



社交语言魅力

社交口才术

吴琪 编著

机智灵活的口才使你常处优势

决胜成功的口才使你稳操胜券



四川文艺出版社

社交口才魅力

工业学院图书馆
藏书章

编著

四川文艺出版社

1996年·成都

(川)新登字 007 号

责任编辑:周上元

封面设计:曾纪元

社交口才魅力

吴 琪 编著

四川文艺出版社出版(成都盐道街3号)

四川省新华书店经销

四川内江市印刷厂印刷

开本787×1092mm 1/32 印张:6.5 字数:140千字

1996年3月第1版 1996年11月第一次印刷

ISBN7-5411-1465-0/G·21 印数:1-10000

定价:7.40元(套价:14.80元)

目 录

0311-7790266

第一章 善言者已成功了一半.....	(1)
1. 学会从微笑开始	(2)
2. 巧妙把握说话的时机	(3)
3. 高明的插话技巧	(7)
4. 对答如流的奥秘	(9)
5. 给谈话打上一个圆满的句号	(13)
第二章 优雅语言始于家庭	(16)
1. 在家谈天	(17)
2. 待客之道	(18)
3. 夫妻相处之道	(24)
第三章 礼仪有术方受人欢迎	(32)
1. 给对方留下好印象	(32)
2. 与人接触的方式	(34)
3. 初次见面的技巧	(43)
4. 学会说“不”	(48)

5. 如何面对拒绝	(56)
6. 宴会中的礼仪	61)
7. 幽默带给你的社交魅力	(68)
第四章 学会锦上添花	(78)
1. 赞美是人际间的甘露	(78)
2. 赞美使人追求真、善、美	(80)
3. 赞美不是吹捧	(82)
4. 真诚地赞美他人	(84)
5. 赞美与自己不同的人	(88)
6. 赞美是一种艺术	(90)
第五章 语言有度方能使人心悦诚服	(93)
1. 如何使人动心	(93)
2. 怎样改变别人的“先入之见”	(98)
3. 如何改变他人意志	(102)
4. 如何使人感到满意	(106)
5. 使人不反感你的几个秘诀	(114)
6. 如何战胜巧辩者	(118)
7. 获得正确结论的方法	(119)
第六章 妙语横溢方显雄才本色	(122)
1. 善用形象性语言	(122)
2. 巧用谐音法说话	(124)
3. 词序颠倒的妙用	(127)

4. 旧题新言	(128)
5. 颇具哲理的语言	(130)
6. 避免说话误解的方法	(132)
7. 恰当引用典故	(134)
8. 熟语增强感染力	(135)
9. 言谈中数字的威力	(138)
10. 言谈中少不了比喻	(141)
11. 用设问增添言语的魅力	(144)
12. 巧妙仿拟名篇名句	(147)

第七章 商业谈判攻心为上..... (150)

1. 重视每一个对手	(150)
2. 慎重的答话	(152)
3. 喊价要高	(155)
4. 黑脸白脸交替运用	(158)
5. 降低反对意见的办法	(160)
6. 不伤分毫的让步模式	(163)
7. 如何探出真相	(165)
8. 利用僵局,反败为胜	(166)
9. 推销自己至关重要	(169)
10. 堵住契约上的漏洞	(171)
11. 提防数字陷阱	(172)
12. 施展压力的新方法	(174)
13. 如何让货物升值	(176)

第八章 商务谈判,游刃有余 (178)

1. 商务谈判技巧 (178)
2. 知己知彼,付出耐心 (183)
3. 谈判宜忌 (186)

第九章 冲出社交的“百慕大” (191)

1. 交际成功的步骤 (191)
2. 学会说“对不起” (192)
3. 设法解除自身心理负担 (193)
4. 精诚所至,金石为开 (195)
5. 学会立体思维方式 (196)
6. 如何绝境逢生 (198)
7. 及早初救,化险为夷 (199)

第一章 善言者已成功了一半

不知是谁说过：生活中大部分的磨擦都源于恼人的声音、语调，以及不良的语言习惯。这些缺陷可能会导致失业或损及商业交易，更能破坏国际会议，导致夫妻分离。你的谈吐已让人们决定：是否与你做进一步的认识。

即使你的思想如星子般闪耀生辉，即使你替公司谋利的主意是那样的高明，即使你胸怀中充溢着艺术、运动、飞机、矿物学、演奏会、电脑的渊博知识，但语言障碍的困扰，已无法让人们与你进行温和亲切的沟通，也极少有人愿意听你说完。

