

把话说到别人心里去的力量是巨大的，
因为它能够征服世界上
最复杂最珍贵的——难测的人心。

把话说到 别人心里

BAHUA SHUODAO BIEREN XINLI

成果◎编著

把话说到别人心里去，会使你在显赫时持盈若亏，不骄不狂；在失意时暗蓄力量，悄然潜行；最终使你在社交场合中如鱼得水，脱颖而出；不显山不露水中成就你的光辉事业。



中国纺织出版社

把话说到别人心里去的力量是巨大的，
因为它能够征服世界上
最复杂最珍贵的——难测的人心。

把话说到 别人心里

BAHUA SHUODAO BIEREN XINLI

成果◎编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

能说会道,把话说到对方心里去,不仅是口才的艺术,更是实现理想的良方。学会说话,说别人爱听的话,是人生的必修课。有时一句恰到好处的话,可能会改变一个人的命运。本书将全面向你介绍如何掌握让别人喜欢你的说话技巧和方法,展示轻松为人和潇洒处世的智慧。

图书在版编目(CIP)数据

把话说到别人心里 / 成果编著. —北京: 中国纺织出版社, 2010.10

ISBN 978-7-5064-6576-2

I. ①把… II. ①成… III. ①口才学 - 通俗读物

IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 115754 号

策划编辑: 李秀英 姜冰 责任编辑: 张冬霞 责任印制: 陈涛

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010-64168110 传真: 010-64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

三河市航远印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2010 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 17

字数: 181 千字 定价: 29.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

会说话者得天下

生活中也许你常常会感到奇怪：为什么有的人特别受人尊敬呢？为什么有的人说出来的话是那么中听呢？

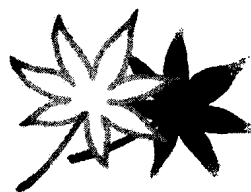
一切源于他们会说话！说话贯穿着人的一生，是人赖以生存的基本手段之一。

一个会说话的人，一句关切的话会让你周围需要关心的人感到心里暖暖的，充满对未来的希望和憧憬，并鼓起努力工作和生活的勇气；一句警示的话可以让那些消极悲观的人恍然猛醒，奋起直追；一句鼓励的话可以让那些默默无闻的平凡人百尺竿头，更进一步；一句赞美的话可以让你的同事、朋友、领导乐开怀，进而慢慢地向你靠拢……

因此，可以毫不夸张地说：说话技巧是连接你、我、他的黏合剂，即使在最美好、最友爱、最单纯的人际关系中，说话技巧也是不可或缺的。

卡耐基曾经说过：“好口才社交的需要，是事业的需要，是生存的需要。它不仅是一门学问，还是你赢得事业成功常变常新的资本。”只有掌握了说话的技巧和原则，才能够掌握开启成功之门的钥匙。因此，在现代生活中，人们越来越重视口才方面的知识和修养，并提出“知识就是财富，口才就是资本”的新理念。很显然，学会说话是件很容易的事情，但要说好话，说让别人爱听的话却并不是一件轻而易举的事情，尽管你天天都在说话，你与人交往聊天或去办理某事，说话的分寸、时机、言辞等掌控得稍有不当，便会引起不必要的麻烦，不仅使自己蒙受损失，也会给别人造成困扰，这种情形每个人或多或少都有所体会，只是程度不同而已。所以，





把话说到别人心里

Ba Hua Shuo Dao Bie Ren Xin Li

一个人要想讲好话，把话说到别人心里去，就必须掌握说话的技巧。

如果你是一个精通说话技巧的人，那么你就能深深感受到它的好处。它能够擦亮你的眼睛，开阔你的心胸，使你在各种交际场合下如鱼得水，游刃有余；精通说话的技巧，你将会拥有更多的朋友；精通说话的技巧，你将不会再为同事对自己的冷淡而伤怀、下级对自己的敬而远之而苦恼、上司对自己的视而不见而气馁；精通说话的技巧，你就能够懂得在恰当的时候说出恰当的语言，避免各种尴尬、误会与无谓的争论。总之，精通说话的技巧，你将会赢得尊重与爱戴、好感与青睐、信任与友谊。



目录



第一章 掌握技巧，把话说到他人心坎上

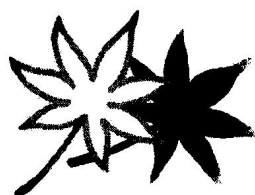
- 思路清晰，讲话才能有条不紊 /3
- 让自己的声音更有魅力 /5
- 说话时知己知彼的技巧 /7
- 合理掌握安慰他人的尺度 /9
- 察言观色是直击人心的关键 /10
- 年轻人要学会使用敬语和谦词 /13
- 礼貌说话的几点注意事项 /14
- 关键时刻要学会停顿 /16
- 用正面强化来增加对方对你的好感 /18
- 把话说到对方心里去 /21
- 说话会绕圈子，就不会轻易碰钉子 /23



