

学历、资历、阅历够硬，口才更要硬！

会说话 赢职场

轻松控场的口语技能
进退自如的说话艺术

姚斌◎著

专为职场人士
量身定制的口才实操指南

Good Communication Skills
Help You Win the Job Market

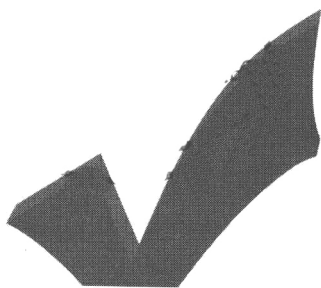


企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

会说话 赢职场

姚斌◎著



专为职场人士量身定制的口才实操指南

Good Communication Skills
Help You Win the Job Market



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

会说话赢职场 / 姚斌著. —北京: 企业管理出版社, 2013.1

ISBN 978-7-5164-0249-8

I . ①会… II . ①姚… III . ①人际关系—通俗读物
IV . ① C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 303323 号

书 名: 会说话赢职场

作 者: 姚 斌

责任编辑: 张 羿

书 号: ISBN 978-7-5164-0249-8

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 编辑部 (010) 68453201 发行部 (010) 68701638

电子信箱: 80147@sina.cn zhs@emph.cn

印 刷: 北京中新伟业印刷有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 160 毫米 × 230 毫米 16 开本 15 印张 200 千字

版 次: 2013 年 1 月第 1 版 2013 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 29.80 元

版权所有 翻印必究 · 印装错误 负责调换



前言

日本“经营之神”松下幸之助常说：“对于企业来说，会说话的员工是非常重要的。”古今中外，大至安邦治国，小至邻里和睦都与沟通息息相关。民间有句俗语：“病从口入、祸从口出。”这句话的意思是：张嘴吃东西有可能进入细菌病毒；张嘴说话可能招来祸患。身为员工，如果不懂得说话的技巧，就会影响到工作的各个方面。

不仅仅是工作，事实上我们生活中的每一天都离不开沟通。沟通，是人们交流思想、抒发情感的重要工具。我们发现这样一个现象，会说话的人朋友多，不会说话的人朋友少。

口若悬河，滔滔不绝，旁征博引，引经据典，固然是好口才。但是语言学家王力却说：“口若悬河往往是泼妇骂街；走江湖卖膏药的人，更能滔滔不绝，然而我们并不觉得他们就等于有了沟通的本事。”

还有一部分人认为“会编故事会拍马屁”叫会说话。但是，我们也看到了，那些人最后终是“聪明反被聪明误”，到头来，并没有取得理想的效果。

那么，是不是因为话难说就少说为妙呢？很多员工非常谨慎，常把“言多必失”挂在嘴边，殊不知越是这样想往往越容易出错。因为不善于沟通的员工，哪怕只说一句两句，也会让人觉得别扭。就好像不会写文章的人，才写四五句，已有三句是废话了，而文章高手，一部长篇，却字字珠玑！



