

说话的礼仪与技巧

【目】杉山美奈子◎主编 / 【目】伊藤美树◎绘 / 郭勇◎译

生活绘本

请求大忙人帮忙的时候,

你拜托, 说明很多人都来找你帮忙啊, 这也正是你工作能力强的证明啊。

请给田小姐帮忙, 总能够做得最好。

先给对方“戴高帽”是个秘诀。

可以加上这样的赞美之词。

「我们大家都在一起, 好高兴啊!」

「我们」这个词让大家亲近了许多。

先讲述最终的目的, 然后再确认方法和过程。

話し方のマナーとコツ

视线要画一个“S”或“Z”字形!

小小的招呼是很重要的事情, 在办公室更勤跟人打招呼是增强好感的关键。

「路上小心点。」

「我走了啊。」

请稍等一下。

不如这样说。

请帮我剪指甲。

这样说明了具体的数字和单位, 不容易产生误解, 也可以避免纠纷。

给对方的手机打电话时, 首先应该询问对方现在是否方便接听电话。



长按“保留键”就是挂断。

叫服务员的时候, “拜托你过来一下”比“不好意思”更好。

“请尽快”比“好慢啊”更适合。

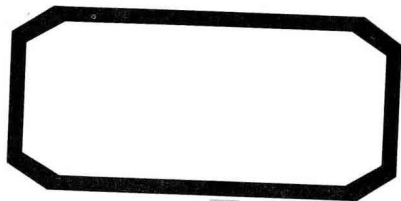
不能说“比想象的量少”, 最好说“如果只有这些的话, 请再来份甜点”。



化学工业出版社

除了言语的歉意之外, 最好再通过电子邮件或书信等书面形式进行道歉, 显得更加郑重和诚意。





本

说话的礼仪与技巧

【目】杉山美奈子◎主编

【目】伊藤美树◎绘

郭勇◎译



化学工业出版社

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

说话的礼仪与技巧 / [日] 杉山美奈子主编; 伊藤美树绘;
郭勇译. —北京: 化学工业出版社, 2012. 5

ISBN 978-7-122-13907-8

I . 说… II . ①杉… ②伊… ③郭… III . 语言艺术—通俗读物
IV . H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第059529号

Hanashikata no Manner to Kotsu by 杉山美奈子、伊藤美树

ISBN 978-4054029477

Copyright © 2005 by Gakken Education Publishing Co.,Ltd. All rights reserved.

Authorized translation from the Japanese language edition published by Gakken
Education Publishing Co.,Ltd.

本书中文简体字版由Gakken Education Publishing Co.,Ltd.授权化学工业出版社
独家出版发行。

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分, 违者必究。

北京市版权局著作权合同登记号: 01-2012-3233

责任编辑: 王 津 李岩松

装帧设计: 芒果设计

责任校对: 顾淑云

出版发行: 化学工业出版社 (北京市东城区青年湖南街13号)

邮政编码100011)

印 装: 北京瑞禾彩色印刷有限公司

787mm × 1092mm 1/32 印张4 字数100千字

2012年7月北京第1版第1次印刷

购书咨询: 010-64518888 (传真: 010-64519686)

售后服务: 010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 21.00元

版权所有 违者必究



前言

您是否这样想过，“我想知道正确的说话方式”？

说话，我们从很小的时候就会了，但真正掌握正确的说话方法、礼仪、技巧的人却不多。

如果您也曾为此感到烦恼的话，不妨读一读本书。

另外，对于“以前都没有意识到说话重要性”的朋友，也欢迎来围观。

在本书中，我主要写了“人长大之后，应该了解的说话礼仪与技巧”。当我们长大进入社会之后，会发现“自己说的话，越来越不受别人的重视”。所以，长大之后，我们更应该学习说话的礼仪和技巧，让别人愿意听自己在说什么，愿意接受我们的意见。

