

66种场合的说话术

即查即用的人际沟通手册
打开社交秘密的万能钥匙



[韩] 李慧凡◎著
千太阳◎译

이럴 때 이런
대화법 66

韩国MBC、KBS、SBS、CBS、EBS、日本NHK等电视节目中特邀
沟通专家的**超级说话术**，一次倾囊相授

与50,000名学员实际培训实例，教你成功擷获人心，迅速**成为说话高手**

- ★ 任何场合都能活跃气氛的方法 ★ 语速、声音、声调背后的玄机 ★
- ★ 职场上下周旋的攻心技巧 ★ 与难缠对象的致胜说话术 ★
- ★ 不同性格、血型沟通之道 ★



中华工商联合出版社

即查即用的人际沟通手册
打开社交秘密的万能钥匙

66种场合的 说话术



[韩] 李慧凡◎著
千太阳◎译

이럴 때 이런
대화법 66

图书在版编目 (CIP) 数据

66 种场合的说话术/(韩)李慧凡著;千太阳译.—北京:中华工商联合出版社,2011.8
ISBN 978-7-5158-0000-4
I. ①6… II. ①李… ②千… III. ①人际关系—口才学—通俗读物 IV. ①C912.1-49
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 138825 号

이럴 때 이런 대화법 67

Copyright © 2010, Lee Hye-bum(李慧凡)

All rights reserved

Simplified Chinese translation edition © 2011 by China Industry & Commerce Associated Press Co., Ltd.

This Chinese simplified language translation arranged with

One and One Books through Imprima Korea Agency

and Qiantaiyang Cultural Development (Beijing) Co., Ltd.

北京市版权局著作权合同登记号:图字 01-2011-0280 号

66 种场合的说话术

이럴 때 이런 대화법 67

作 者:[韩]李慧凡

译 者:千太阳

策 划:方 伟

责任编辑:魏鸿鸣

封面设计:大象设计

责任审读:吕 莺

责任印制:迈致红

出版发行:中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷:三河市华丰印刷厂

版 次:2011 年 10 月第 1 版

印 次:2011 年 10 月第 1 次印刷

开 本:710mm×1020mm 1/16

字 数:200 千字

印 张:19.5

书 号:ISBN 978-7-5158-0000-4

定 价:29.80 元

服务热线:010-58301130

销售热线:010-58302813

地址邮编:北京市西城区西环广场 A 座
19—20 层,100044

http://www.chgslcbs.cn

E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。

联系电话:010-58302915

前言

《孙子兵法》说：知己知彼，百战不殆。人际交流也是同理。对自身要有完整的了解，清楚的认识，这样才能发挥自身的优点，克服自己的缺点。在此基础之上，还要了解对方的特点，做到心中有数。如能做到这些，那么在交流中就可以做到“百战不殆”了。

交流，是从语义为“分享”的拉丁语当中演化来的。分享和交流都不是单方行为，而是相互之间共同进行的行为。

颜色分赤橙黄绿青蓝紫，每个人的个性和思考方式与他人各不相同。如果以自己的方式进行交流的话，只可能与自己性格或思考方式类似的少数人产生共鸣，而和大多数人无法顺利沟通。但是如果根据不同的人和他们的特点，灵活选择交流方式的话，那便会是另一番天地。

试想一下，分别给刚入职的人和已经具有一定经验的人讲述一门技术，是不是要采取不同的讲述方式，而且传达的信息量也应该是不同的？还有，就每个人的性情而言，与性子比较急的人和慢性子的人交流的时候，传达信息的顺序也应该是不同的。对性子较急的人，应该先把核心信息说出来，再进一步

解释说明。

但是现实当中，仍然有很多人采取以我为中心的交流方式。这些人忽视了还有和自己性格不同的人的现实，这种以我为中心的交流严格来说不能称为交流。完全不管自己面前的人是外向还是内向的、自尊心强与弱、想法容易改变与否、是否持有否定态度，只按照自己的方式进行交流，这种交流不但不能起到相应的作用，只怕还会惹来很多麻烦。

我在从事交流教育工作的时候，曾对在自己的领域备受认可的权威人士进行过交流方面的咨询和培训，其中包括医生、律师、政界人士等。在此过程中，我发现这些在自己擅长的领域取得过巨大成绩的人们，却在交流方面承受着很大的压力。例如能力高超的律师和医术高明的医生，虽然专业能力出色，可是在与代理人或病患交流时却是困难重重。有时由于不了解对方的性格，会产生不必要的误会。

