

会说话、会办事和会做人作为三大生存技巧

SPEAK AND ACT

◆ 张祥斌◎主编

会说话会办事 会做人

会说话的人最受欢迎，
会办事的人最出色，
会做人的人成就最大。

SHUOHUABANSHIZUOREN

会说话、会办事和会做人是构筑卓越人生的“金三角”，会其一可立身，
会其二可出众，会其三则无往而不胜。



会说话、会办事和会做人作为三大生存技巧

SPEAK AND ACT

◆ 张祥斌◎主编

会说话会办事 会做人

会说话的人最受欢迎，
会办事的人最出色，
会做人的人成就最大。

SHUOHUABANSHIZUOREN



◎ 吉林大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

会说话会办事会做人/张祥斌编著. —长春: 吉林大学出版社, 2010. 5

ISBN 978-7-5601-5683-5

I. ①会... II. ①张... III. ①人生哲学 - 通俗读物
IV. ①B821 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 071477 号

书 名: 会说话会办事会做人

作 者: 张祥斌

责任编辑: 王世林

责任校对: 王世林

封面设计: 创品牌

出版发行: 吉林大学出版社

社 址: 长春市明德路 421 号

邮 编: 130021

发行部电话: 0431-88499826

网 址: <http://www.jlup.com.cn>

E-mail: jlup@mail.jlu.edu.cn

印 刷: 北京龙跃印务有限公司

开 本: 710 × 1000 毫米 1/16

印 张: 20

字 数: 250 千字

版 次: 2010 年 5 月 第 1 版 第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5601-5683-5

定 价: 37.80 元

版权所有 翻印必究

前言

当今社会是一个瞬息万变、竞争激烈的社会。物竞天择、适者生存的自然法则，迫使人们为成功而奋斗，为人生而规划。要做到这些，就不得不和形形色色的人们打交道，不管你是身居高位，还是市井平民，均是如此。于是，如何说话、做事、做人也就成了人生在世，离不开的三件事。

会说话，得天下。世间有一种能力可以使人很快完成伟业，并获得世人的认可，那就是讲话令人喜悦的能力。

“上山擒虎易，求人办事难”，在办事过程中如果一根直肠子到底，不懂得方法、手段、策略，就难免吃闭门羹。

三分做事，七分做人。人做好了，往往事半功倍，事事顺畅；人没做好，就会事倍功半，甚至一事无成。

会说话、会办事和会做人作为三大生存技巧，是构筑卓越人生的“金三角”，会其一可立身，会其二可出众，会其三则无往而不胜。

会说话的人最受欢迎，会办事的人最出色，会做人的人成就最大

一个人只有会说话会办事会做人，才能更好地为人处世，在社会、家庭、事业上取得成功。

本书正是基于上述考虑，通过大量贴近生活或工作的事例，用精炼的笔触、生动感性的语言，为读者化解了看似玄秘而又必需的说话、做事和做人的智慧与艺术。

在书中，你可以通过大量鲜活的事例了解到人性的复杂性及其根源，并从中学习到如何处世的技巧，以使自己在人际交往中立于不败之地。

衷心感谢你对本书的关注！由于学识所限，加之时间仓促，本书不当之处自是难免，诚望批评指正。

目 录

上篇 会说话

第一章 会说话是一门真本事	3
口才决定事业的成败	3
好口才才是成功的敲门砖	6
“嘴上功夫”轻视不得	7
说错话就会祸从口出	9
说得好就会福从口入	9
好生意是“谈”出来的	10
说好话不是一件容易事	15
第二章 说话要说到位	16
说话要分清场合	16
说话的语言要精炼	20
说话的语气要适当	21
说话时要以听众为中心	22
说话时要留意自己的声音	22
说话时要善于以情理服人	23
说话要有逻辑	24
说话要有分寸感	25
说话要动听入耳	26
说话时要谦虚谨慎	27
说话要留有空间	27

会说话会办事会做人>>>>

HUI SHUO HUA HUI BAN SHI HUI ZUO REN

拒绝但不让人产生抵触	29
使用恰当的称呼	30
合适的自我介绍	31
含而不露地表达爱意	32
演讲要做到简洁有力	34
演讲时要热诚	36
抑扬顿挫更能震撼人心	38
抒发感情激发听众共鸣	39
迎合顾客的口味说话	40
耐心听取顾客的意见	43
第三章 说话有忌讳	45
改掉不良口头语	45
千万不要唠叨	47
少说闲话	50
劲使大了闪腰,话说多了讨厌	51
不要做争强好胜的“嘴上英雄”	53
不要动辄否定别人的话	55
委婉说话,不拆台不揭短	56
总唱反调树敌多	58
不要逞一时的口舌之快	59
与人谈话要有耐心	60
与众人谈话时不能厚此薄彼	62
克制急躁,循序渐进	64
面试语言的禁忌	66
销售员的说话禁忌	68
第四章 讲究说话的艺术	71
让第一句话扣人心弦	71
微笑是两个人之间最短的距离	72
叫出名字,赢得人缘	74

