



用最简单的话，做最困难的事！
突破语言障碍，提高交往能力，走向成功巅峰！
一本书教会你怎么说话最有效！

不会说话， 你就输了

墨陌◎编著

简单明了，
切中要害，用脑子思考、用语言表达，
权威实用的口才和人际关系沟通宝典。
不想输，就要会说话！

南京出版传媒集团
南京出版社

不会说话， 你就输了

墨陌◎编著



南京出版传媒集团
南京出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

不会说话, 你就输了 / 墨陌编著. — 南京 : 南京出版社, 2016. 10

ISBN 978-7-5533-1336-8

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 092652 号

书 名: 不会说话, 你就输了

作 者: 墨陌

出版发行: 南京出版传媒集团

南 京 出 版 社

社 址: 南京市太平门街 53 号

邮编: 210016

网 址: <http://www.njpbs.cn>

淘宝网店: <http://njpress.taobao.com>

天猫网店: <http://njbcmjtt.tmall.com>

电子信箱: njpbs1988@163.com

联系电话: 025-83283893、83283864 (营销) 025-83112257 (编务)

出 版 人: 朱同芳

出 品 人: 卢海鸣

责任编辑: 袁 昕 金 欣

装帧设计: 金 刚

责任印制: 杨福彬

印 刷: 北京凯达印务有限公司

开 本: 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张: 15

字 数: 169 千字

版 次: 2016 年 10 月第 1 版

印 次: 2016 年 10 月第 1 次印刷

书 号: 978-7-5533-1336-8

定 价: 39.80 元

营销分类: 通俗读物

前 言

说话能力是现代人必备的素质之一。能说会道会给你带来人气、好运气和财气。破解口才出众之谜，指引口才提高之道，口才是人生左右逢源的法宝，口才是打开心灵的金钥匙。说话作为人们最简单、最直接的表达方式，它的重要性是不言而喻的。综观中国历史，会说话的人上自王侯将相、政坛领袖，下至平民百姓、凡夫俗子，可谓比比皆是。

卡耐基说：“口才不是低水平的人考虑的问题，而是高水平的人试图办成大事的杀手锏。”交通工具、通信工具、口才是现代生活的三大工具，所以，“能说会道”将是畅行天下的最引人瞩目的“金字招牌”！

说话的要领并不在于以幽默风趣的口吻及华丽的辞藻把对方迷得团团转，或是运用高深的哲学理论，让对方崇拜自己。说话的真意在于将信息正确地传达至对方的内心，通过有组织的理论使对方更客观地认清事实。

为扩大自己的交际范围而进行的谈话必须要具有休闲与幽默的特质。说话的内容让别人感到有趣、很高明地赞同别人的意见、不与他人唱反调、分手时总是留下一点让人回味的情趣……具备了这些技巧，就能引起人想要继续交往的念头。

如今并不是“沉默是金”的时代，在这个凡事都讲求迅速的社会，想以沉默来让大家慢慢了解，恐怕等不到那个时候一切就已经结束，留给

大家的误解也没有澄清的机会。

因此，现代人必须借着言词来表达自己的意思，不善言辞的人虽然可以用沉默来避免暴露自己的缺点，但他只要一开口就会露出破绽，要培养说话技巧就是这个道理。

说话的技巧有归纳法和演绎法两种。前者是由各个具体的事态，导出重点与法则；后者则是由理论来说明特殊的事态。要采用归纳法就必须具备很充足的事例，资料与数据必须具有充分的说服力，演绎法则需要广泛地了解各种理论，并且能够融会贯通地应用在恰当的例子。

说话技巧的应用，是为了让对方了解自己的本意，而为了更有效地达到这个目的，偶尔也可以利用“极端的事例”来说服对方。

例如，某君因为不受上司的赏识而打算辞职。一般人大概都会劝他打消这个念头或是予以安慰，但往往还是不能改变他的心意。这个时候倒不如举一些极端的例子来挫挫他的锐气。

“这么说，只要能得到上司的赏识，就算叫你贩毒你也愿意吗？”

“不，我对目前的工作感到很满意，只是……”“这么说，你并不讨厌目前的工作嘛！而且工作能够让你感受到生命的价值，只是有些人际关系的苦恼罢了，你的人生观就是宁可为了人际关系苦恼，而否定其中的正面意义嘛！”

