

Wisdom Book

受益一生的说话智慧书

品读说话智慧
感悟奥妙哲理
成就卓越人生

李安◎编著

这样说话 最受欢迎

要想说话受人欢迎，就要说得好、说得妙

超一流的口才，会赢得令他人羡慕的机会，
受到上司的赏识、同事的尊敬、
下属的爱戴和客户的信赖，让你平步青云并广受欢迎。



中国城市出版社
CHINA CITY PRESS

受益一生的说话智慧书

Wisdom Book

品读说话智慧

感悟奥妙哲理

成就卓越人生

李安◎编著

这样说话 最受欢迎

要想说话受人欢迎，就要说得好、说得妙

超一流的口才，会赢得令他人羡慕的机会，
受到上司的赏识、同事的尊敬、
下属的爱戴和客户的信赖，让你平步青云并广受欢迎。

中国城市出版社

· 北京 ·

图书在版编目(CIP)数据

这样说话最受欢迎/李安编著.—北京:中国城市出版社,2010.6

ISBN 978-7-5074-2287-0

I.①这… II.①李… III.①语言艺术—通俗读物
IV.①B019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 101194 号

责任编辑	张惠平
封面设计	点滴空间
责任技术编辑	张建军
出版发行	中国城市出版社
社址	北京市海淀区太平路甲 40 号(邮编 100039)
网 址	www.citypress.cn
发行部电话	(010)63454857 63289949
发行部传真	(010)63421417 63400635
发行部信箱	zgcsfx@sina.com
编辑部电话	(010)52732085 52732055 63421488(Fax)
投稿信箱	city_editor@sina.com
总编室电话	(010)52732057
总编室信箱	citypress@sina.com
经 销	新华书店
印 刷	北京洛平龙业印刷有限责任公司
字 数	264 千字 印张 21
开 本	787×1092(毫米) 1/16
版 次	2010 年 7 月第 1 版
印 次	2010 年 7 月第 1 次印刷
定 价	33.00 元

版权所有,盗印必究。举报电话:(010)52732057



前言

说话是一种能力。如果善于言辞,会说话,口才好,就可以把自己的工作生活安排得有趣而且愉快,不仅使自己快乐,也使他人快乐。

如果我们的话语里透着像玫瑰花一样的馨香,这馨香就能帮我们叩开他人的心房;如果我们的话语里回荡着像圆舞曲一样美妙的旋律,在这美妙的旋律中他人就会向我们敞开自己的心扉;如果我们的话语里充满着像阳光一样的关爱和温暖,这关爱和温暖就会在他人的心灵里开出理解 and 感激的花朵……

会说话的人必定知道怎样走进他人的心灵。

具有超一流的口才,是能否取得成功的关键因素之一。在商界、政坛以及个人生活中,如果拥有迅速说服他人的好口才,会赢得令他人羡慕的机会,会受到上司的赏识、同事的尊敬、下属的爱戴、还有客户的信赖。

想受人欢迎,就得说得好,说得妙。试看会说话的人,纵然口若悬河,滔滔不绝,听者也不以为苦;纵然片言只语,一字千金,也能绕梁三日。语言真是神奇,一句话说得好,可以说得人笑;一句话说得不好,可以说得人跳。一句话可以化友为敌,引发一场争论甚至导致一场战争;一句话也可能化敌为友,冰释前嫌。

其实,会说话的人身上的特质,绝对是可以学得到的。通常情况下,我们当中的许多人,都不能称得上是会说话的人,但同时也不能归为对说话



这样说话最受欢迎

一窍不通的人的行列。逢人就像哑巴一样不会说话的人,毕竟是极少数,大多数人都多多少少地懂得一些说话的技巧与方法,只不过缺少系统的锻炼,没有去进一步提高自己的说话水平而已。

本书站在现实的角度,将目光投注在日常生活中以采撷鲜活的理论和事例,提炼出浅显易懂的说话方法。针对不同的交际对象、不同的环境及不同的场合,为大家展示相关的说话技巧,提升说话能力。全书语言精妙,文字洗练,告诉大家怎样修炼说话能力、怎样提高说话水平、怎样掌握说话技巧,堪称一副智慧的锦囊。

对于每一个人来说,只要你肯下工夫练习,学习他人的方法,吸收他人的经验,并在实践中运用这些方法和经验,那么,你就可以成为演说家、口才大师、说话高手,走到哪里都会备受欢迎。



目

录

第一章 礼貌用语

- ◎ 优雅的谈吐讨人喜欢/1
- ◎ 得体地使用礼貌语言和谦词/4
- ◎ 因为少说了一句话/5
- ◎ 说好“谢谢”/6
- ◎ 说好“对不起”/9
- ◎ 说客气话是必需的,但不要过分客套/11
- ◎ 文明礼貌会说话/12