在看到类似的情景时，作为交流专家的我，感到十分可惜。十分想为在交流方面存在困难的人提供一些帮助。本书内容以在各大媒体上发表的文章作为基础，再经过编辑和整合而成的。内容主要讲的是如何根据对方的性格特点以及不同的场合采取正确的交流方式。当然，也不可能面面俱到，也可能忽略掉了某个具体场景的交流方法。

本书分为“适合某些场合的交流”和“不同的对象，不同的交流”两大部分。

在第一部分“适合某些场合的交流”中，主要介绍家庭成员之间的交流，尤其是夫妻之间和子女之间交流当中存在的

问题及其解决方法，同时也会涉及职场上的交流和处事方法，以及在各种大的场合中取得对方好感的交流方法。

在第二部分“不同的对象不同的交流”当中，则重点介绍根据交流对象性格的不同，而选择不同交流方式。其中，应对比较难缠的对象的方法时，非常奏效。

同时，本书也介绍了测试性格类型和倾向的 MBTI (Myers - Briggs Type Indicator)、Enneagram 及 DISC (Dominance, Influence, Steadiness, Conscientiousness) 等方法。根据测试将各种交流对象分类之后，再详细介绍针对不同类型的交流对象，应如何选择具体的交流方法。

你想立刻博得对方的好感吗？您想在以后的任何场合与任何人都能顺畅沟通吗？那么就必须时刻尊重交流对象，用轻快的嗓音、温柔的语气和简洁、正确的词汇与对方进行交流。可以通过谦虚的姿态、礼貌的用语和积极的表现，展现出你有教养的一面，然后再判断对方的不同性格和交流特点，选择适合对方和适合具体场合的对话，就一定可以取得对方的好感，这样一来你的人格魅力就充分地展示出来了。而且你也不必再像以前一样，每当结束一次交流，便不停懊恼和遗憾了。

在交流时，没有什么比“同感和倾听”更容易取得对方的好感的了。如果你在讲述自己的故事，对方神情专注地倾听，不时微笑回应，不时点头称赞，你会不会对这位与你产生共鸣的倾听者产生好感呢？

笔者要从事交流方法讲解方面的工作，因此在编写这本书的过程当中，想把自己掌握的交流方法都与大家一起分享，结

果想写的内容越来越多，这本书几乎变成解决各种交流难题百科全书了。如果您能充分利用这本书的话，我相信不但以前您在交流当中遇到的难题会迎刃而解，从今以后无论遇到何种对象、何种场合，你的交流一定都会顺畅的。

需要强调的是，选择交流方法的时候，最重要的是对对方的理解和关怀。因此有着较完善的人格和修养的人，在交流当中会更加顺利。就算自己有想立刻说出来的事情，也会考虑对方的感觉暂时忍住，首先选择倾听。如果您能敞开心扉，接受和自己不同的观点，有着这样一颗包容的心，相信您的生活也会变得更加幸福。

由衷地希望这本书可以为那些曾在交流过程中遇到难题的人们，提供良好的方法。

目 录

CONTENTS

「第一部分」 什么场合说什么话



第一章 各种聚会场合的实用说话术/3

能够给他人留下深刻印象的自我介绍 /5

参加葬礼和婚礼时，怎么表达出自己的真心 /10

克服方言的最简单、最有效的方法/14

面对自己不熟悉的话题时，如何积极参与其中/18

不伤和气又能表达不同的意思/23

在任何场合都能活跃气氛的方法/27

给人留下好印象的方法/30

打造有魅力的声音 /34

有条理且流利表达的方法/38

在退货、换货时，不伤和气又能达到目的的方法/42

去政府部门，能够受到办公人员尊敬的方法 /46

在医院，能够接受最有效诊疗的方法 /49

在和对方进行商谈并表达不满的方法/53
初次见面时，给对方留个好印象的方法/57
能够让对方信赖的方法/62

第二章 职场攻心说话术/65

职场上成功的求助方法/67
不伤害感情又能激发对方动力的方法/71
面对不守承诺的对象 /75
如何激励悲观和处于悲伤当中的人/77
充分表达感激之情的方法 /80
出现语误时的补救/84
如何张口索要借款/87
如何提出反对意见/90
公开演讲克服紧张的方法/93
实现预期目的的开会方法/96
聚会时如何顺利脱身的好方法/100
把陌生人变成朋友的方法/104
在聚会场所合适的交流方法/107
如何成为一位受职员尊敬的上司/110
能够达到双赢的协商 /113
为了达到自己的目的去说服对方的方法/116

