



高情商 沟通学

10天打造 完美口才

(超值案例版)



完美口才提升课，
180个高情商说话技巧

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

高情商沟通学

10天打造完美口才

(超值案例版)



内 容 简 介

一句话能成事，一句话也能败事，说话的重要性便在于此。说话虽然不是万能的，但不会说话是万万不能的。不管你的智商、颜值有多高，如果不会说话，你就无法获得他人的认可。说话是一门技术，更是一门艺术。会说话的人能左右逢源，面对各种人或场合都能游刃有余。我们要如何才能做到这一点？本书将深度剖析这些问题，通过大量贴近生活的沟通案例，以不同的情景和对象为切入点，生动具体地讲述提高说话水平的实用技巧，帮助你在短期内获得出众的口才。

不管你现在的说话水平如何，只要你翻开本书，你就离成功近了一步。本书适合任何一位希望提升自身说话水平的读者学习和参考。

图书在版编目（CIP）数据

高情商沟通学：10天打造完美口才：超值案例版/汇智
书源编著. —北京：中国铁道出版社，2017.8
ISBN 978-7-113-23115-6

I. ①高… II. ①汇… III. ①人际关系学—通俗读物
IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2017）第111666号

书 名：高情商沟通学：10天打造完美口才（超值案例版）
作 者：汇智书源 编著

策 划：巨 凤

读者热线电话：010-63560056

责任编辑：苏 茜

责任印制：赵星辰

封面设计：仙境

出版发行：中国铁道出版社（北京市西城区右安门西街8号 邮政编码：100054）

印 刷：三河市兴达印务有限公司

版 次：2017年8月第1版

2017年8月第1次印刷

开 本：700mm×1000mm 1/16 印张：16.5 字数：308千

书 号：ISBN 978-7-113-23115-6

定 价：39.80元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书，如有印制质量问题，请与本社读者服务部联系调换。电话：（010）51873174

打击盗版举报电话：（010）51873659

前言

PREFACE

你纵然有数值爆表、碾压众人的智商，在交流上未必能有出众的表现；你纵然有闭月羞花的容貌、英俊潇洒的身姿，在说话上未必会博得众彩；你纵然能出口成章、滔滔不绝，在沟通上未必会引起他人的欣赏。高智商不等于高情商，颜值高不等于口才好，能说话不等于会说话！

有人说，“口才是人的第一能力，谈吐是人的第二外貌”，可见好口才对人的重要意义。我们身处于一个合作型的社会，不管选择怎样的生活方式，有着怎样的人生目标，只要在这个社会上，你就不可避免地与他人交往、沟通。能说会道的人左右逢源，如鱼得水；不善辞令的人则处处受限，寸步难行。不管你天性多么聪颖过人，受到的教育多么高深，外貌和才华多么出众，假如不懂说话之道，也很难受到他人的欢迎。

“一句话能成事，一句话能败事”，可见说话不能随心所欲，在说话之前要思考，想明白你与对方的关系、自己的想法，对方的想法和你的目的。与其说这是一种说话技巧，不如说它是一种思考能力。

会说话的人胜在睿智和气质。口才就是你在社会上打拼的敲门砖。拥有好口才，你就能充分地展示自我，处处受到别人的欢迎和关爱，在事业上得到他人的支持，在职场、商场和情场中夺得先机，永占高地。因此，要想成为受欢迎的人，必须会说话，有口才。说话要学会审时度势，该说话时，你要把话说得打动人心，精妙绝伦；不该说话时，要善于沉默，做到洗耳恭听。

几乎每个人都明白这个道理。但学会说别人受用的话并不是一件简单的事情。生活中，我们经常会看到有些人在遇到急事时，说话变得磕磕巴巴、语无伦次；有些人在面对陌生人时不知道该说什么；有些人在说话时不知道把握分寸；有些人出于好意规劝，却往往让对方厌恶……这些都是不会说话造成的。



那么，我们该怎样做才能让自己的语言达到我们期望的效果呢？要知道，令人折服的说话能力虽不是一蹴而就的，需要一定的阅历和自身的感悟，但经过正确的指导和点拨，出众口才也能很快获得。很多人都曾尝试找到一个语言导师来帮助自己提高说话水平，本书就会给你很大帮助。

