

说话 办事 交际



全知道

SHUOHUA BANSHI JIAOJI QUANZHIDAO

东方智◎编著

会说话的人受欢迎，会办事的人最出色，会交际的人走天下。

说话是一门学问，办事是一种才能，交际是一笔财富。

掌握说话、办事、交际三种本领，才能成为生活中的智者，事业上的赢家。

当代世界出版社

说话 办事 交际



全知道

SHUOHUA BANSHI JIAOJI QUANZHIDAO

东方智◎编著

当代世界出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

说话办事交际全知道 / 东方智编著. —北京: 当代世界出版社, 2010. 7

ISBN 978 - 7 - 5090 - 0650 - 4

I. ①说… II. ①东… III. ①人间交往—通俗读物
IV. ①C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 102649 号

编 著: 东方智

责任编辑: 张 勇

出版发行: 当代世界出版社

地 址: 北京市复兴路 4 号 (100860)

网 址: <http://www.worldpress.com.cn>

编务电话: (010) 83908400

发行电话: (010) 83908410 (传真)

(010) 83908408

(010) 83908409

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京市兆成印刷有限责任公司

开 本: 787 × 1092 毫米 1/16

印 张: 33

字 数: 710 千字

版 次: 2010 年 8 月第 1 版

印 次: 2010 年 8 月第 1 次

书 号: ISBN 978 - 7 - 5090 - 0650 - 4

定 价: 49.80 元

前言

FOREWORD

一个人要想在社会上获得成功，除了专业知识和技能之外，还有学会三样重要的本领，那就是：会说话，会办事，会交际。

说话是艺术，是门面，甚至是武器。想要在这个竞争越来越激烈的社会生存和发展，不可避免地要与各种各样的人打交道，而与人打交道的基础就是要学会说话。无论处在事业的哪个阶段，学会说话都是我们最基本的技能。它可以让你在初出茅庐的时候受到关注，脱颖而出，在遇到难题的时候巧妙周旋，不辱使命，担任领导时凝聚人心，一呼百应。学会了说话，你一辈子的事业也就有了一个重要的资本。

要练就一副三寸不烂之舌绝非易事。说话的本事绝不仅仅等于好口才，而是一个人的道德、学识、思维，乃至于情感素质的综合体现。很难想象一个不勤于学习、不善于思考的人能把话说得好，说到位。如果你不慎走入了歧途，落入了耍嘴皮子、信口雌黄的邪门歪道，不仅不能使事业成功，反而会失去朋友甚至整个社会的信任。学会说话，一方面十分重要，但又必须足够谨慎。

当我们仔细观察身边那些说话高手的时候，会发现在他们身上有一些相似的东西。如果把这些东西想明白，便能掌握说话的诀窍。首先，说话有一些具有很强操作性的技巧和原则，学习说话，就必须牢记和理解这些技巧，把它们想明白，融会贯通。这样就可以窥探到说话艺术的门径。不过，原则永远赶不上变化，应付那些猝不及防的事情，就需要随机应变的机智，机智无法传授，只有靠你去悟。但你始终要铭记，小赢靠智，大赢靠德。你在话语中所体现出的情感力量，往往是最让人信服的。以德服人，以情服人，才是说话艺术的最高境界。

办事能力的高下是人与人的分水岭。家财万贯，有散尽的时候；门第高贵，有衰败的时候；只有自己一身过硬的能耐，才是你安身立命的根本。而这种能耐，便是办事的本领。黄金万两虽好，也不如点石成金的金手指。

善办事者，能将千头万绪都梳理得井井有条，朋友遍天下，让一切社会资源都为我所用，能够在关键时刻游刃有余，克敌制胜。反观不善办事者，则往往被事情牵着鼻子走，处处碰壁，最终陷入四面楚歌的困境。这两类人在事业上的结局也是显而易见的。

不用说也知道，成为一个善于办事的“能人”，一定是你的目标。不过，修炼任

何一门功夫，总是需要掌握门径的。如果摸不准重点，找不到路子，胡子眉毛一把抓，绝不会有好的结果。这也就是为什么大多数人付出了毕生的心力，也没有成功的症结所在。

复杂的道理讲起来反而很简单，办事的本领有千万种，但是其中却也存有一种最核心的技能。首先，你要拥有足够长的社会触角，并能准确地找到最合适的资源。关系，是办事的敲门砖。其次，你要拥有一副能说会道的巧嘴，能够说服别人，取得对方的信任。口才，是办事的润滑剂。最后，你还要能够具备办事情所须要的各种“手腕”。手腕，是办事的杀手锏。

