

把事做得 得心应手

张铁成 编著

把话说得 滴水不漏

完美的语言魅力让我们在说话中表达智慧

干练的办事能力让我们在行动中展现才华

珍藏版

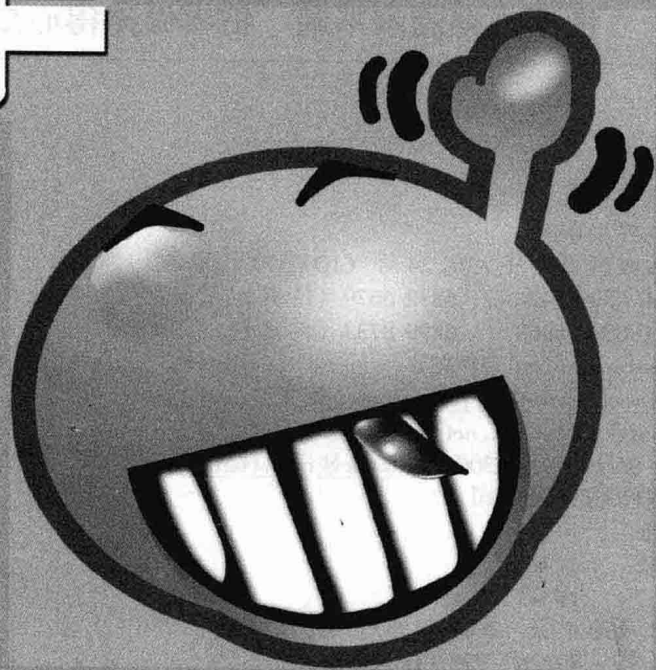
把事做得得心应手，
成就自己辉煌的一生，
就是荣耀。

把话说得滴水不漏，把事做得得心应手。


新世界出版社
NEW WORLD PRESS



把话说得
滴水不漏
把事做得
得心应手



张铁成◎编著

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

把话说得滴水不漏 把事做得得心应手/张铁成编著. —北京: 新世界出版社, 2008.7

ISBN 978 - 7 - 80228 - 773 - 0

I. 把... II. 张... III. ①口才学 - 通俗读物②人间交往 - 通俗读物
IV. H019 - 49 C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 105209 号

把话说得滴水不漏 把事做得得心应手

策划: 梁小玲

作者: 张铁成

责任编辑: 梁小玲

封面设计: 创品牌

出版发行: 新世界出版社

社址: 北京市西城区百万庄大街 24 号 (100037)

总编室: +86 10 6899 5424 6832 6679 (传真)

发行部: +86 10 6899 5968 6899 8733 (传真)

网址: <http://www.nwp.cn> (中文)

<http://www.newworld-press.com> (英文)

电子信箱: nwpcn@public.bta.net.cn

版权部电话: +86 10 6899 6306 frank@nwp.com.cn

印刷: 九洲财鑫印刷有限公司

经销: 新华书店

开本: 787 × 1092 1/16

字数: 360 千字 印张: 20

版次: 2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 80228 - 773 - 0

定价: 39.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换



前 言

语言在人的一生中占据着重要地位，是人们发展智力和社交能力的核心因素。

长久以来，人们总是以为语言只是一种沟通工具，必须要熟练地掌握它、使用它。实际上，这种认识仅仅是从语言的交际功能出发的。从语言和“说话人”的关系这层意思来看，语言是个“多媒体”——既可作为工具，同时也是心智能力的一种反映。例如，同样是说话，同样要表达一种意思，有的人会“妙语连珠”，而有的人却“词不达意”？这就是语言能力的差异。假如一个人其他方面的能力很出众，同时他的说话也是滴水不漏，那么他一定会更优秀。如果我们说话时用语准确，修辞得体，语音优美，那我们从事各项工作会更加游刃有余，事业就会更加成功，人生也会更加丰富多彩。

说话准确、流畅、生动，既是衡量一个人思维能力和表达能力的基本标准，也是考核其是否具备社会竞争能力的重要标志。更重要的是，语言能力是提高自信心的强心剂。一个人如果能把自己的想法或愿望清晰、明白地表达出来，那么其内心一定具有明确的目标和坚定的信心，同时其充满信心话语也会感染对方，吸引对方的注意力，直到让人们相信，他的自信心对别人有着巨大的帮助。

