

把话说到点子上

陈建伟◎著

让人舒服的“说话之道”。

一句话击中问题要害。

讲对关键的一句话，你的努力会获得10倍的回报。
化解复杂的、难以掌控的局面，实现完美沟通。

一句话打动人心。

SPEAK
KEY
POINTS

有内容、有力量、有深度

一句顶一万句。

快速掌握提问的艺术、回答的艺术、说服的艺术。

不说多余的话，开口就能说重点，瞬间就能抓住机会。

浓缩语言技巧精华，突破语言障碍。

民主与建设出版社

有内容、有力量、有深度

把话说到 点子上

陈建伟◎著

民主与建设出版社

图书在版编目(CIP)数据

把话说到点子上 / 陈建伟著. — 北京: 民主与建设出版社, 2017.3

ISBN 978-7-5139-1432-1

I. ①把… II. ①陈… 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(2017)第051006号

© 民主与建设出版社, 2017

把话说到点子上

BAHUASHUODAO DIANZISHANG

出版人 许久文
著者 陈建伟
责任编辑 郎培培
装帧设计 润和佳艺
出版发行 民主与建设出版社有限责任公司
电 话 (010)59417747 59419778
社 址 北京市朝阳区阜通东大街融科望京中心B座601室
邮 编 100102
印 刷 大厂回族自治县彩虹印刷有限公司
版 次 2017年5月第1版 2017年5月第1次印刷
开 本 710mm×1000mm 1/16
印 张 14.5
字 数 132千字
书 号 ISBN 978-7-5139-1432-1
定 价 38.00元

注: 如有印、装质量问题, 请与出版社联系。

说话，不客气地讲，三岁小孩都会，尴尬的是，很多成年人的说话水平竟然连三岁小孩都不如。之所以如此，主要有两点原因：成年人在说话时要么无心，故而说出来的话无味；要么有意，但说出来的话依然无情。当然，小孩在说话时也经常会犯一些语法、逻辑上的错误，甚至说些童言无忌之类的尴尬话，但成年人多会去包容、理解。然而，对于无论在经验上还是在智慧方面都臻于成熟的大人而言，话没说到位，那就是错了，很少有人会为你的错话埋单，更别提让那些被你的话伤害的人买你的账。

无心而无味多因无知，有意还无情多因无方。无知也好，无方也罢，它们的结症往往在于不能把要表达的意思说到点子上。有些人可能觉得能不能把话说到点子上是一件无所谓的事情，我不排除他们这种观点的正确性，因为当一个人一无追求，二无原则时，任何有助于他提升能力的行为都是荒诞的。这种情况就如同给燕雀讲鸿鹄之志，给井底的青蛙讲奔腾的长江大河。还有一些人不擅长讲话，总觉得自己在说话的艺术性、技巧性方面缺乏灵性，我同样不排除他们这种观点的正确性。因为把话说到点子上亦如同人身上诸多其他的

潜力一样，你对它的自信心越强，它的爆发力也就越大；你对它的自信心越弱，它的爆发力也就越小。所以，你觉得可以把话说到点子上，你是对的；你觉得自己永远无法把话说到点子上，你也是对的。

如果回味一下周边的人物或者翻阅古今中外的历史，很容易就会发现，不把话说到点子上，轻则影响效率，伤害感情，重则有可能危及生命。反之，那些会说话、擅长把话说到点子上的人，小则在人前春风得意，大则在国家社稷方面扭转乾坤。正面的例子古有苏秦、张仪游说诸侯变战国格局，诸葛亮劝说孙权促三足鼎立；今有奥巴马凭借出众的口才问鼎总统宝座。反面的例子可以从每个人身上发现，因为每个人都有说错话、得罪人的时候。或许，也正因为如此，可以给那些自认为在说话方面缺乏灵性的人一丝曙光，因为没有谁的口才是天生的，想要把话说到点子上，除了岁月的磨砺、挫折的启迪之外，还需要一颗勤学好问的心，多向他人请教，从书本中感悟。