交际能力，在很大程度上决定一个人事业的大小。很多初出茅庐的年轻人野心勃勃，一心想要出人头地，取得事业的成功。他们认为只要肯付出汗水，敢打敢拼，就能闯出一片属于自己的天地。可是有些人却总免不了受到命运的嘲弄，打拼多年，也无法实现自己的梦想。

其实，这些人的失败，并非由于才智平庸，也不仅仅是时运不济，而是因为人际关系不广，人脉质量不高，或是人缘不好。孤家寡人，在社会上单打独斗，成功谈何容易？在激烈的竞争中，这类人必然被排挤，被边缘化。要想求生存，谋发展，交际是你必须学会的重要一课。

社会上那些交际高手着实让人羡慕，他们当中，有的人门路深、路子广，三教九流、各行各业都有他的朋友，无论走到哪里都有人提携帮助。其人缘之好，可谓是一呼百应。他的人缘就是一笔巨大的无形资产，让他无往而不利。

有的人在言谈举止之间会自然散发一种从容、大度的气质，嬉笑怒骂间都让人觉得可亲可敬。他的一颦一笑都会让人觉得舒服，他的每一句话都让人如沐春风，甚至他的穿衣打扮也会让人觉得自然得体。依靠着独特的个人魅力，他在这个社会上备受青睐。

总之，说话、办事、交际，都是与人打交道的本领。要想在人群中出类拔萃，必须研究社会，研究人心。清高孤傲，唯我独尊，是难以成功的。满肚子学问，却如茶壶里煮饺子——倒不出来，也不行。只有专业技术，却不会与人打交道，也是极大的缺憾。

本书以说话、办事、交际三种本领为核心，将最实用、最常用、最具操作性的技巧倾囊相授。读者如能结合自身情况，细细加以揣摩，一定会获益良多。希望你能成为生活中的智者，事业上的赢家。

目 录

CONTENTS

上篇 说话艺术

第一章 把说话当成一门学问	3
天天说话不等于会说话	3
做不成的事情可以说成	4
换一种说法也许能改变结果	5
会说话让你处处受欢迎	6
笑着说话容易让人接受	7
不要勉强别人听自己的	8
一个角度，一种说法	9
第二章 如何磨炼一副铁嘴	12
你为什么“说不好”	12
首先要让别人听得懂	13
戒除没用的口头禅	14
选择合适的交际话题	15
胸有点墨，谈吐不俗	16
拜“名嘴”为师	17
激发联想，口齿生“辉”	18
对答如流的四大策略	19
把话说得富有节奏感	19
第三章 口吐莲花，新鲜动人	21
为什么语言总要花样翻新	21
如何让语言充满魅力	22

说话办事交际全知道

说出简洁而生动的语言	24
生动形象的语言具有神韵	26
说出更有价值的语言	27
说出创新语言	29
说出有悬念的语言	32

第四章 搭好人际沟通的桥梁

35

打动人心的关键	35
投其所好的说法最有效	37
善用赞美的艺术	39
一句好话，多种说法	41
相处愉快的五种交谈法	43

第五章 别开生面的语言艺术

46

说话要善于应变	46
回应敏感话题	47
说个小笑话	48
要会说“不”	48
自己嘲笑自己	49
说话要像剥竹笋	50
说出想说的话	51
突然发问	52
学会灵活机巧	53
一口气说完	54
运用“小题大作”	55

第六章 如何把握说话的分寸

56

分寸感是说话的最高艺术	56
说话要看对象	57
说话要看身份	59
说话要看时机	61
说话要看场合	62

第七章 语言沟通中的十大傻气	65
语言缺乏感染力	65
锋芒太露，好逞口舌之利	67
不讲究措辞的艺术	69
过多为自己的小错辩解	71
一味能言善辩，不分场合与对象	72
好说绝话，不留余地	73
听不出弦外之音	74
多嘴饶舌说错话	76
只讲“理”，不讲“礼”	77
喜欢在背后论人是非	78
第八章 社会新人的言谈修养	80
自信可以让你完美表达	80
用言语表现你的魅力	81
打开话匣子的钥匙	82
善于制造愉快的谈话气氛	84
幽默谈吐是“修养”出来的	86
办公室闲谈的时机与话题	88
职业女性说话须小心	91
说话无“礼”惹人反感	92
巧妙地表达不同意见	93
利用身体语言塑造说话个性	94
第九章 社交应酬中的说话分寸	97
诚恳致歉	97
完美道谢	98
温暖人心的安慰	99
莫用不当安慰	100
学会求人	101
说服之道	103
应对批评的说话技巧	107
批评他人的重要原则	109