第二章 初次见面，就要获得对方的好感

- 让你的自我介绍敲响第一锤 /29





把话说到别人心里

Ba Hua Shuo Dao Bie Ren Xin Li

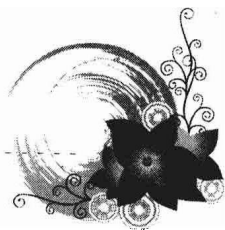
- 称呼得体是最好的见面礼 /31
- 初次见面的说话智慧 /33
- 把握好该问和不该问的 /35
- 适时的谦恭可令他人欢欣 /37
- 让寒暄恰到好处 /38
- 与陌生人熟络的交谈技巧 /40
- 使用适当的肢体语言，缩短与陌生人的心理距离 /43
- 活跃气氛的几个绝招 /45
- 说话，要说能引起对方共鸣的话 /47
- 吊胃口，才能引起他人注意 /49



第三章 因人而异，如何与不同对象聊得投机

- 与下属坦诚交流 /55
- 夫妻之间的说话艺术 /57
- 被提拔后该这样说 /59
- 同事交谈中的禁区 /61
- 与异性搭讪的“一贴灵” /64
- 与上司聊天时说你应该说的话 /67
- 在家庭中男人该如何说话 /69
- 夫妻间禁忌的话 /71
- 和下属说话时不忘记多点头更容易被接受 /73
- 投之以桃，要善待失意下属 /76





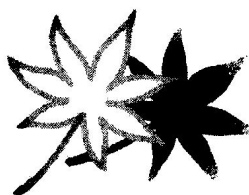
第四章 分清场合，在不同的地方说不同的话

- 营造良好的谈话气氛 /81
- 边看边说，改变说话的策略 /83
- 社交场合说话的技巧 /86
- 酒桌上说话更要注意分寸 /88
- 探望病人更要会说话 /90
- 注意你说话的时境 /92
- 注意你说话的语境 /93
- 聚会场合的说话技巧 /95
- 办公场所，避开谈论的各种陷阱 /97



第五章 适可而止，与人交谈管住嘴

- 避开语言“雷区” /101
- 要把握好与人开玩笑的分寸 /103
- 不传流言，让流言止于智者 /105
- 永远别说“你错了” /108
- 性格可豪爽，嘴巴不可“豪爽” /110
- 当心出言不当是非多 /112
- 交往中避免说出令人反感的话 /115
- 日常交谈切勿太“随便” /119
- 要对话不要独白，更要避免一言堂 /121
- 谈话中不要自以为是 /123



把话说到别人心里

Ba Hua Shuo Dao Bie Ren Xin Li



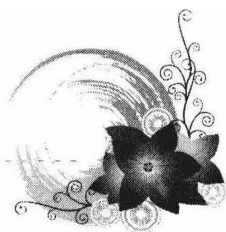
第六章 委婉拒绝，这样更易被他人接受

- 不会让人产生反感的托辞 /127
- 遇到无理要求时要坚决地说“不” /130
- 职场中的拒绝方法 /133
- 不伤感情的拒绝 /136
- 年轻人要学会拒绝 /138
- 岔换他人话题，保全面子 /141
- 敷衍拒绝，巧达目的 /143
- 预防对方对拒绝而进行的反驳 /145
- “不”，在拒绝别人时不要一开口就说 /148



第七章 巧言赞美，是轻松博得他人好感的捷径

- 女人赞美男人的技巧 /153
- 赞美领导的注意要点 /155
- 学会在背后赞美他人 /157
- 不要让赞美变成奉承 /160
- 赞美男人要间接，赞美女人要直接 /162
- 发自内心的赞美更能打动他人 /164
- 别让你的赞美之词引起误解 /167
- 讲究赞美的技巧，让对方觉得舒服 /168
- 从对方得意的事情说起 /170



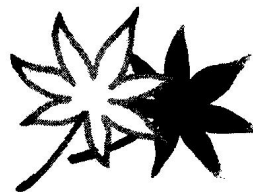
第八章 善于倾听，会让你成为备受欢迎的人

- 听懂别人的话，永远比自说自话重要 /175
- 随便插话只会自毁形象 /177
- 如何在倾听中接他人话茬 /180
- 年轻人要耐心倾听 /182
- 听话听音知对方 /184
- 倾听的四个层次 /186
- 学会做个听话能人 /188
- 善于倾听 /189



