

一学就会的口才高手速成攻略
一用就灵的幽默风趣表达技巧

超级沟通术

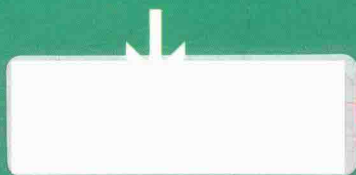
超实用、有效的口才提升技巧

吴明轩◎著



扣人心弦的表达技巧，直指人心的沟通艺术
会说话，说好话，瞬间提升你的魅力指数

—— 学好沟通术，一语胜千言 ——



让你的表达更具逻辑性和说服力的口才技巧。

让你说的每一句话都能深入人心！

拥有好口才，让你拥有更多人脉和机遇，
营造更和谐的人际关系，开启人生成功的大门！

米古阅读

中国出版集团
现代出版社


超级沟通术

超实用、有效的口才提升技巧

吴明轩◎著



 中国出版集团

 现代出版社

图书在版编目(CIP)数据

超级沟通术 / 吴明轩著. — 北京: 现代出版社,

2017.4

ISBN 978-7-5143-5403-4

I. ①超… II. 吴… III. ①人际关系学—研究

IV. ①C912.11

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第043728号

超级沟通术

作 者 吴明轩

责任编辑 魏 巍

出版发行 现代出版社

地 址 北京市安定门外安华里 504 号

邮政编码 100011

电 话 010-64267325 010-64245264 (兼传真)

网 址 www.1980xd.com

电子邮箱 xiandai@cnpitc.com.cn

印 刷 三河市金泰源印务有限公司

开 本 710mm×1000mm 1/16

印 张 16

版 次 2017年5月第1版 2017年5月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5143-5403-4

定 价 39.80元

版权所有, 翻印必究; 未经许可, 不得转载

序：所谓情商高，就是会说话

1995年，美国心理学家丹尼尔·戈尔曼在其畅销全球的《情感智商》一书中详细阐述了“情商”对于人生的重要作用。他说，情商才是你我人生的真正主宰。一个人成功与否，智商只能起到20%的作用，而情商却能起到80%的作用。连马云都说，情商与成功息息相关。

情商是一种情感潜能与特质，是包括情绪、意志等因素在内的一种综合品质。想要游刃有余地生存在这个世界上，你得具备一定的高情商。

所谓情商高，就是会说话。会说话，是一种情商高的重要体现。在人生的不同阶段，我们将遇到不同层次的谈话对象。如何运用出色的谈话技巧，来凸显我们的高情商，体现我们为人处世的智慧，对于每一个人来说都至关重要。一句恰到好处的话，可以在顷刻间改变一个人的命运；一句张皇失措的话，足以摧毁一段美好的人生。

苏格拉底说：“这个世界上存在着一种能力能够让人用最快的速度建功立业，并获得世人的称赞与赏识，那就是令人喜悦的说话能力。”美国人类行为科学研究者汤姆森曾断言：“出现在成功人士身上的奇迹，至少有一半来源于口才。”

会说话的人，在各种社交场合中如鱼得水，长袖善舞，左右逢源；

不会说话的人，却只能被拥挤的人群无情地推向一旁，孤独地待在那人际死角里迟迟无法出头。

会说话的人，一张嘴便可抵得上十万雄兵，身处顺境，那串串妙语便如锦上添花；横遭逆境，那句句激辩仿似雪中送炭。不会说话的人，哪怕实力再强大，那干涩生硬的话语也撑不起一个宏伟梦想。战国时苏秦，靠着出众的口才周旋于诸国之间，那一场场精彩至极的游说争辩使他千古留名。近代英国的铁血首相丘吉尔，凭借高超的演讲功力和杰出的应变能力，成功度过一场场政治危机，收尽人心。

著名作家朱自清先生说：“人生不外言动，除了动就只有言，所谓人情世故，一半是在说话里。”可以说，领略了说话的魅力，你便可洞彻一大半的人情世故及人生至理。

说话，是最容易的事，因为它司空见惯，黄口小儿也会说话。说话，同时也是最难的事情，因为它实在有着太多的规则与技巧，哪怕最善辞令的外交官、演说家也有满嘴跑火车的时候。语言的含义与范围实在是太丰富了，它与诸多因素都息息相关。

不同的话由不同的方式不同的人说出，所传达的意思可能截然不同。同一件事，由不同的方式不同的人描述，结果也天差地别。正因如此，你要充分重视说话的艺术，努力去挖掘出自身的潜力。

