

最强劲最实用的沟通术

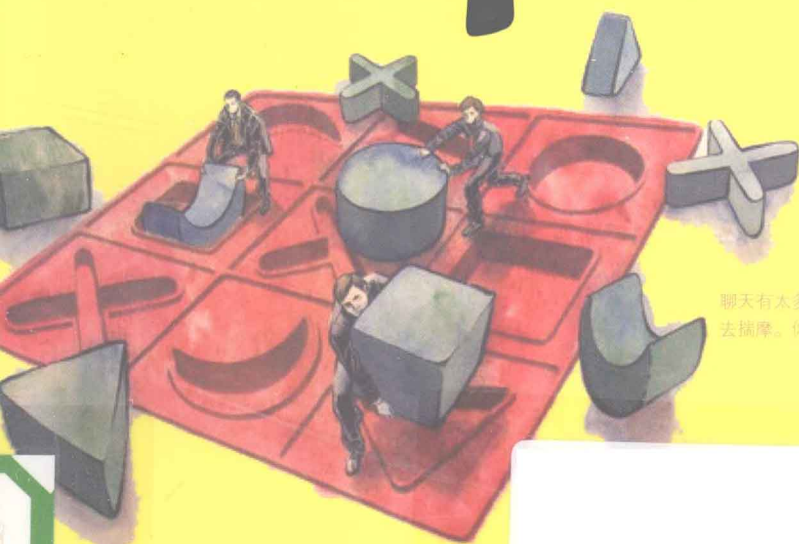
聊天真的不是简简单单地「话从口出」，它是一门技术，

更是一门艺术。在纷扰复杂的现实社会中，

领悟聊天的真谛、掌握高超的聊天技巧，显然是势在必行的。

谭晓明◎编著 中国华侨出版社

会聊不



聊天有太多的讲究、太多的技巧，需要你去了解，去揣摩。你说得好，则皆大欢喜；说不好，便很难再有回旋的余地。

你会聊天吗？
不要嗤之以鼻！
强悍的人能够把生人聊成熟人，
把熟人聊成朋友，
把朋友聊成知己，
甚至把知己聊成爱人！
那么，你会聊吗？

最强劲最实用的沟通术

谭晓明◎编著

中国华侨出版社



你会聊天吗？
不要嗤之以鼻！
强悍的人能够把生人聊成熟人，
把熟人聊成朋友，
把朋友聊成知己，
甚至把知己聊成爱人！
那么，你会聊吗？

图书在版编目 (CIP) 数据

会聊不：最强劲最实用的沟通术 / 谭晓明编著. —北京：中国华侨出版社，2013. 1

ISBN 978 - 7 - 5113 - 3130 - 4

I. ①会… II. ①谭… III. ①人际关系 - 语言艺术 - 通俗读物
IV. ①C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 295328 号

●会聊不：最强劲最实用的沟通术

编 著/谭晓明

责任编辑/荣 静

封面设计/智杰轩图书

经 销/新华书店

开 本/710 × 1000 毫米 1/16 印张 18 字数 220 千字

印 刷/北京溢漾印刷有限公司

版 次/2013 年 1 月第 1 版 2013 年 1 月第 1 次印刷

书 号/ISBN 978 - 7 - 5113 - 3130 - 4

定 价/32.00 元

中国华侨出版社 北京朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 层 邮编 100028

法律顾问：陈鹰律师事务所

编辑部：(010) 64443056 64443979

发行部：(010) 64443051 传真：64439708

网 址：www.oveaschin.com

e-mail: oveaschin@sina.com

前言 Preface

如果有人问你：“你会聊天吗？”相信你一定会嗤之以鼻——这不是每天都在做的事情？与亲人聊，与朋友聊，与同事聊；上班聊，下班聊，饭桌上聊；电话聊，短信聊，QQ聊……简直没有一刻停歇，还说什么会与不会？

但若是再问你，你聊天的效果好吗？你是否能把陌生人聊成朋友？你夸人的时候，是否都能让人笑颜逐开？你批评人的时候，对方是否能够欣然接受？你有求于人之时，是否能够“话到事成”？……相信这个时候，很多朋友已经悄然低下了头。