本书共分为 20 章，180 个细分主题，基本涵盖了说话艺术的各个方面。本书深入浅出地讲述了练就说话技巧的方法，语言生动活泼，案例有趣易懂。本书用典型生动的案例表现了在不同场合对不同对象的说话方法与技巧，展现了打动人心的说话细节，让读者学会应对各种各样的场合和情况，把握说话的分寸和时机。相信读者在阅读后能够对说话有一个全新的认识，使你能够轻松地把话说到对方心坎里。

生活是一场没有固定剧本的戏，我们需要在每段不同的情节上创造出属于自己的独特台词。在动嘴之前先动脑，发挥自己的聪明智慧，运用学到的一些技巧，你一定能得到别人对你的喜爱和赞赏。

编者

2017 年 5 月



目录

CONTENTS

上篇 同话不同说，恰到好处更能打动人心

第一章 赞美话：会说惹人笑，真诚地赞美最受欢迎

- 技巧 1 赞美是奇迹的创造者——赞美的力量是无穷的 / 3
- 技巧 2 最能说到他人心里的赞美——好话放在背后说 / 4
- 技巧 3 赞美不是阿谀奉承——赞美也要讲究技巧 / 5
- 技巧 4 赞美要有的放矢——不同的人要区别对待 / 7
- 技巧 5 你掌握赞美技巧了吗——学会说“您是对的” / 8
- 技巧 6 赞美的语言有学问——不露痕迹的赞美最让人受用 / 9
- 技巧 7 赞美越多越好——褒扬亦有度 / 10
- 技巧 8 你的赞美大同小异——另辟蹊径，将赞美说出新意 / 11

第二章 委婉话：曲径通幽，有些话最好绕个弯子再说

- 技巧 9 你说话别人不愿意听——话要说得入耳 / 15
- 技巧 10 直言太过伤人——拐个弯说会更能倾入人心 / 16
- 技巧 11 小玩笑无伤大雅——一失分寸“笑果”变恶果 / 17
- 技巧 12 出言不逊——只会自食其果 / 19
- 技巧 13 令其为你着想——请教对方“假设您是我” / 20
- 技巧 14 对方的问题不好回答——有口才也要随机应变 / 22
- 技巧 15 心中之言不好说出口——借他人之口圆自己之事 / 23
- 技巧 16 说话要给人留面子——不要揭人的短处 / 25

第三章 批评话：嘴上留情，给人面子也是给自己出路

- 技巧 17 想让他人接受你的批评——春风化雨的批评之道 / 28
- 技巧 18 批评的是“人”——不，要批评“事” / 29
- 技巧 19 给批评穿上表扬的外衣——不要让批评成为负能量 / 31
- 技巧 20 不要给人无地自容的批评——批评要暗示，间接批评显高明 / 32
- 技巧 21 无声举动胜过连篇话语——“不动口”的批评艺术 / 33
- 技巧 22 不要当众强硬指责——要懂得“软处理” / 34
- 技巧 23 不要批评过火了——容易激起对方的逆反情绪 / 35
- 技巧 24 引咎自责——自我批评反致胜 / 37
- 技巧 25 冷言亦能暖人心——批评也是激励 / 38
- 技巧 26 批评话不要说透——点到为止即可 / 39
- 技巧 27 批评也能逗人笑——说个俏皮话，让批评远离“剑拔弩张” / 40
- 技巧 28 批评屡教不改的人——要用点特殊的“妙”方 / 41

第四章 倾听话：无声胜有声，会“听”才能更好地沟通

- 技巧 29 会说的不如会听的——倾听更能让对方欢喜 / 44
- 技巧 30 不要被表面的字眼迷惑了——要领会对方的弦外之音 / 45
- 技巧 31 言多而有误——为人处世要多听少说 / 46
- 技巧 32 想要交到好朋友——主动聆听才能走进对方内心 / 47
- 技巧 33 倾听也要有所回应——不漏掉有用信息，语言越简洁越好 / 49
- 技巧 34 过于“健谈”引起对方不满——沉默是一种巧妙的“留白” / 50

