

# 情商高就是 懂得好好说话

张笑恒◎著



**说话让人舒服的程度，决定你能抵达的人生高度！**

情商高的人懂得尊重别人的看法，说话时会把别人放在心上

智商决定你的下限，情商决定你的上限  
懂得好好说话的人，往往都是人生的赢家



江西教育出版社  
JIANGXI EDUCATION PUBLISHING HOUSE

# 情商高就是 懂得好好说话

张笑恒◎著



江西教育出版社  
JIANGXI EDUCATION PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

情商高就是懂得好好说话 / 张笑恒著. — 南昌 :  
江西教育出版社, 2017.7  
ISBN 978-7-5392-9477-3

I. ①情… II. ①张… III. ①口才学—通俗读物  
IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 092492 号

情商高就是懂得好好说话

QINGSHANGGAOJIUSHIDONGDEHAOHAOSHUOHUA

张笑恒 著

---

江西教育出版社出版

(南昌市抚河北路 291 号 邮编: 330008)

各地新华书店经销

大厂回族自治县德诚印务有限公司印刷

720mm×1000mm 16 开本 15 印张

2017 年 7 月第 1 版 2017 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5392-9477-3

定价: 38.00 元

---

赣教版图书如有印制质量问题, 请向我社调换 电话: 0791-86710427

投稿邮箱: JXJYCBS@163.com 电话: 0791-86705643

网址: <http://www.jxeph.com>

赣版权登字-02-2017-382

版权所有 侵权必究

## 前言

在西方国家，有人把“口才、美元、电脑”称为立足世界的三大战略武器。而口才居三大武器之首，足见其社会作用已被推到惊人的高度。工作和生活中，我们天天都在说话，但不见得人人都会说话。良好的口才是维系人际关系的纽带，也是决定一个人事业高度的关键因素。

在生活中，常常会遇到这样一些人：他们总是喜欢给别人泼冷水，或鸡蛋里挑骨头吹毛求疵，提一些毫无趣味、毫无建设性的意见，然后貌似很“耿直”地说一句：“我这人说话很直，你千万别往心里去。”但你以为只要来一句“我很直”就可以为自己的低情商开脱了吗？难道，那些情商高的人都是“不耿直”的？对这样的人，相信许多人都会心生不悦！

那些时常管不住自己嘴巴的情商低的人，说话不过大脑，想什么说什么，在人际交往中通常会处处受挫。试想一下，在交际应酬场合，你却不假思索，连连说错话，又怎么让别人对你产生好感呢？如果你劝慰别人，明明是出于好意，说出来却碰了对方“雷区”，别人怎么会感激你呢？如

果你有求于人，却不懂委婉的艺术，又怎么能说服别人心甘情愿地帮你呢？如果你深爱你的另一半，却不会说甜言蜜语，只会说冷言冷语，怎能享受甜蜜的爱情呢？

其实在我们的生活中，有很多人并不是败在能力上，而是败在了说话上。多数人都认为，说话还不容易吗？除了口不能言的人，人人都会说话。但实际上，说话并不是简单的张张嘴、动动舌头。生活中，我们也常常因为讲话不得法而惹人生气，让人误解，造成尴尬，产生纠纷，失去面子，甚至丢掉项目、错失机遇等。

美国成功学大师戴尔·卡耐基曾说：“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。”会说话最强大！有时候一张嘴，就决定了成败。一个大单子、一场必胜的商战、一次完美的谈判、一份良好的人脉、一段美好的感情，都需要我们用说话来维持。古往今来，语言一直都充满着独特的魅力和无穷的力量，可以化干戈为玉帛，可以四两拨千斤，可谓三寸之舌强于百万之师。

仔细观察一下身边的人，我们也许可以见到，我们的一些同事或者朋友，当他们遇到急事，说话就会变得磕磕绊绊，语无伦次，结果越急越表述不清；他们越是在讲述一件重大的事情时，越是找不到合适的词语，结

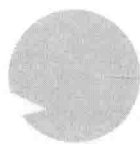


果话讲了一大堆，倾听的人却还在云里雾里转悠。

也许还有些人总是喜欢做“事前诸葛亮”，单凭自己的预测就乱下结论。结果一旦事情的发展出乎他的意料，就会给别人留下话柄，以致影响人际关系；或者总是喜欢在外人面前夸大自己的能力，虽然他们明明知道自己不能胜任，但还是乱许诺言，结果做不到，只会逐渐失去别人的信任；还有些人生性敦厚、古道热肠，只要有人请求自己，不管自己能否胜任，都一律说“是”，结果不仅让自己疲于奔命，而且当自己尽力对方却未能如愿的时候，也许还会落得对方埋怨……

