



★ TALK ★
— 超级实用 —

表达力

语言沟通类推荐读本

志坚◎编著

[任何场合] [任何时间] [任何对象]

社交与商务语言艺术的完美运用

[不怯场] [不冷场] [不枯燥] [不无聊]

管理学家德鲁克：

一个人必须知道该说什么，一个人必须知道什么时候说，一个人必须知道对谁说，一个人必须知道怎么说。

中国华侨出版社

—超级实用—

表达力

志坚◎编著



中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

表达力 / 志坚编著.—北京:中国华侨出版社,
2015.10

ISBN 978-7-5113-5729-8

I. ①表… II. ①志… III. ①语言表达-通俗读物
IV. ①H0-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第247606号

表达力

编 著 / 志 坚

责任编辑 / 文 蕾

责任校对 / 志 刚

经 销 / 新华书店

开 本 / 787 毫米×1092 毫米 1/16 印张/22 字数/334 千字

印 刷 / 北京建泰印刷有限公司

版 次 / 2015 年 12 月第 1 版 2015 年 12 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-5729-8

定 价 / 36.00 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 层 邮编:100028

法律顾问:陈鹰律师事务所

编辑部:(010)64443056 64443979

发行部:(010)64443051 传真:(010)64439708

网址:www.oveaschin.com

E-mail:oveaschin@sina.com



语言沟通类推荐读本



前言

人类的沟通使信息共享成为可能。环境的差异会导致文化与思维的差异，在生活中我们也不难发现，面对同一个问题，不同环境下成长起来的人所持有的想法和态度是不同的，甚至有可能是截然相反，而语言将这种差异公开化，每个人都可以将自己的想法与他人分享，让不同的文化与思维撞击或融合，从而实现进步。所以，表达力是个历久弥新的话题，清晰且准确的表达会使人与人之间的沟通变得更加有效。

将目光投放在我们的周围，这里每天都在进行着各式各样的沟通行为。话语是我们打动他人最直接的方式之一，换句话说，表达力的强弱直接影响着一个人在他人心中的印象。表达不仅是一种信息共享的方

式，更是一种与人相处的方式。顺畅的表达会确保工作方向不出现偏差，舒心的表达会让爱人心中如饮蜜糖。这样的工作者和爱人往往更受人们的欢迎。人们常说：做不如说。“做”的确重要，但“说”其实同样不可或缺。

话的多、少从来都不是表达力强弱的判定标准：滔滔不绝不等于会表达，简言少语也不代表说得不好。管理学家德鲁克说过：“一个人必须知道该说什么，一个人必须知道什么时候说，一个人必须知道对谁说，一个人必须知道怎么说。”内容、时间、对象、方式，是表达的四个重要因素，有效的表达是能在合适的时间，向明确的对象，以恰当的方式，说明准确的信息。那么，这四个因素具体到表达中又是如何呈现的？这就是本书想要说的。

本书共分为三大版块，从表达的对象、场合、内容等方面着手，具体到演讲、谈判等场合，全面展现表达的多种方法和独特技巧，为想要提升表达力的你提供切实有效的实战性建议，让时刻沟通有效成为可能。

上篇
尺度与分寸

003 第一章 沟通要看对象

- 关键 1: 根据对象找到适合话题 003
- 关键 2: 留心听者的情绪 006
- 关键 3: 强者面前话不能“软” 008
- 关键 4: 不与难缠的人针锋相对 012
- 关键 5: 朋友只要真心话 014
- 关键 6: 不熟悉, 那就说点大家都知道的事 017
- 关键 7: 探望病人怎么说最适宜 020
- 关键 8: 正确把握汇报的重点 022
- 关键 9: 和下属交谈的八个技巧 025
- 关键 10: 别等同事主动找你聊 027

