

只有那些说话得体、办事得当的人，才能在工作生活中左右逢源，四面通达。

Shuohua Banshi
Shiritong



说话 办事 十日通

说话办事是一门学问。



一个人在事业上的成功，只有15%取决于他的专业技能，另外的85%则要靠他的办事能力和人际关系。”成功总是垂青于妙于言语和巧于办事的人。可以说，会说话会办事是一个人在生存和竞争中获胜的必备本领。

小东 德东 / 编著

北京联合出版有限公司

Shuohua Banshi Shiritong

说话办事 十日通

小东 德东 / 编著



北京联合出版有限公司

图书在版编目 (CIP) 数据

说话办事十日通 / 小东, 德东编著. —北京: 北京联合出版公司, 2012. 2
ISBN 978-7-5502-0487-4

I. ①说… II. ①小…②德… III. ①成功心理—通俗读物
IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 278041 号

说话办事十日通

作 者: 小 东 德 东

选题策划: 北京弘毅智业文化发展有限公司

责任编辑: 王 巍

封面设计: 红十月工作室

版式设计: 北京东方视点数据技术有限公司

责任校对: 北京东方视点数据技术有限公司

北京联合出版公司出版

(北京市西城区德外大街 83 号楼 9 层 100088)

三河市延风印装厂印刷 新华书店经销

字数: 93 千字 710 毫米×960 毫米 1/16 10 印张

2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

印数: 1—5000

ISBN: 978-7-5502-0487-4

定价: 19.80 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与本公司图书销售中心联系调换。电话: 010—65780220

前言

PREFACE

从小我们就被教育做一个勤劳踏实、埋头苦干的人，而油嘴滑舌，哗众取宠的人会被人们所鄙视。这样的教育在家庭与学校中非常普遍。进入社会之后，我们却发现，在人群之中，最受欢迎，最成功的人往往并不是那些埋头苦干、能力超强的人。最受欢迎也最能得到机会垂青的，往往是那些说话得体、办事得当的人。这样的社会现实让人很迷惘，难道是我们的教育错了？

其实，我们的父母、师长并没有错。勤劳踏实、埋头苦干也没有错，不过说话做事需要讲究技巧，这些技巧并不是让你学得油嘴滑舌，而是要让你通过一些纯技巧的东西让自己的埋头苦干变得更具价值。

现实生活中有很多这样的事例。有人在工作中任劳任怨，总是默默奉献不计回报，却由于性格孤僻，升迁与重用总是与自己无缘。有人费尽心血，连续挑灯夜战，写好一份漂亮的策划案，却在与客户的饭桌上，因一句不得体的言语而触怒了客户，给了竞争对手一个绝地反击的机会，最终在竞争中失败。

太多这样的事例提醒我们，说话办事的小小技巧，往往能决定我们事业与生活的成败。

只有那些说话得体、办事得当的人，才能在工作 and 生活中左右逢源、四



面通达。说话办事是一门学问，更是一门艺术；说话办事要讲本领，更要讲技巧。

有很多成功人士都说到“说话办事技巧”的重要性。著名的成功学大师卡耐基说：“一个人事业上的成功，只有 15% 取决于他的专业技能，另外的 85% 则要靠他的办事能力和人际关系。”成功总是垂青于妙于言语和巧于办事的人。可以说，会说话会办事是一个人在生存和竞争中获胜的必备本领。

本书是一本说话办事指南，告诉你不可不知的说话办事技巧。第一章将向你展示心态对于提高说话的说服力、感染力与魅力的神奇效用；第二章将给你介绍察颜观色的技巧，这些技巧将有助于你透视别人的心理；第三章将教会你学会有效的倾听，让你明白，获得他人的认同不仅在于你跟他说了什么，还在于你是否善于倾听他人的说话；第四章将教你学会合适地赞美他人，这将是拉近与他人距离的法宝；第五章将教会你掌握说话的时机，同样一句话在不同的时候说出来，效果是会有很大不同的，在合适的时机说出合适的话，将大大提升你说话的效力。在后五章中，我们会教你一些办事的技巧。其中第六章教会你如何表现出自己做事的价值；七章将告诉你做事过程中的交际原则，这些原则将让你办事少掉很多障碍；第八章告诉你做事要懂得忍让，所谓“刚则易折”，适度的忍让，将让你的事业走得更远；第九章教会你求人办事的技巧，这些技巧将大大提高你办事的成功率；最后一章将讲述灵活解决问题的法则，人活世间，做得最多的事就是解决问题，本章将教会你一些通行的法则，令你工作生活游刃有余。

