



语言

罐头

语言是门学问，罐头就是包装，
你能掌握学问，做好包装，那么不仅能够打动人心，同时更能带出行动，
而行动的结果便是展现出另一种人生。

YUYAN GUANTOU

语言是一门技巧。
那些能够将语言技巧运用得恰到好处的人，总能给人冬日暖阳般的温馨感觉；
而不会说话的人一出口便是刺骨严寒，给人留下了不可磨灭的坏印象。

高铁飞◎编著



沈阳出版社



五言

雜興

五言古詩 卷之四

（一）

五言古詩 卷之四

（二）

（三）

（四）



语言 罐头

语言是门学问，罐头就是包装，
你能掌握学问，做好包装，那么不仅能够打动人心，同时更能带出行动，
而行动的结果便是展现出另一种人生。

YUYAN GUANTOU

高轶飞 编著



沈阳出版社

图书在版编目(CIP)数据

语言罐头/高铁飞编著. —沈阳:沈阳出版社,
2014.7

ISBN 978 - 7 - 5441 - 6044 - 5

I. ①语… II. ①高… 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 154276 号

出版者: 沈阳出版社

(地址:沈阳市沈河区南翰林路10号 邮编:110011)

网 址: <http://www.sycbs.com>

印刷者: 北京溢漾印刷有限公司

发行者: 沈阳出版社

幅面尺寸: 170mm × 240mm

印 张: 16

字 数: 200千字

出版时间: 2014年9月第1版

印刷时间: 2014年9月第1次印刷

责任编辑: 籍 莉 海丽丽

封面设计: 孙希前

版式设计: 点石坊

责任校对: 夏 冰

责任监印: 杨 旭

书 号: ISBN 978 - 7 - 5441 - 6044 - 5

定 价: 29.80元

联系电话: 024 - 24112447 024 - 62564911

E - mail: sy24112447@163.com

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,请与本社联系调换。

前言

PREFACE

语言罐头，精彩纷呈；开启罐头，应有尽有。

语言是门学问，罐头就是包装，你能掌握学问，做好包装，那么不仅能够打动人心，同时更能带出行动，而行动的结果便是展现出另一种人生。

马克·吐温曾说：“恰当地用字极具威力，每当我们用对了字眼……我们的精神和肉体都会有很大的转变，就在电光石火之间。”事实上，历史上许多伟大人物的成功，很大程度上就得益于他们对语言的驾驭。当帕特里克·亨利站在十三州代表之前慷慨激昂地说道：“我不知道其他的人要怎么做，但就我而言，不自由毋宁死。”结果造成燎原之火，美利坚合众国于此诞生了。

第二次世界大战期间，英国正处于风雨飘摇之际，有一个人话激起了英国全民抵抗纳粹的决心，结果他们以无比的勇气挺过了最艰苦的时刻，打破了希特勒军队所向无敌的神话，这个人就是丘吉尔。

许多人知道，人类的历史就是由那些具有威力的话所写成的，然而却鲜有人知道，那些伟人所拥有的语言力

量却也能够在我们的身上找到。这能改变我们的情绪，振奋意志，乃至有胆量敢于面对一切挑战，使人生过得丰富多彩。

我们用惯了语言，可能往往会在潜移默化中忽略了它的重要性，但事实上，我们想促成事情的发生，有哪一样又离得开语言沟通呢？所以说，语言更应该是一门技巧。那些能够将语言技巧运用得恰到好处的人，总会给人冬日暖阳般的温馨感觉，而不会说话的人一开口便让人感觉寒风阵阵、刺骨严寒，给人留下了不可磨灭的坏印象。

我们的生活离不开语言技巧，人缘能否越处越好，人生能否最终获取胜利，这些都要看你如何去组织语言。如果我们不能好好地驾驭、包装语言，如果我们随着以往的习惯继续不加选择地信口开河，那么我们的人生质量便会因此受到影响。一个人若是只拥有有限的语言能力，那么他也就只能体验有限的生活。反之，若是他拥有丰富的语言，那就有如手中拥有一个精彩纷呈的罐头礼盒，取之不尽，用之不竭，开口香甜，沁人心脾。

我们希望大家都能拥有一份属于自己的语言罐头，去开启属于自己的美味生活，只要你愿意，这其实并不难。

橘子罐头：条理清楚，层次分明

说话的目的，不仅仅是把自己要表达的表述清楚，更应该将别人所要表达的理解清楚。这需要体现在交流的每一个环节上。换言之，我们与人交流的每一个细节，都应该像橘子一样——有条有理。

