



黄志坚 / 编著

## 一网打尽各种情景下 最能打动人心的说话学问

当今社会，一个人的成功，仅仅有15%取决于技术知识，  
而其余 85% 则取决于人际关系及有效说话等软本领。

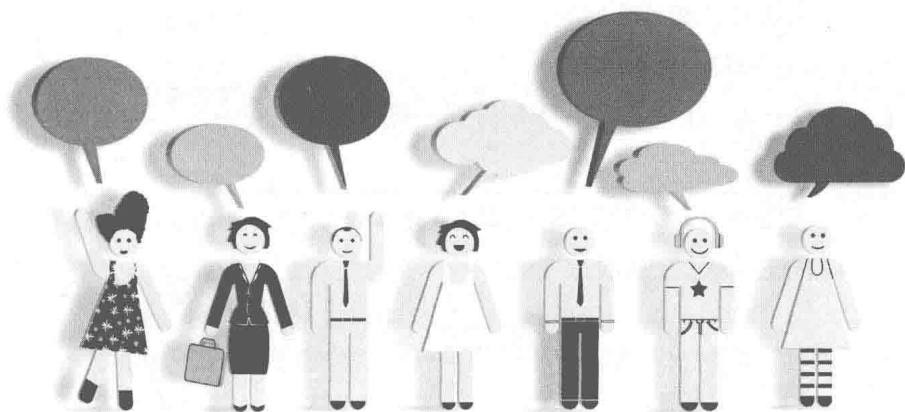
——戴尔·卡耐基

沟通

# 一句话

一句话让人笑，一句话使人跳，教你如何  
一句话说到别人心坎里，成功架起人际沟通的桥梁

民主与建设出版社



黄志坚 / 编著

# 沟通 一句话

民主与建设出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通一句话 / 黄志坚著. -- 北京 :

民主与建设出版社, 2017.8

ISBN 978-7-5139-1671-4

I . ①沟… II . ①黄… 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 189929 号

© 民主与建设出版社, 2017

## 沟通一句话

GOUTONGYIJUHUA

---

出版人	许久文
著者	黄志坚
责任编辑	王 颂
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	北京市海淀区西三环中路 10 号望海楼 E 座 7 层
邮 编	100142
印 刷	三河市天润建兴印务有限公司
版 次	2017 年 10 月第 1 版 2017 年 10 月第 1 次印刷
开 本	710 mm×1000 mm 1/16
印 张	15.25
字 数	185 千字
书 号	ISBN 978-7- 5139-1671-4
定 价	36.80 元

---

注：如有印、装质量问题，请与出版社联系。

前言  
Preface

也许你刚走入社会，带着你二十几年寒窗苦读的成果。你满腹激情，怀揣着梦想，你相信前途无限光明。你有了一份稳定的工作，你豪情万丈，信心满满准备干一番轰轰烈烈的事业。

可是让你沮丧的是，由于你不会说话，不会很好地表达，你辛辛苦苦在社会上混了好几年，仍然混得灰头土脸，工作没有半点起色，现实和你所预想的大相径庭。你的高学历，你的各种证书仍然不能避免使你在事业的荆棘路上不断被扎伤。不断的打击让你几乎丧失了斗志。你回想起曾经的同窗同学，有的成绩比你差如今却混得风生水起，有的证书比你少如今他的事业却蒸蒸日上。

你困惑着，却始终找不到出口。

卡耐基这样说过：“一个人的成功百分之十五靠专业知识和技能，百分之八十五则依赖人际关系。”事业道路的不顺畅主要是缘于较差的人际关系，而人际关系的好坏取决于你是否能把话说得“精”，说得“妙”，是否一开口就能让别人接受你。

你也许发现了一个问题。和陌生人说话的时候，你不能给别人留下深刻印象，而别人一说话就讨人喜欢；和客户见面的时候，你泛泛而谈，说了一大堆话却没能很好地表达出意思，而有的人却能一语击中要点；你摸爬滚打了好几年却没有遇到帮助你的“贵人”，而别人却有一大堆的“亲戚”“朋友”。