蔡康永说：“把说话练好，无疑是最划算的事。”高情商人士们运用着各种语言技巧驰骋在生活、职场与社交间，叫你我羡慕不已。想要成为人生的大赢家，要从学会说话开始。

想要练好口才，你得从基本功开始，循序渐进，积累经验，一步步向上攀登。你要试着去和陌生人交流，把握闲谈节奏，做好聊天引导，运用各种技巧去搭建沟通的桥梁。你要塑造自己特有的魅力，不断完善自我风格；你要察言观色，看准时机，同时重视换位思考；你要认清赞美的力量，句句话都说到别人的心坎上；你要掌握说话的分寸，揣摩清楚

聊天对象的所思所想。

公众演讲时，你要言之有物，自信开场，自如收场。谈判桌上，你要曲言婉至，善用“威胁”，灵活机变，步步紧逼。聊天陷入尴尬的时候，你要临危不乱，善用自嘲，巧妙应对，破冰有术。你要将各种口才禁忌牢记心中，任何时刻都不跨雷池一步。

无论是成功交友还是促成谈判、高效成事、顺利说服、巧妙回击，你都可以从本书中找到答案。如何说话才能拥有打动人心的力量？如何攻破木讷内向、不爱说话、恐惧发言等疑难杂症？如何领悟说话艺术的真谛？请让这本书见证并伴随你成长。

目 录

序：所谓情商高，就是会说话·····	1
--------------------	---

第1章 练好口才的必备基本功

讲好话，首先要学会面带微笑·····	1
突破自我，你先要不害怕当众说话·····	4
多绕个弯子，就会少碰钉子·····	7
换位思考，学会站在别人的立场上说话·····	10
循序渐进，层层剥笋式攻破他人的心理防线·····	12
加强练习，在心里多多模拟说话的场景·····	16
保持倾听，倾听比语言更有魅力·····	20
掌控节奏，富有节奏感的聊天意味深长·····	24

第2章 如何一分钟打动陌生人

陌生人面前别紧张，提前设计好开场白·····	28
做好聊天引导，一见如故并非难事·····	31
主动引起谈话，说好第一句话·····	34

发现共同点，让对方感觉越聊越有趣	37
消除彼此间距离感的俏皮话	40
善用自嘲，消除尴尬，让聊天更融洽	44
与陌生人搭话不宜话多	47
使对方愉快吐露心情的要点	50
第3章 塑造独特的个人魅力，完善说话风格	
人人都喜欢幽默，让幽默成为你的招牌	54
亲和力是无形的魅力，有一种动听叫微笑	57
自然而不做作地流露出你的幽默	60
言由心生，真诚的说辞才能激发共鸣	63
换位思考，让你的语言更动听	66
领域权威，让你的话语更有力量	70
找准话题，获取更多兴趣点	73
掌握各种知识，为你积累谈资	76
第4章 学会赞美，说出别人喜欢听的话	
用言语让对方感觉自己被尊重	79
送别人的“高帽”一定要合尺寸	83
背后的赞美，别怕不会让他听见	87
赞美的技巧，放大他人身上的闪光点	91
赞美对方不易为人知的优点	94
分清赞美与奉承的区别	97
第5章 察言观色，善于用肢体语言	
根据说话特点判断对方的个性	101
读懂谈话者的肢体语言	104
提问之前，要做到心里要有底	107

理清思路，想好提问的步骤·····	110
问题越具体，越能激起对方的回答欲望·····	112
手舞足蹈地聊天，恰当地运用身体语言·····	115
表情会说话，用面部表情引导对方说话·····	118
良好的沟通礼仪很重要·····	121
第6章 掌握说话的分寸，深谙中庸平和之道	
一样话要百样说，辨别不同类型的聊天对象·····	125
少说“我以为”，你以为的事也不都对·····	128
君子慎言，药不可以乱吃，话也不能乱说·····	131
从对方得意的事说起，让对方产生满足感·····	133
别诡辩，承认错误问题就解决了一半·····	137
投其所好，搭建一座心灵的“桥梁”·····	140
多说我们少说我，别以自我为中心·····	143
少说多做，讷于言而敏于行·····	146
第7章 大方演讲，当众说话的口才技巧	
当众说话，氛围很重要·····	149
说好开场白，演讲就成功了一半·····	152
自信面对公众，结巴国王如何成为演讲大师·····	155
想想听众都喜欢听什么·····	157
言之有物，没有人喜欢听空话套话·····	160
互动会让演讲充满感染力·····	163
避免满嘴“跑火车”，演讲时要注意的禁忌·····	166
第8章 让说服变成艺术，讨价还价中的学问	
“请君入瓮”，另辟蹊径地实现目标·····	170
曲言婉至，拐着弯地说服·····	174

