

人际交往的沟通技巧

KAIKOU SHUJIN

王见宇◎编著

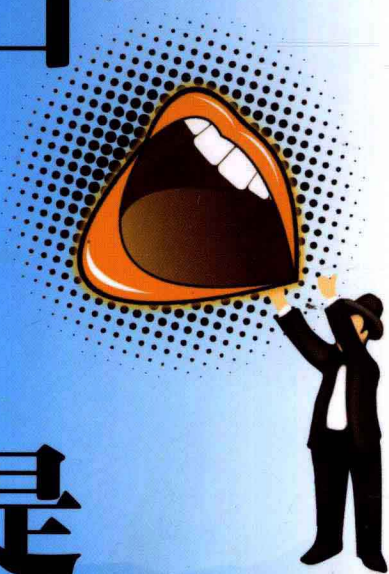
说话要精准恰当，
这就是金口玉言。

开

口

是

金



● 开口是金很容易，滴水不漏亦不难。
● 一本让您开口成金的智慧口才书。

沟通不能信口开河，随心所欲。
句句是金，才是说话的最高境界。

说话不仅仅是人的本能，
更是一门深奥的学问，
一种美妙的艺术。

中国铁道出版社



 智慧丛书

开口是金 人际交往的沟通技巧

王见宇
◎ 编著



图书在版编目(CIP)数据

开口是金:人际交往的沟通技巧/王见宇编著. --

北京:中国铁道出版社,2011.1

ISBN 978-7-113-12198-3

I. ①开… II. ①王… III. ①人间交往—语言艺术—
通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 226940 号

书 名: 开口是金——人际交往的沟通技巧

作 者: 王见宇 编著

策划编辑: 王晓罡

责任编辑: 范晓婷 王晓罡 电话: 010-51873343

编辑助理: 王灏睿

封面设计: 安 心

责任印制: 郭向伟

出版发行: 中国铁道出版社(100054, 北京市西城区右安门西街8号)

网 址: www.tdpress.com

印 刷: 三河兴达印务有限公司

版 次: 2011年1月第1版 2011年1月第1次印刷

开 本: 700 mm×1 000 mm 1/16 印张: 18 字数: 206 千

书 号: ISBN 978-7-113-12198-3

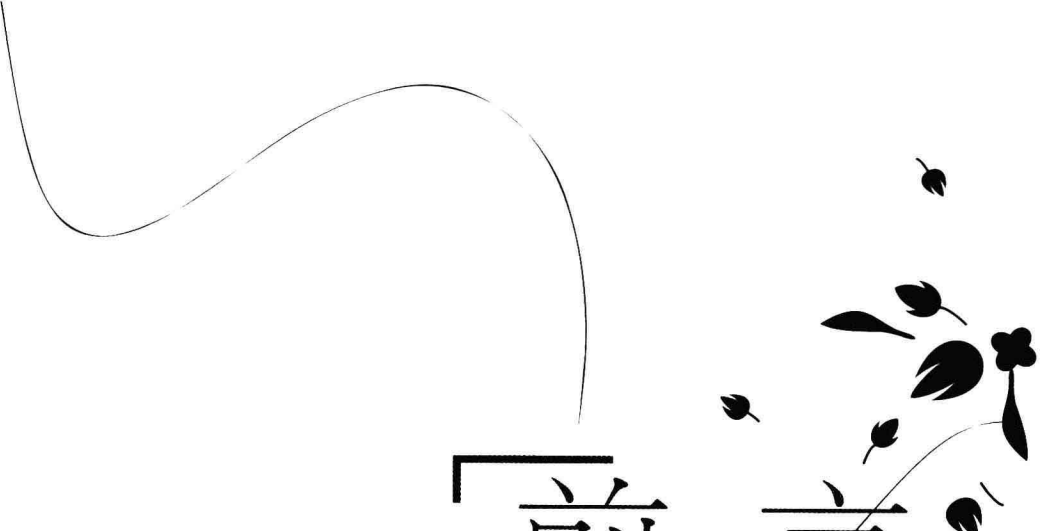
定 价: 29.80 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社读者服务部联系调换。

电 话: 市电(010) 51873170 路电(021) 73170(发行部)

打击盗版举报电话: 市电(010) 63549504 路电(021) 73187



前言

REFACE

现实生活中，虽然有不少人知道会说话在为人处事中的重要性，但是在真正说话的时候，却往往词不达意、尖酸刻薄、招人厌烦，这是为什么呢？因为他并没有掌握真正的说话技巧，才导致自己总是在品尝着由于自己不会说话而酿下的苦果。既然说话是每个人都必须要做的事情，那么与其让不会说话为自己惹麻烦，还不如学会说话，让其在为人处事中助自己一臂之力。

