

HUA YAO
ZHEYANG SHUO

话要 这样说

张笑恒◎编著

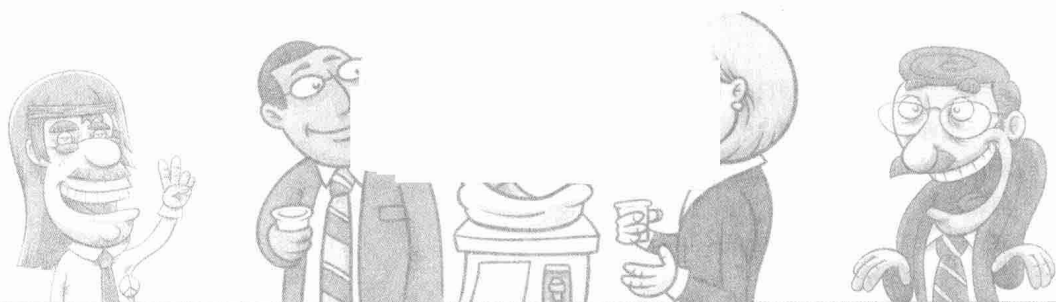


最有效的说话方式，最实用的说话技巧。
会说话是你融入社会、走向成功的第一步。

北京工业大学出版社

HUA YAO
ZHEYANG SHUO

话要这样说



最有效的**说话方式**，最实用的**说话技巧**。
会说话是你融入社会、走向成功的第一步。

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

话要这样说/张笑恒编著. —北京: 北京工业大学出版社, 2010. 4

ISBN 978 - 7 - 5639 - 2302 - 1

I. ①话… II. ①张… III. ①人间交往—语言艺术—通俗读物 IV. ①C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 030050 号

话要这样说

编 著: 张笑恒

责任编辑: 郑 华

封面设计: 天之赋设计室

出版发行: 北京工业大学出版社

地 址: 北京市朝阳区平乐园 100 号

邮政编码: 100124

电 话: 010 - 67391106 010 - 67392308 (传真)

电子信箱: bgdcbsfxb@163.net

承印单位: 大厂回族自治县正兴印务有限公司

经销单位: 全国各地新华书店

开 本: 700mm × 1000mm 1/16

印 张: 17

字 数: 240 千字

版 次: 2010 年 4 月第 1 版

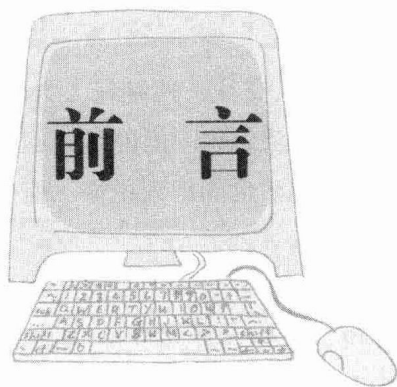
印 次: 2010 年 4 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978 - 7 - 5639 - 2302 - 1

定 价: 28.00 元

版权所有 翻印必究

图书如有印装错误, 请寄回本社调换



20 世纪伟大的成功学大师卡耐基先生曾说：“假如你有好的口才，就可以结交好的朋友，可以使人喜欢你，使你获得满意的结果，可以开辟前程。假如你是一名教师，你的口才就可以增加学生学习的热情；假如你是一个店主，你的口才就能帮助你吸引顾客；假如你是一个律师，你的口才便能吸引一切诉讼的当事人。”的确，拥有一张能说会道的嘴，掌握说话之术，才能在复杂纷繁的社会中左右逢源、纵横捭阖。

这个世界上每天都会有许多人因为巧舌如簧而擢升了职位，获得了名利；也有许多人因为口吐莲花、妙语连珠而赢得了他人的喜爱，赢得了社会地位。当然，也有许多人因为口笨舌拙、词不达意而四处碰壁，心灰意冷。比如，有些人对别人的规劝明明是出于好意，却总是让对方难以接受甚至产生厌烦的心理；有些人则在语言上把握不好自己的角色和分寸，不是惹恼了上司，就是疏远了同事和下属……我们的一生，有太多的成败直接来源于口才的好坏。

我国古人云：“一言能兴邦，一言能丧国，”“一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。”西方人则称当今世界有三大魔力：“除了金钱、

原子弹，就是语言了。”美国人类行为科学研究者指出：“说话能使人显赫，鹤立鸡群。能使一个人的才学充分拓展，熠熠生辉，事半功倍，业绩卓著。能言善辩的人，往往使人尊敬，得人拥护。”他甚至断言：“发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。”说话的巨大威力由此可见一斑。

