

表达力！

魅力口才与人际交往技巧



汇智书源◎编著

能说、会说、善说，会说话就是高情商

这本书能帮你

在每种场合，心里都装着别人，说话办事让人舒服，赢得人心；
把话说到点子上，说到别人心坎上，掌握睿智过人的说话之道

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

表达力!

魅力口才与人际交往技巧



汇智书源◎编著

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

腹中藏锦绣，一言定乾坤。一个人的成功，15%靠知识积累，85%靠口才沟通。在人际沟通中，关键不在于说什么，而在于怎么说。无论职场、商场，还是交际场，口才都是一个人成功的关键要素。

本书通过贴近生活场景的案例，深入浅出的剖析，从各个角度全方位地阐述了面对不同场合、不同对象时，瞬间感染他人，扩大自身影响力的说话与人际交往技巧，帮助你快速实现有效沟通，化劣势为优势，在职场中运筹帷幄，在生活中无往不利。

图书在版编目（CIP）数据

表达力：魅力口才与人际交往技巧/汇智书源编著. —北京：中国铁道出版社，2017. 10

ISBN 978-7-113-23298-6

I. ①表… II. ①汇… III. ①语言艺术—通俗读物②心理交往—通俗读物 IV. ①H019-49②C912. 11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2017）第 150671 号

书 名：表达力！魅力口才与人际交往技巧

作 者：汇智书源 编著

策 划：巨 风

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（100054，北京市西城区右安门西街8号）

印 刷：三河市宏盛印务有限公司

版 次：2017 年 10 月第 1 版

2017 年 10 月第 1 次印刷

开 本：700mm×1 000mm 1/16

印张：16.5 字数：252 千

书 号：ISBN 978-7-113-23298-6

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

说话得罪人，职场遭排挤，社交被无视，客户闹翻脸，团队带不好，讲话没气场，关键时刻总掉链子……这一切归根结底是因为你不会说话，不懂交际。

世界上最遥远的距离，就是心里想得挺好，但说出来词不达意，让人误解。有时好好说话就能解决的事情，结果却被自己搞砸，颜面尽失；有时用点儿情商就能搞好的人际关系，结果却是众叛亲离，四面楚歌。

当今社会是一个瞬息万变、竞争激烈的社会。物竞天择、适者生存的自然法则迫使人们为成功而奋斗，为人生而规划。要做到这些，就不得不和形形色色的人打交道，不管你是身居高位，还是市井平民，均是如此。

口才与交际的好坏对一个人的幸福与成功起着至关重要的作用。但是，仅仅认识到其重要性是远远不够的，更重要的是应该掌握说话和处世的技巧。比如：认识到自身的优势并将其加以利用，认识到自身的不足并加以改善。若想拥有成熟的人际关系网，就必须采取主动的姿态，提升语言表达的能力，掌握与人沟通的技巧，熟知经营人际关系的策略，从而让渴望幸福、追求成功的你成为交际达人。

不管你生性多么聪颖，接受过多么高深的教育，拥有多出众的外貌，如果不懂得说话之道，仍旧很难受到别人的欢迎。你的学问不多没关系，但不能不懂说话的艺术；你的经验不多没关系，但不能不懂处世的哲学。会说话才能受欢迎，会处世才能得天下。巧舌赢天下，功到自然成。好口才能让一个人无往不利，更是职场中打开财富之门的“金钥匙”。具备了高超的口才艺术和说话技巧，你的事业将会一帆风顺，人生也会更加丰富多彩。

说话并不单单是交流的手段，更是个人气质的一种展现。聪明人会说话、会办事，是因为他们懂得说话之道，因此被朋友尊敬，被社会认同，被上司青睐，被下属拥戴。



会说话者得天下。要想让自己说的话像金子一样闪光，就要做到在该说话时“一语百步音，一言力万钧”，做到每一句都精妙有用；不该说话时，要保持沉默，善于倾听。好口才，善交际，就能让你的人生充满无限可能。只要会说话，每一句话都能成为人生的一粒种子，在未来结出成功的果实。

