

Shiyong Banshi

在社会上办事行之有效的语言表达术 **Koucai**

实

用

办事

口才

◎常清和 主编

能人动动嘴 笨人跑断腿

说话水平的高低，导致办事效果的差异。有的人磨破嘴皮，但白费口舌；有的人寥寥数语，却马到成功。因此，精湛的办事口才，将助你在群雄逐鹿中脱颖而出，独占鳌头。



陕西旅游出版社

实用办事口才

常清和 主 编

张叔元 副主编

周 详

陕西旅游出版社

(陕)新登字 012 号

责任编辑:李群宝

封面设计:金子

版式设计:谢杰

责任监制:刘青海

实用办事口才

常清和 主编

陕西旅游出版社出版发行

(西安长安路 32 号 邮政编码 710061)

新华书店经销 西安市委党校印刷厂印刷

850 × 1168 毫米 32 开本 12.75 印张 300 千字

2000 年 12 月第 1 版 2000 年 12 月第 1 次印刷

印数:1—5000

ISBN 7-5418-1552-5/G·394

定价:22.00 元

目 录

第一章 办事靠口才

在社会上办事，说话水平的不同，导致办事效果的差异。有的人磨破嘴皮，却白费唇舌；有的人寥寥数语，能马到成功。有的人只言片语，会弄得剑拔弩张；有的人只需数语，能化干戈为玉帛。有的人话语不周，招来迎头大祸；有的人唇枪舌剑，可退千军万马。因此，人生伊始，须精心打磨你的舌头。

1. 办事，靠的就是口才 (2)
2. 办事成不成，口才是保证 (8)
3. 能人动动嘴儿，笨人跑断腿儿 (14)
4. 口才交际，成功阶梯 (21)
5. 口才不好，事倍功半 (27)

第二章 办事说话摸心理

“揣情最难守司”，人的心，大海针。因为人的心理深隐无形，不易鑫测。找人办事，对方总是为自己蒙上层层神秘的面纱。要想顺利办成事，必先看透其心。人虽然形形色色，林林总总，性情万千，特点各异，但只要掌握了揣摩对方心理的方略，认识起来并不难。一生之计，从此开始，事业成功，由此奠基。

1. 出门观天色，进门看脸色…………… (34)
2. 察言观色，把握性格…………… (39)
3. 掌握他的心理需求…………… (45)
4. 透过眼睛摸心理…………… (48)
5. 话要依着他的心理说…………… (54)
6. 要透过假象摸心理…………… (60)
7. 处处留心摸透对方的心理…………… (66)

第三章 办什么事求什么人，求什么人说什么话

进庙烧香要看神，办事说话要看人。做人应该进退自如，说话必须八面玲珑、游刃有余。话总是说给别人听的，言语表达一定要看办事所找的对象，要受对象的身份、职业、经历、文化修

养、性格、处境、心情等因素的制约。射箭不看靶子，弹琴不看听众，说话“无的放矢”，办事效果肯定好不了。

1. 拜神进对门，办事找对人…………… (75)
2. 进庙上供要看神，办事说话得分人…………… (82)
3. 能说会道织张网，办事好商量…………… (89)
4. 说话八面风光，办事一路顺畅…………… (95)
5. 求遍小鬼，不如靠准阎王 …………… (102)
6. 人情练达婉说话，恰到好处妙开口 …………… (107)

第四章 办事口才的八种策略

世上事难办，说话要小心。

在人生的旅途上，许多人学识相抵、智力相当，但有的人功成名就，有的人一事无成。其关键在于是否掌握了办事的本领、说话的策略。本章从实践中总结出的八种行之有效的办事口才策略，将助你在群雄逐鹿中脱颖而出，独占鳌头。

1. 兜个圈子，曲径通幽…………… (115)
2. 幽默诙谐，乐中求和…………… (120)
3. 委婉含蓄，诱“敌”深入…………… (124)
4. 先探再问，由浅入深…………… (128)
5. 旁敲侧击，八面来风…………… (133)

6. 态度诚恳，以情动人 (137)
7. 将欲取之，必先与之 (142)
8. 投其所好，恭维有加 (146)

第五章 怎样把话说到“点”上

山不在高，有仙则灵；话不在多，贵在动心。语为情动，言为心声，口才是开启成功大门的钥匙，是现代人在竞争中立于不败的法宝。办事说话，滔滔不绝，不一定能把事办成，关键在于是否把话说到点子上。不论是现在还是将来，怎样把话说到“点”上，是一个人必须正视的课题。

