



肖晓春 叶素贞 主编

Congmingren yu
shagua de shuohua fangshi



聪明人与傻瓜 的说话方式

◎叶素贞 著



聪明人
在交流的空间里
自由翱翔
傻瓜
却在语言的海洋中
迷失方向

广东省出版集团
广东经济出版社



肖晓春 叶素

Congmingren yu
shagua de shuohua fangshi

聪明人与傻瓜 的说话方式

◎叶素贞 著



聪明人
在交流的空间里
自由翱翔
傻瓜
却在语言的海洋中
迷失方向

广东省出版集团
广东人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

聪明人与傻瓜的说话方式 / 叶素贞著. —广州: 广东经济出版社, 2007. 5 (2007. 8 重印)

(金舌头沟通与口才丛书/肖晓春, 叶素贞主编)

ISBN 978 - 7 - 80728 - 578 - 6

I. 聪... II. 叶... III. 口才学 - 通俗读物
IV. H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 060331 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	佛山市浩文彩色印刷有限公司 (南海区狮山科技工业园 A 区)
开本	889 毫米 × 1194 毫米 1/32
印张	7 2 插页
字数	139 000 字
版次	2007 年 5 月第 1 版
印次	2007 年 8 月第 2 次
印数	5 001 ~ 8 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 578 - 6
定价	15.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

门市部地址: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: [020] 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

广东经济出版社有限公司发行部电话: (020) 37601950 37601509

图书网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

• 版权所有 翻印必究 •

序：用聪明人的方式说话

甲乙两个信徒都爱抽烟，一天正准备祷告时他们的烟瘾来了。

甲教徒问神父：“我在祷告的时候可不可以抽烟？”神父回答说：“不可以！那是对神的亵渎！”

乙教徒接着问神父：“我在抽烟的时候可以祷告吗？”神父回答说：“当然可以！”

同一件事，同一个意思，只因为说话的方式不同，最终的结果就大相径庭。这其中有什么玄机？其奥妙就是——方式。喝茶讲究茶道，饮酒讲究年份，为人处事讲究方式。好的方式就像一双翅膀可以载你到天涯海角，不良的方式却像绊脚石会让你寸步难行，这就促使人们讲究方式。

本书针对生活和工作中的不同场景，运用生动风趣的语言，给你轻喜剧般的体验，让你在愉快的读书中细品聪明人和傻瓜之间的那些微妙差别。使富有超人的智慧、娴熟的技巧、丰富的经验，或者才华出众的你，掌握聪明的说话技巧。并通过这些技巧带给你突出的竞争优势，使你的生活变得更加成功，也更加的轻松、简单。

不论你是知名的商人，或者一位单位领导，或者只是一名



聪明人与傻瓜的说话方式

普通的百姓，本书都对你有相当的实用价值。它的技巧渗透到生活的各个细节，同时又在各种场合为你分析聪明人和傻瓜的说话方式。让你轻松对比，得出自己的结论，说出自己的方式。

在这个讲究方式的年代，真诚的希望每位读者都能用自己聪明的说话方式，说出更加精彩的人生。

叶素贞

2006年6月

目 录

第一章 与上司说话

一、遭到上司的指责	3
二、接受上司的指派	6
三、给上司提建议	9
四、老板，我要加薪	13
五、拒绝上司的委托	17
六、表达与上司不同的观点	21
七、与上司开玩笑	25
八、面对上司苛刻的要求	28

第二章 与下属沟通

一、给下属委派任务	35
二、对下属进行批评	39
三、让下属接受自己的观点	42
四、向下属通报坏消息	45



聪明人与傻瓜的说话方式

五、赞美下属	48
六、拒绝下属的某些请求	51
七、消解下属的怨气	55
八、处理下属间的纷争	58

第三章 与同事说话

一、拒绝同事的请求	65
二、遭遇同事的冷言冷语	68
三、同事打听你的隐私	71
四、融入新的集体	74
五、学会称赞同事	77
六、寻求同事的支持与配合	80
七、消除与同事的误会	83
八、指出同事的缺点	86

第四章 与客户交流

一、与客户的开场白	91
二、寻找客户的兴趣	95
三、回答客户的询问	99
四、向顾客推销产品	104
五、遭到客户的拒绝	108



六、处理客户的异议·····	112
七、化解客户的抱怨·····	116
八、赞美客户·····	120

第五章 与亲人说话

一、孩子考试成绩不佳时·····	127
二、探望患病亲友时·····	130
三、与老人说话时·····	133
四、与晚辈说话时·····	136
五、当家人反对你的恋情时·····	139
六、婆媳之间的对话·····	142
七、调节亲人的矛盾·····	145

第六章 与爱人说话

一、一见钟情的谈话·····	151
二、第一次约会时的谈话·····	154
三、表达爱意的谈话·····	157
四、拒绝别人的求爱·····	160
五、指出恋人的缺点·····	163
六、求婚时的谈话·····	166
七、夫妻间出现感情危机时·····	170



