

高效实用的聊天技巧，改变命运的口才宝典

# 超级 聊天学

戴琦◎编著

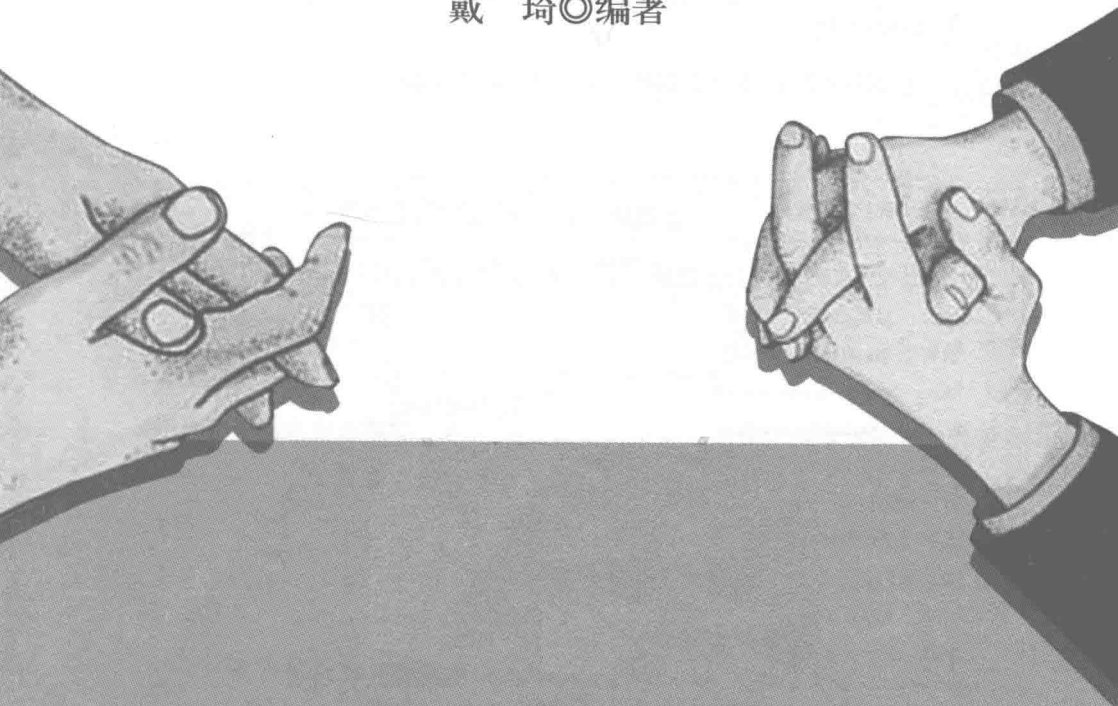


把过客变成贵人，把生人变成朋友  
想和谁聊就和谁聊，想怎么聊就怎么聊

 中国纺织出版社

# 超级 聊天学

戴琦◎编著



 中国纺织出版社

## 内 容 提 要

与人交谈，不知聊些什么好？这种烦恼肯定很多人都  
有，不会聊，聊不好，把握不好聊天的技巧，那就很难在社  
交中获取更多人的认可。

本书内容精练，语言流畅，通过通俗的故事及精彩的事  
例，向读者介绍了多种聊天中的技巧。这些实用有效的口才  
知识，一定能帮助读者更加充分地掌握说话技巧，提高语言  
表达能力，使大家在学习、工作、生活等方面都做到  
游刃有余。

### 图书在版编目（CIP）数据

超级聊天学 / 戴琦编著. —北京：中国纺织出版  
社，2017.9  
ISBN 978-7-5180-3753-7

I. ①超… II. ①戴… III. ①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155167号

---

责任编辑：闫 星

责任印制：储志伟

---

中国纺织出版社出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码：100124

销售电话：010-67004422 传真：010-87155801

http://www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http://weibo.com/2119887771

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2017年9月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：14.5