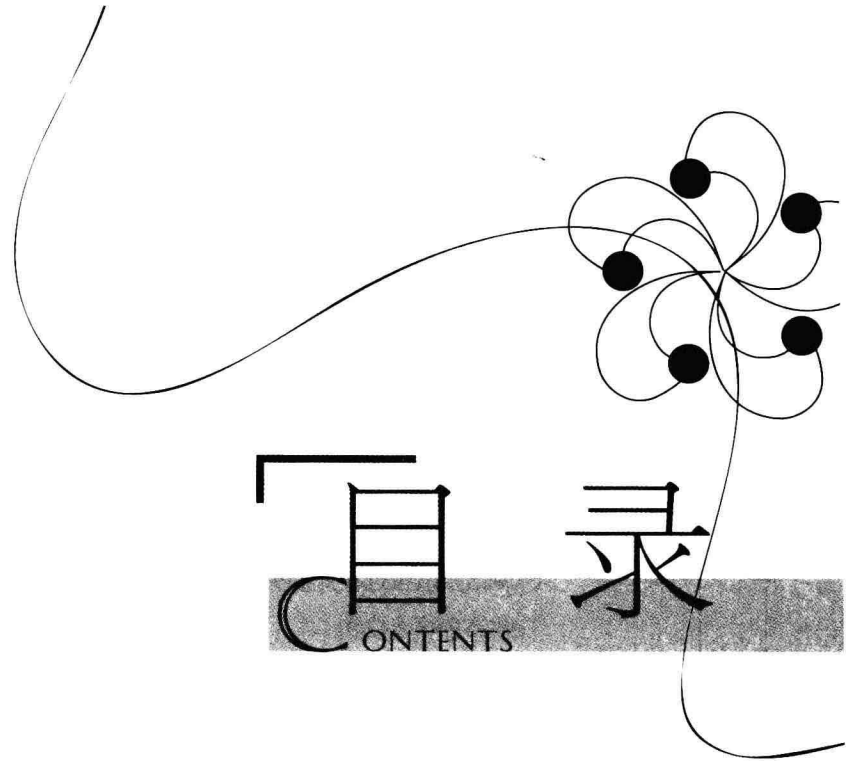
说话一般用于人与人的交流，在交流中，你说出的每一句话对方都会有所反应。有一个日本科学家做过一个试验，当对着一杯水说“我喜欢你”时，这杯水的水结晶在显微镜下就会变得非常漂亮；而如果对着一杯水说“我恨你，我要杀了你”之类的话，那么水结晶就会变得奇丑无比。从这个试验中我们得知，会说话的人带给别人的是一种舒服和享受，而不会说话的人扔给别人的却是自己的情绪垃圾，这样的人当然不会受到别人的欢迎。说话是用于交流的，一个人所说的话不仅会对对方有一种情感和精神上的影

响，还会对周围环境产生一种物理化学方面实实在在的影响，所以，话不可乱说，要说，就要开口是金。

当然，说话的学问还不只是这些，在与上司、同事、下属、客户等的相处过程中，说话都要讲究不同的技巧，不可不经过大脑，想说什么就说什么，口无遮拦。不要因自己不正确的说话方式而成为矛盾和麻烦的引爆点，说话圆满周全，为人处事才能圆润而和谐，也才能提高办事效率和成功的几率。

在当今人与人交往日益频繁的时代，许多场合你都需要掌握说话的技巧，它可以让你不用劳民伤财就将问题化解于无形之中；它还能帮助你解围，免去了出丑和尴尬的社交险境；它还可以让你懂得旁敲侧击、绕道迂回，从而达到成功的目的。所谓“一句话让人跳，一句话惹人笑”，拥有了口才，你就拥有了为人处事中最有利、最方便的武器，它可以让你不战而屈人之兵，甚至可以让你在事业上起死回生，它就有这么大的威力，“一句话可以改变一件事，一件事可以改变一生”说的就是这个道理。所以，只有掌握好自己的嘴巴，让它口齿留香，舌绽莲花，才能在为人处事中步步为“赢”。

那么如何才能达到这样好的说话效果呢？请打开这本书吧，它会教给你更全面的说话技巧，让你成为一位富有魅力的语言高手，有了它，你会觉得原来铁齿铜牙并不难做到，妙语生珠也不是什么高不可攀的事，而幽默诙谐同样是你也具备的能力和素质。它会告诉你开口是金很容易，圆满周全亦不难。



