



会说话 你就赢了

至少让你少奋斗20年的说话技巧

快速搭建人脉，轻松赢定职场

黄伟芳/编著

直击社会、职场、家庭等多种场合
一看就懂，一招制胜

一语万金的秘诀，让你开口就能打动人心



海峡出版发行集团

THE STRAITS PUBLISHING & DISTRIBUTING GROUP

鹭江出版社

LUJIANG PUBLISHING HOUSE



会说话 你就赢了

会说话，会办事，会做人，会做事，会生活，会幸福

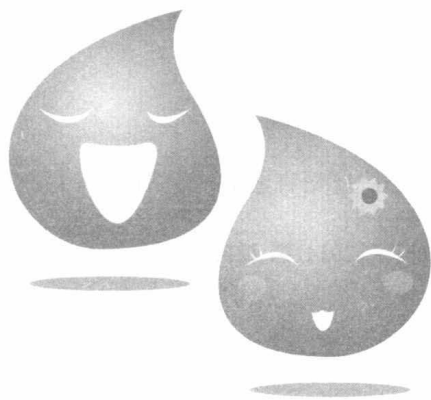
张其成 主编 张其成 张其成 著

张其成

张其成讲读
《会说话，你就赢了》

张其成讲读《会说话，你就赢了》

张其成讲读《会说话，你就赢了》



会说话 你就赢了

至少让你少奋斗20年的说话技巧

黄伟芳/编著



海峡出版发行集团

THE STRAITS PUBLISHING & DISTRIBUTING GROUP

鹭江出版社

LUJIANG PUBLISHING HOUSE

2014年·厦门

图书在版编目 (CIP) 数据

会说话你就赢了：至少让你少奋斗 20 年的说话技巧 / 黄伟芳编著. — 厦门：
鹭江出版社，2014. 12

ISBN 978-7-5459-0837-4

I. ①会… II. ①黄… III. ①语言艺术 - 通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 251109 号

HUI SHUO HUA NI JIU YING LE

会说话你就赢了

——至少让你少奋斗 20 年的说话技巧

黄伟芳 编著

出版发行：海峡出版发行集团

鹭江出版社

地址：厦门市湖明路 22 号

邮政编码：361004

印刷：北京雁林吉兆印刷有限公司

地址：北京市密云县十里堡镇红光村 47 号

邮政编码：101509

开本：787mm×1092mm 1/16

印张：11

字数：93 千字

印次：2014 年 12 月第 1 版 2014 年 12 月第 1 次印刷

书号：ISBN 978-7-5459-0837-4

定价：32.00 元

如有发现印装质量问题请寄承印厂调换

一语万金的秘诀

人每天都在说话，说话是最容易的事，也是最难的事。说它容易，是因为即使乳臭未干的三岁小孩，也会说话；说它难，是因为即使最擅长辞令的外交家，也有词不达意的时候。

说话是一种为人处世的大智慧，也是一门人人都要学习的必修课。一句温暖的话，能够令人如沐春风；一句严厉的话，又会让人寒彻心扉。一句恰到好处的话，能够让人抓住成功的机遇；一句言不得体的话，则可能将人推向失意的深渊。这就是语言的威力。

无论我们在社会上扮演什么角色、有什么样的身份，都要通过语言与他人进行交流。语言既能搭建起信息沟通的桥梁，也能营造出思想感情交流的渠道。我们给别人留下的印象，源于我们所展现出来的待人接物的说话之道。有效的表达、良性的沟通，有时比名校文凭还重要。一个能在众人面前淡定、清晰、有力地表达自己，用语言来引导、感染别人的人，终有一天会脱颖而出。

如果要想真正领略说话的精髓，悟透说话之道，那么，我们在开口说话之前就需要先弄清楚以下几个问题：

说什么？

对谁说？

怎么说？

什么时候说？

如何把握说话的场合和时机？

对方有什么感受？

只有把这些问题弄清楚了，我们才算真正掌握了说话这门艺术，才能在家庭、职场、社会活动中如鱼得水，左右逢源，无往不利，成就卓越人生。

以上这些问题在你看到的这本小书中将会一一得到解答。本书以说话的技巧作为切入点，从上司、客户、下属、家人、熟人、陌生人等多个角度，剖析了说话的方式、原则、方法、禁忌，并结合真实案例，给你全方位、多角度的指导，帮助你突破语言障碍，成为一个说话高手。