第二章 真诚坦率

- ◎ 只有真诚才能换来真诚/16
- ◎ 真诚能得到别人的信任/17
- ◎ 用真诚来推销/17
- ◎ 寥寥数语,打动人心/19
- ◎ 把劝说建立在真诚的基础上/20
- ◎ 诚实也是论辩的技巧/21



这样说话最受欢迎

- ◎ 实话实说能找到好工作/24

第三章 学会赞美

- ◎ 离奉承者远些/27
- ◎ 赞美与奉承的两个区别/28
- ◎ 每个人都渴望被赞美/30
- ◎ 多在背后赞美他人/31
- ◎ 赞美他人,照亮自己/33
- ◎ 赞美的6个前提条件/36
- ◎ 赞美的4个方式/39
- ◎ 赞美的五大效果/41
- ◎ 多谈对方的成就和得意之事/43
- ◎ 不要胡乱恭维对方/45
- ◎ “大家都这么认为”/46
- ◎ 夸人减龄,遇货添钱/47

第四章 主动道歉

- ◎ 可怕的是不承认错误/50
- ◎ 坦诚地检讨自己/52
- ◎ 勇于认错能提升你的形象/53
- ◎ 道歉的三大作用/54
- ◎ 你会道歉吗/57
- ◎ 失误,不应成为原谅自己的借口/60



第五章 委婉拒绝

- ◎ 在生活中学会拒绝/63
- ◎ 不要不好意思说“不”/65
- ◎ 拒绝,但不使人难堪/66
- ◎ 拒绝用语/67
- ◎ 拒绝的七大妙招/68
- ◎ 说“不”的禁忌/71
- ◎ 说“不”能为你赢得尊重/73
- ◎ 谈判中的拒绝术/74

第六章 通俗易懂

- ◎ 日常讲话的基本要求/81
- ◎ 添加佐料能使语言通俗易懂/83
- ◎ 越朴素的语言给人印象越深/87

第七章 善意批评

- ◎ 切莫轻易指责别人/91
- ◎ 纠正他人错误的方法/93
- ◎ 良药苦口,忠言逆耳/95
- ◎ 批评的5个前提/96
- ◎ 批评的13种方式/98
- ◎ 批评的四大内容/102
- ◎ 用一用声东击西法/105



第八章 巧妙提问

- ◎ 提问的四大作用/108
- ◎ 提问的技巧/110
- ◎ 提问的方法/113
- ◎ 提问的尺度/114
- ◎ 看清对方,问得适宜/116
- ◎ 问得太多惹人烦/117
- ◎ 一次提出两个问题/118
- ◎ 让对方说“是”/120
- ◎ 相同的问题可以有不同的问法/122
- ◎ 问句类型举例/124

第九章 幽默说笑

- ◎ 幽默的四大类型/127
- ◎ 幽默在谈吐中的五大作用/129
- ◎ 幽默的三大力量/133
- ◎ 笑一笑,十年少/134
- ◎ 幽默促推销/136
- ◎ 谁说中国人不懂幽默/137
- ◎ 幽默的十大技法/142

第十章 耐心倾听

- ◎ 乱插嘴的人令人讨厌/151
- ◎ 打断别人说话易引起抵触情绪/153



- ◎ 耐心听别人谈他自己/154
- ◎ 倾听者的良好素质/155
- ◎ 每个人都有倾诉的欲望/156
- ◎ 做一个耐心的倾听者/158
- ◎ 倾听能帮助你思考/160
- ◎ 成功的推销员给顾客说话的机会/161
- ◎ 倾听中的插话技巧/163

第十一章 用心周旋

- ◎ 耐心与人周旋/166
- ◎ 巧妙地随机应变/168
- ◎ 巧妙应对别人的羞辱/171
- ◎ 巧妙应对语言伤害/173
- ◎ 女友生气时的应对方法/175

第十二章 自我嘲讽

- ◎ 羞辱别人是降低自己的人格/180
- ◎ 你想笑别人怎样,先笑你自己/182
- ◎ 自嘲能产生七大积极效果/185
- ◎ 用自嘲委婉拒绝/187
- ◎ 用自嘲揭露自己的短处/188

第十三章 说服力

- ◎ 说服之前先了解对方/191



这样说话最受欢迎

- ◎ 说服要有耐心/192
- ◎ 说服的话要值得听/194
- ◎ 不同的人不同的说服方式/195
- ◎ 说服要有力度/197
- ◎ 牵着他的鼻子走/198
- ◎ 从消除心理障碍入手/200
- ◎ 喻之以利，晓之以害/202
- ◎ 不到最后绝不放弃/205
- ◎ 说服的方法/206
- ◎ 说服用语/218

