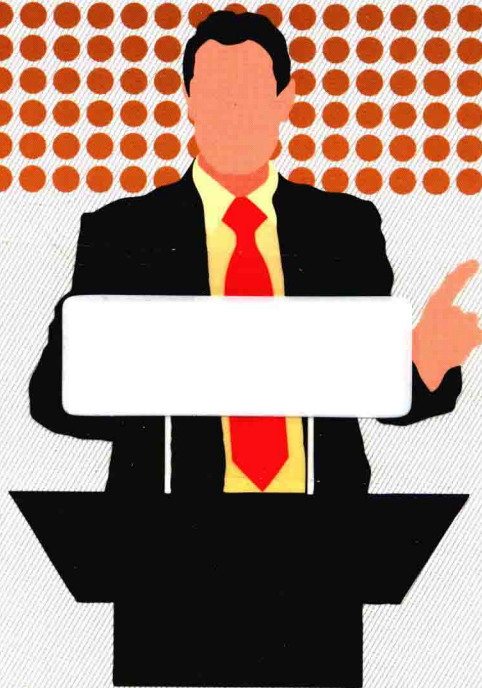


# 3天学会 当众讲话的艺术

项前◎著

如何说，  
怎么说，  
人们才爱听？

3天，让你当众敢说、  
会说，掌声响起！



 中华工商联合出版社

# 3天学会 当众讲话的艺术

项前◎著



中华工商联合出版社



### 图书在版编目 (CIP) 数据

3 天学会当众讲话的艺术 / 项前著. -- 北京: 中华  
工商联合出版社, 2015. 7

ISBN 978 - 7 - 5158 - 1383 - 7

I. ①3… II. ①项… III. ①口才学 - 通俗读物  
IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 160497 号

### 3 天学会当众讲话的艺术

---

作 者: 项 前

责任编辑: 吕 莺 徐 芳

封面设计: 姜宜彪

责任审读: 李 征

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 三河市宏盛印务有限公司

版 次: 2015 年 10 月第 1 版

印 次: 2015 年 10 月第 1 次印刷

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

字 数: 222 千字

印 张: 16.5

书 号: ISBN 978 - 7 - 5158 - 1383 - 7

定 价: 39.90 元

---

服务热线: 010 - 58301130

销售热线: 010 - 58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座  
19 - 20 层, 100044

http: //www. chgslcbs. cn

E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

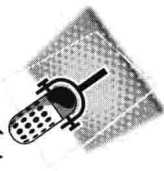
工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问  
题, 请与印务部联系。

联系电话: 010 - 58302915

# 目录



## 第一章 把话说到点子上

“话”随境迁的艺术//3

“礼下于人”话说到//6

真诚的话语最能打动人心//7

睿智妙语解尴尬//10

“请将”不如“激将”//14

嘴不饶人毁自身//18

不该说的话“滴水不漏”//21

## 第二章 好的交谈者也是一个艺术家

有效交谈是交谈的第一步//25

笑帮你开启交谈的大门//28

“轮到你时”再说话//31

知己知彼，将心比心//34

赞美是交谈的润滑剂//37

身体语言也会“说话”//41

会“进言”，巧说服//46

### 第三章 学会和陌生人交谈——提高你的交谈力

交谈中始终保持得体的仪态//57

与陌生人交谈，要善找话题、善破障碍//60

看人说话“投所好”//64

交谈的一大巧——记名字//68

“我们”在交谈中的“卷入效果”//71

多听总比多说好//73

进门“看脸色”，洞悉人心思//76

拒绝别人要顾“面子”//78

### 第四章 化解危机，突发事件巧处理

学会应变很重要//85

化解尴尬有妙招//87

学会运用模糊语言//91

幽默解决难题//94

委婉的批评胜过直言不讳的指责//98

巧妙转移话题，摆脱不利局面//101

得体地替人“圆场”//104

### 第五章 成功的交际从人际交谈开始

人际交谈是一种能力//111

都是交谈不当惹的祸//115

有效交谈能提高执行力//119

在交谈中碰撞出创新的灵感//121

交谈也能化解矛盾//124

说话做事留余地//128

理解是合作的基础//132

## 第六章 与上司交谈的艺术——建立和谐的上下级关系

- 主动沟通，化解上司的误解//137
- 巧言提醒妙说服//141
- 赞美上司的沟通艺术//145
- 领悟上司的意图，读懂弦外之音//148
- 给上司提建议的艺术//153
- 坦然接受上司的批评//156
- 为上司“补台”//159