其实，聊天这看似平常之事，着实不简单。它不比写文章，文章可以写写停停、搁笔构思，就算写错了，也可以再做修改；聊天讲究的是机智，话一出口，便覆水难收，倘若你言语有失，那么便极有可能将自己置于尴尬的境地。

所以，不要认为聊天就只是随便聊聊，这里有太多的讲究、太多的技巧需要你去了解、去揣摩。你能说得好，则皆大欢喜；说不好，便很难再有回旋的余地。是故，我们在聊天时一定要多些心智。

不知大家有没有听过这个笑话：

有一个人为了庆祝自己的40岁生日，特别邀请了4个朋友到家中吃饭庆祝。

三个人准时到达了，只剩一人，不知何故，迟迟未来。



这人有些着急，不禁脱口而出：“急死人啦！该来的怎么还没来呢？”

其中有一人听了之后很不高兴，对主人说：“你说该来的还没来，意思就是我们是不该来的，那我告辞了，再见。”说完，就气冲冲地走了。

一人没来，另一人又气走了，这人急得又冒出一句：“真是的，不该走的却走了。”

剩下的两人，其中有一个生气地说：“照你这么讲，该走的是我们啦！好，我走。”说完，掉头就走了。

又把一个人气走了，主人急得如热锅上的蚂蚁，不知所措。

最后剩下的这一个朋友与之交情较深，就劝这人说：“朋友都被你气走了，你说话应该注意一下。”

这人很无奈地说：“他们全都误会我了，我根本不是说他们。”

最后这朋友听了，再也按捺不住，脸色大变道：“什么！你不是说他们，那就是说我啦！莫名其妙，有什么了不起。”说完，也铁青着脸走了。

这就是典型的不会说话了！中国的语言非常复杂，一字之差，往往谬以千里，甚至只是语调、语气的微小差异，都会造成多种解读。所以，会聊天的人在开口之前，必然会经过深思熟虑，以免因一时失言闹出笑话，造成不必要的误会和尴尬，既得罪别人又令自己难以收场。

由此可见，我们天天聊天，未必真会聊天。有些人说起话来娓娓动听，让人浑身舒服，忍不住会同意他的说法；有些人说起话来像是一柄利刃，令人感觉浑身不自在；有些人说起话来，一开口就让人感到厌烦。“话不在多而在精”，说出一句让人开心地接受的话，那才叫会说话。满嘴话语，但若是词不达意，恐怕说得再多，也无济于事，反而惹人生厌。

人常说“成也说话，败也说话”，这是经过大量事实验证的真理。聊天真的不是简简单单地“话从口出”，它是一门技术，更是一门艺术。在纷扰复杂的现实社会中，领悟聊天的真谛、掌握有心智的聊天技巧，于我们而言，显然是势在必行的。

目录 Contents

第一篇 萍水相逢：圈外人、陌生人，人人能聊

与人相逢，尤其是陌生人，“主动”是我们拉近彼此距离的不二法门。你需要主动去打招呼，主动去观察对方，主动显示你的热情……总而言之，你要让对方看到，你对他是友好的、尊重的，如此你们的交谈才能够继续下去。

一个“嗨”字，从此认识 / 2

先学叫人，而后交人 / 5

看清对象，再选语言 / 9

言辞适度，把握原则 / 12

请这样与老人聊天 / 16

请这样与名人聊天 / 18

自始至终，别忘尊重 / 19

第二篇 开篇之词：介绍词、场面词，词词点睛

能否给人留下深刻的第一印象，这开篇之语就显得尤为重要。一般来说，想要别人记住你，不至于转头就忘记你的名字，



那么，你的自我介绍就一定要出些彩，最好能达到一鸣惊人的效果；倘若希望对方能够饶有兴趣地和你交谈下去，那么，说出的话就一定要扣人心弦、摄人心魄……当然，要达到如此境界，还需要你不断去琢磨和学习。

