

为 人 处 世 智 慧 枕 边 书

聪明人由于说话的方式正确而让领导看重，让下属追随，让朋友喜欢，让异性认同，让客户信赖，让陌生人信任；愚蠢者由于说话方式欠妥而被领导冷遇，被下属忽视，被朋友讨厌，被异性抛弃，被客户怀疑，被陌生人提防。

说话 一点通 智慧

← 聪明与愚蠢的说话差别 →



安心/编著

SHUOHUAZHUI
YIDIAN TONG

当代世界出版社

为 人 处 世 智 慧 枕 边 书

聪明人由于说话的方式正确而让领导看重，让下属追随，让朋友喜欢，让异性认同，让客户信赖，让陌生人信任；愚蠢者由于说话方式欠妥而被领导冷遇，被下属忽视，被朋友讨厌，被异性抛弃，被客户怀疑，被陌生人提防。

说话 一点通 智慧

← 聪明与愚蠢的说话差别 →



安心/编著

SHUOHUAYIZHIXUE
YIDIAN TONG

当代世界出版社

图书在版编目(CIP)数据

说话智慧一点通:聪明与愚蠢的说话差别/安心编著.

—北京:当代世界出版社, 2010.5

ISBN 978-7-5090-0641-2

I. ①说… II. ①安… 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(2010)第 065935 号

说话智慧一点通:聪明与愚蠢的说话差别

出版发行:当代世界出版社

社 址:北京市复兴路4号(100860)

网 址:<http://www.worldpress.com.cn>

编务电话:(010)83908403

发行电话:(010)83908410(传真)

(010)83908408

(010)83908409

(010)83908377

(010)83908423(邮购)

经 销:全国新华书店

印 刷:北京金秋豪印刷有限责任公司

开 本:787×1092 毫米 1/16

印 张:23

字 数:350 千字

版 次:2010 年 5 月第 1 版

印 次:2010 年 5 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-5090-0641-2

定 价:43.00元

如发现图书质量问题,请与承印厂联系调换。

版权所有,翻印必究。未经许可,不得转载。



前言

说话的方式不同,受欢迎的程度也不同。说话方式正确与否,对于事情的结果截然不同。

愚蠢的说话方式让人被领导冷遇,被下属忽视,被朋友讨厌,被异性抛弃,被客户怀疑,被陌生人提防;聪明的说话方式让人被领导看重,被下属追随,被朋友喜欢,被异性认同,被客户依赖,被陌生人信任。

聪明说话的人走到哪里都受人欢迎,愚蠢说话的人走到哪里都遭人讨厌。

说话的方式有许多,有些话要直接说,有些话要间接说,有些话要委婉说,有些话要幽默地说。在什么场合说什么话,见什么人说什么话,看似简单,实则大有学问。

说话要讲究技巧,需要用心感受对方的心情和接受能力。说得好了,既交到了朋友,也能缓解尴尬和紧张气氛,让别人从心理上接受你,办什么事情都会一帆风顺;错误的说话方式会伤别人的自尊,失去朋友,办什么事情都四处碰壁。所以,说话的方式不同,生活的结果和感受完全不同。

说话是手腕,是交际能力,是维持友谊和保持情感的桥梁。说话可以为你的人生搭起一座桥,有了这座桥,才会有人走上来,才会有观光客。注意说话方式,把握尺度,一定能够让你八面玲珑,四面威风。

说话需要头脑,需要智慧,而不是光凭嘴。用嘴说话的人是没有思想的,而光有思想又不会用嘴说话,只是一个空心人。只有思想和嘴巴相互结合,才能够说出动听的话来,成为生活的宠儿。

