先利用语音双关法，通过谐音巧转话题。比如在接待客人的宴席上，客人不小心打破了碗，这时，主人说道：“没事没事，碎碎（岁岁）平安。”一下子，使气氛轻松了许多。

另外一种方法是运用引申法。例如武汉夏天炎热难耐。某单位邀请某领导作政治学习报告时，正值炎热天气。领导一下车就热得难受，眉头皱起来。这时会议主持人急忙说道：“您今天到我们这里来，真是恰逢其时，不但大家热烈地欢迎您，而且老天也给加温，这真是热上加热，可见我们这片热土是多么热情好客！”主持人的一番话，使某领导脸上顿时露出笑容。

第三种方法是运用联想创造出积极的意义，以达到化解不利，改变气氛的目的。如一位华侨老妇人在游黄山时，不慎将裙子在树枝上挂了一个口子，老妇人顿时游兴大减。这时，聪明的导游小姐立即跑过来，扶起老妇人，说道：“夫人，这是黄山对您有情啊，它想拉住您，叫您多看几眼，不愿您匆匆离去！”导游小姐的联想，让老太太眉开眼笑，游兴又上来了。

用妙语化解不适宜的气氛，既是交际的需要，同时也是一种交际智慧，交际艺术。这需要在长期的实践中多留心，多观察，培养自己机智幽默，风趣灵活的思维和口才。只有这样，才能在交际活动中左右逢源，随机应变。

情真意长欢送词

何谓欢送词？主人为客人送行或亲友同事远行送别时，积于情感和友谊而所说的话或发表的演讲就是欢送词。

古往今来，欢送都集中表现在表达一种离情别绪。不论是家里或单位的客人临别，还是单位的同事长期远行或调离，对离开的人，人们都要借欢送表达一种聚散两依依的情怀。“劝君更进一杯酒，西出阳关无故人”，“孤帆远影碧空尽，唯见长江天际流”，“山回路转不见君，雪上空留马行处”等等，都是送别时的千古绝唱。

欢送词是人与人之间真挚情感的自然流露。就一般情况来说，如果是代表集体欢送一部分同志到外地工作，就要从“公事”出发，可以多讲些被欢送同志们的任务和使命，他们的辛劳和光荣，组织的委托和信任，同志们的祝福和期盼等等；如果只是个人发表的欢送词，欢送的对象又是个人，那就可从情感出发，多讲些与被欢送人长期相处的感受和评价，离别的欣慰和留恋，今后的嘱托和希望等等。请看下面这篇欢送词：

各位老师：

俗话说相见时难别亦难！在今天这个欢送向大鹏老师赴国家教委工作的茶话会上，我先带头“话别”，抛玉引砖——引金砖！（掌声）

向大鹏老师是属马的。无巧不成书，他给我们的印象就是一匹有胆、有识、有德、有才、魄力超群、啸天腾地的千里马！（掌声）

近十年来，向大鹏老师在大学的教育岗位上，呕心沥血，辛勤执教，可谓苦口婆心育英才，粗茶淡饭著文章。满天的桃李，就是他辛苦耕耘的天地；三十多篇论文，就是他遨游书海的痕迹。

值得引以自豪的是，这匹上好的千里马最初还是本人发现的！（掌声）可眼下，“伯乐”却要跟千里马告别了，我的内心是非常留恋、非常复杂的。（会场顿时鸦雀无声）

然而，我也感到欣慰。千里马已过而立之年，正是风华正茂之时，应该奔向广阔的天地去奋蹄、去驰骋、去竞争、去建功立业、去夺取无愧于千里马称号的荣誉！（热烈的掌声）谢谢！

这篇欢送词是以个人名义表达对个人的欢送。致词人从感受讲起，从中对被送人做出中肯的评价。接下来便直抒胸臆，表达致词人既欢送又惜别的复杂情感。接着以简短的鼓励和祝愿结束。由此可略见欢送词的一般情况。

欢送词虽表达离情别绪，但它的基调应该是热情洋溢、欢欣鼓舞的。

拒酒不喝三绝招

“无酒不成席”。在宴席上，人们喜欢饮酒作乐，烘托气氛，而对于那些滴酒不沾的人，就如临四面楚歌。但只要舌底生花，仍然可以不卑不亢地达到拒酒的目的。且看以下三招：

其一是以子之矛，攻子之盾。对于七嘴八舌的四面围攻，你可以说：“你们要我喝酒简直是要我的命。如果把我当朋友，就不要害我。”言外之意是你们要我喝酒就不够朋友！抓住劝酒者称兄道弟的托词予以反击，使劝者碍于“朋友”的情面，不得不缄口。

其二装痴卖傻。在无可奈何的情况下，你可装出一副豁出去的样子说：“我本不会喝酒，但诸位兄弟的殷殷之情令我非喝不可。今天我就舍命陪君子，为你们醉了也值！”说完仰脖一口喝干。然后，装作烂醉如泥，不省人事。对方以为你出了洋相，就再不为难你了。

其三是三十六计走为上。如事前安排好第三者，让他在关键时刻来喊你：“某先生，你有紧急电话。”你便可做欲走还留状：“对不起，各位！我去去马上就来。马上就来。”只要一离开酒席就躲起来，到酒席完时再回来说几句道歉的话。对方对你善意的欺骗也不会太在意。

黄熙进言乾隆爷

太平盛事，乾隆爷曾七下江南，游山玩水，好不开心。一次，他到苏州狮子林，玩得龙心大悦，便要来笔墨，题下“真有趣”三字。随游人员黄熙在旁，觉得三字太俗，又不便进言，就“扑通”一声跪下，说：“皇上圣恩，请将‘有’字赐与奴才。”皇上恍然大悟，立即将题词改为“真趣”。

热情洋溢欢迎词

孔子曰：“有朋自远方来，不亦乐乎？”客人到来，主人高兴，总是要说些表示欢迎的话，而且这时候说话非常必要，它表现着主人热情好客的文化素养，同时又给客人以宾至如归的慰藉，对于加强交往，增进友谊是很有意义的。

欢迎词该讲什么取决于主、客双方以往的关系和今后发展的趋向以及这次相会的缘由与意义等，挖掘大家都感兴趣的某一点从中派生、演化开来。或集中于亲情友谊的倾诉、期盼、或对从前交往史的回顾，对今后的展望，或对达成某种共识的信念及前景展现，都是可讲的。例如，中美建交时，周恩来在人民大会堂宴会厅设宴招待尼克松时所致的欢迎词堪为典范：

各位来宾：

你们好！

首先，我高兴地代表毛泽东主席和中国政府向尼克松总统和夫人，以及其他的美国客人们表示欢迎。

同时，我也想利用这个机会代表中国人民向远在大洋彼岸的美国人民致以亲切的问候。

尼克松总统应中国政府的邀请，前来我国访问，使两国领导人有机会直接会晤，谋求两国关系正常化，并就共同关心的问题交换意见，这是符合中美两国人民愿望的积极行动，这在中美两国关系史上是一个创举。

美国人民是伟大的人民。中国人民是伟大的人民。我们两国人民一向是友好的。由于大家知道的原因，两国人民之间的来往中断了 20 多年。现在，经过中美双方的共同努力，友好来往的大门终于打开了。目前，促使两国关系正常化，争取和缓紧张局势，已成为中美两国人民强烈的愿望。人民，只有人民，才是创造世界历史的动力。我们相信，我们两国人民这种共同愿望，总有一天是要实现的。

中美两国的社会制度根本不同，在中美两国政府之间存在着巨大的分歧。但是，这种分歧不应当妨碍中美两国在互相尊重主权和领土完整、互不侵犯、互不干涉内政、平等互利和和平共处五项原则的基础上建立正常的国家关系，更不应该导致战争。中国政府早在 1955 年就公开声明，中国人民不要同美国打仗，中国政府愿意坐下来同美国政府谈判，这是我们一贯奉行的方针。我们注意到尼克松总统在来华前的讲话中也谈到，“我们必须做的事情是寻找某种办法使我们可以有分歧而又不成为战争中的敌人”。我们希望，通过双方坦率地交换意见，弄清楚彼此之间的分歧，努力寻找共同点，使我们两国的关系能够有一个新的开始。

谢谢！

周恩来这篇举世闻名的欢迎词可分为三个层次。首先是表示“欢迎”。其次是揭示“欢迎”的理由和根据。“由于大家知道的原因，两国人民之间的来往中断了 20 多年。现在，经过中美双方的共同努力，友好来往的大门终于打开了。”中美建交，“这在中美两国关系史上是一个创举”。说明这种欢迎不是客套话，是有实质性内容的，是真诚的，从而使开头的口头欢迎变得实在而有分量。第三是结束语，表明自己的希望及良好祝愿。以上大体说明了欢迎词的实质内容以及结构关系。

诚心实意答谢词

孔夫子说：“来而不往，非礼也。”个人、家庭、单位都是如此。对于回报，最完美，最富有现代文明意味的方式之一，就是答谢词。

致答谢词最重要的是要有诚心诚意，真情实感，令人听后感到愉快、亲切。构思答谢词最好的方法是根据过去或正在进行的具体事件，找出它的具体细节并从中把自己的感受和认识讲出来，作为诚致谢意的依据，从而避免虚浮，空泛。下面请看一篇灾区人民在接受馈赠时的答谢词——

亲爱的武汉市领导，远道而来的客人们：

你们好！

今天，我们怀着无比感激、无比振奋的心情，在这里迎接武汉市政府给洪湖灾区人民捐赠救灾物资的亲人。150公里行程遥远，10车物资和10万元人民币谊重情长。这10车物资和10万元人民币是武汉市人民用辛勤劳动、汗水、心血换来的。每件物品，展现着武汉市人民的高尚风格；每1元钱，显示着武汉市人民的博大胸怀！捧着这一件件的救济物品，似捧着武汉市兄弟姐妹的颗颗赤心、捧着武汉市父老乡亲们的殷殷情怀。在这里，我谨代表洪湖县灾区人民向武汉市领导，武汉市人民，表示深深的谢意！

今年6月以来，我市遭受了特大的洪灾。六、七、八三月，正值长江汛期，华中地区普降暴雨，降雨量达597.3毫米，长江、汉江和洪湖各大河流相继突破警戒水位，加之客水汇集，致使洪湖中34.3万亩农作物受渍，其中12,56万亩农田绝收；610栋房屋倒塌，受灾人口达17.5万人，直接经济损失2.21亿元。残酷的洪水，把我们洪湖人民推向了灾难的深渊！

然而，党和政府没有忘记我们，兄弟县市的乡亲没有忘记我们。省市领导多次亲临洪湖，视察灾情，组织救援，市县国家干部职工争相解囊，捐粮捐钱。今天，我们又接到了武汉市人民无私捐助的大批救灾物资和现金。“一方有难，八方支援”，团结互助，无私奉献，这充分体现了中华民族是一个乐于慷慨奉献的伟大的民族！

谢谢你们，远方的亲人。冒着酷暑炎热，远程跋涉而来，你们的友情和品德将随着时间永恒。请转告武汉市人民：我们洪湖灾区人民，一定从你们的援助中吸取力量，奋发图强，重建家园，努力生产，以连篇的捷报来报答党和人民的关怀，报答武汉市亲人们的深情厚谊！

这篇答谢词的致词人就是把总体事件和具体细节连同自己的感受和认识结合在一起组织而成的。没有具体事件，就缺乏答谢的必要和缘由；没有具体细节，就不能讲得真切详实；没有感受，就不会有独到的情感发挥；没有认识，也就没有理性的深度。只有把这几方面结合起来，才能作出生动深刻、亲切感人的演讲，才能表现出诚挚谢意的真情。

旅途礼仪渡难关

在旅行中，除了旅途的艰辛和疲劳，你的旅行口才与你的旅途生活休戚相关，许多不如意的事都要仰仗你的口才去迎刃而解。

经常出差在外的“旅行家”，深谙这一技巧，常以最佳的恭维方式向身旁的售票员、餐厅服务员、旅馆工作人员请教。如果一个服务员对你有好感，他就会甘心乐意地为你做事，或在他的职权范围内为你办成一些你力所能及的事。

譬如说吃饭。在旅行中免不了要跟餐馆打交道。对于那些饭菜质量差、服务态度恶劣的餐馆，你该选用什么样的语言使对方尊重你呢？曾有一事业单位的 20 名职工集体到某名山风景区游览，当大伙精疲力尽回到山脚下一家餐厅吃饭时，汤是温吞吞的，忘了上饮料，上菜缓慢，账单搞错了。这时，旅游团的团长没有当场发作，而是用委婉的方法，把领班叫到一边，告诉她：“我很喜欢你们的餐馆，情调、食物都很好。但是今天事情有点不对劲，我想你应该了解一下。”领班听后，多半会向你道歉，并请求你的原谅。

有的餐厅开餐很不准时，如果你不想大吵大闹，又想餐厅准时开饭，你可以彬彬有礼地对领班说：“我们在另一家餐厅订了 8 点钟的宴会，但是我们比较满意你们这里，并愿意在这里订餐。如果你们能保证准时 8 点为我们安排座位的话，我们就改在这里。如果不行，那么我们就只有下次光临了。”对于你这样得体的请求，对方是没有办法拒绝的。

导游小姐吊胃口

“文似看山不喜平”。说话也一样，如果在交谈中，你能使听者产生“山重水复疑无路，柳暗花明又一村”的感觉，那就兴味无穷了。

有一次，桂林的一位导游小姐带了一个外国旅游团到北京，参观北海时，游客显得有些疲倦，于是，她灵机一动，指着九龙壁对游客说：“龙是天子的象征，至高无上，可是这九条龙中有条龙身上有块琉璃是假的，你们能找出是哪一块吗？”

游客惊奇地“喔”了一声，高兴地跑到九龙壁前仔细辨认。他们东瞧西看，走近跑远，有的说这块，有的说那块，有的干脆说没有。在众说不一的争论声中，大家不约而同地围到了这位导游身边，请她揭开谜底。

在大家的注视下，导游指着一条白龙的腹下说：“就是这块。”

游客们定睛细看，齐声喊道：“原来是块木砖。”接着便纷纷提问：“这是怎么回事？”“它是哪一年换的？”“皇帝为什么没有发现？”

这时，这位抓住了游客心理的导游，才提高嗓门把九龙壁的年代、建筑艺术和“木砖”的轶事详细讲了一遍。游客们听着、想着，随着故事情节发展，时而眉飞色舞，时而赞叹连声……

导游小姐在这里用“吊胃口”、“甩包袱”的口才技巧，既活跃了游客的游览情绪，又使讲解的内容生动活泼，还融洽了双方的感情，可谓一石三鸟。

小球推动大球转

中美两个大国在大洋彼岸相互对抗、隔绝的日子里，周恩来总理巧妙地抓住千载难逢的时机，把体育和外交紧密地结合起来，创造了乒乓外交的奇迹，小球推动了大球转，使中美两个国家开始了交往。在整个事情的过程中，充分展示了周总理的智慧和才能，以及他的礼仪口才。

1971年的春季，第31届世界乒乓球锦标赛在日本举行。那时正值“文化大革命”的动乱时期，中美处于隔绝的年代。面对国际、国内错综复杂的形势，周总理在毛主席的支持下，毅然派出恢复训练不久的中国乒乓球队，前往日本名古屋参加已相违6年之久的世界乒乓球锦标赛。他意味深长地对代表团说：“这次如果我们派乒乓球队去，是代表国家的，也是代表人民的，在比赛中也就是要接触许多国家的代表队，其中也包括美国队，我们总是要和他们接触的。”

世锦赛期间，天缘巧合。有一天，由于没有赛事，各国代表团被组织游览日本三重半岛海湾观光。凑巧，中美两国的运动员的游艇相遇在一起了。美国人向来热情爽朗，无拘无束，他们朝中国运动员开口说道：“Hello，你们中国队的球打得真漂亮，找个机会，也和我们打两盘吧！”

“好，好。”中国运动员礼貌地回答道。

“听说你们已经邀请我们的朋友（指加拿大和英国队）去你们国家访问了，什么时候轮到我们去呀？”美国运动员说道。

“会去的，总有一天你们会去的。”中国运动员依然显得有些拘束，但十分真诚。

“OK，OK！”美国运动员竖起大拇指，显得兴奋不已。

在这里的一切迅速报告了国内，报告了周总理和毛主席。

过了两天，在日本名古屋又发生了一件奇妙的事情。一天下午，美国选手格伦·科恩训练结束后，跳上了中国选手坐的轿车。中国运动员庄则栋走到科恩身边亲切地对他说：“我们中国人民和美国人民一直是友好的。今天你来到我们车上，我们大家都很高兴。我代表同行的中国运动员欢迎你上车。为了表达这种感情，我送给你一件礼物吧！”庄则栋说完，就送了一幅杭州织锦——黄山风景画给科恩。科恩顿时高兴万分，非常激动。

在当时政治气氛下，中国人与美国人接触是要冒极大的风险，带来很大的政治麻烦的，因此，代表团领队十分不安。于是立即请示国内，报告周总理。周总理审时度势，他不仅支持这种中美两国人民的友好交往，而且还让中国代表团领队邀请美国乒乓球队来华访问。

这一消息无异一声惊雷，这“乒”的一声震惊了全世界，中美开始了接触，整个地球开始了转动。

世锦赛结束后，美国代表团和英国、加拿大、哥伦比亚和尼日利亚等受到邀请的乒乓球队一道，来到了中国。美国代表队是中华人民共和国成立以来第一个来华访问的正式美国代表团。他们受到了中国人民热情友好的接待。特别是周恩来总理对来访代表团的接见，使访问的气氛达到了高潮。

下午2点30分，面带微笑，身穿银灰色中山装的周恩来总理神采奕奕地走进了人民大会堂东大厅，他先与各代表团领队握手寒暄，连声说道：“欢迎，欢迎”，然后向大家发表讲话。他在回答一些运动员代表的提问时，幽默风趣，妙语联珠，坦率诚挚，富有哲理，使得四座欢腾，人人兴奋不已。

周恩来微笑着对美国代表队说：“中国人民和美国人民过去的来往是很频繁的，以后隔断了很长一段时间。你们这次应邀来访，打开了两国人民友好往来的大门。”

美国运动员斯蒂霍文马上说道：“我们也希望中国乒乓球队访问美国。”

周恩来立即表示：“可以去。”

这时，周总理开始回答运动员提出的一些问题。科恩大声问道：“我很想知道周总理怎样看待今天美国青年中的嬉皮士？”

周总理认真听完科恩的问题，坦然地说：“首先，我对此了解得不多，所以，我只能谈一些并不深入的意见。”

“今天，世界上的青年对现状不满，正在寻求真理，在他们的思想发生变化过程中，在这种变化形成之前，会出现各种各样事物及变化的不同形式，我们允许青年人进行各种尝试。”

科恩说：“嬉皮士是一种新思想方式，只有少数人熟悉它，了解它。”

周总理继续说道：“根据人类发展史，人类会找到普遍真理。我们同意青年进行各种不同方法的尝试，但必须是寻求真理。”

周恩来总理充满信心地说道：“我们相信中美两国人民的友好往来将会得到两国人民大多数的赞成和支持。”他说到这里，略为停顿一下，然后问道：“难道你们不同意我的话吗？”顿时，美国客人爆发出一阵掌声。

后来，一位美国母亲给周总理寄了一束美丽的玫瑰花，她真诚地感谢中国总理对她儿子讲了一番语重心长的话语，使他儿子走上了正道，摒弃了嬉皮士的思想方式。

周总理接见乒乓球运动员的谈话的消息迅速传到了美国华盛顿。很快，中美之间开始松动，白宫宣布了旨在缩小两国鸿沟的一系列解禁措施，如放松对中国的禁运限制，对愿意访美的中国人加快发放签证，放宽货币管制，以便使中国能用美元支付进口物资，准许美国各石油公司对进出中国的船只和飞机出售燃料，以及准许挂外国旗的美国船只停靠中国港口。

周恩来用他的智慧和口才，通过奇妙的乒乓外交，打开了中美相互接触、交流的渠道。正如美国前国务卿基辛格博士所评价的那样：“这个事情是周恩来的代表作，跟中国人的所有举动一样，它有许多层意义，描绘得光彩夺目的表面是最不重要的部分。”

辞不达意客人走

在许多场合，谁也免不了要讲几句话，这就需要掌握一些礼仪口才。如果不善言辞，或是讲话时词不达意，就无法达到顺利交流信息、沟通感情、增进了解的目的。

会说话的人一句话能使人笑，不会说话的人却能一句话把人说跑。礼仪口才，是为人处事的本领，是交际的艺术。俄罗斯有一位诗人曾经说过这样一句话：“世上没有比语言的痛苦更强烈的痛苦。”这句话有着非常深刻的内涵。假如语言表达不好，会给人思想以禁锢，给人精神以折磨。

在湖北某地，流传着这样一个故事。在古时候，有一个叫徐三的人，他不善言辞。有一次，他邀请了4位客人吃饭，到了日头当午的时候，还只到了3位客人，他们又焦急地等了好半天，可那位本该到的客人依旧不见影子。到的几位客人这时也饿得饥肠辘辘。徐三等得不耐烦了，开口说道：“该来的怎么还不来？”

其中一位客人心想：“该来的没来，那么我可能是不该来的。”于是，他自己觉得很难为情，就悄悄地先溜走了。

主人看见这位客人走了，越发着急，说道：“不该走的怎么又偏偏走了呢？”

另外一位客人听后，心里暗暗想：“不该走的走了，那么我是属于那个该走的人了。”于是他找了一个由头，俟机走了。

徐三看到又走了一位客人，心中更加着急，连忙说道：“该来的不来，不该走的又走了。”

最后那位客人一听，也坐不住了，心想，原来说的是自己，于是他也逃之夭夭。

正在这时，那位等了半天也不见人影的客人总算慢慢悠悠地来到了，徐三望着满桌丰盛的酒菜，叹了一口气，说道：“你呀，来的真不是时候！”这位客人听完这句话，长袖一甩，赶快溜之大吉。

徐三本是好心，邀请好友吃饭，可是由于他言语不慎，把四位客人通通说跑了，这满桌的饭菜，只能留给他自己慢慢地享用了。由于他没有把言辞表意的关系搞清楚，说起话来使人感觉到话中有话，弦外有音。因此这则徐三请客的故事就一代代地传了下来。徐三的教训值得我们在练习、实践礼仪口才中汲取。

转换话题真本领

在《三国演义》中，有一章曹操煮酒论英雄的故事，这是描写刘备机敏，在危急关头运用转换话题的艺术形式，岔开话题，化险为夷的事。作者是这样描述的：一次，曹操与刘备饮酒。操以手指刘备，后自指，曰：“今天下英雄，惟使君与操耳！”刘备闻言，吃了一惊，手中所持箸，不觉落于地上。时正值天雨将至，雷声大作。刘备乃从容俯首拾箸曰：“一震之威，乃至于此。”操笑曰：“丈夫亦畏雷乎？”刘备曰：“圣人迅雷风烈必变，安得不畏？”将闻言失箸之故，轻轻掩饰过了。操遂不疑刘备。

刘备乃世之枭雄，实是曹操心腹之患，曹操总想找机会除掉刘备，因此在酒宴中用话试探刘备。刘备深知其利害关系，于是他韬光养晦，在交谈中利用天气变化，移开话题，转移了曹操的注意力，因而免遭了一场杀身之祸，后来终于成就了一代霸业。

其实，在很多场合下，都需要谈话者掌握转换话题的艺术，以控制谈话的方向。例如，在以下的几种情况下需转换话题：对谈话内容不感兴趣，觉得枯燥无味；不同意对方意见，又不想与之争论；谈话中话题谈完，出现冷场；失言或其他尴尬局面等。

在现代人际交往中，一个成功的交谈需要谈话者能驾驭谈话的话题。一方面不要滔滔不绝，只顾自己的兴致，高谈别人已经生厌的话题，同时，也要将别人滔滔不绝的话题适当巧妙地加以转移，以转到正题或自己喜欢的话题上。这就需要在交谈中注意观察，当交谈者兴趣减弱，只是重复没有新意的内容时，就需要转移话题。例如，当你讲话时，如果对方两眼注视着你，这说明他对你话题感兴趣，你可以继续就此话题谈下去；如果对方哈欠连天，注意力不集中，左顾右盼，这说明他已心不在焉，对你的谈话内容已失去兴趣，这时你该考虑更换话题了。但有些高明的人善于控制自己的感情，即使他对你话题失去兴趣，也不外露，对于这种情况，你就必须靠实践，靠观察，去寻找一些蛛丝马迹，来判断对方是否对自己的话题感兴趣。

转移话题可以用以下几种方法；看到对方对谈话内容失去兴趣，可以尽快停止谈论旧话题，沉默片刻，这时自然就会有人提出新的话题。另一种方法是利用原来的话题，顺水推舟，借旧话题中的某些内容，由此及彼，慢慢地转移到新的话题上。例如，两位女人碰到了一起，她们开始谈论起自己上小学四年级的孩子的期末考试成绩。其中一位的儿子数学成绩特别好，语文考得也不错，另一位的女儿数学不太好，而语文却考得好。其中一位眉飞色舞地夸耀起自己的儿子来：“这次期末考试，我儿子真是不错，他的数学在全班考了第一名，真为我争气。”另一位女人不愿谈论数学成绩，于是她说道：“哦，是吗？你儿子数学全班第一，真是聪明，那他的语文也一定考得很不错吧。”这样，话题就转到谈论语文上了，这位爱夸耀儿子的女人听到别人赞扬自己的儿子，越发来劲，就兴致勃勃地谈起语文考试成绩来，于是谈话就继续下去了。第三种方法是直截了当地转移话题。例如，你可对只顾高谈阔论的人说：“好，我们已谈了服装展示会，换个话题，我们谈谈今年流行的电脑产品吧。”

在转换话题时，千万不要太突然，否则就会扫人的谈兴，使谈话谈不下去。因此，为了成功的交谈，大家的乐趣，有时需要有点耐心，在别人谈话时，礼貌地评论一两句，适当地进行总结，寻找最好的时机转移话题。

模糊语言巧运用

古人云：“君子坦荡荡”，这是说人与人交往中要以诚相见。但是在一些特定的交际场合和特殊情况下，采用间接、灵活、模糊的语言可避免与对方针锋相对，同时又表达了自己的观点，摆脱了困境，能收到良好的效果。

这种模糊语言在外交场合听到的特别多。例如，前些时候，某两邻国发生边界武装冲突，在我国新闻发言人举行的记者招待会上，有记者问中国政府对冲突有何看法。由于不便对冲突事件作出评论，发言人使用了模糊语言对事件作出反应：“我们对双方边界冲突深表关注，我们希望双方本着和平共处五项基本原则，本着相互体谅、协商的态度政治解决纠纷。”这里使用的“关注”一词只是表明中国政府知道了这件事，并没有表达自己支持哪方，反对哪方的观点，因而使自己在调解冲突中占有主动权。

还有这样一个例子，充分显示了运用模糊语言的功效。西方人总是以为中国没有人权，不讲新闻自由，总忘不了刁难中国人。一位留法学生钟丽思在法国的课堂上，以充满睿智和力量，运用模糊语言回答那位刁难他的洋教授，使得他肃然起敬，不得不向中国人脱帽，以示敬意。

教授：您在中国作为一名记者，请说说您是怎样进行工作的。

钟丽思：概括地说，我写我所愿意写的东西。

教授：我想您会给我这种荣幸，让我明白您的上司是如何工作的。

钟丽思：概括地说，我的上司发他愿意发的东西。

（全班哄堂大笑，爆发出一阵热烈的掌声。）

对于外国人的偏见和刁难，钟丽思一下子就明白过来了其话外有音。钟丽思不卑不亢，巧妙地用了两句模糊语言，即“我写我愿意写的东西”和“上司发他愿意发的东西”，既表明了中国有新闻自由和人权，又使得那位教授无法继续在此问题上纠缠下去，真可谓一箭双雕，显示了中国人的智慧。

有一位曾在美国任公使的外交官顾维钧，也运用模糊语言回答美国小姐的提问，令人叹服。有一次，顾维钧参加各国使团的国际舞会，有一位与他一起跳舞的漂亮的美国小姐突然问道：“顾先生，请问您喜欢中国小姐，还是喜欢美国小姐？”

顾维钧不慌不忙地答道：“不论是中國小姐，还是美国小姐，只要喜欢我的人，我都喜欢她。”

在这里，顾维钧的问答可谓得体、贴切。作为一名外交官，若直说喜欢中国小姐，会得罪美国姑娘，若直说喜欢美国小姐，又失公使的尊严。于是，他的模糊语言使他摆脱了困境。

在日常交往中，对有些事情也需要模糊语言，不必说得太具体，否则容易被动。比如说，你向朋友借了一本好书，你不能确定自己几天可以看完，于是你可以这样对朋友说：“我过几天还你。”而不必直接说：“我过三天还你。”因为借书是“有借有还”，才能“再借不难”。如果你说了三天还书，而到时又还不了，朋友会认为你不可靠。如果你使用模糊语言，这样就给你很大的灵活性，你可以在家慢慢地看，三天还也行，五天还也行。

运用模糊语言进行交际，不是故弄玄虚，模糊其词，而是交谈中的一种策略。两者之间切不可混为一谈。模糊语言并非与“以诚相见”相矛盾。因此，在交际中切不可炫耀口才，说话含含糊糊，自作聪明。

下面来看一则模糊语言使用不当而引起的交际失败的例子。小王是某单

位新提拔的组织部的副部长，在新年快要到来的时候，代表领导去看望本单位的离退休老干部。他来到一位老教授家中，这位老教授在单位里奉献了 60 多个春秋，已是桃李满天下，德高望重。今年，老教授已 86 岁，但仍精神气色很好。小王起初和老教授攀谈了一阵，赞扬老教授所作的贡献，谈得很高兴。突然，小王问道：

“张老，您今年高寿？”

“我已八十有六了。”老教授答道。

“那您是我们单位的长寿冠军了。”小王惊喜地说道。

“不，不是，我们单位还有一位 90 多岁的老人呢。”老教授说道。

“哦，那您就是长寿亚军了。”小王明白过来。

“不过，那位老人上个月去世了。”教授说道。

“那这回该轮到您了。”小王想也不想地脱口而出。他本以为自己在赞美这位老寿星，没想到这位老教授的脸却突然沉了下来。于是，这场谈话再也继续不下去，小王也只好找机会告辞。

显然，小王在这里是错误地使用了模糊语言。本来，他的“这回该轮到您了”的本意是指这位老教授该成为长寿冠军了，可由于他含糊不清，指代不明，使人听了还以为说这回该轮到老教授去见马克思了，怎不让听者感到难堪。

空中外交礼仪美

国际新闻媒介曾这样评价过具有雄辩奇才的乔冠华：“论点独到令人刮目相看，语言犀利富有说服力。”乔冠华被毛主席亲自点将，作为出席联大代表团的团长，代表整个中国，在他身上，肩负着巨大的历史责任。

代表团组成后，肩负着全国人民的重托，告别在机场上欢送的人群，登上了中国民航的专机，飞往纽约联合国。他们深深知道，这一去并不是遍地鲜花，美酒，而会有许许多多的困难在等待着他们。他们将碰到各种各样的谈判对手，有的还是对中华人民共和国充满敌意，在联合国中具有举足轻重的地位的国家。然而，令他们没有想到的是，首场交锋并非在联合国，而是在飞行途中就开始了。

飞机爬上了万里云霄，突然，不知从哪冒出来一批外国记者，他们扛着摄像机，拿着照像机，又是拍照，又是摄像，并向乔冠华团长及代表团连珠炮似地提出一系列问题。

中国当时正处于“文化大革命”期间，已与外国隔绝多年，大家对于这种场面感到十分的突然，可是乔冠华却从容不迫，侃侃而谈，既不惊慌，也不生硬，他首先以一种主动的姿态和这些记者先生们开了一个玩笑，他用充满幽默的口吻说道：“各位记者先生是从天上飘下来的吧？我们中国有句老话叫飘飘欲仙，在天上飘来飘去可真是自由自在啊！”

一句话使记者们大笑，乔冠华也大笑起来，整个机舱顿时热闹起来，气氛也变得异常活跃，此时，记者们的问题一个接一个地提出来了。

有一个记者问道：“团长先生，作为中国出席26届联合国代表大会代表团的团长，您对大会通过恢复中国席位的决议有什么想法？是否感到突然？”

乔冠华回答道：“我一点也不感到突然。用中国的一句成语来说，这叫水到渠成。联合国作为国际机构总不能把中国这么一个泱泱大国排除在外吧。有的国家的外交不是采取现实主义的政策，而是像鸵鸟一样，把身子往沙堆里一钻，以为就自得其乐呢！其实呢？它在沙堆里越钻得深，就愈显得它不聪明。臀部还露在外面呢！”

有记者问：“您指的是谁？”

乔冠华笑了笑，说：“各位先生都是聪明人，何须多问？”

这时，另有一名记者问道：“乔先生，您觉得这次联大决议对今后的中美关系会有什么影响吗？”

乔冠华严肃地回答说：“还是一句老话，中国采取现实主义政策，希望对方也采取现实主义政策，那么事情就好办多了。敌视中国乃至忽视中国的存在是没有用的，难道这样一来，中国就从地图中消失了吗？……”

记者接着又问乔冠华：“中国代表团将怎样开展自己的工作？”

乔冠华回答道：“我们首先要感谢广大亚非拉国家对恢复中国在联合国合法席位问题上多年来坚持不懈的努力，感谢坦桑尼亚等许多提案国为此作出的艰苦工作。对联合国的许多事务，由于多年的阻挠，说老实话，我们很不熟悉。我们要老老实实地学习，尽快熟悉联合国有关事务，作出中国作为安理会常任理事国之一的应有贡献。”

乔冠华在飞机上与记者交锋，回答记者的提问，不卑不亢，谈笑风生，表现了这位口才大师在各种场合应对自如，具有超凡气度和大家风范。

慷慨使用赞美辞

人人都喜欢听好话，这是人之常情。这里所谓的好话决不是指那些酸溜溜的拍马屁的话，而是真诚地赞美别人。常言说的好，良言一句三冬暖。比如，你偶然碰见了久别的老同学，他带着新婚燕尔的妻子来旅游，你可不失时机地赞美同学的妻子几句：“嫂子真是年轻漂亮，国色天香，有闭月羞花之貌，沉鱼落雁之容，老同学真有福气啊！”一席话既真诚，又不乏幽默，一定使你的老同学精神振奋，那位夫人心花怒放。

其实，在许多场合下，你都不要吝啬使用赞美之辞，礼多人不怪，多说几声“谢谢、谢谢”必使别人对你产生好感。像美国人开口闭口都是：“Thankyou”，日本人开口闭口都是：“请多指教，请多关照”。这些对中国人来说似有一点过歉之嫌，但毕竟让人听了心里热乎乎的。中国人在赞美别人方面似乎要吝啬得多。例如，在公共汽车上，有人给让座，而有的被让座的人似乎觉得心安理得，连一句“谢谢”都没有，让人感到多少有点寒心。如果微笑着对别人说几句感谢的话，那位让座的人就会觉得得到了回报，让座让得值得。赞美别人并不需要别人做了什么很了不起的大事或不寻常的事才去赞扬他们。你应该慷慨地去称赞别人。例如，你的妻子早晨给你做的早餐很合你的口味，你可以说：“亲爱的，你做的真好吃，谢谢你。”你将自己的感觉告诉了你的妻子，她一定会精神振奋，而且会天天都做出可口的早餐来。这样，你们夫妻之间的感情就会更加亲密。再比如，如果你上班后，发现你的秘书帮你把当天要做的工作安排得井井有条，把要打印的文件也打出来了，你觉得心情舒畅，这时，你应该送上几句赞扬的话：“小李，你做得真不错。”相信这位秘书一定会更加努力工作，为你的事业出力。

只要你得到了别人的好处，或者是别人对你表示友好，你都应该说声“谢谢”，赞扬别人，来表示你的感谢，或者说一些友好的话，让别人知道你的感受。沉默不语是不好的，不要以为自己在内心中感谢别人就行了，一定要告诉别人。不要以为别人会理所当然地知道你的感激之情。你如果真诚地、慷慨地使用赞美之辞，就会促使别人为你做得更好。

生活本身就是一种奇迹，别小看“谢谢”这两个小字，如果能正确使用，就能成为人际关系中富有魅力的词。她可以给人产生一种兴奋剂。这类赞美、表扬、致谢、感恩的话能扩大、释放和辐射能量。通过赞扬，你可以把一个怯懦者变成坚强者，把一颗恐怖的心灵改造成和平而自信的心灵；使极度神经衰弱者恢复平衡和力量；使需要和不满变成满足和支持。

顾全面子最要紧

在人际交往中，常常会有不同的意见和看法，这时，你要劝说别人从他的立场上改变到你的立场上，如果说话不当，就会使别人下不了台阶而没有面子，甚至有可能使别人恼羞成怒，与你发生争执。例如，在武汉的某商店，一位 40 岁左右的妇女，手里拿着一瓶果酱。满脸怒容地朝服务员小姐走过去，大声说道：“我儿子到你们这买的果酱，怎么份量差这么多？”服务员小姐礼貌地从这位妇女手中接过果酱，看了一会，明白了是怎么回事，于是微笑着对那位妇女说道：“实在是对不起，不过您儿子可能又长好了，不信您回去称称他的体重去看看。”这位妇女一下子明白过来，知道是自己的儿子偷吃了果酱，于是连忙和服务员聊了一下别的商品。服务员也微笑着向她解释，气氛变得很融洽。假如那位服务员直接说：“是你家儿子偷吃了果酱。”那位妇女面子上一定下不了台，说不定会与服务员争吵起来。

一般来说，除非有的人已经做出了许诺和决定，而不愿改变自己的立场外，大多数人还是会很高兴地改变其观点转而同意你的观点的，只要你的劝说有理而且得体。精明的劝说者往往知道怎样使门开着，以便对方能从他以前的立场上改变过来而又不失面子。

有两种方法可以借鉴运用。一种方法是假定别人在一开始没有掌握事实的全部，这时，你可这样说：“当然，我完全能够理解你为什么这样想，因为当时你还不完全知道其中的细节。”

如果对方错了，你最好帮他找借口。比如，你可以这样说：“在当时那种情况下，不管是谁，都会这样想的。”

或者，你这样说：“开始，我也是像你这么想。不过后来，我偶然知道了这些资料，因此我的想法才得以改变。”

第二种方法是你建议以某种方式，让对方的不同意见转移到别人头上。例如：一位女顾客在某商场购买了一套西服，回家穿后，丈夫有点不大喜欢这种颜色。于是，这位老太太急忙包好，干洗后拿到商店去退货。她对服务员保证道：“这件衣服决没穿过。”