第五章 提问话：探马先行，好问题自己会说话

- 技巧 35 提问要用对——好的提问帮你打开对方心门 / 53
- 技巧 36 让对方多说才能打开心扉——开放式提问 / 54
- 技巧 37 提出的问题是无效的——有针对性才能让对方走心 / 55
- 技巧 38 对方回避你的问题——迂回发问有助于直接解决 / 56
- 技巧 39 用提问也能说服他人——引导对方思路的魔法 / 58

技巧 40 获取发言权的提问术——权利式提问 / 59

技巧 41 如何礼貌地回避问题——请对方做话题的中心 / 61

第六章 余地话：留点容纳“意外”的空间，于人于己大有裨益

技巧 42 真话幽默化——气氛轻松不尴尬 / 64

技巧 43 别在小事上钻“牛角”——比别人先说“是我的错” / 64

技巧 44 凡事没有必然——不讲太满才能收放自如 / 66

技巧 45 说话要有诚信——避免前后矛盾，尴尬丛生 / 67

技巧 46 不要让对方没面子——否则你会更没面子 / 68

技巧 47 对方有缺点——婉转地为其掩饰 / 69

技巧 48 看到对方出丑了——最好别露声色 / 71

第七章 肢体语言：声情并茂，身体语言让表达更丰满

技巧 49 说出来才是最好的——有时暗示效果更佳 / 74

技巧 50 爱笑的人运气不会差——用微笑传递心语 / 75

技巧 51 想要征服对方——用眼神沟通感情 / 76

技巧 52 对方不明白你的意思——言语不够，手势来凑 / 77

技巧 53 对方的小动作你懂吗——不同动作不同含义 / 79

中篇 看场合说话，到什么山上唱什么歌

第八章 开场话：一见如故，3分钟拉近与他人距离

技巧 54 一开口他人就“开躲”——陌生接触别唐突 / 83

技巧 55 一张口就吸引对方——叫对称呼一步到位 / 84

技巧 56 把陌生人变成熟人——用语言瞬间拉近距离 / 86

技巧 57 打开陌生人的话匣子——巧妙找到话题共同点 / 87

技巧 58 性格不同该咋办——内向性格和外向性格的人都有热情点 / 88

技巧 59 谈话结束语不可小视——给初次交谈一个完美的句号 / 90

第九章 解难话：消除尴尬，处于不利之地的化解之道

- 技巧 60 他人遇到尴尬情况——帮对方挽回面子 / 93
- 技巧 61 正常说话行不通——不妨换一种说法 / 94
- 技巧 62 遇到尴尬如何是好——以变应变，佯装不知 / 95
- 技巧 63 窘境突然而至——明话暗说很有效 / 96
- 技巧 64 职场出现“事故”——做个灭火高手 / 97
- 技巧 65 一时口误怎么办——调转话头避锋芒 / 98
- 技巧 66 巧妙避免沟通陷阱——人际冲突预防为主 / 99
- 技巧 67 对方进行陷阱式提问——反向质疑，止步于陷阱口 / 100
- 技巧 68 对方的贬低太伤人——“反弹琵琶”，巧妙回击 / 102

第十章 说服话：劝谏在巧，以情动人犹胜以理服人

- 技巧 69 要请他人帮忙——激发对方善念的说话技巧 / 104
- 技巧 70 想让鲤鱼跃龙门——激励不求上进的人 / 105
- 技巧 71 “穿上别人的鞋走走路”——“同理心”增加说服力 / 106
- 技巧 72 说服别人改掉坏习惯——正确的激励方法 / 107
- 技巧 73 催他人还钱——别把自己当成“黄世仁” / 108
- 技巧 74 A 或 B，你选哪一个——心理说服 / 109
- 技巧 75 自己的话没说服力——请个“权威”助阵 / 110
- 技巧 76 两相比较，高低立现——制造落差让对方体会差别 / 111
- 技巧 77 直话不能直说——思想在委婉中表达 / 113
- 技巧 78 狠话也能出奇效——巧用激将法，点石成金 / 114
- 技巧 79 互惠原理巧妙说服——给他点好处，接受观点更容易 / 115