说话的方式永远比内容更重要,本书会告诉你聪明的说话方式。

急事,要慢慢地说——遇到急事,如果能沉下心思考,然后不急不躁地把事情说清楚,会给听者留下稳重、不冲动的印象,增加别人对你的信任度。

小事,要幽默地说——尤其是一些善意的提醒,用句玩笑话讲出来,就不会让听者感觉生硬,他们不但会欣然接受你的提醒,还会增强彼此的亲密感。



没把握的事,要谨慎地说——对那些没有把握的事情,如果你不说,别人会觉得你虚伪;如果你能措辞严谨地说出来,会让人感到你是个值得信任的人。

没发生的事,不要胡说——人们最讨厌无事生非的人,如果你从来不随便臆测或胡说没有的事,会让人觉得你为人成熟、有修养,是个做事认真、有责任感的人。

做不到的事,别乱说——“没有金刚钻,别揽瓷器活”。不轻易承诺自己做不到的事,会让听者觉得你是一个“言必信,行必果”的人,愿意相信你。

伤害人的事,不能说——不用言语伤害别人,尤其在较为亲近的人之间,不说伤害人的话。这会让他们觉得你是个善良的人,有助于维系和增进感情。

伤心的事,不要见人就说——人在伤心时,都有倾诉的欲望,但如果见人就说,很容易使听者心理压力过大,对你产生怀疑和疏远。

别人的事,要小心地说——人与人之间都需要安全距离,不轻易评论和传播别人的事,会给人交往的安全感。

自己的事,听别人怎么说——自己的事情要多听听局外人的看法,一则可以给人以谦虚的印象;二则会让人觉得你是个明事理的人。

尊长的事,要多听少说——年长的人往往不喜欢年轻人对自己的事发表太多的评论,如果年轻人说得过多,他们就觉得你不是一个尊敬长辈、谦虚好学的人。

夫妻的事,要商量着说——夫妻之间,最怕的就是遇到事情相互指责,而相互商量会产生“共情”的效果,能增进夫妻感情。

孩子们的事,要开导着说——青春期的孩子,非常叛逆,采用温和又坚定的态度进行开导,可以让孩子既对你有好感,愿意和你成为朋友,又能起到说服的作用。

.....

本书将聪明的说话方式和愚蠢的说话方式进行了透彻的对比分析,一定会让你在社交中游刃有余,在为人处世时左右逢源,在求人办事时得心应手,在职场上大展宏图,在商海中纵横捭阖,创造一个尽善尽美的生活。