第九章 说话幽默，令你左右逢源

- 用幽默避免正面冲突 /195
- 幽默批评服人心 /197
- 幽默解嘲化尴尬 /199
- 用幽默让对方“不打自招” /202
- 善用调侃，让自己获得好人缘 /203
- 幽默一点，接近心仪的人 /205
- 以幽默语言烘托气氛 /206
- 幽默可将建议轻松化 /210
- 将幽默融入意见中 /212
- 幽默的语言需要修炼 /214



把话说到别人心里

Ba Hua Shuo Dao Bie Ren Xin Li



第十章 妙语攻心，巧妙说出“伤人”的话

- 对不同的对象采取不同的批评方式 /219
- 对知错者无需恶语指责 /221
- 用合适的方式提醒他人的错误 /224
- 使用“三明治”式的批评方法 /227
- 批评别人时要注意的禁忌 /228
- 点到为止，不把话说绝 /231
- 发火，也要把握好火候 /233
- 捅破别人“面子”的尖刺——责怪 /235



第十一章 对症下药，巧妙说服更有力

- 发挥口才威力，让别人接受你的意见 /241
- 要懂点攻心说服术 /243
- 让别人参与进来，才更易说服对方 /246
- 如何说服固执的人 /248
- 让对方一开始就说“是” /251
- 合理的理由是成功说服的关键 /253
- 通过辩论让别人接受你的意见 /255
- 以讲故事的方式争取别人的认同 /256
- 说服别人要学会利用六个优势 /258

参考文献 /261



第一章

掌握技巧，把话说到他人心坎上





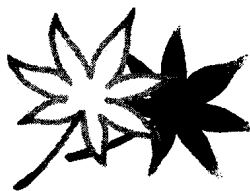
思路清晰,讲话才能有条不紊

有些人讲话轻易就能吸引他人,但是他们绝不是唠叨或者虚张声势之辈,他们在讲话过程中,很注意循循善诱,环环相扣,就像春雨润万物一样渗透到听者的心里。

人类的心理活动十分微妙,有时候听众并不会因为你讲的内容有道理就完全信服你,听众还考虑讲话人的表达方式。如果是正式场合的谈论,声调太过高亢就可能会使人产生“这个人强词夺理,说的话不足为信”的想法,哪怕你说的话有道理,内容也比较可信,听众心里也会产生反感甚至抵触情绪。

如果谈话条理清晰,就能给人以稳重之感,这样的谈话就能打动听者的心。一般说来,优秀的销售人员几乎都不是快嘴快舌的人。这不是因为他们不善言辞,反应较慢,刚好相反,他们头脑清晰,机敏过人,但他们心里非常清楚,销售商品不是能说会道就可以胜任的。打个比方,如果一味吹嘘商品很不错,顾客只会对这种大肆鼓吹报以疑惑和反感;然而,当你有条不紊地陈述产品性能并亲自示范操作时,顾客就会因为你所表现出的诚实态度而信任你。招徕顾客需要综合运用多种技巧,而不仅仅是“能说会道”。

人际交往也是如此,尤其是在语言沟通中,要是只顾着表现自己有多么聪明、多么能聊,就不能产生好的效果。有的人认为,口齿伶俐,确实可以在短时间内传播大量的信息,但是很多人忽略了一点,信息的价值是与讲话者给听话者以多少信赖感成正比的。总是忙着抢说话的速度,只会让对方感到你的轻浮,从而对你提供出的语言信息产生怀疑。说话时思路



把话说到别人心里

Ba Hua Shuo Dao Bie Ren Xin Li

清晰，有条不紊，才能使对方愿意接受你提供的信息。

要想做到讲话思路明确、条理清晰，可以试试下面的三种方法：

(1) 做好充分的准备工作

如果你在讲话时没有认真考虑过所讲的内容，那么在讲话的过程中，你就很难做到思路明确，甚至会感到无话可说，就算有话可说，也不会特别流畅。所以，必须在讲话之前做好充分的准备工作。你可以将讲话内容写成提纲，或者默诵、试讲。你对讲话的内容越熟悉，你就能讲得越好，这样讲话，你的听众才会乐于接受你所传递的语言信息。

(2) 找准对话方法

从心理学角度上来说，口头语言有对话语言（比如聊天、座谈、辩论、质疑等）和独白语言（比如报告、演讲、讲课等）。一般来说，独白语言的要求更高，并且是以对话语言为基础的。要想把话说好，首先，必须学会对话语言的方法，与别人很好地交流思想，才能在有较多听众的时候表现更好。在与别人谈话时，一定要耐心地倾听别人的意见，不能随便插话或打断别人的话，还要善于“察言观色”，注意对方的表情、姿势和态度，更要分析对方讲话的特点，吸取其优点，舍弃其缺点。同时，自己要用诚恳的态度讲话，而且如果对方表现出厌倦或注意力涣散时，就要停止讲话。