第十章 避开语言沟通的“地雷阵” 112

掌握良好沟通的秘诀	112
学会与看不惯的人沟通	113
宁要宽容，不要自私	114
不要随便对人提忠告	116
不可乱开玩笑	117
尊重他人的隐私	118
不要好为人师	120
改变他人的艺术	122

第十一章 如何通过说话细节窥破人心 124

特性气质在言谈中的体现	124
说话快慢的心理秘密	125
话题反映兴趣思想	126
言语变化与心理变化	127
从言谈中看人的机智	128
从言谈中看人的伪劣	129
听懂言外之意	131
听话知性情	132
听声识个性	134

第十二章 怎样用说话解决感情冲突 136

处理情感矛盾的正反做法	136
争吵不能伤感情	138
学会控制怒火中烧	140
有些话让它烂在肚子里	143
风趣语言是调节情感的阀门	146

第十三章 磨炼即兴发言的本事 149

关键时刻露一手	149
迅速构思，张口就来	150
迅速提炼主题	151
抓住听众心理	151

把自己的舌头长在上	152
“一锤定音”的开场白	154
以短小精悍制胜	154
“写、背、讲”三步训练法	156
结尾巧妙，余韵犹存	157
第十四章 职场说话有讲究	158
上下级交谈讲技巧	158
抓住与老板谈话的机会	159
跟老板说话有忌讳	160
向老板汇报工作的技巧	162
报喜报忧有讲究	164
如何指出老板的过错	167
学会与人“谈得来”	168
如何向上司要求升职加薪	169
中篇 办事艺术	
第一章 办事：关系比能力更重要	173
成功是一本厚厚名片簿	173
忽视人际关系的代价	174
伸出合作之手	176
让朋友为你添砖加瓦	178
善借他人之力	180
帮人就是帮己	182
红花还要绿叶扶	183
随时随地结交新朋友	184
筛选自己的人际关系网	186
多结交比自己优秀的人	188
第二章 人气决定运气	190
朋友是一种宝贵资源	190
多结交能为自己贴金的朋友	191
慧眼识能人，你会站得更高	192

说话办事交际全知道

与人联手，你会力量倍增	193
别让自己陷于孤立	194
救人一难，胜造七级浮屠	195
大度之人可赢得人气	196
 第三章 用心储备人际资源	 198
扩大交际范围	198
交友应具备的素质	200
交友的基本策略	201
鉴别朋友的技巧	203
交友的层次要求	205
处理好朋友间的“麻烦”	207
朋友也要讲客套	208
哪些朋友应尽早断绝往来	211
 第四章 人帮人，上青云	 213
没有一个人是万能的	213
多向他人请教	214
把自己这一面打磨好	215
主动和陌生人交往	216
跳到对方位置看自己	217
找到与对方的结合面	218
做个正反两面兼顾的好领导	219
 第五章 办事说话，能方能圆	 221
说话装熊，办事必成	221
有错认错才叫会说话	223
受到指责更要猛认错	224
强权面前低头的说话技巧	225
对领导有所求的说话技巧	227
有感情也得能低头	228
对付无谓争执的说话技巧	230
功劳面前说低头话的技巧	231
越是小人越得提防	232
得理饶人，消除敌意	234

既得实惠又卖乖的说话技巧	236
说好话还要办实事	237
第六章 办事：三分靠做，七分靠说	240
一句话得人心	240
不经意的赞美最受用	242
好话十句不嫌多	243
以诚心说好人情话	245
同学之间说人情话的技巧	246
把老乡关系套瓷实	247
工作中讲人情话的技巧	249
根据对方情况说人情话的技巧	251
第七章 说服的技巧和法则	253
说服他人的三个步骤	253
打动人心的三项原则	255
得一寸，再进一尺	257
回应拒绝的四个技巧	258
让上司接受新构想的三种方法	260
第八章 屡试不爽的办事口才十二诀	263
欲擒故纵	263
巧用关系	266
激动感化	269
顺势出口	270
隐匿意图	272
登堂入室	274
投石问路	276
拣好听的说	278
好处及时说	280
巧施烟幕	283
巧作铺垫	286
看透对方	289