自我介绍，一鸣惊人 / 24

开篇之语，摄人心魄 / 28

闲谈是交谈的热身准备 / 31

寻找话题，让话投机 / 34

投其所好，寻找突破口 / 39

第三篇 人之所言：侧耳听、俯耳听，听清晰明

在与人交谈的过程中，我们千万不要忽视耳朵的作用。要知道，交谈中会有太多的玄机与微妙，有太多的话中话、话外音、潜台词……倘若你听不明白，又怎么与人顺畅地交流？所以说，要想聊透，我们先得听清。

想要会说，先要会听 / 44

锣鼓听声，说话听音 / 48

先入为主，甚不可取 / 52

换位思考，增进沟通 / 55

听人说清，再作行动 / 58

耳听八方，管理之能 / 60

第四篇 增强语效：手眼活用，用活肢体语言

与人聊天，会听会说其实还不够，事实上，譬如人的眼睛、人的表情、人的手势等，都是会说话的。我们在与人交谈时，肢体语言一定要活用起来，若能运用得当，则沟通会更加顺畅，同时亦可增强有声语言的生动性。若不懂得运用肢体语言或是错误地运用，那么不单会使你的谈吐呈苍白之态，甚至有可能会令你陷入尴尬之地。

肢体语言，活用起来 / 66

一颦一笑，尽可传情 / 69

眼波流转，秋波暗送 / 73

借助手势，表达想法 / 77

站有站相，坐有坐相 / 81

风俗不同，懂了再用 / 85

第五篇 若要赞美：巧赞美、妙赞美，美不胜收

毫无疑问，这世间没有一个人是不喜欢被赞扬的，而且，赞美不但能够有效拉近我们与对方的距离，更重要的是，它完全有可能促成我们想要办成的事情。只不过我们还要注意，赞美虽好，但也不可乱用，至少你的赞美之辞要让人受用。

纵使是夸人，也要有个限度 / 90

遣词用句，恰如其分 / 93

抓住心理，投其所好 / 95

融真诚于其中 / 97

有创意的赞美令人喜不自胜 / 100

第六篇 若需批评：左敲敲、右敲敲，敲山震虎

如果你必须去批评对方，以达到“劝人向善”的目的，那么切记，尽量不要伤害对方的自尊，尽量避免当众直接批评。我们左敲敲、右敲敲，事实上就完全可以收到“敲山震虎”的效果。会聊天的人都知道，批评不仅仅是斥责那么简单，它应该是一门艺术。恰当的批评应该让人能够接受，而绝不是造成他人的反感，令其产生逆反心理。

动辄指责，智者不为 / 104

把握批评的尺度 / 107

“批”也要“批”得让人舒服 / 110

批评需尽量委婉 / 113

旁敲侧击，巧妙暗示 / 115

留下余地，给足面子 / 118

弄清是非再开口 / 121

第七篇 若要说服：迂回计、攻心话，计计奏效

在聊天的过程中，如果我们有必要去说服对方，那么请不要强迫别人接受你的观点，这样很难起到效果，甚至会适得其反。其实，说服的过程中我们有很多策略可以运用，譬如迂回计、攻

心话等。当然，这种口才并不是天生的，它需要你在生活中勤于观察，认真思考，积累经验，训练自己的临场反应能力。如此，在问题出现时，我们才能迅速作出反应，找到最合适的说服方法。

说服，由此开始 / 126

说服四步曲 / 133

你义正词严，他理屈词穷 / 136

“敬酒”、“罚酒”一起倒 / 139

迂回计——正话反说 / 142

攻心话——以情动人 / 145

用比喻说理 / 149

与其去“请”，莫若去“激” / 151

第八篇 若需相求：建立感情，情动人心

如果你不得已要去求人家，请注意选择适当的话题、运用适当的策略以缩短与彼此之间的距离，使自己尽快被对方接受，而后逐渐将自己的意图引出，这样才能达成所愿。相反，倘若甫一见面便直奔主题，迫不及待地反复强调自己想要怎样怎样，其结果往往是不尽如人意的。是故，会聊的人多不会选择单刀直入，而是循循善诱，令被求助者最终无法拒绝。