服务员接过衣服看了看，发现了衣服有干洗的痕迹。机敏的服务员并没有当场指出证据，来说明那位老太太说的是假话，如果那样的话，顾客会为了顾及自己的面子，死不承认的。这位服务员而是为顾客找了一个台阶。

服务员微笑着说：“夫人，我想是不是您家的哪一位搞错了，把衣服错送到洗衣店去了？我自己前不久也发生过这件事，我把买的新衣服和其他衣服放在一起，结果我丈夫把新衣服送去洗了。我想，您大概是否也碰到了这种事情，因为这衣服确实有洗过的痕迹。”

这位顾客知道自己错了，而售货员却把错误转嫁给这位顾客的丈夫身上，反正，这位可怜的丈夫又不在身边，背一背冤枉也是活该。这位太太笑着骂道：“遭天打的，一定是他搞错了。”于是体面地拿起衣服，离开了商场。

第九章 司法口才

法庭是庄严之地，也是争战之地。在这里，正义与邪恶，生与死，爱与恨，真理与谬误，展开殊死的较量。司法者以法律为依据，以事实为准绳，秉公办案，洞察秋毫，不冤枉一个好人，也不放走一个坏人。原告与被告，主审与律师，法庭与听众，都处于唇枪舌剑的刀光剑影之中。一字之差，可以使结论黑白颠倒；一言之失，可以使亲者痛而仇者快；一理之弃，可以冤沉大海而永无清白之日。所以司法之地，断不可以错一字一言一理。司法口才关系扬善惩恶，扶正祛邪，鉴真辨伪，甚至人命关天。

精妙绝伦的判词

判词，是法院审完案件，拟订判决书的用语。因为是公文，显得比较墨守成规，刻板冗琐。但如果你是一位诙谐风趣的法官，你的判词风格就别树一帜了。下面请欣赏几则古代妙言断案，谐语判决的佳作。

宋朝时，人们很注重穿衣打扮，讲究各种修饰，其中有一种在发梢系一铜钱以示富贵的装饰。崇阳县管理钱库的一名小吏想偷拿钱库里的钱，但怕被抓住，于是他每天上班时就将一枚小钱系在发梢，回家后便解下来。每天如此。新任县令张咏处处明察秋毫，不久便识破他的诡计，以盗窃国库的重罪拘押起来，打入死牢。小吏认为仅拿一枚小钱，又没有杀人放火，判死刑实不应该，于是高喊冤枉。张咏提笔写了16个字，然后义正词严道：“一日一钱，千日千钱，绳锯木断，水滴石穿。”判词精妙在理，小吏只得服判。

福建莆田县有一寡妇求批改嫁，太守易大人问她嫁给谁，寡妇答：“拟嫁给东邻裱画的陈二官。”易大人戏判道：“批改嫁，批改嫁，嫁与东邻陈二官。春色恼人眠不得，月移花影上阑干。嫁！嫁！嫁！”

清康熙年间，福建泉州“风月庵”内有一年轻貌美的小尼姑，与一位姓孙的公子相爱，想还俗嫁他为妻，便向州衙递上呈状。泉州知府大人接状后，便在小尼姑的呈状上批道：“准、准、准，准尔嫁夫君。去禅心，超梵尘，脱袈裟，换罗裙，免得孙（僧）敲月下门。”判词既有文采，又富情趣，妙韵悠长。

罗律师巧举金表

30年代中期，香港茂隆皮箱行由于货真价实，生意十分兴隆，引起了英国商人威尔斯的嫉妒。他蓄意敲诈，便到茂隆皮箱行订购3000只皮箱，价值20万港元，合同写明一个月取货，逾期或不按质按量交货，由卖方赔偿损失50%等等。他的条件十分苛刻，但皮箱行为了争取生意，还是同意了。到交货时，威尔斯却以皮箱内层有木料，不符合合同上所写的“皮箱”为理由，向法院提出诉讼，要求按合同规定赔偿50%的损失。开庭时，港英法院偏袒威尔斯，企图判茂隆老板冯灿诈骗罪。律师罗文锦接受了委托，出庭为茂隆辩护。

罗文锦站在律师席上，取出一只金表问法官：“法官先生，请问这是什么表？”

法官说：“这是金表。可这与本案没有关系。”

罗文锦高举金表，面对法庭上所有的人说：“这是金表，没有人怀疑了吧？但是请问，这金表除了表壳镀金之外，内部的机件都是金制的吗？”旁听者同声议论：“当然不是。”

罗文锦律师进一步一语道破：“既然没有人否定金表内部的机件可以不是金做的，那么茂隆的皮箱，显然是原告无理取闹，存心敲诈而已。”

法官无言以对，只好宣布威尔斯败诉。

港英法院有意偏袒英国商人，因此不能以常法辩护。罗文锦提出一个貌似与皮箱案毫无关系的金表问题，实际上是引导法官承认金表不全是由金子做的这一常识，指出了要求皮箱也可以含木料的合理性。

在大庭广众之下，法官再有心偏袒英商人，也不能自相矛盾、出尔反尔，只能判英国商人败诉。

错吃熊掌的风波

我国现在正处于计划经济向市场经济的转轨时期。有些不法商人利用这段时间经济尚未步入正轨，规章制度不甚健全，执法力度不严和消费者自我保护意识薄弱之机，大发昧心财。

据报载：两名女大学生来到一家个体餐馆，翻看桌子上的菜单发现：熊掌 20 元，心想都说熊掌名贵没想到今天有幸见到，只要 20 元一盘，不如破费一次来两盘尝尝。

于是她们叫来了招待员，报上熊掌两盘，还要了些其他食品。一会儿，菜上齐了。她们吃完之后，叫来招待员结账，招待员开出帐单，两位学生一看，竟然是 4025 元。

学生简直不敢相信自己的眼睛。

“熊掌每盘 2000 元，你看菜单。”招待员说。

女学生翻开菜单一看，果然是 2000 元，只是后面两个零小一些，前面 20 大一些，猛一看，是 20 元，其实中间没小数点。这下她们急得几乎要哭了。这时，老板走出来，看了几眼付不起钱的女学生说：“没钱，就请将证件留下。”她们乖乖地交出了学生证。学校学生会出面跟老板交涉，看是不是能少收一点钱。老板斩钉截铁地说：“一分也不能少，如果三天之内不把钱付清，便立即向法院起诉。”

两位女学生只得忍气吞声，多方筹措，凑齐 4025 元，第二天把钱送去，赎回了学生证。

一个星期后，有个律师知道了这件事，决定为她们挽回损失。他叫她俩到餐馆向老板索取了两盘熊掌价 4025 元的发票，律师拿着发票来到工商局。他们研究了有关的法律条款后，便来到该餐馆。工商局的同志对餐馆老板说：

“有人指控你出售熊掌，违犯了《野生动物保护法》，必须处以 2 万元罚款！”

老板想赖是赖不掉的，有刚开出的发票为证。老板耷拉着头，他的狼狈相不亚于一周前交不起钱的两个女大学生。他低声地说：“我拿不出这么多钱。”

“拿不出钱就停止营业，吊销营业执照。”

“同志，事情是这样，我们这里根本就没什么熊掌，所谓熊掌都是用牛蹄筋冒充的。”老板供认道。

“既然你用牛蹄筋冒充熊掌，欺诈顾客，根据情节，也应罚款 2 万元，同时将顾客的钱退回，另外还应赔偿 1000 元的精神损失费！”

在以法律为武器的严厉进攻面前，老板只得乖乖地缴械投降。

像这种个体老板是纸老虎，只会欺负社会经验不足的学生，一旦遇到懂得法律知识的人就会原形毕露。

这位打抱不平的律师的确是经验老道，他以法律为依据，制造了一个二难论题：

假如熊掌是真的，那老板是违反了《野生动物保护法》，罚款 2 万元；假如熊掌是假的，则是欺诈行为，也应罚款 2 万元。

这个不法个体老板只有承认事实，甘愿认罚。

借题反驳巧致胜

古希腊一个富翁有三个儿子。很不幸，在他临死时，三个儿子都出远门做生意去了。富翁立下遗嘱：财产平分给三个儿子。他选定了诚实的管家保管。为防止某个儿子独吞财产，富翁交待管家：只有三个儿子同时来领遗产，才能给他们。

富翁的三个儿子陆陆续续回到了家里。然而老大听说了消息，先到管家这儿，骗管家说因为他是老大，两个兄弟派他做代表来取钱的。管家本来不同意给钱，但禁不住老大的哄骗，给了他，谁知老大拿着钱逃走了。

两个兄弟知道后，很生气，就告到了法院，要管家赔钱，否则就拿他的全部家产作抵押。管家很着急，一个律师见此情形，主动答应为他辩护。

管家和富翁的儿子们各自带着自己的辩护人来见法官。儿子们的律师紧紧扣住原来的约定坚持要管家赔偿钱财。这时，管家的律师站起来说：

“法官先生，富翁的钱就在管家的口袋里，他可以马上还给他们，只是富翁立下这么一个遗嘱，只有他们兄弟三人一起来的时候，才能把钱交还。这样吧，让他们兄弟三人一起来，他们马上就可以把钱取回去。”

法官要老二、老三去找老大，而老大早已无影无踪，两个人什么也没捞到。

管家的律师巧借对方的话题：只有三个人一齐来，才可以把钱交出来，而现在只来了两个，当然也就不必把钱拿给他们。就这样，管家打赢了这场官司。在这种情况下，巧借对方论题进行反驳不愧是一种有效的致胜方法。

法律无情人有情

法律无情人有情。在辩论中如果学会将真理寓于情感之中，利用情感的感染力，潜移默化地影响人们，可以取得最佳的论辩效果。

利用此法时要切记是建立在真情的基础之上的，自己的语言首先必须感动自己，然后才能感动听众。否则就成了哗众取宠，只会适得其反。

某县在 80 年代还很贫穷，封建势力比较猖獗，买卖婚姻、包办婚姻死灰复燃，导致一些悲剧的发生。

1985 年 8 月，此县初级法院开庭审判杀害同居者的雷某（女）。该犯不满 17 岁就由其父母作主，介绍人说合，村干部作保，以出具假证明、签订文约等手段，被迫与当地农民张某结婚（实为同居，固未办理结婚登记手续）。一年多来，雷某多次要求“离婚”，没人支持，终于萌发邪心将张某毒死了。

在法庭上，雷某的律师申辩道：

“通过法庭调查，我们清醒地了解到了被告人毒死被害人的动机、目的以及经过和后果，我不再重复了。我要说的是：由于被告人和被害人的结合，一开始就建立在父母之命、媒妁之言的封建思想基础上，完全违背了我国《婚姻法》第三条的规定：‘禁止包办、买卖婚姻和其他干涉婚姻自由的行为’，破坏了建立幸福家庭的条件。又有一纸违背女方意愿的婚约像们锁一样把雷某和被害人套在一起，剥夺了被告人和被害人结婚、离婚的自由权利，使雷某感到无法解脱，这是雷某走上犯罪道路的一个重要原因。无可否认，被告人毒死被害人是要承担法律责任的。但本辩护人认为，像被告人这样一个只有小学文化程度，涉世不深的青年，她该得到法律保障的合法权益没有保障，本来可以解除的痛苦没有能够解除，不能说这些与这起完全可以避免的惨案没有能够避免无关。从本案来看，难道不是买卖婚姻、包办婚姻害了张某的命，也断送了雷某的青春吗？非法拼凑这个家庭的被告人的父母以及大队干部，对本案的严重后果，难道不负有不可推御的责任吗？17 岁的年龄，是天真浪漫、正当花季的年龄，是该在知识的殿堂里求学的年龄，可她却要面对绝非寻常可比的封建残余势力，多么令人同情！本辩护人希望法庭姑念被告人现在不到 18 岁，对被告从轻处罚。”

雷某的辩护人首先很诚恳地承认雷某犯有杀人罪的事实，然后冷静、全面地分析了造成这种严重后果的外界因素，揭示了雷某既是杀人犯又是封建势力的牺牲品的事实。在此基础上，强调了雷某的年龄和封建残余势力的迫害，激起了听众对封建残余势力的憎恶和对被告人的同情，取得了良好的辩护效果。

出其不意的诱导

美国某法庭，开庭审理一件赔偿案。原告在法庭上声称：他的肩膀被掉下来的升降机轴打伤，伤势严重，现在他的右臂已抬不起来了，要求保险公司给以巨额赔偿。

保险公司聘请了美国大名鼎鼎的律师阿贝·赫梅尔为本公司辩护。赫梅详细地分析了案情，又仔细地观察了原告，很快就看出了破绽。

但他并不直接指出，他以一种关切的语气询问原告：

“请你给陪审员们看看，你的手臂现在能举多高？”

原告慢慢地将手臂举到齐耳的高度，并表现出非常吃力的样子，以示不能再举高了。

“那么，在你受伤以前能举多高呢？”

赫梅尔话音刚落，原告不由自主地一下将手臂举过了头顶，引得全庭哄堂大笑。

在这个案件中，赫梅尔没有和原告进行长时间的辩论，也没有取用很多的证据，只是用两个看似很平淡的问话，就轻而易举地使得原告自动地暴露出了真相。

一般来说，参与讼辩的双方，都会对讼辩的内容作相当的研究，甚至对临场可能出现的问题作种种设想。但人无完人，只要仔细观察，总会找出对方的破绽之处，然后在其麻痹之时，出其不意地攻破对方的防线。

辩护人釜底抽薪

在论辩中，论敌要使其论点成立，就必须提出相应的论据加以论证。这就如同一锅水，要使水沸腾，就必须有柴火在锅底燃烧。要制止水沸腾，可以有两种方法，一种是扬汤止沸，一种是釜底抽薪。扬汤止沸，虽然也能使水暂时不沸腾，但不一会儿又会沸腾依旧；而将锅底的柴火抽去，水就自然沸腾不起来了。论辩也是如此，我们只要将论敌的论据驳倒，其论点自然就站不住脚了。

请看一件贪污案的法庭论辩。

某市法院开庭审判一起贪污案。被告是一个工厂的厂长杨×，他被指控有贪污嫌疑，其中一个证据是杨×发给其女婿1000元“能人奖”。

公诉人：“杨×发给李×1000元奖金时，李×已和他的女儿谈朋友并已是事实婚姻，李×的身份实则是杨×的未婚女婿。而杨×却巧立名目发给李×奖金，实为‘中饱私囊’，因此属于贪污。”

辩护人：“我认为对杨×的指控并不成立。第一，发奖早在李×和杨×的女儿登记结婚之前，当时两人之间尚未形成翁婿关系，何以构成发奖金给‘女婿’之说？”

“第二，没有任何证据证明他们的关系属于事实婚姻，而且，根据法律，事实婚姻现已明确不为法律承认，不受保护。‘未婚女婿’这一概念不为法律承认，只能说是或不是女婿。”

“第三，即便是发奖金给女婿，古人尚且有举贤不避亲之说，现在时代前进了，观念更是不断更新。何以称杨×有‘贪污’之嫌？”

在这段论辩中，辩护人使用的就是釜底抽薪术。针对辩护人的三条论据逐条进行反驳，推理严密，层次分明，最终赢得了论辩的胜利。

虚虚实实心理战

讼辩是一种程式化、规范性很强的形式，它讲究语言的逻辑性。但讼辩也可以称为一门综合众多学科知识的学问，其中包括对心理学的应用。心理学的主要用武之地虽然是审问和法雇调查取证阶段，但在法庭论辩阶段也有一定的作用。

例如：某经济纠纷案，被告律师一开庭就口出轻狂之言，表现得非常傲慢无礼，这对于诉讼的实质虽然无伤大体，但是不镇一下他的气势，原告方的心理就会压抑，讼辩发言就难作极致的发挥。恰好此时，被告律师错引一部已失效的法规，但由于其说话速度较快，审判人员没注意甄别，原告律师感到这是一个纠偏抑狂的时机，立即进行交叉提问：

原告律师：

“我可能听错了，被告律师引据的法律条款，是否出自 1982 年的《工商企业登记管理条例》？请明白重述一下好吗？”

被告律师：

“没错，一点不假！”

原告律师：

“这就错了，1988 年颁布的《企业法人登记管理条例》第 39 条已经明确规定，1982 年的《工商企业登记管理条例》作废。当然，引用作废条例可能是一时疏忽，不算什么大问题，纠正就行了。不过，这与对方一上庭就宣称行讼多年，精熟法律之言不大相称，看来这种话不宜轻易出口。”

被告律师顿时噤住，无话可说。如果原告律师不作心理隐蔽，一开口就纠错，很可能被告律师为保全面子，反说原告律师听觉失误，听错了法规颁行时间，那就又将引发一段无谓的枝节争辩，被告律师的傲慢之态就可能毫不收敛。

从本质上说，律师的业务活动是一种与感性有关的实践活动。正因为这种与感性相关的实践性，律师业务活动的方法或技巧才被人称为艺术。实践是经验性的，其艺术也只能从经验中来。

梅法官不辱使命

1945年7月，中、美、英、苏四国敦促日本无条件投降的波茨坦公告规定，设立远东国际军事法庭，在日本首都对战犯进行审判。军事法庭共有11国的法官组成，除中国以外，还有美、苏、英、加、法、新、荷、马、菲和澳大利亚。梅汝璈作为中国法官参加审判。

开庭前为了法庭上的座次问题发生了争议。在审判法庭上居中坐首席的是庭长，已经由盟军最高统帅麦克阿瑟指定，由澳大利亚德高望重的韦伯法官担任。庭长之外还有美、中、英、苏、加、法、新、荷、印、菲等十国法官。庭长右手的第一把交椅，似乎已属于美国法官。为了庭长左手的第一把交椅，各国法官争论甚为激烈。

梅汝璈意识到他是代表四亿五千万中国人民和千百万死难同胞，来远东国际法庭清算战犯罪行的。当时中国虽称为“世界四强”之一，可是徒具虚名。面对这些各执一词、互不退让的八国法官，为了国家的尊严和荣誉，应该当仁不让。梅汝璈当众宣称：

“若论个人之座位，我本不在意，既然我们代表各自的国家，我还需要请示本国政府。”

一句话将各国法官惊呆了。试想九国法官都要请示本国政府，本国政府的指示来了，彼此不一致又将怎么办？照这样到哪一天才能排定席次？梅汝璈趁大家不知所以然的静场机会，正面提出自己的观点：

“我认为法庭座次应按日本投降时各受降国的签字顺序排列才合理，今天是审判日本战犯，中国受日本侵略最严重，而抗战时间义最长久，付出的牺牲也最大。因此，有八年浴血抗战历史的中国应排在第二位。”

“再者，没有日本的无条件投降，便没有今日的审判，按各受降国的签字顺序排座，实属顺理成章。”

与各国法官漫无原则的纷争相比之下，梅汝璈提出的中国应排在第二把交椅的理由，显得无可置辩，法官们提不出什么异议来。

可是，到了开庭的前一天预演时，庭长韦伯突然宣布入场顺序是美、英、中、苏……梅汝璈看出如果预演时不据理力争，次日开庭的座次就因袭排定了。他立即提出抗议，并脱下黑色丝质法袍，拒绝登台。他说：

“今天预演已经有许多记者和电影摄影师在场，一旦明天见报，便是既成事实。既然我的建议在同仁中并无很多异议，我请求立即对我的建议进行表决。否则，我只有不参加预演，回国向政府辞职。”

庭长韦伯只得召集法官们表决，最后按日本投降书各受降国的签字顺序：美、中、苏、加、法……排定入场先后和法官座次。

在唇枪舌剑的交锋之中，梅法官没有一味地强攻疾进，而是采用了迂回曲折的策略。他看见各国法官无视中国当居法庭第二位的理由而各执一词时，故意说要“请示本国政府”。其实，这只不过是一种迂回，当别人的思维在是否请示本国政府的问题上转圈的时候，再转换为攻势，据理申说了中国法官应坐在第二位置的理由，义正词严，让人无法辩驳。

第二天预演时有人企图用既成事实逼迫中国法官就范，梅法官又采用了一次迂回战术，声称要回国向政府辞职，在此基础上，要求立即对自己的建议表决。

当然，谈判中的曲线进攻，并不是信口开河，想到哪里就说到哪里，无

论如何迂回，最终要回到所讨论的主题。
此外，迂回要持之有据，言之成理。

我要终生学识价

美国画家惠斯勒的一幅名画《黑色和金色夜曲》在美国伦敦展销，定价200吉尼（美国旧时金币）。评论家约翰·拉斯金攻击说：“想不到一个花花公子向观者脸上扔了一罐颜色就讨价200吉尼。”这位评论家还毫不客气地点了惠斯勒的名字。

惠斯勒十分愤慨。一怒之下，他控告拉斯金犯了诽谤罪，要求法庭依法审理。

在审问中，惠斯勒遇到了麻烦。检察长，被告的辩护人，他们都瞧不起惠斯勒的画，百般替拉斯金辩护。惠斯勒心中明白，自己能否胜诉，同检察长的关系极大。不能硬顶，只能智斗，以理服人，改变检察长的态度。打定主意之后，惠斯勒仔细倾听检察长的讯问，捕捉时机，讲出过硬的理由，使检察长无法辩驳。

检察长想以《黑色和金色夜曲》这幅画创作时间短为理由，证明它没有什么价值。因此，他挑衅地问惠斯勒：“你完成那幅《夜曲》要多长时间，你能告诉我吗？”

惠斯勒看出了检察长的用意，故意漫不经心地回答：“我记得，大约一天……要是第二天画没有干，就再补上几笔。因此我应该说，工作了两天。”

检察长终于按捺不住了，他赤裸裸地表白了自己的无知可笑的观点，说：“两天的工作，要价200吉尼吗？”

惠斯勒早已成竹在胸，他提高了声音，一字一句地斩钉截铁地说：“不，我要的是终生学识价。”“终生学识价”即人的一生所学的价值。

检察长顿时语塞，这才明白惠斯勒的真正意图，他从心里钦佩惠斯勒的机智和正直。法官判拉斯金向惠斯勒致歉，惠斯勒打赢了官司，取得了道义上的胜利。

知识的价值是不能以投入时间长短来衡量的。抓住这条道理，惠斯勒欲擒故纵、灵巧斗智，终于将对方置于不利的境地，打赢了官司。

无罪辩护安乐死

1990年3月15日,陕西省汉中市人民法院公开审理一起轰动全国的“安乐死”刑事案件。公诉人指控被告人蒲连升(医生)犯有故意杀人罪。因为他在患绝症病人的家属要求下同意并对病人实施了他所认为的“安乐死”。原来从医而后改行的南昌市第二律师事务所律师张赞宁毛遂自荐为被告作义务辩护,并且是无罪辩护。姑且不论其法律臧否,舆论褒贬,仅就其辩护词结束语而言,对讼辩语言作对象化特殊变通,确有窥豹之一斑的价值:

“让我用恩格斯在马克思逝世后的第二天,致他的亲密战友弗·阿·左尔柏的一段话,作为我的结束语吧:‘医术或许还能保证他勉强活几年,无能为力地活着,不是很快的死去,而是慢慢地死去,以此来证明医术的胜利。但是,这是我们的马克思绝不能忍受的……受着唐达鲁士式的痛苦,这样活着对他来说,比安然死去还要痛苦一千倍……不能眼看着这个伟大的天才像废人一样强活着,去给医学增光……’”

这一节引言式辩护词结束语,可谓情真意切,寓意委婉。名人格言之类用在严谨、理性的法庭讼辩中,在中国实属少见,有些人可能认为这类语言是不恰当的。其实不然,“安乐死”案属新奇的案件,于此,国内无任何立法。在这种特殊的审判背景下,张赞宁律师以伟人的的人生观、生命观作为其讼辩理论支撑点,并表达其呼吁有关“安乐死”的肯定性立法的强烈情感,就显得无可厚非了。

一果多因辨主因

春运期间，某地汽车站售票窗口前，旅客们排着长长的队列。再加上天冷又下雨，地面泥泞，旅客叫苦不迭。这时青年甲见购票的队伍太长，就挤到前面，想插队买票。旅客们齐声指责：

“喂！买票请排队！不可以插队！”

旅客乙伸手去拉甲，乙的手还没触及甲，甲便伸手一甩，想挡开乙伸来的手，但因地面泥泞滑溜，甲站立不稳，摔了一跤，竟跌成脑震荡，四肢瘫痪，生活不能自理。于是甲的家属便向法院起诉说：

“甲所以摔跤，跌成重伤致残，是因为乙伸手去拉甲；如果乙不去伸手拉甲，甲就不会甩手；甲不甩手，也就不会跌成残废。因此，甲残废的原因是因为乙，乙是这一事件的责任者，乙必须承担甲的一切医药费，并追究乙的刑事责任！”

对此，乙答辩道：

“究竟是什么原因导致甲残废？纵观这一事件的前后经过，我们可以发现，甲致残的原因有许多，是一种一果多因的联系，这些原因包括天雨的原因，路滑的原因，甲插队的原因，乙伸手去拉甲的原因，甲甩手的原因。这众多的原因中，甲插队，甲甩手则是主要的原因，直接的原因。甲插队买票是不遵守公共秩序的行为，是错误的；我出于对插队者的不满，伸手去拉他，这是完全正确的，无可指责的。而且我的手也没有触及甲的任一部位，是甲自己一甩手，致使他站立不稳跌成重伤的。他这是咎由自取。”

由于乙能从多种原因中准确地把握这一事件的直接原因、主要原因，因而有力地驳斥了甲企图嫁祸于人的谬论。

克制的低调讼辩

1994年来，广州一家报纸发表了一篇署名三凡的文章——《影视圈里的家天下》，文中批评了我国影视圈内利用夫妻等家庭关系拍、演影视作品，营私舞弊，以致严重影响作品质量的种种“家天下”之“痼疾”。在题为“妻子提携丈夫，丈夫恩报妻子”的部分中，三凡列举了三对夫妇做为例证。虽然文章中只是用A、B、C来代替三对夫妇的姓名，但是由于符合文中A夫妇和C夫妇条件的在中国影视圈除张郁强张燕夫妇和古榕徐松子夫妇外别无他者，终于导致了这两对夫妇双双走入法庭，状告三凡造谣诽谤损害名誉的案件。其中原告的代理律师在提出一系列的证据以及分析事由的原委后道出这样一番话。

张郁强、张燕夫妇的律师：对于一个导演，名誉意味着他的人格、他的工作、他的生活来源，而对于一个演员，特别是女演员，除了名誉之外，形象还意味着她的艺术生命。三凡文章中的用词已不仅仅是对艺术善意的批评，而是造谣诽谤和对人格的污辱。

古榕夫妇的律师：对于影视圈内的某些现象不指名地进行批评，指出从业人员中存在的不正之风是完全正常的，是应受法律保护的，但是三凡文中不仅捏造事实，而且加了许多明显带有讥讽、侮辱性的语言，这就不能说是正常的文艺批评了。

两位律师在这里运用的是低调讼辩，是一种较为克制的、规范的、有理有节的冲突。可以说，这种有限冲突调式在法庭讼辩中是最为常见的讼辩调式。

杜芸芸遗产官司

70年代，中国大地流传着苏州青年女工杜芸芸将10万元遗产捐赠国家的动人事迹。可是，谁曾想到，围绕这笔遗产，还有过一场旷日持久的继承官司哩。

原来，死者是解放前的工商业者，杜芸芸是死者的养女，长期服侍，一起生活。然而，当死者入葬后，原先素不来往的两家远亲却急匆匆赶来。他们撇开杜芸芸，合伙伪造遗嘱，企图瓜分遗产。后来双方都想独吞遗产，打起了官司。诉讼开始后，其中一方陈某又进一步提出死者生前向她家借过50两黄金和200条被面，必须先从遗产中扣除这笔欠款，然后再按遗嘱平分遗产。她提出一些旁证，虽然这些旁证先后都被审判员否决，但仍不甘心。审判员经过深思熟虑后，有一天突然发问：“写遗嘱时顾××（死者）神志清楚吗？”陈某一愣，随即想到，说神志不清，立的遗嘱是没有法律效力的，于是连忙回答：“清楚，清楚！”审判员随即又问：“那好，既然她神志清楚，理应记得欠你家的这一大笔债务。当时，你们日夜守在她身边，她既然能把遗产如何分配都写得那么详细，为什么不在遗嘱中写明偿还你的债务呢？”陈某面对审判员这一突发性巧问和义正辞严的驳斥，顿时呆若木鸡，哑口无言。陈某的花招不仅没有得逞，反而让审判员看出了伪造遗嘱的破绽。

这里审判员设置了一个二难推理。如果顾某当时神志清楚，那么陈某索债有据；如果顾某当时神志不清楚，那么遗嘱不发生法律效力。所以，顾某的遗嘱或使陈某索债有据，或不发生法律效力。这是个无可回避的二难推理。它首先否定了陈某索债的非份之想。

谎言毕竟是谎言

美国曾发生过这样一起诉讼案件：纽约的一个工厂被烧毁了，厂方的股东们被控：由于他们下令不许打开某个出口，而导致 10 个女工的惨死。当一个侥幸逃出的女工，在法庭上追叙她那耸人听闻的遭遇时，陪审员们都流下了眼泪。一个有罪的判决似乎不可避免了。

律师斯泰尤听得出，这个女工是在背诵一个精心编制的故事。但是，在反复讯问她时，斯泰尤的态度好似慈父一般。他说：“现在，卡蒂，再把你的故事讲一遍。”

整个谎言逐字逐句地被重复了。斯泰尤又温和地说：“卡蒂，为了搞清楚一两个问题，请把你的故事再说一遍。”

在重复了三遍后，斯泰尤道：“卡蒂，你没忘了一个字？”

卡蒂聚精会神地思索了一会儿：“是啊，先生，我忘了一个字。”

“那么，再把故事说一遍，别忘了把漏掉的字加进去。”

卡蒂照办了。

陪审团这时相信，这个女工是由人在幕后策划，教她背熟了那个谎言再上庭作伪证的。

斯泰尤律师欲擒故纵，面对女工的伪证，律师并没有当面怒斥、打草惊蛇，而是步步诱敌深入，最后令对方自我暴露。这种辩论方法可谓是独辟溪径，少费口舌。

公诉人婉转纠正

某市财政局出纳员陈××贪污公款9000多元，后又纵火毁灭罪证。在法庭辩论中，辩护方拼命论述领导上有没有官僚主义？官僚主义有哪些危害性？官僚主义与陈××案件的关系等等，甚至竟然向法庭提出应去追究××局领导人官僚主义的刑事责任。同时又说被告人犯罪是由于被告人参加工作时间短、业务不熟悉等等。

面对这样的辩护人、公诉人有理有节、婉转纠正道：

内因是决定因素，领导上就是存在着官僚主义或单位存在着管理制度不严，也只能是被告人犯罪的客观条件而已，而不能一味颠倒主客观关系，更不应该让领导上去为被告人承担刑事责任。况且，全国各地都在揭露和正在开展纠正不正之风，包括领导上的官僚主义，辩护人是国家的法律工作者，可以尽最大的努力去帮助有关领导克服官僚主义。但是，这与今天我们在这里审判被告人贪污、纵火一案不能混淆在一起。另外，我要指出的是：被告人的贪污不是过失犯罪，我在前面已经用事实和证据指出了，因而不存在对被告人追究贪污、纵火罪时，必须要具有行为人工作时间长、业务熟这一要件为依据。所以，辩护人用被告人工作时间短、业务不熟来减轻被告人的刑事责任的理由是没有法律依据的。

由于公诉人观点明朗，言词婉转而坚定，被告人才停止了辩解，辩护人也觉得在这些问题上不该再辩，从而使此案审理顺利进行下去了。

曲线前进绕着问

在审问一些惯犯、累犯时，为了缓解对立情绪，分散对方注意力，往往采取曲线前进绕着问的方法。审问时，由外围问题入手，隐蔽主攻方向。请看下面一则于某贪污案：

审：你们厂买那么多塑料薄膜，没有入库、出库的手续，导致大量实物不知去向，你作为一个会计人员，为什么不履行监督责任？

于：（自以为追查其职务上的责任）制度混乱，我应负全部责任。因为我们厂的资金不足，有时为了生产上的需要，就到离厂远的四门孙商店去赊账，只要厂里一有活动资金，马上去还账的。那商店是我回家必经之路上的，所以，也方便的。

审：你怎么去算的账？

于：我开好转账支票去结的账，根本不动用现金。

审：你没记账，开转账支票怎么填写金额多少呢？

于：我估量着填写，一般我怕不够，所以都多填一些金额在上头。

审：你结账时，支票上多出来的金额怎么处理？

于：（一愣，不敢说余额现金被拿回）余额当时又买东西了。

审：既然你当时又买了东西，为什么在同一个店里买东西不用一张支票结账而要返回现金以后再买呢？

于：……

审：为什么支票上剩余款能与你再买的東西正好在数额上一分不多一分不少呢？

于：……

审：为什么你在同一天、同一个店、买同一种东西、又是同一个单价，偏偏要开两张发票呢？

于：……

审：为什么在你厂边上的和你厂有供销关系的商店你不买东西，非要到离厂十多里地的与你厂并无长期供销关系的商店买东西呢？

于：我交代、我……我隐瞒了错误……

被告人很快将贪污的几笔主要现金作了供述，同时供述了用贿赂等十多种手段进行贪污的犯罪事实。经查证，被告人于某最后的供述全部是事实。

维护哪家的法制

某辩护律师在一起流氓案审判中，为年轻女护士柳某所作无罪辩护时有一段精彩论辩。

辩护律师：“原判决认定被告以‘色情勾引’留学生，毫无根据。被告人与卡尔之间虽有越轨行为，但并不能改变正当恋爱的性质。这种恋爱关系符合国家关于中国人同外国人结婚问题的规定，合法。起诉书提出柳某与卡尔之间书信往来频繁，我认为，通信本身并非违法行为，相反，公民通讯自由受法律严格保护，频繁也不是什么过错。至于被告人与亚诺的关系，已有大量的证据证明亚诺是个与留学生身份极不相称的地道流氓。他趁被告人与卡尔联系最困难的时候，用极其卑鄙的手法奸污了被告人。他的这些丑恶行径完全不能归咎于被告人自身的错误，相反正好说明被告人的不幸、无辜和被损害的事实。”

公诉人：“是黑的终究变不成白的，不管辩护人说得怎样天花乱坠，被告人的流氓行为造成了极坏的国际影响是不容置疑的事实。”

辩护律师：“从某种意义上来说，真正有损国家声誉的是那些把我中华妇女视为草芥的执法者。在中国的土地上，中国妇女被外国人凌辱，作为中国执法者不但不维护她的合法权益，反而高声喊打，落井下石，如同加害者所希望的那样，试问这是维护哪家法制？维护什么尊严？”

在这场论辩中，双方表现出极其尖锐的矛盾对抗，辩护律师处处从对方说话的反面进行分析论辩，最后连连反问，使得公诉人无回旋之地。

面对律师的正义辩护，审判长不得不宣判：“被告人无罪，当庭释放！”

引用答话的审问

引用答话的审问主要是利用答话人自相矛盾的前后答话，使被问者陷入不能自圆其说的尴尬境地。

例如：司法人员在讯问被告人杨××诈骗一案时，被告人就是不肯如实交代他的真实动机，一味强调“因为家庭生活困难”才不得已诈骗的。讯问时就采用引用被告人的答话进行讯问，从而使被告人真实的犯罪动机暴露无遗：

问：你诈骗所得的赃款都派什么用处了？

答：和我爱人上北京花了不少。

问：买了些什么？

答：主要买了不少衣服，剩下的都吃喝完了。

问：衣服多少钱一件？

答：要好几十元一件。

问：还派了什么用处？

答：还买了大立柜……家具。

问：大立柜多少钱？

答：三百八十多元。

问：你说你生活困难，那怎么买得起？

答：我想……（一时语塞，实难自圆其说了。）

问：生活困难，又为啥要买这么贵重的东西？

答：我看人家生活条件比我好，我也想像人家一样。

问：人家是劳动得来的，你呢？

答：骗的。

问：你这是什么思想？

答：图享受。

讯问者步步让被告人供述一个个事实和数字，使其后话与前话显露矛盾，然后，再引用其矛盾的言语，使其陷入不打自招的境地，其真实的犯罪动机也就明摆着了。

非物质损失更重

在法庭辩论中，若能将某些事物现象提高到理论性的高度来认识，深刻地揭示这些现象的本质，则可有效地增加论辩的力度。下面请看一起抢劫案的法庭辩论：

辩护人：“请问数额较大以什么为标准？被告人抢了一块原价 80 元的青岛牌手表，已用过两年，按 8 折计算只值 64 元，是否属于数额较大？”

公诉人：“根据刑法的规定，凡是以暴力、胁迫或其他方法抢劫公私财物的，都认定为抢劫罪，并没有数额的规定。这是因为这种犯罪行为本身就足以造成对社会的严重危害性，必须给予惩罚。被告在兴建电厂的高潮中，乘夜深人静之机，抢劫女职工的手表，这不仅给被害人造成了物质损失，更重要的是造成人心恐慌，社会秩序混乱，女职工不敢上晚班，直接影响工程的进展，影响了四化建设和安定团结。非物质方面的损失，是更严重的，应当依法从严处理。”

这里公诉人的辩论把“抢女表”的行为不只局限在物质上的损失，而且提高到非物质方面的损失来讨论——“影响了四化建设和安定团结”。这样就深刻揭示了抢劫行为的本质，增加了辩论的力度。

计数反驳追到底

法庭辩论中，辩护方应随时注意抓住对方口语表达中不准确的数据进行反驳。请看下面一则案例。

某被告人因祭坟焚烧迷信品，不慎引起失火案。公诉人宣读的起诉书和法庭辩论时发表的公诉词，认定被告人烧山面积达 120 亩、烧死大黑松树 8500 棵、小黑松材 17900 棵，造成直接损失达 8 万元，请求法庭以失火罪追究被告人刑事责任并赔偿损失。

辩护人：任何一个案件的认定，必须以事实为依据，以法律为准绳，烧山 120 亩，卷宗不能反映这一面积的测量方法，也没有司法机关委托有关技术人员、地方干部、护林员组成的现场勘查小组的鉴定结论，因而认定烧山 120 亩是缺少科学依据的。其次，烧死大黑松树 8500 棵，小黑松树 17900 棵。这是如何计算的，既无原始购买树苗的凭证，也无栽种时的株行距和成活率材料，如上述材料无法收集，也应该按树的稠、中、稀三处面积的平均数计算，再者，松树被烧死属于“质”变，无论动物或植物，死而不能复生，但辩护人曾亲赴现场，被烧的山林已经一片郁郁葱葱，身立其间，无一死树遗迹。失火罪是过失犯罪，应该以其后果作为罪与非罪的依据。