真心鼓励,真诚表扬	77
说话三十六,赞美为上计	79
背后夸人效果更好	82
抓住诡辩的“辩子”反诡辩	84
批评有艺术	87
善于听取弦外之音	89
幽默的威力太无穷	94
幽默虽好,但不能滥用	96
让人感觉到你的热心和诚意	99
善于利用社会背景说话	102
善于利用自然情景说话	104
善于利用特定场合说话	104
准备充分,游刃有余	107
勤学苦练,提高说话能力	109
说话的切入点,办事的突破口	111

中篇 会办事

第一章 办事有技巧	117
巧妙求人,让对方愿意帮忙	117
先深入了解对方,再投其所好	120
采用容易打动对方的求人技巧	123
看准时机再下手	127
央求不如巧激	132
因人制宜,有的放矢	134
利用同情心好办事	139
行为要圆滑	144
第二章 礼尚往来好办事	151
以“礼”服人好办事	151

会说话会办事会做人>>>>

HUI SHUO HUA HUI BAN SHI HUI ZUO REN

以小“礼”换大“利”	153
礼多人不怪	155
千里送鹅毛,礼轻情意重	157
授人玫瑰,手留余香	159
送礼,关键是要会送	160
“礼”要送得恰当	163
第三章 搞好关系,办事才能如鱼得水	176
善结人缘,多个朋友多条路	176
要主动伸出手来和别人交往	184
“感情投资”应该是经常性的	186
维护好对你而言最重要的接触点	187
合理运用自己的关系网	188
努力维持与邻居的良好关系	191
必要时重新审视彼此的相互关系	193
巧借乡情益处多	194
依靠集体的力量	195
第四章 办事有禁忌	209
不要轻视个人形象	209
不要养成拖延的习惯	212
不树敌,成功路上事事顺	214
脑筋不转弯,常会办傻事	217
自以为是往往会弄巧成拙	217
玩花花肠子是做不成生意的	219
自我失控必然被动	220
事未办成,不必心生怨恨	222
切勿做事犹豫不决	224
让人办事绝不能强人所难	226

下篇 会做人

第一章 做人先修德	231
豁达是智者的大度	231
永远别丢弃宽容的美德	233
容忍和谦虚是一副调和剂	234
给予,永远比索取快乐	239
唯我独尊不可取	241
占小便宜吃大亏	245
摘下面具,做真实的自己	247
得意时,不要太张扬	248
第二章 做人要有一副好心态	251
向性格上的缺陷宣战	251
摆脱自卑,自信做人	253
自信能完成更大的事情	254
胆小不得将军做	258
放下架子好做人	261
架子越大,层次越低	262
不为虚名所累	264
放弃是一种大气魄	265
乐观是成功的一大要诀	267
唤起心中的激情,培养积极的心态	269
摆脱束缚发挥潜力	271
第三章 做人要讲谋略	275
把握好糊涂与聪明的界线	275
学会吊别人的胃口	277
不做“滥好人”,而能对付“各种人”	279
欲擒故纵显本领	281

会说话会办事会做人>>>>

HUI SHUO HUA HUI BAN SHI HUI ZUO REN

治住人,才能谋成事	283
别封死了自己的后路	285
拜敌人为老师	286
小心应对几种不同特点的人	287
“弱”者无敌	289
第四章 走出做人的误区	291
不必处处与人攀比	291
总是追求完美并不“美”	294
为人死要面子活受罪	297
不给别人面子会招惹是非	300
凡事不能由着性子胡来	302
不要自我评价太高	304
哥们儿义气害人害己	307
不讲规则的人不会受欢迎	309

上 篇

会 说 话

第一章 会说话是一门真本事

口才决定事业的成败

在我们的一生中，拥有好的口才，有助于我们生活愉快、工作顺利、事业有成，锦上添花！好的口才可使经商者顾客盈门，财通三江；好的口才可以使合家欢乐，其乐融融；好的口才如战鼓催征，雄兵开拔；如江水直下，一泻千里；如绵绵春雨，滋润心田。

我们每天都要处理地很多事情，或者和自己有直接关系，或者与自己身边的人有关。如果我们处理不好，就会让我们的生活陷入被动的局面，如果我们拥有了良好的口才，这一切就会变得十分容易。

