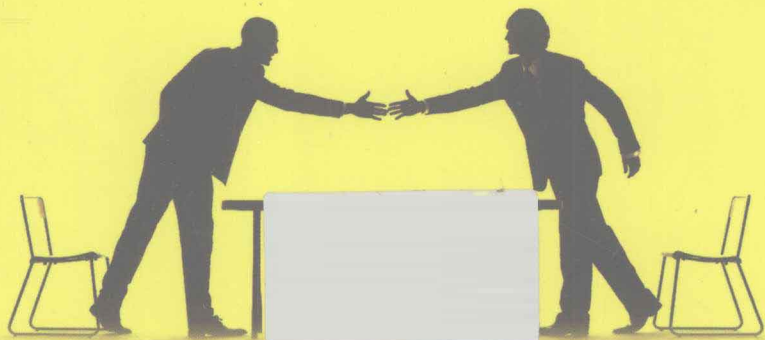


5分钟打动人心的 说话技巧



让你掌握滴水不漏的说话技巧
教你学会恰到好处的沟通艺术

张战伟 编著

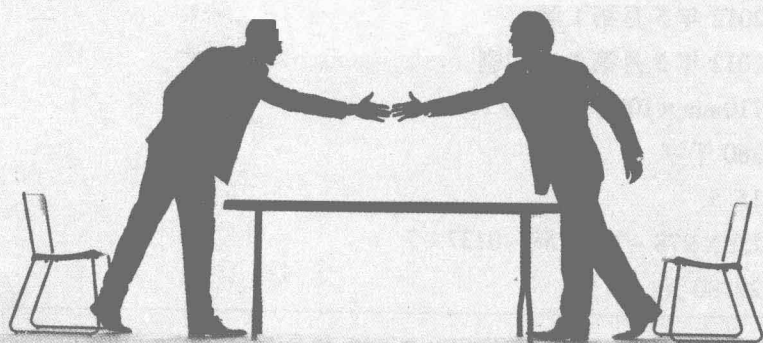


一言之辩，重于九鼎之宝 三寸之舌，强于百万之师

掌握了恰到好处的说话技巧和方法，
就真正掌握了打动人心利器。

5分钟打动人心的 说话技巧

张战伟 编著



图书在版编目(CIP)数据

5 分钟打动人心的说话技巧 / 张战伟编著. — 北京:
中华工商联合出版社, 2012. 2

ISBN 978 - 7 - 5158 - 0137 - 7

I. ①5… II. ①张… III. ①语言艺术 - 通俗读物
IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 264607 号

5 分钟打动人心的说话技巧

编 著: 张战伟

责任编辑: 吕 莺 郑承运

封面设计: 白立冰

责任审读: 郭敬梅

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 三河市杨庄镇明华装订厂

版 次: 2012 年 5 月第 1 版

印 次: 2012 年 5 月第 1 次印刷

开 本: 710mm × 1000 mm 1/16

字 数: 280 千字

印 张: 15.5

书 号: ISBN 978 - 7 - 5158 - 0137 - 7

定 价: 29.80 元

服务热线: 010 - 58301130

销售热线: 010 - 58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座
19 - 20 层, 100044

http: //www. chgslcbs. cn

E - mail: cicap1202@ sina. com (营销中心)

E - mail: gslzbs@ sina. com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。

联系电话: 010 - 58302915

Preface



嘴除了用于吃饭之外，还有一个重要的功能，就是说话。话说得好，坏事也会变成好事；话说得不好，弄巧成拙，好事也变成了坏事。要想成就一番事业，不仅要有渊博的学识、聪明的头脑，还得学会说话的技巧。

台湾著名成功学家林道安说：“一个人不会说话，那是因为他不知道对方需要听什么样的话。假如你能像一个侦察兵一样看透对方的心理活动，你就知道说话的力量是多么的巨大了。”在当今社会，口才的力量是巨大的，它是职场竞争、商场竞争中的法宝，更是幸福生活的保障。口才是衡量一个人思维能力高低的重要标准，也是检验一个人的才干和人格魅力的重要标准。口才好的人通常在任何场合都能如鱼得水，而拙于表达的人则只能处处碰壁。

说话也是一门学问。为什么有人说的话能得到了大家的认同，而有人说出的话却遭到否定呢？同样的事，为什么有人一帆风顺，而有的人却屡遭挫败？其实，原因很简单。会说话的人，就会有拥有良好的人际关系，就会得到大家的支持和帮助。

