



60秒

2

神奇口才训练

深入人心的说话艺术

说话是最容易的事，也是最难的事。生活中的每一天，人们都离不开“说话”。
一本书教你成为“说话”高手、沟通“达人”。



钻石版

冯志国◎著

中华工商联合出版社

60秒 神奇口才训练 2 深入人心的说话艺术

冯志国◎著

图书在版编目 (CIP) 数据

60 秒神奇口才训练 2: 钻石版 / 冯志国著. --北京:
中华工商联合出版社, 2016.1

ISBN 978-7-5158-1561-9

I. ① 6… II. ① 冯… III. ① 口才学 - 通俗读物

IV. ① H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2015) 第 300725 号

60 秒神奇口才训练 2: 钻石版

作 者: 冯志国

责任编辑: 吕 莺 张淑娟

封面设计: 周 源

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: 2016 年 3 月第 1 版

印 次: 2016 年 3 月第 1 次印制

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

字 数: 200 千字

印 张: 14.25

书 号: ISBN 978-7-5158-1561-9

定 价: 35.00 元

服务热线: 010 - 58301130

工商联版图书

销售热线: 010 - 58302813

版权所有 侵权必究

地址邮编: 北京市西城区西环广场A座
19-20 层, 100044

<http://www.chgslcbs.cn>

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。

E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)

联系电话: 010 - 58302915

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

前言

说话是人最重要的能力之一，良好的说话能力有时可以带来决定性的竞争优势，使得人能有效化解沟通危机，与人交往时游刃有余，在职场上和生活中“左右逢源”，处处拥有“好人缘”。

“会说话”是有艺术的，更是有策略的，有些话可以直接说，有些话不能直接说；有些话甚至需要多次“迂回战术”绕着“圈子”说，有些话要学会听出弦外之音，懂得“话里话外”的意思。“会说话”的人善于揣摩交谈对象的心理活动，同时也是掌握了必要的沟通技巧的人。

本书所讲述的内容，不仅仅旨在提升人的沟通能力与技巧，同时还将启发读者的睿智思考，使读者通过对本书的阅读，快速掌握“说话”的艺术，了解沟通中的心理学，特别是能具有听出“言外之意、弦外之音、话中之话”的能力，成为锦口绣心的沟通高手。



目 录

说话是门大学问

记住对方的名字，能迅速拉近“关系” // 3

相似经历，可以缩短彼此距离 // 7

亲切随和的态度让你口才生辉 // 12

自信是赢得信任的基础 // 17

适当得体地替人“打圆场” // 20

说话要简洁有说服力 // 25

“迂回有术”化敌意 // 30



尊重是谈话的基础

尊重别人就是尊重自己 // 37

懂得照顾别人的“面子” // 42

不能当众揭人短 // 46

敬人一尺，回你一丈 // 49

傲慢无礼不如言辞温婉 // 54

开玩笑要有分寸 // 56

彬彬有礼重修养 // 59

说“好话”，才能“左右逢源”

多赞美他人，让人际关系甜如蜜 // 67

“看人说话”，成为一个受欢迎的人 // 71

是非话不乱说，好坏事不乱评 // 74

拒绝也要顾及他人的面子 // 80

灵活应变，你可以幽默一下 // 86

“投其所好”，才能获取“芳心” // 92

适时沉默，无声胜有声 // 97

言语有分寸，结下好人缘

把话说到“点子上”是一门学问 // 105

言语之间有分寸，失度会坏事 // 110

言多必失，“管住嘴” // 114

忠言可以“不逆耳” // 120

指责、批评孩子的话，要穿上表扬的“外衣” // 125

委婉含蓄胜过直来直去 // 131

“和稀泥”也是一门艺术 // 134

说话、做事要留“余地” // 138

言谈之间藏智慧

与人交往要用心 // 145

换位思考，学会揣摩对方心思 // 149

逾越沟通障碍 // 154

找到沟通的突破口 // 159

切不可趋炎附势 // 164

问话的奥秘 // 169

找到共同点，才能“上台阶” // 176

劝说的艺术 // 180

谈话有策略，占尽先机并不难

是否会说话决定生意的好坏 // 187

说话要抓重点 // 192

必要的“附和”会给人以好感 // 198

善于引导话题 // 202

听出弦外音 // 206

退得巧才能进得妙 // 210

“指东指西”，胸臆不直抒 // 216

说话是门大学问

记住对方的名字，能迅速拉近“关系”