本书是笔者多年心血的结晶。在本书中，笔者通过自己多年来的经验，精心总结出口才与人际交往技巧，告诉大家应该如何修炼说话能力，如何提高自己的说话水平和交际能力。书中汇集了大量有趣的案例和插图，读者读起来兴趣盎然。

你想成为一个人气爆棚、无往不利的高手吗？那就赶紧从本书中寻找属于你的成功秘籍吧！

编 者

2017年7月



CONTENTS

表达力！魅力口才与人际交往技巧

目 录

第一章 胸有成竹，交际场合要心中有数

- 一、害怕到时无话可说？——提高语商让你无懈可击 / 2
- 二、不想祸从口出？——“打包”好再上路 / 4
- 三、担心沟通受阻？——先分条理再出口 / 7
- 四、谈笑风生怎么来？——放松心态是关键 / 11
- 五、想要台上不卡带？——台下多磨嘴皮子 / 14
- 六、不想做闷葫芦？——“话题篓子”也无妨 / 17
- 七、不能口吐莲花？——腹有诗书气自华 / 20
- 八、不想陷入僵局？——不妨做个破冰人 / 24

第二章 舌灿莲花，只有会说才有“戏”唱

- 一、想吸引对方的耳朵？——打“好声音”这张牌 / 28
- 二、特立独行的金字箴言？——选对方爱听的话说 / 31
- 三、想要提升个人魅力？——说话来点层次感 / 35
- 四、说话无法打动人心？——以理服人，以情感人 / 38
- 五、最动听的语言？——发自内心的微笑 / 41
- 六、如何有效说话？——话不在多，关键要准 / 45

- 七、要在职场中立足？——要学会“变色龙”的本事 / 48
- 八、说话毫无章法？——投其所好，找对话题切入 / 50
- 九、想要出口成“章”？——有“礼”说遍天下都爱听 / 53

第三章 一见如故，嘴上功夫见真章

- 一、如何与陌生人交朋友？——练好口才套近乎 / 59
- 二、谈话不想冷场？——调节氛围很重要 / 62
- 三、面对陌生人无话可说？——勇于开口，找准话题 / 64
- 四、感觉生分怎么办？——共同话题拉关系 / 68
- 五、对方不接话头怎么办？——巧妙技能撬开口 / 71
- 六、怎样活跃气氛？——独家招数共分享 / 75
- 七、不想跟你交谈？——三招两式搞定他！ / 77
- 八、内向的人没法交流？——打开心扉讲真话 / 81

第四章 诙谐幽默，机灵人懂得话中有话

- 一、不想做个木头人？——用幽默开路 / 86
- 二、想把事情讲委婉？——暗示幽默法，曲径通幽 / 89
- 三、有批评意见怎么办？——和幽默一起送出去 / 91
- 四、不想适得其反？——幽默要恰到好处 / 94
- 五、夸奖要说到点子上？——虚情假意要不得 / 98
- 六、让别人接受赞美？——独具匠心，新颖赞美最难得 / 100
- 七、想把路走宽些？——拒绝也要微笑拒绝 / 103
- 八、幽默需要技巧？——学会五招，让生活充满欢乐 / 107

第五章 点到为止，睿智人物把话说到点子上

- 一、摘掉职场菜鸟的帽子？——讲话前要三思 / 112
- 二、办公室隐私招人烦？——不该问的不要问 / 115
- 三、想要说话不得罪人？——先了解此人的内心 / 117
- 四、明人非得说明话？——讲到八分刚刚好 / 121
- 五、爱说别人坏话？——嚼碎嘴子最可恶 / 124
- 六、如何摆脱困境？——调转话头，难得含糊 / 127
- 七、强大气场能解决一切？——聪明人会示弱 / 130
- 八、真诚待人就是从不撒谎？——善意谎言是润滑剂 / 133