找话题切入·····	2
策略性地选择语言·····	5
语气把握务必到位·····	7
措辞需符合自己的身份·····	9
看准对象再开口·····	11
把握话中深意·····	16
让话投机·····	19
称呼里面有学问·····	23
看清场合再说话·····	25
说话的时机很重要·····	27
掌握好时间，调节交际的节奏·····	29
创造气氛，拉近彼此间的距离·····	32
注重细节，消除沟通中的障碍·····	34

葡萄罐头：玲珑剔透，圆润光滑

人际交往离不开说话，说话能力的强弱是一个人在人生中能否获胜的关键。一切的人情世故一大半体现在说话当中。说起话来，能像葡萄一样玲珑剔透、圆润光滑，那么你在社交中自然能够如鱼得水。

见什么人说什么话·····	40
记住对方的名字能助你获得成功·····	44
精于变化，给人与众不同的感觉·····	46
在社交中巧妙提问·····	48
在社交中巧妙回答·····	50
比喻用得巧妙，效果自然独到·····	51
玩笑是道“开胃菜”，不要让它变了味了·····	54
与上级对话，必须圆滑·····	58
不固执于“绝对真实”·····	60
赞同别人的期望让事情更圆满·····	63
说话要有所保留·····	66

蜜桃罐头：甜而不腻，沁人心脾

是人都爱听好话，这一点毋庸置疑，但说好话并不单纯是指“专拣好听的说”，这样反而会让人觉得夸张、虚伪、做作。说好话的最佳效果应该是像蜜桃一样，甜而不腻，沁人心脾。

一开口就让人产生好感·····	70
-----------------	----



一句赞美，沁人心脾·····	74
赞美要区别不同的对象·····	77
遣词造句，应恰如其分·····	79
融真诚于其中·····	81
创意，能将赞美推向极致·····	83
纵使是夸人，也要有个限度·····	85
投其所好的攻心策略·····	88
滴水不漏的拍马技巧·····	91
推销人员摆平秘书的“花言巧语”·····	94
推销人员取悦客户的“高帽策略”·····	96
怎样才能把客户谈成朋友？·····	99
沟通之中的“用情术”·····	102

杨梅罐头：三分酸涩，七分香甜

虽然我们不想，但有时也难免要去说一些别人不爱听的话，这些话就像是杨梅，刚吃起来时酸酸的，但只要你调制得好，把它制成香甜的杨梅罐头，那么，别人就很容易接受了。

别把指责挂在嘴上·····	106
就算批评，也要把握尺度·····	108
批还要把他给批舒服了·····	111
甜口良药也治病·····	113
单刀直入不如搭好台阶·····	115
弄清前因后果，把握来龙去脉·····	117
安慰能甜也会酸·····	120

如何把误会解释清?	123
当你遭遇尴尬时	125
巧解办公室尴尬	128
当避则避其锋芒	131
你说一个错, 我认两个错	135
打圆场的说话技巧	137

菠萝罐头：委婉说话，其味无穷

做人正直坦诚固然是好，但并不意味着说话都要直来直去，因为不适当的直言如同反面说话一样，是一种消极和否定的语言暗示，会使人产生抵触情绪。因此，我们很有必要掌握委婉蜿蜒的“菠萝式”说话技巧，以避免直言给自己带来的负面影响。

正话反说	142
以情动人	144
趋利避害	145
旁敲侧击	147
含糊其辞	150
装聋作哑	153
明知故昧	159
避重就轻	161
装作不懂	163
寻找外在突破口	165



辣椒罐头：辣而不泼，巧妙反驳

与人交流，有时为了自己的切身利益，我们也有必要去反驳。那么在论辩时，我们就要像辣椒一样，辣而不泼，直击要害，使对手理屈词穷，百口莫辩，从而力挽狂澜，变颓势为胜局。

你义正言辞，他理屈词穷·····	168
沉默也是一种反驳·····	170
幽默也能用于反击·····	172
四两拨千斤·····	174
以彼之道，还施彼身·····	177
含而不露，绵里藏针·····	180
善意威胁，打中要害·····	181
让他把话咽回去·····	184
拒绝的艺术·····	186
“敬酒”、“罚酒”一起倒·····	190
把握语言反击的有效性·····	193