原本这种极端的例子举得并不恰当，把正当的工作和不法勾当相提并论并不恰当，但把这种极端的例子塞进对方狭隘的思绪里，却正好可以发挥作用。

与朋友交往，并不需要什么特殊技巧来驳倒对方，而是要让自己所

说的话很容易被对方接受。有些人喜欢引用一些历史典故来说服对方，其实这未必适用于现代的状况，倒不如举些周围的实例比较有效。而引用实际的例证或数据，更有利于在短时间内得到结论。

本书分别从与人相处、社会交际、求人办事、职场进展、商业谈判、营造生活、演讲论辩等几个方面剖析语言的奥秘。通过大量贴近生活的事例和精炼的要点，讲述了与不同的人相处时如何巧妙地说话和在不同的情景下怎样得体表达的实用方法。

一旦你掌握了书中的原则，就能够迅速提升说话技能，改善自己的处世能力，提高办事成功的效率，从而不断迈向成功。

第一章

日常交往和沟通的口才技巧

- 在社交活动中说话的艺术 /001
- 根据不同的情况巧妙插话 /005
- 克服说话时啰唆的毛病 /006
- 倾听对方讲话也是口才的体现 /009
- 保持对方的谈兴 /011
- 抓住机会打断对方的谈话 /013
- 求人办事要使用适当的语言 /016
- 最容易打动对方的求人技巧 /018
- 轻松地向人借到你所需的東西 /024
- 表达感谢之情有许多讲究 /025
- 掌握好安慰别人的分寸 /027
- 使你的安慰取得雪中送炭的效果 /029
- 宴席上说话要有节制 /030
- 开玩笑要把握好尺度 /032
- 尽量避免说话遭人误解 /034

第二章

面试和求职时的口才技巧

- 面试时要讲究交谈技巧 /037
- 用问问题的方式显示你对公司的关心与兴趣 /038
- 表达自己的真实意愿 /039
- 以适当的方式展示自己的特长 /041
- 妥善回答面试中的敏感话题 /042
- 把握好探问薪酬的分寸 /045
- 面试中在言谈方面应回避的错误 /048
- 成功地通过电话求职 /051

第三章

和上司相处的口才技巧

- 得体地向上司请示汇报工作 /054
- 通过和上司谈话密切彼此关系 /056
- 积极争取得到上级的提拔 /057
- 在上司面前表现老练的魅力 /061
- 机灵、嘴巧为上司解脱尴尬 /062
- 适当恭维，让上司觉得舒服 /063
- 阐明自己的不同见解而不冒犯上司 /065
- 巧妙拒绝领导委托的某些事 /067
- 得罪了上司如何挽回不利局面 /071

第四章 说服别人的口才技巧

- 有效说服别人的四个步骤 /075
- 说服别人的实用而简便的方法 /079
- 有效说服别人的十大秘诀 /081
- 要了解别人的真实想法 /083
- 先接受对方的想法 /084
- 先强调其能力，满足其自尊 /086
- 从对方喜欢的事物着手 /086
- 顺着对方的思路去说服 /088
- 以缓和的手段和坚定的目标去说服 /089
- 使用无言战术来达到目的 /094
- 恰当地运用比喻 /096
- 采取“谏中含谏”的说法来劝解 /102
- 抓住对方的心理，驳倒其借口 /103
- 针对对方的心理弱点进行说服劝阻 /105

第五章 推销的口才技巧

- 对顾客表现出热情 /107
- 讲好开场白，为推销铺平道路 /109
- 采用形象、生动的讲解用语 /112
- 吸引顾客注意的几种技巧 /114

- 用提问法引起客户的兴趣 /116
- 从客户的兴趣或爱好着手 /119
- 把顾客赞美得愉悦舒坦 /121
- 把握说明自己商品的分寸 /122
- 使用有利于与顾客建立真诚关系的语言 /124
- 适时巧妙地给顾客提建议 /125
- 在推销中有效答复顾客的问题 /127
- 让客户充分表达他的意见 /129
- 间接反驳，避免争论 /130
- 面对异议，成功地推销你的主意 /135
- 妥善处理顾客提出的异议 /137
- 说服抱怨价格太高的顾客 /142
- 以积极的态度帮助对方“考虑一下” /143
- 连连说“谢谢”以打消对方的抵抗情绪 /144
- 环环紧扣，逐渐靠近目标 /145
- 满足客户的挑剔心理 /146
- 运用幽默化解被动局面 /149
- 向顾客道歉的技巧 /150

