

图解案例版

会聊天，修炼强大气场  
好口才，改变人生格局



# 沟通力!

## 瞬间提升人气的 超级聊天法

《《《 汇智书源◎编著 》》》

这本书能帮你

掌控社交场面，掌控话题  
和谁都能聊得来  
提升魅力指数，人气爆棚  
在哪都能混得开

中国铁道出版社  
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



# 沟通力!

瞬间提升人气的  
超级聊天法

《《《 汇智书源◎编著 》》》

## 内 容 简 介

如何加入话题圈，如何与陌生人沟通，如何寻找话题，如何化解尴尬，如何打破冷场，这些问题困扰着许多在职场与生活中打拼的朋友。聊天是每个人每天都要做的事情，也是每个人必须精通的一门艺术。谁能掌握并巧妙地运用这门艺术，谁就能在工作与生活中如鱼得水，左右逢源。会聊天的人，运气都不会差。

本书通过实际案例分析了聊天高手的必备修养，传授您打破沉默的聊天方法，教您巧妙地运用聊天方法来展开人际交往，进而培养出让场面熟络起来的聊天能力，具有很强的实用性与操作性。通过本书提供的一套行之有效的训练方法，可以帮助您在短时间内迅速提高聊天水平，扩大交际范围，成为具有人气和魅力的聊天高手。

### 图书在版编目（C I P）数据

沟通力！瞬间提升人气的超级聊天法：图解案例版 / 汇智书源编著. — 北京：中国铁道出版社，2017.8

ISBN 978-7-113-23116-3

I. ①沟… II. ①汇… 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111680号

书 名：沟通力！瞬间提升人气的超级聊天法（图解案例版）  
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（北京市西城区右安门西街8号 邮政编码：100054）

印 刷：三河市兴达印务有限公司

版 次：2017年8月第1版

2017年8月第1次印刷

开 本：700mm×1000mm 1/16 印张：16.25 字数：274千

书 号：ISBN 978-7-113-23116-3

定 价：45.00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

人们参与的各种社会活动，总是离不开“聊天”。擅长聊天的人能左右逢源，一句话就可以开启一个话题；擅长聊天的人能够处事不惊，一句话就能化险为夷；擅长聊天的人总是能遇到“贵人”，一句话就能创造一个机遇。可以这样说：会聊天的人运气都不会差。

也许有人会抱怨说：“我明白聊天的重要性，可我就是聊不起来怎么办？我不具备聊天的能力。”

正如一个人由内而外散发出来的气质一样，聊天的能力也不是天生的，而是通过后天训练出来的。

没有谁是天生的“聊天高手”，那些擅长聊天的人往往是经过了许许多多无意识的实践和有意识的练习。丰富的聊天经验让他们更加熟悉运用语言工具和聊天的技巧，而通过愉快的聊天所获得的诸多好处又让他们乐此不疲。久而久之，聊天就成了他们的“贴身技能”。

会聊天的目的不仅仅是“不出错”，而且还要“说得巧”。现在有一种衡量口才的标准叫作“语商”，一个“语商”高的人往往是智商和情商上的双重高手，这也是为什么大多数会聊天的人都是思维敏捷、处事果断、有号召力的成功的人的原因。会聊天的人总是对环境有着敏锐的观察力和判断力，并能根据不同的场合思考说出恰当的语言。

想要随时随地与任何人都能说上话，就要将聊天的技巧细化到每一个微小的环节，这就需要在日常生活中不断地思考和总结。就像练习武术，只有练熟了每一个动作，连贯起来才能发挥威力。



本书将从细节着手，为您全方位、多角度深入剖析，从如何与人打招呼、如何加入话题圈、如何结束话题等日常聊天小技巧到如何与陌生人沟通、如何寻找话题、如何察言观色等人际交往技能；从如何培养幽默感、如何具备感染力、如何拥有逻辑性等语言表达方法到如何提问、如何圆场、如何拒绝等案例，本书都做了详尽的分析和细致的总结。