人人会说话，人人在办事，但结果却是天地之别。越是与我们天天相伴的东西越容易被忽略，越是经常被忽略的东西却越重要。家庭背景、学历、机遇……我们的眼光过多地集中在这些对一个人的成功看起来似乎至关重要的要素上。实际上，所有这些只是给你提供了一个迈向成功的台阶，而说话的艺术和办事的能力才是助你迈上这一台阶的源动力。说话嘴上要有硬功夫，办事心里要有软手段。说话与办事可以分开来讲，但不可分开来做，任何把说话与办事的学问教条化、简单化的做法都不可取，它来源于对生活的总结，也必须在具体的运用中去学习。在办事的过程中琢磨说话的窍门，通过说话水平的提高办成别人办不成的事，这才算找到了学习办事技巧与说话诀窍的门径。

研究和运用办事的艺术，是生存的需要，谋事的需要，达到目的的需要，也是实现自己理想的需要。懂得了办事的艺术，你的办事水平就会大大提高，这常



常是走向实现自我的开始。

无论你身处仕途官场，还是在商海沉浮或是处于公关要职，只要用心研究办事的艺术，善于打动他人、调动他人，让其心甘情愿地为自己出力做事，用他人的权威为自己撑腰，借他人的资源为自己的事业扬帆，借用他人之关系为自己拓展市场。那么，你就成了一位办事的高人。

把话说得滴水不漏，把事做得得心应手。说起来容易，但做起来却并不容易。本书从说话办事的理论、方法着手，并配以深入浅出的案例，使读者能够在轻松的阅读中体会到说话的艺术和掌握办事的方法、技巧。

本书采用大量生动具体的事例，结合通俗而实用的理论，从学会见什么人说什么话，轻松与朋友交往，得体地求人办事，把握做事的分寸，明智地拒绝别人，采取有效批评和说服策略，积极避免、处理各种矛盾和妥善应对不友好的场面等方面，进行了分析和探讨，定会帮助你领悟其中的人生智慧，提高生活的品质，让你成为一个会说话、能办事、善交往的人。你就一定能够提高你的办事水平，就一定会使你在社会上找到立足点，在经济上找到财富，在事业上找到成功，在爱情上找到甜蜜，在人生中找到幸福。



目 录

上篇 把话说得滴水不漏



第一章 良好地与他人沟通，达到意想不到的效果	(3)
尊重他人，建立积极的沟通渠道	(3)
谈心是有效沟通的良好方式	(6)
练就口语发送能力	(8)
精心遣词，调节声调	(9)
问话也要讲究技巧	(12)
清晰地表达出自己的想法	(15)
避免自己的话语被他人误解	(17)
灵活处理不同意见和见解	(22)
生活中的沟通技巧	(23)
第二章 引人入胜的谈话，能够得到众人的青睐	(27)
用知识来丰富自己的说话水平	(27)
用言行提升自己的人格魅力	(29)
善于把握说话的时机	(30)
剔除令人烦厌的言谈习惯	(31)
在社交时改变自己的说话技巧	(34)
结束谈话的同时给人留下深刻的印象	(36)



第三章 轻松地与他人交流，顺利地进行交往..... (38)

- 轻松地自如地与陌生人交谈..... (38)
- 聊天也要讲究技巧..... (42)
- 如何得体地安慰他人..... (44)
- 正确地面对赞美..... (46)
- 很多时候要学会委婉含蓄..... (48)
- 积极弥补自己的失误言行..... (51)
- 根据实际情况作最恰当的发言..... (56)
- 一种非常有效的办法叫做创造借口..... (57)
- 面对受到的侮辱，保持冷静理智的头脑..... (58)
- 坦然面对别人的攻击..... (60)
- 巧妙地对不怀好意者反唇相讥..... (63)

第四章 完美地赞美他人，从而带来精神上的愉悦..... (66)

- 真诚地赞美能够带给他人力量和希望..... (66)
- 以鼓励和表扬感染对方..... (68)
- 用看似平淡无奇的小事来称赞别人..... (70)
- 注重对卓越成就的赞赏..... (71)
- 掌握赞美他人的技巧..... (72)
- 让自己的赞扬真实可信的技巧..... (75)

第五章 得体地批评他人，让他人更容易接受..... (79)

- 向人发难的时候先要全面了解情况..... (79)
- 时刻地控制自己的情绪..... (79)
- 保持适度的宽容和容忍..... (80)
- 使批评达到春风化雨的效果..... (81)
- 批评别人的实用技巧..... (83)

