

文字优美 内容全面 道理实用 分类系统



会说话 会办事 会做人

大全集

杨卫芹 主编

一部相伴一生、滋养心灵、按摩情感的心灵圣经
一部适合放在枕边、案头随时翻阅的人生智慧锦囊



外文出版社
FOREIGN LANGUAGES PRESS

会说话
会办事
会做人

大全集

杨卫芹 主编

HUISHUOHUA HUIBANSHI
HUIZUOREN

图书在版编目(CIP)数据

会说话会办事会做人大全集 / 杨卫芹主编. — 北京: 外文出版社, 2012
ISBN 978-7-119-07548-8

I. ①会… II. ①杨… 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 (2012) 第 034653 号

总 策 划: 杨建峰
项目总策划: 王京强
责任编辑: 王 蕊
装帧设计: 松雪图文
责任印制: 高 峰 苏画眉

敬启

本书在编写过程中, 参阅和使用了一些报刊、著述和图片。由于联系上的困难, 我们未能和部分作品的作者(或译者)取得联系, 对此谨致深深的歉意。敬请原作者(或译者)见到本书后, 及时与本书编者联系, 以便我们按照国家有关规定支付稿酬并赠送样书。联系电话: 010-84853028 联系人: 松雪

会说话会办事会做人大全集

主 编: 杨卫芹
出版发行: 外文出版社有限责任公司
地 址: 北京市西城区百万庄大街 24 号 邮政编码: 100037
网 址: <http://www.flp.com.cn>
电 话: 008610-68320579 (总编室) 008610-68990283 (编辑部)
008610-68995852 (发行部) 008610-68996183 (投稿电话)
印 刷: 北京新华印刷有限公司
经 销: 新华书店 / 外文书店
开 本: 889mm × 1194mm 1/16
装 别: 精
印 张: 27.5
字 数: 700 千
版 次: 2012 年 5 月第 1 版第 1 次印刷
书 号: ISBN 978-7-119-07548-8
定 价: 29.80 元

版权所有 侵权必究 如有印装问题本社负责调换 (电话: 68995960)

前言

人生在世,无论处于哪个阶段,都离不开说话、办事、做人。要想立足社会,想在人际圈中吃得开,就要掌握三种本领:会做人、会说话、会办事。会说话是会办事和会做人的重要前提,掌握了说话的技巧,办事可以办得圆满,做人可以做得练达;会办事是会做人的条件,善于办事,你才能得到别人的认可和信任;会做人,首先要学会说话、会办事。学会说话、学会办事、学会做人,是人生三大技巧,缺一不可。而掌握了这三大技巧,也就掌握了成功的金钥匙,人生一定会过得美满而精彩。

一、会说话是一种艺术,需要智慧

美国成功学大师戴尔·卡耐基曾经说过:“当今社会,一个人的成功,仅有一小部分取决于专业知识,而大部分取决于口才的艺术。”人的一生当中,从恋爱到婚姻,从求职到升迁,从交际到办事……都需要说话的能力。话说得好,小则可以讨人欢喜,大则可以保身;而话说得不好,轻则树敌,重则导致失败。

我们天天在说话,不一定就能把话说好;要想把话说好,有三条标准可供参考:说得好,说得精,说得巧。说得好,就是把话说到对方的心坎上,说者会说,听者爱听,彼此共鸣;说得精就是言简意赅,不啰唆,不赘言;说得巧,是把话说到点子上,一语中的。

俗话说,“良言一句三冬暖。”会说话的人可以明确表达自己的意图,能够把道理说得清楚、动听,并使别人乐意接受。金玉良言被人所称赞,绝词妙语被人所欣赏。不会说话的人则常吞吞吐吐,含糊其辞,甚至可能会造成误会,伤及感情,对人对己都不利。

二、会办事是一种能力,需要方法

有的人会办事,有的人不会办事。会办事是会做人在行为上的要求,人们面对各种各样的问题和矛盾,以什么样的态度和方式处理问题、解决矛盾,反映了一个人的追求,也决定着事情的不同结果。世上没有办不成的事,只有不会办事的人。会办事的人,可以在纷繁复杂的环境中轻松地驾驭人生局面,把不可能的事变为可能,最终达到自己的目的。不会办事的人或者言而无信,说得到做不到;或者有头无尾,草率了之;或者固执己见,不求变通,结果反而更糟糕。

会不会办事不是天生的,而是后天习得的。任何人所办成功的任何一件事,其过程都值得借鉴。一件事能不能办成,不是看你有多大的企盼和多大的热情,而是看你用什么方法,或者说用什么技巧。

