

女人，别败在不会说话上

一言可以改变命运，
一语能够收获幸福。

陈琅语 编著

成功 850/0

取决于该人的人际建构

口才既是女性的另一张脸，
同时也是职业生涯中重要的一项素质。

好口才才是增加自身魅力的砝码，
是女性人际交往中披荆斩棘的利剑。

语言就像一个人的名片，
每个人都可以通过言辞来伸张个性，
使自己变得与众不同。

沈阳出版发行集团

◎ 沈阳出版社

女人，别败在不会说话上

陈琅语 编著

沈阳出版发行集团

◎ 沈阳出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

女人，别败在不会说话上 / 陈琅语编著. — 沈阳：
沈阳出版社，2016. 12
ISBN 978-7-5441-8143-3

I. ①女… II. ①陈… III. ①女性 — 语言艺术 — 通俗
读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 015432 号

出版发行：沈阳出版发行集团 | 沈阳出版社

(地址：沈阳市沈河区南翰林路10号 邮编：110011)

网 址：<http://www.sycbs.com>

印 刷：北京溢漾印刷有限公司

幅面尺寸：170mm × 240mm

印 张：16

字 数：200 千字

出版时间：2017 年 6 月第 1 版

印刷时间：2017 年 6 月第 1 次印刷

责任编辑：海丽丽 高玉君

封面设计：一个人·设计

版式设计：点石坊工作室

责任校对：李 飞

责任监印：杨 旭

书 号：ISBN 978-7-5441-8143-3

定 价：36.80 元

联系电话：024-24112447

E-mail：sy24112447@163.com

本书若有印装质量问题，影响阅读，请与出版社联系调换。

前言

美国斯坦福研究中心曾发布过一项调查显示：一个人赚的钱，12.5%来自知识，87.5%来自人际关系。而建立良好的人际关系，则需要一套行之有效的交际方略和圆融的社交智慧。

毕竟，我们不是社会的中心，很多事不会以我们的意志为转移，更何况，人际关系永远也不会由复杂变为简单，由浑浊变为清晰。处于这样的环境中，我们必须面对林林总总的愿与不愿，这是无法改变的客观事实。

一个没有良好人际关系的人，即使再有知识，再有技能，也很难得到施展的空间，工作、事业很可能会处处受阻。你的人脉资源越丰富，你所拥有的能量就越大，拥有了有效而丰富的人脉关系，也就获得了通往财富和成功的门票。

重视社交，我们首先就要从点滴小事入手，打造全新的社交形象。那些社交高手之所以能够迅速与周围的人打成一片，能够与上上下下建立起良性互动的关系，能够轻而易举地解决一般人望之兴叹的人际关系难题，很重要的一点就是他们善于学习，能够完善自己，在众人面前呈现出一个全新的社交形象。

重视社交，还要掌握必要的社交技巧。完全凸显个性的本色社交，固然能给人留下诚实、率真的感觉，但是也容易触犯社交禁忌，对稍

微复杂一些的社交问题束手无策。所以，本色社交只适合于亲朋之间，而在大多数社交场合，我们需要学习和运用必要的技巧和策略，这样才能让自己在社交中游刃有余。

重视社交，我们必须锤炼良好的社交心态。大家不要把社交活动看作简单的待人接物、关系往来，社交实际上是一个人综合素质的反映，更是一个人处世心态的外现。很难想象一个唯利是图、急功近利的人会平等地对待每一个人，他的处世心态决定了其社交活动注定是不成功的。所以，大家若想做个社交高手，就必须练就不一般的处世心态。

男人，别败在不会交际上——这是成功者悟透人生成败的谆谆告诫，是提高人生层次的警世良言。重视社交，从社交入手检视自己的成败得失，进而改变自己、提升自己，你会发现，原来人生的道路并不总是沟沟坎坎。

目 录

第一章 女人巧嘴一张，让人满心欢畅

在人际关系越来越复杂的年代，说话的重要性也越发显著起来，对于女人而言更是如此。在生活、职场、感情世界中，想要博得好感与人气，成为视线焦点，就要练就一张巧嘴，让每一个与我们接触的人，都能感到满心欢畅。

会说的女人先要会听 / 2

说话有分寸，措辞要得体 / 6

懂赞美，女人更美 / 8

赞美富含新意，更显你有心意 / 11

有诚意的赞美才令人心动 / 15

就算奉承，也要滴水不漏 / 17

女人一生，别忘“尊重” / 19

聪明女人，说“不”也动听 / 22

第二章 把场面话说好，女人应酬不再苦恼

“场面话”可以说是我们迅速拉近与他人距离的法宝。女人在说场面话时要视当时状况而定，善于审时度势，能进退有据。如果能够讲好“场面话”，也就是掌握了让他人愉悦的“遥控器”。这样的女人，又怎么会不受欢迎呢？