目 录

CONTENTS

1/ 第一篇 给嘴巴带上尺子——说话的原则与禁忌

002/ 第一章 真诚最为重要

- | | |
|---------------------|-----|
| 1. 做一个真诚的倾听者 | 002 |
| 2. 赞美和欣赏他人 | 004 |
| 3. 感动人心的语调 | 006 |
| 4. 微笑的力量 | 008 |
| 5. 不拿别人的隐私开玩笑 | 010 |
| 6. 关怀的理念 | 012 |

014/ 第二章 不要忽视沟通的另一半

- | | |
|----------------------|-----|
| 1. 谈论对方最感兴趣的话题 | 014 |
| 2. 站在对方的立场说话 | 016 |
| 3. 给人台阶下 | 018 |
| 4. 顾及对方的尊严 | 020 |
| 5. 把握说“不”的分寸 | 022 |
| 6. 给批评裹上“糖衣” | 024 |



7. 不要在别人面前喋喋不休	026
----------------------	-----

028/ 第三章 细节决定成败

1. 注意说话的场合	028
2. 遣词用句要准确，避免产生歧义	030
3. 学会用敬语，善于称呼	032
4. 学会使用友善的方式说话	034
5. 巧用模糊语言	036
6. 说话寒暄拉近彼此的关系	038
7. 微笑意味着成功	040

042/ 第四章 开口成金有三宝

1. 幽默——营造和谐气氛	042
2. 幽默——摆脱尴尬局面	044
3. 比喻——怎样达到说服的目的	046
4. 比喻——善打比方好沟通	048
5. 含蓄——说话留有余地	050
6. 委婉——借暗示表明自己的想法	052

054/ 第五章 出现矛盾怎么说

1. 勇敢地承认自己的错误	054
2. 别不好意思说“不”	056
3. 摆脱窘境有分寸	058
4. 避免语言上的冲突	060
5. 必要时适当自嘲	062

064/ 第六章 与人说话“十宗罪”

1. 夸夸其谈，高谈阔论	064
2. 骄傲狂妄，目中无人	066
3. 拖泥带水，没有重点	068

4. 故弄玄虚, 言之无物	070
5. 厉声质问, 不顾他人	072
6. 三心二意, 心猿意马	074
7. 过分客套, 显得虚伪	077
8. 无故争论, 伤人伤己	079
9. 揭人短处, 使人难堪	081
10. 口无遮拦, 祸从口出	083

085/ 第二篇 因人而异——与人交流要注意对象

086/ 第一章 如何与上司说话

1. 态度上不卑不亢, 拿捏好分寸	086
2. 提建议善于以请教的方式	088
3. 上司打暗语时要随机应变	090
4. 不宜在上司面前说的话	092
5. 不揭露上司的隐私	095
6. 不要说越位话、 牢骚话和过分话	097

099/ 第二章 如何与下属说话

1. 放下架子说话, 态度坦诚	099
2. 推功揽过的话最暖人心	101
3. 肯定和赞扬你的下属	103
4. 坏话也要学会好说, 说话也不妨 一手软一手硬	105
5. 表扬下属的三种方式	107
6. 批评下属的三个原则	109

111/ 第三章 如何与同事说话

1. 公私分明	111
---------------	-----



2. 闲谈莫论人非 113
3. 不要显示自己的优越 115
4. 切忌直来直去 117
5. 藏起锋芒，厚积薄发 119
6. 晋升后要怎样面对同事 121

123/ 第四章 如何与客户说话

1. 做好沟通前的准备工作 123
2. 谈顾客最感兴趣的话题 125
3. 态度诚恳，耐心说服 127
4. 即使顾客不买产品也要表示感谢 129
5. 诚实是赢得顾客之本 131
6. “高帽子”会让你赢得顾客 133

135/ 第五章 如何与陌生人说话

1. 记住对方的姓名 135
2. 适当的寒暄 138
3. 把握好分寸再去说 140
4. 寻找对方身上的亮点 142
5. 别出心裁的自我介绍 144
6. 多准备一些话题 146

148/ 第六章 如何与朋友说话

1. 不要在朋友面前表现优越 148
2. 开玩笑要把握分寸 150
3. 诚实守信，让朋友觉得可靠 152
4. 谦虚对待朋友 154
5. 有错要及时道歉 156
6. 给朋友留面子 158

160/ 第七章 如何与爱人说话

1. 曾经的往事如何说出来 160
2. 宽容是爱的精髓 162
3. 幽默增添夫妻生活的和谐 164
4. 适当嫉妒的话语可以调剂夫妻感情 166
5. 恋爱中也需要“谎言” 168
6. “刀子嘴”不可取 170