## 第七章 与下属交谈的艺术——快速提高你的领导力

- “不摆架子”、亲近下属//165
- 因人而异，交谈有方//169
- 妥善处理员工的抱怨//172
- 领导者要“正确”地下达命令//175
- 虚心纳谏有学问//179
- 批评下属有分寸//183

## 第八章 与同事交谈的艺术——创造共赢的和谐局面

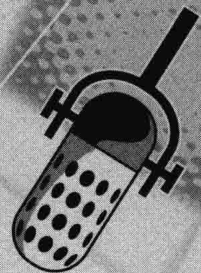
- 掌握交流的基本艺术，与人融洽相处//189
- 如何与难相处的人沟通//194
- “和稀泥”也是一门艺术//197
- 背后说好话，胜过当面赞//200
- 小事切入，距离拉近//202
- 开玩笑要适度//206

## 第九章 与客户交谈的艺术——用沟通获取良好的收益

- 掌握有效提问的技巧//213
- 怎样有效说服客户//216
- 激发客户的好奇心//220
- 善待客户，真诚地嘘寒问暖//222
- 倾听客户的心声//226
- 妥善处理客户的抱怨//228

## 第十章 夫妻交谈的艺术——沟通让感情更加甜蜜

- 坦诚并不是口无遮拦//237
- 用反问锁定对方的注意//240
- 绕个弯子，留点余地//242
- 严肃话题不妨直说//245
- 由此及彼，循循善诱好沟通//248
- 化迂为直，直击痒处//250
- “旁敲侧击”探真情，巧借外力下“台阶”//253



# 把话说到点子上

## 第一章





## “话”随境迁的艺术

俗话说得好：“到什么山，唱什么歌；在什么场合，说什么话。”在我们与人说话时，虽然不一定需要多么高的技巧，但是，在适当的场合、对适当的人说适当的话，对我们的工作和生活还是非常有用的。否则，再好的话题、再优美的话语也收不到好的效果，有时甚至会适得其反。说话艺术，首先强调的就是“话”随境迁的艺术。

谈话双方对于话题的选择与理解、对某个观念的形成与改变、谈话的心理反应以及交谈结果，都与“境”有直接联系。这就要求谈话者必须考虑到场合影响，并且有意识地巧妙利用场合效应。

例如，在选择话题时，在人家办喜事的场合，就不要谈使人丧气的话题；在人家悲痛的时候，一般忌谈逗乐的话题；在大庭广众中做演说、做报告时，应当讲严肃的话题，而且话题要集中。如果是聊天，则可以不断转换话题，甚至离题也不要紧。

从话语形式来说，一般需要按照常规形式说话，而在特定场合，又可灵活变通，组成特殊的话语形式。

当汽车快行驶到十字路口而司机仍未减速时，旁边的人只需要提醒：“红灯，”司机便会立即做出减速、刹车的反应。此时若旁边的人说出这样结构完整的复句：“前面遇上红灯，这是不准前行的信号，你应当减速停车，以遵守交通规则，保障安全。”司机即使不说你有“精神病”，至少也会认为你这人“迂”得可以了。

大多数的司机，头脑里早已储存有途中可能遇到哪些情况和应该

如何处理的信息，因此，只要用极简短的话语提示，他就立即会调动大脑中储存的相关信息去补充。因此，提醒司机之类的话语要特别简明，语气要特别急促。

“话”随境迁的另一种艺术就是要学会听出“弦外之音”，也就是人们俗话说的“话里有话”。例如，有人看似是在鼓励你，实际上却否定了你的行为；朋友好像答应马上帮你做某件事，其实却是在推辞……所以，为了弄清对方说话的真正意图，在交谈的过程中，我们要学会听出“弦外之音”。

星期天，王力军陪爸爸一块儿去给爷爷看病。在一上午的忙碌后，爸爸拿了一大堆化验单递给大夫。大夫仔细看了后说：“不用治了。回去以后呀，愿意吃点什么就吃点什么。”听了这话，王力军还挺高兴：“太好了，大夫是说爷爷没病呀！”可在回家的路上，王力军看见爸爸低着头，满脸的愁容，心里特别纳闷，爸爸是怎么啦？回到家后，爸爸把他悄悄地拉到一边说：“儿子呀，爷爷的病没治了，你以后可别再惹爷爷生气了。”王力军这时才明白大夫话中的真正意思，眼泪一下子滑落下来。

我们在听别人说话时，不但要听清说的内容，更要认真思考，听出话外之音才行。

俗话说：“听锣听声，听话听音。”任何信息，既有表层的直接意思，又有内在的深层含义。这就要求我们学会边听边分析，准确领会对方的意图，既要敏感地体察信息的含义，又要防止过于敏感的主观臆测，以免因误会而产生感情障碍。