为什么有的人能够左右逢源，如鱼得水，而有的人却处处碰壁，摸爬打滚没有出路呢？

心理专家表示，人际关系的确定往往取决于第一次交流，而第一次交流的成功与否关键在于开场对白。也就是说，你是否能够顺利地和别人交谈取决于你是

否能够一语勾心。萍水相逢的两个人，要想在短时间内在心灵上溅出火花，达到共鸣，关键的是说好第一句话。

专家们在研究销售心理时发现，洽谈中的客户对刚开始的30秒钟所获得的信息，一般比以后十分钟里所获得的印象要深刻得多。

在社交场合中，要想扩大自己的人际关系网，给别人留下一个好的印象，好话要尽快说出口，而且要说得准说得妙。一句话说好了，得人青睐，说不好，分分钟打入冷宫。

有人有这样的本领：与人交谈，一句话就抓住了对方，让对方愿意听乐意说，或者一下子就征服对方，对其产生特别的好感。这叫做一语勾心。

这是一个很实惠的本领，平时说话，你一语勾心就能迅速形成融洽、热烈的交谈局面，让双方谈得很投机，很倾心，就能顺利达到沟通、交流的目的。

那么我们如何做到一语勾心呢？去年我陪同朋友去会见一家房地产公司的年轻人，我这个朋友实在算不上好看，肥肥胖胖的。一见面，那个年轻人就对我朋友说：“这身衣服穿在你身上真显气质！”

朋友笑说：“我这哪里算有气质。”

显然我看到她口不对心地乐乎，年轻人把话送到了她的心坎里。之后年轻人三言两语顺利地谈成了交易。

说话开头要说得漂亮，一开口就击中对方的心理，合了对方的胃口，对方便会愿意和你交谈下去，想要和你交谈下去，最后顺利达到目的。

我们应该如何说好自己的第一句话，如何做到把话说到别人心坎里去。这说起来简单，做起来却很难。要做到一语勾心，需要你有着良好的综合素质，较高的洞悉人际关系的能力，随机应变一点儿也不卡壳的急智和巧舌如簧、口齿伶俐的说话能力。这非一日之功，是需要长期积累和锤炼的。

也许你不擅于言谈，可能你不懂得观察，或许你还很内向不会说话。但是不需要自卑，只要你积极地去与人说话，积极地去学习，便能学会这门技巧。

“一句话说得人笑，一句话说得人跳。”一开口就击中要点，让第一句话成为你的杀手锏，将使你百战不殆，无往不利！

目 录  
Contents

## 第 1 章 一语勾心的基本功 /1

- 说话要看对象：没有一个药方可以包治百病 /1
- 说话要选时机：什么时候说比说什么重要 /4
- 说话要有分寸：话说三分，点到为止 /6
- 说话要用感情：感情能使你的话变得更真实 /9
- 说话要分场合：到什么山唱什么歌 /11
- 说话要有表情：充分利用你的另一种语言 /14
- 说话要讲语调：不同的语调产生不同的效果 /17

## 第 2 章 一语勾心的通用法则 /20

- 不会“听”话，就说不出动听的话 /20
- 太过雄辩的口才往往是不必要的 /23
- 顺毛扶驴：千万不能“犟”着来 /25
- 名字使用的高技术含量 /27
- 用商讨代替纠正，用征询代替命令 /30
- 屏蔽垃圾口头禅 /32
- 那些本身带有“勾力”的语言 /34
- 那些本身具有“亲和力”的话题 /36

## 第 3 章 一语勾心的搭讪之术 /40

- 为搭讪正名：一种爱情和事业上的毛遂自荐 /40
- 决定你搭讪能够成功的重点 /42
- 主导话题搭讪法：层层剥笋，逐步诱导 /45
- 摩擦式搭讪法：小碰撞后的大机会 /47
- 游击式搭讪法：戳一下就跑 /49
- 各种场合下的实用搭讪语言 /51
- 异性之间搭讪心理及习惯开场白 /54
- 过犹不及——搭讪的常见误区 /57

## 第4章 一语勾心的赞美之术 /61

- 好话要尽快说出口 /61
- 笼统地夸奖不如细致地称赞 /63
- 当面的夸奖不如背后的称赞 /66
- 人云亦云夸奖不如别出心裁的称赞 /68
- 嬉笑怒骂之中传递赞美之意 /70
- 不露痕迹的赞美技巧 /73
- 转个弯赞美，效果更强烈 /76