人在职场谁能无话？沟通是职场人士工作生活中必不可少的。会说话，可以让你结交更多的知心好友；会说话，可以让你在职场中游刃有余；会说话，可以让你在商战中轻松取胜。

本书通俗易懂，事例生动有趣，读者可以在轻松快乐的阅读中掌握沟通的技巧。

在此，我们对为本书编写提供帮助的张志军、张兆杰、吴强、王振伟、闫博、李忠良、赵静、李绍玲、李光亮、孙占领、杜延起、张萍、刘芳等表示感谢！



目 录

第一章 开口说话的魔力 / 1

进退自如的说话艺术 / 2

投其所好的高超话术 / 8

把握尺度巧吹牛 / 12

最实用的技术性赞美 / 15

会说话让纠纷化解于无形 / 20

处世交谈，智慧为王 / 25

倾听也是一种交谈技巧 / 35

第二章 注意和“上帝”交谈的技巧 / 39

掌握这些，你才能与客户更好地交谈 / 40

主动提问才能掌握客户的需求 / 46

谈判桌上的说话技巧 / 53

说服客户的话术 / 57

正确对待“个性”客户 / 61

在发生突发事件时的说话技巧 / 65

其他情况下的说话技巧 / 70



第三章 适当的“马屁”话术 / 77

与上级领导的交谈技巧 / 78

不卑不亢与领导交谈的技巧 / 83

同级领导，切忌带官腔 / 87

看准谁是“未来”领导 / 89

面对不同性格领导的沟通技巧 / 90

素质不同，照样通话 / 98

第四章 巧妙的办公室说话艺术 / 107

同事排挤巧处理 / 108

不遭人妒是庸才 / 110

意见不合，你说我说大家说 / 111

职场须留心，“小人”出没请注意 / 115

第五章 与下属的交谈技巧 / 119

巧妙应对不同层次的下属 / 120

如何应对犯错误的下属 / 125

恰到好处地赞美下属 / 128

对下属说话要简洁 / 131

第六章 适时用“花言巧语”对待朋友与异性 / 135

应对与朋友说话产生的冲突 / 136

与异性说话的技巧 / 140

酒场上如何说“NO” / 145

教你应对社交中的难堪 / 147

怎样更好地拒绝别人 / 152



教你应对别人的侮辱 / 155

当谈话陷入僵局时的做法 / 157

第七章 会说话赢在每一天 / 161

和陌生人一见如故 / 162

口语技能搞定陌生人 / 165

称呼他人，学问多多 / 172

善于提问，懂得适可而止 / 178

控场关键，只在话题内交谈 / 182

开口慎言，说话前考虑好后果 / 185

第八章 会说话让你升职又加薪 / 193

说出的话会“转弯” / 194

说话切勿“白话文” / 199

说话要有技巧 / 202

说话太硬难使人信服 / 206

职场中怎样避免说话“软” / 211

怎样避免说话混乱、词不达意 / 216

别让说话夹杂着“酸味” / 222

说话切勿虚情假意 / 228



第一章 开口说话的魔力

恩格斯说：“沟通的魔力在于能使人际更加和谐。”自古以来，凭着两排伶俐齿，靠着一条三寸不烂之舌，吃遍四方者有之，名利兼收者有之，独善其身者有之，兼济天下者亦有之。比如战国时期的苏秦，就是个懂得处世博弈的“好员工”，靠着游说六国合纵抗秦，居然能身佩六国相印，可谓风光无限。

进退自如的说话艺术

要想掌握进退自如的说话艺术，首先自己要具备一定的知识和阅历。所以为了能具备语言博弈的高超才能，就得进行各种经验，增加自己的学问和见识。

孔子是儒家学派的创始人，也是一位举世公认的语言大师。有一次，他带着几名学生出外讲学，一路上十分艰辛。这天孔子一行人来到一个村庄，因为走累了，所以停下来准备吃点东西，突然，孔子的马挣脱了缰绳，跑到庄稼地里去吃了人家的麦苗。一个农夫很生气，上前抓住了马，把马扣下了来。

子贡是孔子最得意的学生之一，他一向以能言善辩著称于世。他想正是表现才华的时候，于是自告奋勇上前去企图说服那个农夫。但是，他说话文绉绉，满口之乎者也，上天入地的大道理，农夫根本都听不懂，因此不理他。

有一名刚跟随孔子没有多长时间的新学生，见子贡和农夫僵持不下，便对孔子说：老师，请让我去试试看。于是他走到农夫面前，笑着对农夫说：你并不是在遥远的东海种田，我们也不是在遥远的西海耕地，我们彼此靠得很近，相隔不远，我的马怎么可能不吃你的庄稼呢？再说了，说不定哪天你的牛也会吃掉我的庄稼哩，你说是不是？我们该彼此谅解才是。

农夫听了他的这番话，觉得有些道理，怒气消释了许多，于是把马还给了孔子。这时旁边围观的农夫互相议论说：这个书生说的话还不错，哪



像刚才那个人，一点口才也没有。

上文告诉我们，说话必须看对象，对“人”下药。尤其身为员工更应如此，否则，就算你再能言善辩，如果别人听不懂，不买你的账也是白搭。

一般来说，由于人们的性格、身份、地位、爱好、文化水平等等都有所不同，因此同一内容可用不同的语言来表达。俗话说：见什么菩萨卜什么卦，看什么人说什么话。讲的就是这个道理。