归根结底，引发这些麻烦的原因都是不会说话，从某种意义上说，一个人能否有所成就，在很大程度上取决于他的口才。说话的重要性显而易见，它也体现了一个人内在的全部的品格、修养、才学和城府。所以，说话是一门艺术，掌握了这门艺术，就能营造和谐的人际关系，握住成功之手！

在现实中，没有哪一个人生下来就能言善辩，《智慧书》中就有这样一句话：“没有一个人类的活动像说话一样需要小心翼翼，因为没有一种活动比说话更频繁、更普通了，甚至我们的成败输赢都取决于说的话。”说话是一门技巧，也是一门艺术，更是一门攻心的学问。让自己成为一个



说话高手，需要经过不断的学习和磨炼，才能变得炉火纯青、登峰造极。因此，想要成为高情商的说话高手，我们需要多注意学习一些说话的方法，掌握一些说话的技巧，日积月累，你也同样可以成为说话高手。

本书通过贴近生活的案例和精练的论述，使读者认识到会说话的重要性，如何做一个高情商的口才高手，以及如何才能让自己更会说话，如何才能迅速练就“三寸不烂之舌”，力求让读者在富有趣味的阅读中领悟语言的智慧与力量。

本书从人们生活的常见方面出发，讲述了如何与不同的人说话，如何在不同场景下说话，能够让您掌握得体的说话技巧和分寸，全面、生动地学习高超的口才艺术，用语言做钥匙，让不善言辞者掌握一定的沟通技巧，能在恰当的时机，对恰当的人，说出恰当的话，以应付不同情景下的语言沟通。让能说会道者，全面地考虑说话的场合、对象、目的，有选择性地谈，在人际应酬中更加游刃有余，得心应手。

# 目录

## 第一章

### 场面话，情商高的人会顾及面子来说

1. 情商高的人不会急着揭穿对方的谎言 / 002
2. 当众提出忠告是揭短，私下提出忠告是规劝 / 004
3. 给尴尬中的人一个台阶下 / 007
4. 情商高的人，肯定总在否定前 / 009
5. 头衔虽然是无形的，却让人觉得很有面子 / 012
6. 实话实说，情商低的人才这么做 / 014
7. 场面上，不要对亲密的人使用命令的口气 / 017

## 第二章

### 应酬话，要富有谈资地说

1. 情商高的人，没有话题时会找话题 / 020
2. 话题卡住了就换，不要恋战 / 023
3. 什么该说，什么不该说，情商高的人心中有数 / 025
4. 众欢同乐，切忌私语 / 027
5. 情商低的人只顾自己过嘴瘾，不管别人想不想听 / 029
6. 你说你的，我吃我的，但我在听你说 / 032



### 第三章

#### 说服的话，情商高的人懂得攻心地说

1. 情商高的人，用关键的几句话就能搞定对方 / 036
2. “将心比心”的说服术 / 038
3. 情商高的人，懂得适时沉默 / 041
4. 不强攻，“旁敲侧击”更使人信服 / 045
5. 耐心说服而不是强势压服 / 047
6. 巧用设问的方式 / 050

### 第四章

#### 禁忌的话，多拐几个弯再说

1. 达不到对方的要求，要隐晦曲折地表达 / 054
2. 失意人面前不谈得意事 / 056
3. 直肠子害死人，转个弯效果更佳 / 059
4. 情商高的人能让批评悦耳动听 / 062
5. 朋友的秘密，到自己这儿就是最后一站 / 064
6. 传达不太好的消息时要渗透着说 / 066
7. 要用幽默的方式表达自己的不满 / 069
8. 闲聊也别口无遮拦，避免话不投机 / 072

### 第五章

#### 求人的话，带着感情和利益去说

1. 恰当吹捧对方好办事 / 076

2. 情商高的人懂得诚恳是最有说服力的语言 / 078
3. 运用“心理共鸣”，让对方认可你 / 081
4. 情商高的人，关键时刻会说软话 / 083
5. 于情于理的话更有说服力 / 086

## 第六章

### 反驳的话，情商高的人会迂回着说

1. 情商高的人深谙迂回战术 / 090
2. 情商高的人，会利用第三者的口吻去反驳对方 / 093
3. 道理越辩越明，关系越辩越远 / 094
4. 反驳的理由再充分，也不可咄咄逼人 / 097
5. 坚持自己的意见，但切莫让对方“无地自容” / 100
6. 情商高的人，会让数据去说话 / 102

