

赵会芹 陌青青 / 编著

20几岁 要懂点 说话之道

一看就懂、一学就会
一用就灵的说话之道

好口才让你占尽先机，
会说话让你一生受益！



内容最全面、技巧最丰富、
方法最实用的口才工具书

会说话是年轻人一生的财富，是迈向成功的阶梯

华夏出版社

20几岁 要懂点 说话之道

赵会芹 陌青青◎编著

华夏出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

20几岁要懂点说话之道 / 赵会芹, 陌青青编著.

—北京: 华夏出版社, 2013.3

(MBook随身读)

ISBN 978-7-5080-7396-5

I. ①2… II. ①赵… ②陌… III. ①语言艺术—青年读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第315403号

出品策划:

 华夏文轩

网 址: <http://www.huaxiabooks.com>

20几岁要懂点说话之道

编 著 赵会芹 陌青青

责任编辑 曾 华 王二永

封面设计 思想工社

排版制作 思想工社

内文插图 刘 晨

出版发行 华夏出版社

(北京东直门外香河园北里4号 邮编: 100028)

总 经 销 新华文轩出版传媒股份有限公司

印 刷 北京通州皇家印刷厂

开 本 720mm × 1020mm 1/32

印 张 8

字 数 110千字

版 次 2013年3月第1版 2013年3月第1次印刷

定 价 18.00元

书 号 ISBN 978-7-5080-7396-5

本版图书凡印刷、装订错误, 可及时向我社发行部调换

第一章

初次见面，认识有道

- 自我介绍要恰如其分 002
- 谈论别人感兴趣的事 005
- 与初识的人一见如故 008
- 大胆说出你的自信来 012
- 故作不认识，赞扬对方 015

第二章

说话贴心，笑就舒心

- 过犹不及，适度赞美 020
- 激励他人，用语得体 023
- 关怀之情，溢于言表 028
- 转移焦点，顺水推舟 031
- 老板如何轻松“催生” 034

第三章

拐弯艺术，把话说圆

- 欲抑先扬，避免直接 038
- 借人之名，说你的话 042
- 柔和决策，取代是非 045
- 谐音巧用，反贬为褒 049
- 一语双关，引人就范 052

第四章

言语表达的甜蜜之道

- 了解对方，“对症下药” 056
- 白色谎言，暖心暖胃 060
- 情真意切，打动对方 064
- 甜言蜜语，甜而不腻 068
- 大胆说出，忠心可表 072

第五章

嘴上的进退功夫

- 说服之前先赞美对方 076
- 说sorry要有技巧 080
- 别人论己时切莫打断 085
- 挨批之前主动认错 088
- 让对方说出先入之见 091

第六章

硬邦邦的话，“软绵绵”地说

- 不说绝话，留条后路 096
- 点到为止，轻加指责 099
- 替人着想，击中要害 102
- 情感沟通，要有共鸣 106
- 将心比心，建立信任 109

第七章

让别人微笑着接受批评

- 欲抑先扬作批评 114
- 意味深长巧批评 118
- 挑选时机再批评 122
- 忌旧事重提常批评 126
- 人多不要乱批评 130

第八章

巧妙拒绝，不伤和气

- 顾及脸面，尊重式拒绝 134
- 借用他人，盾牌式拒绝 138
- 自我贬低，友好式拒绝 142
- 诙谐言语，愉快式拒绝 146
- 委婉暗示，外交式拒绝 148

第九章

机智应对，脱离尴尬境地

- 欲盖弥彰，不如自我调侃 152
- 曲解本意，巧妙回避话题 155
- 隐私提问，教你轻松应对 158
- 回避正题，不做正面反击 162
- 佯装不知，善于避实就虚 166

第十章

求人办事的说话技巧

- 善于利用逆反心理 170
- 看人说话，顺水推舟 175
- 晓以利害，打动他人 180
- 把握心理，春风化雨 184
- 有效激将，屡试不爽 189

第十一章

客户交谈，攻心为上

- 想他所想，急他所急 194
- 利用客户最重视的人或物 198
- 抓住客户最感兴趣的话题 202
- 诚实是赢得顾客的根本 207
- 投人所好，得自己所求 211

第十二章

生活中的说话禁区

- 避开别人的痛处 216
- 开玩笑适可而止 221
- 宴席上说话七戒 225
- 同事的短揭不得 229
- 面对病人少说为好 233

第一章

初次见面，认识有道

这是一个两分钟的世界，你只有一分钟展示给人们你是谁，另一分钟让他们喜欢你。良好的第一印象至关重要，在和别人初次见面时，展现最好的自己，能让你快速得到信任，获得别人的好感，从而把握住机会。





自我介绍 要恰如其分

求职面试时，招聘者手中往往有许多求职履历表，应聘者个个实力雄厚，所以招聘者想知道你和其他人相比有什么独到之处。在能力相当的情况下，一些求职者之所以能够成功，关键在于面试时自我介绍得恰如其分。