第六章 谈判的口才技巧

- 重视合作性谈判的细节 /154
- 原则性与灵活性兼顾 /156

通过巧妙发问了解对方的真实意图 /157
运用模糊的语言为自己争取利益 /159
努力削弱顾客反对的意见 /161
从对方的需要出发，循循善诱 /164
先削弱对方的立场 /166
随时准备说“不”以掌握主动权 /167
适时沉默是一种明智行为 /170
适当地反弹一下再答应对方的要求 /173
先让对方投入大量时间再杀价 /174
先套出对方的底价再杀价 /175
巧用西班牙米饭原则 /177
使用挑剔性的语言砍价 /179
巧妙避开和卖方针锋相对的僵局 /180
战胜不太友好的谈判客户 /181

第七章 辩论的口才技巧

辩论和寻常的谈话是不同的 /184
表达不同意见的秘诀 /185
偷换概念以达到诡辩的目的 /187
巧用“二难推理” /188
反戈一击，陷对方于被动 /189
化抽象为具体，化深奥为浅显 /190

- 抓住关键问题 /191
- 用对比性材料来否定对方的观点 /192
- 用对方的论据反驳他 /193
- 给对方限定苛刻的条件 /194
- 日常生活中反驳别人的技巧 /195

第八章

面对窘境和困境的口才技巧

- 面对险境积极地进行自我辩解 /201
- 巧妙应对羞辱你的话 /203
- 明智地应答棘手问题 /205
- 用机智和口才化解难以回答的问题 /210
- 应对“不便回答的问题”的技巧 /211
- 故意曲解对方的原意 /216
- 会委婉地把“词锋”隐遁 /217
- 含糊和模糊胜过“准确” /220
- 巧妙地回答超出能力范围的问题 /223



第一章

日常交往和沟通的口才技巧

※ 在社交活动中说话的艺术

谈话是人们交流感情、增进了解的主要手段。在人际交往中，中国人讲究“听其言，观其行”，把谈话作为考察人品的一个重要标准。因此在社交活动中，谈话中说的一方和听的一方都理应好自为之。

(1) 尊重他人

谈话是一门艺术，谈话者的态度和语气极为重要。有人谈起话来滔滔不绝，容不得其他人插嘴，把别人都当成了自己的学生。有人为显示自己的伶牙俐齿，总是喜欢用夸张的语气来谈话，甚至不惜危言耸听。有人以自己为中心，完全不顾他人的喜怒哀乐，一天到晚谈的只有自己。这些人给人的只是傲慢、放肆、自私的印象。谈了半天话，倒不如不谈，因为他们不懂得尊重别人。

(2) 谈吐文明

在谈话中一些细小的地方，也应当体现对他人的尊重。谈话中不能使用粗话和黑话，有人认为一说出那些不洁的词语，便会缩小同他人的距离，他们把长得漂亮叫作“条挺”“盘亮”，把100元、1000元、10000元



分别叫作“一颗”“一吨”“一方”，殊不知这样做只会显示出自己的格调不高。

谈话中使用外语和方言，需要顾及谈话的对象以及在场的其他人。假如有人听不懂，那就最好别用。不然就会使他人感到是故意卖弄学问或有意不让他听懂。与许多人一起谈话，不要突然对其中的某一个人窃窃私语，凑到他耳边小声说话更不允许。如果确有必要提醒他注意脸上的饭粒或松开的裤扣，那就应该请他到一边去谈。

当谈话者超过三人时，应不时同其他所有的人都谈上几句话。不要搞“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”而冷落了某个人。尤其需要注意的是，同女士们谈话要礼貌而谨慎，不要在许多人交谈时，同其中的某位女士一见如故，谈个不休。此刻张口闭口引经据典、子曰诗云，只会让人见笑。

(3) 温文尔雅

有人谈话得理不让人，天生喜欢抬杠，有人则专好打破砂锅问到底，没有什么是不敢谈、不敢问的。这样做都是失礼的。在谈话时要温文尔雅，不要恶语伤人，讽刺谩骂，高声辩论，纠缠不休。试问，在这种情况下即使占了上风，是得当还是失当呢？

(4) 话题适宜

谈话时要注意自己的气量，当你选择的话题过于专业，或众人对之不感兴趣，或对自己的宠物小猫、小狗介绍得过多的时候，听者如面露厌倦之意，应立即止住，而不宜我行我素。当有人出面反驳自己时，不要恼羞成怒，而应心平气和地与之讨论。发现对方有意寻衅滋事时，则可对之不予理睬。