本书将为您解答聊天中可能遇见的种种无奈和无助，同时切实可行地为您提供了一套可以直接应用的行动指南。值得一提的是，本书还针对需要频繁使用沟通技巧的销售和白领人群专门制定了详细的聊天训练方案，帮读者在工作中赢得效率，找到捷径。本书没有套路，有的只是真诚的理解和实用的帮助，是值得您参考和借鉴的妙计良方。

花时间练习聊天技巧吧，你的生活也会因此而改变。你会享受与人沟通的过程，在沟通中得到放松和自信。你会在谈话中发现自己和他人的共同兴趣，进而扩展出新的话题。就像学习一项运动，随着能力的增长，过程也会越来越有趣。

读完本书，相信你一定能够突破语言障碍，增强表达能力，步入成功人生的快车道，成为言谈潇洒、幽默风趣、充满气场、魅力四射的聊天高手。

编者

2017年5月



## CONTENTS

沟通力：瞬间提升人气的超级聊天法

# 目 录

## 第一章 掌握聊天七规则，迅速提升沟通力

- 一、聊天的本质——“没有实质的内容”的话里有其意义 / 2
- 二、聊天也存在有效公式——聊天=打招呼+再多一个话题 / 5
- 三、聊天=讨论——NO，聊天没有结论很OK / 6
- 四、优质聊天的条件——利落地让话题告一段落 / 7
- 五、聊天是人际交往——聊天是营造谈话气氛的技术 / 8
  - (一) 表达方式口语化 / 8
  - (二) 交流方式平等化 / 9
  - (三) 消除紧张感 / 9
  - (四) 用幽默调节气氛 / 9
- 六、如何轻松地融入聊天中——降低自我意识，凡事放轻松 / 10
- 七、善言更要善听——静心倾听，不要随便打断别人 / 11
  - (一) 积极回应，巧用身体语言 / 13
  - (二) 准确理解，听出弦外之音 / 13
  - (三) “五心”并用，会听会说会思考 / 13

## 第二章 攀谈有道，五分钟和陌生人成为朋友

### 一、想要彼此熟络——何不主动打招呼 / 15

- (一) 主动不是低下 / 15
- (二) 创造美好环境 / 15
- (三) 关注被冷落的人 / 16

### 二、感觉生分怎么办——共同点拉近关系 / 16

- (一) 直接观察法 / 17
- (二) 询问试探法 / 17
- (三) 中间人联系法 / 17
- (四) 即兴引入法 / 17

### 三、想让对方认识你——来段独特的自我介绍 / 18

- (一) 应酬式 / 18
- (二) 工作式 / 18
- (三) 交流式 / 19
- (四) 礼仪式 / 19
- (五) 问答式 / 20

### 四、顺利开场——用对称呼很重要 / 21

### 五、怎样带给对方亲切感——用寒暄拉近距离 / 23

- (一) 真诚的态度 / 24
- (二) 有亲切的肢体语言 / 24
- (三) 用询问展开话题 / 24
- (四) 从一个小恭维开始 / 25
- (五) 留出联想空间 / 25

### 六、给对方留下好印象——用好“软化”(Soften)的技能 / 25

- (一) S=Smile, 微笑 / 25

- (二) O=Open Arms, 张开的双臂 / 26
  - (三) F=Forward Lean, 身子前倾 / 26
  - (四) T=Touch, 接触 / 26
  - (五) E=Eye Contact, 眼神交流 / 27
  - (六) N=Nod, 点头 / 27
- 七、想要创造轻松的聊天氛围——桌子+咖啡杯是绝佳选择 / 28
- 八、绝佳的闲聊契机——日常生活中遭遇的共同麻烦 / 29

### 第三章 找对话题，引起兴趣不怕聊不起来

- 一、最直接的闲聊话题——日常疑问 / 32
- 二、不同的人选择不同的话题——用“偏爱地图”找话题 / 33
- 三、迅速找到话题——唤醒他的“八卦因子” / 34
- 四、实用性最高的话题——最新的时事话题 / 35
- 五、时刻抓住对方的注意力——多聊对方感兴趣的话题 / 36
- 六、和对方无话可说——善用沟通工具来救场 / 38
- 七、最好用的闲聊话题——“谁说了什么话” / 41
- 八、让话题开枝散叶——挖掘主题周围的可成长性嫩芽 / 42
  - (一) 增加体验法 / 43
  - (二) 纠正视听法 / 43
  - (三) 联想辐射法 / 44
  - (四) 场景重现法 / 44
- 九、想要吸引对方的耳朵——要说对方想听的 / 45
  - (一) 不要哪壶不开提哪壶 / 46