分清场合说话

我们都知道要在不同的场合说不同的话，并且在说话时候要讲究一些技巧。一般来说，说话的时候要字正腔圆，这样才能让对方听得清楚，同时要记着不要随便抢别人的话。在说话的时候要正视对方，千万不要面带倦容，打哈欠更是要不得。

一般来说，公开的社交场合讲话很重要，因此谈话时不要涉及对方私生活、收入，不要问对方的政治观点。同时要注意文化背景的差异。谈论的话题尽量中性，比如体育比赛或者艺术等。要学会幽默，还要有的放矢，有所余地，这才是博弈的精华所在。

《庄子》中有一则寓言：

有一天，吴王率人登狙山，一群猴子见到人来。纷纷逃进荆棘丛中。只有一只猴子，在吴王面前搔首弄姿，卖弄乖巧。吴王用箭射它，它反而拨弄箭头，更加肆无忌惮。于是吴王命手下人一齐放箭，把猴子射死了。这只不分场合的猴子因为随意卖弄才会命丧黄泉。

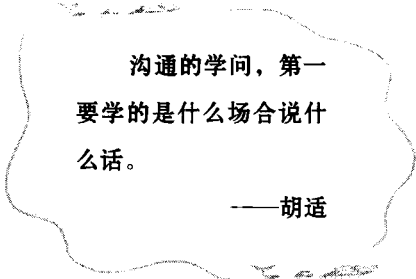
这则寓言告诉我们：做任何事情都要分清场合，要学会观察环境，注意说话的态度和语气，否则怎么得罪人的都不知道。一般来说，要注意以

下场合。

第一，比较庄重的场合，比如会议现场或公司聚会。当公司所有人员聚在一起开会，领导讲话，你不可以随便插话，哪怕你觉得你将要说的话很有道理；在同事发言时，你也不该抢着说，这些都会招致别人的不满，给日后工作带来不便。

第二，需要安静的场合，像图书馆或咖啡屋。别人在安静地看书或休息，你偏要窃窃私语，甚至大声地说话，这很明显就影响了别人的学习和休息，给别人带来不便的同时，也会让别人觉得你素质低下。

第三，工作场合。如果你是公司的部分经理，当你的下属工作上出现小问题时，应该放到私下场合去解决，而不是当着众人的面狠狠批一通，这样哪怕下属当时不敢跟你急，但他心里肯定会记恨一段时间，甚至会造成很大的误会。



沟通的学问，第一
要学的是什么场合说什么话。

——胡适

第四，私人场合。一般来说，每个人都会有自己的一个小圈子。如果你把自己小圈子里的事情和朋友的隐私到处乱说，你肯定在小圈子里待不下去了。

任何一种言语都是在具体的场合中进行的，并且受场合的影响和制约。中国著名修辞学大师陈望道谈到修辞的第一原则就是适应语境，而语境的第一要素就是时间和空间组成的运用语言的环境场合。比如“再见”是人们经常用到的一个词，通常给人感觉温馨友好，但是如果火葬场的职员们对前来与遗体告别的亲人也说“再见”的话，就会十分的不得体。

常言说：“三寸之舌，胜于百万之师。”可见，把话说好是多么的重要。与他人说话时，我们首先应该分清说话的场合和对方的身份，再加上恰到好处的博弈语言技巧，我们就可以给足对方面子，同时也就得到了对方的认可；反之，如果我们什么话都直来直去地说，不顾场合和对象，那



么非但难以达到预期目的，有时候，甚至会因此导致杀身之祸。

明朝开国皇帝朱元璋出身贫微，在他面南称孤之后，儿时的一位穷伙伴进京求见他，想沾点光。那人一进大殿，就大礼下拜，高呼万岁，然后说：“我主万岁！当年微臣随驾扫荡卢州府，打破罐州城。汤元帅在逃，拿住豆将军……”听他这么一说，朱元璋回想起以前的事情，不禁感慨万分：当时大家都是苦兄弟，也没少受过他们的照顾，因此立刻封他做了大官。