求人的门道 / 156

求人礼为先 / 158

巧妙迎合对方的口味 / 163

寻找外在突破口 / 165

“磨”字诀 / 168

第九篇 若需规避：装装糊涂，巧移话题

或许我们与人家聊着聊着，对方突然抛出一个“敏感”话题，对于这样的话题，我们说也不是，不说也不是，或者干脆就不能说！可是，总不能不置一词，晾着人家吧？这时，我们不妨装装糊涂，就当自己没听懂，悄悄然地将话题转移过去。

请学会含糊其辞 / 174

且装聋作哑 / 177

避重就轻，转移主题 / 184

你可以“没听懂” / 186

看破不说破 / 188

逢人只说三分话 / 190

第十篇 若遇尴尬：随事变、随境变，变中脱困

当然，我们都希望与人越聊越投缘，越聊越和谐，但聊着聊着，对方有意或无意中使我们陷入尴尬的境况，也确实有之。这个时候，就需要我们灵活应对，根据实际情况顺势而变，在机变之中脱离困境。

当你遭遇尴尬时 / 194

巧解办公室尴尬 / 198

避其锋芒，繁话简说 / 202

你说一个错，我认两个错 / 206

做和事佬，巧打圆场 / 209

弹性说话，趋利避害 / 212

第十一篇 若需驳斥：潜意句、“格挡句”，句句藏锋

与人交流，有时也会出现一种荒谬——有理的被对手置于困境，竟会寸步难行。那对手，或者是掌权者，凭借权力，以势压人，使你欲辩不能；或者对方是无赖汉，刁钻泼皮，不讲道理，使你辩而不获。面对这种情况，如果有理的一方不甘忍辱含垢，必欲力争抗辩，争出困境，那么在论辩时，所说的话全都要切中事理的要害或问题的关键，使对手理屈词穷，百口莫辩，从而力挽狂澜，变颓势为胜局。

以沉默为不屑 / 218

运用幽默策略 / 220

四两拨千斤 / 223

以彼之道，还施彼身 / 226

含而不露，绵里藏针 / 228

从“七寸之处”下口 / 230

让他把话咽回去 / 233

巧说“不” / 236

第十二篇 结语箴言：收官语、忌讳语，语语铭心

当一段交流即将结束之时，你是否能为其画上一个圆满的句号，在很大程度上也会影响继续交往的可能性。所以说，收官，并不是说句“拜拜”那么简单，你应该挖空心思，让结束语给人以意犹未尽、回味无穷的效果。这样的聊天，才能称得上是成功。

一段交流的结尾处，也是本书的收官时，在这里，本书特奉上部分日常交流中常见的忌讳之语，供大家做借鉴、参考之用。

完美收官，延伸交往 / 242

与上司聊天的忌讳 / 246

职场上那些不该说的话 / 250

话别说满，余地要留 / 254

纵是安慰，亦有套路 / 259

别让幽默泛滥成灾 / 263

人有逆鳞，切不可触 / 266

隐私私有，莫做调侃 / 269

管好嘴巴，不论人非 / 271

第一篇

萍水相逢：圈外人、陌生人，人人能聊

与人相逢，尤其是陌生人，“主动”是我们拉近彼此距离的不二法门。你需要主动去打招呼，主动去观察对方，主动显示你的热情……总而言之，你要让对方看到，你对他是友好的、尊重的，如此你们的交谈才能够继续下去。





一个“嗨”字，从此认识

主动与人打招呼，虽然看似很简单，但若是你连用一个月，保证你的人气会有所提升。这个简单的动作所传递的信息是——“我心里有你”，试想，谁能拒绝这样的信息？又有谁不希望自己在别人心中有地位、受重视呢？

当有人主动向你打招呼时，你会有什么样的感觉？一定会被对方的热情所打动吧？是的，主动打招呼，这不仅是一个礼貌问题，更关系着陌生人对你的第一印象。虽然只是一声小小的招呼，却足以拉近彼此之间的距离，尤其是在你拓展业务、广交朋友之时，这小小的一声招呼更是不可忽视的。