把话说到点子上是一门艺术性很强的学问。用初学者的心态对待这门学问，乐趣无穷；用好奇的心钻研这门学问，动力十足。做到这些，你会发现，改变的不仅仅是自己的说话技巧，还有你那或许已经看腻了的人生风景。

第一章 话不在多，点到就行

- | | |
|----------------|-----|
| 话不在多，点到就行 | 002 |
| 情感有时比道理更有理 | 005 |
| 共同点，很重要 | 007 |
| 不可不知的说话技巧 | 009 |
| 适可而止，不要啰唆 | 011 |
| 对症下药“药”，才有“疗效” | 014 |

第二章 赞美的话，要说到别人的心坎里

- | | |
|-----------------|-----|
| 赞美中的暗礁 | 018 |
| 同为赞美，男女有别 | 021 |
| 随时随地向人表达真诚的赞美 | 023 |
| 采用暗示性赞美，教出优秀的孩子 | 025 |
| 有新意的赞美更美丽 | 027 |
| 赞美是动力，也是生产力 | 029 |
| 赞美要领要记牢 | 032 |

第三章 巧言说“不”，你的生活你做主

- | | |
|-------------|-----|
| 摆明难处，拒绝水到渠成 | 036 |
| 以其人之道还治其人之身 | 038 |
| 不爱，也别语带伤害 | 040 |

温柔地拒绝，让他人自动退出	043
先发制人，堵住对方的嘴	045
借口到位，拒绝事半功倍	047
拖延，让请求在时间中淡去	050

第四章 求助的事再小，也不能将就着说

收架子，低姿态	054
强求不如善导	056
阐明利益，求人便是助人	059
要借五十，就说一百；欲借一百，先借十块	062
说话诚恳，求人不难	065
求人办事“脱口秀”	068

第五章 会问是本事，巧答看实力

封闭式提问：有限选择最好的结果	074
开放式提问：撬开对方心扉的法宝	077
问还是不问，这是一个问题	080
模糊答案巧应对	083
借他人之口，解自己之困	086
像苏格拉底一样思考	088
巧用反问，占据主动	091
妙语巧答不落俗套	094

第六章 劝说攻心术，一语胜千言

逆向思维巧劝服	098
以弱克强博同情	101
以退为进拼策略	103
激将说服巧成事	106

明扬暗抑显高招	108
有理有据劝到点	110
讲清事实远胜于雄辩	113
面对分歧需要耐心	116

第七章 批评的话委婉说，忠言也可以不逆耳

善意的批评	120
用暗示的方式去批评	122
批评要有尺度、分场合	125
批评既要对人，也要对事	127
巧妙道歉，让批评的目的于无形中达成	129
善用赞美式批评，让对方真正学会自省	131
建议式批评，更易赢得对方的合作	133
绵里藏针式批评：明人巧说暗话	136

第八章 会圆场的人，走到哪里都受欢迎

为他人打圆场，替自己赚“人情”	140
审时度势，让各方都满意	143
故意曲解，化干戈为玉帛	146
转移话题，制造轻松气氛	149
幽默自嘲，圆场常青树	152

第九章 说好“对不起”，放下面子和为贵

抓住时机，道歉效果佳	156
小道歉，大智慧	159
让道歉成为特效润滑剂	162
道歉，不只是认错	165
让道歉成为保护自己的盾牌	168

第十章 能言巧辩，让对方心服口服

诡辩能辩亦可辩	172
巧用矛盾逆推理	175
先下手为强占据主动权	177
巧用类比，直指核心	180
偷换概念，移花接木	183

第十一章 攻守有方，天下没有谈不成的事

适时沉默，汇聚力量	186
谈判前的谈判要到位	189
以退为进巧示弱	192
软硬兼施演双簧	195
有耐心才能赢	198
欲擒故纵巧达目的	200

第十二章 话是软实力，说靠硬功夫

读书破万卷，说话如有神	204
俗语不俗	207
实话虚说	210
说好“废话”，轻松增进双方感情	213
言之有物，才显真诚	215
勤学苦练是王道	217

后记

220



第一章 话不在多，点到就行

柴有纹理，劈不对纹，人受罪；话无锋刃，说到点上，嘴杀人。劈柴貌似简单，但能劈出效率的寥寥无几；说话看似不难，但能说到点上的也屈指可数。很多人不重视说话的艺术或者误解了说话的点，结果啰啰唆唆、语无伦次。到最后，当自己左右树敌、事业沉闷、情绪低落时，也不清楚问题出在哪。相反，那些重视说话技巧，也经常能够把话说到点上的人，办事高效，左右逢源，人生处处充满机遇。