小王是刚毕业参加工作的新人，一心想要好好表现自己，得到老板赏识，却忘了其他同事的存在。他处处锋芒毕露，不懂得谦虚低调，在每次开会时，都会向老板提出一些建设性的意见，很快得到了老板的关注，但却引起了同事们的不满。

“小王，你好聪明啊，我们想不到的你都想到了。”

“是啊，你工作能力真强，适应能力也特别好，头脑又聪明，可真是好样的啊。”

“谢谢。”

“不用谢，我们以后还要靠你在老板面前多多替我们美言几句呢？”

“那是当然，我一定会的，一定会的。”

对于同事们的话语，小王连想也没有想就一并接受了，时间一长，小王在同事们的恭维下和老板的赏识下变得不可一世了。有时，他甚至会在公共场所顶撞老板，让老板觉得没面子。特别是有一次，他当着老板的面说：“你说错了，应该是这样的……”

“哦，是吗？”

“是啊，你看看……”

“是吗？还真是谢谢你。”

“不用。”小王还露出一副得意的表情。

终于有一天，老板把他叫到办公室对他说：“有人说你经常擅作主张，和同事合作不好。希望你能注意一下。”

渐渐地，老板在出席重要场合时，不再带着小王一起去了。而在一段时间后，他也在同事们的“疏远”之下辞了职。

“话”随境迁是最难修的一门课，即听懂别人话里的“弦外之音”。现实中，你少不了与他人交谈，要注意倾听，听出别人的言外之意和重要暗示。只要你能留心琢磨，对方要表达的“弦外之音”必定会从话语中逐渐透露出来。

## “礼下于人” 话说到

“礼下于人”是指在交谈中，我们经常会对别人提出请求，如果想如愿以偿，态度一定要诚恳，话一定要说到位，不能求别人办事，态度还很傲慢，那样事情肯定是办不成的。

琳达终于跟一个难打交道的客户约好，到客户的办公室谈一笔10多万元的生意，琳达既感觉心里没底又很兴奋，因为这个客户曾经拒绝过她很多次，琳达想这次见面也有可能是客户敷衍自己，或是当面拒绝。

琳达一进客户的办公室，环顾了一下，觉得办公室的设计很与众不同，就随口说了一句：“啊，我从来没见过这么特别的办公室。您真有审美眼光啊！”也许听到这样的称赞太多，客户只是微笑了一下，说：“谢谢。”

琳达以前学过一点设计，她对设计有着天然的敏感。她仔细环视，之后又称赞道：“您的门窗和办公桌的设计好像是今年世界最流行的三角棱，很前卫、很时尚。看来您肯定下了番功夫！”客户一听，喜上眉梢，说：“你知道这种设计？这是我和设计师一起商量决定的。”琳达说：“您的眼光太好了。”

这下，客户高兴了，连忙请琳达坐下，聊了半天设计，最终琳达的生意居然做成了。

其实一开始的交谈，琳达并没有特别吹捧客户或表达想达成交易的愿望，只是自然而然地赞美了客户的办公室的装修设计风格，她这种发自内心的称赞，引起了对方心理上的共鸣，在较为愉快的气氛下，客户自然地接受了琳达关于生意方面的请求。



## 真诚的话语最能打动人心

很多人对口才的认识总有一种误区，就是认为越是能说会道、伶牙俐齿越好。我们见过很多在人群中如鱼得水的人，他们左右逢源、呼朋引伴，似乎活得好不风光，可是他们的真实状况不见得真的是如此。因为无论在什么样的环境里，人们都喜欢真诚，喜欢善良，而且真诚和虚伪明眼人一看就明白，因此那种到处靠着华而不实的所谓“口才”来维系人际关系的人，其实未必真的讨人喜欢。

说话的魅力在于真诚，真诚让人信任，不必总是揣测；真诚让心与心交融，不会充满隔阂。人们欢迎真诚的人，因为真诚的人让人感到由衷的安全感。

马克大学毕业后到一家广告公司工作。公司的规模很小，连老板在内不足10人，办公条件也很差，只有一间阴暗的办公室、几台陈旧的电脑，与实力雄厚的大公司相比，他们太缺乏竞争力了。果然，马克到这里才一年，公司的经营已经濒临绝境，大家纷纷跳槽而去，最后只剩下马克和老板两个人。老板这时候对马克说：“真是委屈你了！如果你要走，我不阻拦，毕竟生存是第一位的。”