第六章 成功地说服别人，让他人心悦诚服..... (88)

- 要说服对方，必须先透彻了解对方的意见..... (88)
- 说服别人的基本方法..... (89)
- 说服别人的基本技巧..... (91)





说服别人的四个步骤	(94)
耐心是说服别人的关键	(96)
说服别人要循序渐进	(98)
说服人的高超技巧	(99)
巧妙的语言增强你的说服力	(120)
第七章 聪明地拒绝他人，使他人不失颜面	(124)
拒绝别人需要讲究策略	(124)
拒绝别人的实用技巧	(125)
拒绝参加不必要的应酬	(135)
轻松地把“不”说出口	(137)
采取明智的拒绝态度	(139)
拒绝别人的禁忌	(141)
第八章 精彩的演讲，博得众人的欣赏	(143)
从平时下工夫，练就超群的口才	(143)
克服怯场的心理	(145)
培养干练高效的演讲风格	(146)
做一场准备充分、发挥自如的演讲	(148)
避免和控制冷场	(151)
从容冷静地控制搅场	(152)
顺利地应付提问、评论和挑剔的听众	(153)

下篇 把事做得得心应手



第一章 利用好人缘与人进行成功的交往	(159)
养成主动与人交往的习惯	(159)
追求真正有价值的交往	(161)
让“关系网”助你事业上的一臂之力	(162)



与那些能够给你最大帮助的人交往	(165)
重视你的重要接触点	(166)
重视生活中的应酬	(168)
得体地赞扬别人	(169)
态度温和，意志坚定	(172)

第二章 提高办事的最高效率

根据目标制订一套具体的行动计划	(175)
为你的工作确定一下先后顺序	(177)
合理组织使工作条理化	(178)
运用化繁为简的工作方法	(183)
改变办事拖拉的习惯	(185)
目标专一提高效率	(187)
逐步完成“次目标”	(191)
在工作时保持较高的效率	(192)
有效解决问题的基本原则和步骤	(194)

第三章 求人办事要有方法有手腕

求人办事的实用技巧	(198)
求人时在语言上应注意的几点	(202)
充分尊重对方	(203)
求人办事儿，循序渐进	(204)
深入了解帮你办事的对方	(205)
强调和突出你对对方的影响	(207)
因人制宜，有的放矢	(208)
用富于感情色彩的话打动对方	(212)
托朋友办事前，自己先要吃点亏	(213)
利用已发达的朋友为你办事	(214)
求同事办事儿应掌握的原则	(216)
适当恭维，“捧”着领导帮你办事	(217)
让领导为你办“私事”	(218)





第四章 开创自己的事业要做好充分准备	(223)
从思想上做好开创事业的准备	(223)
创业前必须想清楚的三个问题	(226)
开创事业的基本步骤	(229)
必须有自己独到的见识	(230)
作决定需要审慎而迅速	(231)
从自己熟悉的领域开始	(233)
确定合理的投资金额	(234)
做生意, 应该练就一种好眼光	(235)
用无比的毅力、勇气和决心克服经营上的困难	(237)
借用他人的资金来投资是一种很好的选择	(238)
第五章 成功的面试是求职的关键	(240)
正确认识自我, 合理选择职业	(240)
在求职过程中成功地进行自我推销	(245)
面试前一定要准备充足的相关材料	(248)
精心准备, 做好面试应答	(250)
面试中应回避的错误	(256)
培养自己满足社会需要的实际应用能力	(258)
在求职时使自己成为炙手可热的人物	(260)
第六章 在谈判中争取最大的利益	(264)
谈判时如何为自己壮胆	(264)
先声夺人, 占据心理优势	(265)
从细微之处满足客户的需要	(266)
逐步提出自己的条件	(267)
尽快与决策者交锋	(268)
谈判中随时要关照对方的“面子”	(269)
被对方刺到自己的痛处时暂且忍耐	(272)
采用适宜的策略	(273)
积极突破谈判中的僵局	(278)



增加谈判成功的可能性 (281)
 在签约前随时可以提出修改意见 (286)
 达成双赢的谈判 (286)

第七章 让挫折远离自己的人生..... (290)

建立起强大的自信 (290)
 勇于接受别人的意见，善于改进自己 (293)
 正确看待别人的反面意见 (294)
 要有果断力 (296)
 避免干蠢事 (297)
 独立在事业和生活的领域里站稳脚跟 (299)
 磨炼自己的意志 (301)
 培养自己承受悲惨命运的能力 (302)
 通过学习和锻炼，增强挫折承受力 (305)

