

人与人之间的误解、矛盾乃至冲突，99%以上都是由于回话不当引起的

端木自在

著



# 回话的技术

演讲沟通、汇报请示、谈判辩论……  
让人欲罢不能拍手叫好的临场说话术

8条回话原则 86个问答技巧  
教你做出最漂亮的回答



赢得  
好感

打动  
人心

说服  
各种人

说出  
影响力

# 回话的技术

端木自在 / 著



## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

回话的技术 / 端木自在著. — 南昌: 江西美术出版社, 2017.5 (2017.10 重印)  
ISBN 978-7-5480-4035-4

I. ①回… II. ①端… 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 033906 号

出品人: 汤 华

企 划: 江西美术出版社北京分社 (北京江美长风文化传播有限公司)

策 划: 北京兴盛乐书刊发行有限责任公司

责任编辑: 王国栋 陈漫兮 楚天顺 陈 东

版式设计: 刘 艳

责任印制: 谭 勋

## 回话的技术

作 者: 端木自在

出 版: 江西美术出版社

社 址: 南昌市子安路 66 号江美大厦

网 址: <http://www.jxfinearts.com>

电子信箱: [jxms@jxfinearts.com](mailto:jxms@jxfinearts.com)

电 话: 010-82293750 0791-86566124

邮 编: 330025

经 销: 全国新华书店

印 刷: 天津安泰印刷有限公司

版 次: 2017 年 5 月第 1 版

印 次: 2017 年 10 月第 3 次印刷

开 本: 880mm × 1280mm 1/32

印 张: 7

I S B N: 978-7-5480-4035-4

定 价: 26.80 元

本书由江西美术出版社出版。未经出版者书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书的任何部分。

版权所有, 侵权必究

本书法律顾问: 江西豫章律师事务所 晏辉律师

面对别人的问话，如何回答一语中的？面对上司的询问，如何回答才显示自己的能力？面对下属的提问，如何回答下属才会听？面对不想做的事，如何婉拒不伤人？面对朋友的误解，如何解释不委屈？面对恋人的问题，如何回答巧传心意？面对对手的追问，如何回答操控话语权？面对无理的指责，如何回击更理性？……

交际、求职、晋升、恋爱、管理、推销、经商、应酬，处处都需要巧妙回话。回话是促进沟通的利器，是解决问题的手段，是人生进步的阶梯。



天猫兴盛乐图书  
专营店二维码

策 划：  兴盛乐  
浙江文豪 浙江文豪

装帧设计：仙境书品

## 前 言

P r e f a c e

如果有人突然向你提出一个意想不到的问题，你会怎么回答？是猝不及防，仓促应对？还是能言善辩，对答如流？

说话重要，回话更重要。不会说话，就不能准确地表达自己的思想，影响沟通的效果，而不会回话，沟通就会中断，无法继续进行下去。面对别人的提问，不少人回答起来要么不着边际，答非所问；要么支支吾吾，前言不搭后语；要么啰啰唆唆，回答起来没完没了；要么直言快语，疾言厉色，让人下不了台；要么不懂变通，授人以柄，受制于人，丧失沟通主动权。

可以说，会不会回话，善不善于回话，不仅决定了沟通的质量，更决定了人生的成败。

回话不是万能的，但不会回话是万万不能的。一个会回话的人和不会回话的人相比，其人生有着天壤之别。

请看一例：

面试官：“说一下你为什么想进本公司。”

应聘者A：“因为贵公司在业界拥有领先的市场占有率，福利待遇优厚，而且MBA还可以享有公司出资的留学待遇，公司的这些条件都非常有魅力。”

应聘者B：“我想将贵公司的益智玩具推广到全国，使全国儿童的智力水平得到开发。”

如果要在这两位应聘者中选出一位，面试官无疑会选B。因为面试官问的是“你的志向”，而不是“你的要求”。

回话，对于我们的人生实在是太重要了。善于回话，让你受人欢迎，赢得机会。不善回话，遭人拒绝，错失机会。回话，是一门学问，更是一门技术。回话，不仅体现了一个人的口语表达能力，也展现了一个人灵活应变的论辩智慧和反驳技巧。