目 录

CONTENTS

第一天 心态好,说话才稳当

1. 充满自信才能谈吐自如 (3)
2. 语气坚定,方能说服他人 (7)
3. 乐观,可以感动他人 (10)
4. 轻松大方让人魅力十足 (13)

第二天 察颜观色,一句话说动人心

1. 善于捕捉弦外之音 (19)
2. 从话题看出心迹 (22)
3. 从表情判断对方情绪 (25)
4. 语调反映人的心情 (29)

第三天 倾听对方的声音

1. 倾听了解对方意图 (35)
2. 倾听要有互动 (38)
3. 倾听到底听什么 (42)

第四天 学会赞美他人

1. 赞美的适度原则 (47)
2. 不要吝啬你的赞美 (51)



- 3. 发自内心赞美 (54)
- 4. 男人与女人的赞美方式 (58)

第五天 说话要把握时机

- 1. 好话也要好时机 (65)
- 2. 引出话题的时机 (69)
- 3. 打破沉默的时机 (72)
- 4. 提出意见的时机 (75)

第六天 办好事要有好表现

- 1. 注意自己的形象 (81)
- 2. 切忌逞强好胜 (86)
- 3. 要学会自嘲 (89)
- 4. 永远保持低调 (92)

第七天 做事要学会交际

- 1. 交际有分寸,才能游刃有余 (97)
- 2. 要懂得保持距离 (100)
- 3. 会给对方留面子 (104)
- 4. 待人要宽容 (107)

第八天 做事要能忍

- 1. 成大事必先忍让 (113)
- 2. 能吃亏,但不上当 (117)
- 3. 顾大局,有分寸 (120)
- 4. 忍让须有原则 (123)

第九天 求人办事的技巧

- 1. 求人办事讲究分寸 (127)
- 2. 求人办事找对人 (130)
- 3. 托人先给好处 (133)
- 4. 求人不要强人所难 (136)



第十天 解决问题的法则

1. 灵活讲究原则 (141)
2. 处理清楚和糊涂的度 (143)
3. 做事要刚柔并济 (146)
4. 学会待机而动 (149)

第一天 心态好，说话才稳当



1. 充满自信才能谈吐自如

怎样让他人相信自己？首先自己应相信自己。怎样让他人肯定自己？首先自己应肯定自己。怎样让他人佩服自己？首先让自己获得成功。怎样让自己的口才得到淋漓的展示？首先应拥有自信。自信是自己实现自我的王牌，我们自信，因为我们拥有。

一、自信是口才的驱动力

在交际中人们都渴望自己拥有良好的口才，而在实际谈话当中又不能很好地发挥自己的口才。很多人埋怨自己的谈吐能力太差，又有一部分人认为自己的谈吐能力并不差，可就是发挥不好自己的口才，说话无吸引力，很难





打动对方。这些情况很常见，他们并不是谈吐能力差，而是缺乏相应的自信心。

不知树立自己的自信心，只片面地强调口才，无异于舍本求末。口才固然重要，但好的口才背后一定还隐藏着更重要的东西，那就是自信。

说话时言语不流畅，吞吐搪塞，情绪紧张，大都是由于自信心不足造成的。自己对自己没有十足的把握，心虚胆怯，造成情绪紧张，情绪紧张造成谈吐上的阻碍。所以，在一定程度上来讲，树立自信对自己的口才发挥至关重要。如果信心充足，理直气壮，说起话来就很有力，感染力也比较强。