## 第5章 一语勾心的安慰之术 /79

- 或许一次安慰就可以成功晋级 /79
- 我们平时安慰人的方式大多是错的 /81
- 当个朋友，而不是英雄 /84
- 聆听是决定疗效的关键 /87
- 对病人的安慰技巧 /90
- 对失意者的安慰技巧 /92
- 给别人的失败找一个冠冕堂皇的理由 /96
- 识别他人的深层心理需求 /98

## 第6章 一语勾心的应酬之术 /102

- 称呼得体是最好的见面礼 /102
- 让“介绍”来得更精彩一些 /104
- 最富感染力的场面话 /107
- 酒桌上的语言技巧 /110
- 通过反问满足对方的优越感 /113
- 设置悬念引发对方聊天的兴趣 /116

听别人说话时的插话技巧 /117  
有效规避“空档” /120

## 第 7 章 一语勾心的推销之术 /123

巧设开场白，唤起顾客的好奇心 /123  
最简单的方式是“鹦鹉学舌” /126  
营销就是卖“贪”和“怕” /128  
把情感和关心当做促销的“润滑剂” /131  
与其喋喋不休，不如抓住一点 /133  
让对方二选一的“选择题策略” /135

## 第 8 章 一语勾心的批评之术 /138

过度的指责是傻瓜的做法 /138  
坚持对事不对人 /141  
批评的“五个一”原则 /144  
期望式批评艺术 /147  
商讨式批评艺术 /150  
蜜语式批评艺术 /151  
提醒式批评艺术 /154  
触动式批评艺术 /157  
调侃式批评艺术 /160  
沉默式批评艺术 /162

## 第 9 章 一语勾心的拒绝之术 /165

有多少人被“不好意思”所拖累 /165  
拒绝他人“六不要” /167  
有笑容的拒绝方式 /169  
有代替的拒绝方式 /171  
有出路的拒绝方式 /174  
有帮助的拒绝方式 /176  
巧妙的“推酒”术语 /179

## 第 10 章 一语勾心的劝解之术 /182

为什么你的劝解总不奏效 /182



- 为别人体面地下台铺设好台阶 /185
- 手中有理，口中有情 /186
- 抓住要害之处，解其心中疑问 /189
- 巧妙地转移话题，化解尴尬 /192
- 用“我们”来建立共同意识 /194
- 遵循对方心理轨迹，说话就会深入人心 /196
- 给你的劝解加点“小点缀” /198

## 第 11 章 一语勾心的驭人之术 /201

- 谈话之前，先营造气氛 /201
- 没有你不行：高帽子的强大驱动力 /203
- 用自责的方式导入 /206
- 以情切入：人人具有同情弱者的天性 /208
- 从对方的角度出发提出你的请求 /210
- 巧用“逆反心理”做文章 /212
- “酒话”不是醉话，用它也可办事 /214

## 第 12 章 一语勾心的演讲艺术 /217

- 聪明的演讲者总是善于抓住听众的心 /217
- 激发出听众的同情心 /220
- 激发出听众的正义感 /222
- 激发出听众的危机感 /224
- 用悬念吊起听众的胃口 /226
- 用对比唤起听众的共鸣 /228
- 数字是最有感染力的武器 /231
- 语气要有力，结论要肯定 /233

## 第1章

# 一语勾心的基本功

一句话说得好让人如沐春风，一句说得坏让人心生憎恶。所以有人说这个世上最容易的事是说话，这个世上最难的事也是说话。即使你满腹才华，然而不懂得在心里过滤，也是枉然。说话的技巧不光要靠一张嘴，更多时候我们要“用心”去说。一栋高楼需要扎实的地基，一语勾心也需要扎实的基本功。

### 说话要看对象：没有一个药方可以包治百病

这个世界上有治发烧的康泰克，有治咳嗽的咳必清，有治头痛的西比林，但是没有一味药叫“包治百病”。

看病得对症下药，说话亦是如此。

能说话不代表会说话，会说是指说话要灵活善变。一个有丰富社交经验的人都会在说话的时候先去判断应该用怎样的方式和眼前这个人交谈，一个模式不能套用在所有人身上。

有个老先生带着他的几名学生出外讲学、游览。老先生的马挣脱了缰绳吃了人家的麦苗，被农夫扣下了。老先生的大弟子一贯能言善辩。可是，他之乎者也讲了一大堆，农夫就是听不进去。