- (二) 做个内行的赞美者 / 47
- (三) 说话贵精不贵多 / 47

## 第四章 投石问路，保持上风才能掌控全局

- 一、想要知道更多——用充满同情心的问题打动他 / 49
- 二、增强聊天的互动性——避免一问一答式对话 / 50
  - (一) 转化提问 / 51
  - (二) 不要追问 / 52
- 三、在交谈中处于劣势——连续发问法帮你翻身 / 53
- 四、获得更多信息——以主题为中心多发问 / 55
  - (一) 明确自己的目标 / 55
  - (二) 问题可以不复杂，但别愚蠢 / 56
  - (三) 要对方做选择题而不是问答题 / 56
- 五、笨嘴拙舌，不善言辞——不妨以“问题”来回应对方 / 57
- 六、提问要懂得适可而止——问得太多惹人烦 / 58
  - (一) 涉及隐私不要问 / 58
  - (二) 小问题引出大话题 / 58
  - (三) 别提长问题 / 61
  - (四) 问题切忌宽泛 / 61
  - (五) 避免重复 / 61
- 七、避免引发厌烦情绪——掌握好提问的尺度 / 61
  - (一) 提问要避免“二次伤害” / 62
  - (二) 敏感问题要规避 / 62
- 八、提问分对象——见什么人发什么问 / 62

- (一) 分清男女老幼 / 62
- (二) 每个人都有自己独立的性格色彩 / 63
- (三) 掌握提问最佳时机 / 63

## 第五章 察言观色，猜透对方的心思好说话

- 一、摆出托盘式姿势——她在表达倾慕之意 / 67
- 二、内心最真实的反映——“脚语”暗示他的心 / 68
- 三、他用手掌拖住了脑袋——内心厌倦的表现 / 69
- 四、手上总是做无用功——表示反对的小动作 / 70
  - (一) 表示反对的小动作 / 70
  - (二) 怎样制止别人的小动作 / 71
- 五、微笑时紧闭双唇——温和的抗拒 / 72
- 六、谈话中不断伸舌头——典型的不赞同 / 74
- 七、起跑者的姿势——代表他想离开 / 75
  - (一) 准备逃跑的姿势 / 75
  - (二) 按住膝盖：站起的辅助动作 / 75
- 八、手心向上——是一种善意的表达 / 76
  - (一) 观察对方是否把手藏了起来 / 76
  - (二) 手心向上和向下，表意截然不同 / 76
- 九、频繁点头——真的是代表同意吗 / 77
- 十、过分的深度鞠躬——可能是因为拒绝接受 / 78
- 十一、闭上眼睛听人说话——是因为不想继续听吗 / 78

- 十二、经常说“恐怕不行吧”——他是典型的悲观主义者 / 79
- 十三、回答“对啊”是表示肯定——他也许只是在敷衍 / 80
- 十四、爱说“我受不了了”是自我吹嘘——他是缺乏自信 / 81
- 十五、总是说“绝对”——那是因为缺乏自信 / 82
- 十六、逢人便赞美——赞美别人是为了让别人赞美自己 / 82
- 十七、“我是为你好”——更是为了自己 / 83
- 十八、经常使用专业术语——也许并不是为了炫耀 / 83
- 十九、把“基本上”挂在嘴边——不承担责任的借口 / 84
- 二十、喜欢半路打断做总结——多半是自负 / 85