事业的成功和失败，往往决定于某一次谈话，这话一点也不夸张。美国人类行为科学研究者汤姆士指出：“说话的能力是成名的捷径。它能使人显赫，鹤立鸡群。能言善辩的人，往往使人尊敬，受人爱戴，得人拥护。它使一个人的才学充分拓展，熠熠生辉，事半功倍，业绩卓著。”

1940年，正当美、英、苏等国家共同抗击纳粹德国的关键时刻，英国处在欧洲反法西斯的最前线，由于资金已经枯竭，根本无力按照“现购自运”的原则从美国手中获取军事装备。作为英国的重要盟友，罗斯福深知唇齿相依的道理。在反法西斯战争旷日持久的情况下，英国一旦被纳粹击溃，希特勒一朝得势、势必严重威胁到美国的利益。美国全力支持英国是理所当然的事情。

但是，美国国会一些目光短浅的议员们只盯着眼前利益，丝毫不去关心反法西斯盟友和欧洲糟糕的战局。罗斯福认为，应该说服他们，使《租借法》顺利通过，全力支持英国。为此，在当年12月17日，罗斯福

特别举行了一个意义重大的记者招待会。

“尊敬的女士们、先生们！”在简要介绍了《租借法》以后，罗斯福紧接着用浅显的比喻来说明他的设想：“假如我的邻居家失火，在数百英尺外，我拥有一条浇花的水管，要是赶紧借给邻居拿去接上水龙头，就可能帮他灭火，以免火势蔓延到我家。但是，在借出前要不要跟他讨价还价？‘喂，朋友，这条管子得花15元，你得照价付钱的’。此时，十分危急，邻居哪能去找钱？我想，只要他灭火之后原物奉还，还是不要他15元为好。如果灭火后水管还好好的，他会连声道谢；如果他把东西弄坏了，他得照赔不误，我也不会吃亏的。”

罗斯福总统的比喻，举一反三，浅显易懂，立刻语惊四座，并经由新闻媒体报道，传遍全球。此番妙语不仅说服了议员们无条件支持《租借法》的顺利通过，而且还赢得了丘吉尔和斯大林等反法西斯国家首脑的高度评价。

事实上，一项事业的成败，常会在一次谈话中获得效果。如果我们出言不慎，无理与人争吵。那么，我们将不可能获得别人的同情、别人的合作、别人的帮助。无数成功者的事实证明，善于说话是事业成功的催化剂，它直接影响事业的成败。

尼尔·鲍尔特，加州储藏室设计改装公司的创始人。一天，他为了赶往城外，在公寓前拦下一辆出租车。当他坐上座位后，那位友善的司机便跟他攀谈起来。

“您住的这个公寓真的很漂亮。”司机说。

“嗯，是的。”尼尔·鲍尔特心不在焉地回答道。

“我敢打赌，您的储藏室很小。”他很有把握地说。

听他这么一说，鲍尔特顿时来了兴趣，“你说得不错，它确实很小。”

“那您有没有听说过给储藏室进行重新改装呢？”司机问道。

“啊，我听说过。”

“事实上，开出租车只是我的业余工作，我真正的工作就是按照客户的要求为他们重新设计改装储藏室，以充分而有效地利用储藏室的空间。”

接着，司机问鲍尔特有没有想过对家里的储藏室进行改装。

“这倒没想过，”鲍尔特答道，“不过我确实希望储藏室的空间能再大点。我听说有一家著名的公司也在做这种生意。”

“您说的是加州储藏室设计改装公司吧，那确实是一家大公司。不过，他们能做的，我也一样能做，而且价钱还要比他们便宜得多。”他接着说，“您可以打电话给加州储藏室设计改装公司，就说您需要对储藏室进行改装，他们会派人来进行估价。等他们估好之后，您让他们留一份设计图纸给您。他们肯定不会同意，不过，您就是把图纸给您的妻子看，以征求她的意见，他们就会给您留下设计图纸。然后，您打电话给我，我保证可以和他们做的一样，而且价钱要比他们便宜30%以上。”

“听起来真是太有趣了。这是我的名片，如果你愿意光临我的办公室，我们可以好好谈一谈。”鲍尔特笑着说。

司机接过名片一看，惊讶的突然转动方向盘，差点把车开到路边的小河里。

“哦，上帝，”他惊叫到，“您就是尼尔·鲍尔特！加州储藏室设计改装公司的创始人！我曾经在电视上见过您，当初就是因为觉得您的计划和想法非常好，我才做起这一行的。”司机一边说一边从后视镜里仔细地打量着鲍尔特。

“我刚才就应该认出您的，真是对不起，鲍尔特先生，我刚才的意思并不是说你们公司的价格太贵，我也不是说……”