一语万金的秘诀，尽在此书。你将会发现，说话原来也可以如此轻松。懂得并掌握这些技巧，至少能让你少奋斗二十年！

目 录

序：一语万金的秘诀

第一章

会赞美，才是交际高手

一个会说话的人，在赞美别人时，懂得把握分寸，知道哪些是值得称赞的，哪些是应该注意的。这样给出来的评价通常是客观的，也是对方乐于接受的。他们不会用“最”这样夸张的字眼，也不会用“他一点儿缺点也没有”这样绝对的语言来评价一个人。

- 赞美越具体，越深入人心 // 003
- 把握赞美的最佳时机 // 006
- 赞美方式有讲究 // 009
- 通过他人表达你的赞美 // 012
- 小心夸张，别让赞美流于“拍马屁” // 015

第二章

善批评，就是一种气场

批评的艺术在于言简意赅，给人留下丰富的思考空间。会说话的高手都知道，批评的一个重要原则是：话不贵多，贵精，最好不要超过三四句。点到为止的批评，效果往往更好。

胡萝卜加大棒，让批评易于接受 // 021

批评也可以很悦耳 // 025

点到人事理，批评立刻停止 // 029

别越过底线 // 032

批评的同时给出建议 // 035

第三章

懂沉默，也是一种艺术

我们没办法约束别人，但能管好自己的嘴：没把握的事，谨慎地说；伤害人的事，不能说；别人的事，最好别背后说。聪明的人不但能够理性甄别小道消息的真假，还能“该闭嘴时就闭嘴”，让传言止于自己。

伤人的话，不如不说 // 039

不做八卦传话筒 // 042

负能量的话要少说 // 044

改掉一无是处的口头禅 // 048

去除不必要的语气词 // 051

第四章

说得好，上司才会重视你

在与上司沟通时，不要“神游天外”，要聚精会神，认真倾听，更要善于拨开表面究其实质。适当的时候，还可以提出自己的问题，要求上司进行回答，这也有利于搞清楚其真实意图。

- 敢说比会说更重要 // 055
- 说有用的，提高说话的“含金量” // 058
- 会听上司的话中话、弦外音 // 061
- 没技巧，就别传递坏消息 // 064
- 想加薪，先给上司一个理由 // 067

第五章

对客户，说一些他们想听的

不同的客户具有不同的性格，即使是出于同样的需求、愿望、动机，性格大相径庭的客户也会在沟通时表现得大不相同。因此，对客户说话时，要学会察言观色，根据他们的性格来选择自己的语言。

- 给客户想要的态度 // 073
- 对不同性格的客户，说不同的话 // 076
- 说出的承诺必须兑现 // 080
- 不说无法打动客户的废话 // 085
- 推翻客户拒绝的理由 // 090

第六章

有效沟通，下属才肯听

人人都希望能得到别人的正面评价，希望别人能了解自己的长处和优势，并给予赞美。因此，在与下属沟通时，应该适时地对他们进行夸赞、激励，对下属的某些能力表示肯定。

- 多激励，少斥责 // 095
- 准确下达工作指令 // 098
- 听一听下属的心声 // 101
- 拒绝加薪有学问 // 106
- 辞退下属的说话技巧 // 110

第七章

与家人说话，更需要情商

很多人都认为：既然是在家里，就可以想说什么就说什么，想怎么说就怎么说。结果在这种想法的主导下，他们的家庭生活充满了无效沟通和鸡毛蒜皮的争吵，亲情也在不知不觉中消磨掉了。

- 在家里，也要做有效沟通 // 115
- 巧妙化解夫妻之间的矛盾 // 120
- 有些秘密不能说 // 123
- 三招“夸”出好孩子 // 126
- 敞开心扉，父母也是朋友 // 130

第八章

面对陌生人，这样打动人心

与陌生人初次见面，对方对你一无所知，同时对你有一种探奇的心理。这时，你怎么去主动介绍自己？如果你能有诚意地进行自我介绍，不仅能满足对方的好奇心，而且会为进一步交流奠定良好的基础。

好的称呼带来好的第一印象 // 137

做有诚意的自我介绍 // 140

寻找有共鸣的话题 // 143

得理也要饶人 // 147

第九章

熟人之间，说话也有讲究

熟人之间，开个得体的玩笑，能够活跃气氛，架起感情沟通的桥梁，也能拉近彼此之间的关系。不过，玩笑之中也要有分寸，如果玩笑开得不好，可能会适得其反，使感情受到伤害。

安慰的话，说到心坎上 // 153

逐客令，委婉地说 // 156

留余地，话别说太满 // 159

把握开玩笑的分寸 // 163



第一章

会赞美，才是交际高手

在对的时间赞美对的人，才会使其发挥最佳效果。

赞美越具体，越深入人心

在日常交际中，我们通常习惯于用笼统的词汇赞美他人，比如乐观开朗、做事认真、心灵美好等。然而，设身处地想一想，如果你得到这样的赞美，你会从中感受到温度吗？不会。因为这样的评价大多是套话，缺乏诚意。