## 第六章 谈吐有方，有魅力的语言更具感染力

- 一、老生常谈——NO，新颖的话题更动人心 / 88
- (一) 挑战传统，自圆其说 / 88
  - (二) 巧妙合成，推陈出新 / 89
  - (三) 借物寓意，形象生动 / 89
  - (四) 巧妙对比，形象鲜明 / 89
  - (五) 巧借他物，融入新知 / 90
  - (六) 巧妙翻新，不落俗套 / 90
- 二、让语言更具逻辑性——活跃的思维+清晰的思路 / 91
- 三、语言要言之有物——善用“5W”公式 / 93
- 四、想要调动对方的情绪——说话来点层次感 / 94
- 五、说话单调死板——调节语气增活力 / 98

- (一) 掌握语气的特点 / 98
- (二) 场合不同, 语气也不同 / 99
- 六、增强语言的感染力——控制好说话的节奏 / 100
  - (一) 应熟悉讲话的主题 / 101
  - (二) 发音要准确 / 101
  - (三) 注意讲话的速度 / 101
  - (四) 把握反应速度 / 102
  - (五) 迅速地讲话也能提高流利程度 / 102
- 七、话要少而精——言简意赅才更受欢迎 / 102

## 第七章 诙谐幽默, 提升魅力气场聚人气

- 一、不想做个木头人——拿幽默开路 / 105
- 二、将事情讲委婉——暗示幽默法曲径通幽 / 107
- 三、渲染幽默的效果——适度地夸张一下 / 111
- 四、用幽默吊足对方的胃口——用悬念设包袱 / 112
- 五、话中有话的智慧——一语双关送幽默 / 114
- 六、避免惹人反感——幽默也要有尺度 / 116
  - (一) 幽默要看对象 / 116
  - (二) 幽默要看时间 / 116
  - (三) 幽默要看场合、环境 / 116
  - (四) 幽默要注意内容 / 117
  - (五) 幽默要态度友善 / 117
  - (六) 幽默要随机应变 / 119
- 七、有批评意见怎么办——和幽默一起送出去 / 120

## 第八章 舌灿莲花，不落痕迹地赞美

### 一、突然开口不知道说什么——先称赞一些不是重点的事吧 / 125

- (一) 生人看特征 / 126
- (二) 熟人看变化 / 126
- (三) 称赞你所希望对方做的一切 / 126
- (四) 将否定直接换成称赞 / 127

### 二、提升赞美的可信度——有理有据，不落痕迹地赞美对方 / 127

- (一) 称赞必须真诚 / 128
- (二) 称赞必须真实 / 128
- (三) 扩大称赞的时间和范围 / 128
- (四) 夸奖必须具体 / 129

### 三、想要赞美更深刻——来一个对比式赞美 / 132

### 四、别出心裁的赞美方式——关注别人看不到的地方 / 133

- (一) 避免效应边际递减 / 133
- (二) 强调差异化 / 134
- (三) 从具体到抽象 / 135
- (四) 间接和直接合理转换 / 135
- (五) 有的赞美也许并不是赞美 / 135