另一个伙伴闻讯后，心想我当年还天天和朱元璋在一起放牛呢，我不也可以做官了吗？于是他高高兴兴地进京求见朱元璋，一进金殿他就高声说道：“朱重八！你还记得吗？当年咱俩给人放牛，在芦苇荡里用瓦罐煮偷来的豆子吃，你饿急了，一不小心把罐子打破了，你抓起了掉在草地上的豆子就往嘴里塞，结果让草根卡住了嗓子，最后还是我给你出的主意，让你吞了一把青草，这才把草根带到肚子里去了，你现在当了皇上，可不能不念旧情……”朱元璋越听越恼火，想我堂堂皇上，万人之上，尊贵无比，你却老跟这儿提以前见不得人的糗事，你让我的脸往哪儿搁呀，于是朱元璋大喊道：“来人，推出去斩首。”

同样是朋友，一个做了高官，一个却丢了性命。出现这样的差别，就是因为后者没有分清场合和对方的身份，虽然他们说的是同一件事。可见在说话时，把握好这一点，是多么的重要。

摸清对方的兴趣说话

在交流过程中，要想对方继续和我们交流下去，一定要使谈话产生共鸣。如果一味地由着自己的思想交流，只会让对方产生厌烦感。毫无疑问，这样的结果只能使谈话草草收场，因此我们一定要在谈话之前摸清对方的情况，而一个人的兴趣爱好就是最好的突破口。一旦打开了这

个话题，我们就可以一步步诱其深入，只要时机一成熟，就可将话锋一转，把我们真正想说的话题亮出来。一般情况下，此时对方就能在心理上接受我们。

某青年自学钢琴好几年却不得要领，他准备向一位专业人士学艺，为了博得这位老师的欢心，他在登门求教之前对这位老师作了深入的调查。他了解到这位老师对书法非常感兴趣，于是开始临时抱佛脚，刻意浏览了一些书法方面的书籍。一见面，这位专业人士对他态度十分冷淡，青年还没开口，就有了送客的意思。这时青年不失时机地拿起了他桌子上刚写好的书法，一边看一边说道：“您这幅墨宝写得雄劲有力，真是好书法啊！您这写的是唐代颜真卿的字体吧？”听了青年人的话，这位专业人士态度立即来了个大转变，又是给青年让座，又是给他倒茶，热情得无以复加不说，对方还满面笑容地说：“小伙子，你对这方面也感兴趣呀！”青年听到这里，知道有戏了，开始对所谈话题着意挖掘，环环相扣，致使这位专业人士精神大振，二人相谈甚欢，大有相见恨晚之意。终于，他欣然收下了这个“懂书法”的弟子，并心甘情愿地把一生技艺倾囊相授。

揣摩对方心思说话

言谈举止不仅可以暴露一个人的性格，还能反映一个人的内心感受。因此见什么人说什么话，可以通过对方的体态和动作等，了解他的真实心理，从而做到有的放矢、投其所好，赢得他人的认可或肯定。

某丝织厂缫丝车间女工李艳创造了该厂接线头操作的最高纪录，引起了厂长的极大兴趣。见此情景，善于揣摩厂长心理的生产副科长赶紧向厂长建议说：“厂长，我们是不是召开一个技能操作现场会，让李艳现身说法，介绍操作经验，这样就能以点带面，大幅度提高生产效



益。”厂长当即采纳建议，并且对生产科长的想法大加赞赏。三个月后，副科长转正。

如果副科长没有把握住厂长的心思去建议，可能到现在为止还在副手位置上。因此，要摸清他人的心思，根据别人的潜在心理说话，把话说到对方的心坎儿上，就要时刻注意揣摩对方心里在想什么。如果你说的话与对方的心理相吻合，对方就会乐于接受，进而对你加以肯定。反之，就会使对方产生排斥和抵触心理。