030 第二章 沟通要分场合

- 关键 1: 开口之前看看场合 030
- 关键 2: 说得多不代表口才好 033
- 关键 3: 冷场时适度寒暄 035
- 关键 4: 不能在办公室共享的六件事 038

041 第三章 沟通要讲身份

- 关键 1: 做绿叶, 忌讳越俎代庖 041
- 关键 2: 以委婉的方式向领导谏言 044
- 关键 3: 以平等的姿态与下属对话 047
- 关键 4: 与同事交流, 学会忌口 050
- 关键 5: 家人沟通要注意角色 053

056 第四章 沟通要依情势

- 关键 1: 循序渐进地提出你的请求 056
- 关键 2: 最好的安慰是感同身受 058
- 关键 3: 更有效地表达歉意 061
- 关键 4: 怎么处理意料外的尴尬 064
- 关键 5: 用“自嘲”救场 067
- 关键 6: 坏消息, 要婉转相告 069

072 第五章 沟通要留余地

- 关键 1: 话到嘴边留三分 072
- 关键 2: 莫让玩笑变嘲笑 075
- 关键 3: 别拿他人的隐私当话题 078
- 关键 4: 抢话、插话, 最易破坏气氛 081
- 关键 5: 不在背后说闲言碎语 083

086 第六章 沟通要懂心理

- 关键 1: 直率不是口无遮拦 086
- 关键 2: 言之有据, 让人信服 089
- 关键 3: 停止无谓的抱怨 091
- 关键 4: 不逞一时口舌之快 094
- 关键 5: 何必让对方无话可说 097

098 第七章 沟通要有智慧

- 关键 1: 说明的原理是“爱” 098
- 关键 2: 说准的关键是“简” 102
- 关键 3: 说好的重点是“度” 105
- 关键 4: 说对的前提是“听” 107

中篇 场合与技巧

113 第一章 演讲：扣人心弦，语惊四座

- 技巧 1：设计不同凡响的开场白 113
- 技巧 2：利用触媒将话题延伸 117
- 技巧 3：用名人哲言深化演讲的力度 119
- 技巧 4：感染力源于节奏的有效把握 120
- 技巧 5：演讲的语言可以更流畅 122

125 第二章 谈判：或曲或直，张弛有度

- 技巧 1：避开僵局点，迂回突破 125
- 技巧 2：谈判时的最佳让步模式 127
- 技巧 3：促使对方快速答应要求的技巧 129
- 技巧 4：商务谈判中的拖延战术 131
- 技巧 5：直截了当地说明 135
- 技巧 6：将不可谈变为可谈 138

141 第三章 社交：礼节周到，以情动人

- 技巧 1：怎样称呼才算得体 141
- 技巧 2：根据对象选择说话的方式 144
- 技巧 3：模糊尖锐问题的焦点 148
- 技巧 4：尴尬了，幽默一下 151

154 第四章 公关：有礼有度，用心至上

- 技巧 1：认同——我知道你这样好 154

技巧 2: 如何跟不同说话习惯的客户搭话	156
技巧 3: 宴会致辞要大方得体	158
技巧 4: 游刃有余的说服在于有的放矢	160
技巧 5: 如何回应媒体的敏感提问	161
技巧 6: 约定俗成的交际忌语	164

167 第五章 应聘：自信真诚，不卑不亢

技巧 1: HR 最常问的五个问题	167
技巧 2: 导致面试失败的不恰当回话	170
技巧 3: 看似刁难很可能是在考验应变力	172
技巧 4: 自荐——简洁、客观	174
技巧 5: 面试谈不谈薪金，怎么谈	177
技巧 6: 女性如何应答敏感提问	179

181 第六章 辩论：天衣无缝，无懈可击

技巧 1: 指出言行相悖之处	181
技巧 2: 以诡辩的局限性为突破口	186
技巧 3: 戳破谬论，先假定为真	189
技巧 4: 陷入僵局时，换个思路	191
技巧 5: 证明观点不急于一时	193
技巧 6: 归谬法——以子之矛，攻子之盾	196
技巧 7: 接过对方的话头，再抛回去	199