那么，如何提高说话的水平呢？

首先，要自信。所谓“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”，要勇于实践，知难而进。

其次，要有知识积累。只有拥有了丰富的知识，才能在各种场合上做到“胸藏万江凭吞吐，笔友千钧任歛张”。

再次，要大胆实践演练。在掌握各种讲话技巧的基础上，要抓住各种机会，锻炼自己的讲话能力。

当然，这些是懂得说话技巧的前提。其实，要想真正掌握说话的技巧并非特别困难。

本书通过通俗易懂、风趣幽默、实用的事例，结合人们的阅读习惯、生活习惯、说话习惯，深入浅出地向读者介绍了提高说话水平的技巧。

希望读者朋友通过语言表达充分展示自己的魅力，赢得众人的目光；借助众人的力量，搭建起自己强大的人际关系网络；通过人际关系网络，取得自己在职场、商场、情场……各个领域的成就。

Contents 目录

第一章 谨思慎言，说话是一门艺术 001

说话要把握分寸，根据时间、地点、对象等的不同，相应地调整言辞和语气，才能在最短的时间内打动别人。

- | | |
|-------------------|-----|
| 1.对不同的人说不同的话 | 002 |
| 2.在恰当的时机说恰当的话 | 005 |
| 3.话说三分留七分，不可全抛一片心 | 007 |
| 4.饱含真情的话最动人 | 011 |
| 5.说话要懂得分场合 | 015 |
| 6.合适的语调让话语更生动 | 018 |
| 7.表情助你传情达意 | 020 |

第二章 快速与陌生人谈笑风生 023

很多人都会认为与陌生人攀谈很难。其实不然，如果我们掌握了说话的技巧，就能在无形中慢慢增添自己与陌生人交流的信心。

8.主动向陌生人开口	024
9.与陌生人攀谈自如的技巧	025
10.巧妙打开对方的“话匣子”	029
11.巧妙打破交谈“冷场”	031
12.共同话题可迅速拉近距离	033
13.“燃起”对方的说话欲望	036
14.让内向者敞开心扉	038

第三章 与领导交流顺畅，工作“更上一层楼” 041

作为下属，才干和勤奋固然很重要，但懂得在关键时刻说适当的话，同样也是决定自己职场顺利与否的关键因素。

15.经常汇报，增进与领导的关系	042
16.提建议要合理	044
17.谈话技巧助你面试成功	045
18.领导面前，切莫抱怨	047
19.与领导谈话的9种常用句型	049

第四章 与同事说话有分寸，工作氛围乐融融 053

同事之间见面，谈话也会涉及工作以外的各种事情。“讲错话”常会给我们带来不必要的麻烦。把握好说话分寸，是同事沟通中不可忽视的一环。

20.敞开心胸，避免无益的争吵	054
-----------------	-----

21.主动示好，方能被快速接纳	057
22.被提拔后应注意的说话技巧	059
23.谦和低调，营造良好氛围	061
24.幽默的妙用	063

第五章 与客户谈判，多出奇招攻心 065

在变幻莫测的谈判场合，我们除了要具备敏锐的思维、独到的眼光、清醒的头脑外，绝妙的口才也是必不可少的。

25.把握好谈判的基本原则	066
26.营造良好的谈判气氛	069
27.用好谈判策略，事半功倍	071
28.谈判中的提问技巧	074
29.谈判中的应答技巧	076
30.巧妙打破谈判中的僵局	078
31.谈判中的说服技巧	080

第六章 再好的朋友，说话也不可随便 083

在朋友之间，交谈是一种沟通信息与交流情感的主要方式。出色的说话技巧，可以让朋友间的交谈更融洽，有效地增进友谊。

32.与朋友融洽相处的交谈技巧	084
33.用说笑为友谊加点“料”	086

34.向朋友开口借钱并不难	088
35.说服朋友的实用技巧	091
36.对朋友做得体的安慰	093
37.不伤朋友面子的拒绝技巧	095

第七章 巧用“甜言蜜语”，俘获恋人的心 099

恋爱的过程是甜蜜的，更需要能够用语言为爱情增添幸福。在恋爱中，掌握一些必要的说话技巧，能使两人的关系更加密切。

38.一开口就俘获恋人的心	100
39.不可不知的约会技巧	102
40.含蓄地表达自己的爱意	104
41.爱情中的“秘密通道”	106
42.甜言蜜语是爱情“利器”	108
43.俘获芳心的说话秘诀	111
44.特别的日子，特别的祝福	113