第十一章 拒绝话：留点面子，这样拒绝不让人难堪

- 技巧 80 卖力不讨好——拒绝是人生的必修课 / 117
- 技巧 81 直接拒绝对方接受不了——委婉地说明原因 / 118

- 技巧 82 自己并不是心甘情愿——别害怕说“不” / 119
- 技巧 83 拒绝也可以笑着说——含蓄地说“不” / 120
- 技巧 84 别人的请求不能完成——一定要明确拒绝 / 121
- 技巧 85 不想借钱给他人——最有效的回绝之道 / 122
- 技巧 86 上司安排不合理——对上级说“不”的智慧 / 123
- 技巧 87 拒绝也不让对方心生芥蒂——拒绝时指出另一条路 / 124
- 技巧 88 预防式拒绝——岔开话题也是一种拒绝方式 / 125
- 技巧 89 婉言直言都无效——不妨试试“破唱片法” / 127
- 技巧 90 拒绝不太熟的人——拿出挡箭牌，借用他人拒绝 / 128
- 技巧 91 拒绝别人的示爱——听从内心，得体拒绝追求者 / 129

第十二章 谈判话：掷地有声，谈判话语要有“交涉力”

- 技巧 92 对方不接受你的开价——先发制人的定锚效应 / 132
- 技巧 93 砍价怎么这么难——三招让对方做出最大让步 / 133
- 技巧 94 让步时想获益最多——吃小亏占大便宜的“跳崖法” / 134
- 技巧 95 谈判陷入僵局——用两句话化解谈判危机 / 135
- 技巧 96 提问也有大作用——技巧性提问抓住对方需求 / 136
- 技巧 97 自己想达到目的——先要满足对方的要求 / 138
- 技巧 98 随机应变是必备本领——懂点变通，谈判不会无果而终 / 139
- 技巧 99 提问是“追踪器”——谈判中的答复技巧 / 140
- 技巧 100 给对方施加压力——最后通牒有奇效 / 142
- 技巧 101 把“烫手山芋”抛给对方——声东击西的模糊语言战术 / 143
- 技巧 102 你赢了，对方就输了——谈判的最高境界是双赢 / 144

第十三章 场面话：八面玲珑，一言一语方可成事

- 技巧 103 你一开口就被罚酒——饭桌上说话有禁忌 / 147
- 技巧 104 你的祝酒辞没人响应——有技巧才能调动气氛 / 148
- 技巧 105 不喝酒伤和气——饭局拒酒有高招 / 149
- 技巧 106 饭局话题如何展开——四步走循序渐进 / 151

技巧 107 如何在酒桌上聊天——最佳配角更能表现自己 / 152

技巧 108 你说的话合适吗——切莫胡诌乱说，陷入禁区 / 153

技巧 109 求人办事不简单——小小请求帮你得寸进尺 / 155

第十四章 演讲话：舌尖风暴，方寸讲台用语言点燃激情

技巧 110 一说话就哆嗦——调整心态别紧张 / 158

技巧 111 开场白总是冷场——引发观众的兴趣 / 159

技巧 112 演讲时总卡壳——准备了稿子也无用 / 160

技巧 113 用关键词演讲——心中无“招”胜有“招” / 161

技巧 114 上台后脑子一片空白——故事性陈述克服紧张 / 162

技巧 115 别人不想听你说话——花式广告的艺术 / 164

技巧 116 内向的人不适合演讲——方法得当内向也是优势 / 165

技巧 117 演讲时气氛不活跃——让听众集中注意力 / 167

技巧 118 演讲时突发状况——用一两句机智的话应对 / 168

技巧 119 遇到难答的问题——沉默并不是最佳选择 / 169

技巧 120 限时演讲——结尾色彩斑斓而又强劲有力 / 170

技巧 121 结束语总不尽如人意——为演讲画上圆满句号 / 171

下篇 看人说话，“人上一百，形形色色”