202 第七章 提问：变换方式，推进谈话

- 技巧 1：聊天的第一个问题，问什么 202
- 技巧 2：保证话题有去有回 205
- 技巧 3：戳中对方的兴趣点 208
- 技巧 4：新环境下如何不尴尬地发问 210
- 技巧 5：闲聊不问隐私 213

217 第八章 销售：推销自己，赢得信赖

- 技巧 1：推销的要点是“你” 217
- 技巧 2：开口第一句话，一定要说对 223
- 技巧 3：90 秒，决定客户是否接纳 227
- 技巧 4：话要说到点子上 231
- 技巧 5：电话约谈客户的技巧 234

238 第九章 搭讪：自然而然，阳光直接

- 技巧 1：绕圈子不如直接说 238
- 技巧 2：不同场合要有不一样的开场白 240
- 技巧 3：一见钟情后的搭讪 242
- 技巧 4：搭讪时的错误用语 245

251 第一章 批评的话：含蓄委婉令人信服

- 要点 1：气氛越紧张越要软批评 251
- 要点 2：忠言的效果在于形式的巧妙 254
- 要点 3：确保客观，对事不对人 256
- 要点 4：批评切勿当众 258
- 要点 5：不能直言的，旁敲侧击 260

264 第二章 赞美的话：真心诚意打动别人

- 要点 1：赞美要有针对性 264
- 要点 2：控制赞美的度 267
- 要点 3：背后赞美效果最好 269
- 要点 4：重复性的赞美，不要再说 271
- 要点 5：大而空，不如具体到细节 273

277 第三章 说服的话：让对方从“NO”到“YES”

- 要点 1：站在对方的立场上找说服点 277
- 要点 2：让对方认为这在情理之中 280
- 要点 3：言语要说到位 282
- 要点 4：用“同理心”间接说服 284

287 第四章 拒绝的话：不伤和气地说“不”

- 要点 1：给自己找一个缓冲 287
- 要点 2：用幽默冲淡不快 289
- 要点 3：不难堪的拒绝技巧 292
- 要点 4：如何委婉地说“不” 295

299 第五章 暗示的话：巧妙表达弦外之音

- 要点 1：会说要先会听 299
- 要点 2：左右为难时，侧面暗示 303
- 要点 3：让对方主动说出你的想法 306

308 第六章 托辞的话：让人体谅你的难处

- 要点 1：加上“他人”更易接受 308
- 要点 2：让对方看见你的难处 309
- 要点 3：3个技巧让拒绝有礼有节 311


315 第七章 应变的话：在紧急关头应对自如

- 要点 1：补救已尴尬的局面 315
- 要点 2：即兴说服的多种方法 317

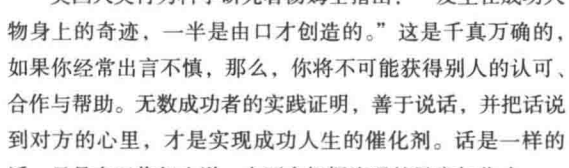
要点 3: 应急的机智——自圆其说	321
要点 4: 幽默处理“失言”	323

327 第八章 震慑的话：有效表达你的愤怒

要点 1: 据理力争，靠勇气更要讲方法	327
要点 2: 震慑，并不都要打直球	330
要点 3: 不失分寸地回应嘲讽	332
要点 4: 从容是最强力的震慑	336



上篇 尺度与分寸



美国人类行为科学研究者汤姆士指出：“发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。”这是千真万确的，如果你经常出言不慎，那么，你将不可能获得别人的认可、合作与帮助。无数成功者的实践证明，善于说话，并把话说到对方的心里，才是实现成功人生的催化剂。话是一样的话，只是在于你怎么说，会不会把握沟通的尺度与分寸。