回话，是每个人都应专门学习的学问，是行走社会赢得成功的必备技能。回话，交流、说服、汇报、请示、指导、演讲、谈判、辩论，时时用得着。回话，交际、求职、晋升、恋爱、管理、推销、经商、应酬，处处都需要。回话是促进沟通的利器，是解决问题的手段，是生涯发展的阶梯。

面对别人的问话，如何回答一语中的？面对上司的询问，

如何回答才表现自己的能力？面对下属的提问，如何回答下属才会听？面对不想做的事，如何婉拒不伤人？面对朋友的误解，如何解释不委屈？面对恋人的问题，如何回答巧传心意？面对对手的追问，如何回答操控话语权？面对无理的指责，如何回击更理性……

本书层层剥笋，条分缕析，以精练生动的语言，配合丰富典型的案例，详尽讲解了人生各种场合的回话方式和回答技巧，诸如如何抛出关键词，开口回答就能说中要害；如何听出对方的话外音投其所好地回答；如何察言观色随时调整回话；如何以问代答占据主动；如何依对方的性格选择回话方式，等等。通过本书，读者可能在短时间内学会各种回答技巧，极大地提升自己的回话能力，达到既要回答对、更要回答好、回答制胜的境地，从而游刃有余地应对种种重要、疑难、复杂的工作和生活问题，成为沟通的达人，交际的红人，事业的强者，生活的乐者。

好了，让我们开始一场妙趣横生、别开生面的回答之旅吧。看着答，听着答，用嘴答，用心答，有声答，沉默答，正面答，侧面答，含混答，聪明答，对答如流，你跟谁都能聊不停！

# 读美文库书目：

马云工作法	人际交往心理学
高效演讲	失落的致富经典
奥黛丽·赫本	消费者行为心理学
人人都能成功	天才在左疯子在右
心静的力量	开一家赚钱的餐馆
思考致富	不生气，你就赢了
社交与礼仪	跟任何人都能聊得来
情绪急救	你当善良，且有锋芒
领导的艺术	你当温柔，且有力量
沟通的艺术	不畏将来，不念过去
推销的艺术	一切都是最好的安排
谈判的艺术	女人不要输在情商上
做生意的艺术	做一个刚刚好的女子
魔鬼金融学	灵魂有香气的女子
怪诞心理学	一年级影响孩子的一生
幽默沟通学	所谓做生意，就是交朋友
淡定心理学	所谓做销售，就是搞定人
性格心理学	所谓情商高，就是会说话
暗示心理学	提升女人气质的100个细节
自控力	别在该动脑子的时候动感情
拒绝力	对于自己，你还是个陌生人
回话的技术	别在该奋斗的年龄选择了安逸
竟然想通了	生命中最美好的事都是免费的
心理学与生活	将来的你，一定会感谢现在拼命的自己



CHAPTER 1 回话有技巧，人人都挺你 / 001

- ◎ 回话前在心中打好腹稿 / 003
- ◎ 回话要明白晓畅 / 004
- ◎ 回话要简短有力 / 006
- ◎ 回话要真诚恳切 / 008
- ◎ 回话要首尾一贯 / 010
- ◎ 善用比喻，生动回话 / 011
- ◎ 排比组句，震撼回话 / 013
- ◎ 正反比照，鲜明回话 / 015
- ◎ 一语双关，含蓄回话 / 017
- ◎ “无效回答”，有效回答 / 019
- ◎ 大受欢迎的经典回答式 / 022