## 第七章

### 没把握的话，要慎重地说

1. 在没弄清楚是非曲直之前，永远不要信口开河 / 106
2. 让谣言止于自己 / 107
3. 做出承诺要慎重 / 110
4. 别人咨询意见时，有时要模糊表态 / 113
5. 面对请求，有把握也别急着答应 / 115

## 第八章

### 赞扬的话，情商高的人会润物无声地说

1. 恰当的恭维，会让别人对你产生好感 / 120
2. 肯定对方取得的成绩 / 122
3. 赞美的话不是越多越有效 / 124
4. 请教的姿态，是让别人最受用的赞美 / 127
5. 赞美无处入手的时候，不妨谈谈对方衣着的变化 / 130
6. 情商高的人，懂得背后赞美更胜当面恭维 / 132
7. 赞美是办事前博人好感的良策 / 134

## 第九章

### 批评的话，掌握好分寸地说

1. 先肯定后批评，不要让批评成为负面力量 / 138
2. 在批评时，保持温和的态度 / 140
3. 先进行自我批评再批评别人，这样效果更好 / 142
4. 批评还要善后，打一巴掌再给个“甜枣”吃 / 145
5. 情商高的人会用暗示法批评，避免正面冲突 / 147
6. 批评别人时，场合很重要 / 150

## 第十章

### 拒绝的话，不伤和气地说

1. 情商高的人，会巧妙拿别人做“挡箭牌” / 154
2. 别人的好意，如何开口谢绝 / 155

3. 好朋友向你借钱，如何拒绝又不伤感情 / 157
4. 情商高的人，会富有人情味地下逐客令 / 160
5. 不伤和气地拒绝同事的不合理请求 / 162
6. 对上司说“不”其实并不难 / 164

## 第十一章

### 取悦上司的话，情商高的人会给面子地说

1. 情商高的人，总会让上司感觉到被尊重 / 168
2. 不要代替老板做决定，要引导老板说出你的决定 / 170
3. 给上司提建议，而不是提意见 / 173
4. 遇事多请教，领导面前甘当“小学生” / 175
5. 慎防的“雷区”：越级报告 / 177
6. 情商高的人，从不会和领导乱开玩笑 / 180
7. 试试“曲线沟通” / 183
8. 功劳面前要学会说低头话 / 185

## 第十二章

### 搞定客户的话，抓住对方心理是关键

1. 换位思考：如果这是我的钱，我会怎么办 / 190
2. 情商高的人，会让对方在两个“好”中选择其一 / 193
3. 退让策略：高情商的销售总是让客户觉得他赢了 / 195
4. 告诉客户这是“最后一次”，迫使客户下决心 / 197
5. 利用从众心理：大家都买了，你买不买 / 199

## 第十三章

### 求职的话，情商高的人会给自己加分地说

1. “能谈谈你的缺点吗？” / 202
2. 你还有什么想问的？ / 204
3. 面试：待遇是谈出来的 / 207
4. 面试陷阱：离职后如何评价前任老板 / 210
5. 高情商者如何描述自己的离职原因 / 212
6. “王婆卖瓜”是你必备的口才 / 215
7. 面试官喜欢的是你正确有效的倾听 / 217
8. 来点儿幽默，让面试官回心转意 / 220
9. 没有工作经验如何打动主考官 / 223
10. 点到为止，多说就“杯具”了 / 225

# 场面话，情商高的人会顾及面子来说

---

常言道：“看破不说破。”对于身边人做出的不妥之事，有时我们会一眼看破其本质，但是碍于对象、场合和时机，并不合适说破，否则，既容易让人下不了台，又可能伤了情分。人际交往中藏着多少客套话，我们也不能挨个儿去拆穿，我们要想维系良好的人际关系，必须要懂得不揭穿的道理。



## 1. 情商高的人不会急着揭穿对方的谎言

在戏剧舞台上有一句行话叫“拆台”，意思就是当众把对方拆穿。生活中也常有这样的情况，在一个人说完话后，有人站起来揭穿他，搞得他下不来台。这种揭穿对方谎言的做法存在于我们的工作、生活中，我们从小就被教育要正直诚实，那么面对身边人的谎言，要不要直接去揭穿？

我们在生活中经常可以看到有人吹牛，比如老同学聚会、公司聚会，往往有人高谈阔论，自己跟某某名人认识这样的话，有时候一听就知道是子虚乌有的事情。可是我们不能在如此重要的场合下揭穿对方，一则聚会中的吹牛无伤大雅，二则被揭穿的人会极为尴尬，颜面扫地，甚至跟你决裂，而别人也不会认为你很正直，而是觉得以后要提防你。