话不在多，点到就行

唐朝诗人刘禹锡在《陋室铭》中写过这样一句话：“山不在高，有仙则名；水不在深，有龙则灵。”人们常说，名人说的话就是名言，但至少这句话能够流传至今，绝不仅仅因为他是一个名人说的，更重要的是，它道出了人们生活中的部分真理。既然是真理，自然放之四海而皆准，所以才有了和本节主题遥相呼应的巧合：话不在多，点到就行。但凡对说话有点常识性认识的人，应该一眼就看出了这句话的真谛，但问题也会接踵而来：说话的“点”是什么？它在哪里？我们该如何去找？

在回答这几个问题之前，我们不妨先来看下面这个故事。

有个人过生日请客吃饭，看时间已经过了，还有一大半的客人没到，便焦急地说：“怎么回事，该来的还不来？”几个敏感的客人听到后，心想：该来的没来，那我们是不该来的了？于是，他们就悄悄地走了。

主人一看走了几位客人，更着急了，便说：“怎么不该走的客人反倒走了呢？”剩下的客人一听，又想：走的是不该走的，言外之意就是这些没走的倒是该走的了！于是，他们也走了。

最后剩下一个跟主人关系较亲密的朋友，看到这种尴尬的场面，就劝道：“你说话前应该先考虑一下措辞，否则说错了，就收不回来了。”主人感觉有点委屈，忙解释说：“我并非叫他们走啊！”

朋友听了很生气，说：“不是叫他们走，那就是叫我走了。”说完，头也不回地离开了。

仔细揣摩故事中这位主人的话，便会发现，他的话并非没有“点”，只是说话的对象、时机、口气都不对，反而成拙了。比如第一句话如果让没来的那些朋友听到，第二句话如果让那些第一波走的客人听到，心里面都会比较舒坦，但是他的话到最后都成了“马后炮”。

可见，说话如果不讲技巧，出口不够谨慎，没有顾虑到听者的立场，就很容易在无意中伤害别人，产生一些不必要的误会。如果说这个故事讲的是“言者无心，听者有意”的道理，那下面这个故事可谓“言者有意，听者有心”了。

当年，吕布被曹操所擒，念其武功绝世，欲为己所用，遂向一旁的刘备征求意见。刘备考虑到若吕布归顺曹操，不利于自己日后一统天下，便建议处死吕布。此时，刘备原本可以列举出很多吕布的劣迹恶行，但他只说了一句话就达到了目的。他说：“公不见丁建阳、董卓之事乎？”这句话的厉害之处就在于，它不仅道出了吕布反复无常的秉性，很难成为其心腹，同时也刺激到了曹操多疑的性格，结果就必然坚定了曹操杀吕布的决心。

刘备从来都不是我们印象中那种能言善辩的智者代表，但仅此一例就足以体现他作为人君的强者智慧。首先，我们必须明确说话人的目的。以刘备为例，便是劝说曹操处死吕布。其次，我们还要明确听者的喜好或者特征，这样一来，说出来的话才可以投其所好或者直指人心。在这个例子当中，刘备准确抓住了曹操多疑的性格特点，但是他并没有说出吕布将来有可能会对曹操不忠的猜测，而是巧妙搭建了一个让曹操自己意识到这一猜测的心理暗示。明示与暗示哪个威力更大，想必大家的心中已然自明。最后，我们还要选好说话的素