1. 不说无准备的话，不打无准备的仗 (152)
2. 利用弱点，别开生面 (153)
3. 行动辅助口才，开创求人新境界 (154)
4. 展现自己，出奇制胜 (157)
5. 借梯登高，口才重要 (161)
6. 退一步海阔天空，激起对方同情的心 (166)
7. 面对冷遇心不冷，善用口才巧得胜 (170)
8. 放长线钓大鱼，口才好易结缘 (173)
9. 话入人心事好办，言能悦耳易成功 (175)
10. 说话要合时宜，要分场合 (179)
11. 软磨硬泡巧说，持之以恒有果 (181)
12. 据理力争，说服对方 (187)

第六章 屡试不爽的求人口才十二诀

能人动动嘴儿，笨人跑断腿儿。能恰当地运用口才技巧的人，办事时注注能势如破竹，迅速成功。而口才拙笨的人，成功率极低。本章罗列的十二个“办事口才准则”，足为世人所效法。

1. 欲擒故纵 (192)
2. 巧用关系 (197)
3. 激动感化 (203)
4. 顺势出口 (206)
5. 隐匿意图 (211)
6. 登堂入室 (215)
7. 投石问路 (219)
8. 捡好听的说 (223)
9. 有好处及时说 (228)
10. 巧施烟幕 (233)
11. 巧作铺垫 (238)
12. 看透对方 (244)

第七章 免遭拒绝的口才技巧

当你满怀希望求人办事时，却遭到对方的拒绝。虽然说：“人生不如意事，十常八九”，但人

们都希望把事办成办好，而不想遭到别人拒绝。这里有什么绝招吗？嘘，别急，让我慢慢地告诉你。

1. 感情投资 (249)
2. 巧语攻心 (255)
3. 以利诱人 (262)
4. 幽默致胜 (266)
5. 舍车取帅 (272)
6. 暗渡陈仓 (277)
7. 见风使舵 (283)
8. 激将之术 (289)

第八章 如何把握说话步骤

不以规矩，无以成方圆。无论办什么事说话时，要遵循一定的口才原则，要精心把握一定的步骤。说话口无遮拦，不讲策略，既恼了别人，又伤了自己，最终结果只能是“所有的问题都自己扛”。

1. 求人前准备好，求人时慌不了 (296)
2. 开端说不好，办事成不了 (301)
3. 隐去功利深情地说 (306)
4. 攻城不怕坚，求人别惧难 (312)

-
- | | |
|--------------------------|-------|
| 5. 场面应酬不足信，要想成功加把劲 | (318) |
| 6. 求人不成搭好桥，下次再来事好搞 | (323) |
| 7. 事情办成功，别忘谢神灵 | (329) |

第九章 办事难，难言话题巧开口

门难进，脸难看，话难听，事难办。正因为办事难，才更要讲究说话的艺术。要想事办好，先把话说好，这是现实生活的写照。说话既要有逻辑性、条理性，还要有巧妙的角度；既要有理有据，还要说得生动感人，让人为之心动。这是求人办事的关键之策。

- | | |
|------------------|-------|
| 1. 己话他说 | (336) |
| 2. 明话暗说 | (340) |
| 3. 实话虚说 | (344) |
| 4. 他话己说 | (347) |
| 5. 庄话谐说 | (349) |
| 6. 顺便提出法 | (351) |
| 7. 自我否定法 | (354) |
| 8. 巧接话茬说 | (360) |
| 9. 求人帮忙不说帮 | (365) |

第十章 最后的忠告：这样的话不要说

书本总是教人们理智。可是，人毕竟是人，总是有情绪和弱点，也正因此，人生才有些许遗憾。人无法使自己变得十全十美，但要有积极的态度。无知和冲动，是人性的弱点，也是你最大的敌人。克服弱点，也就更加成熟。所以，你最好还是接受这最后的一些忠告。

1. 求人办事丧气话不要说 (368)
2. 惟利是图、充满铜臭的话不要说 (372)
3. 模棱两可的话不要说 (376)
4. 求人话语不讲委婉不要说 (379)
5. 不懂礼貌不要说 (383)
6. 急于求成催促对方的话不要说 (389)
7. 强人所难，一厢情愿的话不要说 (391)
8. 责怪对方的话不要说 (393)