第六章 相机行事，聪明人嘴里说不出“愣”话

- 一、让人心甘情愿听你的？——站在对方的立场说你的建议 / 138
- 二、想要征服对方的心？——会说不如会听 / 141
- 三、怎样“以说服人”？——掌握最佳心理说服术 / 144
- 四、怎样快速说服他？——以其之矛攻其之盾 / 147
- 五、怎样事半功倍？——会撒娇才有“饭”吃 / 150
- 六、说话呛人不好吗？——偶尔激将也不错 / 153
- 七、真诚赞美，送人美名？——抬高对方也是给自己铺路 / 156
- 八、劝说不是强迫？——要让对方按照自己心愿做 / 160

第七章 巧言妙语，好人缘也靠“说”出来

- 一、寻找真朋友？——妙招助你轻松获得好人缘 / 164
- 二、聪明人怎么做？——语妙天下，到什么山上唱什么歌 / 166

- 三、想要被别人接纳？——圆融豁达，懂得变通之道 / 170
- 四、想尽快获得对方好感？——摸清对方的脾性 / 173
- 五、如何掌握主动权？——控制谈话的节奏 / 176
- 六、怎样保持神秘感？——把握交往距离 / 180
- 七、获得好人缘的秘密？——处理好职场的人际关系 / 182
- 八、说话习惯惹人厌？——和不良习惯说“再见” / 185

第八章 心明眼亮，与领导相处有智慧

- 一、想要得到领导赏识？——掌握做好领导心腹的艺术 / 189
- 二、想要展露职场锋芒？——智慧头脑为你添彩 / 193
- 三、不被风口浪尖打倒？——功劳面前学着低头说话 / 194
- 四、想成为工作的能手？——要先成为领导眼中的红人 / 198
- 五、领导陷入尴尬？——巧打圆场，让领导发觉你的“机灵劲儿” / 201
- 六、想在职场站稳脚跟？——第一印象很重要 / 204
- 七、与领导可以没大没小？——开玩笑要有度 / 207

第九章 做人低调，交际场上无仇家

- 一、我不犯人，人却惹我？——高调做事，低调做人 / 211
- 二、全能的社交工具？——恭谦礼让 / 213
- 三、不想危机四伏？——收敛锋芒管好嘴 / 216
- 四、做人就要做“超人”？——露出“软弱”一面，以柔克刚 / 219
- 五、太聪明是好事？——大智若愚才是聪明之举 / 222
- 六、想要抓人眼球？——耍大牌要不得 / 226
- 七、做人左右摇摆？——塑造迷人的个性 / 228

第十章 遣辞措意，和任何人都聊得来

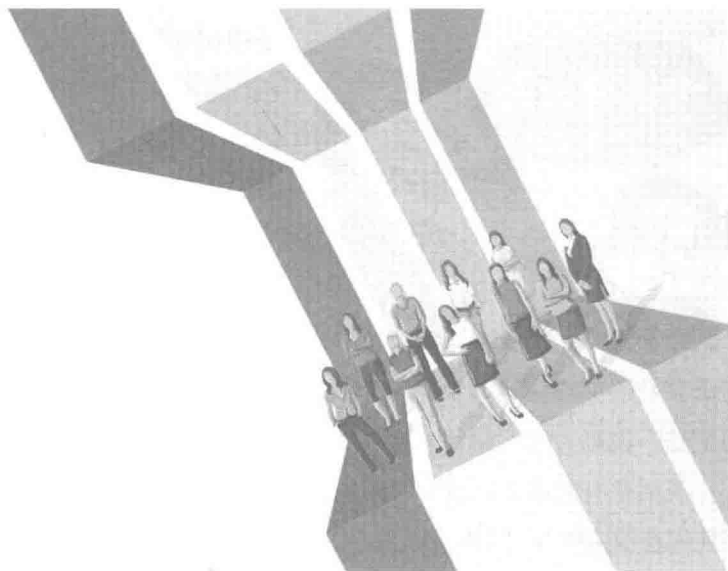
- 一、想要让人认识你？——做一个精彩的自我介绍 / 232
- 二、“偷懒”也能工作好？——众人拾柴火焰高 / 234
- 三、同事一起爱八卦？——用语言给隐私画个圈 / 236
- 四、争议对事不对人？——冷静理性谈问题 / 238
- 五、理所应当接受帮助？——真诚感谢让人刮目相看 / 241
- 六、同事纠纷闹矛盾？——用“调解”代替“争吵” / 243
- 七、安慰的话语不会说？——转换方式，拒绝客套话 / 245
- 八、不想听“爱聊之人”胡侃？——不动声色地下逐客令 / 248