“别激动，我很喜欢你的风格和口才。你非常聪明，而且非常有进取心，我很欣赏这一点。你知道乘客都是你忠实的听众，因为他们不得不听你的宣传。而这样做是需要很大的勇气的，为什么不来找我呢？”

这位善谈的司机最后来到了鲍尔特的公司，并且还成了公司最优秀的业务员之一。

俗话说：“一手漂亮字，一口漂亮话。”这是人出门在外的两块“敲门砖”，有此两项过硬的本领，就可以赢得他人的好感。可见，会说一口

漂亮话在人们的谋生生涯中是多么重要。

好口才才是成功的敲门砖

在现代社会中，人们的交流越来越频繁，谁都不可能脱离他人过离群索居的生活，无论是工作、生活、爱情，我们都要和别人接触，都要和别人说话交流。拥有好口才，我们才能在错综复杂的人际关系网中游刃有余，才能在激烈的社会竞争中脱颖而出，才能在斗智斗勇的谈判桌上侃侃而谈、屡出奇招；拥有好口才，才能在针锋相对的辩论台前巧舌如簧、雄辩如虹，才能在难以预测的情场中挥洒自如，胜券在握。也就是说，好口才就是成功的敲门砖。

美国著名教育专家卡耐基在强调口才的重要性时说：“假如你的口才好……可以使人喜欢你，可以结交好的朋友，可以开辟前程，使你获得满意的结果。譬如你是一个律师，你的口才便吸引了一切诉讼的当事人；你是一个店主，你的口才帮助你吸引顾客。”“有许多人，因为他们善于辞令，因此而擢升了职位……有许多人因此而获得荣誉，获得厚利。你不要以为这是小节，你的一生有一大半的影响，是由于说话的艺术。”

中国某集团公司领导人出访某国，同某国外财团谈判关于合资经营新型浮法玻璃厂的问题。由于对方以其技术设备先进的优势漫天要价，使谈判一度陷入了僵局。

后来，该财团所在地的市商会邀请集团公司领导人发表演讲，这位领导人在讲话中若有所指地说：“中国是个文明古国，我们的祖先早在1000多年前就将四大发明的生产技术无条件地贡献给了人类，而他们的后代子孙从未埋怨他们不要专利是愚蠢的，相反，却称赞祖先为推进世界科学的进步做出了杰出的贡献。现在，中国在与各国的经济合作中，并不要求各国无条件地让出专利权，只要价格合理，我们一个钱也不少给。”这场不卑不亢的精彩演讲，赢得了与会者的赞赏，更赢得了那个国外财团在谈判中的妥协与让步，使双方的合作得以实现。

马雅可夫斯基说：“语言是人的力量的统帅。”就是说口才艺术在社

会生活和人际关系中具有不可估量的作用。

杨利伟，第一个进入太空的宇航员，可谓是家喻户晓的新闻人物。航天部门有关领导说，之所以选杨利伟主要有三方面原因：其中之一就是他的心理素质好，口头表达能力强、说话有条理、有分寸。杨利伟认为航天无小事，所以不管做什么事情，都尽最大努力做好，就连训练后的总结会、训练小结也是如此。在总结会上，杨利伟准备充分、积极发言，发言条理清晰，逻辑性强，态度从容。在最终确定三人为首飞候选人时，三人各方面都十分优秀，难分高下，只是考虑到作为我国第一位进入太空的宇航员要面对全世界的瞩目、接受新闻媒体的采访、进行巡回演讲，才最后定下让口才好的杨利伟首飞。可以说，口才的出类拔萃，给杨利伟的成功带来了很大的帮助。

我们要生活、工作，就离不开说话，如何让自己在人群中脱颖而出，如何让自己独树一帜？很简单，好的口才就会成就你。

一次，相声演员姜昆到广州演出，市属几家新闻单位的记者纷纷前往采访，不料，被姜昆一一婉言谢绝，这使记者们十分失望。这时，有一位女记者却再次叩响了姜昆的房门，说：“姜昆同志，我是一个相声迷，我对您的表演很欣赏，可是我想跟您谈谈您演出时的一些应特别注意的细节问题……”

姜昆一听是为自己更完美的演出而来的，便十分热情地接待了她。

随着社会的进步和发展，口才已成为决定一个人生活及事业成败的重要因素。有句话说的好：“是人才不一定有口才，但是有口才必定是人才。”好口才是人生最基本的技能，是走向成功的基本保证，练就好口才，就能在谈笑间达到预期目标。

“嘴上功夫”轻视不得

人与人之间沟通，懂得如何说话、说些什么话、怎么把话说到对方心坎里，这些都是很重要的地方。

嘴上功夫看似雕虫小技，却有可能因此扭转你的一生。