我们在社会上不管是与人交往，还是托人办事，都少不了要与人说话，传递信息，沟通感情，交流思想。但说话并不是一件简单的事，有时一句话能把人说笑，有时一句话也能把人说恼。但好的口才并不一定是天生的，完全可以靠后天培养。

本书独具匠心地选取了生活中的各个不同的视角，通过贴近生活的具体事例和深入浅出的述说，让你在趣味性的阅读中领悟说话的技巧和艺术。掌握了本书中的说话方法和技巧，你就能在社交活动中如鱼得水，受人瞩目；在职场中游刃有余，应付自如；在朋友面前谈笑风生，妙语生花；在恋人面前蜜语甜言，爱意无限；在演讲台上慷慨激昂，挥洒自如；在辩论坛上巧舌如簧，雄智多辩。

征服一个人，以至于征服一群人，用的往往不是刀剑，而是舌尖。让自己成为“会”说话的人，乃是我们需要穷其一生来学习的艺术！

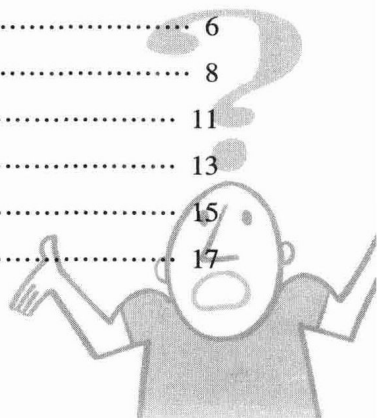
目录 CONTENTS



第一章 应酬的场面话要说得滴水不漏

场面话是让他人愉悦的交际润滑剂，是打动别人的捷径和必要条件。但是场面话的分寸若拿捏不好，就很容易有“虚伪”之嫌，所以说场面话要视当时状况而定，善于审时度势，能够进退自如，点到为止，切忌太多太过。

开场话让素昧平生的人一见如故	2
学会打开对方的“话匣子”	4
场面话：物往贵处说，人往年轻讲	6
要善于营造酒宴中的和谐气氛	8
酒宴中不要厚此薄彼	11
练好“推”酒功夫	13
场面上不可与上司称兄道弟	15
说场面话要因人而异	17





第二章 博取好感的话要说到别人心坎里

曾仕强教授在《百家讲坛》讲胡雪岩的故事，说过这样一句话：“人不能总是说老实话，话要说到别人的心坎上。”的确，说话就像送礼物给别人一样，价格尚在其次，关键是对方是否喜欢。话也是说给别人听的，只有说到对方的心坎里，才能博取好感。

牢记对方名字，你将收获巨大	22
谈论对方最感兴趣的话题	24
送人一个“美名”	26
赞美是给别人最高的奖赏	28
语言中最次要的一个字是“我”	29
感谢的话要立刻说出来	31
倾听也是一种交谈的艺术	33

第三章 增进友情的话要说得充满人情味

人情味，源自人性之中最温情的一面，它是人与人之间真挚情感的自然流露，是一种由内而外感染他人的个性魅力，是一股可以温暖人心的精神力量。充满人情味的语言，可以让朋友之间的关系变得更融洽、更亲密。

把安慰的话说到朋友心里	38
关系再密切也不可伤及对方的自尊	40
给爱面子的朋友一点面子	42
让朋友表现得比你优越	44
拒绝朋友的时候要避免得罪对方	46
坚持在背后说朋友的好话	48



别让谈话成为你的“独角戏”	50
不要轻易揭朋友的“老底儿”	52

第四章 避免冲突的话要说得巧妙委婉

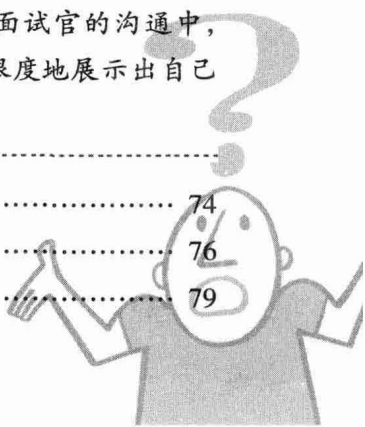
过于直白的语言，有时就像一把锋利的刀子，总是容易划伤对方的自尊，甚至引发冲突。因此，不妨在你语言的刀子上加一把刀鞘，使其变得委婉一些。委婉含蓄的语言，能照顾到别人的自尊自爱之心，让人听着更舒服，更易于接受。