在你为了业务奔波忙碌时，必然会遇见许多与你业务有关的人。这些人，你只知道他的姓名，甚至有的连姓名都不知道，你跟他见面时，也不过说两三句有关业务的话，甚至有时你只是跟他点一点头。例如，你经常到某大厦去接洽事务，经常遇见那个大厦的电梯员，或是你到货仓去提货，经常遇见那个货仓的守门人，或是你经常到某银行存款，经常遇见那个柜台后面的出纳员等诸如此类的人员，你不知他们姓甚名谁，何方人氏，但他们或多或少地都与你的业务有点关系。

你怎样对待这些人呢？你用什么态度和他们打招呼？这是一个很微妙也很实际的问题。你是把他们当作一个机器配件，根本不把他们



当作跟你一样的人呢，还是神气活现，大摆你的架子呢，还是对他们谦恭有礼，和蔼亲切，把他们当作你的朋友呢？

有许多人为了谋生出来工作，薪水很少，工作既辛苦，又单调、繁重，平常已经是受累受气，心烦意乱。如果你对他们神气活现，或是不理不睬，他们对你也不会有什么好感，办起事来，也只顾他们自己的方便，不顾你的方便。换句话说，如果你的态度不好，那么就会到处碰到不方便。但是如果你把他们也当作朋友看待，对他们有适当的尊敬与关怀，他们即使不知你的姓名，但一看见你的面容、听到你的声调就已经有了好感，这时，他们就像吸进一股清风，精神为之一振。既然他们对你印象很好，那么，他们就好像本能一样，除了自己的方便之外，也会兼顾到你的方便。电梯司机会多等你几秒钟，货仓的守门人会替你找搬运工友。银行、保险公司、邮局、物业公司……的职员们，都会在你需要的时候，给你或大或小的方便。

实际上，如果你到处都能结交许多业务上的朋友，有许多业务就可以很迅速顺利地办妥，不但减少许多手续上的麻烦，并可以避免许多不必要的损失。

对于这些业务上的朋友，除了对他们保持礼貌、亲切的态度之外，还应该在业务上尽量帮助他们。那就是说，我们也要尽量给别人方便。业务上总是有来有往的，别人既然给我们许多方便，我们也应该给别人许多方便，办起事情来不让别人久等，不让别人吃亏。大家都在互助互利的友谊气氛中，把事情办妥。

对于关系比较密切的业务上的朋友，我们除了业务上的接触之外，还要安排一些私人间的接触机会，使双方在业余时间可以轻松自在的谈谈笑笑，说不定在谈谈笑笑之间又可以解决许多业务上的问题。



现代社会是一个“人”的社会，所有的活动、交易、成就，都要从人与人的接触中产生。别人供给你所需，也肯定你的贡献，甚至你存在的价值，都建筑在人们的回应上。

所以，你认识的人愈多、公共关系愈好，就愈容易成功！

我们来看看下面这则案例：

张恒很普通，甚至也没什么值得夸耀的才能，但他却成为了最受欢迎的人物，而他自然也获得了不错的成就。

人与人相识，除了自然的缘分，更有许多创造的机缘。能够用创造的方式，尽量多结一分缘的人，才是真正的聪明人，才是容易成功的人。

正是因为张恒不原地等待机会，而是掌握了每个小小的契机，把它发挥成大的巧合，才建立起了稳固的人际关系。

在生活中，张恒十分重视创造与人结识的机缘。比如，他刚刚搬到新居的时候，一天傍晚，他看见邻居走出来，非常自然地找到恰当的时机，露出笑容，喊一声“嗨”！他们就这样认识了，彼此留下电话，约好今后互相帮助，大家有个照应。

这种彼此心里有所准备，伺机而动，并接触眼神的功夫是非常重要的。譬如当你参加酒会或聚餐时，必须随时保持敏锐，回应别人抛来的眼神。你经常可以在电影里见到，人们能远隔一段距离相互敬酒。想想，若不是目光敏锐，怎么可能注意到那么远？

而那远远的会心一笑，不必开口，默默地、高高地举起酒杯，用眼神表达一份心意的敬酒，很是令人感动！