第八章 夫妻之间说话，也不能平淡如水 117

家庭沟通靠交流，言语和谐更温馨。生活中，夫妻之间难免会产生矛盾。而用恰到好处言语去沟通，则能够使夫妻双方彼此心意相通，和谐美满。

45.情话是夫妻感情的润滑剂	118
----------------	-----

46.多交谈是感情保鲜的秘诀	120
47.幽默是夫妻生活的调味品	123
48.夫妻争吵是一门学问	124
49.夫妻说话不要忽视语气	127
50.巧言结束家庭“冷战”	128

第九章 巧用激励下属的口才术 131

全体员工齐心协力才能使企业更快更好地发展壮大。而要想让员工将工作视为自己的头等大事，领导需要掌握一些与下属交流、激励下属的说话技巧。

51.命令下属的语言技巧	132
52.轻松化解与下属的矛盾	134
53.灵活应对下属的“发难”	137
54.激励下属的赞美技巧	139
55.对下属“发火”的学问	141
56.难以开口的话也要开口	144
57.说服固执下属的技巧	146
58.批评下属的八种禁忌	149

第十章 求人办事，要说得人心服口服 153

求人办事需要一些特别的说话技巧，要说到对方的心里，让对方心甘情愿地帮助自己。

59.向人求助并非低人一等	154
60.求人的话贵精不贵多	155
61.巧妙称赞，诱人助己	157
62.营造良好谈话氛围	159
63.不妨顺着别人的脾气	161
64.激将法是一副求人“偏方”	163

第十一章 劝导别人，要为别人设身处地着想 165

有效的劝说，在于对方是否理解、关心我们所说的话。
在说服别人之前，要了解对方的“心结”所在，这样才能将
话说到对方的心里，产生良好的劝说效果。

65.提出忠告的说话技巧	166
66.为他人着想，才有说服力	167
67.巧妙诱导对方的心理	169
68.晓以利害，打动人心	170
69.赞美能改变顽固的人	172
70.迂回劝导，循循善诱	174
71.以退为进的说服策略	177
72.说“软话”，让对方感同身受	178

第十二章 拒绝别人，不可直接说“NO” 181

在拒绝别人的时候，一定要掌握好说话的分寸，做到刚柔并济，争取把拒绝带来的伤害降到最小，又能真正实现拒绝的目的。

73.别让“不”成为一种伤害	182
74.用合理的“借口”拒绝对方	186
75.将话题扯远	188
76.拖延时间，慢慢淡化	189
77.对纠缠者要坚决拒绝	191
78.拒绝异性追求要把握分寸	193
79.委婉拒绝的策略	195

第十三章 遭遇尴尬，巧妙打圆场 199

遭遇窘境时要保持冷静，迅速考虑如何应对，如何以妙语摆脱尴尬。

80.自嘲调侃，摆脱尴尬	200
81.机智巧妙地应对尴尬	202
82.用善意的谎言化解尴尬	205
83.适时得体地“打打圆场”	207
84.该辩解时就辩解	209
85.妥善处理领导的误解	210
86.面对恶语，决不“嘴软”	213

第十四章 多用赞美少批评

217

赞美和批评别人都不是简单的事。如果不注意说话方式，即使是真诚的赞美，也未必能取得良好效果；即使是善意的批评，也未必能真正让人接受。

87.用真诚的赞美激励人	218
88.赞美不等于奉承	220
89.赞美应实事求是	222
90.赞美不可过于随意	224
91.表达赞美的五种方式	225
92.不要轻易指责别人	228
93.婉言批评更有效果	230
94.裹“糖”的批评更入耳	232
95.把握好批评的原则	233

第一章

谨思慎言，说话是一门艺术

说话要把握分寸，根据时间、地点、对象等的不同，相应地调整言辞和语气，才能在最短的时间内打动别人。



一● 对不同的人说不同的话

世界上没有两个完全相同的人。不同的人有着不同的身份地位、文化修养、性格习惯，正是这些不同因素的影响，让每个人形成了各自不同的用语习惯和视听习惯。细细品味人家说话的艺术，在看书时要注意欣赏书中人物的语言，多学习一下成功者的说话之道，不断地积累经验和知识。

说话区分对象是很重要的，想要让人心悅诚服其实就不是什么难事。说话看对象，究竟要看对象的哪些方面呢？

◎ 1. 看对象身份，审时度势再开口

在生活中，我们可以发现，有许多人虽然很想请别人帮忙，但总觉得很难开口，这是因为顾虑太多。例如，害怕对方一口拒绝，或者来个不理不睬，岂不是下不了台！因此，许多人为了避免自讨没趣，宁可守口如瓶，不敢开口，结果求人的事只能化为泡影。顾虑多并没有错，每个人在寻求别人帮助时都是有顾虑的，但最主要的就是看你怎么和别人说，这才是关键。利用口才说服别人帮助自己做某些事情，是走向成功的捷径之一。