会办事就是懂得处理问题的技巧:事办得到,事办得牢,事办得稳妥。办得到,就是应允的事情就一定要完成,对他人交代的事情能够严守承诺,不放空炮,上司交办的、下属请示的、同事委托的、亲友嘱咐的……都如期完成;办得牢,就是将事情办得牢靠,让人放心;办得稳妥,指办事有始有终,不横生枝节,在办事过程中,细枝末节都想得到、办得好。

会办事与不会办事之间的差别到底有多大？或许没有人能对此下结论，但有一点毋庸置疑：这个世界上诸如财富、名誉、地位以及一切与幸福沾边的东西，都是给会办事的人准备的，而不会办事的人大都被置于对各种利益可望而不可即的境遇。

“磨刀不误砍柴工。”这里所说的“磨刀”就是修炼自己各方面的功力，找到办事的最佳方法，从而提高办事能力和效率。

三、会做人是一种境界，需要技巧

《红楼梦》中有句话：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”“世事洞明”说的是懂道理，“人情练达”讲的是明事理。要达到如此境界，不是一朝一夕就能实现的，需要我们不断学习和摸索，不断磨炼和修正。

人的价值体现于会做人，不懂做人，不会做人者，到头来仿佛竹篮打水——一场空；懂做人，会做人者，人财两旺是水到渠成的事。当今时代，谁不希望自己人财两旺？

会做人的人善于处理做人的问题，容易赢得他人的尊重、社会的认可，同时也能在这个过程中进一步提升自己。不会做人的人不会处理做人的问题，事业上一败涂地，生活也是一片茫然。学会做人就得从现在开始提升我们个人的修养和素质。会做人对于每一个人都是最重要的。“人”是通过“会做”而成，“做”的行为、实践使得一个人成为“人”。

会做人得处理好三种关系：人自己的心身关系，人与社会的人际关系，人与自然的天人关系。会做人就是要做一个善良的、乐观的、宽容的、真诚的、智慧的、正直的、谨慎的、有志向的、有教养的人。简单地说，就是要学会让人、敬人、爱人、宽容人、善待人、尊敬人，不张扬、不狂傲、不显露、不虚伪。因为这是做人的基本要求。

会做人是大难事，也是高深的境界。从普通平凡到不普通不平凡、从不普通不平凡上升到超凡脱俗，再从超凡脱俗上升到鹤立鸡群，这就达到了做人的最高境界。

会做人、会说话、会办事，此为人立身处世之三宝。

诚然，并不是所有的人都能把话说好、把事办好、把人做好。但是，每个人都可以通过后天学习来获得理念上的正确认识和行为上的灵活方法。为了帮助读者尽快成为一个会说话、会办事、会做人的人，本书以实用、方便为原则，将日常生活最有效、使用率最高的口才技巧、处事方略、做人哲学介绍给读者，使读者在短时间内掌握能言善道、精明处事、完美做人的本领；让读者懂得如何在说话、办事、做人时做到“到什么山唱什么歌，见什么人说什么话，遇到什么事办什么事”。希望这些说话、办事、做人技巧，可以使你在任何场合都能左右逢源，使你的人生之旅一帆风顺。

目 录

第一编 会说话

一、开口是金,说话艺术定成败	2	表情达意要打动听众	41
说好第一句话	2	引用警句要有说服力	43
寻找安全话题	4	演讲结尾要鼓舞斗志	45
让别人先说,自己后说	5	五、求人办事,妙在曲径可通幽	48
见什么人说什么话	8	先替对方着想	48
发挥“高帽子”的作用	11	用“奉承话”求人	50
二、嘴上有尺度,说话分寸定效果	13	说话“诚恳”,求人不难	52
让寒暄恰到好处	13	求人办事的语言技巧	54
说话方式要得体	14	六、语言艺术,职场成功的法宝	58
话不点透,以免伤人心	16	掌握和运用好谈“薪”的学问	58
说话分寸决定效果	17	与同事的心灵产生共鸣	59
三、交流讲技巧,给人留下好印象	20	控制好说话的音量和语速	60
争取他人赞成你的观点	20	得体地与上司进行语言交流	61
转移话题达目的	24	向上司汇报工作应把握要点	62
发挥语言亲和力的作用	26	怎样让上司同意你的观点	63
用话语中的温情去批评	29	与同事聊天不要信口开河	64
如何将谈话进行到底	31	在职场环境中说话的禁忌	66
四、让人服你,演讲更要讲技巧	33	向下属展示说话的亲和力	67
让你的讲话更富活力	33	与下属交谈应把握的重点	68
把握好成功演讲的分寸	34	怎样让下属接受自己的观点	69
说服力讲演的五大技巧	35	必要时用模糊语言化解难堪	71
如何发表即兴演说	36	巧借自嘲来解除尴尬局面	73
说好明快有力的演讲语言	38	七、抓住人心,让你更加讨人喜欢	74
培养自己的演讲风格	39	巧说才能使邀约成功	74
演讲表达中的禁忌	40	约会时不善言辞怎么办	76