目 录



NO.1 智者见什么人说什么话
愚人说话办事不看对象 \ 1

NO.2 智者以理服人
愚人强词夺理 \ 21



NO.3 智者避开争论
愚人喜欢抬杠 \ 35

NO.4 智者刚柔相济
愚人咄咄逼人 \ 49

NO.5 智者点到即止
愚人锋芒毕露 \ 67



NO.6 智者中肯批评
愚人严厉指责 \ 83

NO.7 智者谦虚礼让
愚人不懂装懂 \ 99



说话智慧一点通

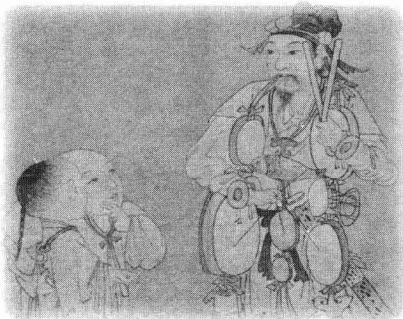
——聪明与愚蠢的说话差别



NO.8 智者真诚坦率
愚人言过其实 \ 109

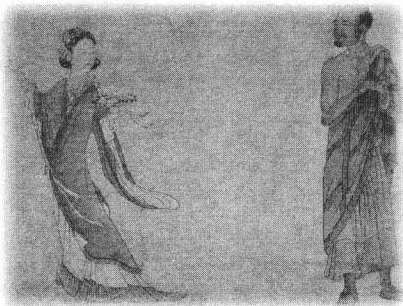
NO.9 智者注意礼貌用语
愚人缺乏礼貌语言 \ 121

NO.10 智者委婉拒绝
愚人生硬说不 \ 133



NO.11 智者嘲笑自己
愚人嘲笑别人 \ 149

NO.12 智者说话注意场合
愚人说话不分地点 \ 159



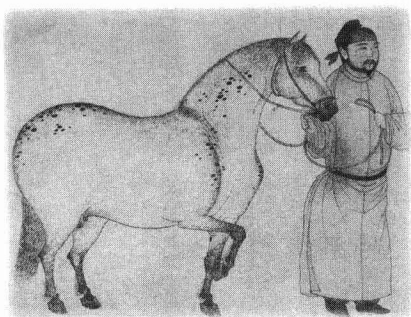
NO.13 智者真诚地赞美别人
愚人肉麻地奉承别人 \ 169

NO.14 智者说话有声有色
愚人说话装腔作势 \ 187



NO.15 智者为过错道歉
愚人为过错辩解 \ 197

NO.16 智者背后说别人的好话
愚人背后说别人的坏话 \ 211



- NO.17** 智者耐心倾听
愚人随便插话 \ 217

- NO.18** 智者一句话把人说笑
愚人一句话把人说跳 \ 231



- NO.19** 智者说话通俗易懂
愚人说话咬文嚼字 \ 241

- NO.20** 智者幽默风趣
愚人言辞乏味 \ 251



- NO.21** 智者开玩笑活跃气氛
愚人开玩笑伤人自尊 \ 273

- NO.22** 智者说“我们”
愚人只说“我” \ 279

- NO.23** 智者说话简洁明快
愚人说话拖泥带水 \ 289



- NO.24** 智者问对问题
愚人不会提问 \ 301

- NO.25** 智者巧妙周旋
愚人不知应变 \ 319



说话智慧一点通

——聪明与愚蠢的说话差别

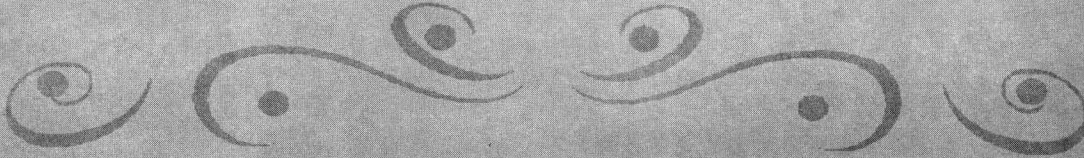


NO.26 智者循循善诱
愚人喋喋不休 \ 331

NO.27 智者适时沉默
愚人夸夸其谈 \ 345



NO.28 智者嘴上有一把钥匙
愚人嘴边没有把门的 \ 355



NO.1

智者见什么人说什么话 愚人说话办事不看对象

说话要察言观色，掌握火候，

一边看一边说，

一边说一边看。

只有说话办事量体裁衣，

把握分寸留有余地，

才能在人生的道路上，

路路都是绿灯，

处处纵横通畅。



俗话说：“看菜吃饭，量体裁衣。”这是指办事时要看具体情况，灵活机动，不能拘泥于现成的条文，生搬硬套。说话也是这样，也要看具体情况，灵活机动，因人而异。

《鬼谷子·权篇》将“看人说话”的技巧演绎得淋漓尽致：“与智者谈话，要以渊博为原则；与拙者谈话，要以强辩为原则；与善辩的人谈话，要以简要为原则；与高贵的人谈话，要以鼓吹气势为原则；与富人谈话，要以高雅潇洒为原则；与穷人谈话，要以利害为原则；与卑贱者谈话，要以谦恭为原则；与勇敢者谈话，要以果敢为原则；与上进者谈话，要以锐意进取为原则。”这些都是与人谈话的原则。



智者的故事

有位生性高傲的处长，他那生硬冷漠的面孔常使人望而却步。一位外地来的办事员听说了他的脾气，刚见面后就微笑着给了处长递一支烟，说：“处长，我一进门就有人告诉我，处长是个爽快人，办事认真，富有同情心，特别是对外地人格外关照。我一听，高兴极了。我就爱和这样的领导办事，痛快！”处长的脸上立刻露出一丝笑容，接下去谈正事，果然大见成效。