刚才公诉人辩称，被烧死的松树已经派人挖掉，因此不见死树。

辩护人认为，死树被挖掉，活树保存，说明松树没有完全烧死，应当按起诉书查明的棵数减掉成活的棵数，认定确实烧死的棵数，这才合理。其次，一共挖掉烧死的松树有多少，何时、何人挖的，缺少依据。

综上所述，本案认定因被告人祭坟焚烧迷信品引起山林失火属实，但烧山面积 120 亩、烧死大黑松树 8500 棵、小黑松树 17900 棵，直接损失 8 万元事实不清，证据不足。

在这里，辩护人在第一个问题中，提出了公诉人认定烧山 120 亩“缺少科学依据”，因为卷宗中找不到反映测量这一损失的计量方法，又没有技术鉴定结论。事实上是辩护人利用这一方法否定了这一数字的准确性。同样，辩护人又用这一方法指出所谓失火烧死大、小黑松树的数字，也是没有“凭证”和科学的计算方法的虚构数字。辩护人接着又针对公诉人的说明，继而又用这一方法反驳，从而得出失火造成的损失是“不清”的。上述二个问题论述的结论是：失火罪以后果为依据，而公诉人指控的后果数额是“不清”的，“不清”的后果，当然是事实不清，又加之证据不足。显而易见，辩护人如此巧妙的运用追根究底、据“数”反驳的方法进行辩论，具有高超的司法口才。

林肯亲辩谋杀案

林肯在没有出任美国总统时曾当过律师，他的一位亡友的儿子小阿姆斯特朗被人控告谋财害命而初步定罪。林肯知道这个消息后，就以被告辩护律师的资格在法院查阅了有关案情的全部案卷。案情的关键是原告方面的一位证人福尔逊证明，他于10月18日晚11点，在月光下清楚地看见了小阿姆斯特朗用枪击毙了死者。

复审开庭了，原告方面的证人福尔逊一口咬定是小阿姆斯特朗用枪击毙了死者。并且发誓说，这是他在10月18日晚上的月光下亲眼所见。福尔逊把案件发生的时间、地点、情节说得清清楚楚，有根有据，使听众都深信不疑。

这时，林肯站起来，为小阿姆斯特朗辩护。他问福尔逊：“你发誓说你认清了小阿姆斯特朗？”

福尔逊说：“是的。”

“你在草堆后面，小阿姆斯特朗在大树下，两处相距二三十米，你能看清吗？”

“看得很清楚，因为当时月光很明亮。”

“你肯定不是从衣着等方面认清的吗？”

“不是的，我肯定是看清了他的脸，因为月光正照在他的脸上。”

“你能肯定是在11点吗？”

“完全可以肯定，因为我回屋后看了时钟，那时是11点15分。”

“我不能不告诉大家，这个证人是个彻头彻尾的骗子。”

林肯接着说：“福尔逊一口咬定，10月18日晚上11点在月光下认清了被告的脸。请大家想一想，10月18日那天是上弦月，11点钟月亮已经下山了，哪里还会有月光呢？退一步说，也许他所记的时间不很准确，时间稍有提前，月亮还没有下山，但那时月光应该是从西往东照，草堆在东，大树在西，如果被告的脸面向草堆，月光只能照着他的后脑勺，脸上不会有光。”

在场的旁听人先是沉默，后是一阵热烈的掌声。法庭宣布，小阿姆斯特朗无罪。

法庭辩护的幽默

幽默是把人的荒唐之处突然揭示出来而形成的喜剧效果。法庭幽默，它往往是由一方揭示了另一方的愚蠢与荒谬。请看下面一则辩论：

起诉一方的律师正在对证人进行严厉的盘问，而这位证人是被告——一位盗贼的妻子。

律师：“夫人，你是这位先生的妻子吗？”

证人：“是的。”

律师：“当你嫁给他时，你是否知道他是一位小偷？”

证人：“是的。”

律师：“你可以告诉我你为什么要嫁给这样一个人吗？”

证人：“可以，因为我那时年龄已太大；不得不在一个小偷和一个律师之间作出选择。”

私人感情是神圣不可侵犯的，即使是对一个小偷的感情，因此，一个律师若是为了压制对方而不惜伤害他人的私人感情，这确实令人难以容忍。不过，囿于证人的身份及所处的地位，这位女士似乎不便与之正面冲突，于是她利用幽默在正常的叙述中对这位律师进行了报复。

白手创业无贪污

80年代初，某市法院开庭审判一起贪污案。被告是一个镇办工厂的女厂长汤丽娟，她被指控“贪污”补助费，共计2000余元。

公诉人念完冗长的起诉书，辩护律师发言道：

“一个十来个人的工厂，汤丽娟集产、供、销及其他管理工作于一身，一个有家有子女的中年妇女不顾酷暑严寒四出联系业务。回厂，一有空，她还同工人一样参加劳动。外出采购，她舍不得花钱雇车运货，自己背着挤公共汽车，把脚骨也跌坏了。她同工人一样只拿工资，即使出差也不拿一个补贴，但大家知道，现在在外做供销工作的人开支有多大！她为厂里从上海请来传播新技术、更新产品的工程师，尽管对方不肯要她一个钱报酬，但招待吃住是理所当然的。这也靠她自己掏腰包，这是一笔不小的经常性开支。鉴于以上种种情况，厂里以补助费的形式，为她补偿这种种额外开支。8年中，一共按手续给她2000元零一点，平均每月20元。这点钱也许分分香烟都不够啊……但是，这就是起诉书中指控她的‘贪污’！”

说到这里，律师的语调激昂起来：“请想一想，一个赤手空拳的妇女，只凭2900元借款，便做出偌大的事业。2900元，现在的年轻人结个婚也不够呀，但她却用它办起了镇上最现代化的、经济效益最显著的工厂。因此，我认为：汤丽娟不仅没有罪，并且有功！我们的社会，缺少的正是这种开拓型的、有自我牺牲精神的事业家。我呼吁，希望我们的社会能产生出更多的汤丽娟！”

旁听席上，突然爆发出一片赞许之声。

法庭最后宣判汤丽娟无罪，当庭释放。

技术转让有何罪

1986年6月13日，杭州市中级人民法院开庭审理原浙江省精细化工研究所所长戴晓钟投机倒把一案。

据市人民检察院指控：戴晓钟在担任领导期间，以营利为目的，采用以次顶好、以假充真等欺骗手段，先后将“金属去污锈”、“健肤露”等37项“伪劣技术”，以该所研制的新产品、新工艺专利技术的名义，有偿转让给北京等27个单位，从中获得非法转让费307560元。戴晓钟的行为已触犯了《刑法》第117条规定，构成投机倒把罪。

此案的关键首先是“伪劣技术”的确认。

戴晓钟的辩护律师辩护道：“技术与技术资料有严格区别，技术不等于技术资料，精化所转让的是技术而不是技术资料。技术与技术资料的区别在于技术资料是技术商品的物质载体，是技术商品的表现形式。但技术商品作为无形商品还可能还有其他表现形式，也就是说精化所是在提供技术资料，培训，提供样品和提供咨询服务，精化所在转让技术中在形式上已包括上述四个方面内容。在技术转让中，转让方为保密起见，技术内容不写在资料上，而采取面授的方法，是允许的。辩护人认为公诉人的鉴定结论，证据不‘确实充分’不能作为定罪的依据。”

辩护律师接着说：“技术与产品是两个概念，对产品的检测，只能对送检产品负责，而不能对技术负责，因为从技术到产品这中间往往有操作诀窍，把技术资料制作成产品再对产品进行检测，从而否定他人的技术的做法是违反常规的。”

律师的辩护改变了本案的性质，关键在于确认了精化所技术的无形资产价值。

经杭州市中级人民法院审判委员会讨论，宣告戴晓钟无罪。

诡辩奇才布勒特

1671年5月，伦敦发生了一起迄今为止英国历史上最大、最著名的刑事犯罪案件。一个以布勒特为首的五人犯罪团伙，蒙骗了伦敦塔副总监，混入了马丁塔里，抢走了英国的“镇国神器”——英国国王的皇冠。后五名罪犯被擒。

伦敦总监泰乐波特亲自审问这些罪犯，并把他们全部判处死刑，然后上报英王查理二世。国王对这些目无法纪，胆大包天的歹徒非常感兴趣，决定亲自提审为首分子布勒特。在审问时，布勒特充分发挥了他的辩才，同国王进行了英国历史上一次最有趣的刑事审讯对话。

国王：“你在克伦威尔手下时刺杀了艾墨恩，换来了上校和男爵的头衔？”

布勒特：“陛下容禀，我不是长子，所以没有继承权，除了本人的性命以外别无所有，我得把我的命卖给出钱最高的人。”

国王：“你还两次企图刺杀奥蒙德公爵是吗？”

布勒特：“陛下，我只是想看看他是否配得上您赐给他的那个高位。要是他轻而易举地被我打发掉，陛下就能挑选一个更合适的人来接替他。”

国王：“你越干胆子越大，这回竟然偷起我的皇冠来了！”

布勒特：“我知道这个举动太狂妄了，可是我只能以此来提醒陛下关心一下生活无着落的老兵。”

国王：“你不是我的部下，要我关心什么？”

布勒特：“陛下，我从来不曾对抗过您，英国人互相之间兵戈相见已经很不幸了，现在天下太平，所有的人都是您的臣民，我当然是您的部下。”

国王：“你自己说吧，该怎么处理你？”

布勒特：“从法律角度看，我们应当被处死。但是，我们五人每人至少有两个亲属会为此落泪。从陛下您的立场看。多10个人赞美您总比多10个人落泪好得多。”

国王：“你觉得自己是一个勇士还是一个懦夫。”

布勒特：“陛下，自从您的通缉令下达之后，我没有一个地方可以安身，所以去年我在家搞了一次假出殡，希望警方相信我已经死亡而不再追捕，这不是一个勇士的行为。因此，尽管我在旁人面前是个勇士，但是在您——陛下的权威下只是一个懦夫。”

查理二世对这番话非常满意，不但免除了布勒特的死刑，还赏给了一笔不小的年金。

当然，现今世界不会有如此在法裁断，但是由此可见诡辩的功效。

法庭辩论错话录

在法庭辩论中，应说法言法语，而且要说好法言法语。下面的话便是在法庭辩论中经常容易说错的：

1. “紧急避险”说成“紧急避难”。
2. “宣判无罪”说成“不给被告人刑事处分”。
3. “着重调解”说成“调解为主”。
4. “从接到判决书的第二天起十日内”说成“在法律生效的十日内”。
5. “法定代表人”说成“法定代理人”。
6. “拘留、逮捕”说成“抓捕”。
7. “起诉”说成“诉讼”。
8. “人犯”说成“犯人”。
9. “自首”说成“坦白”。
10. “侦察”说成“勘查”。
11. “没收财产”说成“退赔”。
12. “拘役六个月”说成“拘留六个月”。
13. “提起”说成“告诉”。
14. “无罪释放”说成“免除刑罚”。
15. “判决”说成“决定”。
16. “违章”说成“违法”。
17. “后果”说成“结果”。
18. “供认不讳”说成“供认不全”。

法庭辩论十五忌

- 1.忌鼓动性和煽动性。
- 2.忌变成政治报告或学术报告。
- 3.忌三不熟——案情不熟、法律条款不熟、司法口语表达方式不熟。
- 4.忌辩护人进入被告人“角色”。
- 5.忌无话找话辩。
- 6.忌抓辫子、戴帽子、打棍子。
- 7.忌讽刺挖苦对方。
- 8.忌用排比性和积极修辞手法组织言词。
- 9.忌随意为被告人评功摆好。
- 10.忌将隐私细节、保密手段捅出去。
- 11.忌重复被告人的脏话、黑话。
- 12.忌已知的不说、新知的穷说、不知的瞎说。
- 13.忌手舞足蹈地说。
- 14.忌尖着嗓门喊叫或者音量过小别人听不见。
- 15.忌违背法律，不顾事实的狡辩或诡辩。

第十章 男人口才

如果不谈生理上的差别，什么叫做男人？男人应当敢做敢为，毫无依赖性，毫不感情用事，对小挫折满不在乎，富于冒险精神，即使遭受大挫折，有泪也不轻弹，总想作一个顶天立地的男子汉。可惜男子汉也有自身的困惑。他们背着上述的这么多包袱，时刻扮演着具有安全感和保护力的男子汉的角色，活得太累。不能这样，男人要换一种活法，讲点人生的灵活性。首先从语言开始，作父亲讲点平等性，作儿子讲点独立性，作丈夫讲点依赖性，从方方面面，练一身滔滔辩才，方显男人本色。

阿凡提对千户长

一天大清早，千户长挺着大肚子，晃着脑袋来到阿凡提家里。狗看也没看他一眼，就溜进了窝。千户长瞪大眼睛，咧开嘴巴，嘿嘿地笑了起来，说：

“瞧，阿凡提！你的狗多么怕我呀！我一来，它吠也不敢吠一声，就夹着尾巴进窝啦！”

“不，阁下。”阿凡提瞪着千户长说：“我的狗不是害怕你，而是讨厌你哩！”

狗本身或许是有感情的，可狗却不能言语。利用这一点，千户长想出了有利于他的结论：狗怕他，以此来炫耀自己的权势。

而聪明的阿凡提怎么会让他得逞呢？他话锋一转，得出的结论却是：狗是讨厌千户长，而不是怕。你看，连狗都讨厌你，这就有力地嘲讽了千户长。

因为阿凡提是个不畏权势的男人！

萧伯纳要试验费

萧伯纳是和鲁迅同时代的英国大文豪。和鲁迅一样，他不仅文才好，口才也绝妙。

萧伯纳是个男人，懂得自己时刻生活在一个为了权势、利益、金钱和女人而残酷竞争的社会里，出于人类的良知，他懂得保护自己。

有一次，萧伯纳的脊椎骨出了毛病，需从脚上取一块骨头来补脊椎的缺损。手术做完以后，医生想多捞一点手术费，便说：

“萧伯纳先生，这是我们从来没有做过的新手术啊！”

萧伯纳笑道：“这好极了，请问你打算给我多少试验费呢？”

以从未做过的手术为原由，医生因为其难而得出该多给报酬的结果；而萧伯纳则以自己的身体成了试验品而得出向对方索取试验费的结果。

萧伯纳思维敏捷，迅速转换角度，抓住对己有利之处，堵住了医生的非份的贪欲。

不用武斗退小偷

我是个男子汉，碰到了危难，本应该有男子汉的勇气。

在一次乘车途中，我遇到了如下困境：

客车在某站停下，上来了六七个穿着花哨，一脸凶样，眼睛四处乱转的人，我觉得这是一群小偷。其中一个便挤在了我的座位边上。车行五六分钟后，在拥挤的车上，我觉得我的包有点动静，细一感觉，是两根指头。小偷！我一惊。我不可能叫喊或一手抓住他送派出所，六七个人哪。好汉不吃眼前亏，但我也不能让他偷。为了摆脱困境，我便笑笑，问旁边那个人：“坐车无聊，想不想听我给你讲个幽默故事？”

“好呀。”那人欣喜道。

我道：“上次我也是搭这个车，上来了一个小偷，去偷一个山民的裤包，是他右边的那一个。结果，你知道小偷偷了个啥，在车上乱蹦乱跳，大喊司机叔叔停车，他要在旁边的水沟里去救命。”

“那会是啥？”

“那小偷的手指上吊着八两重一个四脚乱蹬的甲鱼。甲鱼咬人不打雷是不松口的呐！”

小偷和那人都笑了。我马上感到那两个悄悄工作的指头慢慢地缩了回去。过了一会，那小偷便开始假寐了。

本来，我想和那帮小偷决一死战，奈何寡不敌众，只好想了文斗的办法。君不闻孙子曰：不战而屈人之兵，为上上之策！

每周撕张浪漫票

世界上没有性格爱好完全相同的两个人，夫妻双方总会存在着一定程度上的爱好差异。假如您是一位喜好社交的先生，而您的太太却偏爱两人世界，您如何缩小两人的差距呢？下面这位先生教您一个绝妙的方法。

这位喜好社交的先生，经常单独外出，自打发现自己冷落了太太后，立即悬崖勒马、改邪归正，拿出大部分时间与太太厮守。可长期这么陪着，也让人乏味。他问太太：“你喜欢开展什么活动，我陪你玩好吗？”可太太没理睬他，他讨了个没趣。他想：既然大家都为这种风平浪静的厮守感到枯燥，不如花点时间，花点精力来个别开生面的每周浪漫，这样每周既陪了太太开心，又可以与难兄难弟们打成一片。于是，眉头一皱，计上心来。他迅速用白纸裁了一些小纸片，第一张纸片上写“今晚去跳舞”；第二张写“今晚去散步”；第三张写“今晚去逛夜市”；第四张写“今晚去‘麻辣烫’”等等。然后，他把这些纸片订成一个小册子送给太太，果然，太太拿着他的杰作，意外地高高兴兴地送给他一个长长的“麻辣烫”似的吻，他俩只要有空，就随意撕张每周浪漫“票”，出去走走，好开心，好风情哟！

丈夫须旁敲侧击

当今“妻管严”时代，做丈夫的若要规劝爱人的话，先要了解爱人的脾性。有些女人天生敏感，犹如那林黛玉，几句话不和便生气。和她说话也就自然不能选择大雨倾盆式或者单刀直入式，而可以选择委婉暗示的形式。

小李两夫妻和公公婆婆住在一起。新婚燕尔，十分甜蜜。刚结婚，公婆也十分高兴，家务事都包下来了。妻子小陈本身也不会做家务。可常此下去，总不是个办法呀！

有一天，小李和妻子吃完晚饭，出去散步。慢慢地来到南郊，顺着河堤走了五六里，不觉来到了一个美妙境界：满天晚晴，西山红云燃烧，白鹭在河中起起伏伏，青青的河滩上，一条牛在默默地吃草，缓缓地移动。妻子道：

“那条牛多好呀，简直成了这幅画的灵魂。”

小李道：“那条牛好是好，但也有不尽如人意的地方。”

妻子问：“怎样才能尽如人意？”

小李道：“要是这条牛吃了晚饭，不用洗碗就尽如人意了。”

这显然是暗示妻子今后应当洗洗碗、做点家务。小李不敢明说，只好借题发挥，旁敲侧击。

一个巴掌拍不响

“一个巴掌拍不响”用在夫妻生活中真是太绝了。夫妻矛盾不是“敌我矛盾”，而是“人民内部矛盾”，不必非要闹到相互挖苦、辱骂甚至大打出手的地步。一方“晴转多云”时，另一方只要记起“一个巴掌拍不响”的格言，就不会发生“世界大战”了。男人好战，尤须谨记。

老王是位“课堂受欢迎，课余冷冰冰”的人（学生语），妻子小李是售货员，直性子，快言快语，说话常让人窝火，自己却全然不知。一连几天的阴雨惹人心烦。这天小李结帐少了几十元钱，情急之下又与一顾客发生争执，心里老大不痛快。中午回到家已是别人收拾碗筷的时候。老王也刚进门不久，正在忙着准备下午的作文课，一时顾不上做饭。小李见状，正好气没处出，一阵“连珠炮”将丈夫从审题选材中揪了出来。“骂”辞之激烈令老王狼狈不堪。好在老王经验丰富，马上冷静下来，也不顶撞，而是面带笑容对妻子说：“别发火嘛，我的好同志。要发火的是我不是你。今天有个家长说我上课延长了十几分钟是因为早上同……同老婆睡晚了（作害羞状），不得不把课补回来。你说我们都早上五点钟起的床，这不冤枉人吗？好了好了不说了，我们都别生气，别发火。你硬要冲我生气我就只好朝炉子发火去啰。再说叫你发火也发不起来，外边正下雨呢，不用叫消防队。”小李听了这话，觉得自己受的气实在比不上丈夫的。哎，做人难哪！看看丈夫那一脸委屈、一脸无可奈何的样子，不禁抿嘴一笑，淘米洗菜，动起手来。到此，夫妻俩脸上云开雾散，不亦乐乎！

丘吉尔讽萧伯纳

有关萧伯纳的逸闻趣事很多，且多是他占了上风。谁知“人外有人，山外有山”。

有一次萧伯纳派人送两张戏票给丘吉尔，并附上短笺说：“亲爱的温斯顿爵士，奉上戏票两张，希望阁下能带上一位朋友前来观看拙作的首场演出，假如阁下这样的人也会有朋友的话。”丘吉尔看了短笺后也不肯示弱，他马上写了一张回条给对方：“亲爱的萧伯纳先生，蒙赐戏票两张，谢谢。我和我的朋友因有约在先，不便分身前来观赏大作的首场演出，但是我们一定会赶来观赏第二场的演出，假如你的戏也会有第二场的话。”

萧伯纳的短笺是“笑里藏刀”，表面友好温和，实质上是话里有话，弦外有音。他派人送两张戏票给丘吉尔——当时的首相先生，热情地称呼“亲爱的”，邀他携友观看自己的新作首场演出。至此为止似乎一切正常；可后一句就是“善者不来，来者不善”了，意为：像你这样的人，恐怕要找一个同伴来看戏都困难。

丘吉尔是好惹之人吗？他心照不宣，以其人之道还治其人身，也还给对方一个回条。同样，开始几句话，很正常，似乎是在为收到赠票致谢，为首场缺席致歉。其后一句，同样还击：像你这样一个蹩脚的戏，还会有卖出第二场票的机会吗？

幸福家庭何相似

不仅在工作中与同事相处要讲究说话的技巧，家里这个小社会，说话做事也得注意策略。

“不幸的家庭各有各的不幸，幸福的家庭都是相似的。”相似在何处？我们看一对小夫妻处理矛盾的方法即知。

有一对小夫妻，筹办婚事，欠了一笔债。结婚时收到了亲朋好友的一笔赠款，围绕这笔钱派什么用场，夫妻间有了分歧。丈夫的意思是拿去还帐，无债一身轻，以后再慢慢攒钱添置新东西。而妻子要面子，要撑门面，看邻居家有音响，就坚持要添置一部进口组合音响，说结婚时单卡录音机丢人现眼。两人一开始互不相让，最后还是丈夫先退下阵来。他若有所思，装着一副豁出去的样子，口气坚决地说：“好，买就买！”旋即他飞车从朋友家借来一部“先锋”，接着又从在商场工作的表哥那借来一台刚到货的、本地少有人问津的空调机，蹬着三轮车汗涔涔喜滋滋地回到家，长出一口气：“买来了买来了，你瞧，多棒！”妻子一看组合音响，喜上眉梢：结婚后先给丈夫一个下马威，这话没错！又一看空调机，眉头一皱：又在哪儿借的钱？正纳闷，丈夫说：“我说爱妻，我们再重要也比不上我们的后代重要，这话可是你说的。要是我们的宝贝儿子或宝贝女儿懂事后看到家里还用电风扇摇啊摇的，不说丢人现眼才怪呢！所以这钱花得值，人往高处走，债往高处筑嘛。”一番话，说得妻子脸上火辣辣的。第二天一早，妻子开锁取出那些钱，对丈夫说：“你拿去还债吧，这两部机子我们一起送回去，反正还没付款。”丈夫一听故作惊讶：“不好意思不好意思，还是勒紧裤带，别让孩子受罪吧！”妻子乐了，半娇半嗔。看火候已到，丈夫正经起来：“这就对了，我代表未来的儿子或女儿感谢你！”妻子“怒目相对”，丈夫反唇相戏：“这叫‘余’公移‘债’嘛！”

在夫妻双方有矛盾的情况下，如果双方一味坚持己见，这“仗”就会越打越久的。夫妻矛盾自我调解的技巧最重要的是要求一方先有相当的忍耐和宽容，最忌“火上浇油”。

虽说幸福的家庭何其相似，可是家家都有一本难念的经。

亡羊之后须补牢

在现代社会，要多使用理智而少感情冲动。如果身为领导，就更应如此。但人总有犯错误的时候，不可能事事完美，如果出现了这种情况，更重要的恐怕在于事后的补救措施了。

某位先生是一个公司的总经理兼董事长，非常理解部下心理，因而极善于用人，调动部下的工作积极性。公司的职员感觉工作很有成就感，自我价值得到了体现。

这位领导在批评部下时，很讲究口才艺术。即使有时自己情绪控制不得当，也能适时调整。

公司一位在职很久的干部介绍说：某次他犯一个错误而惹怒了董事长，当他一进入办公室，就见董事长气急败坏地拿起一支火钳死命地往桌面拍击，他被骂得十分不是滋味，正欲悻悻地离去时，突闻董事长说道：

“等等！刚才因为我太过于生气，不小心将这把火钳弄弯了，所以麻烦你费点力把它弄直好吗？”

他在无奈之下只好拿了把铁锤拼命地敲打，而他的心情也随着这敲打声而逐渐平静，当他将敲直了的火钳交给董事长时，董事长看了看便说：

“嗯！比原来的还好，你真不错！”然后就高兴地笑了起来。

很明显，董事长批评部下，情绪过于激动，导致部下有反感情绪，但这位董事长聪明就在于他能利用让部下用铁锤敲打火钳的时间，让气氛马上缓和下来，两人的情绪得到了控制。

但是，更精彩的还在后头呢！原来事情发生后不久，董事长便悄悄地拨了电话给这位干部的妻子说：

“今天你爱人回去时，可能脸上显出不高兴，希望你能好好地照顾他。”

本来这位干部在受了上级的责备后，便想即刻辞职不干，但董事长的作法，反而使他十分感动，而且决心好好工作。

被责骂过后往往会引起对对方的反感，或使自己产生无能的不安感；而骂人的一方在骂过以后，紧张的情绪会逐渐消失。待恢复理性后，便会有后悔的感觉。但是批评部下还是应该的。如果不予批评就是姑息迁就，事情便不会有所改进，不知不觉会造成部下的惰性。

责骂归责骂，只是责骂后必须使他了解到“责骂并不表示对他失去信任”，这点才是重要的，而这就完全在于责骂后的处理方法了。

董事长的赞言和笑容即属于这一类型。第三者必定能将这些“情报”透露给他，他自然会想到“原来董事长对我是爱之深、责之切。”如此，不但不会令他产生反感，反而更会受感动，更愿意做好工作。

无情未必真豪杰

鲁迅曰：无情未必真豪杰。一位真正意义上的革命者是以天下人的幸福为己任的，而一个连自己的爱人都不知如何去爱的人，难道有能力爱普天下的老百姓吗？这是不言而喻的。

马克思是共产主义思想的奠基者，而他与夫人燕妮的爱情一直为世人所传颂。马克思向燕妮求婚的方式也别具一格。

马克思深深地爱着燕妮，他也洞悉了燕妮同样的一颗心。一天黄昏，两人同坐在摩泽河畔的草坪上谈心。马克思凝视着燕妮，炽热的感情再也抑制不住了，他决心向燕妮表白，便说：“燕妮，我已找到爱人了！”燕妮听了心里不由一怔，连忙问道：“你爱她吗？”马克思热情地说：“爱她！她是我遇见的姑娘中最好的一个，我将永远从心底里爱她！”燕妮信以为真，强忍住内心的痛楚，平静地说，“祝你幸福。”这时，马克思又风趣地说：“我身边还带着她的照片哩，你想看看吗？”接着他把一只精巧的小匣子递给燕妮。燕妮打开小匣子，恍然大悟。原来匣子里是一面小镜，镜子里正映着自己微微泛红的脸蛋。

表白爱情的方式多种多样，从中也可反映一个人的性格、修养和情趣爱好。

马克思明明深爱燕妮，但面对燕妮，他并不是直截了当地表白：“我爱你”，而是说：“我已找到爱人了！”“爱她！她是我遇到的姑娘中最好的一位。”“我将永远爱她！”始终不露出一个“你”字。这既是含蓄的需要，更是为下面让燕妮喜出望外“蓄势”的需要，因为前边与“她”字伴随的每句饱含着炽热的爱的话语，对深爱着马克思的燕妮来说，都会加重燕妮内心失望的痛楚。然而，当燕妮从小小匣子的镜中看到自己微红的脸蛋时，她才忽然悟出这个“她”，不是别人，正是燕妮自己！刚才的一句句令她痛楚的话，正是马克思含蓄而尽情的表白。马克思借助欲扬先抑的手法，使燕妮沉浸在无限的幸福之中。马克思求爱如同他写文章一般，正是“文似看山不喜平”。

尴尬时分别慌张

谈恋爱的方式很多，有长期在一起相处，日久生情的；也有一见钟情，双双坠入爱河的；还有亲朋好友介绍，通过相亲认识的。

相亲这种方式，不可能在较短的时间里发现对方很多内在的品质，只能多凭相貌、言谈举止等外在的因素来判断一个人。

所以相亲，要格外注意衣着修饰得体，说话大方，有礼貌。

有一位朋友，叫做 A，他是不注重细节的人。也许因为这个缘故，虽有几次相亲的机会，总不敢进行。现在已年过三十，再不能这么闲呆了。有一天，由叔叔转给他一张女性的照片，看来非常漂亮，又读过大学，有文化，A 动心了，终于允诺做毕生第一次的相亲尝试。

平时显得满不在乎的 A，因为是第一次相亲，所以难免有些紧张，同时相亲后，发现姑娘看起来比照片更给人好感，所以，很想使对方对自己产生良好的印象。当他们并肩漫步的时候，没想到 A 突然放了一个屁。这时如果双方都没有注意那就好办，然而情况恰恰相反。他顿时感到，“糟了！糟了！”可是，再也没有办法了。不过，当时那位小姐比他更脸红。虽然不是她做错事，她却怪难为情地低下了头。心想：他是多么没礼貌的人，至少也得考虑场所呀。

A 也很狼狈，心想：这多不好，第一次见面，会给姑娘留下这么糟糕的印象。但又想回来，既然这样了，也无可奈何。怎么办呢？如果不断点头道歉，狼狈不堪地说：“真是对不起，唉呀！怎么出这种洋相？”像这样诚惶诚恐，只会使事情更糟。如果满不在乎装做没有这回事似的，也不太好。

于是，他诚恳而又内疚地说了声：“对不起！”只说了这么一句话，便恢复了泰然自若的态度。

姑娘暗暗称赞：他是多么镇定，人是难免遭遇失败或挫折的。但是最要紧的，还是在于如何处置失败或挫折后的事情。他既然坦白地说出了应该说的话，毫不犹豫，也不造作，这种人是可以依赖的人。

这样一来，女方反而被他说话坦诚，态度自然所吸引。放屁虽是不雅的行为，由于处理得当，却把坏事变成了好事。

丈夫要做搭桥人

婚后，仍和父母住在一起，男子就有了双重角色，既是父母的儿子，又是妻子的丈夫。如果扮演不好这两个角色，处在父母和妻子中间就如老鼠钻风箱——两头受气。所以需要格外注意一些说话的技巧。

这些技巧包括：

要不偏不倚，做到一碗水端平，既不偏向妻子，也不能单向着母亲，而是要当好调解人。

自己要多做事，却甘当“无名英雄”，功劳要归于母亲和妻子。

善于做“解围者”，把矛盾消灭在萌芽状态。

不利于团结的话“两头瞒”，好事好话却要“两头传”，要做“搭桥人”。

刘君就是这样一位成功的儿子和丈夫。

刘君在和妻子结婚前，母亲曾不同意，因为妻子比刘君大两岁。但看他们爱得很真挚，母亲最后还是同意了。

婚后，刘君和妻子仍然住在刘君父母家里。婆媳之间总是觉得心里疙疙瘩瘩的。私下里，婆媳都常在刘君面前诉说对方的不是，刘君夹在她们中间，如老鼠钻风箱——两头受气。于是，刘君便在她们俩之间作开了文章。

岳父过生日，刘君自备了一份厚礼，藏在柜子里。当妻子来找他商量给父亲买什么生日礼物时，他拿出了自备礼物说：“这回不用咱操心了，妈已给咱买好了。”妻子开始不大信，但见丈夫那么认真，又仔细地瞧了瞧礼物，高兴地说：“看来，你妈待我还不薄。”刘君接上去说：“本来么，过去她不同意咱们结婚，是爱儿子。现在你嫁了我，还能不把你当女儿看待？”妻子听了丈夫的话，对婆婆的态度渐渐地变了。冬天到了，刘君为母亲选购了暖和的毛裤，母亲责怪他不该乱花钱，让他退掉。刘君却故作神秘地对母亲说：“妈，这是媳妇拿奖金给你买的，你不穿她会生气的。”“她给我买的？”老人接过毛裤看了一遍又一遍，便信以为真的穿上了。从此，她对儿媳，也一天天好起来。

男人就像大姆指

有一次，一位男演讲家到一个著名的女子学校去演讲。可等他开始演讲时，下面听众仍然叽叽喳喳，不能安静下来。这位男演讲家面对听众，灵机一动，打了一个比喻，说：“男人，像大姆指。”他高高竖起大姆指。停了停，又竖起了小姆指，笑着说：“妇女，像一小姆指。”

话音刚落，会场哗然，顿时沸腾起来，女听众们强烈反对演讲家的这一比喻。认为这是贬低了女性。演讲家立即补充道：“女士们，人们的大姆指，粗壮有力，而小姆指却纤细、苗条、灵巧而可爱。不知诸位女士之中，哪一位愿意颠倒过来。”

这句话如灵丹妙药，立刻平息了女听众的愤怒，她们相视而笑了，会场也平静下来了。

几千年有文字的历史是男尊女卑的历史。随着时代的进步，妇女接受教育，走出家门，地位得到了提高。但几千年形成的现实，不可能一下子彻底改变。因此对于女性，男女平等是一个敏感话题。男演讲家一提这个敏感问题，便高度集中了女听众的注意力。

其实，演讲家早已预料到以大姆指喻男人，以小姆指喻女人，必然引起会场轩然大波。因为按一般人的观念，“大姆指”是“顶呱呱”——“好样”的象征，而“小姆指”是“差劲”的象征。然而女士们为之不满的心理效应，正是演讲家要实现幽默效果而“蓄谋”制造的，其目的是为下文的“突转”蓄势。事实上，世间任何比喻都是相对的，“横看成岭侧成峰”，对同一事物可作不同的比喻，对同一喻体也可从不同角度作解释。演讲家弄得女听众嗔怒之后便开始实施常用的幽默手法的第二步——歇后式的转移——对原比喻突然离开常规的比喻义，一下翻转过来，迅即揭示比喻的另一层令女听众喜出望外而又再贴切不过的崭新的涵义，从而使听众在这一喜剧性的突转之中由嗔而喜，忍俊不禁，恍然大悟。

然而，所有这一切，不过是这位男性演讲家针对异性听众的嘈杂而安静会场的雕虫小技。

约会迟到有解法

有些事情虽然对自己不利，如果善于说话，就会因为一句话说得对，而改变对方的看法，甚至使对方依照你的意思去行动。

例如赴约的时候迟到了，对方已经等得不耐烦。一般情况下，都会是一件对自己不利的事。如果说：

“有时等等别人也是够滋味吧！”

或是说：

“因为在路上碰到某某要人和他谈话，所以才来迟了。”

这样一来，对方当然气得要命。如果你换一种说法，情形就会两样：

“真对不起，我迟到了。他们总是故意为难我呀！司机慢慢儿开车，路上的行人挡着路，交通管制灯遇到我，硬要出红灯。手表的针却走动得那么快，走捷径，又遇到修补公路，真是连神仙都与我作对，为什么不让我长上翅膀呢？！有了翅膀，想什么时候飞来就飞来了。”

这样和气地、幽默地说着，必然使对方怒气顿消，和好如初。

你还可以说：

“对不起！等得很久了吧？”

“整整等了30分钟了！”女孩生气地说。

“别生气，我倒是等了20年才有缘认识你呀。”

这样诙谐、幽默却饱含深情的话语，也会使对方转怒为喜。

说话就像刀片似的，如果弄错了使用方法，是会伤人的；相反如果使用得当。必定会发挥“快刀切豆腐——两面光”的良好效果。

普希金的恶作剧

自然语言是含混的，有时同样一句话可以表达出不同的意义。我们可以利用语言的这种含混性，故意引用其歧义，作出对我们有利的解释。能做到这一点，要求我们具有丰富的想象力，能够透过某一语句表面的含义迅速洞悉其隐含着的特殊的语意，然后选择符合我们观点的某一意义对语句作出巧妙的解释。

俄国大诗人普希金年轻时，有一次在彼得堡参加一个公爵的家庭舞会。他邀请一位小姐跳舞，这位小姐傲慢地说：“我不能和小孩子一起跳舞！”

普希金灵机一动，微笑着说：

“对不起，我亲爱的小姐，我不知你正怀着孩子。”

说完，他很有礼貌地鞠了躬后离开了，而那位漂亮的小姐却无言以对，脸上绯红。

在日常交际中有时难免会碰到某些人心怀恶意地对自己进行讽刺挖苦和挑衅，如果一味过份地忍让反而会助长对方的气焰，使他们自以为是而变本加厉。

所以必要时候，需要给予反击，但要讲究方法和策略。

因为普希金是在公爵的家庭舞会上，不便于正面和这位小姐发生冲突。因而他巧妙地把小姐的话“我不能和小孩子跳舞”解释为“我腹中怀有小孩子，我跳舞时腹中的小孩子也跟着跳，这样对我们母子不利。”普希金装作不知道小姐的挑衅之意，而很有礼貌地向其道歉，其实是通过对方答词的歧义讥讽小姐未婚先孕，令小姐哑巴吃黄连——有苦说不出。

准岳义喜笑颜开

你想打开电视机，收看动人的形象，要找到电视机的开关；到了家门口，想进去家里，得找到房门钥匙；周末，你想去公园里休息娱乐，要买门票……在生活中，做任何事都要找到其关键所在。这个关键我们可以形象地称之为开门的钥匙。

在语言交际中，也要善于找到打开每个人心灵之门的钥匙。只有找准了钥匙，我们才可“登堂入室”，达到交际的目的。

一位年轻朋友，身材较矮，家庭条件也一般，但他在工作中与一女子经常接触，逐渐凭借其才华赢得了这位女子的芳心。

但女子的父亲听说了这位男子的条件，很不满意。这位朋友怎么办呢？

他从女友那里得知，其父退休，但身体健壮，在家因闲着难受，正寻思生财之道而不得法。这位朋友很高兴，心想正好找到了“钥匙”。于是他花了好几天时间，仔细研究了时下有关致富的热门信息。

某日登门，与未来的岳丈以致富门路为话题，展开了对话。果然，这位“岳丈”兴趣异常，并从年轻人提供的信息中确定了一项致富门路。自然，这位“岳丈”答应把女儿嫁给年轻人，便不在话下了。从这件事可以看出，这位年轻人善于寻找“钥匙”，所以一举打开了岳丈心灵之门，获得了成功。不管你承认不承认，我们每个人身上都有钥匙存在，并且都会自觉不自觉地表现出来，只要善于观察并加以利用，那就会在语言交际中致胜。

须知，开启每个心灵的钥匙是不同的。就一般而言，老人喜欢回忆过去，青年人喜欢谈理想与爱情的话题，做出某种成绩的人希望得到赞扬和肯定，遇到挫折的人希望别人倾听他的苦恼的诉说，等等。人的思想是复杂的，性格是多样的，这也决定了开启钥匙的特殊性。

诚然，语言交际是一种能力，任何一种能力的获得都必须经过实践。寻找钥匙，只是提出了一种原则，若在语言交际实践中具体运用还大有学问，诸如也还会受时间、地点、环境、氛围、情绪、时机等因素的影响，这需要朋友们在实践中认真注意。

丈夫爱心劝娇妻

恋爱期间，没有生活在一起，男女双方在对方面前展现的都是自己的优点。一旦结了婚，朝夕相处，日子久了，一些缺点就慢慢地暴露出来了。

如何去面对妻子的缺点呢？首先思想上要有所认识：十全十美的人是不存在的。这样才能有耐心正确地面对现实。

总的来说，没有什么大妨碍的小毛病应该尽量地去容忍，不要总试图去改变对方；如果真是对对方的感情、家庭或者身体健康有害的缺点，也应疏导为上。

子惠在家是么女，父母特别疼爱，哥哥又总给她零花钱，因此养成了爱吃零食的习惯，正规饭菜反倒没有胃口了。

婚后，子惠依然如此。丈夫大鹏也不好多说。听之任之吗？子惠爱吃零食多花点钱倒是没什么？但因为她在失去自控力，饮食不振，导致身体也受到影响，虚胖且气色不好。

一个星期天，两人一起上街，凡是有吃食的商店，子惠必进，就这样一边逛一边吃。饼干、巧克力、冰激凌、花生米。后来大鹏实在没劲再逛食品店了。只好提着一大包食物等在店门口，看着子惠乐滋滋地又提着一袋饼干出来。大鹏走上前搂着她的腰说：“亲爱的，你真可爱！”

“又发现我哪点迷人之处啦？”

“你呀，像个食品卫生质量检测员，把那些食品一袋袋拿在手中仔细检查，可惜，没有供品尝的样品，要不，你就更忙碌了。”

“好啊，你挖苦我，看我回去不收拾你！”子惠一脸娇嗔。

大鹏又趁机把子惠拉到店门旁的镜子前：“亲爱的，你看看你有多青春。”

“呀，脸上怎么又多了几颗小痘痘。”

“青春痘越多越青春嘛！你看我就不长了，老啰。”

“讨厌，人家跟你说正经的。”

“好，那就说点正经的吧！”大鹏牵着子惠的手，慢慢地走着。

“子惠，不是我说你，你最近发觉没有，你又胖了些，虽说女孩胖点好看，但如果不控制，照这个势头发展就可观了。而且你的胖是虚胖。零食中尽是糖分，别的营养少得很，你看你的脸色都不如以前红润了。每顿不好好吃饭，不行啊。知道吗？我很心疼，但又不好说你，再这样下去，我可不好向丈母娘交待哦！”

“大鹏，是我不好，一见吃的，啥也不顾了。这个坏习惯，我得改，再不吃零食了，把这些都扔掉。”

“别，也不要这样坚决嘛，以后我来把关好不好，对我的子惠实行零食监督制，每天发一点！”

“好，我听你的，大鹏。”

“如果到时你‘狗急跳墙’不听我的呢？”

“那，我就不得好死！”

“嘘，不要这样，我相信你！”

大鹏规劝妻子改掉吃零食的坏习惯很见效。我们看看他是如何劝的：首先他很幽默风趣地暗示妻子——像个食品卫生检测员，实际上是在旁敲侧击地提醒妻子逛了太多的食品店；然后在正式劝说时，动之以情——“我心疼”，晓之以理——虚胖、身体差；总的来说，是充满耐心和爱心，而且语气委婉，

循序渐近。

丈夫拜师唠叨妻

男人们在一起,说自己妻子唠叨讨厌者不乏其人,可是光讨厌有什么用?得想办法来解决问题。

有一对夫妇,丈夫的工作很辛苦,下班迟,工作单位又离家远,所以家里的大小事情都是妻子一人承担,街坊邻居们都称其妻为“里里外外一把手”。

有一回,因为丈夫单位停电,不用上班。丈夫便想着妻子在家很辛苦,平时自己没有照顾家,今天来表现表现,收拾收拾房间,做一顿现成饭给妻子吃。

因为平时做得少,有些手忙脚乱,但谢天谢地,总算赶在妻子回来前把一切都收拾停当了。

“这青菜怎么牙碜?”妻子拿着筷子皱了皱了眉头。“唷,还有根头发在里面,你是不是放在地下摘的。不是告诉你了,不能放地下,要从一个篮子里摘放到另一个篮子里。”

丈夫在一旁默默地扒着饭,一声不吭。

“唉,这辣椒炒肉太咸了,嫌盐太便宜了是不是?我上班前不是跟你说过先少放一点,尝一尝,淡了再放。不会做就放在这,我回来做,也没谁怪你,每天你也不插手,我不都做得好好的吗?”