哄女友开心的乖巧话	77	幽默常能潜隐人生美妙	114
恋人的缺点请勿直说	79	幽默是化解敌意的妙药	116
夫妻交谈也要讲究语言美	81	化险为夷的幽默艺术	117
亲密“有”间,让爱情更长久	82	十、铁齿铜牙,营销口才值千金	118
与异性聊天默契的诀窍	83	成效始于漂亮的开场白	118
斗嘴是有趣的语言游戏	84	巧加赞美,令顾客无法拒绝	120
生活中不可缺失的“废话”	86	巧说对自己不利的話	121
让恋人愉快地接受你的不满	88	巧言营销的说话诀窍	122
喜欢她,就要说出来	89	成功的洽谈三部曲	122
爱要怎么说出口	92	未谈先知:善于察言观色	123
八、学会拒绝,掌握说“不”的艺术	96	用征询和提问为洽谈成功开路	124
拒要求,留脸面	96	巧妙地让顾客站在自己这一边	125
暂时搁置“上谕”	97	尊重顾客的批评意见	126
拒人情,留自在	99	营销洽谈的基本语言要求	127
妥善表达,委婉含蓄尊重人	102	用悦耳动听的语言说话	128
直话易伤人,何不绕个弯	103	恰到好处地恭维对方	128
说话过于直白会适得其反	104	在洽谈中注重运用语言技巧	129
有时谎言也是一种美	106	不要以行家的口气参与洽谈	130
九、谈吐不凡,幽默机智赢得人心	108	应当避免的洽谈语言	131
在交谈中运用幽默的技巧	108	事实充足的描述最有说服力	132
让自己多点幽默感	110	发挥语言的威力巧妙说服	133
幽默是生活情趣的调味品	111	劝说与引导的说服技巧	134
掌握幽默含蓄的表达艺术	113	说服顾客的五个巧妙方法	136

第二编 会办事

一、人际:用心打造一个全方位的关系网		借他人的口,做自己的事	145
.....	138	挚友难寻,用心把握	147
用心“存储”人脉关系	138	同学关系最近,燃眉之际可用	148
利用熟人寻找靠山	139	真情对人,酌情对事	149
不吃独食,人人有份	141	忘记他人过错,记住别人恩惠	150
向成功人士靠拢	142	说他人爱听的,做他人想要的	151
先做朋友,后做事	143	抓住了心,还怕抓不住人	152

给人一份情,让人还上一辈子	153	培养工作热情,提高工作效率	193
得人心者得天下	154	十分勤劳,一分收获	194
朋友要交,小人要防	155	用热情开始崭新的一天	195
二、进退:处理好做事时的姿态	157	五、勇气:敢于承担所有的责任	197
关键时刻变“知之”为“不知”	157	办大事需要闯劲	197
小事可糊涂,大事不含糊	158	关键时刻,绝不要缩手缩脚	197
能屈能伸,能忍耐者成大事	159	敢于自荐,才有机会	199
把花环戴在别人头上	161	想好了就干,莫让闲言阻了路	201
适时示弱,免招人烦	162	胆识与魄力要齐头并进	202
得意不忘形,失意不失志	163	不敢下水的人,永远也不会游泳	204
低姿态更能把事办好	164	人要“出头”就不要怕“碰头”	205
适时地让一步	165	初生牛犊不怕虎,人生就要赌一赌	206
送小利换大利	166	敢于冒险还不行,会冒险才是关键	207
三、方法:灵活变换做事的思路	167	六、求人:让别人心甘情愿伸出援助之手	
思路跟着环境变	167	209
开辟新途径才有新出路	169	办事离不开求人	209
要经常更新自己的思想	170	察言观色知进退	211
从事物的反面入手,难题更容易解决		灵活变通之道	212
.....	171	让求人变成共赢	215
让思考移移位,难题会豁然开朗	173	巧布局,掌火候	216
转机从变化中实现	174	借人风,扬己帆	219
正面难下手,从侧面出击	175	好事多磨学会“磨”	221
因人而异,因事而变	176	打好感情这张牌	224
寻找共同点,难事也变简单	178	求人办事,方法因人而异	226
解决问题要从根和底着手	179	求人要不卑不亢	229
做到点子上,不要瞎忙	182	七、现实:认清你所处的环境	233
做就要做好,做就要做快	183	良禽择木而栖,良臣择主而事	233
能做事不如会做事	184	遇见“明主”就要忠心不二	235
当机立断见果敢	186	把握时机,才能越跳越高	236
四、热情:调动做事的积极性	188	把眼光放在朋友中的潜力股上	237
热情,让你的工作更有意义	188	该弃则弃,不为面子所困	238
热情是你最有效的工作方式	188	欲盖弥彰会误事,敢于承认有“面子”	
只有热爱,才能有成就	189	238
做自己喜欢的事情	190	找个贵人扶一把	241
选择你所爱的,爱你所选择的	192	八、送礼:让别人无从拒绝你的请求	241