有的人在揭穿一个谎言时，就会产生成就感，于是在大庭广众之下总喜欢体验这种成就感。这就是低情商的表现，久而久之众人就会远离你，因为谁都担心你的嘴巴里说出什么破坏人际关系的话，让彼此都不愉快。

常言道：“看破不说破。”对于身边人做出的不妥之事，有时我们会一眼看破其本质，但是碍于对象、场合和时机，并不合适说破，否则，既容易让人下不了台，又可能伤了情分。人际交往中藏着多少客套话，我们也不能挨个去拆穿，我们要想维系良好的人际关系，必须要懂得不揭穿的道理。

有些谎言只是人生路上的插曲，是生活的点缀，如果你拆穿它，它将是一个再次流血的伤疤。有些谎言就是人身的弱点、缺点，你如果使劲去

戳，结果是既伤害了别人，又让自己懊悔不已。法国哲学家卢梭曾说：“为自身利益撒谎，那是欺骗；为他人利益撒谎，那是诈骗；为了陷害而撒谎，那是造谣中伤；诸如此类都是最坏的撒谎，而对自身和他人无害亦无利的撒谎，那不算撒谎。那只是虚构而不是撒谎。”

高情商的人懂得在乎别人的面子，从来不会“成全自己、牺牲别人”，他们从来不会随便拆台。当有人撒了一些无关紧要的小谎，或是为了自己的面子，或是为了自己的利益，我们当没看见就好了，不要跟任何人谈起，也不要跟当事人说“我知道你撒谎了”这样的话，避免造成当事人的尴尬。

有的谎言并不低劣，有的揭穿别人谎言的目的并不高尚，人成熟的标志之一就是能够容忍适当的谎话。不揭穿他人的谎言，是礼貌的而且是优雅的。无伤大雅的小谎言，笑一笑过去了就算了。

还有的时候，当别人做出一些不好的事情，我们也不一定非要去“揭穿”对方，完全可以通过技巧来提示对方，让对方在心里明白即可。

在一次足球比赛中，著名球星罗本个人攻击欲望极强，死活都不愿意给队友传球。可是事与愿违，罗本越不传球就越进不了球，白白浪费了许多进球的机会，队友在很多空当中无功而返，最终输掉了比赛。在随后的发布会上，记者便问球队教练如何评价罗本的表现，教练想了想说道：“足球是一个团体运动，输赢不在于哪一个人，而是整个团队，所以今天的失败不是哪一个人的。我只想说的是，火箭上天，靠的就是整个航天团队的协调动作，如果有人只顾自己单独冒进，那么，火箭是不可能顺利完成升天任务的。”

罗本听了这一席话后，觉得非常惭愧，跟教练和队友道歉，改变了自己的球风，开始积极与队友配合了。

教练的做法便是“看破不说破”，给自己的当家球星留面子，又给了其他队员一个交代。在这种情况下，如果指责大牌球星踢球太“独”，



那么很容易激化球队中的矛盾，用这种方式就很体面地使罗本认识到错误，并且进行了改正。

人生不需要“揭穿”，管好自己比什么都重要；人际交往中也不需要我们的心直口快，对别人的谎言，看在眼里就好，说出来往往会惹得双方都不痛快。

## 2. 当众提出忠告是揭短，私下提出忠告是规劝

有一种人心直口快，想说什么就说什么，看到有人出错了就会立即当面指出来，并告诉对方要如何改正。从某种程度上来说，这种为人一丝不苟的态度是值得称赞的，但是这种做法很容易让对方没面子，影响彼此的关系。

戴尔·卡耐基曾经参加一次宴会。宴席中，坐在卡耐基旁边的一位先生讲了一段幽默笑话，并引用了一句话，该先生说：“嘿，这句话出自《圣经》，我早已经烂熟于心。”

但是卡耐基知道这位先生说错了，这句话应该出自《哈姆雷特》。卡耐基于是好心提醒他，那位先生却好像被踩了尾巴一样叫道：“什么？你说它出自莎士比亚？那不可能！我告诉你，我每天都阅读《圣经》，怎么可能出现这种错误？”卡耐基也有点倔强，就跟这位先生争论了几句，两人各执己见，只好去找一位大学教授评判，这位大学教师研究莎士比亚的著作已经几十年了。这位教授说道：“这位先生说得没错，《圣经》里有