

# 高英高級工商職業學校 102 學年度第 1 學期班級讀書會

## 閱讀心得報告

班 級	資訊 1-2	學生姓名	曾家鴻		
研讀書名	反敗為勝的說話術	書籍作者	楊安		
出版單位	鐘文出版社	出版年月	1992 年 05 月 01 日	版次	初版
班級導師	葉忠賢老師	國文老師	吳美娜老師		

### 心 得 報 告 內 容

#### 一、圖書作者與內容簡介：

說話就是一個藝術，不緊緊之是說話而已，妳可以說得幽默風趣，也可以把原本沉悶的氣氛變得略顯緩解，當說得好時，可能拯救一個國家，轉變人的生命，無論如何說話真得很重要，要說得好不是只靠天分，還要無數次的練習。

#### 二、內容摘錄：

驅策王貞治哪樣的努裡練習的, 究竟是什麼力量, 可能是因為那種 (或許從明天你就再也無法打出全壘打了!) 的不安所造成的吧! (P. 264)

月光籠罩，形成奇特的的螢光版，越發散出的蘋果香……。(P. 332)

天才與發瘋……假使將天才的形象改變一下，大概會近似於發瘋者吧！最近電視上出現過喝啤酒和很快的天才，記憶力的天等等……。(P. 384)

#### 三、我的觀點：

「本書介紹的是說話，有人會問說話?不是普通的聊天就好嗎?」當然不是啦，要說中重點，明確的表達要說的事，對方才會知道你要表達得事，才不會人認為你是在拖他的時間，一般來說除非是超正式的場合，一般人會怯場外，一般的交談是沒有問題的，當你再說話時，遇到了下風，本書就要說你要如面對下風，並找出對手的弱點加以打擊，扳回劣勢成功拿下此次的談話的目的，如何好的談話，老話一句還是要認真的練習。

職業性的辯論的基礎—巧妙的將語言和心裡融合—迎合顧客的說詞

下面是鞋店老闆的一套特有的商業說詞。客人來買鞋的時候，若鞋太緊了—他會說「阿！這樣剛好啊！用真皮做的鞋，好處就是會隨著腳型擴張。所以他很快就能適合你的腳型。」

如果太鬆了，他會馬上說「阿！這樣才剛好嘛。用真皮做的鞋，好處就是能隨著腳型縮收。所以這樣很適合你的。」若是鞋大小合適的話，他會立刻說「阿！這樣剛剛好。用真皮做得鞋，好處就是不收縮，不變形。這樣正適合你。」鞋點老闆就是這樣能夠隨機應變以迎合顧客的心理。若只單獨看他的每一句話，可能覺得很有道理，可是一旦將三句話放在一起，豈不是自相矛盾嗎？當老闆之對顧客說出其中一句話時，顧客必定覺得很有道理，而且還可能認為「阿！原來是這樣啊！沒想到真皮做的鞋竟然有這種好處。」

如果你有這樣想的話，那麼你就中了老闆的職業性說詞了。不只是鞋店老闆，其他販賣的商人也有一套他們的職業說詞。例如：百貨公司的領帶販賣部也是職業性詭辯橫行的場所。賣領帶的小姐事先都接受過直前銷售教育，所以他們都能過掌握顧客的購買心裡。

當一個年輕人看到一個很有派頭的領帶時，小姐馬上會說：年輕人戴上這條領帶，可一襯托出特有的朝氣，。如果年輕人看到一條素色的領帶時，小姐則改口說：年輕人戴上這種領帶，顯得特別出色。若是一個老年顧客看中哪條很有排頭的領帶時，小姐會說：這條領帶不適合年輕人，他必須帶在你們這種年紀的人身上，才會顯出他的派頭。當年老顧客看到那條素色的領帶時，小姐立刻改口說：哇！這條領帶就是適合你這種年紀的人。哪些太有派頭的領帶，看起來反而很俗氣。向這種大異其趣的說詞，從好得方面來講，或許能帶給顧客自我鑑賞的信心，並能為他做個決定。著可是說對顧客的一種服務吧！語言這種東西可說是千變萬化，有時內容相同，可若是說法不一樣，就會帶顧客不同的感覺。

原來說話只要改變短短的幾個字他的意思就會大大的不同，其實人與人得互動也是一樣的，只要多說幾個字，請、謝謝、不客氣……。等的人們都會展露她們的笑顏來接待你，減少了許多的不必要的糾紛。說話不僅僅要有圖，如果有照片會有更好的效果，例：「原野的早晨，可口果蕃茄汁」說著說著，廣告之中就有一個畫面出現，哪就是在野生的原野上，有一個健壯而且正在活動的男人。不過，這個蕃茄汁大概不是特別由野生的蕃茄所做成的，而且喝了這果汁，就會變的像畫面那個男人一樣健壯。可是在廣告中，並沒有提到一言一與關於喝了蕃茄汁會變的如何。只是出現兩個畫面一個是野生的男人，一個是蕃茄汁。連結了這兩項而引起的野生世界的錯覺是廣告的側面責任。

因為有了圖，才會有聯想，不僅僅有文字，還要有圖這才是讓說話可以成功的要點。

#### 四、討論議題：

如何話中有話，讓人家不難聽出來？

說話要如何簡短，簡潔，有力？

而當人誤會時，要如何辯解？