字数：218千字 定价：29.80元

---

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

# Contents

## 目 录

第01章 聊天要有好口才：让任何人都能跟你聊得来.....	001
好口才，给你带来好的交际.....	002
敢于开口，释放你言谈的魅力.....	004
说话得体，你才能更受大家欢迎.....	006
会沟通，没有你办不成的事.....	008
好听的话，其实人人都爱听.....	011
体会生活，把话说好.....	013
第02章 初次见面不紧张：通过巧攀谈获取他人喜欢.....	015
得体的见面称呼语，你会说吗.....	016
说话不紧张，自信方能赢取他人好感.....	018
细思量第一句话，为聊天开个好头.....	020
好的第一印象，加速聊天的成功.....	022
一个微笑，提前暖化对方的心灵.....	024
初次见面，说话禁忌要掌握.....	026
第03章 话语中多点赞美：这样的聊天大家都喜欢.....	029
赞美有分寸，拍马屁不可取.....	030
不当面赞美，效果超乎想象.....	032
陈词滥调需废弃，创意赞美惹人乐.....	035



没了真诚，赞美如讽刺般惹人厌恶 .....	037
请教，一种低姿态的赞美 .....	039
从对方得意的事入手，赞美更有效 .....	041
<b>第04章 收获成功的聊天：你需要懂得说话的分寸和尺度 .....</b>	<b>045</b>
滔滔不绝的人，易惹人反感 .....	046
喜欢揭人伤疤，小心他人记恨你 .....	048
不良口头禅，你还是少说为妙 .....	051
莫要口无遮拦，话出口后悔莫及 .....	053
为他人保守秘密，做心正口严之人 .....	055
背后说人坏话，你觉得有道德吗 .....	057
<b>第05章 做个幽默的天使：幽默让大家越聊越兴起 .....</b>	<b>061</b>
幽默，聊天中不可或缺的说话技巧 .....	062
尴尬场面，不如幽默打个圆场 .....	064
幽默，带给你更活跃的聊天气氛 .....	066
化解矛盾，你可以幽默地把话说出口 .....	069
做幽默达人，你不得不懂自嘲 .....	071
学会讲笑话，逐步培养自身幽默感 .....	073
<b>第06章 间接拒绝把握分寸：避免在聊天中伤害对方 .....</b>	<b>077</b>
拒绝之前，记得先说几句好话 .....	078
言辞委婉，这样拒绝不伤人 .....	080
面对求爱，你知道怎么拒绝吗 .....	082
说好“逐客令”，做到温暖拒绝 .....	085
说“不”的艺术，人人都需要懂得 .....	087



第07章 聊天要少说多听：倾听是对他人最大的尊重	09 1
倾听，人际沟通中最不可忽视的技巧	092
不打断他人说话，做个礼貌的聊天者	094
会听“言外之意”，才能掌握聊天的核心	096
少说多听，让他人对你更欣赏	099
不要一味沉默，该开口时就开口	101
让对方多说，在倾听中展现你的礼貌	104
第08章 巧用肢体语言：会看会用，才能做到眉目传情	107
会看面相，窥探对方聊天中的心情	108
习惯动作，暗藏个人心理小秘密	110
透过眼神，了解最心底的东西	113
聊天中抓耳挠腮，说明对方紧张	115
拥抱对方，让距离迅速拉近	118
第09章 套近乎有技巧：巧妙交谈拉近彼此的距离	121
拿下身边的人，你也就拿下了对方	122
热情表达，让双方聊得更亲近	124
言辞中传达出你对对方的重视	126
主动交谈，聊天中表达你的真诚	129
“投其所好”，话要说到对方心里	131
常联系，让每次的聊天更亲近一步	133
第10章 开口就要讨人喜：懂心理会寒暄才能讨人喜欢	137
为自身添光彩，你需要会说场面话	138
不懂寒暄，不易打开彼此的话匣子	140
介绍的礼仪，你需要熟练地掌握	143



说话真诚，让人感受到你的内心 .....	145
多为他人着想，轻易间就可打动对方 .....	148
“谢谢”常挂嘴边，他人从心底喜欢你 .....	150
<b>第11章 细节不可忽视：于细微处塑造良好形象 .....</b>	<b>153</b>
不要自以为是，否则丢脸的是自己 .....	154
谈吐优雅，让自己多一份美丽 .....	156
不懂装懂，其实是很可笑的行为 .....	159
让“我们”替代“我”，谈话更亲近 .....	161
聊天谨记：不可忽视对方的自尊 .....	163
你给他人台阶下，他人才会给你台阶下 .....	166
<b>第12章 说话要有重点：讲重点的话才会切中要害 .....</b>	<b>169</b>
说话不分场合，会降低你的素质 .....	170
说话说重点，不要废话连篇 .....	172
无聊的话题，能不说就不要再说 .....	175
会提问，才能把话说得恰到好处 .....	177
说话不着边际，让人摸不着头脑 .....	180
<b>第13章 话不可说满：聊天说三分，防人之心不可无 .....</b>	<b>183</b>
说话不说满，切记三分已足够 .....	184
谨防被嫉妒，说话处世需谨慎 .....	187
即便是很亲近的人，说话也要注意 .....	189
有的人真不适合你尽情地发牢骚 .....	192
防人之心必须有，随便交心危害大 .....	194