第十五章 与朋友说话：莫逆之交，再好的朋友也别失分寸

技巧 122 朋友听不进你的建议——有理有据，有礼有节 / 175

技巧 123 你需要朋友的帮助——说话时别让事情变了味 / 176

技巧 124 朋友向你求助——委婉拒绝不伤和气 / 177

技巧 125 朋友有难从不向你倾诉——失意朋友面前别得意 / 178

技巧 126 偶遇许久未见的老朋友——闲谈帮你化解尴尬 / 179

技巧 127 说话总是惹朋友厌烦——必须摆脱八大社交恶习 / 180

技巧 128 你说话总是得罪朋友——三思过后再出口 / 182

第十六章 与考官说话：面试有雷区，好口才让猎头非你莫属

- 技巧 129 面试时要自我介绍——念简历者出局 / 185
- 技巧 130 一张口就被面试官看低——问题就出在这里 / 186
- 技巧 131 面试时总被问倒——识破考官的语言陷阱 / 187
- 技巧 132 想要得到考官认可——言语要沉稳而不失热情 / 188
- 技巧 133 这样回答最得体——面试五大难题的样板回答 / 189
- 技巧 134 家庭与工作不可兼得——女性面试敏感问题的妙答 / 191
- 技巧 135 面试有心得——职场面试的六忌 / 192
- 技巧 136 谈不到期望的薪资——要有准备讲策略 / 194

第十七章 与领导说话：审时度势，获得上司的信赖与赏识

- 技巧 137 你的话领导不爱听——该说的说，不该说的不说 / 196
- 技巧 138 领导总觉得你很闲——做得多，也要会汇报工作 / 197
- 技巧 139 你的提议领导不采纳——正面突破+巧妙“围攻” / 198
- 技巧 140 一提加薪领导就皱眉——加不加还要看你怎么说 / 199
- 技巧 141 竞聘演讲领导不点头——展示到位还愁不升职吗 / 200
- 技巧 142 向领导进言——不妨先说“虽然明知会挨骂” / 201
- 技巧 143 与领导同乘电梯——30秒巧妙交流 / 202
- 技巧 144 风头正盛——有了功劳也要低头说话 / 203
- 技巧 145 想让上司变主意——三招教你轻松搞定 / 204
- 技巧 146 机会总是从指尖溜走——要敢于毛遂自荐 / 205
- 技巧 147 领导发火了——别直接泼冷水熄火 / 206
- 技巧 148 要辞职怎么说——三件事要做到位 / 207

第十八章 与下属说话：职场妙语，把话说到下属心窝里

- 技巧 149 下属不信服你——经常讲这六句话 / 210
- 技巧 150 下属的目标不明确——下达指令要具体而准确 / 211

- 技巧 151 下属心有不满——有策略地疏通 / 212
- 技巧 152 向下属通报坏消息——别用伤感情的字眼 / 213
- 技巧 153 下属犯了严重错误——妙侃巧批点出症结 / 214
- 技巧 154 以情动人好过以钱动人——管理中的南风法则 / 215
- 技巧 155 想让下属全力以赴——不妨用点“激将法” / 216
- 技巧 156 表扬的力量有多大——激励下属积极性的“翻倍法” / 218
- 技巧 157 下属间产生矛盾——站出来说句“公道话” / 219
- 技巧 158 下属提出非分要求——要会巧妙说“不” / 220
- 技巧 159 得力干将想离职——挽留人才有门道 / 221

第十九章 与同事说话：相处有道，办公室说话有技巧

- 技巧 160 和同事总是没话说——想法打开对方的话匣子 / 224
- 技巧 161 说话老被同事打断——看看你是不是这两类人 / 225
- 技巧 162 同事总给你脸色看——说话时要把握好分寸 / 226
- 技巧 163 同事对你冷嘲热讽——冷静分析+勇敢回应 / 227
- 技巧 164 好心当成“驴肝肺”——说话总是让同事误解 / 228
- 技巧 165 同事不接受你的建议——说得太多，听得太少 / 229
- 技巧 166 是非对错，喋喋不休——对待同事争论有技巧 / 230
- 技巧 167 同事关系不融洽——影响同事关系的九种言行 / 231
- 技巧 168 太委屈，憋不住——不要把负面情绪完全倒给同事 / 233
- 技巧 169 笑料放松紧张神经——职场上做一个幽默的人 / 234