上
篇

把话说得滴水不漏





第一章



良好地与他人沟通，达到意想不到的效果



尊重他人，建立积极的沟通渠道

(1) 不要把别人当“机器人”

心理学教授坎贝尔说：“我始终不明白，为什么要有机器人这个说法。只要词语中带有“人”字，无疑意味着人为地拔高物质的高度。我认为应该把机器人称为“机器鬼”，这样就不至于把机器人和人搅和在一起。反正机器人这个说法令人觉得别扭。”

不要以为他人是机器人，可以由你想怎样操纵就怎样操纵。只有学会尊重他人，意识到对方也拥有充分的潜能，能够从他人的角度理解问题，才会有真正意义上的沟通。

永远没有完美的技巧，但运用技巧却可能有完美的结果。这也是果实优于枝条的道理。

沟通是彼此的事，一个巴掌拍不响。当你运用技巧时，别人也会运用技巧。当然，沟通是有目标的，你可以使自己的愿望处于优势，并且尽可能达到这个对自己有利的结果。但这多少有些一相情愿，因为别人也运用技巧，彼此力量的消长有一个合适的中点，那是双方可以接受的结果。沟通能达到这个目的，双方都应该满意，虽然这个结果跟你渴望的结果有些差别，但也应该坦然接受。

(2) 尽量多采用含蓄的暗示方法

既然他人不是机器人，他人理所当然应该受到你的尊重。而尊重他人的妙招应该算是暗示吧？暗示就是为了保全他人自尊时采取一种比较含蓄的不直接指责、指使他人的方法。也就是间接地让人做出你希望他人做的事。

暗示可以成为他人行动的动力，他们在接受暗示时，已经感到了受尊重的意味，就会主动帮你达到你渴望的结果。暗示可以让人心甘情愿地和你沟通。



(3) 运用漂亮的语法

世上每一种语言都有其特殊的美，其中都有很漂亮的语法。沟通也是一种语言交流，漂亮语法的运用就很合适。

当然，漂亮语法绝不是指滥用形容词之类肤浅玩意儿。它的的确确是一种语法，它将各种词语巧妙地运用，不仅仅限于形容词。

“然后……”“这时……”等等语法可以给人流畅感，他人就容易顺应你的思路，承启转合之间，沟通已经趋向圆融。使用“因为……”“所以……”等等语法，则给人很讲逻辑，很讲道理的感觉，他人就会心服，谁愿意跟一塌糊涂不讲理的家伙打交道呢？

语法是有玄机的，成功地运用玄机的语法都是漂亮的语法。在漂亮语法当中，先尊重对方的态度，然后，说出自己的要求，只要语法得当，就算前后矛盾，对方也不会觉得受到伤害，可以接受你的观点和建议，并愿意合作。

(4) 移动他人的观点

在沟通时，接纳对方的观点，然后再削弱他人的观点，是一个尊重他人的好办法。生活中，人的观点多种多样，纷繁复杂地围绕在你周围。这些观点有容易理解的，也有摸不着头脑令人难以把握的。观点是容易冲突的，人都不愿放弃自己的观点，所以，沟通时不要破坏对方的观点，只能悄无声息地移动他人的观点，让它靠拢自己的人生观。记住，移动，不是改变。

移动他人的人生观，可以采用游戏性质的做法，让别人感觉不到严肃的压力，因为人生观可是个严肃的大问题。而在游戏中，人生观稍有移动和变化，他人是不会觉察的。

(5) 运用动作进行暗示

我们的人体是有语言的，我们的动作往往可以暴露我们的心情。同样地，他人的动作也会泄密。所以，沟通中的人对他人的动作是很敏感的，你正可以利用它。

如果与人交谈时，你做侧头深思的动作，你的体态就告诉对方，这个问题你有疑问，这比直接予以打断他人的语流更有效，不至于立刻和对方抵触。他人一定会问：“有什么不懂吗？”这样由他人自己中断语言流程，可以有效地保证他人自尊心不受伤害。

如果想中断谈话，急于离开去做别的，你可以不停地偷看手表。手表有时候





可能就是心理时间的外壳。他人会问：“有事吗？你可以先走。”你就可以很有礼貌地全身而退。

体语的运用，很讲究空间。在宽敞的房间里交谈，彼此可以做到公平。但要达到亲密关系的程度，还是狭窄房间为好。谈话时中间不隔着桌子更容易融洽。距离上的靠近也会造成精神的靠近。