“觉得不是很咸啊!”丈夫小声嘀咕。

“还不咸,那再放点盐怎么样?你看这辣椒籽也没弄干净,醋放得太多,又酸、又辣、又咸,怎么吃呀!”

丈夫低着头,一言不发地收拾着碗筷。午休时,丈夫对妻子说:“本来我想今天难得我有空,也让你享享福,设想到却做出这么差的菜。天天吃着你做的现成饭菜没感觉,现在才知道,家务不仅琐碎,而且还有门道哩!”

“都怪我不好,太唠叨,挑剔了。”妻子也猛地觉得很愧疚,刚才对丈夫太苛刻了。

“我知道你平时吃惯了自己做的菜的味道,一下子吃着我胡乱做的菜,肯定会不习惯的,我自己都感觉不好吃呢。这样吧,今晚饭你教教我怎么样?”

“好啊,就收你这个徒弟!”

如果仅从丈夫的角度来看,这位妻子真是唠叨得不近情理:丈夫好心好意地心疼她做了饭菜,她不仅不领情,还百般挑剔。

但如果站在妻子的角度来看,这位妻子的唠叨也是可以理解的。妻子平时一年三百六十五天每天如此劳累,为了一家人。况且妻子的唠叨也是有道理的,菜确实做得不怎么好。女人的性格是比较注重琐碎之事,只是不够讲究方法。

正是从妻子的角度来思考问题,所以这位丈夫能够理解并且忍耐妻子的唠叨——一声不吭,而且事后表白自己的心意,妻子也因而意识到自己唠叨过份了点,最后夫妻双方同时谅解了对方。

当好家庭消防员

星期天，小陈一家包饺子，婆婆擀饺子皮，小陈夫妻俩包。

不一会儿，儿子从外面跑进去：“我也要包。”

婆婆说：“大刚乖，去洗了手再来。”

儿子没挪窝，在一旁蹭来蹭去。妻子叫：“蹭什么！还不快去洗手，看弄得一身面粉，我看你今天要挨揍。”

“哇……”五岁的大刚竟哭起来。

“孩子还小，懂什么？这么凶，别吓着他！”婆婆心疼孙子了。

“都五岁了还不懂事，管孩子自有我的道理。护着他是害他！”妻子很不高兴。

“谁护着他了，五岁的孩子能懂个啥，不能好好说吗？动不动就吓他！”

小陈一看，自己再不发话，“火”有越烧越旺之势。便说：“再说，今天这饺子可就太咸了哟！平日里、街邻、朋友都说我有福气，羡慕我有一个热情好客、通情达理的母亲；夸奖我有一位事业心强，心直口快的妻，看你们这样，别人会笑话的。都是为孩子好。大刚还不快去让奶奶帮你洗洗手，叫奶奶不要生气了。”又转向妻子：“你看你，标准的‘美女形象，嘴撅得都能挂十只桶了。生气可不利于美容呀！”妻被他逗乐了。那边，母亲正在给孩子擦着身上的面粉，显然气也消了。

小陈家的婆婆和媳妇发生争执的焦点是教育子女采取何种方法。这种事在三代同堂的家庭里是很常见的。年纪大、隔代的老人往往比较溺爱孙子，而年轻的父母则对孩子的教育就要严格些。双方互不满意对方的教育方法。

这种时候难以判断谁是谁非，而且也不便于判断。比方说，如果小陈当着妻子的面批评母亲，母亲一时会难以接受。所以最好的方式是不轻易判断谁是谁非，多对双方表扬，不偏心。另外，抓住双方都爱孩子的共同点，利用孩子巧做媒介，使气氛缓和下来，一场纠纷化解得烟消云散。

爱因斯坦答永恒

爱因斯坦是美国著名的物理学家。自从他发明了相对论学说以后，经常有记者和一些非专业人士向他请教一些有关相对论的问题。但这个问题比较高深，不是一句两句可以解释清楚的。

有一次，一位美国女记者采访爱因斯坦，问道：“依你看，时间和永恒有什么区别呢？”

爱因斯坦答道：“亲爱的女士，如果我有时间给您解释它们之间的区别的话，那么，当您明白的时候，永恒就消失了！”

爱因斯坦这段回答非常含蓄、幽默。从表面看，他似乎是抱歉地解释，由于自己没有时间，无法从学术上向对方就“时间与永恒的关系”这个深奥的问题作出解释，而其实，在这段简短而幽默的道歉和解释语中，已包含了对这个问题的生动、形象而通俗、深刻的答案。这个答案虽然不是一个科学的严谨的定义，但从像这位女记者一样的普通人的专业知识基础出发，这却是她们非常容易接受的一个形象、生动诙谐的解释。

点破恋情一张纸

源和梅是大学同班同学，彼此对对方的印象都很好。源很喜欢梅。但不知道梅对自己是同学之情还是……

源邀请梅出来散步，虽然说同学已经三年了，可单独出来还是第一回，更没有进入过男女恋爱时的亲昵状态。

两人走了好长时间，梅有点累了，他们便来到一棵树下。梅靠在树上静静地瞅着源，源很不自在地低下了头。不远处有对男女正拥吻着。梅朝那边望望，又忧怨地瞅瞅源。源看看梅，再瞧瞧那边，心咚咚地跳。

源说：“我给你讲个故事吧。”

“好啊！”梅微微一笑。

源说：“有这么一个母亲，对她那处在热恋中的女儿说，你跟男人约会千万别冲动！你得先冷静地观察一下，假如那男人先想碰你，那肯定不是个好东西，得赶紧离开他。不过在没碰你的情况下，也不妨试试，假装想要跟他亲热。要是那男的举动笨拙，局促不安，那你就嫁给他！因为这是过日子的男子，以后什么都会听你的。”

讲到这儿，源停了停看了梅一下继续说：“我们来试验一次怎么样？我装着要拥抱你的样子，等我靠近你，你就赶紧躲开。”

梅听了，不吭声。

源说：“你不要怕，我不会真的拥抱你的，只是做做样子。而你反应要快，这样要是以后你跟别的男人约会，就有心理准备了。”

梅有些怨忿地看着源。

源说：“准备好，我喊开始就伸出手来装着要拥抱你，你赶紧躲开。好了，准备，开始！”源伸出了他的双臂。而在他的手臂要碰到梅时，梅却并没有躲开，而是扑进了他的怀里，用手捶打着他的胸膛说：“你真坏你真坏……”

感情发展到一定阶段，要从朋友变成情人，对于小伙子的智慧就是一个考验了。这是个令无数小伙子棘手的问题。

如果感情判断不准，还没有发展到很亲密的程度，冒冒失失要去拥抱女孩子，则可能给女孩子以轻浮，不尊重她的感觉，甚至有可能导致以前的感情告吹；如果不主动的话，也许感情就永远不能向前，而错失了一个好姑娘。

俗话说：“男追女，万重山；女追男，一张纸。”如果能够创造条件，把主动权交给女方的话，则难题好办了。”

源就是这样一位聪明的小伙子。本来他是很被动的，但他利用一个故事和以前的友情，表面上看来似乎是以哥哥的身份教导梅，实质是把选择的难题交给了梅。结果，如愿以偿，喜不自胜。

俾士麦评价女人

俾士麦是 19 世纪德国的外交家。有一次他在圣彼德堡参加舞会，频频地赞美身边的舞伴长得美若天仙。可那位女士说：“我才不相信你的话哩，你们外交官的话从来不可信。”

俾士麦问：“为什么？”

她说：“很简单，当外交官说‘是’的时候，意思是‘可能’；说‘可能’时意思是‘不行’；嘴上若真的说‘不行’，那他就不会是外交官了。”

“夫人，您说得完全正确。”俾士麦说：“这可能是我们职业上的特点，我们不能不这样做。但你们女人却正相反。”

女士问他为什么。他说，“很简单，当女人说‘不行’时意思其实是‘可能’；女人说‘可能’时，意思是‘是’；嘴上若真的说出‘是’，她就不是女人了。”

俾士麦认为，这位女士的话虽然有一定道理，但未免失之偏颇，而且语言也不够委婉，过于直率。因此，需要在一定程度上给予反击。俾士麦这段回答，主要是运用一种“倒置”的方法。这种技法通常是把语言材料临时变通使用，在一定的条件下把原来正常情况下的人物关系、事物的主次本末、先后尊卑等互换位置，从而出现了人们意想不到的新语意，而产生富于喜剧性的幽默效果。

在这里，俾士麦对女士说的关于女人说话的特点，其实每一句都是把女士原来用的形容外交官说话特点的句子用语倒置过来，却显得额外滑稽、诙谐。尤其是最后一句，更显然是荒诞而令人忍俊不禁。而通过倒置在产生了戏剧性幽默的同时，俾士麦含蓄地反驳了女士对外交官说话特点所作的失之偏颇的概括。

需要指出的是：俾士麦的话基本上是符合女性讲话的实际特点的。如果完全没有现实依据，那就没有反击的力量了。

侯宝林的口才观

有一次，相声演员侯跃文回到家里跟他爸爸侯宝林说：“爸爸，我最近听到一些反映，说是商店里某些服务员态度不好，常给顾客吃‘冷面’。我想写段相声讽刺一下，您看行吗？”

侯老朝儿子瞟了一眼，没吭声儿，沉思片刻才慢慢地说：“你想讽刺服务员，可你了解他们吗？工资不高，上班一站就是八九个钟点儿，多辛苦！再说，谁家不兴有个不顺心的事儿？谁能老有笑模样？又没吃‘笑素’！顾客里头也有捣蛋的，遇上那号人，你乐得起来？我不是说服务员有缺点就不能讽刺，讽刺一下也不是不可以，但你不能看了一下子就去讽刺，得先去搞点调查研究，了解他们的工作和生活，体谅人家的难处，那才能写出感情，批评得人理。没有调查研究，凭一些道听途说就去讽刺，瞧着老百姓好挤兑是不是？这个理儿，你脑瓜里转过吗？再者，对人民要‘热讽’，不该‘冷讽’，懂不懂？‘文化大革命’那几年，人们也编了我不少笑话儿。有的说我戴上了三尺高帽子，那帽子有弹簧，带机关，用手一按，‘突儿——’上去了，还都带这么一句：‘哎哟，侯宝林那人没法批，他总招你乐！’你瞧咱们老百姓既懂幽默，又会掌握讽刺的分寸。我从这些笑话中感到温暖。讽刺生活中的坏现象，要让被讽刺的对象感到温暖，明白吗？”

侯老及其两个儿子都是我国有名的喜剧演员，他们在口才艺术上获得了巨大的成功，给人民带来了享受和快乐。

从侯老“训子”的这一席话表明了他们对待人生和口才艺术的态度，指出了运用口才去处理人际关系的真谛。

这个真谛就是对他人的爱，只有在爱的基础上的口才才能真正打动人心，持久地赢得人心。

名人都是写情书

英国作家弗雷泽说过：任何人都会写情书，而且几乎人人都写过情书。这句话对于古老的中国来说，却非实情。东方人似乎习惯于用对歌、丢荷包、抛绣球、请酒、赠物……等含蓄、质朴的方式。在欧美，情形有所不同，书信在爱情生活中产生了神奇的力量。著名诗人雨果年轻的时候，爱上了美丽的阿黛尔小姐，尽管他俩朝夕相处，却仍然不知如何表达。他说：“我心灵充满爱情，痛苦和青春，我不敢把心灵的秘密告诉任何人；我选择了一个沉默的知己——纸……”。（《雨果传》）就这样，他成功地获得了姑娘的爱情。燕妮声称对马克思的爱“是难以用语言形容的，无时间限制的和无限度的。”（《燕妮致马克思的信》）然而，她与马克思之间相思的痛苦、重逢的幸福又恰恰是在有形的文字——情书中体现得淋漓尽致的，捧读之后感人肺腑。情书，是打开所爱者心灵大门的第一把钥匙。

情书是一种广义的口才，它可以想像情人正在自己对面，自己正向她深情倾述。

如果您爱上了一位姑娘，苦于无法表达，不妨可以选择情书；如果您的意中人远隔千里，更可以选择情书。

情书可以字斟句酌，仔细修改；可以避免困难为情而尴尬；情书可长可短，可充分表达自己的情感……因而比起当面表白别有一番妙处。所以小伙子求爱可以写一封真挚的情书，让美妙的文字产生爱的巨大力量。

巴斯德的求爱信

路易·巴斯德是19世纪法国著名科学家。1849年，他27岁时，以科学博士的身份受聘于司脱拉斯堡大学。任教期间，他爱上了校长洛朗先生的女儿玛丽。他首先向玛丽父亲写了一封向他女儿求婚的信，校长一家为巴斯德的坦率和诚挚所感动，允许他和女儿见面。但初次见面，其貌不扬的巴斯德，由于害羞，没有给玛丽留下好印象。于是，他又向玛丽的母亲和她本人各写了一封信。玛丽在长期的接触中，渐渐爱上了巴斯德，他们一起生活了40年之久，以伉俪和谐闻名于科学界。

在这三封信中，巴斯德没有一丝一毫的夸夸其谈，也没有一味地表白自己对玛丽小姐的感情。只是真实，坦诚地介绍了自己的家庭、经历以及对将来生活的打算。在此基础上表明了自己的生活观点：淡泊于金钱、名誉、地位；忠实于爱情和科学。字里行间，我们可以看到巴斯德对科学和爱情的热爱。

(一)

致玛丽父亲洛朗的求婚信

先生：

不久有个请求，于我和府上都有重大的关系。我想我应该先把下面的事实告诉您，使您好决定您的允许或拒绝。

我的父亲是阿跋瓦那小镇上一个制革匠，我的妹妹们帮他管家兼管帐目，承继着我母亲的职务，因为我们不幸在五个月前失去了她。

我的家境小康，没有财富。我估计我们的家财不过五万法郎，而且我早已决定把我自己的一部分送给我的妹妹们。所以我算是一个穷光蛋。我所有的只是健康、勇气和我在大学里的地位。

我在两年前从高等师范大学毕业，得了自然科学教授的证书。我在十八个月前得了博士学位，曾经选了好几篇论文到科学院，都很受欢迎，尤其是最后的一篇，上面有很好的评语，我觉得现在有附呈一阅的光荣。

先生，这就是我目前的地位。至于将来呢，只要我的兴趣不变。我一定专心研究化学。我希望在科学上得了点名誉之后，再回到巴黎去。毕约先生常常叫我严格地想到进科学院。如果我在十年或十五年之内好好地用功，也许可以达到目的。但是这不过是梦想，这决不是我为科学而爱科学的动机。

我的父亲将要亲自到司脱拉斯堡来替我正式求婚。

先生，希望您接受我最深的敬爱。

我已于去年12月27日满26岁。

1849年2月1日

(二)

致玛丽母亲的求婚信

毕约，巴斯德的老师，法国著名化学家。

我怕的是，玛丽小姐太重视初步印象了，而初步印象对我不利的。我确实没有什么地方可以吸引一位年轻姑娘。可是，我记得，熟悉我的那些人告诉我，他们都是喜欢我的。

(三)

致玛丽的求婚信

小姐：

我所要请求于你的是：你不要判断得太快了。判断太快，也许会有错误的。时间会告诉你，在这个冷静的、含蓄的、令你厌弃的外表的内面，却有一颗纯净的心，充满着爱你的感情。

富兰克林的情书

富兰克林是美国著名科学家。1774年，富兰克林的妻子去世。6年后，他在巴黎居住，与一个迷人而又具有教养的上流妇女、富孀艾尔维修斯太太为邻。此时富兰克林已70多岁，艾尔维修斯太太60岁。富兰克林爱上了这位艾尔维修斯太太。在口头求婚遭到婉拒后，富兰克林写下了这封幽默委婉的求婚书。

在信里，富兰克林假设自己死后来到了天堂看见自己的太太和艾尔维修斯太太的亡夫结了婚，并且十分恩爱。并且巧妙地借其亡夫的口表达了自己的想法。最后在信中劝道：“我们来替自己报仇雪恨吧。”

艾尔维修斯太太虽然没有答应他的求婚，但仍然和他保持了好友的关系。

从信中我们不仅欣赏到富兰克林的文笔，更欣赏他有一颗勇于追求、永远不老的心。

致艾尔维修斯太太的求婚书

“我们来替自己报仇雪恨吧”

昨晚你肯定表示，为了纪念你亲爱的丈夫要守寡，词意坚决，令我不胜愤愤，回家后倒卧榻上，以为我已经死亡，自觉身在极乐之境。

他们问我，可要特别见见谁。“你们带我去见哲学家。”“此间花园里有两位哲学家，彼此结为芳邻，非常友好。”“他们是谁？”“苏格拉底和艾尔维修斯。”“两位我都极其尊重，但我要先见艾尔维修斯，因为我懂一点法文，希腊文却一字不识。”他非常殷勤地望了我一眼，说闻我的大名已久。他问了我无数关于战争的事、目前法国宗教、自由和政府的情况。“可是你却并没有问起关于你朋友艾尔维修斯太太的事情，而她仍然非常爱你，一小时以前我还她家里呢。”“是吗！”他说，“你使我想起我以往的福分了，可是我要在这里快活一下，应该忘掉这件事。多年来，我心里什么都不想，只有她。终于我得到了安慰。我另娶了一个人，再也找不到比这人更像她的人了。的确她并不十分美丽，但有头脑、有才气、无限爱我。她全部心思都用在讨我的欢心上，此刻她正在搜寻甘露佳肴，供我今宵大快朵颐，和我在一起，你可以见到她。”

“我觉得”，我说，“你的老朋友比你更忠实，因为许多人向她求婚，她都拒绝。我坦白告诉你，我爱她逾分，但她对我却很严厉，已经因为爱你而断然拒绝了我。”“你这样不幸，我可怜的你：”他说，“因为她的确是个好女人，非常和蔼可亲。但是德拉罗希神父和摩海菜神父不是有时仍旧在她家里么？”“是的，的确在，因为你的朋友她一个也没有失去。”“如果你能请摩海菜神父喝掺牛奶的咖啡，讨好他，也许你能成功。因为他和思高和圣多玛一样会讲妙理，他有了主张。一层一节说出来，真叫人无法对抗。要不然你就结好德拉罗希神父，送他一本珍本古书，叫他说你坏话，这样反对你有益。原来我早就看出，他劝她做的事，她总是反其道而行，然后才称心。”

说到这里，新艾尔维修斯太太拿了甘露进来了，我一看见她就认出是富兰克林太太，我的美国老朋友。我要她重新归我，可是她冷冷地对我说，“我

做了你的好妻子四十九年零四个月，差不多有半个世纪，你该满足了。”我对于我的亡妻这样拒绝我，大为不满，我立刻决心不理那些没有良心的鬼魂，重新回到这个快乐世界上再看看日光和你。我又回来了。我们来替自己报仇雪恨吧。

1780年1月寄自巴塞

法拉第情书两封

迈克尔·法拉第是英国著名的化学家及物理学家，近代电学的奠基人，对于电力应用于现代工业做出了卓越贡献。

他年轻时曾抱着独身生活的愿望，对爱情有着偏见。后来，遇上了美丽善良的姑娘萨拉，从此改变了他的看法。

这里选录了他写给萨拉的两封信。第一封信是向萨拉求爱的情书。第二封信写后不久，两人即幸福地结合了。

富兰克林和法拉第虽然都是科学家，但两人的求爱信却大相径庭。富兰克林的信幽默诙谐，具有文人的浪漫和丰富的想象力。而法拉第的信真挚、坦率，甚至坦率得令人发笑，另具一种幽默。他竟然告诉情人，自己在思念她的时候，氯气，等等在头脑里乱转，以致把情人赶得离自己越来越远。毋庸赘言，能够接受法拉第的坦率的女子自然是他的知音。

(一)

写给萨拉的求爱信

你知道我过去的偏见，也知道我现在的想法——你了解我的弱点、虚荣心和全部思想，你使我从一条错误的路上回头，让我希望，你将设法匡正我的其它错误。请不要收回你的友谊，也不要因为我要求比友情更进一步而用绝交来惩罚我。如果你不能给我更多的东西，那就让我像现在这样继续做你的朋友。可是，请你了解我的心情。

1820年7月5日

(二)

致萨拉

我亲爱的萨拉：

身体的状态会对思想产生多么大的影响，说起来令人惊讶。今天一早我都在想那封将在今晚寄给你的信，那封信非常令人高兴，非常有意思。现在我累极了，却还有那么多事情要做，弄得我头昏脑胀。你的形象在我脑海中不停地转，我没有能力叫它停下来，只有把它赞美。我有千百句亲切的话要对你说——请相信我，那些话都是发自内心深处的——但是我找不到恰当的言词来表达。然而，当我在这里沉思默想，把你思念的时候，什么氯气、试验、油、戴维、钢等等，还有水银和其他50种科学上的东西，它们全在我的头脑里乱转，把你赶得离我越来越远，脑子里乱成一团。

爱你的迈克尔

雨果情迷阿黛尔

维克多·雨果是19世纪前期浪漫主义文学运动的领袖，一生中创作了《悲惨世界》、《巴黎圣母院》、《九三年》等世界名著。这些名著也是我国读者耳熟能详的。

雨果与邻舍的阿黛尔·富歇自幼青梅竹马。雨果的父母反对两人相爱，但两人感情甚笃，决心冲破家庭阻力而结合。

雨果20岁时，诗作受到路易十八的赏识，获赐恩俸。雨果知道这消息后，当即写了这封信给阿黛尔，向她求婚。6个月后，两人得到家长作证结婚，婚后感情甚笃。

如果说富兰克林的求婚信幽默风趣，法拉第的求婚信朴实无华，则雨果的情书是激情似火，更富诗人气质。

1822年3月15日星期五晚

经过昨天和前天两个愉快的夜晚之后，今天晚上我当然不会出去，决定坐在家给你写信。不但如此，我的阿黛尔，我可爱的、倾心爱慕的阿黛尔，我有多少话要对你讲啊！哦，上帝！这两天，我每时每刻都在问自己：这种幸福是不是一个梦。我内心的快乐似乎不应是人间所有。我还不能理解这万里无云的蓝天。

阿黛尔，你还不知道我原先打算忍受什么呢。其实我是虚弱，我却觉得自己镇静；其实我是在准备走投无路时采取种种荒唐行为。我却认为自己勇敢、乐天知命。啊！让我恭恭敬敬地拜倒在你的石榴裙下吧，因为你是那么高贵，那么温柔，那么坚强！我以前一直在想：我爱你爱到极点时，只能是把自己的生命奉献给你。然而你，我慷慨的爱人，竟也准备为我牺牲你的平静生活。

阿黛尔，在这永远令人难忘的八天之中，你的维克多什么荒唐、疯狂的念头没有起过啊！有时我准备接受你献给我的可贵的爱情；我想如果我父亲的信逼得我走投无路的话，我也许会筹划一点钱，然后把你带走——你，我的未婚妻，我的伴侣，我的妻子，离开所有可能拆散我们的人，我想既然我名义上是你的丈夫，我们可以离开法国，到另外一个我们可以在那里享受自由权利的国度去。白天我们坐在同一辆马车上赶路，夜晚我们住在同一个屋顶下睡觉。

可是我高贵的阿黛尔，别以为我会利用这登峰造极的幸福来占便宜。你绝对不会把我想得这么坏，对不对？你会成为最值得尊敬的对象，成为我维克多最敬重的人儿；在旅途中你甚至可以和他睡在同一间房间里，不必担心他会惊动你，碰你一下，甚至于看你一眼。反之，我打算睡在椅子上，或者坐在一把椅子上警惕地守卫着你，再不然，就睡在你床边的地板上，守卫你，保护你，使你高枕无忧地安眠。在牧师把一切做丈夫的权利赐给你的奴隶之前，他所敢想往的唯一的一种权利就是守卫你的权利……

阿黛尔啊，请不要因为我这么软弱和卑贱，你却是那么坚强和高贵而憎恨我、鄙视我。请想一想我的损失、我的寂寞、我父亲对我构成的威胁吧；想一想一个星期以来，我一直在提心吊胆唯恐会失掉你的情景吧。请不要对我过分的绝望情绪感到惊讶。你是一个令人钦佩的姑娘。说实在话，我觉得拿天仙来跟你比，天仙都沾了你的光。你得天独厚，多才多艺；个性坚强，心地善良。啊，阿黛尔，别把这些话当作痴情话——我有生以来就一直对你

痴情，而且这种感情还在与日俱增。我整个灵魂都是属于你的。如果我的一生不属于你的话，我的生命早就会失去和谐，我就一定会早已死去——这是必然的。

阿黛尔，当我收到那封或是给我带来希望或是给我带来绝望的书信时，我心里想的就是这些。如果你爱我的话，你一定能了解我当时的喜悦心情。我也能了解你当时的感情，但我不打算在这里描绘它。

我的阿黛尔，为什么除了喜悦之外，没有什么字眼能表达这种感情呢？是不是因为人类的语言根本没有能力表达这种快乐呢？

从逆来顺受的凄凉心情突然飞跃到极乐世界，似乎有点使我坐立不安。甚至现在，我还有点神不守舍；有时我不由浑身发抖，生怕会突然一下子从这个美梦中惊醒过来。

啊，如今你是我的了！终于是我的了！不久——也许再过几个月，我的天使就会睡在我怀中，从我怀中醒来，在我怀中生活了。你每时每刻脑子里所想的。眼睛里所看到的。将只有我一个人；我每时每刻脑子里所想的，眼睛里所看到的。也只有你一个人！我的阿黛尔呀！……

如今你将属于我了！如今我这个凡夫俗子蒙神的召唤，将享受天堂的幸福了。在我心目中，你先是我年轻的妻子，继之是年轻的母亲，但永远是同一个人，永远是我的阿黛尔，在纯洁的夫妻生活中，你将一如初恋时期做处女的日子里那样温柔，那样令人倾慕——亲爱的人儿，请回答我——告诉我你是否想象得出：天长地久的姻缘中那种永恒的爱情的幸福！有朝一日，这种幸福就将为我们所有……

我的阿黛尔，无论是在写作中，还是在争取国家津贴的努力中，我决不会因任何障碍而灰心，因为我为这两件事获得成功所采取的每个步骤，都将使我越来越接近你。现在还有什么能使我觉得痛苦呢？不要相信这一点，不要把我想得那么坏，我请求你。如果吃点苦能赢得这么大的幸福，那又算得了什么呢？难道我以前不是祈求过上帝成千上万次，求他允许我以血的代价来换取它吗？哦！我多么快乐啊！将来我还会多么快乐啊！

再见，我的天使，我可爱的阿黛尔！再见！我将吻你的头发，然后去睡觉。可是，我离开你太远了，不过，我可以梦见你。也许不久我就会到你身边来。再见，原谅你今生，也是来世的丈夫这样胡言乱语吧；我拥抱你，热爱你。

你的画像呢？

小仲马致茶花女

亚历山大·小仲马（1821—1895），法国著名剧作家、小说家，大仲马之子。年轻时，小仲马曾与不幸沦落风尘的巴黎女子玛丽·久普列西结识，由同情进而变为诚挚的爱恋。但由于当时种种社会偏见和经济压力，小仲马于1845年8月30日午夜，还是写了绝交信。尽管如此，他对玛丽·久普列西还是始终表示着关心与思念。1847年2月3日，23岁的玛丽病逝。小仲马闻讯，立即赶回巴黎。当他看到那些所谓正经女人为得到死者衣物争吵不休，看到作为他俩昔日爱情幸福象征的红本家具，以及看到拍卖死者住宅家具的通告，小仲马心情激动，写下了著名的悼诗。1848年，他又以玛丽为原型，写下了一生中最成功的一部小说《茶花女》书中对于资产阶级虚伪道德的批判和对于玛丽悲惨命运的同情，多年来一直为全世界读者所传诵。

（一） 致玛丽的信

我亲爱的玛丽：

我不够富，不能像我希望的那样爱；我也不够穷，不能像你希望的那样被你爱（意即除钱财外拥有的优点）。既然这样，就让我们忘记两样东西：你，忘记那个可能被你漫不经心加以对待的名字（指小仲马）；我，忘记那个将来再也得不到手的幸福（指玛丽）。

无用的，对你说有多么不幸是无用的，因为你早已知道我是多么真诚地爱你。

永别了。你太高贵了，不会了解那促使我给你写这封信的原因；你又太聪明了，不会对我有所央求。一千次地保持那美好的回忆。

阿·仲
1845.8.30 深夜

（二） 悼玛丽·久普列西

离开您，为什么？——说不清，
不足道的理由啊：我曾怀疑过您的真情。
啊，纷坛的人世，过眼的烟云！
我为什么离开？又为什么回来？
为了能尽快再看到您，
我曾在信中许诺过归期。
原谅我，宽恕我。
我多么希望我们能重在一起！
如今我来了，可看到的是什么！？
门庭冷落，窗户紧闭。
至爱的人啊，您已玉殒香消。
坟墓里的蛆虫咬啮着您的身体。
我知道，临终时刻只有一个人，

低垂着头，守在您身旁。
朋友们离开您，
两个人的送葬行列看起来多么凄凉！
人言可畏，谤语蜂生，
蔑视偏见的人，我赞美他们！
他们用行动来纪念过去，
为死者承担最后的责任。
这才叫做忠贞不渝的忠诚啊，
勋爵们哪儿去了？公爵们不见踪影！
他们用金钱收买过您的爱情，
却连一个花圈也不敢献给您的坟茔。

第十一章 女人口才

如果不谈生理上的差别，什么叫做女人？女人难道就是弱者，就是些前怕狼后怕虎，依赖性很强，极易感情用事，羞羞答答，碰到一点小挫折就哭鼻子，从不敢冒险，忍辱负重，被动柔顺的人？其实，随着时代的发展，妇女的社会地位有了很大的提高，男子汉能办到的事，女子也办得到，在有些方面甚至比男人办得更好。于是，女兵、女飞行员、女将军、女市长、女部长、女老板、女老总一个个崭露头角，叫男士们一夜惊魂，刮目相看。女人要介入社会竞争，女人口才也有了用武之地，莺声燕语，伶牙俐齿，方显女性阴柔之美。

里根夫人悄悄说

外交场合的一举一动、一言一行都关系重大，因此必须格外小心，时时刻刻维护国家的尊严。

前苏联外长葛罗米柯 1984 年 9 月访问华盛顿，在美国总统里根为他举行的招待会上，葛罗米柯举杯祝酒时，在里根夫人的耳边小声说：“每天晚上在您丈夫耳边悄悄说声‘和平’！”机敏的美国总统夫人南希·里根听后，立即接过对方的话头回敬道：“我也要在您的耳边悄悄地这样说。”

显然，苏联外长葛罗米柯是在以开玩笑的方式，含沙射影地批评里很好战，近乎戏谑的一句话包含有十分严肃庄重的国际政治内容。而美国总统夫人南希·里根不但机警，而且深知这句话的份量，所以不失时机地以其人之道还治其人之身，同样风趣地像“搓排球”一样把“球”搓了回去，使老练的葛罗米柯外长并未占到什么便宜。

我要嫁给希特勒

举兵作战，讲究出奇制胜。平时说话，培养口才，也得注意不落俗套、人云亦云。

我们对人讲话，与人交往，不仅要讲语言运用的艺术，而且要在思想上、内容上有新颖的东西。

比如，有一年，香港选美进入决赛阶段。决赛主持人为了测试参赛杨小姐的谈吐应对技巧，便面对台下观众问道：

“杨小姐，你听着，假如要你在两个人中选择一个作你的终生伴侣，你会选择谁呢？这两个人，一个是波兰大音乐家肖邦，一个是德国法西斯头子希特勒！”

漂亮聪颖的杨小姐不慌不忙，语出惊人：

“我要嫁给希特勒！”

台下观众顿时骚动起来，追问她为什么选择希特勒。杨小姐微笑着回答：

“我希望自己能感化希特勒。如果我嫁给希特勒，第二次世界大战就不会死那么多人，也肯定不会让他发动第二次世界大战！”

杨小姐知道，肖邦和希特勒都是历史人物，要她嫁给哪一个都是不可能的，是假的。因为条件假。所以她会随意进行选择而不需要兑现。回答嫁给肖邦会落入俗套，回答嫁给希特勒却能使人耳目一新，再加上她对自己选择的巧妙解释，终于博得了全场观众的热列掌声。

厚媳薄子是高招

常听一些做婆婆的感叹道：“真是生不逢时啊。自己做媳妇时是旧社会。讲究的是三从四德；如今，好容易多年的媳妇熬成了婆，却是媳妇当了家。”这些话虽说有一定的片面性，但也反映了一个现实：如今的婆婆是越来越难当了。其实，做婆婆说容易也容易，只要掌握一诀窍即可：厚媳薄子是高招，厚子薄媳要糟糕。

且看下例孙老太太的绝招：

孙老太太中年丧夫，现已年逾花甲。没有女儿，只生有五个儿子，如今全都成了家。虽说孙家妯娌众多，但从没听说有什么不睦，倒是以众媳妇齐心敬婆而闻名乡里。孙老太太何以赢得媳妇们的心呢？其“妙诀”之一就是在任何问题上同媳妇们站在“一条战线”上，处处替媳妇着想，为媳妇说话。去年孙家发生了这样一件事：