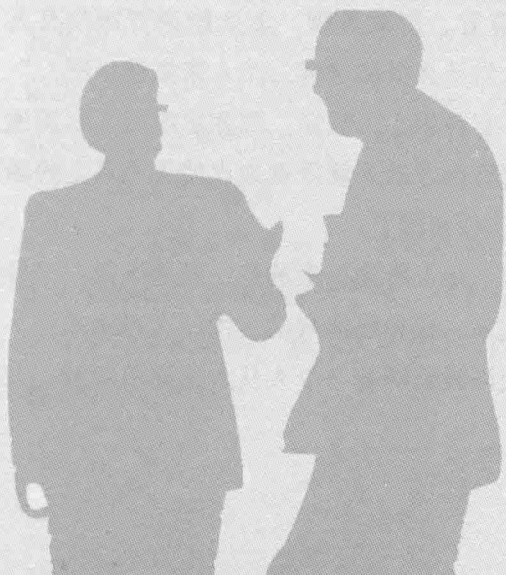


第14章 学学装糊涂：糊涂的人更容易被接纳.....	197
心机过重，终将孤立无援.....	198
会装糊涂，消除对方的警戒之心.....	200
不要计较小事，糊涂一点又何妨.....	202
懂得故意犯错，你会更加可爱.....	205
大智若愚，聪明人都懂的道理.....	208
第15章 顺利玩转职场：在职场中聊出更棒的自己.....	211
跟领导聊天，该如何把话说好.....	212
跟同事聊天，该如何把话说好.....	214
跟下属聊天，该如何把话说好.....	217
会为领导解围，懂得维护权威.....	219
参考文献.....	222



# 聊天要有好口才：让任何人都能跟你聊得来

聊天，大家都会。不管是跟家人还是朋友、同事、领导、客户……可以说我们每天都聊天。但是我们聊的内容他人喜欢吗？我们聊的内容有什么积极意义吗？我们聊的内容能让他人对我们叹服吗？想必很多人都沉默了。聊天，不是胡扯，有成效的聊天，需要有好的口才，这样你说出的话才能让人爱听，才能让更多的人愿意与你交流。好口才，给你带来更多的幸福感、成就感。



## 好口才，给你带来好的交际

生活中，我们每天都在聊天，一段好的聊天基本上是用口来传递语言的。所以说，想要聊得好，就需要有个好口才。好口才是成功交际的基础，如果你能把话说好，那你跟任何人都能谈得来，你的交际之路也会越走越宽广。

晏子出使楚国的故事就是一个典型的案例：

晏子出使楚国，楚国人因为他身材矮小，就在城门旁边特意开了一个小门来迎接晏子。晏子不肯进去，说：“只有出使狗国的人，才从狗洞中进去。现在我出使的是楚国，不应该是从此门进去吧？”迎接宾客的人只好改道，请晏子从大门中进去。

晏子拜见楚王。楚王说：“齐国没有人了吗，派遣你作为使者？”晏子回答说：“齐国首都临淄人口众多，张开衣袖连在一起可以遮天蔽日，挥洒汗水就像天下雨一样，肩挨着肩，脚跟着脚，怎么能说齐国没有人呢？”楚王说：“既然如此，那么为什么派你这样一个人来做使臣呢？”晏子回答说：“齐国派遣使臣，各有各的主张规矩。那些贤明的人就派遣他出使贤明君主的国家，不贤、没有德才的人就派遣他出使无能君主的国家。我是最无能的人，所以就只好出使楚国了。”

还有一次，晏子将要出使楚国。楚王听到这个消息，对手下说：“晏婴是齐国善于言辞的人，他即将到来，我想要侮辱他，用什么办法呢？”手下回答说：“当他到来时，请允许我们绑着一个人从大王面前走过。大



王就问：‘他是干什么的人？’我们回答说：‘他是齐国人。’大王再问：‘犯了什么罪？’我们回答说：‘他犯了偷窃罪。’”

晏子到了楚国，楚王请晏子喝酒。酒喝得正高兴的时候，两个士兵绑着一个人来到楚王面前。楚王问道：“绑着的是什么人？”回答说：“他是齐国人，犯了偷窃罪。”