要学会做人情生意	241	送礼莫送“气”	251
送礼要送到心坎上	243	不收不算他人错,不送就是你的错	252
“物质”重要,“人情”更重要	246	小礼物里乾坤大	253
得人心者,生意自然来	247	送礼有诚心,鹅毛值千金	254
送“礼”要恰到好处	248	带上透视镜再送礼	255
把感情留在平时	249	送礼懂门道,没事偷着乐	257

第三编 会做人

一、吃亏是福,把好处都让给别人	260	适度地把自己伪装起来	294
亏,要吃在明处	260	四、难得糊涂:装傻的人不是真傻	296
吃点小亏,避免大亏	261	糊涂人“聪明一世”	296
贪心会让人因小失大	263	大事不能糊涂,小事不必精明	297
二、方圆有道,不妨来一点厚黑术	265	聪明常被聪明误	298
适可而止,与人为善	265	装糊涂彰显大智慧	298
与人交往,以“诚”为贵	266	掌控好情绪,糊涂面对	299
“以智”处世,把绊脚石变成铺路石	269	内心明白,表面糊涂	300
原则问题不能退让	271	假痴不癫,自我保身	302
关注“天气”,灵活处事	274	五、忍小成大,做一只聪明的“忍者神龟”	304
欲擒故纵,退一步进两步	275	性情中人做不得	304
浑水能摸到大鱼	278	拿得起,放得下	305
为了共同利益求合作	280	屈忍一时,重整旗鼓谋求更强	305
深藏不露,提防小人的“变脸术”	282	战胜挫折,首先需要能屈和善忍	306
三、低调为人,适时隐藏自己的能力	284	忍小事,成大事	307
密藏不露,一种高层次的人生谋略	284	忍要有度,不要一味去忍	308
匿锐示弱,明哲保身的高明韬略	285	低头是稻穗,昂头是稗子	309
锋芒毕露,极易导致人生悲剧	286	自损清誉,避祸远罪	311
潜心修炼,人生当有藏锋之功	286	巧妙化解别人对你的排挤	313
避招风雨,智者的高明之术	287	六、防人之心,看清楚别人的真实面目	314
有所为有所不为	288	防人之心不可无	314
柔弱胜刚强	289	天上不会掉馅饼	316
成全别人的好胜心	291		
巧妙迂回,曲径通幽	293		

无中生有,移花接木	318	控制住即将失控的情绪	360
虚虚实实有一手,让对手无从下手	320	超越自卑才能完善自己	361
兵不厌诈,攻心为上效果最佳	321	拒绝骄傲的内心	362
善于放长线,才能钓到大鱼	323	勇敢打破冷漠的心墙	363
七、得失之间,弄清楚你想要的是什么		远离绝望这一心灵的毒药	364
.....	324	知足是一种境界	364
面对机遇,该出手时就出手	324	学会接纳自己	365
坦然面对成败得失	327	永远充满好奇心	366
不要轻言放弃	328	走出“顾影自怜”的怪圈	368
适可而止,不要过分贪婪	329	修身是养性的根本	370
有舍才有得	332	以出世的态度入世	371
八、成功之道,锤炼出强者心态	334	十一、适者生存,学习如何做人的本领	
做人的 11 种成功心态	334	373
决心的力量	336	不要对敌人心存报复	373
攀比,消减人生的快乐	338	要肯于主动向别人表示友好	376
强者的心态铸造强者的命运	339	细节之处努力让别人喜欢你	377
毅力是人生的至宝	340	不卑不亢和谁都能相处	380
进取心是成功的动力,意志力是成功		不偏不倚而进退有谋两相得	384
的保障	342	善良,是一生的功课	386
信心就是塑造自我的力量	343	表达你的好感	387
人生的法则就是信念的法则	344	微笑的价值	388
有胆有识,才不会成全坏事	345	不要被欲望所支配	390
如何培养你的勇气	346	“捧捧”别人	391
九、完美密码,性格是做人的决定因素		谨遵以和为贵的法则	391
.....	348	看开而不看破	392
“水”性格是最好的性格	348	宠辱不惊,物我两忘	394
精明谨慎,一生不误	350	成功的思维要素掌握在我们手中	394
固执狭隘惹人厌	351	失误常常成为推陈出新的契机	396
严于律己,宽容他人	353	我们的思维也需要一点训练	397
待人处世,要包容大度	355	给大脑一点散步的时间	398
为人宽厚,以和为贵	356	你不必完美	399
水至清则无鱼,人至察则无友	357	君子之风	400
宽容别人就等于宽容了自己	358	谅解	400
十、修身养性,自身积累很关键	360	如何选择自己的幸福	403
远离虚荣心的作祟	360	如何选择自己的生活方式	404