第一章

办事靠口才

在社会上办事，说话水平的不同，导致办事效果的差异。有的人磨破嘴皮，却白费唇舌；有的人寥寥数语，能马到成功。有的人只言片语，会弄得剑拔弩张；有的人只需数语，能化干戈为玉帛。有的人话语不周，招来迎头大祸；有的人唇枪舌剑，可退千军万马。因此，人生伊始，须精心打磨你的舌头。

1. 办事，靠的就是口才

一件事物的发展是众多因素共同作用的结果。如同建一幢楼房，是木匠、瓦匠、建筑工等共同的努力的结果。但是其中总有一两个、一两种因素起着举足轻重的作用。试想，离开建筑工，其他人再优秀，这幢楼也不会拔地而起。

俗话说：“火车跑得快，全靠车头带。”没有了车头的火车只会待在原地不动。而口才犹如我们求人办事时的火车头，起着关键性的作用。火车跑得快，我们当然不会抹去车轮、螺钉等这些物件的作用。同样，求人办事时，除了口才外，你的穿着、打扮等因素也发挥着作用，但求人靠的就是口才，就像火车跑得快，靠的就是车头那样。没有口才，你求人不成，办事情也不成功。

如果你求下属去完成一项新任务时，他却劈头盖脸地发一通牢骚：“你难道没看到我桌上的文件已经堆积如山，连气都喘不过来了！”碰到这种情况，一般的人肯定会感到尊严受损，以牙还牙，或拿出上司的威严：“你必须得做！你可以将手头的活儿安排一下，然后一件件去做。”尽管这样会使他将活儿接下来，但他一定不会痛快地把它做好。

事实上，你这时如果换一种口气说话，可能效果会大不一样，比如，你可以表达得更富有同情心一些：“十分理解你的工作

负担，我知道你有很多事情要做，但问题是，现在这一份额外的差事似乎只有你最胜任，看来要给你增加新的压力了，但是……”

很显然，第二种做法更能令人接受。运用技巧说话，经过大脑思考，这才是求人之道。

有的人或许对此嗤之以鼻，认为靠耍嘴皮子来做事，不是光明正大的方式，属于旁门左道，登不了大雅之堂。只有靠真才实学等本身的“硬件”来做事，才是值得骄傲的。

我不想对这种说法做出直接的判断。我只想告诉你，一台电脑，不管它的CPU是“奔Ⅲ733，”还是“奔Ⅲ669”，主板多棒，彩显多么平，如果没装软件，它一点用处都没有，只能当摆设，是一台“裸机”。

《鹿鼎记》中当韦小宝用撒石灰、使绊子救了茅十八时，茅十八骂小宝是“小人”，用“下三滥”的手段杀人，不算是英雄好汉。真不知道这茅大哥心中想什么？世界上只有两种人：成功者和失败者。成功者为了成功可不择手段。失败者没有哭泣的权利。

同样，求人是我们的目的，为了达到这个目的我们可以采用法律允许的任何手段。口才即便是真的不能登大雅之堂的手段，但有了它可使我们成功。你是在那儿坐以待毙，还是杀出一条血路，取得成功？两种不同选择，两种不同结果，由你自己来决定。

再者，口才是一门高深的学问。社会上有各种诸如《演讲与口才》之类的刊物，国家也举行大专辩论赛之类的活动。而企业公司里也有善于处理各种人际关系的公关部。你要丢掉那种靠口才来办事是歪门邪道的想法。

“吃自己的饭，流自己的汗，自己的事情自己干，靠天靠地

靠祖先，不算是英雄好汉。”求人办事时，你硬件好，如果站在那里来个徐庶进曹营——一言不发，不管你肚里有多少货色，脑袋里有多少真才实学，你愣是茶壶里煮饺子——倒不出来，别人不明白你的意思，不理解你的想法，最后结果如何，你不说，大家心里也会明白。

“一俊遮百丑”，只要你有了一项强项，其余的不足都会被掩盖掉。我们既然注定了要求人，这种事情怎么躲也躲不掉，与其坐在那里等待死亡，不如迎着困难赶上。“有了金刚钻，敢揽瓷器活”，有了好口才求人时就不会脸红，办事时也不会紧张。

好的口才在人际交往中，可以为你锦上添花；口才不好，会令你在求人办事时白玉有瑕。虽然瑕不掩瑜，但就是那小小的斑点让你不能十全十美，失去了成功的机会。

求人不是好事，要看别人的脸色说话，要低三下四地顺着别人的意思走，而不管自己有何感触。这真够难办的。所以大多数人不到万不得已不去求人。除非真的没有其他办法了，不得不求人时，才去求人。求人求成功，也不枉委屈自己一场。如果失败了，瞎子点灯——白费蜡，也真够惨。