另外，本书的书名虽然叫《说话的礼仪与技巧》，但我不仅仅写了“说话的礼仪与技巧”。

可以说，这是一本“帮您建立良好人际关系的书”。所以，书名也可以改为《建立良好人际关系的礼



仪与技巧》。

掌握了“让人感觉舒服”的说话方法，不仅能讨人喜欢，还能让自己变得更加有内涵。因为替别人着想的说话方法，也会留意自己的情绪、感受，所以还能够丰富自己的内心世界。

看完本书的最后一页，相信会让您对说话充满自信，快乐地度过每一天。

今后，请把本书随时带在身边吧。

为人际关系感到烦恼的时候、需要振作精神的时候、想要语出惊人的时候……这里有关于说话的一切。

杉山美奈子

主要出场人物介绍

智美 (25岁)

高志，对不起！今晚我要加班，可能要晚一点才能去拜访伯父伯母了。

喂喂！
还没复印好吗？

矢名部长 (45岁)

是啊。

元子 (30岁)

今天天气真好啊！

啊，对不起！

这里是O×商事营业部。是丰岛先生啊，您好！长期以来承蒙您的关照……♡

O×商事总经理

敏美 (23岁)

麻美 (25岁)



好，我知道
了。我会
打电话通知
爸妈的。

高志
(25岁)

高志的女
朋友会是
怎样的
女孩子
呢?

高志的父母

真开心
啊!

不可燃烧
垃圾只有星期
三才能丢! 我
跟你说过多少
次了?

邻居
神谷太太

再过5分钟
我就到贵公
司了，所以
请麻烦通知
部长一
声。

凹凸商事
丰岛(28岁)

(译者注: 日本垃
圾分类回收非常严
格, 特定的垃圾有
特定的回收日。)

您这是
去哪儿
啊?