孙老太太的二儿子脾气比较暴。某日酒后归家，对妻子竟动了“武”，砸锅摔盆，闹得天翻地覆。妻子一怒之下，写了离婚诉讼书，送到了法院。乡里和法院出人调停，亲朋邻里赶去劝说，都无济于事。她一口咬定“非离婚不可”。正在这时，孙老太太来了。她对法院的同志说：“我支持媳妇的意见，你们就给判离了吧。”转身对儿子说：“像你这样的人，不配有这么好的媳妇。”回头又以真诚的口气对媳妇说：“这个家都是你来后挣下的。房子、家产、孩子都归你。你先自己过着，家里的活儿忙不过来，我和你的兄弟们帮助你。以后遇机会，我给你选一个好女婿。”婆婆的话音未落，媳妇的眼泪早已夺眶而出。只见她一言不发，拿起桌子上的离婚诉讼书，扶着婆婆回家去了。

孙老太太出语惊人，几句话就平息了一场离婚风波，在场的人纷纷交口称赞这位婆婆的说话艺术：第一，“火上浇油”是为了灭火。婆婆支持媳妇离婚，而且又给媳妇那么优厚的待遇，这似乎是给离婚风波火上烧油。然而，孙老太太的油浇上去之后，火反而灭了。其根本原因在于婆婆的话讲出了“理”、道出了“情”婆婆以长辈之尊为媳妇争了理，用自己的厚爱之情打动了媳妇的心。第二，“厚媳薄儿”促子长进。孙老太太借替媳妇争理论功之际，给儿子敲了警钟：你小子自己不上进，到头来等待你的结局就是“鸡飞蛋打”。再不回头，更待何时？第三，“顺水推舟”而留有余地。当媳妇在气头上、离婚主意已定的情况下，任何正面的劝说都会显得苍白无力。于是孙老太太一反常规：顺着媳妇说。意在反向诱导媳妇改变主意。即使媳妇当时并不为婆婆的“情”、“理”所动，真的离了婚，婆婆的话也为媳妇日后复婚打下了基础。试想：有这么好的婆婆和众兄弟的真情“帮助”，媳妇的气怎会不烟消云散，与丈夫和好如初呢？！

求大同而存小异

作为一个女人，恐怕最须注意的是培养豁达开朗、宽容大度的胸怀。在为人处事中，奉行“求大同，存小异”原则。对于一般的无关紧要的讽刺、挖苦等小事，少予理睬，避免无谓的纷争。

在这一点上，《红楼梦》中的薛宝钗就值得借鉴学习。薛宝钗深知林黛玉的乖张脾性，因而对于黛玉的旁敲侧击总是“不予理睬”，或假装没有听见。一次，贾母等人打醮，张道士送来一盘传道法器，其中有一个赤金麒麟。贾母因看着眼熟，便问，好像谁也戴了这么一个。宝钗说史湘云有。探春因笑：“宝姐姐有心，不管什么都记得！”说者无心，听者有意，林黛玉在旁听见别人夸赞薛宝钗，心中不快，且又因金麒麟联想到“金玉良缘”，因而冷笑道：“她在别的上面还有限，唯有在这些戴的东西上面越发留心！”这很显然是在奚落宝钗“别有用心”，因宝玉有玉，而对戴的东西特别在意。但宝钗是如何反应的呢？她并没有反唇相讥，因为她深知，这些事情，越是纠缠越是说不清，若是自己据理力争，恐怕反倒是欲盖弥彰了！于是“宝钗听说，便回头装作没有听见。”其处理办法之妙，也着实可赞，自然而合理。当然，这也是与宝钗平日的豁达宽容分不开的。

沈醉女儿的幽默

俗话说，“家和万事兴”。家庭的和睦是生活之根本。如何维护家的完整、温馨，就成了每一个女人的必修之课。

在家庭生活中，总会遇到一些矛盾。尤其在夫妻双方都很忙碌、很疲劳的时候，发脾气是常见之事。这种情况下，幽默可以发挥意想不到的作用。

沈醉的女儿沈美娟，一次因外出听课，匆忙中未把家中火炉封好，等她回来，已经很晚了，孩子放学后连饭都没吃，就饿着肚子趴在桌上睡着了。丈夫比她早一步到家，见家里冷锅冷灶，顿时火冒三丈，见她进门，劈头盖脸骂道：“在家里就像个活死人，连火都看不住。”沈美娟没有火上加油，而是平和地笑着嚷道：“你火什么？火再大，也点不着炉子。”一句话，他脸上的肌肉松弛了，但仍然怒气未消地说：“你呀要没有我，怕是连屎都会吃到肚子里。”“所以我不离开你呀！”丈夫终于“扑哧”笑了。

不卑不亢的简·爱

英国也许是最讲个人修养的国度，良好的言谈举止备受重视。

英国名著《简·爱》中，青年女性简·爱的雇主为人古怪，说话尖酸刻薄，极难相处。在与其相处时，简·爱的原则是不卑不亢、冷静沉着。请看下面一则对白：

当简·爱以家庭教师的身份和她的主人罗彻斯特第一次相见时，简·爱的学生请求罗送给简·爱一份礼物，罗的态度不得不使善良的读者为简·爱担心。

“谁说的礼物？”他粗暴地说：“你盼望过礼物吗？你喜欢礼物吗，爱小姐？”

这显然是个尖刻、无礼且充满蔑视的问题，与主人初遇，既要维护自尊，又要顾忌罗的情面，简·爱不卑不亢，冷静沉着。

“我对礼物没有经验，先生。人家一般认为礼物是个可爱的东西。”

简·爱从小备受欺凌，在别人的冷落和歧视中，从没有体会过享受礼物的欢快，她的回答，既机智恰当，又含蓄地道出了自己的辛酸。

可是罗彻斯特雪上加霜，更进一步——

“别拐弯抹角了，爱小姐，你不如你的学生坦率，她要礼物可不像你。”

面对着这个错误的、令人难堪的判断，简·爱娓娓道来，入情入理——

“因为我不像她那样相信自己配得到礼物。从熟识这个角度，她有权提出要求；从习惯这个角度，她能够向你开口——因为她说你习惯送礼物给她，而我是陌生人，又没有做什么使我有资格要求礼物。”

一番话，使得罗哑口无言，只好“低下头默默喝茶”。

以柔克刚巧致胜

女孩子，尤其是漂亮女孩子，要注意提高自我保护的能力。当遇到一些流氓挑衅行为时，女孩子在体力上处于弱势，硬碰硬是不可取的，只能采取以柔克刚的战术。这时便充分显示了口才的重要性，请看下面一例：

一位正当妙龄、衣着人时的姑娘碰上了几个不三不四的家伙的纠缠。领头的先一伸手把姑娘的帽子摘了下来，显然不怀好意。姑娘震怒了，但她没有开口大骂“流氓”，也没有惊慌失措，而是立刻冷静下来，彬彬有礼地说：“你……很喜欢我的帽子，是吗？”

“当然，它和你这个人一样，挺漂亮！”领头的戏弄地说。

这时，姑娘更加沉着大方了：“你是想仔细看看，好给你的女朋友买一顶吧？我想，你不是那种随意戏弄人的人。”

“当然，当然是这样。”领头的有点脸红了。

“请你不要买了。”

“为什么？”

“让别人给摘去了怎么办？”

“对对，请把帽子收好……再见。”领头的及其伙伴佩服地向姑娘点头道别，转身走了。

姑娘胜利了。她为什么没落入挑衅者的圈套呢？因为她给对方以尊重，让他们趁着好在没丢面子的时机赶紧收场了。

宝钗舌战设陷阱

女人，既要避免斤斤计较，小肚鸡肠；又要避免过于懦弱，一味退让。对于有辱人格的人和事，应给以坚决还击，但要做到有理、有利、有节。请看《红楼梦》第三十回中的一个情节：

宝玉、黛玉闹别扭，宝玉左赔不是，右赔不是，终于将个黛玉哄转了，于是两人一起去见贾母。由于两人刚和好，气氛不大好。宝玉便无话找话地问宝钗为何前日不去看戏。宝钗说天热，自己看了两曲便回来了。于是宝玉搭讪笑道：“怪不得他们拿姐姐比杨妃，原来也体丰怯热。”这下可惹恼了宝钗——试想，在当时那种道德环境里，拿一个未出阁的少女比喻成妃子，又说极富挑逗的“体丰怯热”，这岂止是奚落，简直带点侮辱了！薛宝钗又怎能不勃然大怒呢？而宝玉本是无心的，宝钗也没多说什么，可林黛玉在旁边听见奚落宝钗，便面露得意之色。还问：“宝姐姐听了两曲什么戏？”聪明的宝钗到底机敏过人，马上找到借题发挥的时机，进行还击。且看宝钗、黛玉、宝玉三人有趣的舌战——

宝钗见问这话，便笑道：“我看的是李逵骂了宋江，后来又赔不是。”宝玉便笑道：“姐姐通令博古，样样都知道……这叫《负荆请罪》。”宝钗笑道：“原来这叫作《负荆请罪》！你们通今博古，才知道《负荆请罪》，我不知道什么是‘负荆请罪’！”

宝钗先是设一个陷阱，故意不说戏名，让宝玉自己说出“负荆请罪”几个字，而宝玉又是刚刚给黛玉赔了不是的，一个“负荆请罪”，刚好击中宝黛两人的心病，难怪宝黛两人登时红了脸，幸好凤姐这时出来打圆场。宝钗呢？也不穷追猛打，而是“见宝玉十分惭愧，形容改变，也不好再说，只得一笑收住。”真正做到了适时还击，且有理、有利、有节。

婆婆口才夸儿媳

王大妈家的新媳妇是个有名的“娇小姐”，在娘家时就是个油瓶倒了也不扶的人。进了婆家后，虽说有点改进，但和干活泼辣的人比起来相差甚远，可以想象，对待婆婆也不会很周到。媳妇的如此光景，无疑预示着婆媳关系的危机。然而，转眼三载已过，人们从未听王大妈说过媳妇一个“不”字，而是常常当人夸奖媳妇的种种好处。听王大妈说媳妇，着实令人耳目一新：别人认为她儿媳妇“娇气”，她却说：“女孩子身上带点‘娇气’也是一种美。我就喜欢儿媳娇小的模样，沉稳恬静的性格。”有人说她儿媳妇“干活不扎实”，她却振振有词地说：“我的儿媳在干家务活上是很努力的。不会做就主动问我。很谦虚。做起活来又非常细心，从不丢三拉四的，在这点上我还不如媳妇呢。”王大妈一旦从媳妇那里得到什么关照，哪怕是针尖大的事（日常生活中有多少惊天动地的事呢？小事更能见精神！），总是变着法儿地让邻里们知道。总之，王大妈对儿媳的满意之情时时溢于言表。

随着时间的推移，人们惊异地发现，王大妈的儿媳妇在婆婆的夸赞声中，果真从“娇小姐”变成一名“孝顺媳”。为什么婆婆的几句夸赞之语竟使儿媳妇产生这么大的变化呢？第一，王大妈夸奖媳妇，是真情实意。王大妈认为，媳妇是在另一个家庭长大成人的，何况两代人之间在各方面都存在着自然的差距。所以，不能苛求媳妇处处与己一致。于是，王大妈对儿媳的弱点持宽容、忍让、谅解、通达的态度。世界上任何事物都是矛盾的组合体，人也不例外。当王大妈宽容了儿媳的不足的同时，就很自然地发现了媳妇弱点的对立面那“闪光”之处。既是美好的东西，赞美之词必是发自肺腑之言，使人感到情真意切。第二，王大妈夸奖儿媳总是在背后夸。背着媳妇夸媳妇，邻居们感到王大妈夸奖媳妇的好处全是真实的，传扬开去，一旦儿媳知道了（肯定会知道）这个情景，总会为婆婆的真诚而感动不已。就这样，在婆婆的避短扬长的评价当中，媳妇自觉地做到了扬长避短。

中野良子爱中国

女人们，大部羡慕电影明星。殊不知，明星也有明星们的难处。她们更需要打点精神，应付生活的挑战。

日本著名电影演员中野良子到上海进行艺术交流活动时，中国朋友十分关心这位 35 岁还未结婚的电影艺术家。有人问她准备什么时候结婚，中野良子满脸笑容而机敏地答道：“如果我结婚，我就到中国来度蜜月。”

电影明星的婚姻问题是一个从新闻界到大街小巷都十分敏感的话题，弄不好，会被传得面目全非。然而，面对中国朋友热情关切的询问，出于礼貌，又不能以“无可奉告”来拒答。中野良子回答十分巧妙，她用的是一个假设句：“如果我结婚，就到中国来度蜜月。”就对答而言，回答十分爽朗，并不回避自己结婚的问题，但暗里却把“在何时结婚”的问题转移到“在何地度蜜月”的问题上，既避开了她无意公开正面回答的结婚时间问题，又借未来结婚时度蜜月的地点，强烈地表达了她对中国人民的友好的感情，使听者不好再追问下去，却又领受了她的一份友好之情。

媳妇口才让婆婆

婆媳关系难相处，是很自然的事情。两代人生活背景、生活经历、教育程度都不相同，在生活习惯和观念上也不相同。婆婆有一些观念在媳妇看来是封建思想，很容易产生反感情绪，而不买帐。这种心态，婆媳关系怎么会好呢？如果我们退一步想想办法，不是一味埋怨、甚至和婆婆正面发生冲突，而在说话上讲究技巧，也许会别有一番天地。

小刘和小李两夫妻平常住在单位宿舍，一般逢周末去小刘家。小刘在家里是独生子，母亲免不了特别宠爱，常常挂念儿子，又有一些老观念，认为家务事是女人的活儿，女人照顾男人天经地义。

有个周末小两口又回小刘家，婆婆当着儿媳妇的面说，一周不见，小刘又瘦了，问是不是家务事做多了，吃得不好，等等。儿子不知道怎么回答。婆婆的意思很明显，是责怪媳妇没尽到女人责任把男人照顾好（而实际上小刘并没有瘦）。面对婆婆的无理责难，小李并没有反驳，而是接过话题说：“妈，这段时间单位加班，没有好好照顾他，都怪我。从明天起，我给他多加强营养，也许要不了多久他就会胖起来。”第二个周日，小两口一回到家，小李就拉着婆婆的手汇报：“妈，这一周我给他弄了五顿肉，一顿鱼，还炖了回鸡，鸡蛋、牛奶每天早晨不断。可他好像还是没有长胖，妈妈，您可有什么好法子？”婆婆被儿媳的话感动了，赶紧说：“他就是这个样，吃什么都没用，这大概是刘家的祖传，人人都瘦长瘦长的，你看他爸，不也这样。”说得全家哈哈大笑。

小李在婆婆责备自己时，没去据理力争，而是主动承认自己照顾不周，在退中求进，有效地阻止了婆婆继续对自己不公正的责备，避免了矛盾的激化。小李“认错”后，“言行一致”，第二个周日将自己的举措向婆婆作了详细“汇报”，之后，再向婆婆请教妙方，这样，既体现了对婆婆的尊敬，又表明自己对丈夫的爱是真诚的，婆婆自然不便再苛求小李了。

熟地不怕天黑夜

俗话说：言为心声。卓越的语言属于卓越的心灵。一个人口才的好坏与否，不仅仅取决于技巧，更大程度上是取决于这个人的学识修养。

相传，唐代诗人王维在居士山隐读时，一日得了小病，便来到一间药店买药，见柜台内端坐着一位衣着素雅的美貌少女，便想趁机试一试她的才气。王维开口说：“我买宴罢客何为？”姑娘微微一笑，答曰：“宴罢酒酣客‘当归’，请问当归要几钱？”“且慢，我二买黑夜不迷途。”“‘熟地’不怕天黑夜，此药本店有得是。”王维又说：“三买艳阳牡丹妹。”“牡丹妹‘芍药’红，芍药今天方到。”“四买出征在万里。”“万里戍疆是‘远志’。”“五买百年美貂裘。”“百年貂裘是‘陈皮’。”“六买八月花吐蕊。”“秋花朵朵点‘桂枝’。”“七买蝴蝶穿花飞。”“‘香附’蝴蝶双双飞。”“妙！答得妙！”王维连声喝彩。

唐代著名诗人王维为了一试卖药少女的才气，凭借自己的文才学识，连出七句诗谜来考她。才女不慌不忙，逐一解拆，以诗还诗，对答如流，可见她不但熟谙中药名称，而且才思敏捷，聪慧过人，值得喝彩。这里王维的每句诗都是运用歇后的手法，构成诗谜；而少女则熟谙其妙，随即一一解拆，道出谜底的药名。

这位少女的绝妙口才正是她知识丰富的表现。正所谓：厚积才能薄发。

要使自己的语言具有艺术魅力，光靠掌握一些技巧是不够的，说话反映一个人的道德修养、学识水平、思维能力。因此，在学习语言技巧的同时，还应全面提高自身的修养，这样，才能在人标交往这片广阔的天空中自由地翱翔。

班婕妤巧辩避祸

凭口才能救人性命，也许你不相信，但这却是事实，请看下面的故事。

据《世说新语》载：有一次，汉成帝的爱妃赵飞燕在汉成帝面前告已失宠的妃子班婕妤的状，诬陷她曾向鬼神诅咒过成帝。成帝听后非常气恼，立即命令传讯班婕妤，眼看她就要面临一场杀身之祸。

但来到汉成帝面前的班婕妤却面无惧色，面对汉成帝的喝斥，她从容不迫地回答说：“妾闻‘死生有命，富贵在天’，修善尚且不能得福，做坏事还能得到什么呢？假使鬼神有知，它们就不会接受坏人的诉说；假如鬼神无知，向它诅咒又有什么好处呢？因此，我为什么要向鬼神诅咒呢？”成帝闻此言，觉得言之成理，就命班婕妤退处后宫，不再追究。一场凭空而来的横祸，于是化险为夷了。

班婕妤能化险为夷，全凭一张妙嘴。她在这里巧妙地设置了一个二难推理：

假如鬼神有知，不听坏人的诉说；

假如鬼神无知，向它诉说也没用。

鬼神只能是有知或者无知；

所以，要么鬼神不听，要么说了也没用。

这个二难推理的两种可能性都引出同一个结论——诅咒成帝对她没有任何意义。班婕妤虽然没有从正面辩解以说明自己并没有向鬼神诅咒成帝，但由于巧妙地把成帝的注意力引到“鬼神天命”的话题上，并借这个“二难推理”间接否定了自己存在“诅咒”的动机，从而非常有力地澄清了事实。

班婕妤虽然言称：死生有命，富贵在天，实质上她却把自己的命运牢牢地掌握在自己的手中。

妇女说话分场合

生活中，一些人往往不注意说话的场所，以致在谈话中得罪了别人，自己还不知道为什么。这种人尤以女同志为甚。

刘心武的小说《钟鼓楼》中有这么一个人物詹丽颖。她，心地善良，待人热情，还常能给人帮忙、打抱不平，可是她的邻居和同事却大都讨厌她，不愿和她多来往。这是怎么回事呢？

一位女同志刚刚死了丈夫，正处在悲痛之中，她出于一片好心，热情地拉人家去看电影。她不仅说这个电影是外国喜剧片，特别逗乐，而且还嘻嘻哈哈地说人家：“装什么假正经哟！谁不想开开心，乐一乐？”她如此亲近对方，却无情地破坏了对方的心理平衡，让人无法接受。

一位女同事常因发胖而羞赧，生怕别人说她怎么胖。而詹丽颖见了人家却毫无顾忌地高声嚷嚷：“哟，你又长膘啦？你爱人净弄什么给你吃，把你喂得这么肥？”她也许本无恶意，只是开玩笑，但对方却受不了，不愿再和她打交道。

邻居准备婚宴，忙得够呛。她热心来帮忙，来到厨房，她忽然发出一声惊叫：“哟，你们这儿味儿不对呀！”人家客气洋洋，她说“味儿不对”，她这话才是“味儿不对”呢！她好心好意给新娘子买了一枚精巧的胸针，人家本来很感谢。可她打量着人家的穿戴却喋喋不休地挑剔起来：“哎呀，你这身西服剪裁得还不错，可就是颜色嘛——跟你里头的衬衫太不协调！干嘛非这么桃红柳绿地搭配？该有点中间过渡色的东西点缀点缀，平衡一下才好。”这话并非没有道理，但实在不合时宜，只能让新娘子扫兴。

她也并不是到处挑别人的毛病，但有时她赞扬别人几句，也让人对她印象不佳。有一次，她给一位老同学介绍对象，说女方漂亮得跟王丹凤似的。那位同学表示不敢高攀，她又瞎吹起来：“你哪里懂得我们女人看男人的眼光，那种油头粉面的‘奶油小生’，没有几个女人喜欢！像你这样，个头一米八，肩膀宽宽的，脸上有棱有角的，男子汉气概十足，就算有点谢顶也不难看哩！”这位谢顶的男同志常照镜子，自知本人并非美男子。她这话只能减少她的可信度。

看了这位女同志的言谈举止，大家都明白她为什么总是“说话不对味，好心办坏事”了吧。原因就在于她说话不当，不注意说话的场所和对象。

婉言求爱不让春

谈情说爱不仅要敢于突破表白之难，而且要善于表露心意，沟通感情。这里并无什么一定之规，一切要看具体感应情况，全部说话与交际的学问都适用。水到渠成时，可以袒露情怀；尚在两可间，需要有的放矢。但不论哪种情况，最好是委婉含蓄，曲径通幽，语言富有情趣和美感；切忌文不对题，直露浅薄，或是唯唯诺诺，奴性十足；当然，也不要夸夸其谈，华而不实。

尤其是东方女孩子更适合婉言求爱，妙语传情，插柳不让春知道的传统方式。

我们来举两个电影中的例子。《归心似箭》中，玉贞爱上了魏得胜。她没有表示过分的亲昵而明说：“我爱你，我离不开你！”而是借着魏得胜为她挑水、向她道谢的机会，顺水推舟，隐含示意。

魏：要不是你，我早喂黑瞎子呢。这恩情可是俺没法报答的恩情！

玉：哎哟，我可就等着你这两句话啦。你这个人嘴还怪甜的！那你一天就给我挑两趟水。

魏，那容易！我就一天给你挑两趟水！

玉：挑到儿子娶媳妇，挑到我闺女出门子，给我挑一辈子！

魏：挑一辈子？

玉贞连羞带笑地：挑一辈子！

这段对话，朴实平常，像是闲谈，又像是开玩笑，但它生动而含蓄地传达了两个人之间的爱恋之情，也符合两个人的身份、关系和他们所处的环境、所做的事情。

日本影片《远山的呼唤》中，女主人公民子对她雇佣的临时工田岛产生了爱慕之心。却不好意思公开表示，便叫儿子武志去问田岛：“叔叔叫什么名字？”当她直接同田岛讲话时，也总是借儿子的口气表示自己的心意：“武志想问问，您在这儿住多久？”她听了田岛的回答又说：“武志听了一定很高兴。”这些婉言虽然简短，听似平淡，却与人物之间的关系和感情分寸十分贴切，因而真实而动人。

陈圆圆激李闯王

陈圆圆乃明朝山海关总兵吴三桂的爱妾，号称色、艺、才三绝。当年农民起义军首领李自成率兵攻下北京城以后，俘虏了陈圆圆。李自成的大将刘宗敏对她垂涎三尺，千方百计夺到了手。吴三桂见爱妾被夺，勃然大怒，勾结清兵入关，发誓要夺回爱妾陈圆圆。

李自成觉得陈圆圆是“祸水”，留她不得，下令把她拉出去勒死。

卫兵还未动手，陈圆圆便自己站了起来，她看了李自成一眼，微微冷笑一声，转身便走。

李自成见状，大喝道：“回来！你冷笑什么？”

陈圆圆转身跪下，说：“小女子早闻大王威名，以为是位纵横天下，叱咤风云的大英雄。想不到……”陈圆圆停顿下来，看着李自成。

“想不到什么？”

“想不到大王却畏惧一个弱女子！”

“孤家怎么会畏惧你？”

“大王，小女子出身农家，不幸堕入烟花，饱尝风尘之苦，实属身不由己。小女子初被皇亲田畹霸占，后被总兵吴三桂夺去，大王手下刘将爷又围府将小女子抢来，皆非小女子本意。请问大王，小女子自身又有何罪过？大王仗剑起义，不是要解民于倒悬，救天下之无辜吗？小女子乃无辜之人，大王却要赐死，不是畏惧小女子又作何解释呢？”

陈圆圆一席话问住了李自成，李自成一时难以作答，只好招招手说：“你且起来说话。”

看来，陈圆圆确实有超人的胆识和智慧，以及良好的口才。面对掌握着自己生死大权的李自成，陈圆圆如果只是哭哭啼啼地哀求，是起不了作用的，甚至还可能引起李自成的反感。这里陈圆圆反其道而行之，首先表现出对李自成的鄙视之态——冷笑一声。这当然会激怒李自成，引起他的注意。在激将达到目的后，陈圆圆趁机不卑不亢地解释自己冷笑的原因，以情动人——自己堕入烟花，被田畹霸占，被吴三桂夺去，又被刘将爷抢来，都是身不由己，以理服人——大王要救天下之无辜，小女子乃无辜，为何要赐死小女子呢？同时寻找和李自成的沟通点——李自成是农民出身，而陈圆圆陈述自己也是出身农家，最终打动了李自成的心。

巧姑妙语救公公

在交际口才中遇到对方无理取闹，以势压人时，要学会冷静沉着地寻找对方言语中的破绽，切中要害地予以还击。

古时候，有一个叫巧姑的妇女，聪明能干，把家务安排得妥妥贴贴。她公公一时高兴，就在大门上写了几个大字：“万事不求人”。知府老爷看到了，心想：这不是存心把我也放在眼里吗？那好，就叫你来求求我。于是便叫人把他抓来，对他说：“你说得出这种大话，想必有大本事。好吧，限你三天之内，找出三件东西来：一条大公牛生的牛犊，灌得满大海的清油和一块遮天的黑布。要是找不到，就办你个欺官之罪！”

老汉犯了愁，回家把话告诉了巧姑。巧姑说：“你放心吧，这差事让我来对付。”

过了三天，知府老爷来了，一进门便喊，“张老头快出来！”巧姑走上前说：“禀大人，我公公没在家。”

“他敢逃跑！”

巧姑说：“他没有逃，是生孩子了。”

知府奇怪，说：“胡说，世上只有女人生孩子，哪有男人生孩子？”

巧姑说：“既然男人不能生孩子，为什么又要公牛生牛犊呢？”

知府一时无言答对。只得说：“这件不要他办了，还有灌海的清油呢？”

巧姑说：“请大人把海水车干，马上就灌。”

“海有那么大，怎么车得干？”

巧姑说：“车不干，海里茫茫一片水，油又往哪里灌呢？”

知府的脸一下子羞红了，便怒叫道：“这一件也不要办了，还有遮天的黑布呢？”

巧姑说：“请问大人，天有多宽？”

知府说：“谁也没有量过，哪个晓得它有多宽？”

巧姑说：“既然谁也不晓得天有多宽，那叫我们怎么去扯布呢？”

知府老爷再也没话可说了，于是灰溜溜地离开了。

女子求爱试探法

表露爱情，有时会出现这种现象：一方表明心迹，而另一方并不接受，遭到拒绝，弄得十分尴尬，不好收场。为了避免出现这种难堪局面，表露心迹最好是采取能放能收之法，既让对方明白自己的心思，但又可以在对方不接受的情况下收回、转移，要达到这一目的，表露之言必须富有多义性、多层性，既可这样解释，又可那样解释，有移花接木的余地，使自己可进可退，左右自如。例如：

某大学一个教研室有两个年轻人，一男一女，两人年龄相当，平时相处很有共同语言。时间长了，女孩子喜欢上了男孩子，几次想表明心迹，可又不知道对方的想法，怕冒冒失失地讲出来，如果对方不同意，以后在一起天天见面多不好意思。一天，男孩子给父亲买了一对鸟，下班时正要带回去。女孩子说：“这鸟多漂亮，让我看看。”男孩子就停住了。女孩子又说：“真好玩，鸟儿还和人一样要成双成对呀？”男孩子就和她讲起了鸟的一些习性，以及他父亲退休了怎么爱鸟。女孩子趁机问：“你准备什么时候找个女朋友让你父亲高兴高兴？”男孩子说：“没碰到，怎么办呢？”女孩子接着说：“这么大的所里难道没有你喜欢的？”男孩子回答很干脆：“根本没有，我不准备找一个单位的人。”女孩子不用再往下说，已经明白了他的想法。

另有一个例子。

有一个女工看中了同一车间的一个小伙子，两人平时不错，可总是找不到机会向他表明心迹，同时又怕说出心里话后遭到拒绝，心里没底，苦思苦想了很久，她终于琢磨出一个万全之方。一天中午，只剩他们两个人在车间，她便声音温柔地对小伙子说：“人家都在偷偷议论咱们，说咱们两个‘对象’了。”说完她便仔细观察小伙子的反应。小伙子听了以后，有点吃惊：“这从何说起？我决不会在这儿处对象。”姑娘明白了小伙子并没有衷情于她，于是自然开脱：“这些人真没趣，瞎编瞎造，他们哪里知道，我和父母早就商量过了，不在本单位找对象。”这样，说出去的话并没造成尴尬局面，而且很自然地脱身。这种试探之法，可进可退，女子最适于采用。

安慰别人的艺术

要做一个好女人，就要学好安慰人的艺术。安慰人需要有高超的说话艺术，有它独特的规定性。如果掌握不好，往往可能会适得其反，安慰人反而会使对方更伤心。

女性常常以同情来代替安慰。或者是“是呀是呀，真倒霉”或者是“你的处境真糟糕”，“你的担心是有道理的”等等，其特点是一味附和，只知按着对方的话去说。这种话虽然可以使对方感到亲切、欣慰，但却可能使对方因得到认同而加重忧虑，得不到半点安慰。

请看下面两例安慰人的艺术。

一天夜晚，李四在床上翻来覆去睡不着觉，他妻子问他：

“你不舒服吗？”

“是啊！”李四呻吟道：“我欠街对面的张三三百块钱。明天得付清，但我没钱，因此睡不着。”

“就这点小事。”他妻子满不在乎，说着下了床，走到窗口，朝对面叫道：“张三，你听着，我丈夫明天还不了你的钱！”说完，她关上窗户，安慰丈夫道：

“你安心睡觉好了，现在该对面的张三睡不着了！”债务不能偿还，在李四看来，是借钱人的忧愁。可在李四妻子看来，更是债权人的忧愁。看问题的角度一变，情绪也就为之一变。

再请看：

一妇女在车站月台上跺脚捶胸不已，一连声地叫道：

“真倒霉呀真倒霉，我误了火车！”

“你误车误了多久了？”一旁人问。

“两分钟！”

“唉——！”这人以一种不值一提的口吻说道：“两分钟就这样呼天抢地，人家还以为你起码误了两个小时呢！”安慰者并不是真的认为“误两小时”比“误两分钟”更值得伤心，他主要是表现一种幽默，以此感染对方。这位妇女听了“扑哧”一笑，愁苦之情一扫而光，心想既然已经误了车，难受又有什么用呢？

安慰的目的在于使人摆脱愁苦的心情，所以不需要安慰的话语句句属实，字字扣理。有时与其正儿八经地安慰，倒不如在观点上突发奇想，以开拓被安慰者的思路，使之心情舒畅，第一例中李四的妻子即如此；或者开个玩笑，让他以轻松的心情看待这种不幸，第二例就采用了幽默方法，以感染被安慰者的情绪，使之苦中作乐。

巧化干戈为玉帛

有人评价中国古典名著《红楼梦》是部包罗万象的百宝全书。的确如此，单从口才艺术的角度来研究，我们就可以看到不少成功范例。

薛宝钗在《红楼梦》中是个处世有方、八面玲珑的出色女子。她能说会道，博得老祖宗的欢心；惯于见风使舵；王夫人对她也刮目相看；贾府的众多仆从，对她也是敬服有加。即使是把她当作情敌的黛玉也由“心怀戒备”而到“情同手足”了。

薛、林关系的转折是由宝钗对黛玉的一次教导开始的。

一次，贾母等猜拳行令玩乐，林黛玉无意中说出《西厢记》与《牡丹亭》里的句子。《西厢记》、《牡丹亭》都是当时的禁书，一个未出阁的名门闺秀读这样的书已是大逆不道，何况还说出其中的艳词，好在很多人并没有听出来。但瞒得过众人，却瞒不过宝钗！然而宝钗何其高明，当时她并不言语，她已将这作为和黛玉和解的一个契机了。决不宣之于众，让黛玉难堪，宝钗只是到了没人处，叫住黛玉，冷笑道：“好个千金小姐，好个不出阁的女孩儿！满嘴说的是什么？”先来个下马威，让黛玉觉得问题的严重，求饶道：“好姐姐，你别说与别人，我以后再也不说了。”宝钗见她满脸绯红，便不肯再往下追问。这样又让黛玉觉得感激。但宝钗并不就此罢休，而是设身处地从真心出发，循循善诱地教导黛玉。尽管其教导的内容并不见得正确，但皆出自肺腑诚实可信，难怪“一席话说得黛玉垂下头来吃茶，心中暗伏，只有答应一个‘是’了。”

而宝钗呢？终于没有向任何人透露一点黛玉失口的事，显得宝钗是一片真心为黛玉好，最后彻底导致心高气傲的黛玉改变了对宝钗的成见，叹道：“……从前日你说看杂书不好，又劝我那些好话，竟大感激你。往日竟是我错了，实在误到如今。细细算来，我母亲去世的早，又无姊妹兄弟，长了今年十五岁，竟没有一个人像你前日的话教导我。怨不得云丫头说你好，我往日见她赞你，还不受用。昨儿亲自经过，才知道的。比如若是你说了那个，我断不会放过的，你竟毫不介意，反劝我那些话，若不是前日看出来，今日这话，再不对你说的。”

至此，钗黛二人完全和解了，并且成了知心朋友。

老太怒斥肉摊主

买菜是老百姓尤其是家庭主妇每天的例行公事。回数多了，会发现买菜是件很伤脑筋的事。在菜场里，恨不得要长六只眼。稍一疏忽，不是排骨里加了几块大骨头，就是出的是活鱼的价钱却买了条死鱼，至于缺斤少两更是经常的事。

面对这种情况，发生争吵是难以避免的事情。这种时候，如果笨嘴拙舌，也许还没说出几句话，就被噎回来了，结果是有理变成了无理。

可见争吵也得讲究口才的艺术。

一天，在农贸市场，一个白发老太怒气冲冲地走过来，面向一个卖肉的摊主大声断喝：“年轻人，做生意赚钱别太狠心了，不怕睡不着呀！”原来卖肉的摊主短斤少两，老太太刚从工商所的校秤台复秤回来。

“老太太，你嘴巴清爽点，积点阴德好长寿！”卖肉的呛老太。

老太一转话题：“年轻人，不是我嘴巴清爽点，是你的心要清爽点。你知道秤杆上的秤星为什么要用黄白两色？”

卖肉的瞠目结舌，眼睛里流露出迷惘、困惑的神色。

老太太滔滔不绝，妙语惊人：“拿秤人要晓得那黄的代表黄金，白的代表白银，做生意公平交易，童叟无欺，就能和气生财，日进斗金。你晓得老秤为啥是16两制？那16颗星是北斗七星，南斗六星，加上福、禄、寿三星，一共16颗星，你扣一两要损福，克扣二两要伤禄，克扣三两要折寿……”老太唾沫星子四溅，狠狠开导卖肉的。

卖肉的听到这里。忙不迭地给老太割肉补足克扣的斤两，并声称今后决不短斤少两，不然的话，就遭“天雷劈”。

老太太几句话就镇住了卖肉的，为什么？因为她饱经沧桑，阅历丰富，知道生意人都期望福、禄、寿三星高照，做生意发大财。老太太掌握了他们的心理，偏偏从讲秤杆、秤星的来历着手，面对着克扣顾客的卖肉摊主，讲“克扣一两要损福，克扣二两要伤禄，克扣三两要折寿”，就像对着癞痢头的阿Q，大声念叨“灯、光、亮”一样，他是巴不得老太太赶快住口的，因而乖乖地向老太太补足斤两，把老太太送走了。

总统之母答记者

莉莲·卡特是美国前总统吉米·卡特的母亲。一天，莉莲·卡特正在家里料理家务。突然，听见门铃响了，进来的是一位记者。尽管莉莲·卡特对记者的频繁来访感到十分厌烦，但出于礼貌，她还是说：“见到您，十分高兴。”

记者说：“您的儿子到全国各地去演讲，告诉人们，如果他曾经对他们撒谎，就不要选他，您能不能诚实地告诉我，您的儿子是不是从来没有撒过谎？因为世界上再没有人比您更了解您的儿子了。”

莉莲说：“有过，但那都是善意的。”

记者说：“什么是善意的谎言？您能不能给我下一个定义呢？万一不好下定义，举个例子也可以。”

卡特之母说：“比方说，您刚才进门的时候，我说‘见到您，十分高兴’。”

记者听了，连忙告辞。

卡特竞选总统时，告诉选民，如果他曾经对他们撒谎，就不要选他。这是特指卡特在政治上对选民的诚实，而这名记者把这种诚实扩展到“是不是从来没有撒过谎，甚至包括儿时”来追问其母，颇有刁难之意。在这种情况下，卡特的母亲如果回答不当，很可能授人以把柄。

卡特之母的回答既保护了儿子的名誉，又委婉表达了自己对记者频繁打扰自己生活的不满。

记者怎能不告辞呢？

阿丑点拨诸葛亮

三国时，有位著名隐士黄承彦，年过半百，颇有才学。二十出头的诸葛亮与他常有来往，谈论天下大事，十分投机，成为忘年之交。

黄承彦有个女儿，名叫阿丑，十八九岁，虽然长得很丑，身材矮小，脸色黑黄，但从小跟着父亲学习，才学不亚于天下男子。

时值诸葛亮受刘备两顾茅庐之邀，心情十分矛盾，故请黄承彦老人出谋划策。

黄承彦问：“你到底想不想出山呢？”

诸葛亮说：“想来想去，还是隐居南阳，躬耕陇亩好些。天下纷争，还是苟全性命，不求闻达于诸侯吧！”

不等老人解说，站在一旁的黄阿丑即插话道：“小女子才疏学浅，但愿向先生进一言：避乱隐居，当然有理，然而处在乱世之中，是很难过清静日子的。苟全性命，也不容易。孔融是个书生，为曹操所杀；祢衡洁身自好，也死于非命。先生难道不应该汲取教训吗？依我看，先生人称卧龙，有济世之才，应当挺身而出。刘备有雄才大略，曹操很早即看出他是个英雄。他两次访你，心怀诚意，何不出山辅佐他，成就一番事业，救天下百姓于水深火热呢？”

