

瞬间

打动人心 的

说话技巧



李营 编著

三寸不烂之舌胜过百万雄师

本书让你掌握滴水不漏的说话技巧

学会恰到好处的沟通学问

口才才是闯荡社会的利器，让你在竞争中脱颖而出的法宝

本书以睿智的语言，结合诸多成功人士的案例，为你解开说话打动人心秘密

让你成为能言善辩、精通说话艺术的人

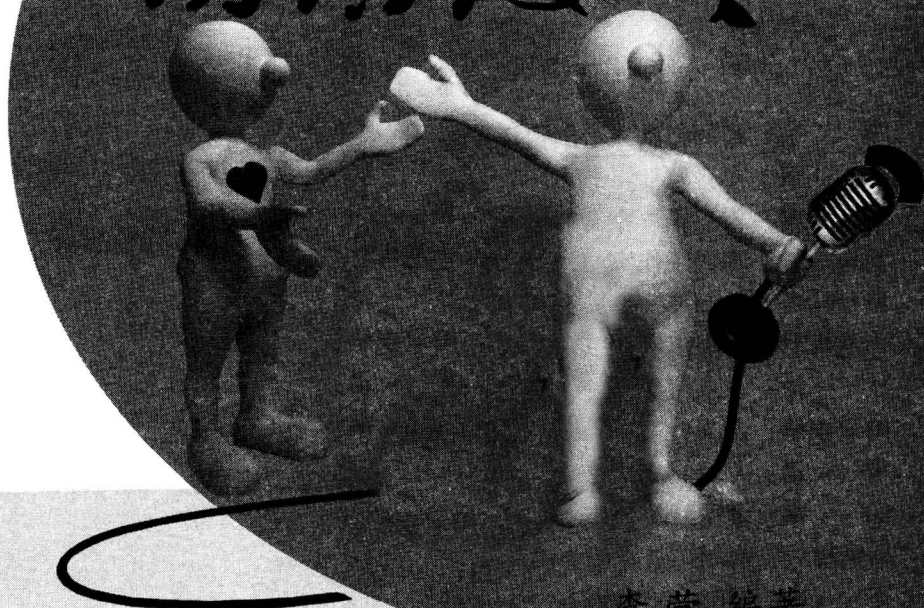


海潮出版社
Hai Chao Press

瞬间

打动人  的

说话技巧



李营 编著

三寸不烂之舌胜过百万雄师

本书让你掌握滴水不漏的说话技巧

学会恰到好处的沟通学问

口才是闯荡社会的利器，让你在竞争中脱颖而出的法宝

本书以睿智的语言，结合诸多成功人士的案例，为你解开说话打动人心的秘密

让你成为能言善辩、精通说话艺术的人



海潮出版社
Hai Chao Press

图书在版编目 (CIP) 数据

瞬间打动人心的说话技巧 / 李营编著. —北京:
海潮出版社, 2012.12

ISBN 978-7-5157-0105-9

I. ①瞬… II. ①李… III. ①心理交往—口才学—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第130052号

书 名: 瞬间打动人心的说话技巧

作 者: 李 营

责任编辑: 雷 婷 张 慧

封面设计: 晓武工作室

责任印务: 徐云霞

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路19号

邮政编码: 100841

电 话: (010) 66969738 (发行) 66969736 (编辑) 66969746 (邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 晨旭印务有限公司

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 18

字 数: 252千字

版 次: 2012年12月第1版

印 次: 2012年12月第1次印刷

ISBN 978-7-5157-0105-9

定 价: 35.80元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)

前言

当今社会，人际交往频繁，任何人不可能离开社会这个大家庭而独立生存。无论是生活还是工作抑或是交际场上，你必须学会与形形色色的人打交道。同时，一个人在社会上立足，就要懂得和认识世界的复杂性。除了具备办事能力外，还要掌握一定的沟通技巧。善于交际沟通的人，可以广交五湖四海的朋友，为自己的事业奠定人脉基石；可以轻松自如地调解纠纷、斡旋争端，让自己的事业一帆风顺；可以获得同事的尊敬，使自己在职场中如鱼得水，从而获得领导的青睐，使自己的前程平步青云……相反，不得其法，难免处处碰壁，不被人接受。