这位办事员的成功便得益于开头的那几句对处长脾气的话。这样，这位处长就不好意思给人脸色看了，反之会在维护自我形象的心理支配下变得和蔼可亲起来。看人的脾气说话需注意两点：一是要实事求是。你说的话不是无中生有，而是确有其事，对方才会感到高兴。如果进行肉麻的吹捧、拍马屁，清醒的人会把您当成小人。二是赞美要适可而止。赞美在这里不过是使高傲者改变态度的手段，是交际的序幕。如果一味赞美，而不及时转入正题，就失去了意义。

有一位大学毕业生去见一位企业家，试图向这位总经理推销“他自己”——到该企业工作。由于这位总经理见多识广，比较固执，根本没把这个乳臭未干的小伙子放在眼里，没搭上一句话，总经理便以不容商量的口吻说：“不行。”

这位聪明的小伙子，眉头一皱计上心来，想起孔明激孙权的故事来了。于是他决定转移话题。他若无其事地轻轻问道：“总经理的意思是，贵公司人才济济，外人纵有天大的本事，似乎也无须使用。再说像我这样的庸才能做什么也还是未知数，与其冒险使用，不如拒之于千里之外，是吗？”



他说到这里突然故意中断,只是微笑着直视总经理,在一两分钟的时间里,彼此都保持沉默,最后总经理终于忍不住开口了:“你能将你的经历、想法和计划告诉我吗?”

小伙子又将了他一军:“噢,抱歉,抱歉,刚才我冒昧了,请多包涵,不过像我这样的人还值得一谈吗?”说完,小伙子又沉默了。

总经理反而催促他说:“请不要客气。”

于是小伙子便将自己的学历、经历及对该企业经营发展规划的看法系统地告诉了总经理。总经理听完他的话后,态度立刻由严肃转为慈祥。临走时总经理对他说:“小伙子,我决定录用你,明天来上班,请保持过去的热情与毅力干吧!”

如果这位小伙子在“此路不通”的时候不看总经理的脾气说话,不转换话题,绝不可能力挽狂澜,转败为胜。



愚人的故事

李杰外语专业毕业后就来到外事部门工作。由于他英语讲得很流利,开始时领导很器重他,准备派他出国深造。但一年后,这个很让人眼红的机会却给了另一个和他一起进入这个单位的同事。而此后,李杰在单位待得也很不顺心,最后辞职去了另一家单位。事后,有人问起他辞职的原因,他不无遗憾地说自己在原单位太爱卖弄了,动不动就和领导交谈两句英语,正巧这个部门的一位副职领导是位老干部,没学过英语,所以小李的行为很让这位领导厌烦,于是这位领导就把“小鞋”给他穿上了。

② 边看边说,边说边看

不同的人爱听不同的谈话内容,这是容易理解的。但困难的是你怎么知道他爱听什么、不爱听什么呢?这就要“看”人说话——边“看”边说,边说边“看”。这“看”,即是观察:在与对方谈话时,要善于一边说一边察言观色。

“看”对方什么呢?

看面部表情

狄德罗曾经说过,一个人的“心灵的每一个活动都表现在他的脸上,刻画得很清晰,很明显”。有时对方口头表示赞同你的意见,但他的眉头却不知不觉地紧皱了起来,或者他的嘴唇突然紧闭,而且嘴角向下撇。这些表情恰恰是内心不愉快的流露。因



此他说的赞同的话其实是言不由衷的,或者碍于情面,或者屈于权势,才不得不这样说。

看体态表情

几乎每一种体态,每一种动作都是一种特殊的语言,都在宣泄着一个人的内心世界。问题在于我们要能看懂这些体态表情,要能领会它们的内在含义。假如与你谈话的人双脚并立,双臂交叉在胸前,这就表明此人对你怀有某种敌意,他在作自我防卫;而当他不仅双臂交叉,而且双拳紧握时,那就是说他不只在自卫,而且还要向你进攻了。又如,如果谈话者常向你摊开双手,这就表明此人是真诚坦率的,他对你毫无提防之心。