给对方台阶下	56
含蓄的批评更容易让人接受	58
忠言也可以不逆耳	60
换一种方式说“不”	62
永远别直接说“你错了”	64
不要将自己的意见强加给别人	67
不要总让自己显得比他人更聪明	69

第五章 面试闯关的话要说得自信自如

语言表达能力是面试的重要测评要素，面试中语言技巧使用的优劣，直接反映了面试者的知识和修养。因此，面试者要在与面试官的沟通中，拿捏好“自信”的分寸，把握好“智慧”的尺度，最大限度地展示出自己的优势和魅力。

面试时如何做好自我介绍	74
没有工作经验如何打动主考官	76
巧妙应对面试官的“刁难”	79





莫说缺乏自信的话	82
面试谈薪切莫“羞答答”	83
虚言假语注定要出局	86
坦然自若化解面试中的尴尬	87
别让不恰当的语言削弱你的竞争力	90
面试结束该说哪句话	92

第六章 激发客户购买欲望的话要说得富有感染力

当销售人员与客户结束一次沟通的时候，是会达成交易还是会遭到拒绝，有时候不仅仅取决于产品，更多的是取决于销售人员说什么和怎么说。富有感染力的语言，使说服力和影响力达到最大化，使销售人员同客户迅速建立信任并达成交易。

把推销改成建议，让客户感觉是他自己想买东西	96
别顾着一味介绍，听听顾客怎么说	98
顾客喜欢听什么你就说什么	100
换位思考比争辩更有效	102
使用让客户感觉良好的语言	104
不要吝啬对客户说一声“谢谢”	107
学会向客户妥协和让步	109
用几句妙语勾起购买者的兴趣	111

第七章 获得领导赏识的话要说得 高明而不失分寸

俗话说，“伴君如伴虎”，这就使得很多人在领导面前缩手缩脚，如履



薄冰，难于开口。其实，并非“老虎的屁股摸不得”，而在于员工怎样去“摸”，这就要求下属好好地掌握与上司进行沟通的语言技巧，把话说得高明而又不失分寸。

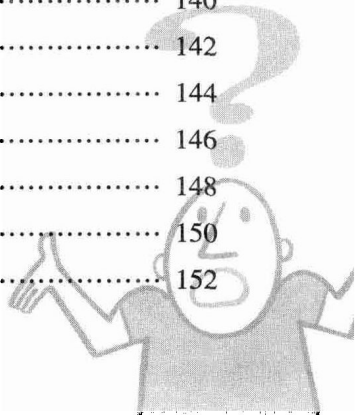
上好“新人”第一课，初来乍到少开口	116
赞美上司要含而不露	118
从上司得意的事情说起	120
向上司汇报工作的语言技巧	122
如何成功说服上司给你加薪升职	125
万不可跟上司拍桌子叫板	127
笑语美言，指正上司的过错	130
被上司冤枉时学会为自己辩护	132
影响升迁的语言障碍	135

第八章 赢得下属信赖的话

要说得对方心服口服

如果领导不善于了解下属心理，不善于运用语言技巧，不讲方式方法，不看对象、场合，就无法树立自己的威信。口才不仅是领导者能力、人格、素质的外在表现，更是激励下属、说服下属的重要手段。

不要打断下属说话	138
不要吝惜对下属的赞美之辞	140
用人情话笼络下属的心	142
批评下属而不给对方造成伤害	144
长话短说的领导者更有威信	146
发火后不忘善后	148
言而有信才能使下属信服	150
建议式的命令更易被下属接受	152





与下属说话也要留余地	153
拒绝加薪有讲究	155

第九章 融洽同事关系的话要说得恰当得体

同事之间的关系常常敏感又微妙，一句话说不好，就有可能无意中得罪对方，导致关系不和。与同事相处，话要说得恰当得体，该说的一定要说到，说到位；不该说的绝对不说，适时打住，保持沉默。

主动沟通，用真诚拉近与新同事的距离	160
与同事聊天不能信口开河	162
升职后怎样打开局面	164
用巧妙的语言解开同事间的小疙瘩	166
越诉苦，越得不到同情	169
不伤和气地拒绝同事的不合理请求	171
得到奖励时不要独享荣誉	173

第十章 求人办事的话要说得情理交融

求人办事，就是要用你的嘴说动别人的腿，这不是一件容易的事，但是如果你掌握了适度的语言技巧，能晓之以理、动之以情，它就变得容易多了。会说话的人总能把话说得情理交融，轻松获得他人的认同和支持。