材，比如刘备用到的就是吕布不忠的两个赤裸裸的事实。君为臣纲，而忠又乃君臣关系的核心纽带，其他环节有瑕疵尚可讨论，但如果做不到忠诚，几乎是无药可救。

通过以上分析可以看出，刘备说话的点抓的就是吕布的不忠。这个点既在吕布的身上，同时也在曹操多疑的性格中，而刘备所做的就是把这个点放大，并混为一谈让大家都能看到，从而达到自己的目的。为了验证这一观点，我们不妨借助想象力做一个大胆的假设：如果刘备和曹操的位置互换，而且刘备也问曹操同样的问题并得到了相同的回复，那么刘备是否会坚持杀吕布呢？结局当然是靠猜的，但不妨分析一下刘备的性格，看看我们猜刘备不杀吕布的可能性有多大。

通过刘备三顾茅庐的故事，就可以看出他对人才的态度，这也绝非曹操这样的富家子弟可以比拟的。吕布擅长骑射，膂力过人，被称为“飞将”，而且在各种民间艺术的演绎中，向来也是以“三国第一猛将”的形象存在于人们的心目之中，所以在武功方面，吕布绝对是当时一等一的人才。如此良将，刘备岂能一杀了之？再者，刘备向来以汉室正统自居，而且倡导以德服人，所以对于吕布过往的不忠行为，多会采取宽容的态度，或者将其转嫁为丁原、董卓等人的不义。如此推测，即便是同样的故事情节、同样的语言环境，刘备不杀吕布的可能性也比较大。

针对不同的人和事，说话的点子也会因为对方的性格、兴趣以及说话的时机、环境、表达方式、角度等而有所不同，但这并不意味着寻找“话点”就是一件困难的事。只要善于用眼观察、用耳倾听、用心体悟，寻找话的点子还是有规律可循的。在心里面不要把说话当作一件很随意的事情，而应把它当成一种技能去训练，并在日常生活中注重语言的学习和积累，只要“话点”到位了，说话的水平自然水涨船高。

情感有时比道理更有理

作为西方文艺史上最杰出的作家之一，莎士比亚在洞察人性方面的深邃眼光同样值得敬佩。比如，在对男人和女人特征的看法方面，他有过这样的言论：“要和一个男人相处得快乐，你应该多了解他而不必太爱他；要和一个女人相处得快乐，你应该多爱她，却别想要了解她。”如果遇到比较较真的女权主义者，这样的言论无疑会被列入不受欢迎的名单，但是，这句话给了我们说话方面的一个很重要的启迪：情感有时比道理更有理。

焦锐是一个经验丰富的司机，虽然没上过几年学，但口才很好，也很喜欢同人辩论，而且通常他都能在辩论中胜出。凭借对汽车非常熟悉这一特长，他后来做了汽车推销员，但很长一段时间都没有卖出一辆汽车。焦锐十分困惑，不清楚问题出在哪里，就向销售培训师求教。培训师看了他的推销过程，立刻发现他的问题所在：不管对方是谁，只要说出了不符合自己心意的话，就当场反驳。

随后，培训师对焦锐说：“毋庸置疑，你是一个很优秀的辩论家。从你得意的眼神中也可以看出来，你对自己的口才也相当满意。但是，我只想问，你的脑子有病吗？”

焦锐脸上的得意瞬间转变为愤怒，当时就准备发作。培训师挥了一下手，打断了他，然后严肃地说：“我说错了吗？你是想要和我辩论吗？但是焦

锐，我告诉你，我不想和你辩论，也没必要和你辩论。我只想说，你错了。”

焦锐又想发言，培训师再次挥手打断了他：“你先不要说话，现在听我说，因为我能告诉你，你的问题出在哪里；我能教你，该怎样做才能出单。”

焦锐的脸憋得通红。培训师看着他的眼睛，大声说：“请问，你为什么要与有意购买汽车的人发生争执并激怒他们？请问，这样做对你有什么好处吗？你赢了辩论，感觉很得意吗？你的业绩是零，有什么好得意的呢？你是否知道，你的目的是说服他们，而不是和他们争吵！”