看语言表情

与人交谈时不但要看他说什么,而且还要看他怎么说。这就是要从对方说话声音的高低、强弱、快慢、腔调等看出他的言外之意,听出他的弦外之音。这是因为说话声音的种种变化不但表现一个人的性格——急性子的人说话节奏快、声音响亮,慢性子的人说话节奏缓慢、声音低沉——而且能够表明一个人的情绪与心境。例如,人忧伤时语速慢、声音低、节奏平缓,而人兴奋时与之相反,语速快、声音高、节奏强烈。

所谓“看人说话”,主要是“看”上述三种表情。从这些表情变化中,我们便可随时猜度对方的心理态势,透视对方的心理需要,然后也就可以随时调整自己谈话的内容与方式,使之更适应对方的思想线索。这样,说话便可获得预期的良好效果。

看人说话,将使你在成功的道路上路路绿灯,处处顺畅。

② 注意对方,谨慎开口

与人交谈要善于观察,尽可能地用眼睛捕捉一些与对方深入谈话的信息与灵感。如果有机会到陌生朋友家里做客,就要用自己的眼睛去细心观察对方的有关情况,加强对对方的了解。比如,我们从对方家庭的日常生活用品及布置设计中,就可以判断出对方的经济状况、生活情趣、艺术修养格调等;从对方的言谈举止、音容笑貌及衣着表情,就可以窥探出对方的性格、品德以及为人处世与待人接物方面怎样;从对方家中案头放的书籍、墙上挂的艺术作品,就可以了解到对方的个人爱好、学习兴趣、审美情趣等。有了这些对对方的了解我们就容易轻松自如地与对方进行交谈。



注意对方的心理

了解听者的心理,是掌握说话技巧的基础。我们只有在了解听者心理的基础上,才能正确地选择在某个场合该讲什么,不该讲什么,哪些话能够打动听众的心坎,能使听众产生共鸣,真正使谈话达到水乳交融的境地。

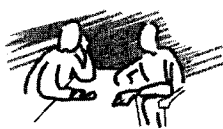
人的心理捉摸不定、较难把握,但是,在有些场合,人内心的东西又常通过各种方式而外露。善于观察听者的一举一动,并能据此加以分析和推测,那么,基本上就可以掌握听众的心理和情感。譬如,在讲话时,听者发出歔歔声,说明听众不喜欢那些话;如果听者两眼注视,说明说话的内容非常吸引人;如果听者左顾右盼,思想不集中,说明他心里可能很着急,但又出于尊敬而不愿离开……当然,有许多人善于抑制自己的感情,不让它外露,即使这样,也会露出蛛丝马迹。

战国时,魏文侯和一班士大夫在闲谈。文侯问他们:“你们看我是怎样的一位国君?”许多人都答道:“您是仁厚的国君。”可一位叫翟黄的人却回答说:“你不是仁厚的国君。”文侯追问:“何以见得?”翟黄有根有据地答道:“你攻下了中山之后,不拿来分封给兄弟,却封给了自己的长子,显然出于自私的目的,所以我说你并不仁厚。”一席话说得文侯恼羞成怒,立刻令翟黄滚出去,翟黄若无其事地昂然离去。文侯仍不甘心,他又接着问任座:“我究竟是怎样的一个国君?”任座答道:“您的确是位仁厚之君。”文侯更加疑惑了。任座说:“我听说过,凡是仁厚的国君,其臣子一定刚直,敢说真话,刚才翟黄的一番话说得很直,而不是阿谀奉承之词,因此,我知道他的君主是位宽厚的人。”文侯听了,觉得言之有理,连声说:“不错,不错。”立即让人把翟黄请了回来,而且拜他为上卿。

在这则故事中,我们不但能看出任座的人品高尚,救助同事;而且能看出他机巧聪明,善于抓住魏文侯愿意被人尊为仁厚之君这种心理,从同一事件中巧妙地引出了有利的结论,化解了文侯和翟黄之间的矛盾。