啊, 今天
我去教茶
道。

部长夫人



目 录

第1章 高明的说话方式，提高个人魅力的同时， 让别人对自己产生好感 / 1

感谢的话 / 2

打招呼、寒暄的窍门 / 4

选择话题的技巧 / 6

话题一览表 / 8

自我宣传 / 10

专栏——除了语言之外，还要有一些表达自己的方式 / 12

随声附和的高明方法、六大基本规则 / 16

表达愉快的心情 / 18

初次见面时的谈话技巧 / 20

为融洽交流创造条件 / 22

为了更好地了解对方 / 24

专栏——得体的说话技巧 / 26

询问私人问题 / 30

赞美对方 / 32

当自己受到别人赞美时 / 34

活跃现场气氛的方法 / 36

邀请别人出去玩的方法 / 38

高明的请求、拜托方法 / 40

如何鼓励消沉的朋友 / 42

请别人帮忙的时候 / 44

如何接受别人的请求、拜托 / 46

有事想找人商量的时候 / 48

难以开口的话 / 50

怎么和地位高的人说话 / 52

在未来公婆家 / 54

想转换话题的时候 / 56



让心态变积极的说话方式 / 58

想离席或离开的时候 / 60

聪明的道别方式 / 62

专栏——成熟、富有魅力的说话方式 / 64

第2章 避免纷争的谈话技巧 / 67

道歉 / 68

得体地拒绝别人的方法 / 70

如何进行说明 / 72

当遇到难以回答的问题时 / 74

想对朋友、同事发火时 / 76

投诉 / 78

当受到伤害时 / 80

如何让上司听取自己的意见? / 82

专栏——打电话的礼仪 / 84

催促 / 88

当不小心伤害别人时 / 90

被别人误解的时候 / 92

犯错误的时候 / 94



吵架的时候 / 96

当听到有人说自己朋友、熟人的坏话时 / 98

临时取消约定或迟到时 / 100

如何摆脱棘手的人 / 102

如何和小孩子打交道 / 104

专栏——婚丧仪式上的说话方式 / 108

专栏——言语上尊敬程度的变化 / 112



第1章

高明的说话方式，提高个人魅力的同时，
让别人对自己产生好感

■ ■ ■ 感谢的话

直接表达谢意

你要的资料我收集齐了。

在表达谢意的时候，直接说声“谢谢！”就行了。既直接又有效。

哇！太谢谢你了！

说“谢谢”多多益善

“谢谢”说多少次都没问题，而且，谢意应该尽早表达。“谢谢”还是一句有魔力的语言，说“谢谢”的时候，不仅能让对方，也能让自己心情愉悦起来。另外，当由于种种原因，我们表达谢意迟了些，这时，应该这样说：“不好意思，我的谢意迟到了，但无论如何都要感谢您！”

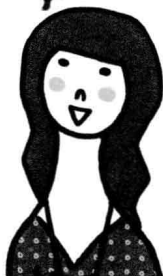
表达谢意的时候，与“不好意思”相比，“谢谢”能够直接表达出我们的心情。而且“不好意思”还含有道歉之意，所以，道谢的时候最好说“谢谢”。

我很久之前说的话你还记在心上，真是太感谢，也太感动了！

总经理，您请我吃的料理真是太好吃了，非常感谢您的款待！

毫不掩饰地表达感谢

把自己心中的谢意毫不掩饰地表达出来也很重要。根据对方的地位、性别、亲密关系等，来决定说“谢谢”、“多谢”、“感谢”还是“Thank you”。



感谢的时候要说出对方的名字

“非常感谢您！是○○小姐送给我的，我一定会好好珍惜的！”表达谢意的时候，大胆地说出对方的名字，能够更清楚明白、直截了当地表达自己的感谢之情。

除了口头感谢之外，还要加上书面感谢

当收到别人赠送的礼物或者别人请自己吃饭的时候，我们除了直接口头表示感谢之外，事后还应该奉上书面的感谢。比如，回家后马上发一封表示感谢的电子邮件，可以及时地表达感谢。而寄一封手写的感谢信，虽然时效性不如电子邮件，但显得更庄重有礼。

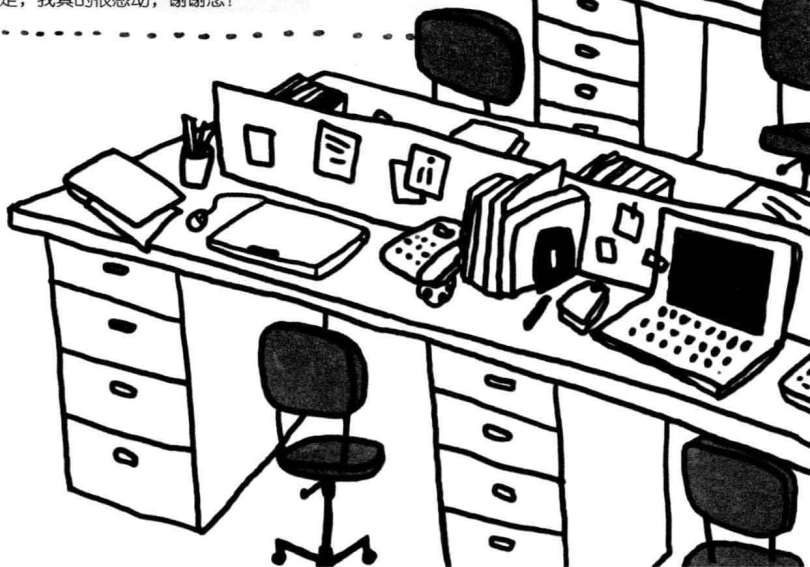
--- (不 妥 的 说 话 方 式) ---

当别人向自己表示感谢时，有的人会谦虚地说“没什么”，也可以说“不用客气”、“您能喜欢我非常高兴”、“下次再请您去吃”等，这些都是比较正常的回答方法，可以让对方感到高兴。