第三章 家庭成员间聪明的说话术/121

针对子女教育问题，夫妻之间意见不同时/123
妈妈和妻子关系不和时/129
在没有实现对子女的承诺时/133

想在岳父岳母或婆婆家里受到宠爱/137
在过完年回家的途中/140
在哄生气的妻子时/144
亲戚或者朋友提出无理要求之时/148
夫妻之间吵架时的要领/152
说服家庭成员统一意见的好方法/156
当不能恰当表达自己的心意时/160
利用手机、邮件和短信等进行交流时/164
过节时适合使用的交流方法/169
和妈妈进行良好沟通的方法/172
和处于青春期的子女之间的沟通/177

「第二部分」 说话要分清对象

第四章 和难缠对象的致胜说话术/185

与自己所持观点不同的人交流/187
与持攻击、否定态度的人交流/190
与自尊心较强的人交流/193
与年龄比自己小的上司交流/196
与变化无常的对象交流/200
与一贯坚持己见的对象交流/203
与喜欢夸张或者擅长撒谎的对象交流/206
与总是重复说话的对象交流/209
与比自己更有逻辑性、更有学识的人交流/212
与社会地位较高的人交流/216
与话太多或话太少的人交流/219
与比较特殊的人进行交流/223

与担心和顾虑较多的人交流/226



第五章 针对对方特点，左右逢源的说话术/231

是视觉型还是听觉型/233

针对不同血型的人的说话术/238

针对不同知识水准的人的说话术/245

语速、声音和声调的背后/249

读人、识人才能掌握主动/253

九型人格说话术/257

DISC 类型说话术/275

MBTI 性格类型说话术/281

与存在性格障碍的人进行交流/293



第一部分

什么场合说什么话

能根据不同场合和不同情境，采取的交流方法，加之圆满处事的能力，不仅是商场上必备的条件之一，也是经营幸福人生必要掌握的技能。一语重千斤，正好说明了进行良好沟通的重要性。



第一章

各种聚会场合的实用说话术



能够给他人留下深刻印象的自我介绍



错误的自我介绍

A: “大家好，嗯……我在太阳公司上班（最后部分表达不清楚）。像这样在大家面前作自我介绍，还真是有点紧张啊。”



正确的自我介绍

A: “大家好，我叫金人表，可不是明星车仁表啊。不只是姓氏不同，我和车仁表的脸长得也很不一样，是吧？（笑）但是比较酷的性格和对事业的热情，我相信是一样的。现在我在太阳公司的人事部上班，主要从事培训人员的工作。我会努力工作争取起到模范带头作用，很高兴能和大家一起工作。”

姿势和表情很重要

当今的时代，是需要通过自我介绍来维护公共关系的。广告作为一种产品的介绍，会在短时间内使消费者产生购买冲动。我们在自我介绍时，也要学习广告在规定的时间内向对方表达“我就是这样的一个人”的效果。只有这样，自我介绍才算得上有意义。

很多人一想到自我介绍，就感到害怕和不安。如果想使自己的自我介绍变得非常成功，那么首先要抛开对自我介绍的负担感。

进行自我介绍时，尽量避免过于理性、不诚恳的套话。用比较感性的语言诚恳地说明，可以拉近与他人之间的距离。一旦产生“我该怎么自我介绍呢”“说点什么好呢”“怎样才能显得更好”的心理负担，就会造成自己情绪紧张。有了心理负担，自我介绍就很难既流畅又真诚了。

自我介绍的重点不在准确描述自己的各种信息上，更应该注意如何通过这番介绍给对方留下好的印象。如果能面带微笑、声音亲切有礼貌地和对方打招呼的话，就算自我介绍的内容本身不是很特别，也是能够留下好印象的，也就是说要格外注意自己的表达带给对方的感受。

自我介绍前的表情和姿势等，也是向大家展示自己的途径。说话时的声音和语调，对于对方是否会产生好感有着密切的联系。一旦对方对你产生了好感，就算是背景比较类似的两个人，对方也会更愿意接