楚王看着晏子问道：“齐国人本来就善于偷东西的吗？”晏子离开了坐席回答道：“我听说：橘生长在淮河以南就是橘子，生长在淮河以北就变成枳，只是叶子的形状相似，它们的果实味道却不同。这样的原因是什么呢？是因为水土条件不相同啊。现在这个人生在齐国不偷东西，一到了楚国就偷东西，莫非是楚国的水土使百姓善于偷窃吗？”

楚王苦笑着说：“圣人是不能随便和他开玩笑的，我反而自讨没趣了。”

在交际中，如果你想把握好谈话的主动权，如果你想让这段聊天更有成效，那你必须有一副好口才。好口才给你的形象加分，能让你散发更大的魅力。

口才，千真万确是人类生活中最难能可贵的本领。它在外交上更是一门艺术，而且其技巧更显得高超。天生而有口才的只是少数人，而多数人的口才，则来自社会交往的训练。其实，我们可以从以下几点来锻炼自己：

### 1. 要敢于开口说话

敢说话，才能会说话。说话时的恐惧、胆怯心理是每个人都有的，尤其是初入社会的年轻人，总是没有勇气向别人表达自己的想法，总怕自己说得不好，让别人笑话，怕说错话、办错事。所以说，要想在交往中获得成功，就要有勇气说出来，培养自己的信心。

### 2. 说话要有修养

“说话没有修养的人，永远挤不进哈佛的人脉圈。”众所周知，哈佛的人脉圈是财富和地位的象征，想要进入这个圈子，没有良好的说话修养是完全没有机会的。修养本身是培养内在的承受力与胸怀，而不是把功夫都花在装腔作势上。



### 3. 说话要懂得随机应变

社会是不断变化的，说话场景也是不断改变的，能够学会说话变通，对自身的发展是十分有利的。假如你与人交谈时陷入了困境，不要焦虑，也不要失望，可以自我选择绕弯子说话，学会变通，巧妙地摆脱困境。



### 聊天密语

一个有好口才的人，他浑身散发的是一种不可思议的力量，因为不论周围的氛围是压抑还是尴尬，他都能巧妙化解，从而收获更多目光。生活中，大家都把一个人的口才能力和他的社交能力相联系，其实这是有一定道理的。

## 敢于开口，释放你言谈的魅力

陈露露以前是一个懂事、听话的女孩，性格比较内向、敏感。两年前读高中时，有一天路上与老师相遇，陈露露感到紧张，没有抬头和老师说话，便低着头匆匆走过。旁边有一同学看到这一情形，对陈露露说：“你不和老师说话，老师刚才一直在看着你呢。”

陈露露听后深感内疚，以致第二天到学校时，不敢抬头看那位老师的眼睛。后来逐渐加重，连别的老师的眼睛也不敢直视，进而发展到连普通人的眼睛也不敢看。偶尔与别人的目光相遇，便感到特别紧张，心跳加快、全身冒汗，并认为自己的表情肯定很尴尬，会遭到别人的耻笑。从此，她走路总是低着头，唯恐看到别人的目光，不敢跟人说话，更别提在公共场合发表言论了。由于紧张、心情不安，陈露露上课无法专心听讲，学习成绩下降，结果没有考上大学。后来症状更加严重，以致不敢出门。陈露露为此感到非常痛苦，不得不求助心理医生。

每个人都有说话胆怯的心理，尤其是在一些公众场合或者一些社交场合，



更容易胆怯、腼腆，即使名人也不能免俗。因胆怯而不敢开口说话是一种正常现象，不要有过多的心理负担，我们要做的是突破自己的心理防线，迈出步子，大胆开口试着交谈，这样才能释放出自己言谈的魅力，和更多的人聊天。

李小小是一个非常老实、腼腆内向的女孩子，毕业之后，她来到一家公司上班，从事策划一职。一起工作的还有一名叫安琪的女生，安琪是个头脑很灵活的人，虽然专业知识不比李小小强，但是她玩转职场的能力却甩小小一条街。工作中，小小经常遇到一些被领导误解的事情，每次她都不敢开口解释。于是，一次次，小小成了背黑锅的专业户。有一次，小小和安琪被安排做同一个策划，领导决定从中选取一个优秀策划作为考评依据。小小做完后就放在了办公桌上，下班之后，安琪就盗用了她的主要思想，第二天一早就交给了领导。当小小提交的时候，领导勃然大怒，训斥她盗用安琪的，实在是过分。对此，小小什么也没敢说，满心的委屈。小小为此心里压抑得很，没多久就离开了公司。