曾经，拥有伶牙俐齿，是每一个人的梦想。彬彬有礼中让每一件事情能够圆满解决；话语转换间，让任何人不可小觑；机智灵活中，事业、家庭得心应手。当然，能一语中的，能用语言征服人心，让身边人不由自主地折服。这样的人处处受人欢迎。

在现实生活中，说话似乎并不难，人人都会说。然而，有些人的口才极其高明，而有些人的说话却实在缺乏水平。会说话与不会说话，其得到的结果也迥然不同。当你说话的内容充满了替对方着想的感情时，对方会知道你的心意，而愿意听你的话，从而更加喜欢你。反之，如果你说话不经过大脑、不注意语气，就很容易得罪人。

常言说：“一句话说得人笑，一句话说得人跳。”同样一句话，有些人说是那么恰如其分，有些人说却那么的不合时宜。有些人虽然知识

渊博，但因为缺乏“嘴巴上的功夫”，而不受人们的欢迎。有些人虽然在工作上表现得很出色，可一讲话就语无伦次，拘谨慌张，从而失去了很多晋升的机会。所以说，无论如何你都要学会“说话”。因为说话水平已成了为一个人学识、才干和智慧的重要标志。

“酒香不怕巷子深”的时代已经过去，“沉默是金”也已不合时宜，机会已经偏向了那些巧于说话做事的人。如果你想在仕途上春风得意，如果你想在商场上如鱼得水，必须学会说话做事的技巧；如果你想在社交场上左右逢源，如果你想找到真心的爱情，说话做事的技巧更是不可或缺！

还在等什么呢？赶紧行动起来，用心体验话语这应用频繁且使用简单、功能却最强大的“工具”，为自己的人生加分。要知道，幸福要靠自己，要靠自己这张“口舌生香”的嘴，靠的是这颗追求幸福的心。而尤其关键的问题是，打动人的谈吐之道，不仅仅停留在唇舌之间，停留在自己的心中，更会萦绕在别人脑海，让他们暖洋洋、晕乎乎、如醉美酒般的“沐”在你的“春风”里。这样的“举口之劳”，又何乐而不为？

如果你想掌握了说话办事的技巧，瞬间打动对方的心，你可以阅读《瞬间打动人心的说话技巧》，相信，看完这本书的朋友，说话做事的水平会大大提高，事业也会更上一层楼！



录

content



说话要真情实意——瞬间靠人格魅力打动人心



言是人们进行沟通交流的各种表达符号，语言是人们交流思想的媒介，更是文明的开始，而真诚则宛如久旱荒漠中的一抹新绿，清爽而清新，为沟通增添了灵魂的气息。因为人心拒绝虚伪，所以真诚才是良好沟通的前奏与基础。

- 用真诚打动对方的心 / 2
- 坦诚地表现真实的自己 / 4
- 言语中表达你的信任 / 7
- 向别人道谢要得体 / 9
- 勇于认错，真诚道歉 / 11
- 称赞别人要表达出诚意 / 14
- 说话简洁，掷地有声 / 16
- 讥讽嘲笑要不得 / 19
- 做一个谦虚的人 / 21





第二章

掌握交际礼仪——瞬间传递社交达人的精神名片



礼仪可以说是一个人在修养和素质的外在表现,礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法,是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。“礼”是一种柔韧的智慧,这种平和与内敛表达了对别人的尊重,自然扩大了自己回旋的空间。

- 使用恰当的称呼 / 26
- 自我介绍要给力 / 28
- 保持良好的自我形象 / 31
- 递接名片要得体 / 33
- 介绍他人有讲究 / 36
- 用心记住他人的名字 / 39
- 做一个有礼貌的交谈者 / 41
- 多说明礼貌用语 / 43
- 学会有礼有距 / 46



第三章

恰当的肢体语言——瞬间让人相信的沟通技巧



我们一个无心的眼神,一个不经意的微笑,或者一个细枝末节的动作,在对人的第一印象中,都有可能一试定成败。听音辨义,观其行,便可知其人。人际交往中,肢体语言更是可以让你的交谈瞬间夺目生辉。

- 肢体语言,沟通搭档 / 50

- 让微笑开启交谈大门 / 52
- 用眼神交流思想 / 55
- 眉宇间的心情信号 / 58
- 嘴部动作传达的信号 / 60
- 表情演绎心灵风景 / 62
- 手势，沟通的第二语言 / 65
- 姿势的学问 / 68
- 身体不会说谎 / 71
- 听，肢体悄悄地在说 / 74