女人，必须会说场面话/ 28

学会察言观色/ 30

到什么山唱什么歌/ 34

闲谈也是一种本领/ 36

你得会没话找话/ 39

别疏远了同学/ 43

用人情话拉近乡情/ 45

曲终人散，也要言犹未尽/ 47

第三章 女人有了难处，在“求”字上下点功夫

如果女人不得已要去求人家，请注意选择适当的话题、运用适当的策略以缩短彼此之间的距离，而后逐渐将自己的意图引出，这样才能达成所愿。相反，倘若刚一见面便直奔主题，迫不及待地反复强调自己想要怎样怎样，其结果往往很难如己意。

女人求人 有门道/ 52

求人礼为先/ 53

做女人要出色，首先就要有眼色/ 58

投其所好，女人求人不难/ 60

从他身边人入手/ 62

讲明难处，取得上司的同情/ 64

软磨硬泡，泡出希望/ 65

第四章 女人会做更要会说，没有苦劳也有功劳

职场社交是门学问。想到什么就说什么，说好听一点是直肠子，不拘小节；说难听一点就是大大咧咧，说话不过大脑。这样的女人，在职场上总是吃亏的。倒是那些会说话的女人，她们在职场上可能做得并不是最多最好，可是功劳往往是最耀眼的。

身在职场，小心为妙/ 70

职场必会的金玉良言/ 73

做个有声音的女人/ 76

人在职场走，赞词别离口/ 78

别对企业管理乱发意见/ 81

与上司说话的忌讳/ 84

提供信息有讲究/ 87

汇报工作有门道/ 89

懂得如何报喜与报忧/ 92



第五章 女人不是弱者，说服人用巧力不用蛮力

在与人相处时，如果我们有必要去说服对方，那么这中间请不要强迫别人接受你的观点，这样很难起到作用，甚至会适得其反。说服的过程我们有很多策略可以运用，在问题出现时，迅速做出反应，找出最合适的说服方法，达到成功说服的目的。

最适合女人的6种说服技巧/ 98

按套路出牌/ 105

占尽真理，大可以正压邪/ 108

一边体现友善，一边彰显力量/ 110

正话反说，声东击西/ 112

以情动人，攻心说服/ 114

用比喻说理/ 118

请将不如激将/ 119

第六章 聪明女人不会让客户说“不”

有人这样比喻说：开发客户就像打江山，管理客户就像守江山，打江山容易守江山难。对职场女性，尤其是做销售的女性而言，无论是开发客户还是管理客户，关键都是要与客户做有效的沟通。那么，怎样才能有效呢？很简单，就是把话说到客户心里去。

礼多人不怪/ 124

开篇要出彩，一张嘴就让人产生好感/ 127

聪明女人，懂得让客户说“是” / 131

找出客户的兴趣所在 / 135

聪明女人，懂得应付客户的推托借口 / 137

没必要刻意贬低竞争对手 / 140

这些傻话咱不说 / 143

第七章 好女人出在嘴上，感情要靠“说”来维系

一个女人一生的成败得失，很大程度上取决于自己说话的艺术。会说话的女人，一定会让人听得悦耳欢心，这是得民心、顺民意的关键，也是家庭和睦、事业有成的前提。相反，不会说话的女人则一定不会得到满意的结局。

好女人出在嘴上 / 148

记住，尽量别拂人面子 / 152

就算得理，也要饶人 / 154

好话十句不嫌多 / 157

工作中讲人情话的技巧 / 160

有时候就装没听懂 / 163

收住刀子嘴 / 167

女人滔滔不绝，男人逃之夭夭 / 170



第八章 临危不乱真女子，数言尴尬便了之

世事难料，即使是再玲珑剔透的女人，也难免遭遇尴尬之时。很多时候，别人有意或是无意中会使我们陷入尴尬的境地。这个时候，我们不能慌乱，我们要灵活应对，根据实际情况，顺势而变，在机变之中脱离困境。

未必针尖对麦芒/ 174

巧女人会说委婉话/ 177

巧对办公室尴尬瞬间/ 180

他说一个错，咱认两个错/ 183

弹性说话，趋利避害/ 186

含而不露，绵里藏针/ 189

让他把话咽回去/ 191

对付恶徒，以恶制恶/ 193

第九章 有话不妨绕弯说，女人口下留情脚下才有路

这个世界上80%的矛盾都出在对对方的抱怨和指责上。作为一个精明的女人，应该用语言为自己创造更多的幸福，而不是只图一时之快地去与别人争吵，为自己树敌。作为女人，一定要切记口下留情。