有人说：“媒体即讯息”，也许并不适用于所有的交流方式，但却绝对适用于谈吐。

语言障碍及表达能力不足，会让人低估你的能力，会散播残酷无情的谎言，更会扭曲你的形象。

自有记录以来，人类就开始颂扬谈话的美德了。中国有句俗话：“与君一夕谈，胜读十年书。”法国散文家米契·蒙恬说：“磨练头脑和他人相互砥砺很有益处。”英国哲学家约翰·洛克谦虚的说道：“我将己身的浅薄知识归功于不耻下问，与人们详细谈论彼此从事的特殊职业和追寻目标所累积而来的。”

良好的交谈比醇酒更易令人兴奋，比戏院或音乐更能振

奋精神。它能带给你娱乐、欢畅；帮助你努力上进，解决问题，激发他人的想像力，增加知识及教育，且能冰释误会，使你所爱的人们更加亲近。注重谈话艺术让你终身受益无尽。

1. 学会从微笑开始

我深信“微笑谈话”，它不限于任何的场合，凡是两人以上的交谈均应如此。

乘电梯时不妨向站在你身旁的老太太笑一笑，道声早安？当你在餐厅吃饭，坐在对面的是个看来可敬而寂寞的人，不妨先开口说话呢？搭机途中不妨去探询一下你的同座愿否聊天呢？

我并非要你不顾礼节与常情，某人看来是否正像你喜爱的交谈类型？试着接近他，即使遭受拒绝也别因此在意，每个人都有独处的权利，但务请尝试一下。

恭维对“微笑谈话”就像对其它谈话一样，经常有效。若你正与某人谈话，而他的容貌仪表确有令人羡慕之处，告诉他。亚伯拉罕·林肯就指出：“人人都喜爱恭维。”当然，此项人性并不是他第一个发现的。

重要的是此项赞美必须可信，要是这项赞美很明显的并不真诚，无疑等于是项侮辱。

假如情况恰好相反，一位陌生人或偶遇之交企图与你搭讪，那么，除非你不愿意，否则大可接受。要你喜爱独自沉思，可以礼貌的坦白直说，可以说你很疲倦，希望看看书报，或想

工作、睡觉。我只有一次在搭机前往演讲的数千哩旅途中，发现邻座的同伴极端惹人嫌恶，使我不得不更换座位。但即使那时我也不想刺伤他，空中小姐注意到我左右为难的情形，走到我身边告诉我：要是我愿意，可以换到机舱的另一空区，好准备我的演讲。

你是否注意到人们在一九六五年纽约大停电这类紧急事件或灾难中变得多么友善？可耻的是人们非得要经历一次停电、垃圾罢工、水灾或大风雪才能以真情相待，在此之前他们可能已做了二十年的邻居但却从未笑着打过招呼！

是的，正如圣保罗对别人说的：“别忘了款待陌生人，因为有些人可能在不知不觉中取悦了天使。”

记住：

- 人人都能做个善谈者。
- 只要有值得一说之事，人们一定会听。
- 阅读讨论重要事件的杂志及报刊书籍，阅读！
- 收听收音机的谈话，观赏电视的记录片、座谈、重要的新闻报导。
- 微笑！

2. 巧妙把握说话的时机

、说话除了要有适当的场合，还要把握好适当的时机。

一个人说话的内容不论如何精采，但如时机掌握不好，也无法达到说话的目的。因为听者的内心，往往随着时间变化而

变化。要对方愿意听您的话,或者接受你的观点,都应当选择适当的时机。

这有如一个参赛的棒球运动员,虽有良好的技艺、强健的体魄,但是他没有把握住击球的“决定性的瞬间”,或早或迟,棒就落空了。

所以,时机对你非常宝贵。但何时才是这“决定性的瞬间”,怎样才能判明并咬住,并没有一定的规则,主要是看对话时的具体情况,凭你的经验和感觉而定。

交际场合往往会出现这种情况:有的人口若悬河,滔滔不绝,十分健谈;而有的人即使坐了半天,也无从插话,找不到话题。这里有一个“切入”话题时机的问题。

讲话要及时“切入”话题,首先必须找到双方共同关心的基本点。

王某新买了一台洗衣机,因质量问题连续几次拉到维修站修理,都没有修好。后来,他找到经理诉说苦衷。

经理立即把正在看武侠小说的年轻修理工小张叫来,询问有关情况,并提出批评,责令其速同客户回去重修。

一路上,小张铁青着脸不说一句话。王某灵机一动,问道:“你看的《江湖女侠》是第几集?”对方答道:“第二集,快看完了,可惜借不到第三集。”王某说:“包在我身上。我家还有不少武侠小说,等一会你尽管借去看。”