注意对方的身份

几乎没有一个人可以在说话的时候不考虑到彼此的身份。不分对象,不看对方的身份,都用一样的口气说话,是一种幼稚无知的表现。虽然身份不同不会妨碍人际交往,比如下级对上级、晚辈对长辈、学生对老师、普通人对有名气地位的人,等等,不必表现得屈从、逢迎,但在言谈举止上有必要表现得更加尊重一些。在不是十分严肃隆重的场合,身份较高的人对身份较低的人说话越随和风趣越好,而身份较低的人对身



份较高的人说话则不宜太过随便,尤其在公众场合,说话要恰如其分地把握好自己与听者的身份差别。

1953年6月28日,毛主席到了北京市郊区鱼池村视察。他走访的第一家主人名叫张振。走进院里,毛主席就问寒问暖,他摸着院子里晾的一床露棉花的破被套问,冬天盖这样的被子薄不薄?又走进屋里问,冬天烧不烧炕?还问家里几口人,都叫什么名字,多大年纪,小孩子上学没有,庄稼长得好不好……当问到粮食够不够吃时,张振如实回答:“过去吃野菜,现在有吃的啦,不过还不大好,荒月还要吃些白菜团子。”毛主席点点头,安慰他说:“不用急,生活会一天天好起来的。”

与乡亲拉家常,毛主席对不同的人擅长说不同的话,讲究话语的形式与自己和对方的身份相符,既得体又恰当,更把自己与乡亲的距离拉近了。

注意对方的地位

地位,是个人在团体组织中担负的职位和在社会关系中所处的位置。个人的社会地位不同,就会有不同的人生经历、社会职责和交际目的,对口才表达也会产生不同的需求。

美国军队中规定,凡是军人不能蓄长发。而黑格尔将军在担任北约部队的总司令时,却蓄着一头长发。有一名留长发的士兵看到画报上登载着一头长发的黑格尔将军的照片,就把它撕下来,贴在不允许他留长发的连长办公室门上。为了表示抗议,他还画了个箭头,并在旁边配了一行小字:“请看他的头发!”连长看了这份别出心裁的抗议书后,并没有立即把这个愤愤不平的士兵叫来训斥,而是将那箭头延长到总司令的肩章处,并也加了一行小字:“请看他的军衔!”

这个士兵只想和黑格尔攀比头发,因而愤愤不平,却没考虑到两者的身份和地位的悬殊差异,连长则不失时机地提醒了他。

清朝乾隆皇帝有一次到镇江金山游览。当地的方丈派了一个能说会道的小和尚做向导。当乾隆皇帝上山时,小和尚边走边说:“万岁爷步步高升。”乾隆听了很高兴。一会儿,下山了。乾隆皇帝有意试试小和尚的口才,便问:“你在上山时说步步高升,现在你看我怎样?”小和尚不假思索,立即答道:“万岁爷后步更比前步高!”——下山时后面的脚当然比前面的脚要高,所以也暗含着“步步高升”的意思。这个小和尚能注意说话对象的身份地位恰当用语,体现了他随机应变的智慧。



注意对方的性格特征

性格,又称性子或脾气,是对人、对事的态度和行为方式所表现出来的心理特征。一个人的性格特征通过自身的言谈举止、表情等流露出来,如:那些快言快语、举止简捷、眼神锋利、情绪易冲动的人,往往是性格急躁的人;那些直率热情、活泼好动、反应迅速、喜欢交往的人,往往是性格开朗的人;那些表情细腻、眼神稳定、说话慢条斯理、举止注意分寸的人,往往是性格稳重的人;那些口出狂言、自吹自擂、好为人师的人,往往是性格骄傲自负的人;那些懂礼貌、讲信义、实事求是、心平气和、尊重别人的人,往往是性格谦虚谨慎的人。

对于这些不同性格的人,和他们说话时要具体分析,区别对待。如他喜欢婉转的,就说含蓄的话;他喜欢亢直的,就说激切的话;他喜欢学问的,就说高远的话;他喜欢家旁的,就说浅近的话;他喜欢诚恳的,就说朴实的话。说话方式与对方性格相投,自能一拍即合。