## CHAPTER 2 听懂对方弦外之音再回话 / 025

- ◎ 先洗耳恭听，再恭敬回答 / 027
- ◎ 听得越多，越容易回答 / 028
- ◎ 有效倾听，有效回答 / 030
- ◎ 要给别人留有回话的机会 / 031
- ◎ 听出弦外之意，回出中意之话 / 033
- ◎ 倾听中适时插话回复 / 035
- ◎ 倾听要知晓的规则和潜规则 / 037
- ◎ 听，无声胜有声的回答 / 039
- ◎ 沉默比夸夸其谈更有力量 / 042

## CHAPTER 3 用心回话，回话回到心坎上 / 045

- ◎ 回话要善于“抓心” / 047
- ◎ 识破表情再回话 / 048
- ◎ 摸清对方底牌后再回答 / 050
- ◎ 揣摩心思，回得满意 / 052
- ◎ 投其所好，回得高妙 / 054
- ◎ 察言观色，探清套路再回话 / 055
- ◎ 探索共同点，找准回话切入点 / 057
- ◎ 没话找话，回话要会找话题 / 060
- ◎ 消除戒意，乘隙而入回话 / 062
- ◎ 站在对方的角度回答 / 064

**CHAPTER 4 变答为问，让提问者自己回答 / 067**

- ◎ 以问话作为回话的引子 / 069
- ◎ 连环三问，为回话“探路” / 071
- ◎ 提问有技巧，回答有诀窍 / 072
- ◎ 看清对方，问得适宜 / 075
- ◎ 相同的问题，不同的问法 / 078
- ◎ 将你期待的问题放在最后 / 080
- ◎ 封闭式提问 VS 开放式提问 / 082
- ◎ 如何提问让对方点头说“是” / 084
- ◎ 只给出一个选择答案：Yes 或 No / 087
- ◎ 诱惑对方，肯定自己 / 089

**CHAPTER 5 别让不好意思回绝害了你 / 091**

- ◎ 别再不好意思说“不” / 093
- ◎ 该回绝的时候就要回绝 / 095
- ◎ 别软弱，理直气壮地回绝 / 097
- ◎ 用好说“不”这门回绝艺术 / 099
- ◎ 回绝，但不使人难堪 / 101
- ◎ 滴水不漏的回绝 5 法 / 103
- ◎ 恰到好处的回绝 7 招 / 104
- ◎ 这样谢绝，人人都感谢你 / 108
- ◎ 为你的推辞找个理由 / 112
- ◎ 说不有底线，拒绝不犯忌 / 113

## CHAPTER 6 谈话不怯场，回话不冷场 / 117

- ◎ 面对责难，敢于应付 / 119
- ◎ 移花接木，歪答正解 / 120
- ◎ 以谬制谬，以错制错 / 122
- ◎ 巧用谐音，化险为夷 / 125
- ◎ 幽默应变，轻松解围 / 127
- ◎ 针锋相对，反唇相讥 / 129
- ◎ 假借他物，化解尴尬 / 132
- ◎ 将错就错，巧妙开脱 / 134
- ◎ 歧义回答，驳斥刁难 / 136
- ◎ 随机应变，话中有话 / 138
- ◎ 反击 5 招，见招拆招 / 140

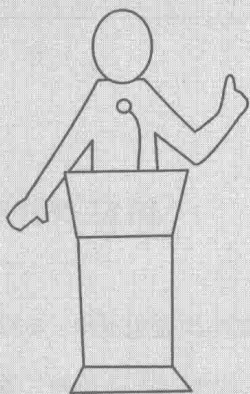
## CHAPTER 7 完美回话：高效回答的 12 大战术 / 145

- ◎ 演绎推理，驳斥谬误 / 147
- ◎ 析因论果，严谨回话 / 149
- ◎ 层层剥笋，驳倒敌论 / 151
- ◎ 旁敲侧击，以柔制刚 / 154
- ◎ 声东击西，明回暗答 / 158
- ◎ 曲径渗透，隔山打牛 / 159
- ◎ 引石攻玉，言此意彼 / 161
- ◎ 以迂为直，兜圈回答 / 164
- ◎ 以子之矛，攻子之盾 / 166