不敢说话，会使你的才干被埋没，得不到领导的赏识。领导说什么，就是什么。不敢解开领导的误会，即便你的成绩被人抢走也不为人所知，你的才干永远无法充分发挥出来。没有对你工作能力的欣赏，领导是绝不会看重你的。

害怕说话，就无法突破自己，你的人际交往就会受到严重的阻碍，无论如何，我们都应该寻求办法努力克服这个问题。这里首先要求说话者客观分析自己的实际情况，找出导致说话胆怯心理的原因，然后对症下药。下面介绍几种非常简单又行之有效的方法。

### 1. 大声、自信地说出自己的想法

大声说话，不是说整天扯着嗓子嚷嚷，那样最终只会给人留下一种“大嗓门”的印象。大声说话，在于说话的时候要果断、清楚，不加“可能”“也许”“听XX说”这样不确定的语气词，没有摸脸、低头、不敢看他人眼睛这一类不自信的动作。

### 2. 心里默念鼓励的话语

如果你开口紧张，那你一定要懂得自我安慰，说些鼓励性的话语。比



如，“我可以”“我是最棒的”“说话而已，没什么大不了”……说完之后，记得深呼吸，给自己一个微笑，相信长此以往，你一定会有所改变。

## 聊天密语

那些不善言辞的人，究其原因主要是他们习惯只与熟悉的人交谈。与熟人聊天不但没有紧张感，还可以使用暗语和不为外人所了解的私语等，所以，当他们面对陌生环境所特有的谈话习惯和风格时，就一筹莫展了。

## 说话得体，你才能更受大家欢迎

我们不管和什么样的人打交道，都避免不了和对方进行言谈上的交流，在交流的过程中，说话是否得体，可以说直接关系到你的形象及语言修养问题。大家不管在什么场合，一定要尽量保持语言的得体性，只有这样，对方才会有更大的兴趣与你交谈，你的素养才会更受人赏识，才会有更多的人愿意与你交往。

王翰和陈洋是同学，都是毕业于某高校。他们同时应聘到某公司项目部。王翰平时为人不拘小节，说话没有分寸，想到什么就说什么，经常在无意之间得罪人，使得大家都不怎么喜欢他。但是，碍于陈洋在，同事们都没有说什么。项目部主任把他们分为一组，让他们去谈一个项目的合作计划。王翰和陈洋同时去了，王翰觉得自己的知识水平比较高，所以就占据了主要位置，在洽谈的过程中，他说：“这个地方的整个设计给人感觉非常世俗，充满铜臭味。”他忘记了，他们谈合作的这个地方是对方生活的地方。结果，对方说：“贵公司的设计太过高雅，我这个粗人欣赏不了。等我以后达到您的欣赏水平，再请贵公司帮我设计吧！我还有事情，你们请回。”

回到公司之后，陈洋与对方通了个电话，目的是道歉。陈洋说：“您



好，我是某公司项目部的陈洋，今天我们见过面。我先为今天我同事的言语向您道歉。其实那个地方设计的富丽堂皇，显示了住在那里的人的身份，是我们不会欣赏才对。您既然想装修，肯定是不想住在这么奢华的地方，想回归自然吧？”“这边的装修确实存在问题，但是你那个同事说话欠妥当。这样吧，你过来，谈一些项目的事情吧！”陈洋仅仅通了一个电话，简单说了几句话，项目就成了。

说话不得体，你就会直接得罪对方，进而造成不必要的麻烦，案例中的王翰就是个典型的例子。与人交谈，你要注意对象，也要注意场合，更要懂得尊重。如果你言辞过于直接、犀利，那就很容易伤害对方，你在伤害对方的同时，也会影响到你自己。

英国思想家培根曾说过：“说话时含蓄与得体，比口若悬河更可贵。”说话的本领几乎人人都有，可是说话得体并不见得人人都会，即便是有人知识储备比较深厚，他也不见得说起话来得体、有内涵。说话得体，很多人会觉得很难。如果你想把握其中的技巧，可以注意以下几点：

### 1. 说话要注意对象

有些人喜欢听婉转性的话，你就应该对其说出含蓄的话；有些人喜欢听亢进性的话，你就应该对其说些激进之词；有些人喜欢听有学问的话，你就应该围绕学术话题说话……无论如何，语言必须符合听话者的口味，才能事半功倍。