第十四章 因人而言

- ◎ 边看边说，边说边看/221
- ◎ 注意对方，谨慎开口/222
- ◎ 从声气中认识人/227
- ◎ 从音色中辨别人/229
- ◎ 10种会说话的人/232
- ◎ 7种似是而非的人/234
- ◎ 与名人交谈，不卑不亢/236
- ◎ 与有钱人交谈，正直坦率/238
- ◎ 与陌生人交谈，自然大方/240

第十五章 简洁明快

- ◎ 林肯的演讲词/243



- ◎ 不做啰嗦先生/245
- ◎ 措辞简洁明快的六大方面/247
- ◎ 什么是不必要的/248
- ◎ 在家里,多余的话也不是一无是处/250

第十六章 注意场合

- ◎ 说话要注意场合/254
- ◎ 严肃场合不能开玩笑/256
- ◎ 妙语解围/257
- ◎ 危机场合一语自救/258
- ◎ 社交场合说好第一句话/258
- ◎ 公关场合不忘“客套”与“敦促”/260
- ◎ 不同场合下的不同用语/261

第十七章 含蓄暗示

- ◎ 《第六枚戒指》/265
- ◎ 含蓄是一种艺术/267
- ◎ 换个说法会更好/271
- ◎ 委婉曲折的三大表现形式/272
- ◎ 含蓄地表达爱情/275
- ◎ 在谈判中尽量使用婉语/278
- ◎ 含蓄的6种表达方法/281



第十八章 身体语言

- ◎ 把握最初的 10 秒钟/283
- ◎ 表情语言为你铺平道路/284
- ◎ 发挥肢体语言的魅力/290
- ◎ 肢体语言的类型/291
- ◎ 肢体语言的特性/293
- ◎ 肢体语言的功能/293
- ◎ 站 姿/295
- ◎ 坐 姿/296
- ◎ 步 态/296
- ◎ 手 势/297

第十九章 其 他

- ◎ 说话要避免“我”字/303
- ◎ 你知道多少，就说多少/305
- ◎ 告诉孩子“你真棒”/308
- ◎ 开场白引人入胜/314
- ◎ 结束交谈的艺术/321

第一章

礼貌用语

有位商店老板，在接待应聘者小汤时，本来是准备聘请小汤的。在面试临近结尾的时候，老板表示对事情的发展感到满意，并将于今后几天内与小汤会面。然而小汤说：“难道现在你不能告诉我，是否能得到这份工作吗？因为过几天我要外出旅游去了。”老板说：“噢，你不是告诉我，一得到通知就马上开始工作吗？”小汤说：“你最好别指望我能坐下来等你几天的电话。”老板说：“好吧，那我只能说，如果我们需要你，就会与你联系的。”然而，这位老板始终没有给小汤打电话。这是小汤缺乏礼貌语言的必然结果。



有位名叫亚诺·本奈的小说家曾说：“日常生活中大部分的摩擦冲突都起因于恼人的声音、语调以及不良的谈吐习惯。”此话说得颇有道理。何故？只要我们细察生活于自己身边的人就会发现，谈吐的缺陷往往可能导致个人事业的不幸或损及所服务机构的荣誉与利益，可能导致父子不和、夫妻离异乃至人际关系的紧张恶化。一个人的谈吐如何，往往决定企业是否愿意聘请他工作、与之交往，或是否愿意投他信任一票与之发生商业关系。

平常说话有许多口头“敬语”，我们可以用来表示对人尊重之意。“请问”有如下说法：借问、动问、敢问、请教、借光、指教、见教、讨教、赐教等；“打扰”有如下词汇：劳驾、劳神、费心、烦劳、麻烦、辛苦、难为、费神、偏劳等委婉的用词。如果我们在语言交际中记得使用这些词汇，相互间定可形成亲切友好的气氛，减少许多可以避免的摩擦和口角。

优雅的谈吐讨人喜欢

哈佛大学前任校长伊立特说过：“在造就一个有教养的人的教育中，有一种训练是必不可少的，那就是，优美而文雅的谈吐。”

善于说话的人，不但能使不相识的人见了他们产生良好的印象，并且能广结人缘，到处受欢迎。

许多人说话的本领不很高明，是因为他们不曾把谈话当做一门艺术，不曾在这门艺术上用过工夫。他们不肯多读书，不肯多思考。他们说话，宁肯随使用粗俗的语句，而不肯“三思”而后言，将自己的意思用文雅、优美的语言表达出来。