展现幽默魅力——瞬间获取他人笑颜的奇妙功效

幽默的语言体现说话人的语言技巧和内在修养，是一种特殊的信息传递工具，可以有效地在人和人之间建立起沟通的桥梁。幽默的语言不是简单的笑话，更不是戏谑调笑，它是高雅内容和完美表达的有机组合。

在人际交往中，幽默具有化险为夷、化干戈为玉帛的奇妙功效。它可以使人与人之间相处的轮轴更加灵动；使绷紧的精神之弓得以松弛；使平淡的人生变得多滋多味、香浓醉人。懂得运用幽默的人，会让自己说出去的话，犹如绽开了养目的花，让人感觉满心的舒服。同时，幽默的话语，更是能带来欢乐，化解尴尬，调节气氛，拉近距离。

- 幽默是交谈的润滑剂 / 78
- 幽默是一种处世态度 / 80
- 用幽默让语言甜起来 / 83
- 初次见面，幽默消除距离 / 85
- 适度的调侃，打造轻松氛围 / 88

- 幽默巧化尴尬的场面 / 90
- 幽默增强人际交往亲和力 / 92
- 适度的幽默让交谈更轻松 / 95
- 诙谐幽默，愉悦身心 / 98
- 让幽默提升你的魅力 / 100
- 培养你的幽默感 / 103



第五章

施展赞美之法——瞬间令人开心的神奇力量



每个人内心深处，都有被接纳、肯定的渴望，赞美能打破人脉的僵局，制造出新的人际局面。慷慨地赞美他人吧，因为赞美，让我们发现了生活中更值得我们感激的东西；因为赞美，让我们感觉生活中的快乐无处不在。

- 赠送赞美的花 / 107
- 赞美要在点子上 / 109
- 赞美他人有新意 / 112
- 欣赏他人的优点 / 115
- 随时随地去赞美 / 117
- 让赞美的话语间接传递 / 120
- 引用他人的赞美之词 / 122
- 赞美的误区 / 124
- 赞美，要把握好尺度 / 127
- 人人渴望赞美 / 130



第六章

运用倾听之道——瞬间建立人际交往的润滑剂



我们每天花在沟通上的时间是：倾听为46%，说话为26%，阅读为15%，书写为13%。我们可以每天“听”一本书，每周“说”一本书，每月“看”一本书，每年“写”一本书。人性中有一种强烈的欲望就是渴望诉说自己，得到别人的倾听。不用怀疑，倾听，一定会让你在瞬间拉近与他人的距离！

- 倾听的意义 / 133
- 成功需要倾听 / 135
- 养成倾听的好习惯 / 138
- 懂得交谈的真谛 / 141
- 少说多听乃为金 / 143
- 做一个“听话”高手 / 146
- 学会倾听他人话外音 / 149
- 倾听的力量 / 152
- 倾听助你成功 / 156



第七章

学会温文尔雅——瞬间抒写华丽篇章一刹那



“举手不打笑脸人”，彬彬有礼就是冬日暖阳，礼貌用语，更是让人感觉如沐春风，给人一种来自心底的暖意。客气说话，是一种学识的体现，更是一种尊重的表达。你给予了别人如此的盛情，如此暖意的话语，别人安能不诚心回报？



- 礼貌是获得他人帮助的前提 / 163
- 礼貌话语是对他人的尊重 / 165
- 巧妙道谢暖人心 / 168
- 礼貌说话有讲究 / 170
- 多用敬语显从容稳重 / 173
- 见面主动打招呼 / 176
- “对不起”是最有效的话语 / 178
- 礼貌待人，终得善报 / 181



掌握谈话艺术——瞬间打开心扉的良方



交谈也是一门艺术，拥有一张能说会道的嘴巴，就等于拥有了一笔取之不尽的财富。如何把话说活、说得滴水不漏，练就能说会道的本事，练就自己的金口才，是现实生活中每个人必修的一堂课。一旦掌握了谈话的艺术，你不仅能够让对方自然地融入到对话当中，而且能够让对方感受到重视与尊重。

