

高质量对话

Dialogue

金文 著



快速抓住
对话重点的
沟通技巧

让你的表达有的放矢

抓住重点是对话成功的关键

沈阳出版发行集团

沈阳出版社

高质量对话

金文 著



Dialogue

沈阳出版发行集团

 沈阳出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

高质量对话 / 金文著. —沈阳: 沈阳出版社,

2017. 8

ISBN 978-7-5441-8540-0

I. ①高… II. ①金… III. ①口才学 IV. ①H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 169329 号

出版发行: 沈阳出版发行集团 | 沈阳出版社

(地址: 沈阳市沈河区南翰林路 10 号 邮编: 110011)

网 址: <http://www.sycbs.com>

印 刷: 北京嘉业印刷厂

幅面尺寸: 170mm×240mm

印 张: 14

字 数: 237 千字

出版时间: 2017 年 8 月第 1 版

印刷时间: 2017 年 8 月第 1 次印刷

选题策划: 郑 为

特约编辑: 郭海东 张 颖

责任编辑: 王冬梅

封面设计: 思源工坊

责任校对: 孙 泽

责任监印: 杨 旭

书 号: ISBN 978-7-5441-8540-0

定 价: 38.00 元

联系电话: 024-24112447

E-mail: sy24112447@163.com

本书若有印装质量问题, 影响阅读, 请与出版社联系调换。

作者简介

鄙人金文，从名字就能看出我的职业，妙手著文章的小作家（其实是已长老茧的粗手），还未混成著名大作家，但也用心写过很多文章。为了尽快成为著名作家金文，也为了尽快让你们认识我、肯定我，我在人际交往、成功励志、心理学等领域都出过书，例如《说话说到点子上》《洞察力》《心理学与口才技巧》等。还好有你们赏识我，让我的书也能成为畅销作品，甚是荣幸，希望您阅读此书时，能感受到我下笔时的诚意。

前言

P R E F A C E

我们总是想在生活中寻找一种可以替我们解决许多问题的办法，也就是说，在遇到不同问题时，我们只要使用这一方法，便能一劳永逸。而优秀的口才，恰恰正是这样一种方法。它就像一把万能钥匙，可以在生活中帮我们打开不同的锁，例如，困扰你人际交往的交际之锁，给你工作带来麻烦的职场之锁，等等。我们只要恰当地使用自己的口才，便能在面临这些问题时，轻易地将困难克服掉。

下面这个故事中的主人公阿凡提，就拥有了这把万能钥匙，并很好地使用了它。

有一个挑夫挑着担子在路上走着，他非常饿，已经到了难以忍受的地步。于是，他在路旁的小店里要了一只烤鸡。在他准备付钱时，蛮横的店主竟然要求挑夫付出高出正常价格几百倍的钱。理由是鸡能生蛋，蛋能孵鸡，这样算起来，被挑夫吃掉的鸡便十分值钱。店主见挑夫身上钱不多，就把他告到了官府。

聪明的阿凡提得知缘由后，主动去替挑夫打官司。他故意晚一些到官

府，县官看他迟到了，很生气，问他迟到的缘由。

阿凡提说道：“我明天就要种麦子了，可是我的麦种还没有炒熟呢！我忙着在家中炒麦子呢。”

县官骂他疯了。哪有炒熟的麦子能下种的。

阿凡提以镇定的语气说道：“县官大人，既然炒熟的麦子不能下种，难道烤熟的鸡还能下蛋吗？”

阿凡提还遇到过一件类似的事：

一个放高利贷者向阿凡提借铁锹。

阿凡提说：“真不巧，我的铁锹正在生小铁锹呢。”

放高利贷者很是好奇：“铁锹还能生娃娃不成？”

阿凡提反唇相讥：“那你的铜钱怎么能生娃娃呢？”

在这两个例子中，面对别人的恶意压榨，阿凡提并没有慌张，而是很好地运用了自己的口才，使用请君入瓮的方法，巧妙地利用对方荒谬至极的逻辑去反击对方。试想如果阿凡提只是像普通人那样去争辩，结果就该另当别论了。正是因为他很好地运用了口才这把万能钥匙，才巧妙地解决了面临的问题。

也许很多人会觉得把口才说成是万能钥匙有些夸大其词。但是在我们的生活中，良好的口才恰恰能扮演好这样一个角色。就像上面的例子，主人公在处于近乎锁死的困境中时，运用睿智的口才将这把锁轻松地解开了。试想我们在生活中遇到的揶揄，在工作上遇到的刁难，又何尝不是一把锁住我们前进脚步的锁呢，正是这样的锁阻碍了我们的发展。很多时候，只要我们巧妙地运用口才，就不会被这样的困境困住，依旧能迈开大步向着目标前进。

好的口才不仅能起到很好的说明作用，而且还能起到说服作用。在别人明白你的意思之后，你的话语才能更好地说服别人。不仅如此，在一些重要场合，优秀的口才还能充分控制当前的形势，让别人的话顺着你的方向说下去，这在社交场合里是很重要的一项能力。谈话节目里的主持人总能很好地把握节目内容的发展，即使出现一些突发情况，他们也能轻松面对，这恰恰是这种能力的体现。