被销售培训师一顿抢白，焦锐无话可说。这时，培训师才缓了口气，平心静气地说：“焦锐，你现在是否觉得胸口发闷，很不爽呢？这就是在辩论中失败后的感受，也就是你的那些客户的感受。你能体会到吗？如果你能体会到，那么就应该明白，你最需要的不是学习如何讲话，也不是如何表现你的口才和辩论技巧，而是学会保持谦恭，管好自己的嘴巴，不要和任何人发生口头冲突。想一想，是不是这样？”

讲完这些，培训师对焦锐进行了一些指导。焦锐随即对自己的行为进行了调整和改进，很快就出单了。

连续12年平均每天销售6辆车，至今仍无人可以打破汽车销售记录的保持者乔·吉拉德在总结自己的销售秘诀的一本书中说：“我不是卖汽车的，我从来没有卖过汽车，我卖的是我自己。”他说的“卖自己”并不是指一流的口才，而是热情、微笑等可以和顾客迅速建立感情的软实力。

仔细观察一下我们周围的人和事就会发现，那些每次跟女朋友吵架总是赢的人，到最后往往会成为“单身狗”。为什么会这样？只要不傻的人应该都会明白，吵赢了对方，不代表说服了对方；在言语上说赢了对方，也不代表在心理上征服了对方。所以，只要足够明智，就不要与对方争吵，特别是在涉及亲人、朋友以及恋人的时候。

共同点，很重要

在日常生活中，我们经常会遇到这样的人：和熟悉的人在一起聊天，天南海北，滔滔不绝；遇到陌生人，就变得笨嘴拙舌、语无伦次。从心理学的角度讲，这和一个人的性格有关，但从口才学的角度去观察，这其实是一种不会说话的表现。

同陌生人交谈困难与否，重点不在于双方的关系、各自的性格或者彼此的身份，而在于能否快速、有效地挖掘出共同点。这个共同点可以是兴趣爱好，也可以是工作、专业、家乡等。只要找到了和陌生人的共同点，就相当于找到了话点，接下来的谈话也就很容易走上正轨。

王女士到医院就诊，坐在候诊大厅里正闲得无聊，这时邻座的一位大姐因为视力不太好，让王女士帮忙看屏幕上面的一个数据。刚没说几句话，大姐就好奇地问：“你是来看什么病的？听口音不像本地人，老家是哪里的？”当得知王女士是大连人时，便很高兴地说：“大连很美，我以前出差去过几次……”王女士也问道：“那你在什么单位工作呀？”于是，她们便亲切地交流起来。等到就诊时，她们已是熟悉的朋友了，临走时，还互邀对方到自己家里做客。

这种融洽的聊天效果，表面上看是偶然的，实际上也有其必然的原因。只要善于观察，发现彼此的共同点，交谈就会顺畅地进行。

楠楠刚到公司上班，心里面有点紧张，和同事打完招呼，接下来就不知道该聊什么了。中午吃饭时，同事爱玲特别热情地和她聊了几句，突然问道：

“楠楠，你是财大毕业的吧？”

楠楠惊奇地说：“是呀，你是怎么知道的？”“你的手链很漂亮，而且是自己DIY的。去年财大的女孩特别流行这种DIY样式的手链。看，我手上也有一个几乎和你一样的手链。我也是刚从财大毕业的。”爱玲一口气说出了原因，还炫耀了一下自己手腕上的手链，确实和楠楠的非常像。

知道了她们是校友后，楠楠的拘束感立刻就消失了，而且和爱玲也越聊越投机。

无论是在工作还是在生活中，只要善于思考，掌握正确的方法，选对角度，找到共同点并不难。比如一位老师和一位泥瓦匠，貌似很难找到共同点，但是如果这位泥瓦匠站在学生家长的角度，二者就可以就子女教育这一块交流看法。我们常说：“生活并不缺少美，只是缺少发现美的眼睛。”同理，人与人之间并不缺少共同点，只是缺少发现共同点的方法与技巧。人们常用的发现共同点的技巧有察言观色、以话试探、听人介绍、探索揣摩等。针对不同的人，遇到不同的场合，采用灵活的方法，找到共同点，与陌生人无话可讲的局面自然就不难打破了。