



班級：餐二甲

姓名：張瀟文

書名－任何人聽了都高興的說服技巧

## 我的觀點

所謂「會說話的人，總能迎得人家滿面春風。」人與人相處之間，無法省略言語溝通，如果排除說話的藝術，就算再擦人的文字、再浮誇的肢體動作都只是一齣默劇，想表達的意思模糊不清，乏善可陳。

現代人有一個很奇特的現象，就是把「說話很直」當成一種優點。像我就是一個有話就直說，不吐不快的人，很多人就會利用這種情勢，打著「直率」的旗號，對自己的言語不負責任，但是言由心生，心裡真的尊重別人才會有善言，這和虛偽是不一樣的。在越來越成長的過程中，我其實一直沒有發現「說話直」加上堅持己見的我，吃了多少自己的虧，傷害多少的人的心而自己不自知？也許不至於招致討厭，但至少讓人想要疏遠，既然如此，何不硬話軟說？不中聽的真話先攔一邊，讓舌頭打個彎，把話說得委婉點、再含蓄點。

在勸說別人的時候，有時不該把發言權都掌握在自己手中，很多人不喜歡聽別人嘮叨，所以也不願意認真傾聽，當對方不想聽你講的時候，請不要雞婆，認知「大家都有自己的功課」，不如就先讓對方開口吧！從對方話語中知道其想法與要求，這樣，就可以利用機會，通過滿足對方的要求來達到說服的目的。

時常在公事上的合作、邀約，我們都需要對方接受自己的提案，善解人意的人總能夠贏得人們的喜歡與信任，因為他們設身處地為對方著想，尤其存在利益關係時，如果能站在對方的立場上，為對方的利益打算，勢必取得事半功倍的效果。如果能抓住問題的關鍵，把話說得合乎情理，最好能發現他的興趣，激發他的高尚動機，再提出自己的建議，對方就會認真考慮你的建議，最終被你的話給打動。

曾經有一個美國人向我問路，比手畫腳、溝通了老半天，但他卻一臉茫然，顯然他並不明白我的「台式英文」，也就是說，對不同的人要說不同的話，話因人異，在說服的過程中，一定要讓對方聽得明白，或者是對方樂意接受的話語，只有這樣，才會讓對方了解你的意圖，並引起共鳴。而如果自以為是地顯示自己的口才，跟一個大咧咧的人說話時文縷縷的，勢必會引起反感，就更難接受你的建議了。

有時候說服別人不一定非得要用語言，以行動來說服，可能會取得更好的效果。舉例來說；相同年紀的女大學生同時受雇於一間咖啡廳，並擁有相同待遇，但不久之後，小娜被升職為待遇更佳的櫃台服務員，而小美卻在原地踏步。對於這樣的結果，並不在於誰比較討老闆歡心，而是小娜能熱情的招呼客人、更殷勤地為客人服務，甚至記住每位客人的名字與愛好，相對於小娜，小美則顯得無比平庸。事實勝於雄辯，行動可以說明一切，用事實來說話，比用口頭語言更能顯現說服力。