明朝开国皇帝朱元璋，少年时当过放牛郎，结交了一些穷朋友。

称帝后，有两个从前的穷朋友来见他。因两人的话说得不一樣，命运也各不相同。

第一个人被引进宫内，他一坐下便指手画脚地说：“我主万岁！你还记得吗？从前你和我都替财主放牛。有一天我在芦花荡里，把偷来的青豆放在瓦罐



里煮。没等煮熟，大家就抢着吃。

你把罐子都打碎了，撒了满地的青豆，汤都泼在地上了。你只顾从地上抓豆吃，不小心把草叶送进嘴里，卡住了喉咙。还是我的主意，叫你把青菜叶吞下，才把卡在喉头的草叶咽进肚里去。”朱元璋听了他的述说，在百官面前哭笑不得。为了保住体面，他把脸一沉厉声喝道：“哪来的疯子，给我乱棍打出去！”

这个抱头窜出的“倒霉蛋”，对朱元璋的另一位旧友——昔日的同路放牛娃说了这件事。这位旧友抿嘴一笑，说：“你看我去，准得富贵。”于是他大摇大摆走进宫来，一见朱元璋，倒头便拜，然后叙起旧来：“皇上还记得吗？当年微臣随着你大驾，骑着青牛去扫荡芦州府，打破了罐州城，汤元帅在逃，你却捉住了豆将军；红孩儿挡在了咽喉之地，多亏莱将军击退了他。那次战斗我们大获全胜。”

朱元璋对旧友吹嘘的那件旧事心知肚明，但这位旧友却把此事说得含蓄动听。又想起当年大家饥寒交迫、有难同当的情景，心情激动，立即封这位旧友为御林军总管。

对于同一件事，一个是直通通地说，结果被赶出去；一个委婉曲折地说，结果做了大官。话说得不一样，效果也会有天壤之别。在这个故事中，朱元璋的身份已不是昔日的放牛娃了，和皇帝说话若不审时度势，非但求人不成，还可能会惹来祸端。

◎ 2. 看对象文化素质，有的放矢功自成

很多人都知道，做生意的时候，不借助他人的力量是不可能的。既然有求于人，就难免在别人面前自觉低人一等，少不了要察言观色。有时候可能事办不成，还碰个钉子。

做人要想进退自如，说话务必面面俱到、游刃有余。话总是说给别人听的，言语表达时一定要看准对象的身份、职业、经历、文化修养、性格、处

境和心情。射箭不看靶子，弹琴不看听众，说话漫无边际，办事效果肯定好不了。

春秋时，孔子带着他的几名弟子出外讲学、游览，一路上十分辛苦。这天，孔子一行人来到一个村庄，他们在一片树荫下休息，正准备吃点干粮、喝点水。不料，孔子的马挣脱了缰绳，跑到庄稼地里去吃了农家的麦苗。一个农夫上前抓住马嚼子，将马扣下了。

子贡是孔子最得意的学生之一，一向能言善辩。他自恃口才不凡，自告奋勇地上前去说服那个农夫，争取和解。但他说话文绉绉，满口“之乎者也”，将大道理讲了一串又一串。尽管他费尽口舌，可农夫就是不肯放开马。

有一位刚刚师从孔子不久的新学生，学识、才干远不如子贡。当他看到子贡与农夫僵持不下时，便对孔子说：“老师，请让我去试试看。”

于是，他走到农夫面前，笑着对农夫说：“你并不是在遥远的东海种田，我们也不是在遥远的西海耕地，我们彼此靠得很近，相隔不远，我的马怎么可能不吃你的庄稼呢？再说了，说不定哪天你的牛也会吃掉我的庄稼哩，你说是不是？我们该彼此谅解才是。”

农夫听了这番话，觉得很在理，气慢慢消了，于是将马还给了孔子。旁边几个农夫也互相议论说：“像这样说话才算有口才，哪像刚才那个人，说话不中听。”

这样看来，说话必须看对象、分场合，否则再能言善辩，别人不买账也是白费口舌。

要做到说话看对象，一定要先了解对象。尤其是对于初次相识的人，必须先通过言谈去了解情况，这样才好有的放矢，把话说到对方心窝里。因此，与陌生人见面，不要急于说什么，而要先倾听对方的话语。如果对方彬彬有礼，你也应该文雅、和气、谦逊；如果对方说话很直，不会拐弯抹角，你也应该坦诚、实在，想到什么就说出来；如果对方情绪低落，不爱说也不想听，你