要想说动别人，先得建立自信，难怪有人这样说“自信是口才的驱动力”。



二、建立自信的方法

如果你想在说话时征服畏惧、克服自卑、充满自信的话，建立自信最快、最有效的方法就是让自己去做自己胆怯的事，努力驱除胆怯，你就会逐渐获得自信，直到成功。

1. 说话时要坐稳

许多人在说话时总坐卧不定，来回摇晃、移动，情绪本来就紧张，摇来晃去使心绪更不稳定。坐如钟，稳如泰山，说起话来就有一种稳重感。

2. 说话时敢于正视别人

说话时不正视别人通常意味着有自卑感。感到自己不如别人，做事无信心。躲避别人的眼神意味着自己做错了事，心怀不安或内疚。正视别人等于告诉他：我很坦然，很光明正大，毫不虚懦。要让你的眼睛给别人以希望，这不但能给你信心，也能为你赢得别人的信任。

3. 说话时要抬头

低头、垂目，会显得信心不足。要给人朝气蓬勃的姿态，说话时就要昂





首、挺胸、谈吐自若。千万不要耷拉着脑袋，一副没出息的惨相。

4. 大庭广众之下发言

拿破仑·希尔曾说：“有很多思路敏锐、天资高的人，却无法发挥他们的长处参与讨论。并不是他们不想参与，而只是因为他们缺少信心。”要想锻炼自己的信心与口才就要在众人面前慷慨陈词，即使说错了，你也会增加自信。

5. 必要时刻笑一笑

大部分人都知道，笑能给人增添推动力。笑是医治信心不足的良药，但仍有许多人不信这套，那是因为在他们言语不当时，他们从不试着笑一下。必要时笑一下会抖落掉很多压力，会带来许多自信，不信你可以试试。

你不但可以用以上明显的方法获得自信，还可以用心理暗示法获得自信。以下是为你提供的十五个心理暗示法：

1. 不要说“反正”、“毕竟”这类泄气的字眼。
2. 树立自信，多用肯定式的方法去表述事物。
3. 心里一旦产生自卑感时立即打消念头。
4. 对自己敏感的措辞最好不说，用省略、代替的方法绕开。
5. 把抽象问题具体化，理出头绪就有了信心。
6. 无信心时去干自己最拿手的爱好，过后再处理事情。
7. 凡事要想到最坏的结果是什么情况。
8. 常用“天无绝人之路”平息自己内心的不安。
9. “哀莫大于心死”与自己永远无关。
10. 烦心时找个无人的地方大骂一通。
11. 怯场时想象自己被批的羞辱。
12. 失落时找最能鼓舞你的朋友去侃天论地。
13. 必要时把郁闷写在一张纸条上，用火烧掉。
14. 不顺利时可以先发牢骚再处理。
15. 这次还要相信自己没有说错。

想一想，还有哪些建立自信的方法？一旦发现，就下意识地去实践，自



信就会悄然而至。拥有自信，说话才有力度；拥有自信，语言就具有说服力，对方会因你的自信而信赖你。一个连自己都不相信自己的人，别人会信任你吗？说话时拥有自信，会更容易打动对方。

2. 语气坚定，方能说服他人

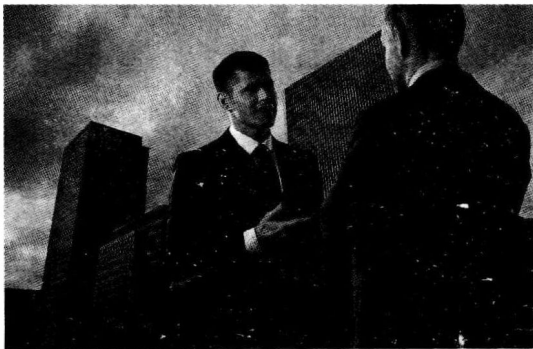
骐骥一跃，不能十步；弩马十驾，功在不舍。锲而舍之，朽木不折；锲而不舍，金石可镂。心中有座不倒的灯塔，能造就你远航的人生。随波逐流的人，永远达不到理想的彼岸。古今能成大事者，无不树立坚定的信念。内心树立坚定的信念，你的语言更具说服力。