### 2. 说话要注意场合

不同的场合对语言有不同的要求，或庄严，或肃穆，或轻松，或随意，不同场合自然有不同的语言表达要求。比如，参加葬礼就要求庄严肃穆，切忌嬉笑打闹。如果你说话不注意场合，那就极易遭到他人反感，你的形象也会一落千丈。

### 3. 说话要注意方式

批评一个孩子讲话不文明，你可以这样说：“看你长得挺招人喜欢，为什么说话与之不相称呢？”这样批评，要比大声吼叫、直接指出好得多。许多言谈失败者，一片好心，却得不到好的回报，就是因为没有将说



出的话加上“好吃的糖衣”。如果你的方式过于直接，效果就相去甚远。



## 聊天密语

在当今社会，语言交流已成为人际交往中重要的方式之一，说话更是人际沟通中不可缺少的工具。掌握一些语言表达艺术，不断提高自己的说话水平，也是走向成功的必备能力。

# 会沟通，没有你办不成的事

沟通，是联系人与人之间情感的一种交际方式，它关乎思想、关乎信任、关乎情绪，关乎各个方面，可以说，一个人沟通能力的强弱对其一生都有很大的意义。沟通无处不在，不仅仅局限于生活的某一个角落，只要和外界社会接触，就不可避免地要进行沟通和交流。沟通与每个人都息息相关。学会沟通，人生之路将更畅通。

陈晓敏毕业那年，到一家外企的销售部门做销售员，这家企业的待遇非常优厚，发展前景也是一片大好。刚去公司没多久，陈晓敏就暗下决心一定要对得起这份工作，处处要求自己拔尖。年终考核时，陈晓敏的业务量在同期入职的应届生中遥遥领先，受到了领导的一致好评。不久，陈晓敏就成了整个办公室的顶尖人物，她的表现非常突出，有时她为了显示自己的能力，不惜包下一个组的工作来“单挑”。

陈晓敏表现出众，这是大家有目共睹的，但是毕竟刚来没多久，陈晓敏也算是公司的新员工，经理多次对她说：“陈晓敏呀，你真的很能干，成绩也很突出。但是你毕竟来公司不久，是否有什么不懂的地方需要我们帮助呢？”

“谢谢经理，没关系，相信我一定能做好的，请您放心！”听到经理





的称赞，陈晓敏干活儿的劲头更足了。可唯一让经理感到遗憾的是，陈晓敏工作能力虽然很强，但是有一次，她不但没有按公司的要求如期完成任务，而且还差点让公司失去一个大客户。而她失败的原因，就是不善沟通。

这个工作是经理特意让陈晓敏做的，那天，经理因为临时出差，就把一项重要的工作交给了陈晓敏，因为这项工作确实重要，经理一再强调陈晓敏展开工作之前，要先从其他同事那里了解一下客户的情况，再和客户沟通，这样更有利于工作。

过了些日子，经理出差回公司时，立刻被老板叫到办公室批评了一顿。原来，陈晓敏的工作出问题了，因为她与客户没有沟通好，导致这个大客户拒绝与他们公司的长期合作。幸好老板亲自出面，才算勉强留住了客户。

经理很惊讶，因为在他眼里，以陈晓敏的工作能力，是完全可以胜任这项工作的啊。为了弄明白原因，经理找到陈晓敏问情况，陈晓敏的一句话，让经理大失所望。

陈晓敏说：“经理，这个客户有太多毛病了，简直不可理喻，我从来没见过这样的人，我实在没有精力和他周旋下去了。”

经理说：“你不要把责任推到客户的身上，你为何不审视一下自己哪里做的不好呢？临走时我就告诉过你在沟通之前先从其他几位同事那里多了解一下客户的情况嘛！”

陈晓敏不屑地说：“不是这样的，你说的那些同事，和我一样是刚进公司的，他们的能力连我的一半都不如，我和他们说不上几句话就会吵起来的。”

听了陈晓敏的话，经理感到非常失望，他说：“对于销售而言，你光有能力是远远不够的，想要成为一个成功的销售者，你必须首先让自己成为一个沟通高手。”

半年以后，经理调离到其他岗位，陈晓敏心想：“这下付出该有回报了，我肯定是升职的不二人选。”

然而，陈晓敏并没有得到公司的提拔，公司选了一位能力明显低于她的同事。陈晓敏气不过，跑去向老板问个究竟，老板说：“这个职位需要