更多的时候，我们只是在心里默默地羡慕甚至嫉妒别人的好口才。其实只要我们在生活中多留心、多注意自己的表达方式，在话说出口之前多考虑考虑，我们也能像他人一样，在困境中从容地拿出这把万能钥匙，实现高质量对话。

目 录

C O N T E N T S

好好说话，让对话更有质量

第一章 CHAPTER

- 情自肺腑出，方能入肺腑 / 003
- 来而不往，怎么对话？ / 007
- 借水行舟，巧入正题 / 011
- 自我感觉要良好 / 013
- 语言通俗，才能易懂 / 015
- 倾听是一种良好的沟通 / 018

一开口就打动人心

第二章 CHAPTER

- 好的开始是成功的一半 / 027
- 叫对名字，拉近距离 / 030
- 未见其人，先闻其声 / 035
- 争赢别人并非乐事 / 038
- 好话会说，才算好 / 042
- 我懂你的“欢喜” / 046
- 抓住好奇的天性 / 049

第三章
CHAPTER

说到点子上，聊到心坎里

- 055 / 投其所好，说对方想听的
- 059 / 三十六计，“攻心”为上
- 062 / 废话连篇要不得
- 065 / 遇什么人说什么话
- 067 / 什么场合说什么话
- 069 / 说话，不看数量看质量
- 072 / 人人都爱听故事

第四章
CHAPTER

学幽默之道，不做讨厌之人

- 077 / 让幽默来“拯救”针锋相对
- 081 / 幽默来了，尴尬就没了
- 085 / 随时随地，幽默一下
- 088 / 幽默让你我更亲近
- 092 / 幽默不是你想幽，就能幽
- 096 / 教你几招幽默技巧
- 102 / 玩笑有度，物极必反

第五章
CHAPTER

巧言妙语，和谁都能聊得来

- 109 / 从学“称赞女人”开始
- 112 / 想说服他，就夸他
- 115 / 赞美有“借口”
- 123 / 赞美“要求”真不少
- 126 / “花言巧语”易成事
- 131 / 巧言妙语，解除危机

良药不苦口，说话要让人舒服

第六章 CHAPTER

- 避实就虚，让人体面地接受 / 139
- 忠言不一定非要逆耳 / 141
- 都是聪明人，点到为止 / 147
 - 给对方一个台阶 / 150
- 智慧藏于谈吐之间 / 152
 - 巧妙化解尴尬 / 155

说服与反驳他人的妙招

第七章 CHAPTER

- 让你的话步步为营 / 161
 - 对，你说得都对 / 163
 - 拥护对方的利益 / 166
- “先顺后逆”有奇效 / 170
 - 恭维放在反对前 / 174
- 以退为进：退一步，进两步 / 177
 - 以毒攻毒，毒能解毒 / 180
 - 反驳，要强势来袭 / 183
 - 迂回出击，克敌制胜 / 186

柔软对话效果更佳

第八章 CHAPTER

- 横冲直撞，非死即伤 / 191
- 话在明处，意在暗处 / 194
- 给个暗示，聪明人不明说 / 198
 - 转个弯才不会撞墙 / 201
- 移植意见，让对方觉得那是他的主意 / 205
 - 绕弯子，兜圈子 / 209
- 软化锋芒，含蓄说话 / 211

第一章

好好说话，
让对话更有质量

情自肺腑出，方能入肺腑

真诚是人所不可缺少的美德之一，真诚地对待周边的一切。以真诚悦人，身边自然会多出很多友人，成为你人生和事业的助力。“精诚所至，金石为开”，好口碑必须具备的元素就是真诚和热情，真诚指内容，热情指态度，内容上意思表述明确、态度上热情饱满，俗话说“情自肺腑出，方能入肺腑”，对方感受到了你的真诚和热情，也会积极地回应你，使相处的气氛更加融洽。

有一个做了十几年推销工作的店员，由于工作需要，他必须每天微笑面对客户，并不断向不同的人吹嘘那些并没有那么优秀的产品，他觉得累极了，夸大其词地吹嘘让他失去了对这份工作的热情和兴趣，甚至觉得生活也毫无色彩，为了摆脱这种心理压力，他打算换一种方式面对客户——坦率真诚，不吹嘘，即使被解雇也无所谓。有了这个念头之后，他觉得轻松多了。

一天，他接待了一个来买折叠桌子的客户。这款桌子能够自由调节高度。他按照客户的要求将桌子搬来，然后介绍说：

“老实说，我个人不建议您买这款桌子，这款是店里退货最多的产品。”

“是吗？我在很多店里都看到过这种桌子，而且我觉得它应该很实用啊？”

“您说的没错，因为它款式新颖，现在很多人买它，但是它并没有传说的那么好，功能越多，结构就越复杂，很多功能就会大打折扣，比如升降就可能做不到想象中的那么自如。”