- ◎ 釜底抽薪，击其软肋 / 168
- ◎ 先发制人，先声夺人 / 170
- ◎ 反守为攻，夺回话头 / 172

**CHAPTER 8****看对人回对话，跟任何人都对答如流 / 175**

- ◎ 性格不同，回答有别 / 177
- ◎ 弹琴要看听众，回话要看对象 / 178
- ◎ 回答有差异，因人而异来回话 / 180
- ◎ 与陌生人谈话，自然大方 / 182
- ◎ 与名人对话，不卑也不亢 / 184
- ◎ 恋爱男女如何互传爱慕之情 / 186
- ◎ 夫妻对答，“废话”也温存 / 189
- ◎ 应答7绝技，搞定面试官 / 192
- ◎ 如何回答领导才信任 / 195
- ◎ 如何应答下属才肯听 / 198
- ◎ 同事之间，你问我答心连心 / 200
- ◎ 铁嘴铜牙，应对客户对答如流 / 202
- ◎ 辩论场上，问答齐下狠驳斥 / 204
- ◎ 谈判桌上，攻防兼备智应对 / 207



# CHAPTER 1

回话有技巧，人人都挺你

---

人际交谈是一个双向沟通的过程，有问话，就有回话。交谈中，对方会时不时向你抛来一个难题，需要你解答，能不能接过对方的话头，天衣无缝地给出回答，直接决定了沟通的效果，也决定着你能否掌控沟通的话语权。

解数学题需要借助公式，其实回话也不例外。遵循说话的入门准则，把握回话的中心要领，开口回话就能说到点子上。

---

## ◎ 回话前在心中打好腹稿

如果在与人交谈时，必须在极其短的时间内回答别人的问题，说出自己心中的想法以及对别人的要求，那么你千万不能急急忙忙、慌慌张张地回答，那样往往会使你的回话语无伦次、答非所问，不是闹出笑话，就是陷入窘境，使沟通受阻。

因此，在回话之前，应当就别人的话题快速地在脑海进行一番过滤、思考，并在心中打好回答的腹稿，想明白怎么向别人回话，回答哪些内容，怎样回答对方才能够理解和接受。

### 1. 信心十足地说出要点

所谓的“要点”，就是你与对方交谈所要实现的最终目的。为了使对方依赖你，对于完成你的要求或实现某一目标充满信心，所以你一定要信心十足地说出来。对于对方的行动要求，必须以乐观而坚定的语调，直率地强调出来。为了获得较好的交谈效果，在回话时，你一定不能畏缩而要信心十足。对于你真挚的陈述，对方听了一定会感动，并做出相应的回答。



## 2. 具体而准确地叙述要点

当你要求对方做一一些什么事情时，必须进行准确精当、简明扼要的叙述，因为对方只会做他们明白理解的事情。他们既然要依照你的话采取行动，那么你就得准确而精练地把自己的意思表达出来。

## 3. 使对方明白采取行动

不管你回答的是哪一种问题，你的目的就是要把问题的要点以及期望对方采取什么样的行动，直截了当地表达出来，以便让对方容易理解，这样才能够让对方顺利展开行动。为了达到这个目的，最妥善的方法就是把关键部分具体地说出来。

如果在说话时，你能够具体地为对方提示事情的关键和问题的要点，那么你就要比其他人更容易和别人交谈，也更容易使对方感动。“请把发给客户的商业信函尽快寄出去”比起漠然地对下属说“去把发给客户的商业信函打印出来”更有效果。

到底以肯定的方式叙述要点好，还是以否定的方式叙述要点比较妥当？这一点是无关紧要的，只要你能把你的观点叙述清楚、表达准确即可。但必须站在对方的立场上做出这一决定。

## ◎ 回话要明白晓畅

有的人说话喜欢故弄玄虚，附庸风雅，用词华丽，追求深  
试读结束：需要全本请在线购买：[www.ertongbook.com](http://www.ertongbook.com)