谈正事之前营造气氛很重要	178
从情入手，激起别人的同情心	180
要深谙迂回战术	181
心急吃不了热豆腐	183



自信同样为你加分	185
情理交融的话更有说服力	187
姿态要低，方法要巧	190
善用激将法得到帮助	192
用引起“共鸣”的方式达到求人的目的	194
事没办成也要真诚致谢	197

第十一章 攻心谈判的话要说得有理有据

凡属人与人的谈判交锋活动，自始至终都有心理的抗衡，谈判桌上的较量更是一种极其微妙的“心理战”。所以，谈判最有效的技巧之一就是，在谈判中以影响对方的心理为手段，从而达到征服对手的目的。

说“正事儿”前不妨先套交情	200
“黑脸”“白脸”轮番唱	202
他越急，你就要越慢	204
有来有往，把“问题”丢给对方	206
开价一定要高于你想要的实价	207
永远不要首先提出“折中”	210
画个坑，请君自己跳进来	212
吃“回头草”时，及时退让不如坚持到底	215
谈判中说“不”的技巧	216

第十二章 表达爱慕的话要说得充满情趣

恋爱都是靠嘴谈出来的，好的口才是恋爱成功的保证。尤其是在男女双方刚刚踏入爱河时，由于彼此之间不熟悉，所以说话时一定要注意技





巧。充满情趣的语言，能迅速拉近彼此的距离，增加恋爱的甜蜜度。

甜言蜜语巧出口	222
用昵称传达对恋人的浓情蜜意	224
好听的情话永远不嫌多	226
说话的方式要丰富多彩	228
亲爱的，听得出我的爱吗	231
恋爱中的男女需要不同类型的赞美	233
决定爱情成败的那一句	235
斗嘴增进恋人间的感情	237
化解恋爱中的不和谐音符	239

第十三章 幽默的话要说得搞笑而有分寸

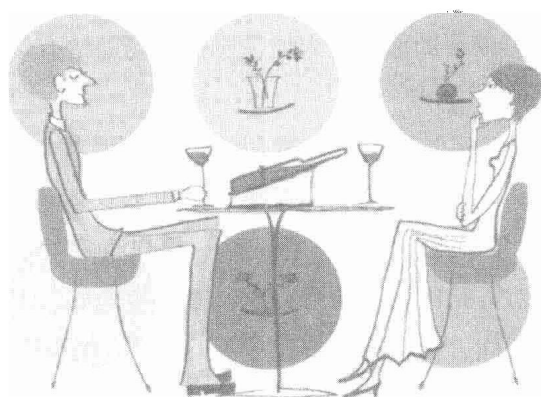
幽默不是吹牛拍马、卖弄聪明，不是轻视讥笑、损人找乐儿。幽默应该是宽容与善意的，并以为别人带来快乐为目的。真正具有幽默素质的人，在人际交往中会表现出积极乐观、平等待人、与人为善等各种优秀品质。

“天真式”幽默最受欢迎	244
反弹琵琶，让幽默别具风趣	246
偶尔幽自己一默，更有意想不到的效果	248
千万不要让玩笑碰到别人的痛处	250
幽默嘲讽，也要与人为善	252
幽默有度，小心踏入对方禁区	254
有些场合慎用你的幽默	256



第一章

应酬的场面话要说得滴水不漏



.....
场面话是让他人愉悦的交际润滑剂，是打动别人的捷径和必要条件。但是场面话的分寸若拿捏不好，就很容易有“虚伪”之嫌，所以说场面话要视当时状况而定，善于审时度势，能够进退自如，点到为止，切忌太多太过。
.....



开场话让素昧平生的人 一见如故

一见如故，相见恨晚，历来被视为人生的一大快事。要想拓展自己的人际关系，你就必须和一些素昧平生的人打交道。对方对你的第一印象如何，通常取决于初次见面时你的言谈举止，所以这开头的场面话说得好坏，关系重大。说好开场话的关键是：亲热、贴心、消除陌生感。

在日常社交中可以帮助你与他人增进感情的场面话有以下几种。

1. 问候式

“您好”是向对方问候、致意的常用语。若能因对象、时间的不同而使用不同的问候语，则效果更好。如对德高望重的长者，宜说“老人家您好”，以示敬意；对年龄跟自己相仿者，称“徐先生（小姐），您好”，大方而又不失礼仪。对方是医生、教师，说“李医生您好”、“王老师您好”，有尊重意味。节日期间，说“节日好”、“新年好”，给人以祝贺节日之感。早晨说“您早”、“早上好”则比“您好”更得体。