老先生的一个新学生，学识、才干远不如大弟子。但他走到农夫面前，笑

着对农夫说：“你并不是在遥远的东海种田，我们也不是在遥远的西海耕地，我们彼此靠得很近，相隔不远，我的马怎么可能不吃你的庄稼呢？再说了，说不定哪天你的牛也会吃掉我的庄稼哩，你说是不是？我们该彼此谅解才是。”农夫觉得很在理，责怪的意思也消释了，于是将马还给了老先生。旁边几个农夫也互相议论说：“像这样说话才算有口才，哪像刚才那个人，说话不中听。”

求神要看佛，说话要看人。能言善辩并不是指一套模式对付所有的人。显然，大弟子没有学会灵活善变。那么你呢？

## 一、说话要看对象的文化程度

我们平时接触的人文化水平高低不同，有学生，有民工，有学者，也有二三十年代的老太太。

对不同文化程度的说话对象，学会巧妙地转换用词，会让你显得大方得体，讨人喜欢。

对学者，用语文雅、委婉；对工人同志，用语直接、爽快；对乡下老大娘，用语则通俗、朴实；这就恰到好处地适应了不同对象的不同爱好和文化修养。

文化水平低的人不习惯使用书面语言，跟他们讲话应该尽量口语化。如果用书面语言，或典雅的词句，就会产生沟通、交流障碍。反之，文化层次较高的人则爱听委婉的话，不爱听质问或不客气的话，也不爱进行平淡的对话交流。

## 二、说话要看对象的身份

人们常说，见人说人话，逢鬼说鬼话。这是指说话得分清对象身份。

每个人身处这个社会，由于社会分工不同，身份也不同。一个人在工作上，他是一个老板；在生活中，他是你的朋友；在家里，他是一个爸爸和丈夫。身份不同，说话也要灵活多变。

学会说话的人，左右逢源，如鱼得水；不会说话的人，处处受限，寸步难行。

关于怎样说话，以下几点是一定要学会的：

1. 如果你和朋友说话，就要随意、亲近，不能像在职场中那样生硬，不要太讲究说好听的话，真实地面对朋友会减轻你的压力；

2. 如果你和你的老师说话，就要恭敬、谦虚，不要像朋友一样随意，这样表示了对老师的尊重；

3. 你和老板说话时，就要学会灵活应变，说“合适”的话，“好听”的话，这是需要不断地学习不断地观察才能学会的；

4. 你在和客户说话时，要学会夸奖，学会适当地恭维，这能促成你达到交谈的目的。商人是否能成功，取决于他是否会说话，是否能说到客户的心坎里，让客户接受。

### 三、说话要看对象的性格

相同的话，可能对不同性格的人产生不同的效果，甚至可能截然相反。

也许你在初次见面或者不太了解这个人的基础上去完全了解一个人的性格是极为困难的，但是你可以根据一个人的着装、面相、说话的语气和表情以及走路的方式去初步了解这个人的性格信息。

要做到这一点是不简单的，也就是因为不简单，所以学会的人才是真正厉害的人，真正能成就事业的人。

根据你的生活经验，在你脑海里不同性格的人一定有不同的形象。如果这个人说话粗鲁，那他基本学识不高，谈话时避免用专业术语，而是取巧。如何取巧？假使他附庸风雅，人云亦云评论社会问题，针对这种人，我们可以低调附和，表示自己同意他的说法，和他探讨一下这个话题。这会让他有成就感；

如果这个人穿着随意，那么这个人很有可能生活随意不拘小节，交流过程中

随性的话题可能勾起他对你的好感。你可以和他谈生活上的芝麻绿豆的事，也可以谈工作的事，只要谈他感兴趣的事，就能感觉相识已久；

如果这个人走路快而急，那么初步判断这个人时间观念强，办事效率高，不喜欢泛泛而谈浪费时间。这时候你就要一语勾心，抓住重点，做到“快”“准”“狠”所谓“快”就是要把重点放在前面，不搞大幅度渲染才进入主题；所谓“准”是指一语击中要点；所谓“狠”是指说话要“给力”，要压得住场面。