他边说边用脚重重地踏向离合踏板，像这种离合踏板，只需要轻轻踩踏就可以升起，可是他用力过大，所以桌子猛地升起来，撞到了客户的下巴，他赶紧道歉，可是客户却笑了，对他说：“谢谢你的提醒，我会再仔细地看一看。”

“没关系，您请便，还有您仔细地看看桌子的木料，其实并非上乘。坦白地说，我劝您还是别买这种桌子，可以看看店里其他的桌子，当然，如果没有满意的也可以到其他店里看看。”

客人似乎很高兴，而且出乎意料地买下了这张桌子。

客人走后，他被主管叫去狠狠地训了一顿，并被炒了“鱿鱼”，要求他在今天就将离职手续办完。可是他一点也不后悔，从主管办公室出来之后，他将手头的工作和同事交接过后就去人事部办理离职的手续。当他收拾好东西准备离开时，店里进来了十几个人，指名要找他买家具，他坦率真诚地为他们服务，很快就促成了一大批订单。

这件事情惊动了经理，后来他不仅没有被辞退，经理还主动提出付比之前多出三倍的工资和他续约，并答应给他比其他店员多出一倍的假期。之后，经理还将他对客户如实介绍产品的方法在店里推广。

其实这种真诚沟通的方式，不仅在服务行业能产生奇效，在政治领域同样有效。

1952年，尼克松作为艾森豪威尔竞选总统的搭档，为赢得更多的选票四处奔走。可是在这个关键时刻，《纽约时报》却报道了一则关于他的受贿丑闻。这则消息不仅影响了尼克松，还给共和党的竞选带来了不利的影响。为了摆脱困境，共和党不惜花费重金邀请了全国60多家电视台、700多家电台，让尼克松通过媒体向公众澄清事实。能否重新取得选民的认可，成败在此一举。

可是让尼克松没有想到的是，在他进入录音室的前一分钟，共和党的代表却通知他录音结束之后主动辞职。换句话说，共和党和艾森豪威尔为了自身的利益已经决定抛弃他。无可奈何的尼克松决定放手一搏。他将自己的财务状况公之于众，包括他的财产和负债情况。

这种行为在政治史上是很少见的。他不仅将自己的经济状况详细地告知听众，还将自己的日常开销也一并公布了。他说的每一件事情，几乎每天都发生在人们的身边，所以选民很容易就接受了他说的全部事情。

最后尼克松满怀感激地说：“我还应该说的是，我太太帕特没有貂皮大衣……还有一件事，也应该告诉你们，我确实是在竞选的过程中收到过一份礼物。我的太太曾经在广播中说过，我的两个宝贝很想要一只属于自己的小狗，而德克萨斯州的一位听众正好听到了这个广播，于是给我们寄来了一只西班牙长耳小狗，我6岁的小女儿西娅给它取名叫切克尔斯，她非常喜欢那只小狗。当然，不论别人怎么说，我们都要把它留下来。”

尼克松的演讲博得了选民的同情，获得了巨大的成功，短短几天就收到了数百万人的电话、邮件和来信，共和党的重要人物也给尼克松发来了赞扬的电函，而且很多人还通过邮局给他寄来了捐款，数额达到了5万美

元。尼克松通过这次演讲，不仅澄清了事实，还赢得了选民的信任。

后来，当人们再次提及这次演讲时，还会被他的真诚和淳朴打动。所以说，尼克松的胜利要归功于“诚意策略”。

可见，真诚和热情的沟通，能够成为我们生活和工作的助力，反之，如果言不由衷，就会失去他人的信任，影响个人的形象和声誉，从而影响前途。因此，有远见卓识的人，始终都会将“诚”作为自己的处事基础，不会弄虚作假，因为投机取巧和巧言令色的面具总有一天会被揭穿，虚情假意永远逃不过人们的眼睛，也永远说服不了大众。

来而不往，怎么对话？

在人际交往中，要想把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并且达成共识，可以有很多种方式，但是毋庸置疑，语言是人类沟通中最有效的方式之一，尤其是在传递信息方面最有效。

交谈的目的是为了沟通，沟通是双向的互动过程，而很多人将单方面的通知误以为是沟通。

李先生是广东惠州出口加工厂的老板，工厂规模不小，员工有五六百人，他在经营方面很有经验，在管理上也卓有成效，员工的福利待遇很好，加之他本人和蔼可亲，员工都很喜欢这里，工作勤勤恳恳，工厂的效益蒸蒸日上。

但是在员工眼里无所不能的老板，也有灰心丧气、力不从心的时候，和儿子沟通的时候。父子俩不见面就罢了，见面肯定说不了三句话就起争执，结果不是儿子摔门离开，就是父亲被气得直跳脚。

这天，父子俩又因为儿子晚归吵了起来，争得面红耳赤，李先生已经做好了跟儿子斗争到底的准备。可是今天还没有吵两句，儿子突然转变了态度，一改往日的倔强，心平气和地说：“老爸，我们天天这么吵下去实