2. 重视式

在刚刚开始和素昧平生者交往时，要表现出对别人的兴趣。这样做有两个好处：一是让对方感到你对他的关注，使他觉得自己得到了尊重，并增强对你的信任感，从而拉近你们之间的距离；二是这样能够比较全面地了解对方的情况，使你在和对方交流的时候能够迅速抓住话题，引起对方的兴趣。

每个人都觉得自己很重要，每个人都希望被看重，希望得到别人的肯定和承认，希望得到别人的诚意和赞美。如果对方感觉到你对他的事情十分关注，那他就会认为他在你心中已经有了位置。被别人关注的感觉是很



好的，如果对方是在第一次和别人交往中被你关注，那他对你的好感会更加强烈。

3. 攀亲式

赤壁之战中，鲁肃见诸葛亮的第一句话是：“我是子瑜的朋友。”子瑜，就是诸葛亮的哥哥诸葛瑾，他是鲁肃的同事、挚友。短短的一句话就定下了鲁肃跟诸葛亮之间的交往基调，使来自不同阵营、站在不同立场的双方关系亲近了许多。其实，任何两个人，只要彼此留意，就不难发现双方有着这样或那样的“亲”、“友”关系。只要能在开场话中巧妙地利用这一点，两个陌生人之间的距离就会很自然地拉近许多。

例如：“你是复旦大学毕业生，我曾在复旦进修过两年。说起来，我们还是校友呢！”

“您是体育界老前辈了，我爱人可是个体育迷。”

“您来自苏州，我出生在无锡，两地近在咫尺。今天得遇同乡，令人欣慰！”

4. 随机应变式

随机应变式是指针对具体的交谈场景而开始或更换话题，比如对方刚做完什么事，正在做什么事以及将来准备做什么，都可以作为寒暄的话题。

5. 敬慕式

对初次见面者表示敬重、仰慕，这是热情有礼的表现，也体现着你对对方的重视。用这种方式时必须注意：要掌握分寸，恰到好处，不能乱吹捧，表示敬慕的内容应因时因地制宜。例如：

“您的大作我读过很多遍，受益匪浅。想不到今天竟能在这里一睹作者的风采！”“今天是教师节，在这特别的节日里，我能见到您这么有名望的老师，不胜荣幸。”

开场话不一定非要具有实质性的内容，而且可长可短，因人而异。特别要注意的一点就是寒暄时应当删繁就简，不要过于程式化。

当然，说好初次见面的开场话，仅仅是良好的开始。要想谈得有味，谈得投机，谈得其乐融融，真正建立起友谊，还有两点要引起注意。

第一点，必须确立双方都感兴趣的共同话题。有人以为，素昧平生，



初次见面，何来共同感兴趣的话题呢？其实不然。一位小学教师和一名泥水匠，似乎两者是话不投机的。但是，如果这个泥水匠是一位小学生的家长，那么两者可就如何教育孩子各抒己见、交流看法。如果这个小学教师正在盖房或装修，两者也可就如何购买建筑材料，选择装修方案沟通信息、切磋探讨。

只要留心观察，就不难发现彼此对某一问题的相同观点、某一方面共同的兴趣爱好或是某一类大家关心的事情。有些人在初识者面前感到拘谨、无话可说，只是因为沒有发掘出共同感兴趣的话题而已。

第二点，注意了解对方的现状。要想使对方对你产生好感，留下极为深刻的第一印象，还必须通过察言观色，了解对方近期内最关心的问题，掌握其心理。

例如，知道对方的子女今年高考落榜，因而举家不欢，你就应劝慰、开导对方，说说“榜上无名，脚下有路”的道理，举些自学成才的实例。如果对方子女决定明年再考，而你又有自学、高考的经验，则可现身说法，谈谈高考复习需注意的地方。如有能力，还可为其提供一些较有价值的参考书。

学会打开对方的“话匣子”

交谈最忌讳无话可说的冷场，如果你遇见一个朋友或熟人的时候，两人相顾无言，那实在是一个相当尴尬的局面。所以，要学会打开对方交谈的“话匣子”，这对拓展你的人际交往起着基础性的作用。

很多人在面对别人的时候，常常手足无措，不知道该如何开口。其实，打开“话匣子”并不难，因为只要掌握技巧、善加利用，你身边处处都是可以利用的话题。