体语也可以保全自己的尊严。迟到时气喘吁吁地表现着急赶来的样子，他人容易原谅。

(6) 乔装弱者

世上总有很多人喜欢表现自己的力量和能耐的，在他们眼中，他人总不如自己。这种人很可能令你讨厌，但你可以利用他们。他们喜欢表现就给他们表现的机会嘛。

最简单的办法就是，在他们面前故意表现得笨手笨脚，他们会哼着鼻孔走过来：“真是差劲，让我来！”于是，他们就自己动手做起来。这个方法儿童们都会用，何况成人。

最聪明的办法是询问，表现得很虚心的样子去求教，他人怎么会不理睬，说不定一边做一边教你怎样做呢。

(7) 注意谈话时的礼节

适当的礼节，不仅对于人与人之间的交往是十分重要的，而且在谈话中，它也起着不可忽视的作用。因此，一个有经验的谈话者总是保持着恰如其分的礼节的。

①谈话的表情要自然，语气和气亲切，表达得体。说话时可适当做些手势，但动作不要过大，更不要手舞足蹈，不要用手指指人。与人谈话时，不宜与对方离得太远，但也不要离得太近，不要拉拉扯扯，拍拍打打。谈话时不要唾沫四溅。

②参加别人谈话要先打招呼，别人在个别谈话时，不要凑前旁听。若有事想与某人说话，应待别人说完。有人与自己主动说话，应乐于与其交谈。第三者参与谈话，应以握手、点头或微笑表示欢迎。发现有人欲与自己谈话，可主动询问。谈话中遇有急事需要处理或要离开，应向谈话对方打招呼，表示歉意。

③谈话现场超过三人时，应不时地与在场的人都谈几句，不要只与一两个人说话而不理会在场的其他人，也不要与别人只谈两个人知道的事情而冷落第三者。如所谈问题不便让旁人知道，则应另找场合。



④在交际场合，自己讲话要给别人发表意见的机会，也应适时发表个人看法。要善于聆听对方谈话，不轻易打断别人的发言。一般不提与谈话内容无关的问题。如对方谈到一些不便谈论的问题，不对此轻易表态，可转移话题。在相互交谈时，目光应注视对方，以示专心。对方发言时，不要左顾右盼，心不在焉，或者注视别处，显出不耐烦的样子，也不要老看手表，或做出伸懒腰、玩东西等漫不经心的动作。

⑤注意谈话内容。尽量不要涉及疾病、死亡等事例，不谈一些荒诞离奇、耸人听闻或者黄色淫秽的事情。一般不要询问妇女的年龄、婚姻状况。所谓“见了男士不问钱，见了女士不问年”是也。不要径直询问对方履历、工资收入、家庭财产、首饰价格等私人生活方面的问题。与妇女谈话不要说她长得胖、身体壮、保养得好等语，对方不愿回答的问题不要追问，也不要究根问底。对方反感的问题应表示歉意，或立即转移话题。

⑥男子一般不要打扰或参与妇女圈内的议论，也不要与妇女无休止地攀谈而引起旁人的反感侧目。与妇女谈话更要谦让、谨慎，不与之开有伤大雅的玩笑。争论问题要有节制。

⑦谈话中要使用礼貌语言，如你好，请，谢谢，对不起，再见……在社交场合中谈话，一般不过多纠缠，不高声辩论，更不能恶语伤人，出言不逊。即使争吵起来，也不要斥责，不讥讽辱骂，最后还要握手而别。



谈心是有效沟通的良好方式

一、明确目的，有所准备

谈心与聊天不同，聊天的话题广泛，随聊随换，而谈心则是指对一定的心理、思想的分歧而进行的。要取得成功，必须明确目的，有所准备。

明确目的主要指谈心后要达到的结果。比如两人之间有看法，互不服气，以至于影响到工作上的合作。谈心之前要明确，目的是让对方更多地了解自己，摒弃前嫌，携手共进。

有所准备是指在谈心前精心构造交谈用语、谈话内容及谈话进程，怎样开始，说些什么，何时结束，都进行充分准备，以免谈起来凌乱分散，甚至言不及意，影响表达效果。

有所准备还包括预设谈话中对可能出现的各种情况的处理方法。有了这些准备，谈心活动就不会演变成争吵或僵持，就能根据对方的反应调节交谈方式，确