第一章

胸有成竹，交际场合 要心中有数

赢在沟通

交际场上鱼龙混杂，瞬息万变。如何把握说话的分寸，将话说到妙处，那就需要费一些脑筋了，想要寻找捷径，那是无稽之谈。想要说出的话铿锵有力，那就提前想好应该怎么说吧！





一、害怕到时无话可说？——提高语商让你无懈可击

智商是头脑的宝藏，情商是情绪的调色笔；而语商，则是人际交往的润滑剂。没有一定的语商，说话注定会干瘪无味，难以激起谈话的激情，甚至说出有害关系的话。

公司新招了一批职员，老板在新员工会议上点名，“张华？张华？”全场鸦雀无声，没有人应答。这时一个员工站了起来大声说：“老板，那个字是烨，我叫张烨，不是张华。”人群中发出阵阵笑声，老板的脸色有些不自然。“报告经理，我是打字员，是我把字打错了。”一名精明的员工站了出来。“太马虎了，下次一定要仔细一些。”老板正了正领带，继续念了下去。不久那名员工被提升为组长，而那个叫张烨的员工则被解雇了。

同样的事情，为什么一个会挨打，另一个却受到嘉奖呢？因为挨打的人不会说话，受奖的人会说话而已。由此可以看出语商对于社交来说是多么重要了。不仅要会说话，还得把话说得好听，让人爱听，这样才能达到你的目的。

语商比较高的人知识广泛、头脑灵活、判断力强、信心十足，同时，他们

还能在各种谈话场合中得心应手，滔滔不绝，赢得别人的尊敬和赞扬。在与人交往时想要“胸中有话”，那就离不开对语商的培养了。

如果我们很想在各种谈话场合中利用自己的言谈来赢得别人的尊敬和赞扬，那么在说话时不要过多的使用俗语，常用

俗语会妨碍你在语言方面的自如运用。说话时要尽量多用数字，这样语言会更加生动，说服力强，自己也会更加自信。

说话要有的放矢。这就好像走路一样，要有方向性的选择，这种“选择”可以使你在说话时尽量避免漫无边际地东拉西扯，因此要训练自己说话的目的感。



在日常的工作、学习中，经常学习和吸收一些新的语言，能够更好地丰富你的语言词汇量。培养自己的探究精神，在学习和工作过程中，建议你努力做到：要么不做，要做就做好，并不断探索生活中的各种规律。做什么事都要既知其然，还要知其所以然。

上过学的人都会有这种感觉，有的老师讲课，从上课到下课五十分钟，你都感觉不到累，时间过得非常快；而有的老师讲课，听不到十分钟，你就感觉坐不住了。原因是，有的老师口才好，会讲，能够把文化知识深入浅出地传授出来，能够将难点疑点形象生动地讲解给我们，让我们听起来感觉很享受。而不会说话的老师，只会照本宣科，如同念经。

要想有话题，关键是需要有知识。一篇文章中说得好。如果你有一桶水，那么别人让你倒一杯水就会很容易。如果你的桶里没水，那你费再大的劲儿也倒不出一小勺水。想要有一个灵活的头脑，平时生活中的语言积累是必不可少的。正如我们学习的东西，来源于书本，可是远远高于书本。对于语商的锻炼，离不开理论知识的运用，更离不开灵活的思维。那么，在什么样的场合我们才可以积累更多面对尴尬情景的绝妙应答呢？

李晓和朋友一起去参加一个聚会，聚会中有着各个年龄段的人，当然每个人都穿着自己最中意的衣服来的。突然，李晓的眼光被吸引到一位女士的身上，那位女士穿了一件黑色的旗袍，李晓就跟旁边的朋友说：“你们看那位穿黑色旗袍的人，这个样式的衣服穿着看上去太老了……”这时正好那位女士走过李晓的身边，李晓转头正好看见，于是装作没看见继续跟朋友交谈说：“真的，大街上现在穿这个样式衣服的人可多了，可流行了……”