永远不要首先提出“折中”	177
善用“威胁”，要先保持威胁的可信性	180
谈判中说“不”的技巧	183
“不同意就拉倒”的谈判策略	187
适时转移话题，可有效缓解气氛	190
设定最后期限，用最短的时间结束持久战	193

第9章 临危不乱，陷入僵局时的破冰术

出口有误时，不要自己先乱了方寸	197
故意拿自己开涮解决冷场	200
被人捉弄出尽洋相也不要破口大骂	203
采取灵活的措施应对别人的当众指责	206
面对奚落，顺水推舟巧应对	209
巧妙应对令人讨厌的交谈	212
对无理取闹，不可针锋相对	216
让对方不失体面地收回“爱”	219

第10章 不越雷池，避免误犯的口才禁忌

在失意的人面前慎谈得意事	223
直言是刀，伤人还伤己	226
忠言不一定非要逆耳	229
玩笑有度，不是所有笑话都幽默	232
正话反说，容易让人接受	236
别人的隐私，要么拒之门外，要么烂在肚子里	239
话多不如话少，“一吐为快”未必真的快乐	242

第1章 练好口才的必备基本功

讲好话，首先要学会面带微笑

话有三说：“真说，假说，巧说。”无论是真说还是假说，只要说得好，一句话就能让人笑，一句话又能让人跳。很多时候，说什么并不重要，重要的是你怎么去说。同样的话，由不同的人表达，用不同的方式去表达，所起到的效果也大大不同。这甚至能够决定一场交流的最终成败。

寒暄奉承，求人办事，你得学会“恭”其所需，在那之前，记住先管理好你的表情。讲好话，首先要学会面带微笑。戴尔·卡耐基说：“一个人脸上的表情比他身上穿的更重要。”美国金融巨头查尔斯·斯瓦博说：“微笑是没有国界的语言，我的笑容价值百万美元。”微笑的力量远远超过你的想象。

美国家喻户晓的、创造出全新成功学的拿破仑·希尔这样总结微笑的力量：“真诚的微笑，它的效果如同一枚神奇的按钮，能立即接通他人友善的感情，当你微笑的时候，你无疑是在告诉对方：我喜欢你，我愿

意做你的朋友；你同时也在用你的笑容告诉对方：我相信你一定也会喜欢我。”

有一个王牌推销员，多年来一直持续着卓越的业绩，很多人问她成功的秘诀，她却总是一脸神秘的样子，闭口不言。实际上她成功的秘诀实在是太简单了，那就是微笑。每次她在敲开陌生人的门之前，总会拿出随身携带的化妆镜，仔细将脸上的表情调整到最佳状态。当人们打开房门的时候，出现在眼里的一定是一位打扮入时、举止得体、笑容灿烂的优雅女子，她正是靠着这样的笑容积累了一大批忠实的客户。

即使你天生木讷并不善于表达感情，即使你生就一副僵硬冰冷的“扑克脸”，也要强迫自己去微笑。人不是独居动物，想要在这个社会上生存下去，你就要学会生存的法则。微笑是你的通行令，它让你畅通无阻；打好微笑这张“感情牌”，它便能让你无往不利。

富兰克林·贝特格是美国著名的推销员，他的经验告诉他，只有保持微笑，才能争取更多成交的可能。在和客户见面的过程中，富兰克林·贝特格无时无刻不在保持着微笑，哪怕对方态度傲慢冷漠，哪怕这笔生意成交的可能性为零。他的坚持为他赢得了巨大的成功，他成了最伟大的推销员之一，同时也成了最受欢迎的人。

一个公司老总坐上了去上海的早班飞机，临出发前，他突然觉得胃有点不舒服，便向空姐招招手道：“麻烦您给我倒杯白开水，我需要吃点胃药。”

空姐笑容洋溢，礼貌询问道：“先生，为了您的安全着想，等飞机进入平稳飞行状态后，我再给您送水过来，好吗？”