不做爱指责的女人/ 198

批评下属要恰到好处/ 200

避重就轻，转移主题/ 202

看破不说破/ 204

旁敲侧击，巧妙暗示 / 207

留下余地，给足面子 / 209

弄清是非再开口 / 212

第十章 说话定要经过深思熟虑

中国的语言非常复杂，一字之差，往往谬以千里，甚至只是语调、语气的微小差异，都会造成多种解读。所以在开口之前，一定要经过深思熟虑，避免因一时失言闹出笑话，造成不必要的误会和尴尬，既得罪别人又令自己难以收场。

这 7 个毛病咱别犯 / 216

这样做，会毁掉女人的美丽 / 218

聪明女人，说话一定留有余地 / 221

不当安慰，会使好心被误会 / 225

别让幽默泛滥成灾 / 229

他人短处不要提 / 232

别拿隐私开玩笑 / 234

闲谈莫论人非 / 235

两个人过日子，有些话慎出口 / 240



第一章

女人巧嘴一张，让人满心欢畅



在人际关系越来越复杂的年代，说话的重要性也越发显著起来，对于女人而言更是如此。在生活、职场、感情世界中，想要博得好感与人气，成为视线焦点，就要练就一张巧嘴，让每一个与我们接触的人，都能感到满心欢畅。

会说的女人先要会听

俗话说：“会说的不如会听的。”是否善于听话，是一个女人是否具有沟通能力的关键因素。只有会听，我们才能更准确地把握谈话者的意图、流露出的情绪、传播出的信息，更好地促使对方继续谈下去，达到最终的目的。所以说，女人只有会听，才能会说。

一名真正懂得谈话艺术的女人，首先是一个注意倾听别人说话的人。倾听别人说话表示敞开自己的心扉，坦诚地接受对方、宽容对方、体贴对方，因而才能让彼此心灵相通，获得成功与友情。

然而，很多姐妹在与人谈话时，都会不自觉地犯这样的“错误”：总喜欢说自己的事情，结果是长篇大论、喋喋不休。完全忽略了对方面不是对我们的谈话感兴趣，这是很不明智的。正确的做法应该是让对方尽情地说话，说得越多越好。你应该学会向他提出问题，最好能让他把自己的一切都向你和盘托出，这样你们之间的距离就会越拉越近，直至成为好朋友。

你在和别人谈话时，如果心存异议，也许你很想打断他，但不要那样做，那样会很危险。当他有许多话急着要说的时候，他不会理你的。因此，你要耐心地听着，抱着一种开阔的心胸，诚恳地听他充分说出自己的想法，这或许会带给你意想不到的收获。

张晓慧是一家天然食品公司的推销员。一天，她还是一如往常，把芦荟精的功能、效用告诉一位陌生的家庭主妇，对方同样没有兴趣。张晓慧自己嘀咕：“今天又无功而返了。”当张晓慧正准备向对方告辞时，突然看到阳台上摆着一盆美丽的盆栽，上面种着紫色的植物。张晓慧于是请教对方说：“好漂亮的盆栽啊！平常似乎很少见到。”



“确实很罕见。这种植物叫嘉德里亚，属于兰花的一种。它的美，在于那种优雅的风情。”陌生的家庭主妇从容地解释道。

“的确如此。会不会很贵呢？”张晓慧接着问道。

“很昂贵。这一盆盆栽就要 800 元呢！”家庭主妇口气当中有炫耀的成分。

“什么？800 元……”张晓慧故作惊讶地问道。

张晓慧心里想：“芦荟精也是 800 元，大概有希望成交。”于是慢慢地把话题转入重点：“每天都要浇水吗？”

“是的，每天都要很细心养育。”

“那么，这盆花也算是家中的一分子喽？”这位家庭主妇觉得张晓慧真是有心人，于是开始倾囊传授所有关于兰花的学问，而张晓慧也聚精会神地听。

过了一会儿，张晓慧很自然地把刚才心里所想的事情提出来：“太太，您这么喜欢兰花，一定对植物很有研究，您定是一个高雅的人。同样您肯定也知道植物带给人类的种种好处，带给您的温馨、健康和喜悦。我们的天然食品正是从植物里提取的精华，是纯粹的绿色食品。太太，今天您就当买一盆兰花把天然食品买下来吧！”