草莓罐头：红色经典，诱人接受

想要别人接受你的观点或是要求，这不容易，但只要你肯用心，自然也能够办得到。其实说服人的关键就在于“攻心”，只要你能够把握准对方的心脉，像草莓一样，一步一步将人“诱惑”，还怕他不乖乖就范？

让人帮忙有门道·····	198
--------------	-----

说服人要看清眉眼高低·····	200
没交情也要攀出交情·····	202
厚着脸皮去“磨”·····	204
请将若难，不如激将·····	207
推销商品，要视客户类型选择语言·····	210
“吊胃口”的推销言语技巧·····	216
“危言耸听”的推销言语技巧·····	218
诱导客户说“是”·····	223

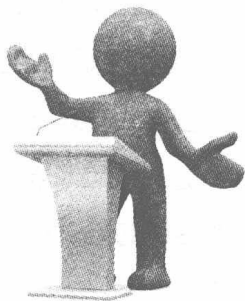
橄榄罐头：绿色使者，以和为贵

积极的沟通应该像橄榄一样，始终保持着一份平和，沟通双方都应谨记“以和为贵”的原则，驾驭好自己的思想和情感，拿捏好说话的分寸和尺度，使谈话尽量在和善的氛围内进行，这样我们才不至于招人反感。

尊重式的言谈方式·····	228
能言善辩不是强词夺理·····	230
获得对方好感的说话技巧·····	233
用微笑表达善意·····	236
场面上的礼节和措辞·····	239
换位思考，增进沟通·····	242
熟谙人情世故的应变说话技巧·····	244

橘子罐头： 条理清楚，层次分明

说话的目的，不仅仅是把自己要表达的表述清楚，更应该将别人所要表达的理解清楚。这需要体现在交流的每一个环节上。换言之，我们与人交流的每一个细节，都应该像橘子一样——有条有理。



找话题切入

沟通的方式灵活多样，与人沟通能否找到好的语言作为切入点，是沟通成败的关键。打个比方：如果我们遇到的是一个新客户，直接谈生意可能太突然。这时说话要找一个“由头”，借他人之言说到主题，迂回一下很快就能达到目的。

某人为了推销茶叶来到某公司，他知道某公司的经理与某局长是老相识，便打听到经理的住处，提一袋水果前往拜访。彼此寒暄后，他说出了几句这样的话：

“这次能找到你的门，是得到了张局长的介绍，他还请我替他向您问好。”

“说实在的，第一次见面就使我十分高兴。听张局长说，你们的公司还没有买发福利用的茶叶。”

第二天，这位推销员向该公司推销茶叶便成交了。此人的高明之处是有意撇开自己，用“得到了张局长的介绍”这种用别人口中言，传我心腹事，这种借他人之力的迂回攻击法，令对方很快就接受了。

一天，一位办理房地产转让业务的房产公司推销员来到一位朋友家，带着朋友的朋友的介绍信。彼此一番寒暄客套之后，就听他讲开了：

“此次幸会，是因为我的上司赵科长极为敬佩您，叮嘱我若拜访阁下时，务请先生您在这本书上签名。”他边说边从公文包里取出这位朋友最近出版的新著。于是这位朋友不由自主地信任起他来。在这里，赵科长的仰慕和签书的要求只不过是个借口，来者的目的是对这位朋友进行恭维，使他开怀。

此种情况，由不得人家不照他的话去做。这种社交手段，确实难以招架。



素不相识，陌路相逢，如何让所求之人了解你与他是朋友的朋友、亲戚的亲戚，显然十分牵强，但一般人不会驳朋友的面子，断不至于让你吃闭门羹。这是一条交际的捷径。

与不相识的人打交道，通过第三者的言谈，来传达自己的心情和愿望，在办事儿过程中是常有的事。人们会不自觉地运用这一技巧。比如：“我听同事老张说，你是个热心人，求你办这件事儿肯定错不了。”但要当心，这种话不是说说而已的，也不能太离谱，有时有必要事先做些调查研究。

为了事先了解对方，可向他人打听有关对方的情况。第三者提供的情况是很重要的，尤其是与对方的初次会面有重大意义时，更应该尽可能多方收集对方的资料。但是，对于第三者提供的情况，也不能全部端来当话说，还要根据需要有所取舍，配合自己的临场观察、切身体验灵活引用。同时，还必须切实弄清这个第三者与被托付者之间的关系。这一点非常重要，不然，说不定效果会适得其反。