为什么不要轻易放弃梦想	405	选定的事就全力去做	417
十二、刚柔并济,懂得做人要有技巧		不轻易接受施舍	418
.....	407	坚决扔掉贪婪这个包袱	419
不要只盯着别人的错误	407	等待是毒药,命运靠创造	420
掌握信息就是掌握财富	408	成功在于比别人先行一步	421
用人的技巧	409	等待和观望永远不会成功	422
寻找可提供帮助的朋友	410	抢抓时机不必等	422
不信任员工是企业最大的浪费	411	行动是克服拖拉的最好方法	423
坚持立在人生的平台上	412	经验都在你的潜意识中	424
透过心灵窗户识心意	413	理性不是万能的,应重视灵感	426
关键时刻见人心	415	潜意识的力量是无量	426
变通为人,擅自责	416	本能像冰山——大部分藏在水下	428

第一编

会说话

目录

一、开口是金，说话艺术定成败

说好第一句话

生活中免不了与人交往，有时候往往第一句话就能决定交谈的深度。一句悦人耳目的开场白，很可能会使谈话双方成为无话不谈的知音；一句不中听的话，很可能会破坏交谈气氛，失去结交朋友的机会。

张力的人际关系就非常好。无论是与陌生人交谈，还是与熟人聊天，他都能制造出非常活跃的谈话气氛，并且在交谈过程中，使双方的感情进一步加深。这就是他获得好人缘的原因所在。

一次，张力参加一个同事的生日聚会，在会场上遇到了这个同事的老同学王宾。他便走上前去，彬彬有礼地说：“您好！听说您和今天的寿星是老同学？”王宾略带惊讶却高兴地点点头说：“您是？”“我是他的同事，很高兴能与您相识！今天还真是个好日子，不但能给同事祝寿，而且还同时结交到一个好朋友，真是很难得。”张力面带微笑地说。王宾也高兴地迎合着张力的话题，两人就这样高兴地攀谈起来。生日宴会结束后，两人依依不舍地告别了。

张力与王宾之所以能成为好朋友，第一句开场白的作用最大。试想如果张力的第一句话没有引起王宾的注意，没有为交谈营造一个良好融洽的气氛，那么二人的结局可能会是另一番景象。

当然，说好第一句话，并不只限于与陌生人的交往中，还可以渗透到朋友、夫妻、亲人的交往之中，这样便可增进友情、巩固爱情、温暖亲情。

丈夫因事外出，不慎将随身携带的3000元钱弄丢了。丈夫心里非常着急，本来家里就不富裕，而且这3000元是妻子辛辛苦苦、奔波忙碌攒下来的。想到这里，他开始不停地责怪自己，不知道该怎么向妻子交代。无奈之下，他只得拨通了家里的电话。在拨了妻子的电话后，他支支吾吾地说：“对不起，我……我……不小心……把3000块钱给丢了。”

妻子听了以后说：“人丢了没有？只要人没有丢就好啊，赶快回家吧……”听完妻子的话，他感动得不知所措，愣愣地站在电话亭旁，过了好一会儿才回过神来。其实，妻子平时非常节俭，丢了钱，她心里一定非常难过，可是她通情达理，知道事情既然已经发生了，再怎么埋怨也没有用。

掐指一算，夫妻二人结婚快十年了，丈夫从来没有给妻子做过一顿饭，但是那天他亲自买菜下厨房，忙活了半天为妻子做了一道菜，虽然做得不是很好，可妻子却吃得格外的香。

从此，夫妻双方更加体贴、理解对方了，而且感情比以前更好更深了。

生活中，无论是亲戚、朋友之间，还是夫妻之间，都会出现这样或那样的矛盾。这些矛盾很多时候都是由第一句话所引起的。由此可见，说好第一句话的重要性。

那么，如何才能把第一句话说好呢？以下几点可供参考：

1. 让第一句话拉近彼此距离

赤壁之战中,有一次,鲁肃去见诸葛亮,他刚一见面的开场白是:“我,子瑜友也。”而子瑜正是诸葛亮的哥哥诸葛瑾,与鲁肃乃是忘年之交。就这样,鲁肃与诸葛亮马上就搭上了关系,拉近了彼此之间的距离。任何人都不能离开人群不与其他人交往,只要彼此都留意,就不难发现双方潜在的那层“亲戚”关系。

譬如:“你是天津人?我以前在天津上大学。说起来,还真巧呢!天津可真是个好地方。”

“您是清华大学毕业的?我也是,咱们还是校友呢!您是哪届的呀?说不定咱们还是同届的呢!”