不得不说，李晓的临时应变能力是非常好的，及时地转变话头就避免了一场口角的发生，更加获得了对方的赞许，让对方感觉找到了可以欣赏自己的人。

沟通技巧



动物的语言是为了交换信息，而我们的语言不单纯为了信息的交换，还有人际交往的功能，提高语商让我们说好话，会说话，见机行事，让生活当老师，不断加强自己的说话技能。

二、不想祸从口出？——“打包”好再上路

人们常说：“三思而后行。”做任何事都应该事先考虑好，不能凭感情用事。同样的道理也适用于说话。“三思而后言”也是很有道理的。很多时候人们会在不知不觉中得罪一些人，但却不知道自己哪里做错了。而实际原因就是，好多话在没有经过深思熟虑的情况下就轻易说出口了。

人最看不清的往往是自己，最管不住的往往就是自己的嘴。身为社会上的分子，一言一行原本就会被无限扩大，所以要杜绝口无遮拦的毛病，就算有也得立刻改掉，不然不知道哪一天，就会让你祸从口出。

李辉在一家经纪公司工作，过年时他们组长邀请组员们去自己家吃饭，同事张勇一进组长家就说：“这个房子真大，采光也好，客厅很亮堂啊！”紧接着李辉又加了一句：“加上咱们组长的头就更亮堂了。”这时大家面面相觑，原来组长人近中年，加上工作压力大，有些秃顶。这时同事张勇及时补了一句：“组长头脑睿智聪明，这屋子里透的都是智慧的光芒呀！”一句话让大家笑了起来，也缓解了尴尬的气氛。



可能对李辉来说，这句“加上咱们组长的头就更亮堂了”是一句玩笑话，可是在组长的耳中就是一句讽刺，可见当你要说什么话的时候，要和自己所处的环境相联系。所有出口的话一定要提前想好，到底能不能说，怎样说才会显得更让人容易接受。

“病从口入，祸从口出”，这不是一句玩笑话。在职场中，有时候为了避免不必要的麻烦，我们应该掌握一些职场沟通的技巧。

通常会有这样几种情况让我们管不住嘴巴：一是遭遇悲惨的事情，总忍不住要向身边所有的人倾诉你的苦衷。殊不知，这样会让你成为让人避而远之的“祥林嫂”哦！这难道不是祸从口出吗？

二是遇上开心的事情，总禁不住要向身边所有的人分享你的喜悦，感受你

的快乐。殊不知，这样会让你成让人怕而远之的“阿Q”哦！

三是遇上困惑的事情，总禁不住要向身边所有的人倾吐你的秘密，让他们走进你的世界，解答你的疑惑。殊不知，这样会让你成为人们茶余饭后的笑柄。

俗话说：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”在社会交际中，语言是必备的，也是最重要的工具之一。要想交际成功，在使用语言表情达意的时候要特别注意。言为心声，语言是否文雅，反映了说话人的思想素质。思想素质高，尊重别人，说话就有礼貌，说话就文雅；相反，思想素质差，不尊重别人，说话自然就缺乏礼貌。

生活中，人们都忌讳说晦气的语言，港、澳、台同胞同样也忌说不吉利的话，喜欢讨口彩。在香港地区，人们都讲广东话，而广东话中“8”与“发”谐音，“4”与“死”同音。所以他们都喜“8”厌“4”，在遇到非说“4”不可时，就用“两双”来代替。

夸口、说大话、“吹牛皮”的人，常常是外强中干的，而且他们的目的只不过是引起大家对他的关注，以便满足自己的虚荣心。卖弄自己，显示自己多有才华，知识多渊博，对方会有相形见绌的难堪，这也不利于交往。聪明的人不会在人前夸自己，而是不失时机地，投其所好地赞扬别人几句，以示交好之意。