聪明人与傻瓜的说话方式

八、妻子，给丈夫一点面子·····	172
-------------------	-----

第七章 与朋友说话

一、当朋友向你借钱时·····	177
二、拒绝朋友的邀请·····	179
三、回绝宴席上的敬酒·····	181
四、回敬过分的玩笑·····	183
五、需要朋友的帮助时·····	185
六、使朋友接受你的劝告·····	188
七、给朋友安慰或鼓励·····	191
八、与朋友发生矛盾时·····	194

第八章 与陌生人说话

一、和陌生人套近乎·····	199
二、面试中的谈话·····	202
三、向陌生人求助·····	206
四、用提问打开对方的话匣子·····	209
五、尴尬时刻幽默一下·····	212
六、化解陌生人的矛盾·····	215
后 记·····	218

第一章

与上司

说话

一只狐狸，肚子饿得咕咕叫，他看见一只青蛙，就轻轻地跑过去想吃青蛙。傻傻的青蛙正在捉害虫，一点儿也不知道。乌龟看见了，一口咬住狐狸的尾巴，狐狸叫了起来。乌龟不说话，咬住狐狸的尾巴不放。青蛙赶紧跳到池塘里去了。

狐狸气得回头看，想吃乌龟。聪明的乌龟，把头一缩，缩到硬壳里去了。狐狸没咬到，就想咬乌龟的腿和小尾巴，乌龟又把四条腿和尾巴一缩，缩到硬壳里去了。狐狸饿慌了，就去咬乌龟的硬壳，硬壳太硬咬不动。

狐狸生气地说：“我要把你扔到天上去，‘啪嗒’一下摔死你。”乌龟说：“你扔吧，我正想到天上去玩玩呢！”狐狸说：“我要把你扔到火盆里去，‘呼啦’一下烧死你。”乌龟说：“你扔吧，我身上发冷，正想找个火盆来烤烤火呢！”狐狸又说：“我要把你扔到池塘里去，‘扑通’一下淹死你。”乌龟“哇”地一声哭了：“我最怕水，掉在水里我就没命了。”狐狸抓起了乌龟的硬壳，走到池塘边，“扑通”一声，把乌龟扔到水里去了。

乌龟下了水，游到青蛙身边，两个好朋友笑着说：“狐狸，你还想吃我们吗？”狐狸气极了，向青蛙和乌龟扑去，“扑通”一声，掉到水里去了。

青蛙和乌龟无忧无虑地玩耍着长大了。他们又在同一家公司上班，面对着同一个老板。可是天性聪明的乌龟总是能在各种场合化险为夷，而青蛙则在呱呱的叫声中充满了哀怨。因为它总是不知道怎么与上司说话。



一、遭到上司的指责

在公司里大家都叫青蛙为阿青，称乌龟为小鸟。小鸟是上司跟前的红人，而阿青则是一个十足的受气包。没有人真的给她气受，只是她不知道怎么说话才能得到上司的偏爱。而且她的脾气总是会让上司禁不住地批评和指责她。

作为下属，在工作中，难免遭到上司的指责，面对这种情况，很多人会出现反抗或沮丧的情绪，在这样的心理状态下，如何说话才得体，才不会被上司继续错怪呢？

这天，主任让阿青给教育局传真一份文件，阿青照办了。

第二天，主任怒气冲冲地走进办公室，尽管还有好多同事在场，他仍然大声斥责阿青：“你是怎么做事的？让你把传真发到教育局组织部，你却发宣传部去了！”

阿青愣了一下，说：“主任，你记错了吧，发到宣传部是你再三叮嘱的啊。”

主任闻言火气更大：“那么重要的传真，我怎么可能记错！真不知道你整天坐在办公室里都干些什么，这点小事都办不好！”

当着那么多同事的面被主任骂，阿青觉得很委屈，反驳道：“什么叫我不承认，你当时就是那么告诉我的。不信，你



聪明人与傻瓜的说话方式

金舌头沟通与口才书系

问××，当时他也在。”

阿青的顶撞，让主任觉得很没面子，就冲阿青吼道：“好啊！本事不小，还和我较上真了，把人证找来。”

旁边的同事，都向阿青使眼色，让她不要再和主任纠缠下去。可阿青却不达目的誓不罢休。

结果，被阿青拉来的××，为难得不知该说什么。主任在这种情况下也很难堪。

上司不是全能选手，工作中也会犯错。因忙中出乱，而错怪你时，不要急于当面反驳，有同事在场，反驳更加不可。

小鸟在公司做程序员，上班时间比较机动，工作不忙时常去理发。可这违反公司规定，但他被理发店一位漂亮的女孩所吸引，有些不由自主。

一天，在理发店，小鸟碰到了公司张主任，张主任说：“小鸟，公司规定上班时间不准做私事，现在你怎么解释？”

当着心仪的姑娘，小鸟觉得不能丢了面子，就很镇静地说：“张主任，我没在上班时间做私事啊。”

主任有些生气，说：“还敢狡辩，难道你来理发店是给头发做编程的吗？”