第九章 如何把握办事的尺度 291

 掂着自己的身份办事 291

 掂着自己的性格办事 292

 掂着自己的人缘办事 292

 办事要把握事情的分量 293

 办事要把握处理的火候 294

 办事要把握进退的分寸 295

 力不从心的事儿不能办 296

 没有把握的事儿不能办 296

 不该管的闲事不能办 297

第十章 办事心眼儿要灵活 299

 善于采取迂回的方式 299

 该撒手时就撒手 301

 办事要能进能退 302

 从错误中吸取教训 303

 充分利用失败的价值 304

 重新认识事业目标 305

 灵活对待别人的冷遇 306

 说出去的话，泼出去的水 307

第十一章 打动对方，你就胜券在握 310

 来点感情投资 310

 击中对方的要害 311

 赞美需要技巧 312

 让他慢慢甜 313

 旁敲侧击攻心术 314

 缩短心理距离 316

 看出别人的感情 317

 借人言语，传我心事 318

 取得对方的信任 319

 抓住对手的弱点 320

 借助“谣言”威力 321

 欲说还休，微言察意 323

小事落个大人情	324
第十二章 沉着冷静，随机应变	327
学点儿圆滑好办事	327
智欲圆而行欲方	328
不同环境下宣扬不同的观点	329
机灵、嘴巧为上司解脱尴尬	330
沉着冷静地挫败不友善的对手	331
移花接木，李代桃僵	332
用机智和口才化解难题	333
针锋相对应对故意刁难	334
明智地应答棘手问题	335
言语失误时要积极弥补	337
借鉴别人的经验要灵活	338

下篇 交 际 艺 术

第一章 人缘：你一生的宝藏	343
重视人际资源的“开发利用”	343
让友情细水长流	345
信任是友情的基石	346
红花还要绿叶扶	347
朋友之间，吃亏就是占便宜	348
你的好事不会白做	350
满怀感恩之情	351
交朋友要以心换心	352
没有金钱可以维系的友情	354
第二章 建立人脉的实战策略	356
积极拓展人脉	356
从微笑与感谢开始	357
从容地主动出击	360
一把椅子的问候	361
成功在于联系	362

说话办事交际全知道

人际交往秘诀	363
职场人际韬略	364
人脉拓展术	366
重视承诺	368
奉献关心	371
保守秘密	374
第三章 搞关系要学会应酬	376
处世交际的基本规则	376
怎样与他人一见如故	377
如何与陌生人应酬	379
让双方都觉得很重 要	381
增强社交能力的方法	382
不要刻意交际而为 难自己	384
打造自己的影响力	385
第四章 心宽，路子就宽	388
适时指出朋友的缺 点	388
原谅他人的小过 错	389
合作伙伴之间需 扬长避短	391
要勇于认错	392
发挥别人的“短 处”	393
该低头时就低 头	394
身边没有无用之 人	396
第五章 让内心充满阳光	398
做人不要走极端	398
放下人情包袱	399
把心态放平和	400
以正当方式争 利	402
精彩做人，精 彩做事	404
学习用别人的 眼光看问题	405
人浮躁就不得 志	406
力戒自我失 控	407
不能轻易得罪 的八种人	408

做人不要太精明	410
第六章 展示个人品牌形象	412
外在形象透出内在素养	412
提高生活的品位	413
建立诚信的口碑	415
尊重公共交际规则	417
包容，是做人交友的高境界	418
正直是终生的财富	419
有人情味的人到处受欢迎	421
以忠诚创立个人品牌	422
第七章 人见人爱的性格魅力	424
敞开心灵，坦诚相见	424
胸怀宽广，兼容并包	425
思想敏锐，灵活善变	426
广闻博见，志存高远	428
从清心寡欲到大胆追求	430
从谨小慎微到敢于冒险	431
从含而不露到毛遂自荐	433
从沉默寡言到能言善辩	434
第八章 沟通心灵，播撒阳光	436
语言是交际的利器	436
交际谈话需要很高的才智	438
“话不投机”为的啥	438
互相了解，以心换心	439
社交谈话的要诀	441
学习正确的说话方式	443
克服羞怯的心理	444
彼此微笑，如沐春风	445
第九章 夹尾巴做人的学问	448
处世交友，不能用心太过	448

冷静面对不如人意的人和事	450
听听忠告又何妨	451
大智若愚，并不委屈人	452
以成功者和失败者为师	454
忍得下一时之气	455
为人不可狂妄自大	456
善于做最后的胜利者	457
学会“变脸术”	458
 第十章 浇树浇根，交人交心	460
结交朋友的五项规定	460
了解朋友的为人	461
诸葛亮的知人之明	463
测知对方对自己的信赖度	464
洞察对方是否可交朋友	464
什么样的人更有教养	465
朋友应以义为首	466
危难时刻见真情	467
慧眼识能人	468
交友要有长远眼光	470
不可交朋友的四种人	471
 第十一章 及时化解人际关系中的尴尬	473
没有打不破的坚冰	473
不要轻易动气	474
多一个冤家多一堵墙	476
避免与领导产生矛盾	478
夫妻没有隔夜仇	479
有了误会要积极化解	480
显示一点“高姿态”	481
多一点宽容之心	483
与人共享一片蓝天	485
尽量避免愚蠢的见解	486