一、合格的口才不能缺少坚定的信念

成功的口才有一个不可缺少的条件，就是树立坚定的信念。一个有坚强意志的人，会从失败中获得成功。意志坚强者也容易获得别人的帮助。做事优柔寡断、三心二意就缺乏干劲和毅力，往往会半途而废，与成功擦肩而过。

同样道理，在发挥你的口才时，也要树立坚定的信念。许多人在语言运用中最终没有成功，不是因为他们没有能力，而是缺乏坚定的信念。这种人在说话时缺少阳刚之气，不果断、不干脆，态度当然就不坚决，如果态度坚决了，就绝不会言辞无力。

一家著名的大公司要招聘人才，许多应聘者前来应聘。负责招聘的经理就将所有应聘者招集到一处，并严肃的讲：“我公司目前出现了危机情况，公司各方面都难以运转，人员流失严重，各部门都缺人，如果有人愿意来扭





转局势的话，你们明天就可以来到自己指定的岗位报到，第一月是没有工资的。”这样一说，有70%的人都走掉了。经理最后对剩下30%的人员说：“你们为什么不走？”剩下的人坚定地说：“为公司扭转局势，我们不怕艰难险阻。”老板又说“我刚才讲的都是假的，我是想测验一下有没有人能留下来。我公司之所以能发展到今天，靠的就是坚定的信念，可惜那些走掉的人不适合我们的要求，你们能坚持下来说明你们有坚定的信念，被公司录用了。”

经理的测试方法很特殊，目的在于测试应试者是否有坚定的意志力。他面试时先用消极的话语讲出公司的危机情况，以此来试探面试者。很多人听了他的话之后，就会觉得在这样一家公司干太无保障了，就自动退出了。只有少数意志坚强的人愿意留下来为公司扭转“败局”，这正是那位经理选人的高明之处。

你一旦树立了坚定的信念，对自己就有了高度的自信心，说起话来掷地有声。特别是在危机时刻、关键时刻，一定要以坚定的信念支撑起自己的语言。



二、坚定信念，言语有力

说话没有底气，言语软弱无力。原因是什么？原因是内心虚伪不坚定。一个具有坚强意志的人说话绝不会软弱无力、含糊其辞。是什么就是什么，该怎么做就怎么做，信念十足，坚定不移，说话还会没底气吗？

20世纪50年代，周恩来总理在一次外交会上与一位大国领导交谈。当时我国工农业在世界大国中很落后，那位大国领导就故意刁难周总理：“尊敬的周总理，不知你发现没有，我国人民走路都是昂着头，贵国人民走路怎么都低着头啊，莫非……”总理一听就知道是挖苦自己，就提高了声音讲：“因为我国人民在走上坡路，所以低着头；贵国人民昂着头自然是在走下坡路了！”一句话说得那位领导尴尬难堪。总理之所以那样理直气壮地说，是因为他对中国未来的发展充满了信心，为中华之崛起的坚定信念在激励着他。

好的口才，更要具备好的精神观念。坚定自己的信念，把握以下几点，言语就不会苍白无力。





1. 你没有说动他，是因为你没有坚定的信念征服他。
2. 关键时刻你未讲出有力的言辞，是你的必胜信念不够坚定。
3. 对方强词夺理时你更应该坚定信念不动摇。
4. 你的口才不好，要考虑一下你的信念如何。
5. 时常检查一下自己的信念是否动摇了。
6. 一败涂地时再坚持一下。
7. 朋友做的不错，你可以请教一下。
8. 将自己的人生信条贴在卧室里，时常留心。

你可能有科学的头脑定出了计划，计划的成功实施靠的是你坚强的毅力。缺少恒心是大多数人最后失败的根源，一切领域中的成功人士无不有坚韧不拔之志。成功更多依赖的是一个人在逆境中的恒心与毅力，口才的靠山更是坚定的信念。