如果这个人说话幽默，就需要你的高智慧，随机应变。一个幽默的人必定是一个有智慧的人，面对这一类人群，你得配合他的幽默，及时给予反馈，让对方对你产生知音之感。

## 说话要选时机：什么时候说比说什么重要

生活在水边的蛤蟆、青蛙，还有逐臭不已的苍蝇，它们不分白昼黑夜，总是叫个不停，可是，人们对这些声音早已是充耳不闻，厌倦不已。再来看看这司晨的雄鸡，它只是在每天黎明到来的时候按时啼叫，然而，雄鸡一唱，人人闻鸡起舞，开始新一天的劳作。

我们应该学会做一只适时的“雄鸡”，而不是乱叫的“苍蝇”。

古人作战讲究天时、地利、人和，换言之就是说作战要找对时机。

说话如同作战，选择正确的时间来说话。

“到什么季节，播什么种。”掌握好说好话的时机，是一门必修课，如果你说的不是时候，即便你的话再好，再动听也起不到好的作用，甚至还会带来负面的效果，那么你就是赔了夫人又折兵，弄得你尴尬又难堪。因此，说话要把握时机，找到与时机最契合的点再出口，便能马到成功。

人生存在这个社会的意义有时候取决于一张嘴，因为除了“吃”延续生命，还有“说”立足于社会。你无时不刻不在说话，可是你能确定你的话都找准了时机，都说对了吗？

我们或许都能察觉到，有时候我们恭维别人，恭维得连自己都尴尬了；有时候我们突然就接不上别人的话题了，沉默着尴尬；有时候，我们突然说出了一句话便终止了一场对话，气氛极为怪异。

难堪的是，这种种都是因为自己不会在对的时机说对的话。不过没关系，学会抓准时机，你定能摆脱尴尬场面，做一个说话高手。

说话的时候要看时机，不能喧宾夺主，越俎代庖。一部美剧《绝望的主妇》里有这样一个场景：

雷尼和勒奈特合伙成立室内设计公司，在她们给客户意见的时候，客户并不是很满意。这时候擅长设计的保姆苏珊，提出了自己独到的意见，使得客户很是高兴，当即同意了。

客户满意了，然而老板雷尼火了。因为她越俎代庖，在客户面前丢了老板的脸，显出了老板的无能。

虽然点子好，但是不能在这个时候提。如果在生活中发生这样的事，你可以在客户走的时候，以请教的方式提出建议，这时候老板不仅会采纳你的意见，还会发现你的才能，摆脱保姆命运。

说到说话的时机，有次我和朋友去谈一笔笔记本销售的生意，购买方是个暴发户型的老板，脖子上挂着很粗的金项链。在吃饭时他本想让气氛诙谐一点，却用了低级笑话，说到有关人体排泄物种种的东西，我朋友正往嘴里夹的菜，当即顿住了。气氛尴尬极了。

很显然，吃饭的场合很优雅，我们就不能说一些“不优雅”的话。这不仅暴

露了你的无趣，还会使得交流产生障碍。

古代臣子有什么请求，会在皇帝龙颜大悦的时候提；古代作战攻城，会趁敌方士气大减的时候；铁匠打铁，要趁铁热的时候。

一句同样的话，在不同的时候会产生不同的效果。什么时候说话，比说什么更为重要。

如果你想谈成一笔生意，那么你得在和客户谈得高兴的时候，趁热打铁。比如客户热爱看世界杯比赛，你就大谈足球，让他对你产生了知己的好感，这时候提出生意问题，必然是顺风顺水。

假如同事正在被老板批评，陷入了尴尬境地，这时候你出来说几句话圆场，如同雪中送炭。既使老板免于尴尬，也令你博得同事的好感。说话能救人于水火之中，也能置人于不生之地。

如果你是一个秘书或者助理，和老板一起出去应酬，客人一直夸赞你的办事能力，这个时候你抓准时机把你老板提出来夸奖：“这都是我们老板教的，我哪有这个本事。”顾忌老板的颜面，有时候就是给足了自己面子。

生活中你会发现，那些不爱说话，不擅长表达的人，不引人关注。而那些太爱说话，太乐于表现自己的人，又会不受欢迎。一个人大方热情，能在很多场合充分表现自己，是件好事；如果说话过度，不看时机，就反而会让人敬而远之。