老总通情达理地点了点头。十几分钟后，白开水还是没有送来，老总只觉得胃里火烧火燎，他拿出纸巾，擦了擦额头上

的汗珠，按响了乘客服务铃，机舱里立刻响起尖锐的铃声。不一会儿，只见那位空姐端着水快步来到了老总的面前，微笑中充满了歉意：“先生，实在是对不起，因为我的疏忽，造成您没有按时服药……”

老总打断了她的话，呵斥道：“你也太不负责任了，这飞机早就进入到平稳飞行的状态了，你把人晾在这里十几分钟，有你这样服务的吗？”

空姐赶紧将白开水恭敬地递给老总，满怀着歉意地说：“先生，实在对不起，我的工作太忙了，忘记了给您倒水，我看您脸色很不好，请您先吃药……”

老总服过药后，无论空姐怎么解释，他始终一副耿耿于怀的样子，不肯原谅空姐工作上的疏忽。

接下来的几个小时里，空姐只要一到客舱，都会来到老总的面前，向他询问是否需要其他服务。尽管老总始终是一副不理不睬的样子，空姐却一直保持着温柔的嗓音和礼貌的态度，最让人印象深刻的是她一直挂在脸上的热情洋溢的微笑。

快到上海了，空姐再一次来到了老总的面前，微笑着向他询问是否需要什么帮助。老总只淡淡地说：“帮我把乘客留言册拿来吧。”空姐犹豫了几秒钟，绽开笑容道：“好的。”

她很快拿来了乘客留言册，在递给老总之前，她真诚地说道：“先生，请您允许我再一次向您表达歉意，这一次确实是我工作上的疏忽，无论您对我有何批评，我都会欣然接受！”

老总并没有说什么，只低着头在乘客留言册上洋洋洒洒地写了起来。

写完后老总将乘客留言册递给空姐，突然向她伸出了右手，空姐愣了，也怔怔地伸出手。两人握手的间隙，老总微笑着朝

她说：“你是我见过的服务最周到、最贴心的空姐，谢谢你！”

空姐彻底愣住了，等老总下飞机后，她打开乘客留言册，惊讶地发现那位先生写下的是一封表扬信，表扬的对象却是自己。信中，老总说：“我想是你的微笑让我放弃了投诉，你的微笑深深地打动了。我很满意你的服务，以后有机会我一定还要乘坐这班飞机！”

微笑拥有着非凡的力量，它可以帮助我们有效地缓解负面情绪，它使你的生活变得更加快乐。微笑可以帮助你成功拉近与他人的距离，它使人们对你印象深刻，它使人们不自觉想要和你亲近。微笑会让你在生活中多出很多便利，当你热情微笑的时候，你几乎不用付出任何代价，便能赢取太多意想不到的好处，这堪称一本万利。

突破自我，你先要不害怕当众说话

说话是一门极其深奥的艺术，这里面的“水”实在是太深了，哪怕再会说话的人也不敢打包票说自己已经完全掌握了这门艺术。再开心的事情，我们也要挑着场合说；没把握的事情，切记谨慎地说；得意的事情，一定要低调地说；别人的事情，能不说就不说。批评有批评的技巧，拒绝有拒绝的技巧，哪怕是闲谈聊天，也自有其一套规章和法则。

所谓“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索”，想要成为一个说话高手，就得一步步慢慢来，多实践，多注意积累经验。而想要做到这一切，第一步就是要不惧怕说话，抓紧一切场合去说话。万事开头难，千万不要

小瞧了这一步。

实际上，对于普通人来说，在公共场合发言有时候是一种极其痛苦的考验。我们每个人或多或少都对当众说话怀有一种恐惧的心理。而对于极端内向的人来说，开口就越发变得难上加难，哪怕是面对熟人，他们也不太擅长去表达内心真实的想法。

想要克服这个毛病，首先要将这种心理摸透。害怕说话、抗拒表达的人，往往对自己怀抱着极度不自信的态度。他们害怕在别人面前暴露短处，担心会受到人们的讥讽和嘲笑。正是由于这种自卑心理在作怪，他们分外害怕人们注意到自己，害怕人们的眼光落到自己的脸上。为了减少这种关注度，他们会想方设法逃避一切需要说话和用说话表达自我的场合。

有的人在成长的过程中，可能是因为受到了某种挫败和打击，才逐渐放弃了说话的欲望。每当他们在表达情感或意见的时候，非但没有得到呼应，还一次次受到打压，久而久之，他们逐渐对说话这件事情失望起来，甚至充满了恐惧的情绪。归根结底，还是因为失去了自信心。