但是马克不想放弃自己的第一份工作，他真诚地安慰老板说：“什么也别说了，我是不会走的，我不相信咱们就不能干出点样子来。您也别着急，总会有办法的！”老板被马克感动得热泪盈眶，也激起了一股斗志，在他们的共同努力下，公司的经营状况逐渐得到了改善，短短几年就成为当地广告行业的知名企业，马克和老板的友情也

变得越来越深厚。

患难见真情，马克和老板在公司最败落的时候结下的深厚友情就是他们日后成功路上最珍贵的法宝。

无数事实证明，真正打动人心的讲话并不在于说得多么流畅、多么滔滔不绝，而在于表达是否真诚。当你能够用得体的话语表达出你的真诚时，你就赢得了对方的信任，建立起人与人之间的信赖关系。在交际场合，说得最多的人并不一定是最受欢迎的人；背得很熟、讲得顺畅的演讲并不一定就是好的演讲。如果缺少诚意，言之无物，讲话就失去了吸引力，变得跟一束没有生命力的绢花那样，尽管美丽却不能鲜活动人。

俄国十月革命后，愤怒的人民群众要烧毁克里姆林宫，列宁亲切地会见了农民代表。

列宁说：“农民兄弟们，你们要把沙皇的皇宫烧掉，这是革命行动，好，我支持你们！”

农民们说：“还是列宁同志理解我们农民。”

列宁接着说：“不过，在烧掉这座宫殿之前，我有个问题要问问大家，行吗？”

农民们回答：“您问好了。”

列宁说：“这座富丽堂皇的皇宫是谁建造的呢？”

农民们说：“当然是我们劳动人民啊！”

列宁说：“是啊，你们才是宫殿的真正的主人。现在沙皇已经被推翻了，它回到了主人的手中，我向宫殿的主人提个建议：让我们劳动人民的代表到里面办公，好吗？”

农民们回答：“好啊。”

列宁最后说：“那现在还烧这座宫殿吗？”

农民们说：“不烧了。”

如果列宁对愤怒的农民要烧皇宫的过激行为进行直接劝阻，无异

于火上浇油，但他采取了以退为进的策略，先引导表示愿意支持农民们的革命行动，缓和了农民们的情绪，之后再提了几个问题，最终让农民们意识到烧毁皇宫不过是又烧毁了自己的劳动成果，于是放弃了这种过激的行为。他站在农民们的角度来跟他们讲话，很容易表现出自己的真心和诚意，使得农民们很容易接受他的劝解，也就成功地起到了劝说农民和保护克里姆林宫的作用。

实现人际关系和谐乃至获得人生的成功并不难，真诚的话语、贴心的帮助、为别人真心地付出，这一切看似简单，但却是成功必不可少的因素。所以，我们在处理人际关系时，应该是真心诚意，忠厚诚实，心口如一，不藏奸、不要滑，不在人生舞台上披上盔甲、戴上面具去演戏。做人要坦诚，说话要真诚，因为唯有真诚，才能换来别人的真心，才能为自己开创一片天地。

## 睿智妙语解尴尬

我们在日常生活中难免会遇到一些比较尴尬的场面。很多人面对尴尬场面的时候无计可施，要么沉默寡言，要么怒不可遏。很显然，这都不是解决问题的好办法。怎样才能化解尴尬呢？那就需要一定的智慧了。

在某俱乐部举行的一次盛宴招待会上，服务员倒酒时，不慎将啤酒倒在一位在坐的宾客那光亮的秃头上。服务员吓得手足无措，其他人也都是目瞪口呆。这位宾客却微笑地说：“老弟，你以为这种治疗方法会有效吗？”

在场的人闻声大笑，尴尬局面即刻被打破了。这位宾客借助幽默的语言，既展示了自己的大度胸怀，又维护了自我尊严，还为服务员解了围。

美国心理学家保尔·麦基认为，幽默对于人的社交能力的发展起着举足轻重的作用。

1943年，第二次世界大战即将结束之际，埃及开罗会议的一天，美国总统罗斯福因有急事找英国首相丘吉尔商量，便在未预约的情况下驱车前往丘吉尔的临时行馆。开罗干燥又闷热的天气让久居寒冷潮湿的英国的丘吉尔非常不适应，尤其是白天，气温高达40℃以上，这让丘吉尔更加难以忍受。因此，为了消暑，在整个白天，丘吉尔都把自己泡在盛满冷水的浴缸中。罗斯福抵达行馆之后，未经丘吉尔侍卫的禀报就直接闯进了大厅，但是进入大厅后他并未见到丘吉尔，倒是