所以，怎样做到适时说话，抓准时机，是一门永无止境的课程，需要你不间断地学习。

## 说话要有分寸：话说三分，点到为止

把握好说话的分寸，不能口无遮拦、信口开河。妇孺皆知的“杨修之死”，就是这方面的一个反面典型。杨修作为曹操身边一个直接参与机密要务、总领营

帐诸事的行军主簿，在战事失利的紧急情况下，口无遮掩，自作聪明地从“鸡肋”口令中随意妄猜，并在军中肆无忌惮散布消极言论，最终落得个被曹操以“乱我军心”罪处死。

杨修说话不注意分寸，成了被杀的导火索。

其实，人生的很多纷纷扰扰，在很大程度上都是分寸的伸缩、调节所引起的。分寸，往往是人生长河上的分水岭，如果不能很好地把握它，那么好与坏，悲剧与喜剧就有可能发生相应的转化。办事的深与浅，说话的多与少，分寸几乎隐藏于这一切的转化之中，鬼使神差地改变我们的生活。

## 一、把握分寸需要把握尺度

话说三分，点到为止。人际交往时说话必须要把握适度原则。

所谓适度，首先说话的“深浅”要适度。话到嘴边含半截，响鼓不用重槌敲。在与人谈论问题时，需要深入交谈的，则可深入。但是如果不分对象，不管时机，对任何问题一概深入研究其本质，会让人产生反感。我大学时有个室友，他很有思想，有一次我们只是抱怨一句：“唉，找工作太难了。”这个室友就开始了深刻解析：“找工作难事由于中国人口太多，岗位需求量大——”我们几乎崩溃了。

说话的“量”要适度。逢人只说三分话，未可全抛一片心，话少误事，言多必失。懂得怎么把握说话分寸的人，必定是一个说话高手，得人青睐。然而“沉默是金”和“滔滔不绝”的人就会被我们划入交际禁区。每个人都想被人重视，重视就体现在给别人说话的机会。与人交谈的时候，你可以多给别人说话的机会，自己说话点到即可。

## 二、把握分寸需要懂得进退

人生就是一场赌博，懂得进退，你就会成为最后的赢家。能进能退，万事皆



有分寸。

进退是个很深的哲学问题，然而可以在生活处事方法中很浅显地去体会，然后你会发现，即使再深刻，也会被你理解得很透彻。

在生活中，我们与朋友发生争执，说话不可尖酸刻薄，留一份余地——这叫退；与领导探讨交流问题，领会领导的意愿，进一步阐述自己的想法，得到更大的赞赏——这叫进；上善若水，水善利万物而不争，处众人之所恶——这叫以退为进。

审时度势，说话把握好进退的分寸，使你在人群中表现得大方得体。

如何掌握个中奥妙，培养自己的说话能力之外，还需要我们对一个事物的彻底了解。了解了一条绳子的长度，才知道该在哪个长度上对半分。所以说话掌握进退分寸的秘诀是“知情”，知道什么时候进，知道什么情况下退，知道什么时候是以退为进的最佳时机。

### 三、把握分寸需要注意说话的方式

如何取悦你的谈话对象，最重要的是说话方式。说话是否恰如其分直接体现出你这个人是否懂得说话的分寸，能够灵活自如地把握好分寸需要极高的修养。

说话要注意尊卑。在与长辈说话的时候，我们就要注意说话的措辞。从小学开始老师就告诉我们，对长辈要用“您”表示尊敬。而不能像对待平辈朋友一样，说话不讲究礼貌，与长辈生活格格不入的网络用语脱口而出。

说话要注意上下级关系。他是你的领导，那么你说话就要特别注意方式了。你决不可在会议上反驳领导：“我不赞同这样，我有别的想法。”决不可对上司说：“我们探讨一下这个问题吧。”事实上，改变一下说话方式，便能很好地拿捏分寸。我们可以在散会后单独跟领导说：“对于会议的议题我有个想法，不知道是不是可以请教您一下。”我们可以对上司这样说：“我可以请教您一个问题吗？”

说话要注意动听、入耳。很多人说话不能把握好分寸，就在于他们不懂得怎