看具体情况说话

著名语言学专家范道程当年曾在广东打工，一天晚上，他忘了关出租屋的窗户，结果半夜醒来时，一把尖刀已经顶到了他的脖子上，很明显，他遇上了恶人。但是范道程艺高人胆大，只听他哈哈一笑说：“哦，原来是同道中人啊！人不亲艺亲，至于吗？缺什么开口不就得了，四海之内皆兄弟。”对方初时不信，范道程又说道：“现在这世道，干咱们这行还真不好混，不如咱俩合作，我来这儿挺长时间了……”最终，范道程说服了强盗，之后的几天，范道程与对方巧妙周旋，稳住了对方，最终将其送进了劳改大队。

当然，说话艺术也不止以上几种，这还需要我们在现实生活中，具体情况具体对待，只有将其灵活发挥，才会达到满意效果。

总之，说话艺术不仅是一种极为高深的学问，更重要的是，它能够使我们在顺利达到目的的同时，愉悦对方的心情，真可谓皆大欢喜的博弈之道。这样的好事，我们何乐而不为呢？

职场话术

说话时，除了要分清场合、考虑对方的身份以外，还要注意观察、判断对方的性格说话。一般说来，一个人的性格特点往往可以通过他的言谈举止、面部表情等流露出来。如那些快言快语、举止简捷、眼神犀利、冲动型的人，往往性格急躁。与这样的人交流，说话务必简要直接。

投其所好的高超话术

工作生活中，我们难免会遭遇一些特殊情况，比如双方从未谋面，“无处下口”；双方互相僵持，不知从何说起；或者不敢说起，等等，这就为双方的进一步沟通设置了障碍。如何才能迅速打破沉默，让双方顺利沟通呢？这就需要其中一方学会没话找话，选择一个好的话题，打开纵情畅谈的开端。但看事容易做事难，尤其是对那些不善言辞的人来说，这更是一大难题，他们也往往因此错失了很多绝佳机会。不过，对于那些精于沟通之道者来说，这又是小菜一碟，下面就是他们总结的经验之谈。

中心开花

中间开花式的找话方式适用于面对众多陌生人时，这时候我们要选择那些大家普遍关心或关注的事情为切入点，吸引众人至少是大多数人的兴趣，这样就会引导大家畅所欲言，人人有话说，自然也就打破了沉默和尴尬，使气氛热烈非凡。比如：



“今年天气真够冷的！去年这时候我都没穿毛衣呢！”

“听说美国大选还有个女的呢？好像是叫希拉克什么的？”

“你们今天看奥运会比赛了吗？中国队又得了几枚金牌？你们说中国能得奖牌榜第一吗？”

“听说咱们小区要新修一个活动中心，谁知道具体情况啊？”

“物价上涨太厉害了，听说人们现在应聘都以这个要求加工资呢！”

即兴引入

当然了，一味地说“今天天气不错啊”，无疑显得太老套，也难以起到明显的效果。那些掌握了“没话找话”的真谛的博弈高手们，往往会利用对方的某些材料，如对方的姓名、籍贯、年龄、服饰、居室甚至对方的话题为题，即兴引出话题，就地取材地侃侃而谈，拉近双方距离，达成自己的目的。

杨树萍是20世纪末我国著名的保险推销员，平素练就了一身“没话找话”的本事，他的“没话找话”，不但不会引起别人反感，反而会引起对方的同感，他的业绩自然很可观。

一天，杨树萍去拜访一位陌生客户，对方是位经理，刚一见面，杨树萍就注意到了对方的名片——万俟明，于是杨树萍心里有了底。他脑袋一转，开口说道：“万俟经理，没想到您这么年轻，真是年轻有为啊！”短短的一句话，既恭维了对方，又点出了对方的姓氏，果然，对方大为吃惊，说道：“你怎么知道我们这个姓呢，别人都叫我万先生呢？”

“我没事干喜欢看一些闲书”，杨树萍接着问道：“这个姓是复姓，而且又很少见，想必有来源的吧！”

对方听到这里，更是显得神采飞扬，高兴地说道：

“不错，这个姓大有来头，它原是古代鲜卑族的部落名称，后来的拓跋氏，就是由万俟演变而来的。”