在作自我介绍前，要先与主考官打个招呼，道声谢谢，如：“经理，您好，谢谢您给我这么好的机会，现在，我向您作个简单的自我介绍。”介绍完毕后，要注意向主考官道谢，并向在场的面试人员表示谢意。

在作自我介绍时，最忌漫无中心，东扯一句西扯

一句，或者陈芝麻烂谷子，事无巨细一一详谈，让人听了不知重点。求职面试中的自我介绍一般包括这些基本要素：姓名、年龄、籍贯、学历、性格、特长、爱好、工作能力和工作经验，等等。对于这些不同的要素该详述还是略说，应按照招聘方的要求来组织介绍材料，围绕中心说话。假如招聘单位对应聘者的工作能力和工作经验很重视，那么，求职者就得从自己的工作能力及经验出发作详细的叙述，而且介绍都是以此为中心。

下面是一位求职者面试时的自我介绍，非常精炼，分寸把握得很得当。

我的经历非常简单。1985年，18岁的我高中毕业没有考上大学，进入某厂当了一名车工。从此，我操刀切削十多年。其间3次参加全市车工岗位技术大比武，荣获两次数第3名，一次第2名。去年企业破产，我下岗失业。下岗后参加过3个月的电脑培训、3个月的英语培训，取得两个上岗证书，为我掌握现代化的数控车床操控技术打下了基础。听说贵公司招聘技工，



我觉得我是比较合适的人选。

从上例中可以看出，介绍自己时可以从参加工作时讲起，不要拉得太远；经历中重点介绍自己从事什么工种，有何特长，凡与此无关的都可省略；能够凸显自己优势的，可以讲详细些，而且应与招聘内容联系起来。例如，三次参加技术比武获奖，两次参加技术培训，都显示了应聘者的技术水准，可以说正投招聘者所好。所以，立刻引起了主考官的兴趣。

当你有了不起的业绩时，或者你有足够的资历、经验能胜任这项工作时，不要在自我介绍中和盘托出，要给自己留一手，一开始就说出“伟大业绩”会给人自吹自擂的感觉，容易引起人反感，留在后面说，会给人以谦虚诚实的印象，使面试官对你刮目相看。

说话之道

在自我介绍中，要尽量避免夸张，一般不宜用“很”“第一”“最”等表示极端的词来赞美自己。如果对自己做过多的夸耀，反而会引起面试官的反感。



谈论别人 感兴趣的事

“酒逢知己千杯少”，两个意气相投的人在一起总觉得有说不完的话。因此，我们在和陌生人交往时，不妨多多寻求彼此在兴趣、性格、阅历等方面的共同之处，使双方在越谈越投机的过程中获得更多关于对方的信息，迅速拉近距离，增进感情。

美国耶鲁大学的威廉·费尔普斯教授是个有名的散文家。他在散文《人类的天性》中写道：在我8岁的时候，有一次到莉比姑妈家度周末。傍晚时分，有个中年人慕名来访，但姑妈好像对他很冷淡。他跟姑妈寒暄过一阵之后，便把注意力转向了我。那时，我正



在玩模型船，而且玩得很专注。他看出我对船只很感兴趣，便滔滔不绝讲了许多有关船只的事，而且讲得十分生动有趣。等他离开之后，我仍意犹未尽，一直向姑妈提起他。姑妈告诉我，他是一位律师，根本不可能对船只感兴趣。“但是，他为什么一直跟我谈船只的事呢？”我问道。“因为他是个有风度的绅士。他看你对船只感兴趣，为了让你高兴并赢取你的好感，他当然要这么说了。”

谈论别人感兴趣的东西能够很容易拉近人与人之间的距离。

话不投机半句多，为什么话不投机呢？多半是因为不理会对方的兴趣所在，而是自顾自地说话，谈论自己的爱好，讲自己遇到的奇闻逸事。这样的人口若悬河说很久，不仅费力气别人还不买账。人多少有些叛逆心理，你越谈论自己的兴趣，别人就越觉得凭什么你一直在那里说，我就是对你说的那些不感兴趣。而如果你让别人说他感兴趣的事情，他就会很高兴，并且也会很善意地给你留说话的机会。说话也是一件

礼尚往来的事情，你讲到了别人感兴趣的地方，别人也会了解你的想法。

说话之道

谈论对方感兴趣的话题，对双方都有好处：不仅可以使对方对你产生兴趣，还能拉近你们之间的距离。



与初识的人 一见如故

在人的一生中，经常会遇到这种情况：必须和一群不认识的人打交道。打破与他们之间的界限，消除无形的隔膜，顺利地把自己的意见和思想传达、灌输给他们，使他们能欣然接受，并赞成拥护，甚至把他们变成自己的朋友。这绝对需要不凡的智慧。

一见如故，相见恨晚，历来被视为人生一大快事。当今世界人际交往极其频繁，参观访问、调查考察、观光旅游、应酬赴宴……善于跟素昧平生者打交道，掌握“一见如故”的诀窍，不仅是一件快乐的事，而且对工作和学习大有裨益。那么，如何才能做到一见如故呢？