抽象的评价往往很难给人留下深刻印象。只有具体的赞美，才会有力量。赞美越具体，越深入人心。

如果你在一次座谈会上遇到一位专家，你这样称赞他：“王老师，您讲得太好了。”他可能在对你点点头后，就匆匆与你擦肩而过。

但如果你换一种方式，对他说：“王老师，您对移动互联网的认识实在是太深刻了，尤其是入口之争给中国移动互联网市场带来的巨大变革这一观点，真令我茅塞顿开！”这样的话就可能让他觉得眼前一亮，知道你认真地听了他的观点，甚至还会由此认为你是他的知音。

所以，赞美别人时，最重要的一点就是以具体的事情作为切入点，善于发现和提炼他人的亮点，并不失时机地进行称赞。亮点越具体，越容易被人接受。比如，你赞美对方能干，会显得很空洞，别人也只会将其当成溢美之词，但如果你具体地说出对方哪里能干，如报表做得仔细、程序写得认真，对方就会感觉很真实，达到的效果也更好。同时，赞美时所使用的语言越具体，说明你对对方越了解，对其长处越看重。对方也能由此感受到你的真诚、可信，从而对你的印象更深刻，好感更强。

具体的赞美也要讲究技巧。简单来说，按照以下三步来进行，就可以完成一次深入人心的赞美。

第一步，点出具体细节，说明优点。

赞美一个人时，要先仔细打量对方，发现对方的优点。很多人觉得优点很难找：“我对他了解不深，怎么知道他有什么优点？”其实，无论是对方的言谈举止，还是相貌服饰，只要用心，总能找到一些有亮点的细节。点出这些令人欣赏的细节，说明他的优点，给予恰当的评价。比如，赞美一个人演讲很精彩，可以指出演讲中具体哪一段令你有所感悟；再比如，赞美一位男士有风度，不要说他帅气，可以从他的头发、额头、眼睛、脸型、西装、领带、眼镜、鞋子、气质、口才、工作、家庭、孩

子等方面入手。

第二步，阐述事实，进行具体评价。

针对对方的某个亮点，列出一些事实，进行具体评价，会让对方感觉你是真的关注他、了解他、欣赏他。比如：“你的厨艺真是太棒了，只用了不到半个小时就做出一大桌子菜，尤其是这道酸菜鱼，酸辣可口，我还以为自己身在四川呢！”“你的这篇文章我看了好几遍，尤其是对崇祯皇帝的剖析和解读，令我耳目一新。”“你儿子很聪明，我刚才问了他几道地理题，他都答上来了。”

第三步，与知名人士进行比较。

在对别人进行赞美时，如果能够与知名人士进行比较，你的赞美会更具体、形象。比如，看到一位女士盘着头发，你可以这样称赞她：“你的头发让你看起来更加光彩照人，刚才我乍一看，还以为看到赫本了呢！”称赞一个人歌唱得好，你不妨这样说：“刚才我在门口听到了里面的歌声，还以为是李谷一在唱歌呢！”

掌握了赞美的技巧后，时常加以运用，就能随机发挥，灵活应变。

把握赞美的最佳时机

凡事都要讲究最佳时机，赞美也是如此。在对的时间赞美对的人，才会使其发挥最佳效果。如果错过时机，或时机不对，赞美不但不能起到应有的作用，还有可能弄巧成拙。

一位朋友穿着新裙子兴高采烈地参加聚会，这时你走过去对她说：“上次你穿的衣服很得体！”对方会感到高兴吗？恐怕不。她的第一反应可能会是：你在讽刺我今天的穿着很不得体。

如何把握赞美的最佳时间？这里有三个关键点必须掌握。

第一，当某种行为正在发生时，及时给出你的赞美。

当一个人正在做你欣赏或希望他去做的行为时，如果你能及时给予赞美，他的行为就会得到一定程度的强化。比如，你下班回到家，看到一向不爱干家务的孩子正兴高采烈地打扫卫生，此时你应该夸夸他：“家里被你打扫得真干净！我忙了一天感觉有点累，不过看到你这么能干，