不论生人熟人，如在一起相聚，都要尽可能谈上几句话。遇到有人想同自己谈话，可主动与之交谈。如谈话中一度冷场，应设法使谈话继续下去。

在谈话过程中因故急需退场，应向在场者说明原因，并致歉意，不要一走了之。

谈话中的目光与体态是颇有门道的。谈话时目光应保持平视，仰视显得谦卑，俯视显得傲慢，均应当避免。谈话中应用眼睛轻松柔和地注视对方的眼睛，但不要眼睛瞪得老大，或直愣愣地盯住别人不放。

以适当的动作加重谈话的语气是必要的，但某些不尊重别人的举动不应当出现。例如揉眼睛，伸懒腰，挖耳朵，摆弄手指，活动手腕，用手指向他人的鼻尖，双手插在衣袋里，看手表，玩弄纽扣，抱着膝盖摇晃等等。这些举动都会使人感到心不在焉，傲慢无礼。

(5) 善于聆听

谈话中不可能总处在“说”的位置上，只有善于聆听，才能真正做到有效地双向交流。

听别人谈话要全神贯注，不可东张西望，或显出不耐烦的表情。应当表现出对他人谈话内容的兴趣，而不必介意其他无关大局的地方，例如对方浓重的乡音或读错的某字。

听别人谈话就要让别人把话讲完，不要在他讲得正起劲的时候，突然去打断他。假如打算对别人的谈话加以补充或发表意见，也要等到最后。有人在别人刚刚一张嘴的时候，就喜欢抢白和挑剔对方。人家说明天可能下雨，他偏说那也未必。人家谈起《乱世佳人》确实是部出色的影片，他却说这部影片糟糕透了。这种“常有理”的人实在太浅薄了。

在聆听中积极反馈是必要的，适时地点头、微笑或简单重复一下对方谈话的要点，是令双方都感到愉快的事情。适当地赞美也是需要的。

参加他人正在进行的谈话，应征得同意，不要悄悄地凑上前去旁听。有事要找正在谈话的人，也应立于一旁，等他谈完之后再去找他。若在场的人欢迎自己参加其谈话，则不必推辞。在谈话中不应当做永远的听众，一言不发与自吹自擂都同样是走极端，会令众人扫兴。

(6) 以礼待人

谈话不必刻意追求“语不惊人死不休”的轰动效应，以礼待人、善解人意才是最重要的。一个人在谈话中，如果对待上级或下级、长辈或晚辈、女士或男士、外国人或中国人，都能够一视同仁，给予同样的尊重，他才是一个最有教养的人。

(7) 不要吝啬多给人家赞美

适当的赞美，必然会赢得人家的好感。无论小孩、大人乃至老人，都喜欢人家赞美，不过赞美必须得体，否则流于谄媚，不但会引起人家的反感，且会让人怀疑谄媚者的动机。而被赞美者，切不可喜形于色，须反应得体。如人家赞美你的衣服说“好漂亮”，你切不可答以“那是进口的，很贵哟”，必须答以“多谢你的赞美”。因为喜形于色，刻意夸耀，说不定会给人难堪。

(8) 不要探人隐私

诸如下面的例子，是必须避免的：

问人家的年龄；

问人家的薪水或探询财产；

责问式地问人家为何不结婚，为何不生小孩；

好奇地问人家身体的残障或缺陷；

贸然地问及性的问题；

人家赠送礼品，冒失地问价钱多少。

※ 根据不同的情况巧妙插话

一个沟通能手在交谈过程中应该如何插话，才能有助于达到最佳的实际效果呢？这要根据具体的情况，灵活采取不同的策略：

(1) 伺机说一两句安慰的话

当对方在同你谈某事，因担心你可能对此不感兴趣，显露出犹豫、为难的神情时，你可以伺机说一两句安慰的话。“你能谈谈那件事吗？我十分想了解。”“请你继续说。”“我对此也是十分有兴趣的。”此时你说的话是为了表明一个意思：我很愿意听你的叙说，不论你说得怎样，说的是什么，以消除对方的犹豫，坚定他倾诉的信心。

(2) 用一两句话来疏导

当对方由于心烦、愤怒等原因，在叙述中不能控制自己的感情时，你可用一两句话来疏导。“你一定感到很气愤。”“你似乎有些心烦。”“你心里很难受吗？”

说这些话后，对方可能会发泄一番，或哭或骂都不足为奇。因为这些话的目的就是把对方心中郁结的一股异常情感“诱导”出来。当对方发泄一番后，会感到轻松、解脱，从而能够从容地完成对问题的叙述。

值得注意的是，说这些话时不要陷入盲目安慰者的误区。你不应对他