结果对方竟爽快地答应下来。她一边打开钱包，一边还说道：“即使是我丈夫，也不愿听我唠唠叨叨讲这么多；而你却愿意听我说，甚至能够理解我这番话。希望改天再来听我谈兰花，好吗？”

这一结果出人意料，但并非在情理之外。实际上，只要你善于以话语诱导对方，你要办的事情往往会柳暗花明，甚至会在你毫无思想准备的情况下骤然成功。

我们每个人说话的目的是为了表达个人的思想和意念。谁都具有想要表现自己、说出自己主张的强烈欲望，倘若有人能够满足他的自我表现欲望，则听者对说者而言，必将其引为知己而大受欢迎。

打个比方，假如你是一个女商人，若接到顾客的投诉时，该怎么办

呢？首先必须站在顾客的立场上，冷静且耐心地倾听，一直等对方把要说的话说完。训练有素的推销员戴维曾经说过：“处理顾客投诉，推销员要用 80% 的时间来听话，用 20% 的时间说话。”

任何一个顾客来投诉，无论开始脾气有多大，只要我们耐心地听，鼓励他把心里的不满都发泄出来，那么，他的脾气会越来越小，直到让自己完全平静下来。只有恢复了理智，才能正确地着手处理面前的问题。而且因情绪激动而失礼的顾客冷静下来以后，必然有些后悔，这比我们迎头批评他们要有效得多。

有一位姓马的先生在他订的牛奶中发现了一小块玻璃碎片，于是前往牛奶公司投诉。不用说，他的情绪是愤怒的。一路上他已经打好腹稿，并想出了许多尖刻的词语。一到总经理陈女士的办公室，他连自我介绍都省略了，还把陈女士伸出的友谊之手也拨向一旁，把自己的不满情绪一股脑儿地发泄出来。

“你们牛奶公司，简直是要命公司！你们都掉进钱眼里去了，为了自己多赚钱，多分奖金，把我们千百万消费者的生死置之度外……”

好在这位陈女士经验丰富，面对这么强大的刺激，毫不动怒，仍旧诚恳地对他说：“先生，究竟发生了什么事？请您快点告诉我，好吗？”

马先生继续激动地说：“你放心，我来这里正是为了告诉你这件事的。”说完，从提袋中拿出一瓶牛奶，“砰”的一声，重重地往办公桌上放，说：“你自己看看，你们做了什么样的好事！”

陈女士拿起奶瓶仔细一看，什么都明白了。她变得严肃起来，有些激动，说：“这是怎么搞的，人吃下这东西是要命的！特别是老人和孩子若吃到肚子里去，后果不堪设想！”

说到这里，陈女士一把拉住马先生的手，急切地问：“请您赶快告诉我，家中是否有人误吞了玻璃片，或被它刺伤口腔。咱们现在马上要车送他们去医院治疗。”说着，抄起电话准备叫车。

这时候，马先生心中怒火已消了一大半了，他告诉陈女士说，并没



有人受伤，陈女士这才放下心来，掏出手帕，擦擦额头上渗出的汗珠说：“哎呀！真是谢天谢地。”

接着陈女士又对马先生说：“我代表全公司的干部职工向您表示感谢。因为您为我们指出了工作中的一个巨大的事故隐患。我要将此事立刻向全公司通报，采取措施，今后务必杜绝此类事情发生。还有，您的这瓶牛奶，我们要照价赔偿。”

陈女士的这番话，一下子把气氛给缓和了。马先生接过那瓶奶钱的时候，气已经全消了，而且还有点内疚：“经理是个这么好的人，我开始真不该给她扣那么多的帽子。”

接下去，他便开始向陈女士建议，该采取什么样的措施才能避免此类事故再次发生。结果越谈越融洽，原来双方都是站在一个立场上。

陈女士在处理这起顾客投诉时，有几点做得很好。

第一，当顾客发火时，她很冷静。

第二，用询问法鼓励顾客把真正的原因讲出来。

第三，当顾客讲清原因后，站在顾客的立场上考虑问题，当即采取措施。

第四，对顾客前来投诉表示诚挚的感谢，并就搞好工作的问题，继续听取顾客的意见。

可见，耐心听取对方的倾诉是很重要的。一个人一分钟能听600个字，而在一分钟内只能讲120个字，所以当一方滔滔不绝地说话时，另一方有充裕的时间去考虑问题。因而，我们不要在未听完对方全部的话之前就做解释，或急于表态、下结论，这样并不利于沟通的顺利进行。姐妹们请记住，一定要用好咱们的耳朵。