- 用闲聊拉近距离 / 185
- 掌握说话的节奏 / 187
- 说对方感兴趣的话题 / 190
- 寻找共同点，引发共鸣 / 192
- 缘事而发，因势利导的沟通技巧 / 195
- 知己知彼，百说不殆 / 198
- 说话要懂得看对象 / 201
- 从对方神态决定自己的话语 / 204
- 要有漂亮的开场白 / 207
- 点明利益的话更能吸引对方 / 209
- 说话要留有悬念 / 211

- 赞美之前要学会倾听 / 214
- 真诚是谈判的最佳武器 / 216
- 创造良好的谈话氛围 / 219

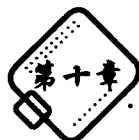


第九章 给人面子——瞬间让谈话轻松自如



中国有句俗话：人活一张脸，树活一张皮。面子问题，中国人历来重视，也成为中国传统文化中一道非常奇妙的精神景观。面子是荣誉的一种形式，当然是最初的形式；面子也是一种尊严，也可以说是一个人最后的尊严。“花花轿子人抬人”，这是人际交往中的原则。你给我方便，我才给你方便。

- 给他人一个台阶下 / 223
- 一定要给别人面子 / 225
- 说话要把握好分寸 / 228
- 不要哪壶不开提哪壶 / 231
- 把握插话的时机 / 234
- 注意开玩笑的尺度 / 236
- “道人之短”最伤人 / 239
- 赠人玫瑰，手有余香 / 242
- 说话不能太直 / 244



第十章 运用沟通之道——瞬间化解矛盾的催化剂

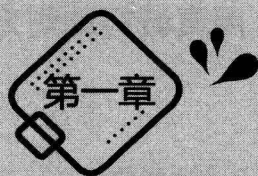


在我们现实生活当中，不乏矛盾与冲突的发生，这是因为，社会本身就是一个矛盾的综合体，于是，怎样处理矛盾成了困扰很多人的一个问题。有矛盾不可怕，可怕的是不知道怎么去化解矛盾，反而让矛盾进一步升级。我们应该学会及时、大



胆、灵活、冷静地处理矛盾，让自己成为处理疑难问题的能手。

- 留有余地地沟通 / 249
- 巧借一笑化敌意 / 252
- 不妨借用他人之口 / 254
- 理智，沉着应对冲突 / 256
- 夫妻间矛盾巧化解 / 258
- 化解职场矛盾有方法 / 261
- 积极主动地化解矛盾 / 264
- 真诚谨慎避免冲突 / 267
- 了解说话对象，巧妙解决难题 / 270
- 善用弦外之音解决问题 / 273



说话要真情实意——瞬间靠人格魅力打动人心

语言是人们进行沟通交流的各种表达符号，语言是人们交流思想的媒介，更是文明的开始，而真诚则宛如久旱荒漠中的一抹新绿，清爽而清新，为沟通增添了灵魂的气息。因为人心拒绝虚伪，所以真诚才是良好沟通的前奏与基础。



用真诚打动对方的心

在日常交往中，我们会有这样的体会，当我们在交谈中不用心时，对方也同样不会专注，相反，如果我们以一种诚恳的态度去和一个人交谈的时候，很容易获得对方的亲切感。这就告诉我们要想得到，就必须先付出，要想得到别人的重视，我们就必须先重视别人，而诚恳态度则是让对方感受到重视的最好办法。

每个人的一生中，都会经历多次面试，入学考试需要面试，到公司应聘需要面试，就连第一次见公婆或岳父岳母又何尝不是一场面试呢？而我们面对一场面试，想在这次面试中取得成功，不仅仅是需要充分的准备，十足的信心，更重要的是诚恳的态度。记得复旦大学的教授就曾在指导研究生入学面试时，说过这样一个细节：面试时不要自作聪明地随意扩展面试老师的问题，以显示自己在知识上的优势。要知道，即便你的学识确实丰富，面试老师也有可能因为反感这种自以为是的作风而降低你的分数。而博得面试老师好感的最佳途径就是态度诚恳，即常说的做人要诚实。

就拿营销员来说，你去会晤客户时，心里如果总是记挂着生意的成败以及自己的佣金。谈吐间，你的心意很容易被人看穿。而你的一切，不是为客人着想，完全是为自己的利益而努力。对方就会因厌恶这种市侩的心态，而在不知不觉中建立起防范和怀疑的心墙。这样你也就很难在此次会晤中有所作为。相反，如果你放下自己的利益，为改善客户现在的困难而做出建议，客户便会感觉到你是忠于他，为他的好处而来，于是，一开始，便为你打开了信任的心门，那时你还用担心自己不会被