“当然不是了，主任，我是给自己理发的。”小鸟微笑着答道。

“给自己理发不是私事吗？”

“可是您看，我的头发都是在上班时间长出来的，所以我上班时间理发，不算是私事。”



“上班时间长出来的，不是全部吧，难道你下了班，头发就会自动关机？”

小鸟很礼貌地回答道：“主任，头发不会自动关机还会继续运行，所以，我只理去了一部分，而不是全部。”

漂亮的女孩听后“扑哧”一声笑了，而原本很生气的主任，心中的怒气也烟消云散了。

幽默的小鸟，既赚足了面子，也得到了上司的谅解。在一些无关原则是非的问题上，遭到上司的指责，应找准时机，巧妙地用语言博得他的一笑，化解其心中怨气，事情自然会出现转机。

小鸟把自己的事情讲给阿青听。阿青愁眉苦脸地问：“乌哥哥，为什么主任对你好，对我却那么不近人情呢？”

“这是因为我只玩了点语言游戏。”小鸟得意地说：“不用着急，我会告诉你游戏规则的。”

“谢谢乌哥哥，那你现在就带我进入游戏吧。”



乌言妙语

☆上司错怪你的时候，如果态度不是特别严肃，你可以用幽默的方式进入“游戏”。

☆上司对你心生怨气或责备你时，可用自我嘲讽的说话方式，让上司转怒为喜。

☆当上司当众指责你时，即使错的不是你，你也要承担“游戏”失败的责任。



二、接受上司的指派

阿青觉得这款游戏真的很特别，为此她下很大的工夫练习，每天扮演着不同的游戏角色。可是她毕竟入戏不深，还是会出现各种状况，不是死机就是掉线。

面前的一大堆工作已经让自己没有喘息的机会，可是上司偏要来凑“热闹”，又吩咐你做另外一份工作。这时上司的指派又很急，你是愿意接受或者不愿意接受，还是不得不接受呢？

阿青最近很忙，总有没完没了的文件等着她处理。

一天，正当她忙得焦头烂额时，经理来到她面前，拿着一堆文件，对她说：“阿青，这些资料很急，下班前我要用。”

看着堆积如山的文件，阿青有气无力地说：“这么多！我的工作都能堆起一座小山了，再往上放石头非压死我不可！”

经理的脸色一沉：“年轻人，压力就是动力你不知道吗？下班前把这些送我办公室去。”说完转身走了。

阿青嘟哝着说：“干吗就把我当办公室的‘蠢驴’，整天只赶着我‘推磨’！”

不巧，阿青的嘟哝声被经理听到，经理不高兴地说：“办



公室谁也没闲着，怎么就听你没完没了的抱怨！”

阿青觉得委屈：“这真是工资有限，工作无限，早知道这样我就不在这里干了！”

“如果你觉得自己干不了，你可以另谋高就。”经理似乎下了最后的通牒。

越来越浓的火药味使事情无法收场。

如果作为下属的你，以这样的方式和上司讲话，恐怕下场不会好到哪里。工作堆积如山，也许做起来会很累，面对同样的问题，聪明的人会用委婉的方式代替无止境的抱怨。

早上，小鸟刚坐稳，经理就抱给他一堆文件：“小鸟，上午把这些资料整理出来，下午开会要用。”

小鸟前脚送走经理，后脚又来了张总：“小鸟，帮忙把这些数据统计一下，3点前给我，下午还要送到客户那里签合同。辛苦啦！”张总和蔼地拍拍小鸟的肩膀。

一大早就这么多工作，小鸟的表情有些无奈，心想：即使我“茶不思、饭不想”也不能保证完成这么多工作呀。张总似乎看出了端倪：“小鸟，有什么困难吗？”

他笑笑说：“张总，今天事还真挺多，经理刚给我一批文件，说下午开会用呢。您交代的工作恐怕会晚一点才能送过去。”

张总看了一眼小鸟办公桌上那一大摞文件，便说：“确实不少，那你就尽力而为吧。”

小鸟松了口气说：“谢谢张总的体谅。”



聪明人与傻瓜的说话方式

下午，张总问小鸟：“文件准备得怎么样了？”

小鸟满脸的内疚，无奈地说：“张总，我把午饭的时间都挤出来了，可还有那么多的文件在等着我处理呢。”

“怎么，连午饭都没顾得上吃？快，先去吃饭，待会儿我让小郑帮你做。”张总关切地说。

上司是不会为难员工的，只要你把话说对，任何事情都会有余地。下次你在接受上司的指派时，即使你真的很忙也应表达得含蓄些，抱怨和宣泄的语气万不可取。

“乌哥哥，最近我的‘游戏’总死机，我都想把‘电脑’扔外面去了。尽管我改变了说话的方式，可是面对同样的事情，遭到领导批评的仍然是我。”

“好了，不要发愁，认真学习，你会好起来的。”



乌言妙语

☆对待上司的指派，要量力而行。

☆上司交代你工作时，应把握好时机与用语，礼貌地向上司说出自己的疑问和想法。