有好的口才为你保驾护航，让你在黑夜里不会迷航，在你危难时，替你解除危难。口才的作用就有这么大。好口才的功效有时是你料想不到的。

时代在进步，人心却在退化，人的说话能力也在下降。很多人在面对茫茫人群时，反而不知道如何与人打交道。平时，就连一声简单的问候都说不出口。而求人办事时，面对与之打交道的人左躲右闪，只想“短、平、快”地把事办完。少了交谈，只能让自己的事情办砸。

生活中“没啥别没钱，有啥别有病”，求人办事时离了什么都可以，但就是不能离开口才。口才是你升天的双翼，是你入海

的背鳍。“天高任鸟飞，海阔凭鱼跃”，没了口才，你会“虎落平阳遭犬欺，龙搁浅滩被虾戏”，或者说“脱毛的凤凰不如鸡”。

每个人都有自卫的心理，都不愿给自己添麻烦，都想多一事不如少一事。求人办事时，你首先要解除他的武装，让他接受你，不排斥你，才能接下来做其他的事。如果他一见你，就关起了城门，拒绝让你入内，你别说办事了，求人都求不了。

而口才是你打开城门，解除他武装的最好武器，凭借它，你可以“攻无不克，战无不胜”。

热恋中的男孩子约会时想和女孩子拥抱接吻，如果一见面就直奔主题，不挨一巴掌才怪呢！

聪明的男孩子会这样做：和女孩子坐在一起保持一段距离。然后斯斯文文地和她谈话，运用口才技巧。随着谈话热度的增加，两人关系渐渐融洽。在心灵上的距离缩短的同时，男孩子慢慢地缩短与女孩子身体间的距离。不经意间手轻碰在一起，如果女孩子没有明显地反对，就温柔地握住。然后……

这是每个恋爱过的男孩子都用过的技巧。离开了口才，少了口若悬河的交谈，实质性的进展恐怕不是很大。

如果说这则例子不足以把道理说明，不会让你觉得求人靠的就是口才的话，你不妨看一下下面的例子：

一位深圳人来内地旅游。本来嘛，旅游途中的人是不会轻易买衣服这类增加负重的东西的。但他被一家休闲衣店的装修风格所吸引，便走了进去，本也没打算买，只是想逛逛，也可顺势看看流行式样。

可当时售货员小姐见他远远地看一套休闲服，就说：“拿下来看看吧？”

“不用了。”

“拿下来看看，不买也无所谓的。”

听了这话，他心里转念一想：也是，看看又不一定买，那就拿下来吧。

当他把衣服拿在手中，对着镜子比划着时，售货员小姐又说了：“你不妨试试！试试才知道好坏。要是不满意就放回去，没关系的。”

一听此言，深圳游人也不好意思推脱，就穿在身上试了试，谁知，那套休闲装竟那么合身，一时竟让他挑不出毛病，也便不好意思放回去了，就稀里糊涂地买了回去。在他回到家后，就后悔得不得了，那套衣服根本就派不上用场，只能放在家里压箱底了。

为什么这位深圳游人会一时脑热，买了个累赘？这里面售货员小姐的功劳可不小。如果在这位客人进了店之后，售货员站着不动，就不可能一步步诱使他试穿衣服。如果不是售货员一会儿一个“买不买没关系”，借以打消了顾客的心理防线，那么他也不会不好意思放回去。可以说是售货员的口才驱使这位游人自愿上钩的，因而促成了这笔生意。

做生意其实也是求人，是变相的求顾客。只要顾客买了你的商品，就算是成功了。这种成功更具有显著的功利性，又必须在短时间内把被求者“俘虏”。这就给商家或销售人员出了道难题。而这道难题的解答，靠的就是口才。

商品如何，买的人心里知晓，中不中意，由他或她自己拿主意。如果作为销售人员适当的时候说上几句适当的话，征服买家的心，这买卖就做成功了。

相反，你在旁边不管不问，“金口难开”，纵然你的商品质优价廉，却让买家心里不舒坦，你的商店只好关门大吉了。所以，作为常与顾客打交道的人更能体会到“沉默是铁，少说是银，好口才才是金”。求人办事，请人帮忙，靠的就是一副口才。