有许多年轻人，终日只说些没有任何意义的闲闻琐事。面对一个陌生人，他们这种说话方式肯定会招致别人的反感。



相传,有家父子冬天在镇上卖便壶(俗称“夜壶”)。父亲在南街卖,儿子在北街卖。不多久,儿子的地摊前有了看货的人,其中一个看了一会儿,说道:“这便壶大了些。”那儿子马上接过话茬:“大了好哇!装的尿多。”人们听了,觉得很不顺耳,便扭头离去。在南街的父亲也遇到了顾客说便壶大的情况。当听到一个老人自言自语说“这便壶大了些”后,马上笑着轻声地接了一句:“大是大了些,可您想想,冬天夜长啊!”好几个顾客听罢,都会意地点了点头,继而掏钱买走了便壶。

父子两人在一个镇上做同一种生意,结果迥异,原因就在会不会说话上。我们不能说当儿子的话说得不对,确实,便壶大装的尿多,他是实话实说。但不可否认,他的话说得欠水平,粗俗的语言难以入耳,令人听了很不舒服。本来,买便壶不俗不丑,但毕竟还有些私密的因素在内。人们可以拿着脸盆、扁担等大大方方地在街上走,但若拎着个便壶走在街上,就多少有些不自在了。此时,儿子直通通的大实话怎么不使买者感到几分别扭?而那个父亲则算得上是一个高明的推销商。他先赞同顾客的话(“大是大了些”),以认同的态度拉近顾客的距离,然后,又以委婉的话语说“冬天夜长啊”,这句看似离题的话说得实在是好。它无丝毫强卖之嫌,却又富于启示性。其潜台词是:冬天天冷夜长,夜解次数多且又怕冷不愿意下床是自然的,大便壶正好派上用场。这设身处地的善意提醒,顾客不难明白。卖者说得在理,顾客买下来也就是很自然的了。

儿子一句话砸了生意,父亲一句话盘活了生意,这不正说明了“善讲”重要吗?

说话讲究措辞文雅,态度自然,同时还需使你的言词富于同情,处处显示你的善意。唯有充满温暖的同情的话语,才能够引起他人的注意。假使你的话是冷淡而寡情的,那是引不起他人注意的。

选择各种题目,努力去做优美而精纯的谈论。常常用清楚、流利、文雅的言词去表示自己的意思,这是一种良好的训练。多结交有学问的人,常与他们交谈,耳濡目染,自然你也会说话了。多读书,也是提高语言艺术的



一种好办法。多读书不但能开拓心胸,增加知识,而且,能熟悉许多词汇和语句,提高表达能力。

得体地使用礼貌语言和谦词

语言是思想的衣裳,它可以表现出一个人的高雅或粗俗。如果你要接通情感的热流,使社交畅通无阻,就应得体地运用礼貌谦词。

很早以前,有位士兵骑马赶路,至黄昏时还找不到客栈,倏地见前面来了位老农便高喊:“喂,老头儿,离客栈还有多远?”老人回答:“五里!”士兵策马飞奔十多里,仍不见人烟。“五里、五里”他猛地醒悟过来,“五里”不是“无礼”的谐音吗?于是他掉转马头赶回来亲热地叫了一声:“老大爷”。话没说完,老农说:“你已经错过路头,如不嫌弃,可到我家一住。”

交际谈话中如能用礼貌语言,就会让人感到“良言一句三冬暖”,使人与人之间的感情很快地融洽起来。例如:您好,谢谢,请,对不起,别客气,再见,请多关照,等等。

在我国,同人打招呼常习惯问:“你吃饭了吗?你到哪里去?”似乎太单调,也有点不雅致,在这方面,我们应丰富自己的礼貌语言。如见面时称道“早安”、“午安”,“晚安”、“你夫人(先生)好吗”、“请代问全家好”等。语言务必要温和亲切,音量适中。若粗声高噪,或奶声奶气,别人就难有好感。运用礼貌语,还要注意仪表神态的美,当你向别人询问时,态度尤其要谦恭,挺胸腆肚,直呼其名,或用鄙称,必遭人冷眼,吃“闭门羹”。

在交往中得体地使用礼貌语言和谦词,可以给对方留下良好的印象。

你和人相见,互道“你好”,这再容易不过。可别小瞧这声问候,它传递了丰厚的信息,表示尊重、亲切和友情,显示你懂礼貌,有教养,有风度。

美国人说话爱说“请”,说话、写信、打电报都用,如请坐、请讲、请转告。传闻美国人打电报时,宁可多付电报费,也绝不省掉“请”,因此,美国电话总局每年从请字上就可多收入一千万美元。美国人情愿花钱买“请”字,我