“您来自皖南,我是在皖北出生的,两地相隔咫尺。在这里居然还能遇到老乡,真是一件令人开心的事情。”

这种初次见面互相攀亲的谈话方式,很容易搭建起陌生人之间谈话的桥梁,使双方在短时间内产生一见如故相见恨晚的感觉,从而给对方留下良好的第一印象。

2. 用第一句话让人感受到尊重

对陌生人表示尊敬、仰慕,是礼貌的第一表现,也更能拉近彼此之间的距离。但是,采用这种方式必须注意:要掌握好分寸,褒奖适度,不能胡乱吹捧,谈话的内容要因时因地而异。

例如:“我曾拜读过多部您的作品,从里面学到的东西颇多,可谓受益匪浅!没想到今天竟能在这里见到您,真是荣幸之至啊!”

“今天是教师节,在这美好的日子里,我真诚地祝您节日快乐、身体健康、桃李满天下。”

“您的家乡桂林是个风景秀丽的地方,不是还有句话说‘桂林山水甲天下’吗,我今天非常高兴能认识您这位桂林的朋友。”

3. 在第一句话中就把问候送出去

无论是与陌生人的初次见面,还是与熟人相遇,问候都是少不了的。一见面,最好第一句话就将问候送出去。一般情况下,“您好”是最常见的问候语,但是若能根据对象、时间、场合的不同,而使用不同的问候语,效果就会更好。例如:对德高望重的长辈,应说“您老人家好”,以示敬意;对年龄跟自己相仿者,称“先生(女士)您好”,显得更加亲切;如果对方是医生、教师等,可在您好前加上职业称谓。若是节日期间,可以说“节日好”、“新年好”,给人以祝贺节日之感;也可按照时间分别对待,早晨说“早上好”,中午说“您好”,晚上说“晚上好”,就很得体。

人生无处不相逢。其实与陌生人交谈并不可怕,没有必要过于拘谨、不自在,只要主动、热情地同他们聊天,努力寻找双方的共同点,遇到冷场时,能及时找到话题,制造融洽的谈话气氛就可以了。只要学会了这些技巧,就能赢得对方的好感,拉近彼此之间的距离。

总而言之,初次见面,第一句话是非常关键的,好的开场白是对方敞开心扉的敲门砖,也是使人一见如故的秘诀。

4. 第一句话就使人感到体谅、关爱、包容

如何与陌生人说好第一句话,又怎样与朋友、亲人说好第一句话呢?这期间,也有一定的方法可寻。

生活中,朋友、亲戚、家人之间,时不时会出现一些矛盾,这个时候,能否顺利化解矛盾,第一句话将起着决定性作用。一句不得体的话,不但会加深彼此之间的矛盾,还可能会伤害到彼此间的感情。所以,在张口说话前一定要仔细思考才是。我们不妨在语言里多融入些关爱与包

容。这样,再深的矛盾也可能会因为爱而化解。

与人交谈时,第一句话很重要,这就要求人们要管好自己的嘴,即使做不到口吐莲花,至少也要让别人听了舒服开心,这样才算把话说好了。

寻找安全话题

关于话题,有人可能认为,只有那些令人兴奋刺激的话题,才值得一谈。所以便苦苦地搜寻,想找一些奇闻、令人惊心动魄的事情,或是令人难以忘却的经历,以及最不寻常的事情。其实,这种认识是大错特错的,往往那些看似平淡如常的话语更会让人产生亲切感。

一位年轻漂亮的姑娘,走进一家珠宝店,在柜台前端详了许久。售货员礼貌地问了一句:“姑娘,请问您需要什么?”