对方接受，担心自己不会成功吗？所以，成功的营销商，往往没了成败得失的心理负担，又善于压抑自己的利益，处处表现出诚恳的态度，所以，他的生意一开始便在朝着成功的方向顺利发展。

诚恳就是诚实而恳切，不虚假。是一种天性使然，更是后天养成的。一个人是否诚恳与这个人的心理品质密切相关，一个诚恳的人拥有良好的道德品质，健康的心理素质。诚恳不可以伪装，是个人气质的真实流露。而不高傲自满，就是它的特点，一个高傲的人，是不会对别人有应有的尊重，更不会是一个诚恳的人。

要成为一个诚恳的人，首先应该从自己的修养做起，心术一定要正，没有邪念，说出来的话语，让人感到诚恳。

和众多刚刚从乡下来的孩子一样，法夸尔也想获得与当时纽约最有势力的人物见面的机会。他首先想方设法进入了鼎鼎有名的阿斯特的办公室。他只说了这样一句话：“我想请教您一下，如何才能成为像您一样的百万富翁呢？”这句话并非一点也不着边际，法夸尔内心十分清楚，什么样的话能引发一个成功的企业家的兴趣。果然，阿斯特听了此话之后，他看到居然有一位忠实的“粉丝”满脸敬重与诚恳地向自己请教成功经验，感到又诧异又高兴。他不仅耐心地和法夸尔聊了起来，还把他介绍给当时许多的著名人物，如菲什、斯图尔特、贝内特等。法夸尔靠着这种诚恳地向成功者请教的方法，获得成功人士的指点，在事业中一帆风顺，比别人少走了许多弯路，最终也成为百万富翁俱乐部中的一员。

其实，如此成功的人不只法夸尔一个，很多有才干的人都曾采取了这样一些类似法夸尔的策略。人们发现，成功人士并非想象和传说中的那样恃才傲物，他们会就一些问题很诚恳地向别人请教，询问对方的意见，夸奖对方的才智，使对方真正感觉受到了恭维。

“即使是一个外行，当他来向你提出一个建议的时候，哪怕这是一个很不中用的建议，也得鼓励他几句。”这是著名的企业家约翰·沃纳梅克关于如何对待职员的著名格言中的一条。在确保手下职员的忠诚和热心方面，约翰的这种待人以诚恳的态度确实不失为一种最有效的方

法。那些聪明的领袖都会想办法让下属觉得自己很愿意听取他们的意见，并按照他们的意见来行事。只要有可能，他们更愿意使自己的计划看起来似乎就是下属提出来的，而丝毫不会表示这些意见其实就是他自己的。而事实证明，这样做是正确的，行之有效的。因为每个人都有极强的自尊心，不允许他人触犯。而你诚恳坦诚的态度会让他感觉到自己的重要。从而在找回自尊的同时，也向你示以了尊敬。

坦诚地表现真实的自己

据心理研究表明：人是爱表现的动物。恩格斯也曾说过这样的话：发展和表现自己是生活的基本需要之一。而中国著名经济学家于光远先生则更加形象地称自己为“二表人才”。这一“表”说的是爱表现自己，二“表”则是爱受表扬。其实在现代社会这样一个开放的社会，一个人在事业上有所作为，就要时时表现自己。只要表现的东西是真实的，受表扬时又不失自知之明，就是无可厚非的。

有很多人认为，只要自己有足够的耐心去等待，机会总有一天会敲响自己的大门的，可是这些人却未曾意识到，这样的等待有时是毫无意义的，因为如果你不把自己表现出来的话，可能根本就没有人会注意到你的存在和价值。所以，与其等待机会来敲自己的门，倒不如自己去敲机会的大门。虽说世界上是先有伯乐，然后才有千里马的，然而毕竟“千里马常有，而伯乐不常有”，为了不至于让自己随草木同朽，何妨走到伯乐面前一展自己的能力呢？

有些人渴望表现，也有可表现的实力，可是总怕别人说自己是故作，是不谦虚，是爱出风头。那么我们应该怎样表现才是恰到好处呢？
表现真实的自己！