阿丑的一席话令诸葛亮大为敬服，设想到一个年轻女子有如此见识。诸葛亮下定了出山的决心，同时也拿定主意，娶阿丑为妻。

丈夫外遇不惊慌

两个有情人经过热恋组成了家庭，标志两人的关系有了实质性的变化，但这并非意味着两个人的爱情进入了保险箱，爱情之花仍然需要精心照顾。

现在，异性之间的交往越来越多，婚外恋作为一个问题提到了夫妇双方的面前。这里讲一下作为一位妻子如何看待这些事情呢？

首先，要信任丈夫，这也是对自己有信心的表现。夫妻之间相互信任是不可缺少的一种美德，同时也是维持双方良好情感的前提条件之一，相反地，猜疑只会增加彼此的隔阂。如果不分青红皂白，妻子一味地猜疑、指责丈夫，反而容易把丈夫推向别人的怀抱。

但是，也不能过于对丈夫和异性的交往粗心大意，要学会帮助丈夫把握好交往的尺度。有时夫妻两地分居或经常分离，也容易给人以可趁之机。

小瑜是一家大报的记者，事业心比较强，经常要出去采访，回到家里又忙着家务和工作，和丈夫的交流有所减少。

有一天，小瑜没出差，难得一家人都在一起度周末。儿子忽然问：“妈妈，怎么你在家，林阿姨就不来玩了？”

“林阿姨是谁？”小瑜问丈夫。

“是我们单位刚分来的大学生。”丈夫不好意思，脸有点红。

小瑜没有再追问了，只是哄着儿子说：“下次我们请林阿姨来玩，好吗？”

小瑜想想自己对丈夫如此信赖，可竟……思前想后，心里很难受。真想和丈夫大吵一顿，或者离婚算了。

过了一会，小瑜情绪冷静多了，认识到自己经常在外，对儿子和丈夫照顾很不够。何况自己并不能肯定丈夫和林的关系。如果不分青红皂白地和丈夫闹，倒显得自己没理由了。

晚饭，她今天特别地没让保姆做，自己麻利地弄了几个丈夫最爱吃的菜。

晚上，她把孩子哄睡了之后，偎着丈夫靠在床上，轻轻地说：“我经常外出采访，让你一个人在家带孩子，实在太难为你了。我不在时你肯定好寂寞，就像我孤零零一个人睡在旅馆里一样。现在我靠在你身上才觉得好踏实，没有你的支持，我的工作一天也做不好。”丈夫一声不吭，怜爱地抚摸着小瑜的头。

小瑜轻问：“我们周末一起请她来吃晚饭好吗？”丈夫面有难色。“你还不放心我吗，我不会让你为难的，更不会为难她。”

周末，小瑜又一次亲自下厨。林来了，小瑜热情地进行了款待。临走时，小瑜特地让丈夫看孩子，自己独自一人把小林送下楼，拉着她的手说：“怪我自己太工作狂了，对周（小瑜的丈夫）缺乏照顾，谢谢你常来带我们宝宝玩，也帮着照顾小周。看你这样温柔可爱，不知道哪个小伙会有福气娶到你。好了，不远送你啦，有空欢迎常来玩。”一席话让林又是感激又是惭愧。

后来，林找了个帅气的男友，他们与小瑜夫妇都成了好朋友。

小瑜面对丈夫和小林的暧昧关系，没有失去理智、大吵大闹，“家丑外扬”，而是给双方都留了面子。

面对丈夫，小瑜以情动人，首先向丈夫道歉：自己工作太忙，没有尽到妻子和母亲的责任。同时也表白：自己出差在外也很辛苦、寂寞，很思念家。

面对小林的一番话，则是绵里藏针，既热情有礼貌，同时也暗示对方，自己的丈夫是有妇之人，让对方把握好交往的尺度。

慧于心而秀于言

女性，怎样才能有自己的语言特色呢？

俗话说：“慧于心才可秀于言。”外部语言的魅力，首先来自内在气质的高雅。

但是，也不能为了先“慧于心”而闭口不言，那反而成了哑巴女孩。最实际的方法，就是要经常注意自己的语言，不要采取同一的说话方式。若能以多种方式表现一件事或一种心情，你的语言将格外生动。

比如，你的男友招待你一次美味餐点时，你可不要傻乎乎地只说“好吃”二字，而应另寻其他不同的表现方法。“这点心，味道可真清爽！”或者“吃了后，真舒服。”等等。

女孩应尽力用秀色语言打动人心，温文儒雅一句千金。

例如，炎炎夏日里，当你和男友步行在街头，你应避免说：“热死我了，这个鬼天气！”

取而代之，应该说：“哇！好热，我好像在蒸笼里。”

或者，采用一下幽默的口吻：“现在我真想到北极去滑雪！”

你的男友听了以后，或许会使他因酷热而不悦的脸上展露笑容。说不定他会建议：“让我们找个有空调的地方吧！”

庐山不显真面目

庐山之美，是因为人看不清她的真面目；峨嵋山之秀，也是因其雾里峨嵋。

女人爱以“我”为中心，因此不少女人往往把这个“伟大的我”尽量暴露于人前，没料到，直露于人，这是最为人讨厌的事。

若是想要成为不平凡的女性，并引起男性的关心，应该使用相反的方法。那就是不要把自己的全部事情一罐子倒出去，努力在人前制造朦胧气氛。

阿拉伯的女性都是用面纱来遮掩脸部仅露出双眼，显得个个都是神秘的美女。

男女经过交往后，对方发现你不谈自己，他会被你的超俗所感动，则会想尽办法探知你的庐山真面目。这效果叫欲扬故抑。不过，许多女性太喜欢讲自己的事，也讲得太多，特别是中年女性十分饶舌。讲话的内容，多数是别人不感兴趣，以“我”为中心的杂事，例如丈夫、小孩的事、自己褪色的恋爱故事，等等。

这些话对她而言是光辉灿烂，别人听起来就觉得过分主观而失去兴趣。能够妥善地遮掩自己，才具有吸引人的魅力。这如同美女若轻纱绕身，妙曼一舞，则使人以为是天仙下了凡。

聪明不被聪明误

女孩之美，美在聪明为要，美在面孔次之。因为聪明，可以使人一生美丽，而美在面孔却是短暂的，“花无百日红”。

聪明女孩机智的口才，往往可以帮你摆脱一些困境。

一位衣冠楚楚的男士在街上追逐一位年轻女子。

“喂！小姐，我请你看电影好吗？”

“不，谢谢你！”

“喂！”这位男士好像有些不算完：“你搞明白呀！我可不是那种随便邀请女孩子看电影的男人啊！”

女孩子笑了：“你原来知道，我也不是随便拒绝任何一位男士邀请的女孩子！”

这位男士没话可说，讪讪地走了。

而对于摸到府上的不受欢迎的男士，又该怎样拒绝呢？

“喂，你来得真巧，再过五分钟，我就要出去了，你有什么事吗？”

此时，即使没事找事的他，也不会突然再找出什么事来做了。

有时候言多必失

在社交中，语言的表达会给人留下深刻的印象。一个人说话多少，是否真诚，以及语言风格等等，都在一定程度上表现着你的个性。

谈话要有节制，达意抒情不能令人生厌。爱说话可能表现你开朗、诚恳，也可能表现出你缺乏自制力、虚伪。女性的沉默也是一种交际语言，有时会收到意想不到的效果。

请记住黑格尔的话：“少说话，尤其是当有着比你强的、陌生的、或比你有经验的人在座的时候。”

因为，如果你多说了，你便同时做了两件对自己有害的事：第一，你显露并揭发了你自己的弱点和愚蠢；第二，你失去了一个获得智慧及经验的机会。

可见，女性如能适当运用自己的语言表达能力，才有希望成为社交的中心人物，人们都会被你的独特个性所吸引。假如你是一个漂亮的女性，它将使你更加美丽；假如你是一个相貌平凡的女性，也因此会增添光彩。

犹抱琵琶半遮面

“犹抱琵琶半遮面”是一句古诗，描述了操琴女子的美丽，美在欲说还羞的状态。

因此，对于女孩来说，最令男孩动心的瞬间，莫过于将你的目光低垂，表现出一个女孩子的羞怯与温柔。

例如，当你和对方第一次见面的时候，他会马上注意到你的眼睛。

就在目光相遇的一刹那，你若主动垂下目光，回避对方的眼神，将使你更加迷人。这不仅是文明的谦恭的表现，同时也会大大地显示出你的温柔。

不过，在你低垂目光的同时，切不可将头也一齐低下，那样将会引起对方的误解或者给对方造成冷漠和尴尬的局面。

如果再加上羞怯或迷惑不解的表情，那么你的眼睛就会更加富有魅力。

妩媚绝不是谄媚

谄媚对男人而言，即是一种奉承。过份的装模作样，想讨男人的欢喜，结果却惹来对方的不耐烦与反感。若有女人想用“谄媚”的手段，来笼络男人的心，那是根本不行的。

妩媚是女子对心仪男子的一种柔顺姿态。妩媚也会说奉承话，但奉承的话要说得自然得体，打心底里说出来，才令人舒服。当他觉得很“开心”时，他会发现你的妩媚动人，不知不觉之中被你吸引。在这种情况下，妩媚与魅力正是相等的。

“那么，不是我的男朋友，我就不必对他说好话喽！”有这种想法，实在是很肤浅的。一个成熟的女性，应该努力了解你周围所有的人，随时随地观察对方。善用你的“妩媚”技巧，你的魅力将会为你带来友情。

打电话应知时节

马克·吐温曾说过一句话：“这个世界上，再没有任何机器比电话更无理了。”

的确，在任何时间，只要有人拨了你家的电话号码，它就随时会响，你再怎么忙碌，也得抽空来接电话。

恋爱中的男女打起电话来往往不计成本，操起话机就不肯放下，有事没事就打过去，因为方便。其实你打电话前，应该考虑这一点——时间是否恰当。尤其是男女之间所打的电话，通常会涉及感情话题，因此先考虑对方的时间是否恰当，以免造成无谓的麻烦。

例如他明天要交报告，正在焦头烂额地赶；或正巧朋友来访，大伙正在兴高采烈地聊着，你打电话来又滔滔不绝说个没完，只有徒增他的困扰。

他可能会说：“我正忙着赶报告。”或“不巧有朋友来访。”而你不明理，依然喋喋不休，他当然不便挂电话，但也只是一旁敷衍，最后你可能恼怒他缺乏诚意，终于闹出不愉快的场面。

“距离之美”这句俗语说得好，再亲密的朋友，也应维持适当的礼貌。因此你打电话去之前，先征得对方的同意，并询问最适当的时机，这才是应有的礼貌。

电话少到办公室

爱情是自私的，所以恋爱之事又称男女之私情。正因如此，除非发生重要的事，奉劝各位女士尽可能避免打电话到他的办公室，这也是一种礼貌。如果他在工作时，不断地接到女性打来的电话，必会招致上司不满，而产生不良的影响。若约会当天，你有突发的事情急需去办，无法准时赴约，不得不打电话通知他，然而你可曾料到，那是他办公的场所，你的电话，可能引起无谓的困扰。

比如你在电话中说：“老板规定要加班，不能准时赶到，怎么办呢？”这些愚人说的话应该禁止。对方在办公室中总不便众目睽睽之下，大声谈到约会的事，怕成为同事间的笑柄。或在老板眼中，留下因私忘公的坏印象。所以他回答你时，必然含含糊糊，欲言又止，为的是不让别人知道你们谈话的内容，他所担心的是一旦被人知晓，必会招致老板不悦，或成为同事间流传的笑话。常打电话到办公室会使他对你产生厌烦的心理。

此时你应该以巧妙的方法来询问他，切勿以征求意见的方式，最好让他来回答：“是”或“否”就行了。若上述的女子改变方式说：“今天有事，可能会迟到 30 分钟，好吗？”对方便容易回答，因为答案只有好与不好，而不会让旁人察觉，这是每位女性应注意的事。

此时无声非无情

热恋中的恋人一日不见，如隔三秋，其中之甘苦非有真爱情不得而知。

如果有一天他突然打电话来告诉你：“祖父已去世，明天我要回去，到时再和你联络。”你知道他心里很难过，一方面是为了他的亲人去世，另一方面则是为了不知多久才能见面。好不容易熬过了一星期，仍不见他打电话来，你该如何是好呢！？应该怀着忧虑，等待他的电话，还是拿起电话主动拨电话给他呢？大多数的女人会选择后者。

但是你应该稍微忍耐，或许他正为了丧事而忙碌奔波，或遭受亲人离去的打击而憔悴，你可曾想到这一点吗？也许你会说：“我只是想听听他的声音。这难道也错了吗？”当然你苦苦等候十天半个月后，丝毫没有他任何音讯，无疑对你确是一个残酷的事实，但是你仍要控制自己的情绪，免得徒增他的烦恼。

也许你的出发点是出于善意，想借电话来安慰、鼓励他。然而你的男友必定有理由才不打电话来，因此在未接到对方任何音讯时，还是自我控制的好，说不定你的安慰，反而又勾起他已平息的悲伤。碰到这种情形，最好按捺住自己的性子，等待他主动的联络。

这正如古人云：两情若是长久时，又岂在朝朝暮暮？

第十二章 教育口才

十年树木，百年树人，教育乃修身、治家、立国之本。古人云，“教之治性，犹药之治病”，即教育能陶冶人的性情，好比药能治病，这是从德育方面而言的。古人又云，“人生虽能智达，不教则不达”，即人不经教育就不可能达到智能高的地步，这是从智育方面而言的。教育要讲究方法，教育有方则效果显著，这是尽人皆知的事情。教育语言与口才是教育领域内放射着耀眼光芒的一颗颗珠宝，将这些闪光的教育语言与口才条分缕析、汇集成章，就体现了教育的循循善诱的规律性。

语文老师教数学

整天板着脸和学生们讲道理，学生们往往容易产生逆反心理，难以接受。因此，不妨利用青少年好奇心重的特点，别出心裁地为教育学生设计一种新颖奇特的形式，诱使对方自觉地打开信息的闸门，达到思想交流，产生最佳的教育效果。

某中学毕业班的学生，学习积极性很高，早预习、晚自习，课堂上座无虚席，课间 10 分钟，也趴在课堂上学习。因用脑过度，班里很多同学出现了头疼现象，学习效率下降了，成绩也下降了。班主任多次给大家讲道理，提要求，效果都不大。教语文的章老师发现了这种情况，就把大家召集起来，给大家出了两道数学题： $8-1 > 8$ ， $3-1=0$ 叫大家解。

同学们抓耳挠腮，面面相觑，不知道语文老师出两道怪怪的数学题干什么。章老师笑着说：“同学们，这是一道‘思想应用题’，单用笔杆子是解不出来的。”

大家听了都感到新奇有趣，要求老师快解。章老师说：“大家知道，我们每天安排七节课，每堂课课间休息 10 分钟，这是有科学根据的。课间 10 分钟做做操，跳跳绳，散散步，唱支歌，可以使脑子得到休息，能头脑清醒地迎接下一堂课的学习。心理学研究成果表明，一个人学习一段时间后，适当调节一下，能回忆起所学的 56%；如果一个劲儿不停地学习，只能记住 26%，大家看，休息占去 1 小时，可以换得 7 个小时的学习的高效率，比 8 小时不休息还要大，大家说 $8-1$ 是不是大于 8 呀？”

同学们会心地笑了。

章老师继续说：“再说，我们的教育方针是德、智、体全面发展，三项缺一不可，如果不注意锻炼，搞垮了身体，整天头疼，即使你德、智都是满分，也不能发挥作用，这不等于白学了吗？所以我说 $3-1=0$ ，我解的对不对呀？”

“对！”从此以后，同学们注意学习之余利用时间加强锻炼，好好休息，结果头疼现象消失了，成绩也有所提高。

要把恋爱当饭吃

著名教育家陶行知先生和处于大学阶段的青年朋友相处时，不是高高在上当训导者，而是把青年人当成朋友，注意发掘青年人身上的闪光点，从正面加以引导。所以青年人都信赖陶先生，愿意和他交心谈心。

一般青年人感情冲动，在坠入爱河之时，难以把握好尺度，易把爱情看成了生活的全部，忽略了工作和学习。

一天，有个青年因为对另外两位青年的恋爱不满，跑来向陶行知告状，他说：“陶先生，您应该管一管，他们太不像话了，简直是把恋爱当饭吃！”

“是吗？”陶行知好像发现新大陆似的，眼睛里闪耀着惊奇的目光：“他们真的是把恋爱当饭吃吗？”

“谁还对您说假话，他们就是这样嘛！您应该批评批评他们。”

“批评？——不，我认为应该赞扬他们。”陶行知若有所思地说，头在不停地点呀点。

“陶先生，请您不要说笑话，他们这样发展下去，对周围的影响是很大的，现在年轻人都对他们议论纷纷了。”

“为什么？”

“因为他们把恋爱当饭吃，如果不管，就会影响别人，要是大家都向他们学习，怎么办？”

“那很好，我一定完全赞同。”陶行知一本正经地拍拍他的肩膀说：“假如今后你搞恋爱，我也希望你和他们一样。”

“陶先生又在讲笑话了。”

“不，这决不是笑话，把恋爱当饭吃，这是人生最正确的恋爱观！”陶行知的态度变得很严肃，并开始把他的理由全部叙述出来，说：“人每天吃饭不过三顿，每顿按10分钟，加个倍，一共也不过一个钟头，其余时间就可以专心工作，专心学习，就可以发生力量，发生热，发生光。两个人在一起谈谈爱情，如果也能和吃饭一样，起这么大作用，这岂不是很好吗？我想应该是很好的。我担心你们的，并不是你们把恋爱当饭吃，恰恰相反，我就怕你们不把恋爱当饭吃，而是把它当成工作和学习，当成生活的全部啊！”

这位青年听罢，理解地笑了，说：“我回去把您的话传达给同学们。”

这位青年向陶先生告状的意思是那一对恋人整天沉溺于爱河，给其他同学的影响很不好，按常理，这是应该给予批评教育的。但陶先生没有这样做，而是仅根据“把恋爱当饭吃”，挖掘其积极的内容，做出正面解释——把爱情当饭吃，那爱情岂不是和吃饭一样可以使工作、学习发挥很大成效。这实际上是在提倡青年人不要把恋爱当成生活的全部，要把恋爱看作工作学习的动力。

陶先生的话既达到了教育的目的，又易于使人接受。

一席话查出小偷

某部七连，大白天丢了一件大衣。这可把战士们惹火了。有人建议来一次检查，查个水落石出。指导员和连长分析了情况，决定分两步走，一是查找大衣下落，二是进行一次人生观教育。对此，有些人不以为然，说：“想靠说空话来捉贼？开玩笑。”

晚饭后，指导员召集全连上课，讲的是“什么是人生的幸福？”他说：“从心理学角度讲，幸福是心理上的某种满足和愉悦，革命战士把幸福看作是多数人共同利益的实现。个人主义思想膨胀的人却把幸福看作是永无止境的个人私欲的满足。在这种思想支配下，他们去偷、去抢，不择手段地捞钱财。”说到这里，指导员话锋一转给大家分析小偷的心理特征：“做个小偷，偷了别人的东西后，难道会吃得香，睡得着吗？生怕被人发觉，连听到别人说个‘偷’字，也浑身打哆嗦。这样尽管他得了点小便宜，但精神上却受到一种永无休止的折磨。拿了我们连这件大衣的人，每天不也会受到同样的精神折磨吗？而且他还失去了一个人最宝贵的品德和尊严，我相信我们连的战士不会这么傻，不会为了一件大衣付出如此大的代价。”

这天深夜，一个战士敲开了连部的门，他要和指导员单独谈话。两个人来到猪圈旁一间旧房子后，战士沉痛地告诉指导员：“大衣是我偷的……”

面对正在滑向犯罪之路的同志我们应该如何教育挽救呢？

这种情况下需要我们教育的语言说到对方的要害之处。直截了当地指出对方的问题及其严重后果，指出其名声信誉的损失，指出其利益得失，拨动其心理良心。总之，要善于抓住事物的关键，点到对方的痛处，拨动其最关心、最敏感的那根心弦，使其动容动心，幡然醒悟，走上正道。

女生说儿子漂亮

小朱夫妇有一个聪明漂亮的儿子，他们一直很为儿子自豪。不想，儿子漂亮还引起了点麻烦。

有一天，一家人围着桌子吃晚饭。小朱谈起了正在播放的电视连续剧里的主人公。小朱爱人说男主人公没有女主人公漂亮。

一直默不作声的儿子插嘴说：“我们班好多女生都说我漂亮。”

一时，小朱夫妇都愣住了，自己平时竟然没有注意到，儿子都已经慢慢长大了，眨眼十岁了。

“她们说我长得像电影明星，都喜欢和我在一起。”儿子接着又说。

看来儿子需要引导引导了，小心他的注意力过于集中在外表上，小朱意识到。

“女同学喜欢你当然好啦，可是如果你别的方面不注意，女同学和你一接触，就会不喜欢你了。”小朱说。

“为什么？”儿子满脸问号地看着爸爸。

“你想，如果你脾气不好，经常冲着同学发火，或者是你又小里小气，不爱帮助同学，同学还会喜欢你吗？”

“爸爸，我就爱帮助别人，同学找我借铅笔，我都借给他们。”

“对，男子汉就是不能小里小气。你们班老师和同学们最喜欢的是谁，你知道吗？”

“刘向阳！我们班同学个个都佩服他。”儿子满脸钦佩。

“为什么呢？”

“因为他学习成绩好，每次考试不管语文、数学，他都拿第一。”

“对呀！要让大家都尊敬，最重要的就是各门功课都要努力学好，做个品学兼优的学生。”

儿子开始沉默了。

当儿子还很朦胧地讲述异性对自己的感觉时，吃了一惊的父母没有责备儿子说：“心思都用到哪去了？”或是“真不学好，怎么谈起这样的问题？”很显然这是个对儿子来说尚为时过早的青春期的问题。这位父亲适时地给予了正确引导，让儿子明白：别人喜欢你不是坏事，但还应通过自己的努力，使各方面更完善，做大家都喜欢的人。可见，父亲很巧妙地把狭义的“喜欢”引申为广义的“喜欢”，使儿子朝着健康的轨道发展。

爱需要正确引导

老师傅发现徒弟小李有点不对劲。平时生龙活虎，有说有笑的小伙子这几天像掉了魂似的，神色恍恍惚惚，说话颠三倒四的。

老师傅心想小伙子肯定出大事了，要不然，早就对自己说了。因为平日里，小李有了什么心事，总是找老师傅。老师傅去找和小李同宿舍的小刘打听。小刘说，前两天，小李收到家里寄来的一封信，哭了一场。昨天去夜市买了一把弹簧刀。老师傅一听，心想糟了，再不找小李谈谈，要坏事了。

晚饭后，小李找老师傅，说是要请假回家一趟。老师傅没有马上回答他，而是拉着他出去走走。

“你爹还硬朗吧？”老师傅问小李。

“好！”小李闷闷地说。

“你娘也还好？”老师傅又问。

“好！”小李还是闷闷的。

“家里来了信，有啥事？”

小李再也闷不住了，扑在路旁的一颗树上嚎啕大哭起来。小李边哭边讲，老师傅终于知道了事情的原委，原来家里写信告诉他，小李的未婚妻小玉被村里的一个流氓强奸了。

“我这回不放倒那小子，誓不为人！”小李发誓道。

老师傅问：“你爱小玉吗？”

“爱！要不，我就不理这事了！”小李说。

“这就好了，爱一个人不容易。真正爱上一个人，不管她遇上多么大的事，都是会站在她身边、帮助她。”老师傅停了停，接着说。

“现在小玉遇到了不幸，你应该怎么样去爱她呢？依我看，这时候最痛苦的是她，她最需要的是你的安慰、鼓励，也只有你才能帮助她，只有你才能鼓起她生活的勇气！”

“而你一味地只想着自己的难受，想的是报复，这是真正地爱小玉吗？如果你真的报复了，她不会感激你，只会恨你怨你！”

“为什么？我不是为她才去报复的吗？”小李不明白。

“你想想，报复了流氓，你们俩得到了什么？我有个同事和爱人两地分居，可是他爱人却背着他与别人姘居，我那同事知道后，赶回去将他爱人和那奸夫打成了终身残废。气是出了，可自己触犯了法律，也进了班房。”

“可是，就那么放过那小子，不是太便宜他了？”小李很不服气。

“你可以去告他呀！现在是法制社会，什么都要依靠法律。你可以写信安慰小玉，告诉她，你仍然爱她。同时让你家里人帮助她，和她一起去告！”

小李终于放弃了原先的念头，安心在工厂学习，给家里写了一封信，让家里人帮助小玉以法律为武器和那个流氓作斗争。

面对感情冲动的小伙子，老师傅没有劈头盖脸地来一顿批评，而是从小李的未婚妻入手，劝说小李。然后举一个例子来说明这种冲动行为将带来的后果。最后老师傅又给小李提出了一个可行的建议，终于使小伙子变得理智起来了。

周恩来泼了冷水

周恩来总理，很注意在工作之中培养教育人才，而不仅仅是使用人才。周恩来教育同志时，很讲究艺术。

1962年9月，英国贸易大臣埃儒尔通知我国驻英代办熊向晖：英国政府邀请中国外贸部副部长卢绪章12月访英。中国政府答复：卢将如期访英。英国政府向世界宣布了此事。

10月，中印边界爆发冲突。我国被迫自卫还击。英国一些政客借机反华。英贸易大臣埃儒尔紧急约见我代办，说：英国政府决定无限期推迟卢的访问，半小时后就正式宣布。

熊向晖非常愤怒，回到代办处立即召集主要外交官开会，认为对英国这种帝国主义态度，应当予以回击，并急电我国外交部和外贸部，提出三条建议：一向英国政府提出强烈抗议；二主动宣布取消卢绪章访英；三削减从英国的进口。周恩来总理看了电报后，立即令外交部复电，指出三点建议不妥，不予采纳。熊向晖接电后表示坚决执行指示，但思想不通。

几个月后事情出现转机。1963年春，英国再次邀请卢绪章访英，而且访问很成功。这年秋天，熊向晖回国休假。周恩来找他谈话，提及此事。周恩来说，去年你提出三点建议，当时外交部和外贸部基本同意，到我这里挡住了，我让外交部给你泼了冷水，希望你考虑考虑。从你的电报看，你思想不通，我没有再跟你打“电报官司”，现在我问你，当时提出这三点建议，出于什么考虑？

熊向晖说：“我本想当场对埃儒尔提出抗议，鉴于外交工作授权有限，我只表示遗憾，觉得不够份量，应该用政府的名义提出抗议。英国虽已衰落，有时还有强烈的帝国主义气焰。他们认为需要，就迫不及待地宣布邀请卢访英；他们认为不利，就单方面宣布推迟。这有些‘召之即来，挥之即去’的味道。我们主动取消卢的访问，可以表现我们的高姿态。我们以自力更生为主，对英国无所求。而英国的经济很大程度上靠外贸，削减从英国的进口，才能刺痛他，加深他们的内部矛盾。对英国该拉就拉，该打就打。当时，我觉得有必要给以回击，这是针锋相对。”

听完熊向晖的述说，周总理开导说：“针锋相对要看全局。美国对我国封锁禁运，英国却邀请我国卢副部长访英，这就有区别，有矛盾，先要抓住这一点。其次，印度是英联邦的重要成员。中印发生武装冲突，英国要是按原计划邀卢访英，就不好向印度交待。他们的态度有反复，说明内部有争论。他们决定无限期推迟，是因为不知道中印冲突会持续多久。他们只是推迟，还留有余地，你为什么取消，要把文章做绝呢？当然，英国的做法不大对头。你向埃儒尔提出来，表示遗憾，这很好，再用政府名义，口头重申一下就够了，何必小题大作提抗议？我们的建设以自力更生为主，也要在平等互利的原则基础上发展对外贸易，这在开国的时候就宣布了。进口的东西都是我们需要的，我们是计划经济，突然削减进口，首先对我们不利；英国同我们做生意的，都是私营企业，对我们的态度比较友好。削减订货，受损失的是他们，还会落下一个不遵守合同的坏名声。你想到这些没有？这件事已经过去了，我还是提一提，你有什么意见？”

熊向晖说：“卢绪章访英成功，证明了我原来的想法和建议错了。但我只是知其然而不知其所以然。总理从方针政策上作了具体分析，使我豁然开

朗，受到很大教育。”

周总理说：“我记得你是 1919 年出生的，已经不是少年，有时还那么气盛。外交工作不能意气用事，要有全局观点，从多方面考虑。我这样讲讲，是希望你更成熟一些，但不要因此就不勇于提出建议。”

周总理的开导，使熊向晖心悦诚服，深受教育。

面对熊向晖的意气用事，周恩来并没有一开始就给予批评教育。而是先让熊向晖表达出自己的想法。然后有针对性地分析其做法，指出错误，最后在熊向晖明白了错误之后，严肃指出其错误的根源在于仅凭意气用事，不分析事情的全局，并对将来的工作提出希望。

班长巧杀回马枪

部队有条规定，战士不许在驻地找对象。可是二连野营训练驻进枣儿庄后，有人向班长反映，说战士小沈和房东姑娘春梅好像关系特别近乎。

班长仔细观察了几天，发现果然如此：小沈会弹一手好吉它，休息时间两人总在一起。班长寻思，小沈已经陷得很深，若不及时阻止，发展下去会出现不良后果。那么怎样和他说呢？

第二天晚上，借着月光，班长和小沈来到枣林边。班长问：“小沈你说枣儿庄的山水美不美？”

“美呀！”

“你说枣儿庄的人好不好？”

“好呀！”

“枣儿庄的枣甜不甜？”

“甜！”小沈说完，不觉一怔。

班长说：“你看，那棵树上的枣又大又鲜，你去摘一包咱们吃！”

“什么？”小沈被弄得莫名其妙，反驳道：“你每天讲不拿群众一针一线，难道就是这样做的？”

班长说：“哎，说是说，做是做，现在摘了，天知，地知，你知，我知，咱们悄悄吃了，只要你我不说谁知道？”

小沈说：“这可不行，有人没人要一个样。要不然，军队的纪律不就白定了吗？”

班长听后，微微一笑，说：“是啊，军人不许在驻地找对象，这可是总政规定的纪律啊！”

小沈一怔，恍然大悟，说：“班长，你放心，我一定改正。”

第二天，小沈便找到春梅，婉言谢绝了她的爱情。

教育需要循循善诱，如果诱得巧妙，可以诱导对方说出真情，造成自相矛盾，言行相悖的局面，最终使其自愿放弃错误。

班长教育战士小沈不要违反部队规定，没有正面提出，而是事先作了很多铺垫。班长单独和小沈出来在月光下散步聊天，制造了一个良好的气氛。在聊天时，班长故意犯下一个错误，这个错误和小沈在驻地谈朋友具有相同性质。小沈自然要批评班长违反纪律，这正好落入班长圈套，班长马上用尔之矛戳尔之盾。小沈因此自愿放弃错误，心悦诚服地接受了正确意见。

居里夫人的奖章

在人类历史上曾经有过这样的事情：父子两代人同为世界文明发展做出巨大贡献。出现这种现象不是偶然的，有其必然性。其中一个重要因素就是下一代人继承了父辈的高尚品德。这也是教育得当的结果。居里家族即是其中一例。

彼埃尔·居里和居里夫人是世界著名的两位科学家，在事业的共同追求中，他俩志趣相投，产生了爱情，于 1895 年结婚。由于发明了镭，两人于 1903 年同获诺贝尔奖。1911 年，居里夫人再次获此殊荣。他们生有两个女儿。其中一个女儿也献身于科学事业，取得巨大成就，获得诺贝尔奖。

居里夫人是如何教育她的子女的呢？从下面一则小事中即可看出。

一天，居里夫人的一个女友到她家里做客，看见居里夫人的女儿正在玩一枚金质奖章，那是英国皇家学会发给居里夫人的。

女友吃惊地说：“夫人，现在能得到一枚英国皇家学会的金质奖章，可是极高的荣誉啊！您怎么能够将金质奖章给孩子玩呢？”

居里夫人笑了笑说：“我是想让孩子从小就知道，荣誉就像玩具，只能玩玩而已，绝不能永远守着它，否则就将一事无成。”

萧伯纳与小姑娘

英国著名戏剧家萧伯纳善于向社会学习，向一切人学习，捕捉创作的素材。有一次，他在苏联访问，在街上看见一个小姑娘，她长得白白胖胖，一对闪亮的双眸，头上扎着大红蝴蝶结，真是可爱极了。萧伯纳童心大发，竟停下来同她玩了许久。小姑娘也觉得很开心。临别时，萧伯纳把头一扬，对小姑娘说：“你知道我是谁吗？”

小姑娘摇摇头。

萧伯纳认真地说：“别忘了回去告诉你妈妈，就说今天同你玩的是世界上有名的萧伯纳！”说完，萧伯纳满以为当小姑娘知道是在与一位世界大文豪玩时，一定会惊喜万分。

姑娘听了，瞪大眼睛，望着他，问：“您就是萧伯纳伯伯？”

“怎么，难道我不像吗？”萧伯纳故意逗小姑娘。

“可是，您怎么会说自己有多么了不起呢？我妈妈教育我，对小朋友要谦虚。请您回去后也告诉您的妈妈，就说今天同你玩的是一位苏联小姑娘。”小姑娘带着一脸的童真，对萧伯纳说。

萧伯纳惊呆了，他意识到刚才自己太自以为是了，不禁一时语塞，脸上顿时泛起红晕。

此后，萧伯纳深有感触地说：“一个人不论取得多么大的成就，都不能自夸，对任何人，都应平等相待，永远谦虚。这就是那位小姑娘给我的教育。她，也是我的老师，我一辈子都忘不了她。”

通常意义上所讲的教育口才指的是教育他人的口才。如果我们做一角色转换，把自己常看做受教育的对象是很有必要的。因为我们做惯了师长，做惯了长辈，也许就会丢掉了谦虚待人的品德，养成好为人师的习惯。这就是我们安排这篇小故事的用心所在，提醒教育者们对待任何人，永远都应平等相待，谦虚为怀，尤其是对待自己的晚辈和学生。

老师学生论诡辩

有一天，几个同学问老师：“什么叫诡辩？”

老师想了想说：“有一天，我家来了两位客人，一个人很干净，一个人很脏。我请这两位客人洗洗澡，你们说，他们中间谁会洗澡？”

同学们脱口而出：“当然是脏人。”

“不对，是干净人。”老师反驳说，“因为他养成了洗澡的习惯，脏人没有这种习惯。”

“对，是干净人洗澡。”小李似乎明白了。

“不对了，是脏人，因为只有脏人才需要洗澡。”老师说。

“哦，对！是脏人洗澡。”小张也似乎明白了。

“错了，两个人都洗了。你们想，干净人有洗澡的习惯；脏人需要洗澡，必然是两个人都洗了澡。”老师又这样解释。

“有道理，两个人都洗了。”小胡马上附和。

“没道理，恰恰相反，两个人都没洗。因为脏人没有洗澡的习惯，干净人又不必洗澡。”老师说。

学生们给弄糊涂了，说：“老师，你颠过来倒过去的，似乎都有道理，这是怎么回事？”

老师笑着说：“这就是诡辩。外表上、形式上好像有道理，其实，违反逻辑规律，作出的结论都似是而非。”大家明白了。

这就是诡辩。为什么老师对于同一个问题的答案每次都不一样，其解释却总是对的？因为老师使用了两个标准，一个是生理上的要求，一个是心理上的要求。以不同的标准来回答，就形成了不同的答案。因此，回答总是不确定的。诡辩就这样形成了。它使对方屡次上当。

老师教导学生的高明之处，在于他没有直接向年轻人长篇大论地解释什么叫诡辩，而是列举一个例子，让学生们身临其境地去领教诡辩的“威力”，这样印象深刻，便于理解诡辩的实质。

扫一屋与扫天下

东汉时代有个年轻人叫陈蕃，他年轻气盛，踌躇满志。有一天，他父亲的好友薛勤来访。见他独居一室，但屋内杂乱，龌龊不堪。

“孺子何不洒扫以待宾客？”薛勤教育陈蕃。

“大丈夫处世，当扫除天下，安事一室乎？”陈蕃回答说。

薛勤反问一句：“一屋不扫，何以扫天下？”

陈蕃顿时面红耳赤，羞愧难当。

这个故事曾在中学课本中读过，当时的目的是借此教育年轻人做事不要好高骛远，眼高手低，应该脚踏实地，从小事做起。

在这里，我们换一个角度，着重从这个故事里学习薛勤的教育口才。

在教育学生或晚辈时，既不要不着边际的“天马行空”式的泛泛空论，让人不知所云，难以理解，也不要不得要领，抓不着事物本质的就事论事。

善于教育者常常是从生活的平凡事物、现象着眼，由表及里，由点及面，由此及彼，透过现象抓住本质之处，触类旁通，引申扩展，升华到理论的高度，使学生“见一叶落而知秋将至”，从小见大，领悟无穷。

薛勤的反问“一屋不扫，何以扫天下？”一语道破了陈蕃语言错误的本质，自命不凡，其实缺乏起码的责任感和身体力行的精神。天下之大正是由一间屋一间屋组成的。连一室也不愿扫的人，根本不可能去实践“扫天下”的雄心壮志。

多少长篇大论抵得上这样一句反问？

徐锡麟巧用镜子

辛亥革命著名烈士徐锡麟，早年曾在绍兴府中学堂担任过副监督（副校长）。在此期间，他十分重视对学生道德品质的教育，而且很讲究方法。

有一次，一位老师向徐监督汇报有一位学生偷同学的物品。了解到这位学生并不是因家庭贫困所致，而是为了追求衣着的华丽，徐监督非常生气，本想在大会上点名批评他，但转而一想觉得这样做效果不好，还是采取个别谈话的方法好。于是，他把这个学生叫到了自己的办公室。

“你知道吗，我为什么叫你来？”徐锡麟平静地问。

学生满不在乎答道：“我不知道。”

徐盯着他，说：“现在我要告诉你一个好消息：我已抓到了一个小偷。”

话音刚落，学生的脸色顿时变了，他意识到自己的丑事已被发觉，但还是故作镇静地问：“小偷在哪里？”