(3) 勤讲多练

能言善辩的才能并不完全是天生的，而是通过环境的影响，通过自身的实际锻炼逐步发展形成的。有许多人都有过这种经历：当孤身一人或者面对人数较少的群体时，就可以很好地表现自己的语言能力，但是一旦周遭的环境发生改变，就很可能由于一些外在因素而出现怯场的状况，因为思路混乱而不能很好地表达自己真正的意思。因此，我们要想克服害羞、胆怯的心理，在生人面前或人多的场合，就要争取讲话的机会，勇敢地表达自己的想法。虽然开始时不一定会成功，甚至会遭到别人嘲笑，但千万不要介意，应该认真分析自己讲话失败的原因，勤讲多练，不断改正讲话中的错误，这样才能提高自己说话的水平。





让自己的声音更有魅力

得体的语言表述,不仅仅表现在口若悬河、口舌生花,更要让他人听得顺耳,这就需要讲话人注意说话的语调、发音、音量、节奏及说话的速度等。

(1) 注意自己说话的语调

语调能反映出一个人说话时的内心世界和态度。从你的语调中,人们可以判断出你是一个令人信服、幽默、可亲可近的人,还是一个呆板保守、阴险狡猾的人。无论你谈论什么样的话题,都应使说话的语调与所谈的内容互相配合,并能恰当地表明你对某一话题的态度。

(2) 注意自己的发音

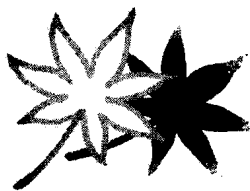
我们所说出的每一个词、每一句话都是由最基本的音节组成的。正确而恰当地发音,将有助于你准确地表达自己的思想,这也是提高言辞水平的一个重要方面。只有清晰地发出每一个音节,才能清楚、明白地表达自己的思想。

相反,如果你说话发音错误并且含糊不清,这表明你思路紊乱或对某一话题态度冷淡。令人遗憾的是,有些管理人员经常出现发音错误甚至养成了发音含糊的习惯。他们说话哼哼唧唧,拖腔拉调,还以此为得意,认为这样才能体现自己的威严。但这样往往会适得其反,因为这种“官话”会使下属感到极不自然,从而产生一种本能的抵制情绪。

(3) 不要让发出的声音尖锐刺耳

每个人的音域范围可塑性很大,有的高亢,有的低沉,有的单纯,有的浑厚。说话时,你必须善于控制自己的声音高度。高声尖叫意味着紧张惊恐或者兴奋激动;声音低沉、有气无力,则会让人听起来感觉缺乏热





把话说到别人心里

Ba Hua Shuo Dao Bie Ren Xin Li

情、没有生机，或者太过自信，对他人不屑一顾。

有时，当我们想使自己的话题引起他人注意时，便会不自觉地提高自己的音调；有时，为了达到一种特殊的表达效果，又会故意降低音调。但一般来说，应该在自身音调的上下限之间找到一种恰当的平衡。

(4) 不要用鼻音说话

当用鼻腔说话时，发出的声音会让听者感到不舒服。在日常生活中，经常可以听到“嗯……哼……嗯……”的发音，这就是鼻音。如果使用鼻腔说话，和别人第一次见面时绝对不可能赢得好感，因为这种发音让人听起来像在抱怨，毫无生气，十分消极。如果你想让自己所说的话更具吸引力和说服力，如果你期望自己的语言更加富有魅力，那么从现在开始告别用鼻音说话吧！

(5) 讲话要充满热情与活力

响亮而生机勃勃的声音给人以充满活力与生命力的感觉。当你向某人传递信息或是劝说他人时，这一点有着极强的影响力。当你讲话时，你的情绪、表情同你说话的内容一样，会带动和感染你的听众。

(6) 注意说话的节奏

节奏，也就是说话时由于不断发音与停顿而形成的强弱有序和周期的变化。日常生活中，很多人忽视了说话的节奏，其实，说话时不断改变节奏以避免语言的单调、乏味是相当重要的。

(7) 掌握说话的速度

在语言交流中，讲话的速度快慢将不同程度地影响你向他人传递信息的准确性。一方面，讲话速度太快如同音调过高一样，给人以紧张和焦虑之感。如果你说话太快，以至于某些词语模糊不清，听者就无法听懂你所说的内容。另一方面，如果讲话速度太慢，则表明你领会迟钝或过于谨慎。说话时，应保持适当的速度，不要太快也不要太慢，且要根据需要不断地调整，这样才能让别人明白你要表达的意思。所以，当你想和别人交谈时，选择合适的讲话速度也是很重要的。