表达谢意的时候，如果在“谢谢”的前面加上一句：“我家有个和这个差不多的”、“你在哪儿买的？”、“看起来很便宜啊”等，会让对方感到很失望。

有的时候，当我们收到对方的好意时，会出于本能地为对方着想，说：“哎呀，您完全没有必要送我这个的”，但这样说可能反而会伤了对方的心。如果我们不经意说出了这样的话后，可以再补充一句：“但是，我真的很感动，谢谢您！”

昨天收到了您送的土特产，真是太好吃了！非常感谢您！



打招呼、寒暄的窍门

打招呼 and 寒暄要柔声细语

打招呼 and 寒暄的目的是为了敲开别人的心扉，所以应该柔声细语。粗声大气、匆匆忙忙地打招呼，恐怕难以真正打动对方。

随时随地不忘寒暄

小小的寒暄却包含着大情意，所以我们一定不能忽视小小的一两句寒暄之语。在职场中，体贴入微的寒暄语，能够赢得别人的好感。

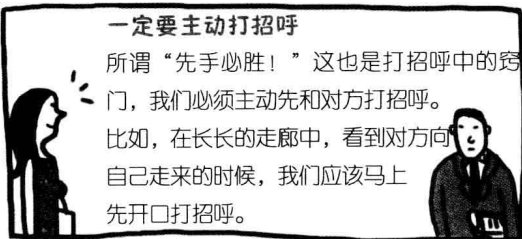


“我出去了。”
“您慢走，路上小心。”
“我回来啦！”
“我来晚了，不好意思！”
“您先走吧！”
“我先走一步了，不好意思！”

一定要主动打招呼

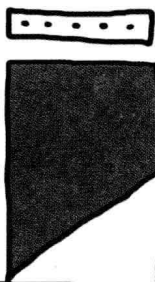
所谓“先手必胜！”这也是打招呼中的窍门，我们必须主动先和对方打招呼。

比如，在长长的走廊中，看到对方向自己走来的时候，我们应该马上先开口打招呼。



打招呼就是目的！

当偶然在街上遇到熟人的时候，我们也许会犹豫该不该和对方打招呼，因为心里总是想：打招呼后，该说点什么呢？但实际上，打招呼本身就是目的。至于之后该说点什么，可以根据对方的反应而定。



多一句话的效果 (1)

有的时候，打招呼之后，多加一句话，会显得更亲切。



“早上好！” →

“早上好！雨停了啊！”

- “高桥小姐，早上好！”
- 加上名字，效果更好

多一句话的效果 (2)

微笑着回答，没准能遇到艳遇哟。

“没有，

您请

“没有。” → “坐！”

“请问这里有

人坐吗？”



播音员的技巧

新闻节目中的播音员最常用的技巧就是看观众（其实是看着镜头），微笑着说话，而且语尾比较弱。比如“早上好”的“好”字说得比较弱，一带而过。



矢名部长，感谢您在工作中对我的指导。



明快地回应

当别人跟我们打招呼说“早上好！”的时候，我们应该明快的回应对方“早上好！”回答的声音要稍微高于对方，语调顿挫，并面带微笑。

声音稍微高于对方

当回应别人的时候，我们的声音应稍微高于对方的声音。但如果声音太大的话，会把对方吓了一跳，还会引起周围人的注意造成尴尬局面。另一方面，如果我们的回应尊敬过度、太过谦卑的话，也会让对方感到诚惶诚恐。所以，一定要把握好尺度。

当对方不是一个人的时候，打招呼应该简洁明了

当遇到熟人但他（她）不是一个人的时候，我们是该主动和他（她）打招呼呢？还是点头示意呢？还是装作没看见呢？我们必须掌握瞬间做出判断的能力。不过，即使觉得有必要打招呼，也不要说太多，更不可判断，不可盯着对方上下打量。如果是上司和太太在一起的话，还应该礼貌地跟太太打个招呼，最好当着太太的面加上一句赞美上司的话。