这时徐锡麟递给他一面镜子，并且严肃地说：“你看，小偷就在镜子里，你仔细照照他吧，先照照外貌，再照照灵魂。”

这个学生接过镜子，不敢看一眼，羞愧万分地低下了头。

徐锡麟语重心长地说：“本来应该在全校师生大会上点名来批评这件事，但鉴于你是初犯，给你一次改过重新做人的机会。”

停了停，徐锡麟又接着说：“你讲究外表，这并没有错。可是讲究外表的目的是什么呢？是为了获得人们的尊敬。假如同学们知道你是小偷，会尊重你吗？会对你嗤之以鼻的！”

“一个人固然需要讲究外表，但是更应具备纯洁的灵魂。只有灵魂纯洁，才能达到学问渊博。”一席话说得这个学生流下悔恨的泪水，表示要痛改前非。

批评学生是为了达到治病救人的目的，而不是单纯为批评而批评。因此，徐监督没有采取在大会上点名批评的方式，而采用了个别谈话。事实证明，效果很好。

蜘蛛结网说毅力

刘老师的屋檐下有只蜘蛛，它整天忙碌不停地织网。大风一起，它就被吹落下来悬空吊着。但是，它又吮吸着蛛丝，慢慢地爬上去，继续织网了。

刘老师以前的学生小陈来拜访老师，刘老师询问他工作的情况。小陈有点颓丧，说：“在单位很不顺心，真想换个单位算了。”

刘老师指着屋檐下的蜘蛛说：“你看一只小蜘蛛织个网能够生存都是这么难，可它意志顽强，百折不回。现在你遇到一点挫折，怎能就打退堂鼓呢？”

小陈听了刘老师的话，说：“在我遇到困难时，您总是鼓励我不怕困难，勇往直前。这次，我也听您的。”

又有一次，刘老师的学生小秦来拜访。小秦正在读大学，听他说，他想考托福出国读硕士研究生。他踌躇满志地询问老师的看法。

老师想了想，也指着屋檐下的蜘蛛对小秦说：“你看，这蜘蛛是多么可怜而又愚蠢啊，它为什么不在屋檐下躲一会儿，等这阵风吹过再织呢？可它就是这样主观，这样蛮干，实在可悲！”

小秦有点不高兴，说：“您的意思是不支持我。”

老师说：“你有这个志向当然好，可以把它当做长期奋斗目标。现在还是应该先把大学的功课学好，打好基础。你这学期考试成绩怎么样？”

小秦有点不好意思说：“这学期成绩下降了。”

“是啊，在保证学业的情况下再考虑出国的事吧。”刘老师说。

小秦变得冷静下来了。

同样是针对一只蜘蛛，刘老师对两名学生的说法不一样。这是因为刘老师深知两名学生的差异。小陈意志懦弱，遇事易消沉打退堂鼓，所以刘老师对他给予正面鼓励；而小秦性情急躁，容易好高骛远地蛮干，所以刘老师经常给他泼凉水，让他清醒头脑。

谛听孩子的批评

很多父母抱怨孩子长大了，和自己有隔膜了，整天巴不得和同学们泡在一起，却不愿和父母谈谈心。

造成这种状况的原因很多，如果做父母的从自己身上找原因的话，也许会发现，自己本身就没有平等地对待子女，子女如何会把自己当朋友？

比方说，大多数成年人是听不进孩子的批评的。一听到自己的孩子对自己“出言不逊”，就认为孩子是不尊敬父母。往往以“不礼貌”、“没大没小”、“不规矩”等话来打断孩子的批评。只有极少数的父母在听到孩子的批评时，能够不说“你倒教训起我来了”、“小孩怎么可以说大人呢”这类话。

其实为人父母者应该了解孩子的心理。人不论长到多大，在自己的父母面前，永远是个孩子。因而在自己的父母面前说话往往很直率而不加修饰。

但是如果你禁止孩子批评你，或者在孩子表示意见时你不屑理会，这就等于你是在告诉孩子不必浪费时间和精力去与你交流思想，因为你的反应已经说明了你的态度。同时，你自己也就为孩子做出了一个坏的榜样，在教他怎样也去做一个不接受批评的人。真正尽职尽责的父母，应当和孩子之间建立一种平等的互爱关系，通过批评而达到相互间的了解，而不可造成以批评做为攻击对方的武器的错误观念，以至于越交换意见隔阂反而越大。

因此，做父母者千万不可存有“只能我管孩子，不能孩子管我”的念头，要学会尊重孩子。即使孩子有过激的话，也不可感情用事发脾气。

在此基础上，学习谛听孩子的批评的艺术很有必要。

首先要重视孩子的批评。在孩子提出批评时，无论手头上有多么重要的事情，都要抽时间出来听。

接下来应该学会让孩子把要说的话讲清楚说完。不管孩子的话一开始显得多么没有道理，也不要批评孩子“胡说”、“哆嗦”。其实只要仔细听听孩子的话，大部分还是有道理的。

孩子年纪小，讲话能力不强，要试着用交谈引导的方式让孩子慢慢讲明，不要说：“以后再说吧”，“我现在没空”等等。

在听孩子的批评时，要控制好自己的感情。耐心地听完孩子的理由，别在语言、表情上露出不耐烦和责备的样子。

听完孩子的话后要清楚地向孩子表示你把他的话听进去了。不要嘴硬和不认错，只要孩子说得对，你就应当亲口说明：“嗯，你说得有道理。”“你的话我同意一部分，但不完全同意。”“我的想法和你不一样，但我认为你的话也有道理。”这样的语言，可以架起沟通双方的桥梁。

最后要鼓励孩子敢于批评的精神。孩子受到了鼓励，以后再有什么别的意见，就不至于因为害怕而隐瞒起来，家长或师长与孩子之间就不易存在隔阂了。

亲爱的父母朋友，您要不要试一试去谛听孩子的批评？您会发现，孩子和你成了朋友。

柔言慢道讨钱包

老陈从湖南山里出差到武汉，有位年轻同事正准备结婚，想买一台高档进口彩电，便托老陈帮忙带回一台大屏幕彩电。

到武汉后，老陈听说汉正街的货物美价廉，尤其是小孩子的衣服比商场便宜许多。便想先去逛逛汉正街，给小孙子买几件衣服，再到商场替同事看电视机。

到了汉正街，老陈发现果然名不虚传。终于替小孙子选了几套衣服。付完钱老陈正准备走，忽然发现钱包不翼而飞了。这下老陈可着急了，包里有同事的几千元钱！明明刚才付款时才拿出来，怎么可能一下子就不见了？刚才旁边也没什么人，只有卖衣服的姑娘和自己两人。老陈思考，十有八九是卖衣服的姑娘随手把钱包塞进了衣服堆里。

老陈问姑娘：“小同志，看见我的钱包没有？”

姑娘一听，翻了脸：“噢，你是说我拿了？那你去叫警察呀！”

老陈一听，姑娘的口气不对，自己并没有说她拿了，只是询问一下，她这不是“此地无银三百两”吗？

老陈明白，自己只有一个人，一旦离开小摊，赃物转移，那就再没希望了。如果和她来“硬”的，只会把关系弄僵。于是，他决定来“软”的，他笑了笑说：“我也没说是你拿了，是不是忙中出错，混到衣服堆里去了。”这话很有分寸，给姑娘下台准备了台阶。

这时来人买东西，打断了说话。他摆出了“持久战”的架式，盯着货摊。姑娘显得有些心神不安。

等货摊又只剩他俩时，他压低声音悄悄地说：“姑娘，我一下子照顾了你五六十元的生意，你怎么能这样对待我呢？我看你年纪轻轻的，在这个热闹街道摆摊，一个月收入几百上千，信誉要紧呐！”这话有恳求、有开导、还有暗示，说得姑娘低下了头，显然在进行思想斗争。

他继续道：“这钱是小青年托我带结婚用的东西。要是丢了，我一个工薪阶层，哪里赔得起呀？我这一大把年纪了，还出这种事，叫我怎么有脸回去见人啦！姑娘，你就替我仔细找找吧。”

姑娘终于经不住他的恳求，说：“我给你找找看。”

他说：“我知道你会帮助我的。”

果然，姑娘就坡下驴，翻了一阵子，在衣服堆里“找”出了钱包，羞答答地递给了他。

老陈柔言慢道，不但使钱失而复得，而且挽救了一个几乎沦为小偷的女青年。

苦乐对照好效果

当今社会，处处充满着诱惑。这形形色色的诱惑中，又以物质享受的诱惑为主。小孩抵抗力差，更是不得了。现在，经常听见家长抱怨小孩子要求高，动不动要这要那，和小朋友们比着买东西，真没办法。

遇到这种情况做父母的该如何教育孩子才有效呢？看看下例。

小李和小刘一对老同学碰巧在商场遇见了。好久没见面，一顿寒暄之后，话题自然转到了孩子身上。小李抱怨，说她念小学三年级的儿子，现在就已经很会高消费了，东西尽拣贵的挑，吵着要买高档山地车，还说：“我们班上好多同学都有，我也要。”或者是“隔壁的小孩都有，就我一个人没有。”被他缠得没办法，只好答应他。真是没办法，不知这小孩子将来怎么办。

小刘给她提供建议说：“你可以试着找一个比他更差的例子给他看。”小李听后若有所思地回家了。

几天后，小李打电话告诉同学，说她左思右想终于想出了个法子，儿子再吵买车时，她就找出几张非洲难民孩子的照片给他看，照片里的孩子个个都瘦得皮包骨、只剩一对大眼睛。儿子一看吓了一跳，说：“还不知道竟然还有人没饭吃！”

小李又告诉儿子，非洲好多小朋友吃不饱，穿不暖，更甭提什么玩具了。有的不到十岁就自己干活养活自己。儿子似乎明白了许多，不再像以前那样乱要东西了。

大圆圈和小圆圈

古希腊的哲学家捷诺勤奋好学，知识渊博。遇到问题，他总是要反复论证，从不轻易下结论。

他的学生很奇怪，就问他：

“老师，您的知识比我们多许多倍，您对问题的回答又十分正确，可是您为什么对自己的解答还总是有疑问呢？”

捷诺顺手在桌上画了大小两个圆圈，并指着它们说：

“假如用圆圈内的面积表示一个人的知识，圆圈外面就代表这个人不知道的东西。一个人的知识越多，圆圈的面积越大，圆的周长就越大，那么他接触到的未知的范围就越多。那就是为什么知识越多，思考越多的原因。”

一个人有了一定的知识，接触和思考的问题自然也要多了，却会觉得自已有许多问题尚不明白，感到知识贫乏；相反，一个人知识缺乏，发现和思考问题的能力就低，对世界的疑问也就越少，反而自我感觉知识充足。

为了避免我们的语言苍白乏味，要变得生动、形象，可以适当运用比喻。它使我们讲的道理有趣味性，同时还通俗易懂，易于接受。

哲学家并没有对学生讲一通大道理，而是把知识的多少与问题的多少相联系，并寓于大圆圈和小圆圈的生动比喻及其鲜明对比之中，既形象又深刻地说明了其中的道理。

一百公里半九十

教育学生时，适当运用一二个妙趣横生、意味隽永的故事，往往能使人们对故事的生动情节和感人形象的审美享受中获得深刻的启迪，增强我们语言的说服力量。

有时空洞的长篇说教无法说服对方，借用生动形象的故事却可以顺利地达到我们的目的。

现在社会上掀起了一股“文凭热”。有中专的想升专科，有专科的想升本科，有本科的还想读研究生，总之是人往高处走，水往低处流。

可是困难也是不少的。因为参加这种成人自学考试的人，都有了一定年纪，成了家有小孩要照顾，还要坚持工作。

有一个成人自学大专班，他们要坚持学习3年，考完14门课程，才能拿到大专文凭，其困难程度是可想而知的。当学习到两年，已考完9门课程的时候，有不少人叫苦不迭，并决心退学了。老师多次做思想工作，都难以奏效。一次，一个老师给他们讲了这么一个故事：

“英国每年要组织一个横穿英吉利海峡的比赛。比赛规定，只要游过去就是胜利。有一个运动员游完三分之二的路程时，感到实在太苦了，坚持不下去了，于是便想顺原路返回。他这种想法是很糊涂的，因为要返回的话，不仅多费了力气，而且前功尽弃。一百公里半九十啊。”

这位教师讲完故事后，问大家：

“你们是原路返回呢？还是继续往前游？”

这么一问，使在座的人们个个瞠目结舌，许多人明白了自己的糊涂，都下定决心，要咬牙坚持下去。

罗西尼脱帽之谜

在批评教育别人的时候，“心直口快”是一种风格，“委婉讽喻，含而不露”是另一种风格。前者鲜明尖锐，后者生动、形象，而且幽默、含蓄。

在不同场合我们可以采取不同风格，因人因时因地而异。

罗西尼是 19 世纪著名的意大利作曲家。有一次，一个作曲家带了份七拼八凑的乐曲手稿去向他请教。演奏过程中，罗西尼不住地脱帽。作曲家问：“是不是屋里太热了？”罗西尼回答说：“不，我有见到熟人脱帽的习惯。在阁下的曲子里，我碰到那么多熟人，不得不连连脱帽。”来人的脸色一下子变得通红。

罗西尼用滑稽可笑的“不住地脱帽”的动作和“碰到那么多熟人”的解释，含蓄委婉地表达了自己尖锐的批评意见，具有讽刺意味而耐人寻味。

历史老师谈返祖

某个中学学生比较多，有些人中午不能回家，需要在学校吃饭。由于学校条件有限，食堂的窗口较少，中午总是排起长队。上午最后一堂课的下课铃一响，同学们就争先恐后地跑向食堂。初中班有些调皮的男同学趁机发出“嗷—嗷——”的怪叫声，以制造混乱。

每当看到这种现象，有些老师就大声训斥，结果是刚一转身，叫声又开始了，令老师们很伤脑筋。

一位历史老师看到这种现象，决定用另外一种教育方法。一天，上历史课，他跟同学们说：

“同学们学了历史，有什么收获呢？应该已经知道人类是由猿逐步进化而来的。人类的历史就是不断进步，走向文明的历史。在原始时代，没有汽车和飞机，也没有文字和语言。那么，人类的语言是怎样产生的呢？”

讲到这里，他扫视着几个男同学，微微一笑，继续用平稳、镇静的语调讲述着：

“你们经常发出的‘嗷嗷’叫声，就是原始人最初使用的单音节语言。他们用这种叫声保持着围猎时的联系，表达丰收时的喜悦。之后，在长时期的生产劳动中，由单音节语言发展成为多音节语言。历史经过千百年的演变，人类终于摆脱了愚昧，创造了高级语言，用以交流思想，表达感情，开创了人类的文明时代！历史推进到 20 世纪 80 年代，人类的文明早已经给社会带来巨大变化。

“可是现在有的同学却自甘堕落，使用原始社会的‘嗷——嗷’叫声来表达感情，这是一种返祖现象，是猿猴的本能。”

下课了，同学们走出教室，有几个男同学仍习惯地“嗷——嗷——”叫着。这时，“返祖！返祖！”同学们的指责声随之而起。怪叫声骤然停止了。那几个人满脸通红。

这位老师没有直接批评，因为事实证明效果不大，而是借助历史给同学们上了一堂文明课让同学们认识到这种作法的不文明，在班级里制造一种好的舆论。因为单靠老师的批评是不够的，如果同学们都鄙视这种作法，自然这种作法就没有市场了。

严军衍名变自觉

教育学生，最关键的是培养其自觉性，光靠监督、批评只能奏一时之效。如果能够根据学生的特点，激发出他的主动性，就容易见效了。

现在都是独生子女，父母对子女取名费尽心思，使得现在学生们的名字丰富多彩、寓意深刻。善于利用学生名字的寓意，引申义和谐音意义，也是一种行之有效的对话方式。

班上有一名学生叫严军，上课时注意力总是不能集中，好调皮捣蛋，所以学习成绩比较差。老师对他很棘手，批评他一次，他安静几分钟，呆会儿又是“外甥打灯笼——照舅（旧）！”

老师想出了个办法，让严军把自己的名字写在一张卡片上，旁边还画个立正敬礼的“小军人”，同他进行了一次单独对话。

“你的名字‘严军’真好听，老师猜：你长大一定愿做个军人，对吗？”老师双手捧着卡片，亲切地问他。

“当然，长大后我想当海军！”他毫不迟疑，非常神气地回答。

“那么，你知道怎样才算是个军人吗？”

“勇敢！”

“还有呢？”

“听从命令。”

“对。老师知道严军很勇敢，但真正的解放军除了勇敢，还得听从命令，也就是得非常遵守纪律。如果你上课也能管住自己，命令自己小声说话，不做小动作，那你长大后一定会成长为一名真正的军人。”

“老师，我能！我一定在课堂上管住自己。”

对话就这样结束了，小严军果真说到做到，课堂纪律大有进步。

列宁同意烧房子

说服教育人，应把自己放在对方的位置上，站在对方的立场上说话。这样易于让对方接受，而不致产生敌对情绪。在此基础上因势利导，晓之以理，联之以利，则事半功倍。

俄国十月革命以后，农民得到了解放，成千上万的农民来到莫斯科。由于他们对沙皇仇恨很深，坚决要求烧掉沙皇住过的房子。有人把这件事向列宁汇报了。列宁指示干部们对农民进行说服教育。第一次劝告，农民不听；第二次、第三次，仍然劝不服。最后列宁决定亲自和农民谈话。

列宁对农民说：“烧房子可以。在烧房以前，让我讲几句，行不行？”农民们说：“请列宁同志讲。”列宁问道：

“沙皇的房子是谁用血汗造的？”

农民说：“是我们自己造的。”

列宁又问：“我们自己造的房子，不让沙皇住，让我们农民代表住，好不好？”

农民说：“好！”

列宁再问：“那要不要烧掉呀？”

农民觉得列宁讲的道理很对，再也不坚持要烧掉沙皇住过的房子了。

在这里，列宁就是把自己放在农民的位置上，从农民的角度来看待分析问题。农民一般比较讲现实、热爱劳动、珍惜劳动果实，有着朴素的爱惜感情。他们憎恶沙皇，想把房子烧掉，而如果想到房子是劳动人民的血汗，则不会愿意烧掉。从这一点，列宁说服了农民。

小朋友爱听童话

小孩子们大都爱看重话故事，这是为什么呢？其中一个重要的原因就是童话这种文学体裁，大都采用“拟人化”的手法来描写，如写小鸟能唱歌，大象会说话，小白兔能做游戏，树能作人言……总之，动植物都具有人的思维和感觉等功能，这样正吻合儿童的好奇心理和求知的欲望。如果把这种“拟人化”手段搬到口语中，运用到生活中去，用来对待孩子，同样会收到好的效果。

教育家孙敬修老人家住的小院子里，栽着一些小树，孩子们常跑去揭揭树皮，摇摇树干，院子里的大人们也经常好言劝阻，甚至大声训斥，可孩子们就是听不进去。有一天，孙敬修拄着拐棍来到这些小孩子们的面前，什么话也不说，而是把耳朵贴在孩子们常去摇晃的一棵小树上，像在仔细听什么，孩子感到莫名其妙，忙问：“老爷爷，你在干什么？”孙老回答道：“小树在哭呢。”孩子们都围过来，问：“树儿怎么会哭呢？它又不是人。”

孙老爷爷笑眯眯地说：“树儿也和小朋友一样知道痛的呢。”

看着孩子们惊讶的表情，又接着说：“树儿的皮就和小朋友的皮肤一样可以保护身体；树儿的叶子就像小朋友的鼻子，可以呼吸空气。”

小朋友们听得津津有味，不住地提问题：“那它用什么吃饭呢？”

“树儿用它的根啦。”孙老爷爷又说：“你们摇它，它知不知道疼？”

小朋友们异口同声地说：“知道！”

“那以后爱不爱护小树儿？”

“爱护！”

从此以后，院子里的孩子们再也不摇晃那些小树了。孙老用的正是“拟人化”的方法，他真不愧是搞儿童教育的行家，是深谙儿童心理的。他先用一个“倾听”的体态动作，来引起孩子们的好奇心，为下面的话语打埋伏，再用“小树在哭呢……”作答，用“拟人化”的方法，既针对孩子们的问话作了回答，解释了自己体态动作的意义，又委婉地批评了孩子们损害树苗的不良行为，激发起儿童的怜悯情感。不知不觉中，孩子们还学到了知识。

喜欢吃鱼不收鱼

我们平时说话，一般较少注重语言的逻辑性，大多是兴之所至，言之所至。但为了使自己的语言深刻、有力、新颖，我们可以适当运用一些逻辑推理。尤其是身为教师的，口头表达能力尤为重要。如果掌握好推理术，便可以使我们的教育语言富有深邃的哲理性，增添一种迷人的理性色彩。

请看古人公仪休拒鱼教育弟子做人的口才艺术。

据《韩非子》载，公仪休担任鲁国的相国，他非常喜欢吃鱼，人们知道了他的这一嗜好，便争着买鱼送给他。公仪休呢，则一概不收，退了回去。公仪休的弟子见状，非常奇怪，问道：

“你这么喜欢吃鱼，可人们送鱼给你，你却一条鱼也不收，这是为什么呢？”

公仪休回答道：

“正因为我喜欢吃鱼，所以我不收人家的鱼。如果我收人家的鱼，拿人家的手软，吃人家的嘴软；我手软嘴软，就无法公正地执行国家的法律；无法公正地执行国家的法律，就无法保住自己的相位；无法保住自己的相位，到时人们不再送鱼给我，我自己又无法抓到鱼，所以即使我喜欢吃鱼还是吃不到鱼。如果我不收人家的鱼，那么我还可以保住自己的相位；保住了自己的相位，我反而可以长久地吃到鱼。”

公仪休关于拒鱼、吃鱼的口才就使用了辩证推论术。由喜欢吃鱼为前提，他却得出拒鱼的结论；由接受人家的鱼，却又导致无法吃到鱼的结果。由某个前提出发又推出了他的反面的结论，这就鲜明生动地揭示了这些事物概念之间的矛盾运动的过程，有着极强的感人力量，是一般的平庸语言所望尘莫及的。

运用数字的力量

西方有句俗语：“数字不会撒谎。”这句俗语道出了数据强大说服力量的奥妙。与其滔滔不绝地说理，不如把它量化为可以计算的理论根据，用数据语言去说服，这样能取得意想不到的效果。

有一次，一位小学四年级语文老师给同学们布置了一篇作文，让同学们一周后交上来。一周后，同学们陆陆续续把作文交上来了。老师一看，哭笑不得，改了十篇，就有九篇是救人和捡钱包的。很明显，这次作文失败了，怎么给同学们评点这次作文练习呢？旁边一位老师建议：“你统计一下，就用数字向学生们评讲看看。”

在作文讲评课上，这位语文老师说：

“同学们，昨天大家写了《放学路上》的作文，这次作文写得好不好呢？我们看两个数字就知道了。我们班 50 人，写回家路上自己奋不顾身跳进水里救了失足落水小孩的有 20 人，写捡到钱包交给警察的有 21 人。同学们想想看，哪里会有那么多失足落水的小孩恰好在放学的时候让你们去救呢？路上哪里会有那么多钱包让你们去捡呢？我活了这么大年纪，上班下班走了那么多路，怎么就没有你们那么好的运气，一次也没捡到过钱包呢？”

小学生们都哄堂大笑起来。这位教师引用两个数据，就把小学生们的错误形象地揭示出来了。

避实就虚性教育

关于性的问题，是在教育孩子时常常遇到的。对于不同年龄的孩子，我们可以采取不同的方式。

当理解能力尚差的幼童问到时，我们可以采用下面这位母亲的方法——既不正面回答，也不胡言乱语，而是避开其问题的实质，转移话题。

请看下面一则对话：

孩子：“妈妈，我是你生下的吗？”

妈妈：“是呀。”

孩子：“你怎么生的？”

妈妈：“在医院生的。”

孩子：“人是怎么来的？”

妈妈：“看猴吧，孩子，猿是人类的祖先。”

非常明显，这个小孩询问妈妈“你怎么生我的”、“人是怎么来的”等问题，用意是在于打听生育分娩的具体过程，这种问题是不便向小孩直接说明的。于是这位妈妈便采用了转意闪避术，将对方问话的原意改换为“在什么地方生的”、“人是由什么演变而来的。”

而在孩子青春发育期里，我们倒应该让孩子了解自身的生理知识尤其是正确的性知识了，甚至于一些可能遇到的性异常行为也可以让他了解，以避免发生不该发生的事。对于女孩子，更应该让她了解其生殖系统和怀孕的知识，学会自我保护。

父顾左右而言他

孩子的心理承受能力和控制能力比较差，容易情绪化，因此说服教育，必须先体察孩子的心理情绪，再作定夺。不能用简单的话来进行是非判断，那样既达不到目的，又可能会挫伤他们的自尊心。特别是情绪恶化时，切不可操之过急，要多说一些同情安慰的话，然后慢慢拐弯抹角地引到说话的正题上来。

小勇是二年级的学生，他们班准备春天到郊区春游，说好如果不下雨就去学校集合。小勇早就盼着春游这一天了。这一天早早地就把东西收拾好了。早上天气就阴沉沉地，刚吃过早饭，就下起雨来了。小勇心里很不痛快，坐在窗前手里翻来覆去摆弄小背包，两眼失望地望着窗外的雨帘。他爸爸看着他那失魂落魄的样子，本想批评他几句：“天下雨有什么办法？你不高兴老天就不下雨了吗？利用这时间复习复习功课不很好嘛？”可他爸爸斟酌了半天，却是这样说的：

“这天气真是太叫人失望了！对吗？”

“唉！”

“这次春游，你盼望好久了吧？”

“就是嘛！”

“什么都准备好了，又下起雨来，老天爷真不讲理！”

“就是那么回事！”

“今天万一去不成，还有下个星期天呢。”

“下星期天不能去，要考试啦！”

小勇望了窗外一会儿，拿起课本复习功课去了。

如果这位父亲把自己开始所想直截了当地说出来，其内容固然正确，但这时儿子的情绪正不好，岂不是火上浇油？父子俩必然吵起嘴来，结果是儿子气呼呼地，一句话也听不进去，根本不会好好复习功课。父亲不是直奔主题，而是“顾左右而言他”，一个劲地埋怨天不作美，从而取得心理相容效应，缩短了父子之间的感情距离，让儿子感到父爱的温暖，觉得有人同情他，关心他，而埋怨的情绪为之缓解。在这种情况下，父亲再巧妙地提出“退一步”的建议，诱导儿子进行推理，不知不觉地引到了复习迎考的话题上来。

一个字是一家人

为了让孩子容易理解并且印象深刻，我们可以尽量选用一些较为熟悉的、具体的、易懂的事物来说明一些陌生的、抽象的、难懂的事物，激起孩子的联想。

刚学写汉字的小孩虽然可能认识的汉字不少，但较难掌握写字的特点，容易犯同一个毛病：不是上下脱节就是左右分家。

有一天，妈妈让她五岁的女儿毛毛抄写一首唐诗，李商隐的《无题》，“相见时难别亦难，东风无力百花残。”不一会儿，毛毛就写完了，兴高采烈地拿给妈妈看。妈妈一看，啼笑皆非。原来毛毛把那些合体字拆得七零八落，把“相”字写成“木、目”，“难”字写成“又、亻、禡”，所有的部件都互不相让，各自为政，甚至这个字的尾巴伸到了那个字的头上。

妈妈指着孩子的抄字本说：“呀，毛毛写字好快呀，真聪明，可字怎么像分家了呀？字和人一样，有一家人也有邻居。你看，“相”字明明是一家人，你偏偏把它分成了两家人，这个“见”字的脚又伸到邻居家了。我们做事要替邻居着想，对不对？这是我们中华民族的美德。”

毛毛听了妈妈的话，马上又重新抄了一遍。这次好多了。

这位母亲借用比喻深入浅出地来说明字体结构的搭配关系。她巧妙地把一个字比做一家人，而把相邻的字比做邻居，真是就地取材，随手拈来，喻体选择极为恰当。因为小孩虽不谙世事，但对自己家和邻居家的关系是比较熟悉的，有具体的印象，这样深入浅出，生动形象，很容易使孩子明白其中的道理。不仅如此，这位妈妈还在第一个比喻的基础上，作了更进一步的升华，“凡事替他人着想，这是我们中华民族的美德，写汉字也是如此”。可谓顺藤摸瓜，一举数得，既教育孩子如何写好汉字，又告诉了孩子如何处理邻居关系，又给以道德教育。后来，这小孩长大后去美国留学，还撰文回忆说，妈妈的话给了她很深刻的印象，“我学会了写汉字，我更学会了如何去做一个中国人”。由此可见孩子有多么大的可塑性。

学生顶撞冷处理

教学育人，首先要学会尊重学生。只有尊重学生，才能赢得学生的尊重。即使遇到对方“顶牛”不尊重自己的情况下，也要注意控制情绪，来一个冷处理。

有一位老师，教学认真，对学生很负责。有一次，在课堂上请一位学生回答问题，那学生竟然说：“我不回答你。”他简直不相信自己的耳朵，又问了一遍，那学生依然拒绝回答。课堂一下变得闹轰轰的，秩序被搅得一塌糊涂，完全没法上课了。老师被气懵了，一股无名火直冲头顶，脸变得通红。但他马上意识到自己不能失去控制，学生年纪轻，不懂事，和自己“顶牛”，而自己是老师，不能和学生一样。怎样才能尽快恢复课堂秩序呢？既不能回避、迁就，那就达不到教学育人的效果；也不能凶狠地批评，那只能搞得更加对立。

于是，他稳定了一下情绪，以平等待人、尊重对方的态度来争取主动。

“刘刚同学，你声明不回答我的问题，必定有其原因。你能告诉我是什么原因么？”他等了一下，没有得到对方的回答，又说，“既然你不肯说明，让我分析一下吧：是不是我有什么地方做得不好，不能为人师表，不能让同学们信服，甚至玷污了人民教师的光荣称号，才使你这样呢？”

“老师，没有，没有的事。”刘刚终于开口了。

他又说：“既然我还称职，我想你也不会有意出我的丑。那么，让我猜测一下你是怎么想的吧。我认为，不外乎三种情况：第一，可能是我的启发式教学搞得不得当，问题提得过于浅薄，引不起你的兴趣，你不屑于回答，是这样吗？”

“不，不是。”刘刚语调低沉，两只手扭在一起，不停地扭。

“第二，是你能回答这个问题，但不想回答。如果是这样，你现在回答也不迟。”

“我……我不……”刘刚低下了头。

“第三种情况可能是你不会回答，但又碍于情面，不肯承认自己不会回答的现实，忽然一时糊涂，想以强硬的态度搪塞过去。但我为什么要这样认真呢？我实在不愿意看到你交不上答卷呀！”

“老师，您，您别说了……请您告诉我这个问题该怎么回答……”

刘刚低着头认错了。

“好的！”于是，老师请一个学生回答，让刘刚复述了一遍，他再给予肯定。一场风波就这样过去了，课堂恢复了安静。

这位老师从心平气和、严于律己说起，为以理服人创造了条件，然后又实事求是地循循善诱，分析了几种可能，终于以诚挚打动了那位学生的心。由此可见，说理遇到学生有抵触情绪，一定要“冷处理”，不要“热处理”。所谓“冷处理”，不仅指态度冷静、心平气和，而且要切实做到平等待人、尊重对方。尤其是老师对待学生，不能有意无意地变成“我打你通”、“我说你听”的那种以势压人的不正常状况，那样适得其反。

儿子自己要储蓄

父母如果从小培养子女良好的生活习惯，将会使他终身受益。但父母如果仅仅站在自己的立场来教育子女，子女容易起逆反心理，难以接受。如果能调动子女的兴趣，让他自己有动力，则往往能奏效。

具体说来，先设法引起子女的兴趣，再暗示给他方法，并且使他就做与不做的不同结果作比较，如果做了有多大的好处，没做则多么不好。

有一位父亲是这样劝说儿子养成储蓄的好习惯的。

“小炎，很久以前你就要买溜冰鞋——妈妈给你买了吗？”

“妈妈就是不肯结我买。”儿子很委屈地说。

“怎么？那就是说到现在还没有溜冰鞋啰。你何必要妈妈买给你，自己想办法嘛。”

“要是自己能买就好了。可是，我又没有钱。”

“你没有钱？怎么办，不妨这样试试。妈妈不是每天给你2元零花钱吗？你要是每天节省1元钱存起来，1个月之后，可以存多少？”

“30元钱呀！”

“两个月以后呢？”

“60元钱。”儿子越来越兴奋了。

“3个月呢？”

“90元钱。那我就可以买一双很漂亮的溜冰鞋了。”

“是啊，不用求妈妈，你自己就可以给自己买一双了，对吧？多棒。以前看别人玩，你自己没有鞋，只能在旁边看，多惨呀。”

这样一劝悦，儿子因为想要买鞋，当然有动力储蓄了。钱其实仍然是父母给的，但却帮儿子养成了储蓄和爱惜物品的习惯。自己存钱买的当然不容易，怎么能不爱惜呢？

第十三章 幽默口才

幽默，显露人的睿智与才华；展示人的风采与魅力。虽然幽默使人笑得含蓄温和，笑得矜持淡泊，但笑意里也饱含着智慧，洋溢着自信乐观的精神。幽默显示了一种自尊优越的人格力量和旷达通晓的生命意识。

幽默是人类健康的保护神。幽默能使我们精神健康，富于创造性，它能通过一种娱乐形式，减少我们的压抑与忧虑，通过笑释解人与人之间的隔膜与冷漠，消除困扰人类的敌意，消除人类交流活动中的偏见与误解。

幽默是人类面对共同的生活困境而创造出来的一种文明。它以愉悦的方式表达真诚、大方和心地的善良。它像一座桥梁拉近人与人之间的距离，填补人与人之间的鸿沟；它是希望发展人际关系，走向事业辉煌的人们不可缺少的动力。

画虎不成反类猫

我国古时候，有一个县官很喜欢附庸雅，尽管画术不佳，但兴致很大。他画的虎不像虎，反而像猫。并且，他还每画完一幅作品，都要在厅堂内展出示众，让众人评说。大家只能说好话，不能说不好听的话，否则，就要遭受惩罚，轻则挨打，重则流放回乡。

有一天，县官又完成了一幅“虎”画，悬挂在厅堂，又召集全体衙役来欣赏。

县官得意地说：“各位瞧瞧，本官画的虎如何？”众人低头不语。县官见无人附和，就点了一个人说：“你来说说看。”

那人战战兢兢地说：“老爷，我有点怕。”

县官：“怕，怕什么？别怕，有老爷我在此，怕什么？”

来人：“老爷，你也怕。”

县官：“什么？我老爷也怕。那是什么，快说。”

来人：“怕天子。老爷，你是天子之臣，当然怕天子呀！”

县官：“对，老爷怕天子，可天子什么也不怕呀！”

来人：“不，天子怕天！”

县官：“天子是天老爷的儿子，怕天，有道理。好！天老爷又怕什么？”

来人：“怕云。云会遮天。”

县官：“云又怕什么？”

来人：“怕风。”

县官：“风又怕什么？”

来人：“怕墙。”

县官：“墙怕什么？”

来人：“墙怕老鼠。老鼠会打洞。”

县官：“那么，老鼠又怕什么呢？”

来人：“老鼠最怕它！”来人指了指墙上的画。

众人捧腹大笑。县官知道这帮人算计好了，也无可奈何。

面对死神的幽默

美国前总统罗纳德·里根从小就注重对幽默感的培养，练习说俏皮话，背诵幽默辛辣的句子，学习格言警句，这些早年打下的根基在他早年的坎坷而多逆境的生涯中，在他与南希的非凡爱情中，在他两任州长和两任总统的政治生涯中都起到了积极作用。他用幽默解除烦恼，战胜痛苦。

里根任总统期间，曾于1981年1月30日遭枪手谋杀。当他在痛苦和昏迷中突然发现南希在他身边时，他下意识地寻找一句安慰她的话，于是他记起了一位拳击冠军的称号被别人夺走时，拳击冠军回家告诉妻子说：“亲爱的，我忘了躲了。”里根也用这句幽默话来驱除南希对他的生命安全的担心。他对医生和助手们说：“最好把刚才那场戏重拍一遍，从医院入口处开始。”说完又昏迷过去了。在医生做了从胸部取出子弹的手术之后，喉咙里插着管子，不能说话。后来，他稍微好了一点，看见医生、护士在床边活动，就说：“当年在好莱坞若是能得到这样的照顾，我是不会离开的。”周围发出一阵笑声，大家都为病人战胜痛苦的毅力感到惊喜和宽慰。

张三巧对总经理

张三在深圳一家大的合资企业工作。他经常在上班时间去理发店理发，这是违反公司规定的，职工必须在下班时间才能理发。

一天，当张三正在理发店理发的时候，公司经理也来理发。张三看见经理，急忙低下头，藏起脸，想躲过经理。可是经理却坐在他旁边的位置上，很快认出了张三。

“喂，张三”，经理说，“你怎么在上班时间理发？”

“是，经理。”张三说，“您看，我的头发是在上班时间长的。”

“不完全是”，经理马上说，“有些是在你下班时间长的。”

“是的，经理，您说的很对。”张三礼貌地回答，“但是，我现在只剪上班时长的那部分。”

全部还价为一半

一个专营皮鞋的新个体户，准备到福建石狮去进货。

一个朋友对他说：“石狮人做买卖，讨价还价总要打一个对折，你看他讨价多少，还一个半价就差不多了。”

个体户记住了朋友这句话。到了石狮的皮鞋批发市场，人家要价 400 元的，他就还价 200 元；人家要价 200 元的，他就还价 100 元。

批发商店老板很不高兴，对他说：“如果按照你还的价钱，就不用卖了，还不如送两箱鞋给你。”

个体户听了老板的话，连忙感谢说：“不敢，不敢，两箱鞋我也只收一箱。”

老妇少女论化妆

一位老妇与一位妙龄少女在一个化妆品店争买系列化妆品。店中只剩下一套，店主便对她们说：“你们分别说说想买的理由，谁理由充足，就卖给谁。”

少女说：“美容，是年轻女孩子的事，老妈妈面容如同晒干的瘪枣，而且，寿斑星罗棋布。老人家，您的青春已经逝去了，现在滩妆艳抹，难道不怕旁人说您像妖怪吗？”店主听了，大笑不已。

老妇人却一本正经，说：“姑娘，你说到哪里去了。青春是最美的，即使化妆使人变美，也比不上青春美。现在，你正值青春年华，若还想化妆，就是贪婪。老态是最丑的，需要借施粉黛而加以弥补。你若想抢去这套化妆品，是不讲仁义道德，难道你不感到罪过吗！”