172/ 第八章 如何与孩子说话

1. 多说正面积极的话语 172
2. 避免恐吓孩子 174
3. 激将法让孩子更进取 176
4. 许诺的话不能随便对孩子说 178
5. 注意说话的语气 180
6. 少用否定性的语言 182

185/ 第三篇 因地制宜——不同场合不同说话方式**186/ 第一章 求职面试**

1. 面试常见难题分析 186
2. 面试应答七种绝技 189
3. 用低姿态赢得面试成功 191
4. 诚实，诚实，再诚实 193
5. 问话要讲技巧 195
6. 薪水问题小心谈 198
7. 面试时不要咄咄逼人 200
8. 故意卖弄自己不可取 202



204/ 第二章 求人办事

1. 用虚话套实话 204
2. 采用迂回的方法达到目的 206
3. 温语相求 208
4. 适时催问别人帮你办的事 210
5. 赞美——投其所好赢人心 212
6. 用激将法求人办事 214
7. 软磨硬泡 216

218/ 第三章 商务谈判

1. 准确、正确地运用语言 218
2. 应避免的言词 220
3. 四种探测技巧 222
4. 营造有益的谈判氛围 224
5. 谈判更需要耐心 226
6. “红白脸”配合默契 228
7. 追求双赢更能达成一致 230

232/ 第四章 会议发言

1. 开场白精彩夺人 232
2. 怎样提高主持会议的口才 234
3. 会议插话技巧 236
4. 让哈欠连天的听众热情高涨 238
5. 随机应变，灵活掌控会议 240
6. 给会议画上圆满的句号 242

244/ 第五章 电话交谈

1. 打电话的基本礼仪 244
2. 接电话的基本礼仪 246

3. 工作中接电话	248
4. 电话接听小技巧	250
5. 电话中的常用礼貌用语	253
6. 如何应对打错的电话	255

258/ 第六章 宴会应酬

1. 酒桌上的学问	257
2. 宴会应酬小常识	259
3. 宴会礼仪不可少	261
4. 点菜也有讲究	263
5. 祝酒有技巧	265

267/ 第七章 调解纠纷

1. 深入调查是调解成功的前提	267
2. 打破僵局有分寸	269
3. 抓住原因, 调解时直奔主题	271
4. 趁热打铁求同存异	273
5. “听、授、集、告” 四字法	275



开口是金

——不可不知的沟通技巧

一个人的成功，有15%取决于知识和技能，85%取决于口才。笨嘴拙舌，词不达意，会使人四处碰壁，寸步难行；妙语连珠，口吐莲花，会使人柳暗花明，左右逢源。说话到位，事半功倍。人们常常免不了“以貌取人”，但更多时候是“以言取人”。因此，在说话的时候，一定要注意说话的原则和禁忌，把话说得滴水不漏，那样办起事来才能得心应手。

【第一篇】
给嘴巴带上尺子——说话的
原则与禁忌



第一章 真诚最为重要

1 做一个真诚的倾听者

造物主是智慧的，让人长了两只耳朵一张嘴，因为他知道人需要的并不是喋喋不休地用嘴说话，而是要多用双耳。会说的人不一定受欢迎，但是会听的人一定会是很多人的知己。做一个真诚的倾听者，你总能够收获友情、收获真情。

倾听是一种美德，而倾诉是人的一种欲望。不论是好事，还是坏事，人们都希望能够通过倾诉得到对方的理解或者支持。但是倾听在某种程度上比倾诉更能赢得人心，做一个真诚的倾听者你会发现一些不一样的收获。你倾听了别人高兴的事，你也能够收获一份快乐；你倾听了别人不幸的事，你也能从中对生活多一些感悟。

真诚的倾听是对别人最好的尊重，也是最好的赞美。不管说话者是上司、下属、亲人、朋友，或者是其他人，保持真诚的倾听心态都会让你有所收获。做上司的倾听者能够满足他的倾诉欲，他就会在心理上对你产生好感，并且还可能在以后对你产生倾诉的依赖，这样，在有升职、加薪等好事时，便会不自觉地想到你；做下属的倾听者可以了解下属的心理，拉近你们彼此的距离；做亲人、朋友的倾听者更能使你们的