### 五、让赞美更入心——间接赞美，好话放在背后说 / 137

- (一) 运用第三者称赞 / 137
- (二) 背后称赞 / 138

### 六、给对方美好的感受——推测式赞美表善意 / 139

### 七、赞美也有保质期——及时、适时很重要 / 140

- (一) 赞美要及时 / 140
- (二) 赞美要适时 / 141

## 八、避免适得其反——赞美也要讲究度 / 141

## 第九章 巧避尴尬，机灵人嘴里说不出“愣”话

### 一、避免“一问一答”聊天——回应时再多加一句话即可 / 144

### 二、想要表达不同意见——不要先否定对方，肯定、同意是大前提 / 145

（一）要对自己有信心 / 147

（二）要具备沟通的能力 / 147

（三）要培养销售的能力 / 148

### 三、对交谈的话题不熟悉——顺着对方的话直接回应 / 148

（一）不要不懂装懂 / 149

（二）适当提问 / 149

（三）少说多听 / 149

（四）触类旁通 / 150

### 四、敏感话题不想聊——不如灵活躲过 / 150

（一）工资薪水莫好奇 / 151

（二）闲言碎语要少说 / 152

（三）说话要看清对象 / 152

（四）不要当众非议他人的隐私 / 152

（五）说话应注意场合 / 152

### 五、能说就要滔滔不绝——必要的留白不能少 / 152

### 六、遇到不便回答的尴尬——寻准时机转移话题 / 153

（一）节外生枝 / 155

（二）巧转视线 / 156

(三) 先声夺人 / 156

(四) 装疯卖傻 / 156

### 七、躲避尴尬问题——模糊语言要巧妙 / 156

### 八、信口开河要不得——有些场合有些话不能说 / 159

(一) “这样做有意义吗” / 160

(二) “这样不公平” / 160

(三) “早知道当初抓紧点了” / 160

(四) “我之前已经给你发邮件提醒你了啊” / 161

(五) “我最看不惯谁谁谁，最烦那个谁了” / 161

(六) 不顾一切撇清责任 / 161

(七) “对不起，但是……” / 161

### 九、为自己救场，给他人台阶——自嘲一下有何难 / 161

### 十、不想惹人反感——远离底线和死穴 / 163

(一) 不要公开别人的隐私 / 163

(二) 不要揭短 / 164

(三) 别拿长相开玩笑 / 164

(四) 别讥笑别人胆小 / 164

### 十一、话题支配的黄金比例——随机应变，灵活调整话题

支配率 / 164

## 第十章 冷场破冰，五招让场面一再升温

### 一、聊天不想冷场——调节氛围很重要 / 167

(一) 调节工作环境气氛 / 167

(二) 调节饭桌气氛 / 168

(三) 调节会议气氛 / 169

## 二、想要越聊越开心——为闲聊添点互动性 / 170

(一) 神秘性 / 170

(二) 集智性 / 171

(三) 自黑性 / 171

(四) 娱乐性 / 171

(五) 好处性 / 172

## 三、让场面一再升温——笑话是最好的加热剂 / 172

(一) 选好笑话 / 172

(二) 笑话要符合听众的品位 / 173

(三) 选准讲笑话的时机 / 173

(四) 不要告诉别人这是个笑话 / 174

(五) 铺垫好笑话的背景 / 174

## 四、头脑空白，无话可说——学会找话题 / 174

(一) 中心开花法 / 175

(二) 即兴引入法 / 175

(三) 投石问路法 / 175

(四) 循趣入题法 / 176

## 五、大智若愚的艺术——时机未到保持沉默 / 177

(一) 不了解情况的时候要保持沉默 / 178

(二) 自己做不了主的时候要保持沉默 / 179

(三) 正在气头上的时候要保持沉默 / 179

# 第十一章 拒绝他 ≠ 伤害他，聪明地拒绝他人不伤情

## 一、不想绕弯打太极——开诚布公，直言拒绝也不错 / 181

(一) 执行 24 小时的暂停期 / 181

(二) 要得体且果断地拒绝 / 181



- (三) 减少承诺 / 182
- (四) 设定并坚守你的界线 / 182

## 二、不想应邀——说“不”也要有技巧 / 183

- (一) 请人转告 / 184
- (二) 另指出路 / 184
- (三) 另做选择 / 185
- (四) 转移话题 / 185
- (五) 借口推辞 / 185
- (六) 拖延回答 / 186
- (七) 先退后进 / 186

## 三、不便拒绝怎么办——“等等吧”是救场的万灵丹 / 186

- (一) 借他人之口拒绝 / 186
- (二) 拖延时间 / 187

## 四、不想得罪人——有理有据地拒绝 / 187

- (一) 尽可能摆出合理的拒绝理由 / 188
- (二) 语气要温和诚恳，含有歉意 / 188

## 五、担心直截了当伤感情——用美言先设置一个缓冲 / 188

- (一) 说出真实情况 / 188
- (二) 选择好拒绝的时间、地点和机会 / 189
- (三) 要给对方留条退路 / 189
- (四) 用友情来说服对方 / 189

## 六、如何巧下“逐客令”——委婉一点更动听 / 190

# 第十二章 营销有术，打开客户的心扉有绝招

## 一、初见客户不谈销售——聊出感情才能赢好感 / 192