姑娘不冷不热地回答说:“随便看看。”从她的言语中,售货员敏锐地察觉到这是位性格独特的女孩。此时,售货员如果不能找到令顾客满意的话题,那么,这笔生意很可能泡汤,钱财就从自己手边溜走了。

这时,售货员开始不断打量这位年轻漂亮的姑娘,他从姑娘的穿着打扮上判断,这位顾客是一个非常讲究的人。于是,售货员赞美道:“您的这件上衣好漂亮呀!一定花了很多钱吧?”姑娘的视线从陈列品上移开了,说:“当然了,这种上衣的款式比较特别,我非常喜欢它。”售货员又接着说:“这么有品位的衣服,肯定不是在国内买的吧!”姑娘骄傲地说:“当然不是,它是我朋友从国外给我带回来的。”“姑娘您本来就天生丽质,再穿上这件衣服,更显得光彩照人了。”售货员面带微笑地说。

“您过奖了。”姑娘有些不好意思地说。

售货员见此情景,又补充道:“不过,这似乎还有些美中不足,如果您能再搭上一条项链,那就锦上添花了,它能将您衬托得更加完美。”

姑娘客气地说:“是呀,我也是这么想的,只是项链也是一种价格不菲的商品,我有些担心自己选得不合适……”

售货员又说:“姑娘如果信得过我,就让我做姑娘的参谋吧……”

最后,这笔买卖顺利地做成了,姑娘满意地买走了适合自己的项链,而售货员也得到了一定的收入。

有人认为,这种交谈方式是做买卖的一种手段。其实,寻找安全话题的谈话方式,完全可以运用到各种交际场合中。

与人交谈时,有人感到非常拘束,羞于启齿;有人觉得找不到共同话题,没有共同语言,无法交谈;有人倍感尴尬窘迫,欲言又止,或语无伦次;有人说话生硬,让人误解……产生这些现象的根本原因在于没有找到安全性话题。那么,究竟什么样的话题,才算得上是安全性话题呢?其实很简单,只要能让听者感到舒服,不会使他产生厌烦感的话题,就可归属于安全性话题,也就是把话说到点子上了。换言之,就是要求人们说别人感兴趣的话,说对方爱听的话。

那么,如何才能找到安全性话题呢?以下几点可供参考:

- 首先,讲话要因人而异

有些话题,虽然一般人听起来会觉得很有趣,而且在谈话中,非常受人欢迎,无论是听的人还是讲的人,都能有种满足感。但这类话题毕竟不多,有些诸如像是家喻户晓的新闻,根本不用

等你来讲,别人就早已听过了。

你在某一个场合,讲了一个故事,很受大家的欢迎,而这个故事在另外一些人的面前,并不见得合适。所以,如果非认为只有那些不平凡的事情才值得交谈,那也就会常常觉得是无话可谈了。

- 其次,要寻找大家熟知的话题

寻找谈话的内容,也是一个非常关键的环节。

有些人喜欢与别人谈一些与哲学相关的话题,但由于大多数人对这样的话题不感兴趣,所以若以这样一个话题开场,即便准备得再充分,在一般场合下,也会变得无话可谈。

如果在日常生活中多加留意的话,那么很多题材,都可以成为良好的谈话素材。比如谈足球、篮球和羽毛球;或是谈生命、爱情、同情心、责任感、真理、荣誉。也可以谈一些饮食、天气之类的;还可以谈谈某个人物的见解,顺利陈述一下自己的观点看法等。当然这是一个灵活的话题,也可以做一下调整。

如果双方是初次见面的陌生人,不妨先从天气、籍贯、兴趣和衣着等方面入手。这些也属于安全性话题,而且不会触及个人隐私,以便继续交谈下去。例如:“你是哪里人?”“山东。”这样,便可以列举山东一些秀美的景观、发达的城市等等。如此一来,双方的话匣子就算是打开了,谈话氛围也会逐渐好起来。或者,你还可以说:“今天天气真好,如果能外出郊游,那可真是不错。你喜欢什么样的户外运动?”对方可能会说:“我喜欢爬山……”然后,就可以循着对方的话题,继续交谈下去。顺势类推,绝对能找出源源不断的话题,甚至会觉得意犹未尽。

- 再次,试着探求对方的兴趣爱好,寻找安全话题

人际交往中,若想与众人攀谈,只要主动、热情地同他们说话、聊天,在话语中逐渐摸索、尝试,总会找到合适的话题。

与人交往过程中,要想找到对方的兴趣和嗜好,不断拓宽谈话范围,那么说出来的第一句话,就必须要使对方能够充分明了。比如:看到了一个雕刻,可以指着这件雕刻说,真像××的作品。抑或是听见鸟鸣,就说很有门德尔松音乐的风味。说出这些话的时候,要确定对方在这方面不是一个外行才行,否则,不仅不能讨好取悦对方,还有可能会让人感到厌烦。

如果不知道对方的职业,就不可胡乱说话,因为失业的人太多了,自尊心很强同时又下岗的人,非常讨厌别人问及他的职业,所以像这样的话题,要尽量地回避。

若想知道一个人的职业,可以说:“阁下常常去游泳吗?”他说:“不。”那你就可以问他:“整天都是很忙吗?每天去哪儿消遣比较多呢?”