我国著名的文学家、剧作家、文艺评论家、翻译家、社会活动家夏衍在临终前，还不忘以“请”字代替别人话语中的“叫”医生，时时刻刻尊重他人，展示了这位当代文学巨匠的高尚思想素质。再看另一位作家，他称一位靠养狗致富的老同学是“狗养的”，污辱了他人，贬低了自己，似乎玩世不恭，其实是不尊重别人的表现，另一方面也体现了他的文化素养的缺乏。

孙德辉是一名大学教授，有一天，他正在办公室里备课，听到有人敲门，就习惯性地说了声“请进”。抬头一看，是一位不认识的女生，他觉得，这个女生想必是找别的老师的。

但是那位女生四下看了看，张口就说道：“孙德辉呢？”

办公室里的其他人都愣了一下，然后都看向孙德辉。孙德辉心里很不高兴，在学校里这么多年，还没有哪个学生直呼其名的。他脸色微微一变，但还是有礼貌地对她说：“我就是，找我有什么事吗？”

那位女生大大咧咧地说：“哦，你就是孙德辉呀，我是李教授的学生，我的论文你给我看一下！”

原来，当时有规定，论文答辩时要请一个校外的专家来指导。这位女生是外校的学生，来找孙德辉教授给自己批阅论文。

孙德辉非常有涵养，虽然这个学生很没有礼貌，但他没有发火，而是随口说道：“那你就放那里吧！”

这名女生就把自己的论文往他的桌子上一扔，说：“你快点儿看呀！后天我们要论文答辩，你可别耽误我的事！”



孙德辉顿时火冒三丈，不再憋着那股气：“请问你是找人办事还是下达命令呢？拿走你的论文，我没有时间给你看！”

孙德辉一发脾气，那位女生立刻变得不高兴了，夺门而去，再也没来找过他。

其实，孙德辉是一个非常热心的教授，一般情况下遇到这种事情他是很乐意帮忙的。

况且，不同学校之间相同专业的教授关系都比较好，难免有自己的学生需要让别的学校的教授帮忙的时候。本来是相互帮忙的小事，但这位女生实在是太没有礼貌了，孙德辉也就不愿意帮她了。

有礼貌地说话，是关乎你能否办成事的关键因素，请你千万不要掉以轻心。上面那位作家是个有文化素养的人，然而他在集会场合，竟能公然说靠养狗专业致富是“狗养的”。“人养狗”变成了“狗养人”，这种本末倒置可谓“辱及先人”，这位养狗专业户面对此种羞辱，当然也不会无动于衷，即便他是这位作家的老同学。

沟通技巧



语言具有魔力，一句话说得出彩，可以让人赞不绝口，要是说得不好，就可能祸从口出。说话不要莽撞，先在脑子里想一想再说出去，避免引发无休止的争论。

三、担心沟通受阻？——先分条理再出口

做到有效地沟通，是人们交流的目的，但是有些人说话总是语无伦次，刚才在说某一件事，下一秒却立即跳到了另一件事上面，听的人总是处于云里雾里的状态，永远不能明白对方到底想说什么。这就是没有理清头绪。

应该没有人会喜欢跟一个自己都不知道自己是在说什么的人谈话，因为这样不只是浪费对方的时间，也是在浪费自己的时间。

下面我们来看一个层层推进、条理清晰的销售案例。

销售员：“您好，请问，李峰先生在吗？”

李峰：“我就是，您是哪位？”

销售员：“我是××公司打印机客户服务部的章程，就是公司章程的章程。我这里有您的资料记录，你们去年购买了我们公司的打印机，对吗？”

李峰：“哦，对呀！”

章程：“保修期已经过了7个月，不知道现在打印机使用的情况如何？”

李峰：“好像你们来维修过一次，后来就没有问题了。”

章程：“太好了。我给您打电话的目的，是想告诉您这个型号的打印机已经停产了，后期打印机的配件也比较昂贵，提醒您在使用的的时候要尽量按照使用手册来操作。您在使用的時候阅读过使用手册吗？”

李峰：“没有呀！不会这么复杂吧，还要阅读使用手册？”

章程：“其实，还是有必要的。实在不想阅读也是可以的，只不过使用寿命会降低。”