有的人是因为某些不好的经历才害怕当众说话。这些经历在他们的心里埋下了一颗恐惧的种子，纠缠在他们记忆里，让他们变得越来越封闭，越来越害怕在众人面前暴露自己。

作家毕淑敏在小说《女心理师》中刻画了一个叫作“苏三”的外交官，虽然他平日里说话幽默机智、妙语连珠，一到了正式的外交场合，却会紧张到面红耳赤、语无伦次。原来这位外交官患上了发言恐惧症。

正是小学五年级时候的一段不好的回忆，让苏三患上了如此严重的心理疾病。记得那一次，外校的领导来听课，课刚上到一半，领导突然向班上的学生提了一个问题，一下子打乱了

班主任的计划。班上的学生都惴惴不安地低下了头，班主任朝着一向品学兼优的苏三使了个眼色，示意他起来回答问题。苏三迫于压力，抖抖索索地举起了右手，脑海中却一片空白……

正是那次经历之后，苏三便恐惧上了当众发言，一旦遇到大的正式场合，他便会紧张、痛苦到极点。

想要突破自己，想要克服这种怯场心理，想要改变这种害怕交流、抗拒沟通的现状，就要努力尝试着去改变自己的心态，让自己变得更加自信。对于内向、容易害羞的人来说，更要不断地去构建、加强自己的自信心。念念不忘自己的缺陷和短处的人会陷入自卑的死胡同，自信的人总会首先考虑到自己的长处，他们更深信“天生我材必有用”。

想要克服那种当众说话的恐惧心理，我们就要学会以积极的心态去面对那些批评、建议乃至是嘲讽、否定。对那些害怕当众说话的人来说，他们最畏惧的是听到别人否定的评价。正所谓“哪个人后无人说”，只要生存在这个世界上，就一定会被人评论、指点，不管别人对你有何评论，都不要轻易放在心上，否则你很容易迷失自己。

任何事情都是熟能生巧的，对当众说话就会莫名紧张的人来说，一定要在日常的生活中多加锻炼，直到完全熟悉那种感觉、那套流程。训练的时候要讲究方式方法，要循序渐进，而非一蹴而就，让自己的心理抗压能力一点点增加。我们可以利用熟人作为“陪练”的目标，再一点点扩大练习的场地。每到一个新场合之前，事先要做好充分的准备，这能帮助我们增强信心、提高勇气，从而达到事半功倍的效果。

利用心理暗示的方法来对抗那种紧张感。很多人会对自己的那种紧张的情绪失望不已，觉得自己实在是太“不中用”了，一旦产生这种挫败的情绪，更会影响你的发挥。实际上，怯场实在是太正常了，不仅是“菜鸟”级人物会对当众说话产生莫名的恐惧，哪怕是经验丰富的

语言高手，每一次发言前恐怕也免不了微微的紧张。“脱口秀女王”史翠珊·芭芭拉就患有严重的舞台恐惧症。

每次紧张的时候，你便可以用这种暗示法稳住情绪——你要告诉自己，害怕的人不止你一人，鼓舞自己努力说好最艰难的第一句话，一旦这种自我暗示法突破了最初的阻力，你后面的发言将会顺利得多。

你也可以采取合适的肢体语言来帮助自己缓解紧张、害怕的情绪。注意保持平稳的呼吸，放松颈部肌肉，再一步步放松全身的肌肉，重复数次后，这会帮助我们保持镇定，最大限度地减轻负面情绪。

多绕个弯子，就会少碰钉子

在广州一个著名的大酒店里，发生了这样一件小事。有一个外国客人在吃完最后一道茶点之后，顺手就将一副精美的景泰蓝食筷悄悄地放在了自己的西装口袋里。刚好有一个服务员看到了，她不动声色地迎上前去，双手擎着装有一双景泰蓝食筷的缎面小匣子说：“先生，非常感谢您对我国的景泰蓝食筷这种精细工艺品的赏识。为了表达我们的感激之情，我们将这双精美的景泰蓝食筷推荐给您，并按照本店的优惠价格记在您的账上，您看怎么样？”

这位外国客人立刻就明白了这个服务员小姐的话外之音，在表达了自己的谢意之后，说自己多喝了几杯白兰地，才误将食筷放在了自己的口袋里，并且很聪明地给自己找了台阶，他说：“既然这种食筷是不经消毒不能使用的，那我就以旧换新