这种问法,也是试探他人职业的一种方法,这样,就可以试探出对方是否有稳定的工作。如果对方的回答是周末或每天五点后去消遣,那么不用怀疑肯定是有固定职业的人,反之,就不必再细问了。

一旦确定了这个人有工作,再去问及职业,如此一来,就可以和对方谈工作范围以内的事情了。

让别人先说,自己后说

上帝造人的时候,只给人一张嘴,却给人两只耳朵,这是为什么呢?这是要人们少说多听,唯有如此,才能从谈话中挖掘出更多的信息,才能对加深相互了解、深度交谈有所裨益。

英国一家大型汽车公司准备采购一批汽车坐垫。为了争取到这个大客户,三家汽车坐垫生产公司都准备好了样品,等待汽车公司高级职员的检查。为了买到最好的汽车坐垫,汽车公司的高级职员准备让这三家坐垫生产厂家进行最后的角逐。于是,汽车公司给三个坐垫生产商同时发了一个通知,让各厂代表准备最后一次较量。

汤姆是三个代表之一,当他代表公司与汽车公司高级职员交谈时,正患着咽喉炎。当汽车公司高级职员让他描述自家产品的优越性时,他在纸上写下了这样一段话:“尊敬的先生们,我嗓子哑得几乎不能发出声音。因此,我把说话权交给在座的各位。请原谅我的不礼貌。”

汽车公司总经理看到这段话后,说:“我来替你说吧。”他陈列出汤姆带来的坐垫样品,非常仔细地讲述了它的优点,在座的每位领导都发出了称赞的声音。汽车公司的总经理自始至终都在为汤姆说好话,而汤姆则只是象征性地地点头或微微一笑。不料,这样的洽谈居然赢得了汽车公司的青睐,汤姆与汽车公司签订了价值 180 万的订购合同单。

后来,汤姆回忆说:“当时如果我像其他厂家的代表一样,对自家产品夸夸其谈,说不定我会失去这次合作机会。我之所以能在三个代表中脱颖而出,是因为我把话语权交给了汽车公司的总经理,而我自己却成了一个听众。这次经历让我发现把话语权交给别人,有时是多么重要啊!”

一个商店的售货员,如果不管三七二十一,总是自顾自地拼命称赞自家产品,不给顾客说话的机会,很可能失去一位准客户。原因是不给顾客说话机会,就不会了解顾客的需求,即使把自家产品夸得天花乱坠,却不符合顾客的需求,到头来也是徒劳。所以,让自己充当一名听众,其实并没有什么不好的,倾听有时也是一种收获。

把话语权交给别人,有时比自己唠叨更有价值。其实,每个人都不喜欢被别人忽视,而且都想让自己成为交谈中的主角,一旦别人能满足自己的这个想法,就会由衷地愿意与这样的人接触交谈。反之,如果别人一味地把自己当成听众,自己肯定会产生逆反心理,认为对方不够重视自己。

威森是一位对工作兢兢业业的青年,他的工作是向一家专门替服装设计师和纺织品制造商设计花样的画室推销草图。连续三年,威森每个星期都去拜访纽约一位著名的服装设计师。“他从不拒绝接待我,”威森先生说,“不过他也从来不买我的草图。他总是很仔细地看我的草图,然后说,‘不行,威森,我想我们今天谈不成了。’”在经历了一百五十次的失败,威森终于明白自己过于循规蹈矩了,于是他决定,每个星期都抽出一个晚上去研究与人交谈的哲学,来拓展新观念,创造新的工作热情。

不久,他就急于尝试这一新方法。他随手抓起六张还没完成的草图,冲入买主的办公室。“如果你愿意的话,希望你帮我一个小忙,”他说,“这些都是尚未完成的草图。你能不能让我明白,我们应该如何把它们做完才能对你有所帮助?”

这位买主默默地看了看那些草图,然后说:“把这些图留在这里,几天后再来见我。”

三天以后,威森又去了,把草图拿回画室,依据买主的意思把它们修改完成。结果那位买主全部接受了。从那以后,买主又向他订购了许多图案,不仅如此,双方还成了好朋友,买主还把威森介绍给了他的其他朋友。

其实,图案都是根据买主的想法画成的,威森却净赚了一千六百多美元的佣金。“我现在明白,为什么这么多年来一直无法和这位买主做成生意,”威森说,“我以前只是说服他买下我认为他应该买的东西,但现在我尽量把话语权交给对方,让对方说出自己的观点看法。让对方觉