酒店老板卖酸酒

一小镇上开了一家酒馆，酒店老板王五脾气非常急躁，常常听不得半句坏话。

一个大热天的中午，一个过路人停下来吃饭，要了一瓶酒和一些饭菜。刚喝了一口酒，忍不住叫了起来：“酒好酸。”酒店老板听后，不由得大怒，马上吩咐店小二拿棍子去过路人。突然，又进来一位顾客，看到老板正在打客人，连忙问：“老板为什么要打人？”

老板说：“我卖的酒远近闻名，这人们说我的酒是酸的，你说他该不该挨揍。”

这个人说：“让我尝尝。”

老板递给他一杯酒，这人刚尝一口就连忙放下杯子，眼睛眉毛都酸得皱在一起了，脱口说道：“你把他放了，打我两棍子吧！”

生活变成选择题

王刚一心想出国。一天参加 GRE 考试，他在考场上接连几小时地做着一道又一道多项选择题，弄得他头晕目眩，精疲力竭。回到家，王刚一头栽倒在客厅的沙发上。这时，母亲走进来，问他是想喝矿泉水，柠檬汁，还是健力宝。王刚随口答道：“我选 C——健力宝。”

清蒸鲫鱼法国产

金先生是一个有钱的小伙子，他非常喜欢年轻的姑娘，经常与她们共餐。

他总是去一个朋友开的餐馆里吃饭，但那儿的男招待并不怎么喜欢他，因为他吃饭时，总是给他们出些难题，然后把答案告诉他们。陪同吃饭的姑娘总是笑着说：“金先生，你真聪明。”金先生就感到很得意。

一天，他带着一个美丽的姑娘来到那家餐馆。金先生对她说：“宝贝，你想吃点什么？”

她把菜单看了一遍说：“据说这儿的清蒸鲫鱼不错，是不是？”

金先生说：“是的，不错，我吃过。”接着，他转向招待说：“招待，这鲫鱼是法国产的，是不是？”

“我不知道”，那个男招待回答说，“它没跟我说过话。”

此时不吃待何时

一个有钱的太太看到一个乞丐在餐厅里吃生猛海鲜，她很惊讶地睁大眼睛说：

“你现在吃生猛海鲜，那以后怎么办？”

乞丐很冷静地回答道：

“这位太太，我没钱的时候，当然无法吃生猛海鲜，但当我有钱的时候也不吃的话，我什么时候才能吃呢？”

纸兔反比活兔贵

一位街头画家，擅长于画动物。一天，他经过一个村庄，看到一位农民养的一只生气勃勃的兔子。兔子毛色雪白，粉红的耳朵高高地耸起，在青草地上时而奔跑，时而低头吃草，甚是喜欢。他马上萌发了想把兔子画下来的念头。征得主人的同意，他以这只兔为模特，创作出了一只栩栩如生、正在青草地上玩耍的白兔。这幅画给他带来了500元的收入。几个月以后，他碰巧看到了这位农民，并告诉他，那幅画卖了500元。

“我的老天！”农民惊叹道，“我卖十只真兔还比不上你那只仿制品。”

宁舍性命不舍钱

一个人做小本生意赚了不少血汗钱，可非常吝啬，舍不得花掉一分钱，终于积劳成疾，得了肺病。于是，上中医院请医诊治，老医生仔细诊断，说：“你体内虚弱，需用人参培补身体。”这个病人说：“太贵了，买不起人参，不想医了。”医生又让他用熟地代替人参。熟地便宜多了，可病人又摇摇头说：“熟地也贵，还是买不起，情愿死去。”老中医知道他要钱不要命，就开他的玩笑说：“还有一个处方，你可以试试，用干狗屎加红糖服下去，也可以补气。”病人高兴不已，说：“只吃干狗屎，行吗？”

女友最好变词典

有一位技术人员交了一个女朋友，虽在热恋之际，仍手不释卷地用功读书。

女友不满地说道：“但愿我也能变成一本书。”技术人员疑惑不解地问：“为什么？”

“那样你就会整日整夜地把我捧在手上了。”女友说。

看到她满脸不快，技术人员打趣地说：“那可不行——要知道，我每看完一本书就要换新的……”

女友急了：“那我就变成你书桌上的大词典！”说完，她自己也不禁“噗嗤”一声笑了。

养猪谁不想猪肥

顾客买肉时，嫌肉太肥，说：“唉，这些猪肉太肥了！”
卖肉的个体户眼一翻，答道：“养猪的哪个不想猪肥？”

古今都以破为荣

博物馆展览出土文物。一位着装新潮的妙龄女郎大惑不解，忙问身边披着长发的帅哥：“古人为什么尽做些破盆烂罐？”长发帅哥扭过头来，训斥她说：“蠢虫！你没听说过老外以穿破皮褂为最时髦吗？你不是也喜欢破牛仔裤吗？古人也以破为荣嘛。”

爱妻欲当歌唱家

有一位做妻子的对音乐很入迷。一心想当歌星，丈夫呢，一再指出她的天赋不足，不可能成为歌星，但妻子似乎很难接受。丈夫为了息事宁人，只好委婉地向她表示说以后要多多支持她成才。

可是妻子不解地问丈夫：“既然你支持我，为什么我每次唱歌时，你总要跑出去站在家门口呢？”

丈夫回答：“没什么，亲爱的。我这样做是为了让邻居知道，我没有打你。”

橱窗玻璃贴告示

退休工人张师傅在镇上一所小学旁开了一家杂货店，开始做起了生意。张师傅很讲究，把店里粉刷一新，打扫得干干净净，装饰得漂漂亮亮。许多小学生下课后常爱来店里买零食吃。可有些小孩只是来看热闹，他们先朝橱窗里东张西望，然后喜欢把脏兮兮的小手放在玻璃上来回磨蹭，把橱窗搞得非常脏。张师傅看了很不高兴。

于是，张师傅精心制作了一张大告示，上面写着：“请勿将手放在玻璃上，危险！”然后贴在窗户上。

张师傅的一个邻居看了看告示，感到不解，于是问道：“为什么你的橱窗玻璃是危险的，玻璃对孩子们有什么麻烦呢？”

老张笑了笑说：“玻璃虽不会给孩子们带来麻烦，可是我会重重给他们一巴掌。”

错把蠢驴当亲爹

一天傍晚，一个小镇上发生了一起交通事故。黑压压的一群看客正在围观。这时，一个戴着墨镜，身穿T恤衫，满身时髦的青年男子骑着一辆红色摩托车飞驰过来。小伙子生性爱看热闹，凡事总想打听个明白，知道个究竟，人称“包打听”。他看到许多人围观，自己也想挤进去看看。可是人挤得水泄不通，小伙子难以挤进去。小伙子急了、连忙高声喊道：“快让开，让我进去，那是我爹。”他从人群闪开的缝中挤进去一看，原来受伤的是一条驴。

厂价直销掉底鞋

“买机会，买优惠，买实惠。”一个地摊上的商贩吆喝着招揽顾客，兜售他的皮鞋。

“卖鞋的，你的鞋质量好吗？”

“嘿嘿，全是上等货，价廉物美。”卖鞋的十分自豪，说：“厂价直销，国际名牌，铁穿不烂，不信，你穿上试试看。”

说着，那位顾客穿起一双新皮鞋，在路上来回走了几步，鞋底就裂开了一个大口。

“你看，这鞋太水了……”顾客脱下掉底鞋苦笑道。

这时，只听卖鞋的说：

“像这种鞋，我是不卖的。”

隔天炒股稳赚钱

小明大学毕业不久，整天想着赚钱，做梦也做发财梦。看到有些人炒股票发了财，成了大款，腰挎 BP 机，手提大哥大，很是羡慕，于是跟妈妈商量要去炒股。妈妈对他说：“孩子啊，股票交易是场危险的赌博。第一天赢了，第二天就会输掉。”

“好吧，我以后隔一天去炒一回。”

这一则幽默使用了转换。转换利用的是词的多义、同形、谐音等现象，在对话中，把对方言语的甲义转换成乙义。母亲的“第一天，第二天”是虚指，而儿子却把它当成实指，说成“隔一天去炒一回”，以躲开这必然会输的“第二天”，表明了他将执迷不悟地干下去。

司机不看红绿灯

某流行歌手因走穴发了财，买了辆皇冠牌轿车。十分得意，经常携妻带子开车到大街上兜风。一天傍晚，他驾驶着自己骄傲的小汽车急速驰过红灯。交通警察的哨声大作。汽车停下了，警察向司机问道：

“你难道没看见红灯吗？”

“不，我看到红灯了，不过，我没看见您。”

海边救生生意兴

有位推销员每天推销产品得走很多的路，脚常常疼痛。他去就医，医生告诉他，盐水是最好的治疗剂。因此，他决定那年暑期到海边去度假。由于所有靠近海边的旅馆都很昂贵，他就住在一家远离海滩的小旅馆。

早晨，他带着一个水桶到了宁静的海边，走到救生员跟前，问他是否可以提一桶水。救生员显得迷惑不解，于是说道：“可以，不过，你必须付 2 毛钱。”

推销员给了救生员 2 毛钱，让他帮助把水桶装满了海水，自己提到旅馆里就把脚泡在了水里。

午饭后，他又来到海边。这时已经退潮了，因此海水浅下去许多。推销员心想：“那个人的生意太好了。从早晨到现在，他肯定卖掉了几千桶的海水。”

商店购车搭女郎

证券交易所的王刚在电视上看到一则漂亮的山地自行车的广告，车价为1000元。他马上跑到播送广告的那家商店，要求看一看自行车。

店老板很热情地给王刚看了一辆。王刚仔细地检查了一遍，突然转向店老板说：“这辆车上没有车灯，可是你在广告上的自行车上却有一盏。”

“是的，先生。”店老板说，“可是灯没有包括在自行车的价格之内，这是另外卖的。”

“没有包括在自行车的价格之内？！”王刚气愤地说，“那就是欺骗。假如广告上有车灯，就应该包括在你给的那个价格之内。”

“哦，先生”店老板回答道，“广告里的自行车上还有一个漂亮的姑娘呢，可是，我们也没有每辆自行车上配一个呀。”

上帝待人最公平

两个邻居吃完晚饭，便在院子里闲聊起来。一个说：“自然总是使人得到报偿，上帝对每个人都是公平的。比如说，一个人瞎了一只眼睛，他的另一只眼睛的视力就会变得更强；一个人聋了一只耳朵，他的另一只耳朵就会变得更聪。依此类推。”

“我认为你说的确有道理，因为我已注意到，当一个人的腿比另一条短时，另一条腿总是较长一些。”另一个答道。

娶妻半月就生子

王三的老婆死了。一年以后，他又结了婚，新娶的妻子是一个寡妇。

他娶她正好半个月，她就生下了一个儿子。

王三很是高兴，立刻匆匆忙忙地出去，到集市上去买了些纸、铅笔、钢笔以及小人书。他带着这些东西又匆忙赶回了家，把东西放在婴儿旁边。他的新婚的妻子感到不解：“你在干什么？要过好长一段时间孩子才会用这些东西呢，你为什么这么着急呀？”

王三回答道：“你大错特错了，老婆，我们的孩子不是个普普通通的孩子，他半月就出世了，而不是怀胎十月。看来从现在起一个月后他一定就能学会读书写字了。”

高度近视眼看画

一对年轻夫妇去看画展，妻子是一个高度近视眼，她站在一幅“画”前仔细地看了老半天，然后大声地喊了起来：“我的天哪！这位妇女为何如此难看？”

“亲爱的，别大惊小怪”，丈夫连忙走上前去悄悄告诉妻子，“这不是画，是镜子。”

年轻小伙乘火车

五个青年外出旅行，碰巧上了同一辆火车，并且座位也挨在一起。他们中有四个举止端正，可是另一个却是个粗野的小伙子，给其他的旅客添了许多麻烦。

终于，这个青年提着两只沉甸甸的箱子在一个车站下车了。别的乘客谁也没有帮他；然而，其中的一个一直等到那个小伙子走远了才打开车窗向他喊道：“你把东西留在车上了！”接着他又关上了窗子。

那个小伙子听说自己还有东西在车上，急忙转身，提着两只箱子赶了回来。他到的时候，已是精疲力竭了。他透过车窗喊道：“我留下什么啦！”

火车重新开动后，把他叫回来的那个乘客才打开车窗说：“一个非常坏的印象！”

寒冬腊月也怕热

有一个人，家里很穷，可是又死要面子。他有一个亲戚，家里很富，是个养鱼专业户。一年冬天，亲戚家里请客，这人也应邀前往。他没有皮衣服，觉得自己很寒酸，就穿了一件夏天的衣服，还带了一把折叠扇。

到了亲戚家里，这人当着众人拼命摇扇子，边扇边说：“我这人最怕热，就是寒冬腊月，我也怕热。”

主人知道他死要面子，故意捉弄他。晚上入睡时，把他安排在鱼塘边的凉亭里，只给他一张凉席和一床毛巾被。到了深夜，寒风凛冽，这人冻得瑟瑟发抖，于是扛起铺被来回奔跑，一不小心，“咕咚”掉进了鱼塘。

众人闻声赶来，这人在水里哆嗦着说：“我太热了，睡在凉亭里也热得受不了，只好跳进水中凉快凉快。”

教会马儿不吃草

有个人平时做事总爱自作聪明。他喜欢骑马出游，可是觉得喂马吃草费事又费钱，于是决定教会马儿不吃草。每天他给马儿少吃一点，马儿渐渐变得瘦骨嶙峋，连站都站不起来，自然就不吃草了。几天以后，马儿死了，他哭丧着脸向人诉苦：“我的损失太大了，刚教会马儿不吃草，它就死了。”

酒桶漏底酒不少

一个卖酒的吝啬鬼储存了一桶酒，在桶盖上贴了封条。有个滑稽鬼在桶底钻了个小洞，每天悄悄地弄酒喝。吝啬鬼发现封条完整无缺，可是酒在一天天减少，惊奇不已。有人建议他检查一下桶底，看看是否有破绽。吝啬鬼答道：“你真是个傻瓜，是上面的酒少了，下面的酒一点儿也没少。”

算命先生指富路

祖祖辈辈面朝黄土、背朝天的山里人阿强，一心想摆脱贫困，发家致富，可总是时运不佳，就去找算命先生，想知道什么时候能时来运转。

算命先生给他占了一卦，然后仔细端详了他的相貌，对他说：“你有十年的时间要过现在这种穷日子。”

阿强问：“那以后呢？”

以后，你就习惯了。”算命先生回答道。

摆脱不掉的稀奇

曾先生晚年得子，欣喜若狂。为了替儿子取名，他费尽了心思。一般普通的名字他都不中意，最后定为“稀奇”。

稀奇的童年过得非常好，唯一令他不满的是别人嘲笑他的名字。他也对这个名字很反感。后来长大成人，结了婚，有了孩子，可是对自己的名字依旧厌恶。他在事业上颇有成就，晚年得了重病。临终前，他向妻子恳求道：“请你千万别把‘稀奇’这两个字写在我的墓碑上，只写我的姓就行了。”

他死后，妻子按照他的要求，没有把“稀奇”这两个字写在他的墓碑上。可是只写姓也太简单了，她极想加上一言半语，表明他生前是个好丈夫，因此，在曾姓的下面，她叫人刻了这么几个字：“他结婚后从来不向其他的女人看一眼。”

现在，人们经过他的墓碑前都悄声说道：“真稀奇。”

禁止在影院吸烟

电影马上就要开始了，观众都屏住呼吸，电影院里静悄悄的。突然，一位妇女对一位男士说，“先生，电影院里不准吸烟。”

“难道我在吸烟吗？”

“你嘴里叼着烟斗。”

“这能说明什么？我的鞋子套在脚上，但我在走路没有？”

经理画画骂酒鬼

爱喝酒的广东籍职员小勇两天未上班，经理留下“7954”四个数字在他办公室桌上。小勇回来不明究竟，就去请教秘书小姐，她说：“经理说的是国语，说你吃酒误事。”

小勇于是在数字后面画了一只“蝉”送还经理，经理笑笑：“孺子可教也。”

过了些时，小勇故态复萌。经理在“蝉”的尾部加画了一道“白烟”，仍交给他。小勇又去请教秘书小姐。她说：“前次经理责怪你‘吃酒误事’，你说‘知了’，现在你醉酒如故，经理骂你知了个屁。”

只拿生客练手艺

一个学徒工在给一位新来的顾客刮胡子。

顾客：“你已经把我的下巴划破两个口子啦，再这样下去，恐怕你会把这家店的老主顾都吓跑了。”

学徒：“您放心，先生，老板只让我拿生客来练手艺。”

屠户偷卖母猪肉

一个体户在自由市场卖肉，为了发横财，偷卖母猪肉。他有一个儿子，也跟着他在市场经济大潮中熏陶。他悄悄告诫儿子不要说卖的是母猪肉。

一顾客来买肉，在肉案前挑来挑去，迟迟不买。儿子急了，说：“我们卖的不是母猪肉。”买肉的人觉得话中有话，就走了。父亲气愤不已，重重地打了儿子一巴掌，骂道：“我告诉过你，为什么先说话。”过了好半天，又一个顾客提着菜篮子来买肉，边挑边说：“皮这么厚，是卖的母猪肉吧？”儿子赶紧说道：“怎么样？这回该不是我先说的吧？”

三辆摩托撞卡车

一位上了年纪，从外地来的卡车司机正在路边一家餐馆里吃饭。三个蓄着长发和小胡子，穿着奇装异服的小伙子，在餐馆门口停下摩托车走了进来。他们无端侮辱那位司机，打翻他的饭菜，辱骂他滚出去。司机一声不吭地站起来付帐，走出门。

三个寻衅的年轻人讨了个没趣，悻悻地对女招待说：“这老家伙，哪是个男人！”

女招待望着开走的汽车说：“我看也不是个司机，刚才倒车的时候，把那三辆摩托都撞坏了。”

三个孩子属于谁

皮革公司王老板正在和人事部经理谈论公司人事问题。这时候，有个黑发飘逸，穿着鲜红紧身丝绸连衣裙的女孩——一个新来的打工妹，从他们身边飘然而过。

老板像触了电一样地突然停止谈话，然后向那女孩挤眉弄眼，并情不自禁地说：“好漂亮的姑娘！”

“已经有三个孩子啦。”人事部经理叫道。

“没有”老板大声说，“她没有三个孩子。”

“我说您呢！”人事部经理小声提醒道。

儿子从无坏嗜好

一个十分健谈的人上了火车，发现自己对面坐着一位妇女，她看上去大约有三四十岁。不久他们就交谈了起来；他对她说：“您成家了吗？”

“是的，我有一个儿子了。”女的答道。

“哦，真的吗？”男的说，“他抽烟吗？”

“不，他从未碰过香烟。”女的答道。

“不错，”男的继续问，“我也不抽烟。香烟对身体健康不太好。那么，您的儿子喝酒吗？”

“哦，不”，女的立刻答道，“他一滴酒都没沾过。”

“那么我恭喜您，夫人”，男的说，“那么，他晚上很晚才回家吗？”

“不，从来不这样”，对面的人答道，“每天晚上，他一吃完晚饭就睡觉了。”

“噢”，男的说，“他是个聪明的年轻人。他多大了？”

“今天他正好六个月。”女的回答得很自豪。

冻死倒霉的苍蝇

一个小姑娘刚买了一盒冰淇淋，吃了一半，突然，一只苍蝇倏地窜进了冰淇淋里。

“活该倒霉，冻死你！”看你还想不想吃我的冰淇淋。”小姑娘盯着苍蝇说道。

同是天涯论落人

一位在选拔赛中落选，成为失业人员的演员走进一家座落在最下等地区的经济饭馆，她认出服务员就是不久前才与她一起在选拔赛中竞争过的另一名候选演员。

她诧异地说：“我想不到会看到你在这样低级的地方工作呀！”对方鄙夷地说：“这有什么，我起码还没有降低身份到这里吃饭呢！”

中头奖富得发愁

前不久，某城市举办社会福利抽奖，奖品甚丰，热闹非凡。某人所在工厂倒闭，正在苦思赚钱之计时，突然喜中头奖，得桑塔纳高级轿车一部。他将轿车换了 25 万元现金，欣喜若狂，好一阵子才平静下来，开始想买些什么东西，让自己享受享受。

他把钱拿回家，好多天都不见其人影。

一次，一个朋友碰到他时，看到他一脸病态，瘦骨嶙峋，于是问他过得怎样。他说：“没意思，有点钱，亲戚都和我翻脸，小偷也差点把我家偷了，我现在吓得不敢出门。”

看着他满脸愁云，朋友本想安慰几句，他却突然问道：“哎，下次摸奖什么时候开始，我要再中一个头奖，再得 25 万，有 50 万就好了。”

保持微笑不得已

新来的餐厅经理发现一女服务员总是笑容可掬，便问道：“小姐，你一定是个很快乐的人，请你告诉我，你是用什么办法一直保持微笑的？”

女服务员推一推脸上的眼镜，毕恭毕敬地答道：“说实话，经理，如果我不把脸上的肉堆起来一点点，走路时眼镜就会滑下来。”

破产逃债有绝招

有一姓张的人一时冲动，丢掉铁饭碗，下海开办了一家电脑公司。由于经营不善，不久即破产，债台高筑。他急得要死，准备寻死了结债务。隔壁一位何姓医生，给他出主意，让他吃一种药丸，可以暂时装死，以逃避债务。于是，张经理依计而行。

第二天，人们听说张经理死了，纷纷前来吊唁。第一个债主一把鼻涕一把泪地哭道：“张经理呀，何苦走这条路，欠一万块钱，在我们朋友之间算什么。”

另外一个债主含泪哭道：“张经理，你只要跟我讲一声就行了，我肯定不会催你还债的。”

第三个债主跑上前去，说道：“你这个卑鄙的家伙，你以为欠我 20 万元，死了就可以赖帐吗？我还是要报仇，我要用这把杀猪刀捅进你的心窝，然后在里面转圈，欠一万元转一圈。”

张经理听后，微微睁开一只眼，悄悄地对他说：“我会还你钱的。”

有劳高明请兽医

医生替一位脾气不好的患者看病。

“你哪儿不舒服？”医生关切地问道。

“先生”，病人咆哮道，“既然你已经收了诊金，那就该由你来找。”

“我明白了”，医生想了一会说，“请你给我一个钟头时间，我出去找一位朋友——他是一个兽医。我知道，只有这家伙才不向患者提任何问题而能够作出诊断。”

大学毕业升迁难

赵钱大学毕业以后，通过毕业会双向选择，找到深圳一家大公司当职员，希望将来能升迁到较高的职位。他工作干得还算不错，但是他不是很机灵，所以每当年纪大一点的雇员从较高职位退下来时，被提升的却从来不是赵钱。

他在这家公司工作了十年，从来没被提拔过；后来有个精明的、刚从大学毕业的年轻人来到同一个部门工作，而且一年后，他就被提拔到赵钱之上了。

赵钱很生气，被提拔的居然是这位年轻人而不是他自己。因此他就去找经理，说：“我对这工作已有十年的经验了，可是一个新手只不过来了一年，就爬到我的头顶上去了。”

“对不起，赵钱”，经理耐心地回答说：“可是你并非有十年的工作经验，你只不过是一年的经验有十次罢了。”

紧跟车跑能省钱

一位先生下班回家时，气喘如牛却又得意非凡。

“我一路跟在公共汽车后面跑回来”，他喘着气说，“这一来我省了一块钱。”

他妻子说：“你何不跟在出租车后面跑，这样可以省下 20 块钱。”

算命指路嫁大款

有位美丽的女士去找算命人算命。“姑娘”，算命先生说，“你将会出国游览，受到重要人物的接待。你还会战胜所有的情敌，嫁给一位如意郎君。他的身材高大，肤色健康，有绅士风度。”

“他年轻吗？”小姐插嘴问道。

“非但年轻，而且非常有钱。”

“谢谢你！”她说，“现在请你再告诉我一件事，我应该用什么方法才可以抛弃我现在的丈夫呢？”

蚊子通情自然走

初冬的一天，外面很冷，而张三的房间里，竟三三两两地飞来了一群蚊子。张三只好去向同事李四借蚊香。大冷天借蚊香，李四一听就乐了：“这么冷的天气，活到这把年纪的蚊子哪还有精神咬你？”

“哎呀，他们老弱病残，正需要卡路里呢！”张三嚷嚷道。没想到李四一下子很严肃认真地摆着手大声地说：“动之以情，晓之以理，请他们走！我想他们是会通情达理的，没必要动用武力。”

丈夫今晚是在家

疲惫不堪的丈夫一回到家里就对妻子说，“无论谁来电话找我，你都说我不在家。”

过了没多久，电话铃响了，妻子拿起了话筒：“是的，我丈夫在家。”

丈夫一骨碌从床上爬起来，不快地说：“我不是说过让你……”

“别生气，老公”，妻子说，“电话不是找你的。”

顾客用伞加小心

在卖百货的一条街上，有一家专营雨伞生意的店铺，卖伞的老板是个精明的商人，对顾客态度极好，微笑服务，赢得不少生意。这天，一位外地出差来的顾客来到店前，挑了一把漂亮的伞，左看右看，想买下来。老板和蔼可亲地对顾客说：“您要是小心爱护，这伞可以用很长时间。”

“那应该小心些什么呢？”顾客问道。

“不要多淋雨，也不要多在太阳底下曝晒。”

警察从未抓住我

李四在一家工厂工作，但他表现不是很好，优化组合使他丢掉了铁饭碗。他妻子翻阅了大量的广告报纸，说：“有家百货商店要一个保安。”

“我明天就去那儿”，李四说，“我打算申请那个工作。这是个相当简单的工作，再说我有的是力气。”

第二天上午八点，他去了那家百货商店，说：“我要这儿的那份工作，那份保安的工作。”

人事部的招聘人员给了他一张表格，上面有许多问题。”把答案写在问题的下面。”那个人对李四说。

其中的一个问题是：“你坐过牢吗？”

李四高兴地笑了，在这个问题的下面写了：“没有”。

然后，他看了一眼下一个问题。那是“为什么？”他思考了好长时间，然后写道：“因为警察从未抓住过我。”

丈夫养鸽妻养羊

小马和他妻子都是动物协会的成员，他们都十分爱养宠物。可是一天，小马对一个朋友说：“我再也受不了我太太了。她在我们卧室里养了一头羊。”

“那么你把窗子打开，不就得了？”朋友建议道。

“什么！打开窗子让我的鸽子全飞出去？”小马惊讶地说道。

春季鞋店大甩卖

一家大商店正在举办鞋与靴的春季大甩卖。甩卖的第一天，鞋柜前挤满了急着要买鞋的妇女。各式各样的，五颜六色的鞋子都有，价格降了许多，因为商店想尽量多卖掉一点，好腾出地方搁放新鞋。

收银员一直忙得不可开交。在某个时刻，有位妇女手上拿着钱走到其中的一位收银员跟前说：“我不需要盒子了，谢谢。我把买的鞋子穿上了。”她指了一下脚上的鞋子。

“那么要一个盒子装你的旧鞋吧？”收银员收了那位妇女的钱，很有礼貌地问道。

“不必了，谢谢。”那位妇女立即回答说，“我刚把旧鞋卖给了别人。”

那匹马太客气了

——昨天你的马骑得怎么样？

——不太坏。问题是我那匹马太客气了。

——太客气了？

——是呀！当骑到一道篱笆时，它让我先过去了！

浴室歌声最优美

有一天小李在洗澡时唱起歌来了。这间浴室很小而且是瓷砖地板，因此他认为他的歌声非常优美。

“哦”，他说，“我唱得很好，我要唱给别人听，也许我还可以成为一名著名歌唱家呢，世界上的每个人都会盼望听到我的歌声。”

于是他洗澡后就爬上楼顶，开始大声地唱了起来。但当他在那儿唱的时候，他却不喜欢这歌声了。

有个熟人正好从楼前走过，当他听到小李的歌声时就问道：“你在上面干什么呀？难听死了。没人要听。”

“噢，你真的这样认为吗？”小李答道，“不过，我的歌声在浴室的确很动听，到我的浴室来吧，你会喜欢我的歌声的。”

法官定罪看后果

有个家伙把自己的老婆从一摩天大楼的顶上推了下去。法院裁决他犯了谋杀罪，最终对他判了无期徒刑。

法官在宣判的时候是这样说的：“这是一种非常严重的罪行。你知道不知道，你这样把你的妻子从摩天大楼顶上推下去，那是很容易击中下面街道上的某一个行人，从而引起极为严重的伤亡事故的。”

周末舞会借手铐

今天是周末，工作了一周的小李夫妇为了轻松一下，便决定到舞厅跳舞。小李的太太活泼漂亮，喜爱交际，平时常有不少俊美男士邀请跳舞，很是出众。这天，又有很多男士排队邀请小李太太跳舞，小李感到倍受冷落。

回家后，小李抱怨道：“夫人，下星期参加舞会，我要先去派出所小张那儿借一样东西，这样，我就可以好好地保护你了。”

“你要借什么？借警棍吗？”小李太太还处于兴奋之中，问道。

“不，不是，是借手铐。”

纪念加薪十周年

老板走进办公室，发现钱先生正仰着头，拿着一瓶酒，咕咚咕咚直往嘴里灌。

老板：“怎么，钱先生，你在上班时间喝酒？”

“对不起，老板，这是纪念我最后一次加薪十周年。”

小偷进店买珠宝

有家小店铺销售许多上等的珠宝，店主时时小心防备有人偷窃。

一天，有个小偷假装顾客正要偷一条漂亮的白金粗项链，但店主立刻就捉住了他的手，想把他送到警察局去。

“请不要这样做！”小偷说：“我家里还有老母亲，妻子和两个孩子呢，我来付这项链的钱好了。”

店主为这小偷感到难过，同时他也不想找太多的麻烦，就接受了小偷付钱的提议，并且开了一张收据。可是，当他把帐单交给小偷的时候，小偷看上去烦躁不安，说道：“我本来并没打算拿这么昂贵的东西。您有便宜一点的东西吗？”

傻瓜用犁打石头

有一个自以为聪明的人，是个光头，天生没毛发。一天，这个秃子赶路时碰到一个种田的人，两个人为点小事发生了争吵，种田人一怒之下，操起种田的木犁就朝秃子的脑袋打去，打得秃子头破血流，皮开肉绽。可是这个秃子却默不作声，不躲不让。在旁边的人大惑不解，问秃子为何不躲。秃子摸摸自己的脑袋，对众人说：“这个种田的真傻，他看到我头上没有毛，还以为是石头，就拿木犁打石头，我要是躲开了，岂不是让他变得聪明起来了么？”

老翁牙齿不再疼

一老头从牙科诊所里出来。

“怎么样？”他老伴走上前去关切地问，“你的牙齿不疼了吧？”“谁知道？反正我没有牙了。”老头答道。

鸡腿何必一般长

一家饭店生意非常好，服务也周到，可是有一天，一个顾客生气地冲着
一个忙忙碌碌的饭店服务员嚷道：“这是怎么回事？难道你没看见这只鸡的
一条腿比另一条短了一截吗？”

“那有什么？”服务员答道，“你到底是要吃它，还是要和它跳舞？”

永葆青春有秘诀

黄经理的太太非常注重养颜，她常对人说：“岁月不饶人，我要想方设法留住美丽的青春。”

黄太太还和其他太太一起组织了一个“永葆青春”俱乐部，经常交流永葆青春的经验。

“我发现了青春永驻的秘诀。”一天，黄太太在“永葆青春”俱乐部里大声说道。其他太太都争相围拢来请教：“是什么？”“是什么？”“快说。”

“谎报年龄。”黄太太说。

大家一听，像泄了气的皮球，说，“我们从不报出自己的真实年龄。”

“我从不谎报我的年龄”，黄太太接着说，“我只谎报我丈夫的年龄，然后我说实话，我是比他年轻多了。”

太阳钻进大西瓜

孩子天性好问，求知欲旺盛，总是缠着父母，打破砂锅问到底。

一天，一个十分聪明活泼的小孩拿着妈妈给他的一个苹果，突然问父亲：“苹果为什么一边红，一边青呢？”

“那是因为一边被太阳晒着了，一边没晒着。”父亲回答。

孩子点点头，说：“我懂了，西瓜瓤是红的，一定是因为太阳钻进西瓜啦！”

只喝一杯就上瘾

在自选市场，一位主妇问店员：“这样的葡萄汁好喝吗？”

“好喝，只要喝一杯就上瘾，不喝也得喝了。”

主妇精打细算一番，说：“不买了，那样的话就麻烦了。”

惧怕老婆吐绿痰

有两个男人，皆因老婆在外资企业工作，赚的钱远超过他们，于是惧怕老婆远近闻名，吓得整天都像耗子见猫，大气不出。长此以往，两人都积忧成疾。一个吓得吐红痰，一个吓得吐绿痰，身体日渐衰弱。这天，他们两人都到同一医院看病，挂专家门诊。医生分别为两人仔细做 CT、超声波、心电图、B 超、抽血化验等多项检查，然后说道：“红痰从肺中吐出，还可医治，绿痰出于胆内，不能医，没救了，回去准备后事去吧。”这人忙问原因，医生说：“你胆都吓破了，所以吐绿痰，谁还医得活你。”

让我妻子来应聘

一个身材矮小，相貌和善的男子去应聘某食品有限公司仓库保管员的职务。雇主打量了他一会，说道：“我们需要的是一个以小人之心度君子之腹的家伙，他应该疑心任何人都是坏的；要有炯炯如电的目光，睡觉的时候也应睁着一只眼；应该有机警过人的听觉，极微小的声响也瞒不过他。应该有雄赳赳的身躯，杀气腾腾的个性，易怒，凶恶；谁侵犯了他，他会立刻变成恶魔般的人物才对。”

“那么，让我妻子来应聘吧！”那男子答道。

南辕北辙司机错

孙大娘中年守寡，含辛茹苦，一个人将儿子拉扯大。儿子也争气，高中毕业考上北京某大学英语系，分到北京一机关单位外事办工作。

一天，孙大娘想念儿子，捉了两只大母鸡，提了一篮鸡蛋，到武昌火车站上了火车。可是在火车上，大娘怎么也找不到自己的座位，列车员看了看孙大娘的票说：“这是从武汉开往北京的票，可我们这趟车是从武汉开往广州的。”

老太太严肃地看着列车员问道：“怎么办，难道就连司机也没有发现他开的方向不对吗？”

饭中并非全是沙

一位十分儒雅的顾客去饭馆吃饭，米饭中沙子很多，顾客把它们吐出来一一放在桌上。服务员见此情景，很是不安，抱歉地说：“净是沙子吧？”顾客摇摇头微笑地说：“不，也有米饭。”

真丝衣服不缩水

步步高商店专营丝绸服装。一天，一位女孩到店里来买真丝连衣裙。她挑了一件花的，穿在身上试了试，就问营业员会不会缩水。营业员转问老板。

老板问：“他穿得合身吗？”

“不，小了一点。”

“那就告诉他不缩水好了。”

夫妻理解不相同

丈夫拿着一本杂志兴奋地跑回家，对妻子高兴地说：“发表了，终于发表了。”

妻子瞪大眼睛盯着丈夫：“发的表在哪儿？是瑞士表，还是石英表？”

病人旧病又复发

某医院有个医术浅薄的年轻大夫。一天，一位病人求他治病。病人讲了病情之后，年轻的大夫就对病人进行了检查。可是，查来查去，却说不出病人患的是啥毛病。他思索了一会儿，突然严肃地问病人：“请问先生，你以前得过病吗？”

“得过，大夫。”

“嗯，对了！你现在是旧病复发。”

戒指时时含着爱

有人问某公司喻董事长的妻子，在她用钱所买的东西中，哪件价值最高，她不加思索地回答：“我的结婚戒指。多少年了，它都没有失去它的价值。在诱惑面前，它使我不为所动，在晚会上，它提醒我的丈夫该回家了。在聚餐时，它使同桌人不至于因自作多情而想入非非。在产科病房里，它是我作为合法妻子的标志。在过去的十一年中，它一直没有忘记说，有人爱着我。”

早点商贩怪逻辑

某市的早点，地摊服务丰富多彩，可是卫生条件却很差。商贩通常是带一大桶自来水来清洗顾客吃过的碗和调羹。有些顾客实在看不过眼，就问：“服务员同志，洗碗水都那么脏了，能洗干净碗吗？”

服务员答道：“洗碗水越脏，就说明碗洗得越干净。”

跟上潮流的名字

甲：“你怎么给儿子起了王八这个名字，难道你不知道王八就是乌龟的意思吗？”

乙：“看来是你的思想跟不上新潮流了，现在‘八’的谐音是‘发’，王八的寓意是我们王家就要发了。”

你的运气不算坏

一位顾客慌慌张张地跑进大街上的一家私人电脑公司。

“怎么搞的！我在这里买的电脑出了故障，还只有一个月啊！”

店主人出来接待他，说：

“顾客先生，你的运气不算坏呢！我呢？我把你买电脑的钱拿去炒股，只一天就赔光啦！”

儿子在家想爸爸

局长出差几天不在家，他的宝贝儿子经常嚷着“想爸爸”。

局长夫人故意逗儿子：“你想爸爸干啥？”

儿子歪着小脑袋：“爸爸不在家，也没有人给送‘礼’，也吃不上巧克力，咋不想呢！”

相识十载借钱难

“老兄，你我相识都十年啦，是不是？”

“是的，老弟，是十年了。”

“你很了解我，是吗？”

“是的，非常了解。”

“那么，请借 100 元钱给我吧。”

“不行，老弟，这不行啊！”

“为什么？”

“因为我太了解你啦。”

历史悠久的商店

甲：“那家百货商店不是去年才开张的吗？怎么今天却标着‘开张十周年纪念，特别大减价’呢？”

乙：“这大概是生意难做，度日如年的感觉吧。”

服务小姐改意见

一位顾客在用餐之后，在意见本上写道：“贵餐馆的馒头真够水平。”
服务员看过后，在下面写道：“请更正一下，我们卖的是包子。”

轻巧而理想的事

甲：“我想找个轻巧而理想的事干，有吗？”

乙：“有。”

甲：“什么事？”

乙：“做美梦。”

你猜什么蛋最贵

某村李明去女朋友家回来，满脸愁容，他问隔壁的小王：“你说什么蛋最贵？”

“鸡蛋呗！”小王脱口而出。

“不，脸蛋最贵。”

“怎么知道？”

“我已经给了我那女朋友 1000 多元钱了，可她妈说，凭她女儿的脸蛋再给 1000 元也不多。”