我们在和别人见面的时候，如果能够在恰当的时机叫出对方的名字，一定会让对方喜出望外，迅速拉近彼此之间的距离。即使你是在和一个你之前并不是很熟的人打交道，也会给别人留下极好的印象。因为名字对于一个人来说，绝不仅仅是一个称呼或者是一个代号，它包含了诸多的意义在里面——你能叫出别人的名字证明你知道他，会让他觉得备受尊重。

小明是一位刚刚入职的新员工，他所在的公司每天都会给员工提供免费的午餐。小明一开始去打饭的时候，打饭的师傅每次给他打的饭都是很少。由于年轻，小明很早就开始饿了，所以，有一次当他打饭时，小明对打饭的师傅说：“您能不能多给我打点啊？”师傅白了他一眼说：“这是公司的规定，每个人的都是一样多。”小明碍于自己是新人，也不好说什么。

有一天，小明无意间和有位同事说起这事，同事给他指出了“迷津”。他告诉小明打饭的师傅姓郭，是山东人，单位中

很多同事到现在都不知道老郭姓甚名谁，但如果打饭时叫他一声郭大哥，他就很高兴。

在一次打饭的时候，小明说：“郭大哥，您辛苦了。”郭师傅听了面带微笑说：“来了啊。”随之，接过了餐盘，小明再接回来后，发现饭量果然比平常的多了许多。小明笑着对师傅说了声谢谢。

这件事情让小明明白名字对一个人的重要性，在以后的工作中，小明总是留心记着客户的名字。这个好习惯也为小明带来了丰厚的回报，多年以后，小明成了公司的副总。

名字虽小，却往往起着重要的作用，所以千万不可小觑名字的威力。

很多时候，人们只是礼节性的交换双方的名片，但当遇到曾经多次碰面的人时则很难脱口叫出对方的名字，或者干脆还会叫错。这样做，一是不用心，二也容易给他人留下目中无人的印象。

小梅是一家公司的前台小姐，人长得特别漂亮，所以当时能够在众多的求职者中脱颖而出。小梅的工作其实很简单，就是每天负责接待前来参观或者是拜访公司老总的客人，并为老总准备来访者的资料。

有一天，来了两个客户说要跟老总谈合同的问题。小梅很热情的把他们引到会议室。由于刚见面的时候两位到访者已经

做了自我介绍，所以，开会的时候，小梅需要给与会的各位高层介绍两位来访者的背景资料。但是此时却出现了一个小的插曲，小梅竟然把其中一个投资者的名字和职位给介绍错了。当时这位投资者的脸是红一阵白一阵。后果可想而知，投资计划没有谈妥，直接影响了公司的计划，老总虽然没有直截了当的解雇了小梅，但却找到她严厉批评了她。

虽然遗忘是大脑的本能，但不能成为记不住别人名字的借口，成功的人对记住他人姓名非常重视。那么如何寻找记牢并避免遗忘别人名字的方法呢？以下方法可供参考：

首先，每次和陌生人见面时，要用心的记住别人的面部特征。虽然人与人有不少相似之处，但也有与众不同的地方，比如说对方身材高大，是个彪形大汉；或者身材瘦长，像个“麻秆”；或者双目明亮，或者“细目”等等。

在寻找面部特征时要不露声色的细心观察别人的“特殊标记”，用心记住与名字的关联性，但千万别让别人发觉你是在有意观察他，更不要盯住他人“死看”，观摩时整个过程要顺其自然。