紧接着,双方围绕武侠小说你一言我一语,谈得津津有味。开始时的紧张气氛消除了。后来,不但洗衣机修好了,两个人还成了要好的朋友。

切入话题要注意双方所关心的共同点,还要考虑在什么

时候最好。

在讨论会上,要是先发言,虽可在听众心中造成先入为主的印象,但因过早,气氛还较沉闷,人们尚未适应而不愿随之开口;若是后讲,虽可进行归纳整理,井井有条,或针对别人的漏洞,发表更为完善的意见,但因太晚,人们都已感到疲倦,想尽快结束而不愿再拖延时间,也就不想再谈了。

据此,人们经过研究指出:最好是在 2~3 个人谈完之后及时切入话题,这样效果最佳。这时的气氛已经活跃起来,不失时机地提出你的想法,往往容易引起关注。

电冰箱老化了,制冷效果很差。丈夫几次提出要买一个新的,都因妻子不同意而没有买成。

中午,妻子对丈夫说:“今天真热,你把冰箱里的冰棒给我拿一支来。”

丈夫打开冰箱说:“冰棒都化了。”

“这个破冰箱”妻子骂道。

“还是再买一个新的吧。”

“买一个吧。”妻子欣然同意了。

到了商店,看中了一个冰箱,一问价格,要 2000 多元。

“太贵了,还是不买吧。”妻子说。

“端午节快到了,天气这么热,单位给的肉和鱼往哪放?”丈夫说。

售货员这时插入一句:“这个冰箱虽然贵点,但耗电省,容积大,从长远看还是合算的。”

“那好,就买这个吧。”妻子终于同意了。

这位丈夫捕捉住了说话的时机,终天达到了目的。

终于

在反映情况和说服人的时候，要特别注意把时机选在对方心情比较平和的时候。因为一些人由于劳累、遇事不顺心或正在把注意力集中在其他事情上时，是没有心情来听你说话的。

你一定听过夫妇之间这样的抱怨：

妻子说：“他回到家来，自个儿喝茶，坐下来埋头看报。要是我问他个什么，他就含糊地答一句。要是我想和他聊聊，他的心早就离得远远的，也许还挂着办公室的事，我整天陪着孩子，真渴望能有点精神调剂，可是他却不理睬我。”

而丈夫也一肚子怨气：“我还没来得及挂上门，她就忙不迭地向我唠叨起来：什么菜的价钱又贵了，孩子把杯子摔了，隔壁的老太太又说了她几句了。烦死了……”

为尊重对方，考虑对方什么时候谈话才有较大的兴趣，这是必须的。

人们白天忙了一整天，下班可以说是带着一天的劳累回到家中的。如果这时在家中的人不体贴这样困苦，一开口又是诉苦，又是告状，再有耐性的人也难免会顶撞。

相反，先把这些“苦”搁在一边，温和地说：“公共汽车太挤了吧，太辛苦了，先休息一下吧。”等安静下来，才把家里的事情说出来，这样，才会得到对方的同情和支持。

你不妨牢牢记住母亲在你儿时讲过的一句话：“有什么事，等你父亲吃饭以后，再去请求他……”这真是金玉良言。那是因为饭后的心情稳定。

尽管场合、时机都与人的心境有关，但是，把人的心境单独提出来，作为一个独立因素仍然是必要的。俗话说：“出门看

天色，进门看脸色。”看了脸色，才决定说什么话。这种所谓“脸色”，不过是心境在脸部的一种表情而已。在人心境好时，“无所不乐”；心境不好时，“无所不愁”。当你与人说话时，必须把这作为一个前提来考虑。

3. 高明的插话技巧

一个倾听能手在倾听过程中如何插话，才有助于达到最佳的倾听效果呢？

根据不同对象可采取不同的方法。一般的方法有以几个：

当对方在同你谈某事，因担心你可能对此不感兴趣，显露出犹豫、为难的神情时，你可伺机说一二句安慰的话。

“你能谈谈那件事吗？我十分想了解。”

“请你说。”