在沟通过程中，实现双方兴趣上的一致是很重要的。只要双方喜欢同样的事情，彼此的感情就容易融洽，这是合乎逻辑的，推而广之，对其他许多事情，彼此也就愿意合作了。

每一个人都有某个方面的兴趣。兴趣可以分为两种：一种是对有关系的事物的兴趣，一种是对无关系的事物的兴趣。所谓有关系的事物，是指与你和别人共同发生兴趣的事物。利用这种兴趣，常常可以在彼此之间建立良好的关系。

可是有许多人对他们业务以外的某种事情更有兴趣。通常一个人所做的工作，不是出于自愿，而是为了谋生。但在业余时间他所关心的事情，则是他自己所选择的。换句话说，他最感兴趣的事情是办公室之外的事情。因此，从业务之外的事物上与某人接近，比在业务上与他联系更容易，更有效果。

一般人都希望与自己相处的人，有许多共同的兴趣，但是，在现实生活中很可能不是这样，我们交往的人中，有的人特别喜欢热闹，而有的人

会比较喜欢安静。如果可能的话，你应尽量找出他们最感兴趣的事，然后再从这方面去接近他们。倘若没有机会，或者这种机会不容易得到，那么也该尽可能地去选择他们最感兴趣的事物供你利用，这样做的目的是要使他对你发生兴趣。

欲与别人的特殊兴趣建立一种特殊关系，必须把你的真实的兴趣表现出来。单单说一句很感兴趣的话是不够的，在对方的询问下，你不能掩饰你真正的兴趣，免得弄巧成拙。

问题在于你怎么能使他人了解你对某件事情的确和他有同样的兴趣。因此，你必须对他感兴趣的事具有相当的知识，足以证明你对此是有相当研究的；越是值得接近的人，你就越应该努力对他所感兴趣的事情，作进一步的了解，使你能够应付他，使他乐意提供你所想知道的事情。就像幼儿园的教师，有许多办法去哄小朋友，把一群哭哭闹闹的小孩训练得高高兴兴。这当然有她们成功的门道，其主要原因是她们能去迎合小朋友的兴趣和思想。

你知道某人去过美国，如果你向他问及美国的事情，即使你的目的只不过想问问有关美国入境的手续，而他会连带告诉你纽约帝国大厦的电梯快到什么程度。这种做法纯粹是出于热诚，而热诚却永远是应酬成功的重要因素，当你的内心充满热诚时，你向别人提出的将不是一个令人难堪的问题，而是别人乐于回答，或者是他所熟悉的问题。当你找到沟通的切入点时，沟通就成功一大半了。



策略性地选择语言

我们想要做成一件事情，不但要有决定和毅力，也要讲究方式方法。一味蛮干，只会将事情搞砸，与原定目标相差甚远。如果我们能够在适当的时候，讲究一点儿策略，不赤裸裸、直白白地朝着结果去，而是采用迂回的方法，反而容易达到目的。

换言之，我们的语言，需要掌握一定的心理技巧，这样才能因地制宜，运用恰当的技巧，对症下药。

美国南北战争结束后，有一个叫约翰·爱伦的普通人和一个在南北战争中的著名英雄陶克将军竞选国会议员。陶克在竞选演讲即将结束时，还说了几句很带感情色彩的话：

“诸位同胞们，记得 17 年前（南北战争时）的今天，我曾带兵在一座山上与敌人激战，经过激烈的血战后，我在山上的树丛里睡了一个晚上。如果大家没有忘记那次艰苦卓绝的战斗，请在选举中也不要忘记那些吃尽苦头、风餐露宿造就伟大战功的人。”

这话应该说是很精彩的，许多听众都认为爱伦定输无疑了。然而，爱伦不慌不忙，说了几句很轻松的话，便扳回了败局。他是这样说的：

“同胞们，陶克将军说得不错，他确实在那次战争中立下奇功。我当时是他手下的一个无名小卒，替他出生入死，冲锋陷阵。这还不算，当他在树丛中安睡时，我还携带了武器，站在荒野上，饱尝寒风冷露的滋味儿，来保护他。”

这话比陶克说得更高明了。因为听众中许多人是南北战争时的普通士兵，所以，爱伦的话更容易激起这些人的共鸣。于是，爱伦击败了陶克，