罗斯福总统成名之前曾参加过一个宴会。他看见席间坐着许多不认识的人。这些人是认得罗斯福的,不过因为他们和罗斯福的地位不同,所以虽然认识罗斯福,也只是冷冷地相待而已,并不因罗斯福地位高而表示殷勤。那时罗斯福刚从非洲回来,正在预备1912年选举的第一次旅行。罗斯福看见这些人对他没有表示友好的意思,立刻想出一个办法,故意拿出几个简单的问题,去问那些不相识者。

陆思瓦特博士是筵席上的主人,那时,他正坐在罗斯福的身边。罗斯福凑近他轻轻地说:“请把坐在我对面那些客人的情形告诉我一些!”陆思瓦特把每个人的性情特点都大略告诉了他。罗斯福了解到每个人的性情以后,立刻就有了适宜的谈话资料。

区别对方的知识水平

与人说话要区别听话人的文化知识水平。知识水平与人的经历、职业、文化教养等是紧密相关的。江苏省语言学会成立之时,蒋礼鹤教授受浙江省语言学会的委托向大会表示祝贺。他是这样说的:“今天我受浙江省语言学会的委托,到这里来祝贺。江浙是兄弟之邦。从龚自珍和段玉裁来说,江苏还是浙江的‘外公’,我来向‘外公’祝贺。现在祝贺‘外公’健康长寿!”

这几句话中,蒋礼鹤引用了有关的历史名人。段玉裁是清代著名文学家,龚自珍是段玉裁的外孙,也是个著名的文学家。由于在座的都是语言学工作者,对于段玉裁和龚自珍的这层关系都是了解的。所以,蒋礼鹤这几句就对方的知识水平而说的话,说



得十分得体。

考虑对方的语言习惯

说话要考虑感情、褒贬、民族、时代、地域等问题，不可大意。我们说某人“壮得像头牛”，英语则说“壮得像匹马”，就是语言习惯的问题。有个牧师，想翻译《圣经》给非洲居民读，可是译到“你们的罪恶虽然是深红的，但也可以变成像雪一样的白”的时候，难题就出现了。因为热带的土人，根本不知道雪是什么东西，雪的颜色和煤的颜色有什么不同。后来，牧师根据椰子得到启发，把这句话改译成“你们的罪恶虽然是深红的，但也可以变成像椰子肉一样的白”，这样，非洲居民就懂了。

把“罪恶可以变成像雪一样的白”译成“罪恶可以变成像椰子肉一样的白”，这正是考虑到了对方的语言习惯。

顾及对方的兴趣爱好

兴趣是一个人力求认识、掌握某种事物，并经常参加该种活动的心理倾向。说话时，需要顾及对方对事物的兴趣，顺着他的心理倾向，如对一位潜心学问的学者就不能谈“股票”、“生意经”；对一位经商的人就不能谈“治学之道”。一个具有敬业精神、勇于开拓创新的人，喜欢听事业、工作方面的具体指导和建议；生活困难、穷困潦倒的人喜欢听到扶贫济困、发财致富的信息。不同的兴趣有不同的“兴奋点”，兴趣相投的人聚在一起交谈，可以激发出话题焦点的“火花”，进而产生思想感情的共鸣。

面包商图维一直试着将面包卖到纽约某家饭店，可连续4年都失败了，最后图维决定改变策略。他打听到这家饭店的经理是“美国招待者协会”的主席，于是不论在何处举行活动，他都必定去出席。当图维再次见到经理时，就和他谈论他的“招待者协会”，这一下打开了经理的话匣子，反应异乎寻常。经理在图维离开办公室之前，“卖”给了他一张协会的会员证。图维只字未谈面包销售之事。几天以后，饭店的人主动打电话要他送面包样品和价格单。4年努力未成，一朝交谈得手，全在于投其所好的功劳。

◎ 从声气中认识人

人类的声音包含各种要素。声调是很重要的要素之一，大的声音，同时也具备某种权力。发出很大的声音，可以让别人沉默下来。然而，小的声音有时候更能发挥效果，