第二十章 与客户说话：淘金有术，谨言慎行赢得合作

- 技巧 170 你刚开口客户就说忙——别一开始就吃闭门羹 / 237
- 技巧 171 同事提成百万元，你业绩为零——开场白很重要 / 238
- 技巧 172 想要让客户放下心防——激发好奇心，购买机会随之而来 / 239
- 技巧 173 与客户聊天总是冷场——要善于营造并活跃气氛 / 240
- 技巧 174 客户对产品吹毛求疵——千万不要针锋相对 / 241

技巧 175 说话不要总得罪你的客户——不说让客户反感的话 / 242

技巧 176 无法与客户良好互动——有效提问让客户积极参与 / 244

技巧 177 在客户面前说错话——承认错误比逃避更有效 / 245

技巧 178 话语三千，客户却无兴趣——给予对方足够的诱惑 / 246

技巧 179 不留痕迹向对方打听信息——销售摸底术 / 247

技巧 180 客户临时改变主意——临门一脚，尽快促成销售 / 248



上篇

同话不同说，
恰到好处更能打动人心





第一章

CHAPTER 01

赞美话：

会说惹人笑，真诚地赞美最受欢迎

人的内心都渴望赞美，因为它代表着被尊重、被认可。赞美能满足自我的自尊需要，了解自己的价值所在。当我们赞美他人时，我们看到最多的是灿烂的笑容，感受到的是愉悦的心情。所以，要多赞美他人，而且是真诚地赞美他人，这样你的人际关系会越来越好。



技巧 1 赞美是奇迹的创造者——赞美的力量是无穷的

一句话能毁掉一个人，一句话也能成就一个人。威廉·詹姆斯曾说过：“人性深处最大的欲望，莫过于得到别人的认可和赞美。”每个人都渴望得到赞美，赞美代表着被认同、被欣赏，可以明确自身的价值。假如某个人做了很多好事，但却没有一个人对他说过赞美的话，好似熟视无睹一般，这个人只会陷入对自身价值的强烈怀疑和绝望之中。因此，我们要抓住机会发现别人身上的优点，真诚地去赞美他。

赞美能给人自信与鼓舞，使他人获得无穷的动力。如果我们能够发现他人的优点并加以肯定和赞美，就能促使他人取得进步。我们在赞美他人的同时，不需要刻意经营和争取，你会慢慢发现，你身边的朋友会越来越多，自己收获的笑容也会越来越多。真的不要小看赞美的力量，它真的可以创造奇迹。

吴志海是刚到公司上班的员工，个子高大，但长得很文气，性格像一个女生。他平时在工作上默默无闻，除非是别人给他打招呼或者领导分配任务，不然他总是安静地待在角落里，我们都快要忘记他了。直到有一天，领导来到他的办公桌前，微笑着对他说：“你去办一件苦差事吧，这办公室可就你一个大男子汉，就拜托你了。”领导离开了，吴志海的手里多了一件客户资料。

我们都知道这对于他来说几乎是一件不可能完成的任务。对于生性木讷的他来说，和客户交谈简直比登天还难。领导要他今天就出发去另一个城市见客户。他站起身，又坐下来，手里拿着那份客户资料，在办公室里紧张得不知所措。最后他终于走出了办公室。

领导就站在外边。当他走出办公室时，领导又和他说了会儿话。在说的过程中，我看到吴志海的脸色渐渐明朗了，最后还高兴地与领导说“再见”。我们都对他的这一变化惊讶不已，但又不好明说，只想着等他回来再问他。



过了一周，吴志海满带笑容回到了公司，同时带回来的还有一份合作意向书。说真的，我们都没有见过他这样从容、自信且成功。好奇心驱使我询问他那天领导对他说的话。原来领导不仅赞美了他，还对他进行了鼓励和表扬。