“我对此也是十分有兴趣的。”

此时说的话是为了表明一个意思：我很愿意听你的叙说，不论你说得怎样，说的是什么。以消除对方的犹豫，坚定他倾诉的信心。

当对方由于心烦、愤怒等原因，在叙述中不能控制自己的感情时，你可用一二句话来疏导。

“你一定感到很气愤。”

“你似乎有些心烦。”

“你心里很难受吗？”

说这些话后，对方可能会发泄一番，或哭或骂都不足为

奇。因为，这些话的目的就是把对方心中郁结的一股异常情感“诱导”出来，当对方发泄一番后，会感到轻松、解脱，从而能够从容地完成对问题的叙述。

值得注意的是，说这些话时不要陷入盲目安慰者的误区。你不应对他人的话作出判断、评价、说一些诸如“你是对的”、“他不应该这样”一类的话。你的责任不过是顺应对方的情绪，为他架设一条“输导管”，而不应该“火上浇油”，强化他的抑郁情绪。

当对方在叙述时急切地想让你理解他的谈话内容时，你可以用一二句话来“综述”对方话中的含意。

“你是说……”

“你的意见是……”

“你想说的是这个意思吧……”

这样的综述既能及时地验证你对对方谈话内容的理解程度，加深对其的印象，又能让对方感到你的诚意，并能帮助你随时纠正理解中的偏差。

以上三种倾听中的谈话方法都有一个共同的特点，即不对对方的谈话内容发表判断、评论，不对对方的情感作出是与否的表示，始终处于一种中性的态度上。当然，有时在非语言传递信息中你可以流露出你的立场，但在语言中切不可流露，这是一条重要的界限。如果你试图超越这个界限，就有陷入倾听误区的危险，从而使一场谈话失去了方向和意义。

4. 对答如流的奥秘

答问,是在交际场合进行的一问一答。如:答记者问、专题对话、论文答辩等,这是一种随机性很强的以回答问题为主的即席式发言。它有几个特点:

(1) 广泛性

由于对方可以任意提出问题,特别是记者兴趣更广泛,大到轰动全球的国际事件,小到你的生活隐私,都可能成为他们的话题。

(2) 随机性

由于事先不知道对方将提出什么具体问题,很难对自己的发言作系统周密的策划。临场提问往往很突然,可能在你意想不到的地方冒出来,且问题带有跳跃性,只能随时思考,恰到好处地作出回答。如果反应迟钝,就会产生不良后果。

生活中,如何答问是一门学问。要注意听清楚所问的问题,准确理解题义。如果没有抓住问题的实质,就会出现答非所问的错误。有个小村庄,人们庆贺一位 99 岁高龄的老人过生日,村长很自豪,高兴地向老人道贺:“衷心祝贺您,我希望明年能给您庆贺百岁大寿。”老人却莫名其妙,他答道:“为什么不行呢?您身体好像挺结实哩。”显然,老人没有理解村长的题义,把祝愿他活到百岁的含义误以为村长自己能否再多活 1 年的问题。

答问的技巧很多,下面略举几例:

(1)无效回答

即用一些没有实际意义的话去做非实质性的回答。

“喂，今晚你要到哪儿去，有什么秘事呀？”

“没什么事。”(知趣者闻而止问)

“喂，听说小张又换了个对象？”

“不清楚。”(好事者无可奈何)

“无效回答”并非真正全无效果，它可分为有效性无效回答和纯无效的回答。

所谓有效性无效回答，即表面上看没有直接回答问题，实际上却有很深的内涵，需要对方去领悟。

如在一次足球比赛中，球星迪戈马拉多纳无意识地手、头并用，球进门了。裁判断此球有效。赛后，问马拉多纳，那个球到底是手球还是头球，马拉多纳说：“手球的一半是迪戈的，头球的一半是马拉多纳的。”

表面看来，马拉多纳的回答没有明确答案，其实一细想就可发现，马拉多纳事实上很含蓄地承认了那一球带有手球的成分。

所谓纯无效回答，即答话中找不到任何答案，要想得到答案，只有到别处寻觅。

一次，有位日本记者问陈毅：“中国的第三颗原子弹何时爆炸？”陈毅答：“中国爆炸了两颗原子弹，我知道，你也知道，第三颗原子弹可能也要爆炸，何时爆炸，请你等着看公报好了。”

• (2)答非所问

对有些问题，要直避其锋，以求回答得婉转和得体。比如