关系变得亲密。当然，做一个真诚的倾听者并不需要刻意去倾听，但是在你真诚地去倾听别人倾诉的时候，总会有意想不到的收获。

人们总是更关注自己的问题和兴趣，所以才会更乐意说而不是听，如果有一个人愿意做自己的倾听者，那么无疑他会对这个产生极大好感，因为他满足了他的倾诉欲望。张楠是公司里年纪最小的，也是来公司时间最短的，但也是最讨上司和同事们喜欢的。因为她工作积极、上进，又很虚心，无论和谁说话，不管是关于工作的还是关于其他的，她都会安静地倾听，还会时常提出几个问题，让对方为其解答，这样很大程度地满足了说者的倾诉欲。张楠就是因为真诚地倾听赢得了大家的喜爱，给上司和同事们留下了很好的印象。

当然倾听不仅仅是保持沉默，用耳朵听听而已，这样会给倾诉者一种你根本就没有在认真听的感觉，让人感觉你一点儿都不真诚。做一个真诚的倾听者不是应付和敷衍，而是要你拿出真心诚意听对方说。要想获得对方的好感，就要真诚地听对方倾诉。在听的过程中一定不要打断对方说话，要让对方把话说完，然后在对方停顿的时候问一些小问题，以告诉对方你对他说的事情很感兴趣。这样对方就会和你产生共鸣，知道你的倾听态度，觉得你是真心在听他说话，对他的话题感兴趣。在听的过程中，尽量不要做小动作，不要走神，如果在对方说的时

候，你抓耳挠腮，那么给对方的感觉便是你很不耐烦他的讲话。

做一个真诚的倾听者会使你获得更多人的好感，不管是赞同对方还是反对对方，都要给对方倾诉的机会。能做真诚、耐心的倾听者是一件难能可贵的事。不管是在日常社交中，还是职业中，能够做一个真诚的倾听者，并且把你对说话者的尊重和诚意表现出来，你将会有意想不到的收获。



2 赞美和欣赏他人

每个人都希望得到别人的肯定，以此来显示自己的成就，也正因如此，赞美之词成了人们最乐意听到的话语。对于欣赏自己的人，你也会不自觉地对他产生一种好感。人总是喜欢对自己有好感的人，谁又会喜欢讨厌自己的人呢？所以说学会赞美和欣赏别人是非常重要的，在你肯定别人的时候，同样也会得到对方的肯定。

赞美能够使人抛弃自卑心理，让人更自信，更加肯定自己。曾有一个女孩儿因为觉得自己长得不漂亮很自卑，老师和同学们为了帮助她，每天都让同学们轮流赞美她。时间长了，这个女孩在同学们的赞美中变得越来越自信，最终走出了自卑的阴影。

可见赞美给人的影响是非常大的，它能够使人变得自信，甚至能够改变一个人的命运。所以说在生活中，人们不要吝惜赞美之词，也许你不经意的一句赞美，就会挽救一个因自卑而失去生活信心的人。

学会欣赏他人是一种爱，欣赏他人的人会得到他人的尊重，而被欣赏者也会因此变得更加自信。

1852年秋天，著名作家屠格涅夫在打猎时捡到了一本皱巴巴的《现代人》杂志。他随手翻了几页，竟然被一篇名为《童年》的小说吸引了。作者虽然是一个名不见经传、初出茅庐的小辈，但是屠格涅夫却对他的文笔十分欣赏。



为此，屠格涅夫四处打听该作者的住处，最后得知作者是由其姑母一手抚养长大的。屠格涅夫找到了作者的姑母，表达了他对作者的欣赏和肯定。姑母很快就写信告诉自己的侄儿：“你的第一篇小说在杂志上发表后，引起了很大的轰动，大名鼎鼎的《猎人笔记》的作家屠格涅夫逢人便称赞你。他说：‘这位青年人如果能继续写下去，他的前途一定不可限量。’”

该作者收到姑母的信后惊喜万分，他本来是因为生活的苦闷而信笔涂鸦打发心中的寂寥，但是没想到竟然受到了大名鼎鼎作家屠格涅夫的欣赏，这一下子点燃了他心中的火焰，找回了自信和人生的价值，从此他一发不可收地写了下去，最终成为具有世界声誉的艺术家和思想家，他便是列夫·托尔斯泰。

由此可见欣赏的力量是巨大的。在生活中，欣赏与被欣赏是一种互动的力量之源，欣赏者有着广阔、仁爱的胸怀；被欣赏者产生了自尊、自信之心，奋进之力。因此学会欣赏他人也是一种美德。欣赏，是一种理解和沟通，同时也包含了信任和肯定；它是一种激励和引导，可以使人激发潜能，获得自信。

赞美和欣赏都能够使自卑者变得自信，从而获得对生活的信心。其实，每个人都渴望得到别人的欣赏和赞美，因为每个人都渴望被别人肯定。如果都能够学会赞扬和欣赏他人，那么人与人之间就能够在互相欣赏中，体会到这个充满爱的世界。