其次，有些对你重要的人的名字可以与当事人的一些特征一起加以标记，并不时地翻出来看一看，强化记忆，这样有备无患。

再次，要经常和别人联系。孔夫子曾经讲过学问中要“温故而

知新”，这在人际交往中同样适用，我们只有在和别人不断的联系中才能加深对别人名字的印象，才能避免大脑的“遗忘本能”。

上述这些方法都是我们在识记别人名字中常会用到的方法，每个人可以根据自己的时间进行发挥练习。

相似经历，可以缩短彼此距离

人们大都喜欢用自己的思维方式思考问题，或用自己熟悉的方法做事，在这种心理作用下，许多人会对那些与自己保持同样行为方式做事的人给予更多的认同。这叫“同步印象”，而营造了这种局面，可以为良好的交往创造契机。

每个人在举手投足间总会“暴露”习惯，如行为、表情、兴趣、爱好等，如果我们能够加以自然模仿或配合制造出他人似曾相识的印象，便可引起他人的关注，认为你是一个与他“投缘”的人，这样，在不知不觉中会增加对你的好感。下面是几个缩短彼此距离的方法：

1. 模仿对方行为，引起对方关注。

通过观察可以发现，许多人在交谈过程中都会保留一些习惯性的动作，不同的动作表现了不同的人不同的固有思维习惯。而我们在与对方交流的过程中，也可以通过模仿他人举止，表现出与对方同样的思维习惯及心态。

比如, A 在说话时经常托着下巴……

A 的举动表明了他是一个善于倾听和喜欢思考的人, 还有, 在交流中, A 不喜欢打断别人或被别人打断。

我们在观察到 A 的这一举动后, 可以进行模仿, 即 A 在说话时我们可以用与对方相反的手托着下巴 (完全相同会引起对方的反感), 我们也可以适时做捋下巴状。当对方意识到这一点后会觉得我们和他一样, 都是一个善于思考和倾听的人, 在接下来的对话中心理距离就会大大缩短。

比如, 对方双手交叉, 手指不停地动, 并不是很紧地握着……

这是表明对方正处于焦虑、紧张、犹豫的状态。对此, 我们要表示相应的同情或无奈, 我们可以双手握着, 但手指不交叉, 双手有频率地“搓动”。这会给对方几个强烈的信号: “你的遭遇我们深表同情”、“可我们也没有办法啊”、“一切还得你自己拿主意”、“我们也很为难啊”。这样当对方领悟后便会理解, 同时缩短交往的过程。

学会模仿他人言行举止对获得良好沟通效果的重要性和相关技巧十分重要, 因此, 我们要注意在模仿过程中保持“适度性”, 在模仿时尽量保持一些细节上的差异, 以避免让他人感觉到不自然或轻视他或表现夸张。

2. “接应”对方表情, 营造相通的心灵。

表情可以反映一个人的内心情感和情绪的变化，我们在与他人交流的过程中，需要充分地关注到这一点，并积极地与对方进行互动，“接应”对方的表情变化，营造相通的情感体验，让对方进入共鸣的交流情境中。

如果我们没有积极地关注和配合交谈中他人的表情变化，那么交流大多会失败。试想，当一个人兴致勃勃地向你讲述他快乐的旅行过程，你看上去却不为所动，且一脸冷漠，对方还有兴趣和你接着交谈吗？所以，营造表情变化中的同步反应，也是十分重要的。

小文向协作方阿杰谈论事情进展时，阿杰正忙于操作电脑上的一份文档。小文在一边说着，阿杰动着鼠标，看着显示屏，自始至终没有回过头看一眼在身旁说话的小文。小文的心里很是反感。

后来，阿杰想起一件事，问小文。小文冷冷地回了句：“你爱怎么办就怎么办吧！”

看，这种交谈实际上是让气氛从热烈滑向冷漠的过程。

在我们生活中，这种案例随处可见，很多时候并非人们有意这样做，而是因为一时疏忽、大意造成的。我们常常听到某人评论他人时，说某某情商不高，不知如何与他人沟通，其实这些都是在指沟通中的细节没有处理好。

下面，让我们用心地体验一下吧。

