

“世事洞明皆学问 人情练达即文章” 说话是一门艺术



中国人自古就讲究说话和办事的“度”，这个“度”就是恰到好处。在倾听与响应、幽默与玩笑、赞美与批评、拒绝与答复、说服与劝导、辩解与圆场、问话与答话中，掌握了这个度，你将会在激烈的竞争中立于不败之地。成功自然也就水到渠成。

铁诚 编著

金玉

改变自己一生的说话技巧

良言

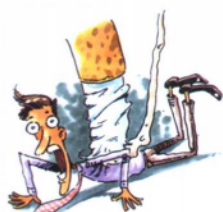


GAIBIAN ZIJI

地震出版社

YISHENGDE SHUOHUA JIQIAO

GAIBIAN ZIJI YISHENGDE SHUOHUA JIQIAO



说话之术，关系到一生成败。拙嘴笨舌，词不达意，会使人到处碰壁，寸步难行；巧音如簧，口吐莲花，会使你柳暗花明，左右逢源。可惜的是，很多人终其一生都在进行这种人生修炼，却始终没有摸清其中的门道。而《金玉良言——改变自己一生的说话技巧》将会改变你这一生的困惑。

说话讲尺度是真学问，办事论分寸是大文章。



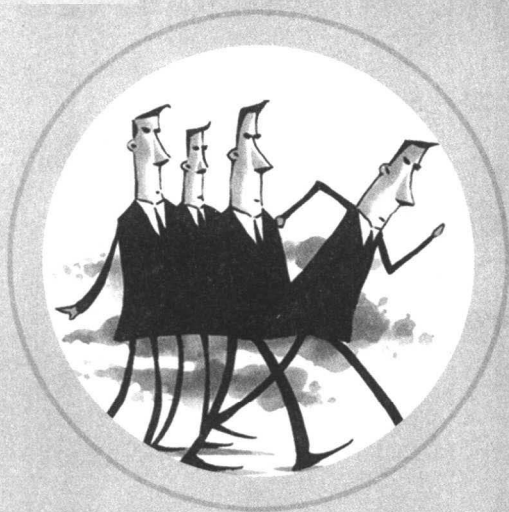
ISBN 978-7-5028-2964-3



9 787502 829643 >

定价：39.00元

铁诚◎编著



金玉良言

GAIBIAN ZIJI
YISHENG DE SHUOHUA JIQIAO

改变自己一生的说话技巧

地震出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

金玉良言：改变自己一生的说话技巧/铁诚编著. 北京：地震出版社，
2007.2

ISBN 978 - 7 - 5028 - 2964 - 3

I. 金… II. 铁… III. 口才学—通俗读物 IV. H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 151279 号

地震版 XT200600291

金玉良言——改变自己一生的说话技巧

铁 诚 编著

责任编辑：吴德慧

责任校对：庞娅萍

出版发行：地震出版社

北京民族学院南路9号

邮编：100081

发行部：68423031 68467993

传真：88421706

门市部：68467991

传真：68467991

总编室：68462709 68423029

传真：68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销：全国各地新华书店

印刷：九洲财鑫印刷有限公司

版(印)次：2007年2月第一版 2007年2月第一次印刷

开本：787×1092 1/16

字数：337千字

印张：20

印数：00001~15000

书号：ISBN 978 - 7 - 5028 - 2964 - 3/Z·468 (3609)

定价：39.00元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题，本社负责调换)

前言



对于同一件事情，不同的人去做，结果却大相径庭。有的人能得到社会的认可，有的人却只能面对别人的冷遇；有的人能一帆风顺，而有的人屡次碰壁。对于前者，是因为他们长相出众、招人喜欢？还是因为他们有过硬的关系？

其实，这些都不是最关键的，关键的是因为他们把握好了说话的分寸和办事的尺度。

在现代社会里，一个人是否拥有优秀的口才，谈吐是否得当，对他所取得的成就起着至关重要的作用。

那些羞怯拘谨、笨嘴拙舌的人，即使是学富五车、满腹经纶，也总会处在交际困难的尴尬里。

相反，那些左右逢源、口齿伶俐的人，即使是才疏学浅，也会把握住机遇。

说话讲尺度、办事论分寸，说起来简单，具体操作却很难。要从办事的缓急深浅上，沟通的观念上、行为上去体悟。只要掌握好说话的尺度、办事的分寸，自然会被上级关爱、下属拥戴、同行悦纳、客户信赖、朋辈认可、亲人挚爱、他人理解。你的事业，也因之一帆风顺，你的人生也因之心想事成。

说话办事，要做到不卑不亢，圆滑中有果断，果断中有圆滑，做到“坐什么山上唱什么歌，见什么人说什么话”，让你的话合乎人心，给人如沐春风之感，别人自然对你柔和亲近，言听计从；同时，我们还要记住人们常说的“出门看天色，进门看脸色”，办事要善于洞察人心，尤其是当你有求于人时，更要见机行事，刚柔并济，这样才能逢凶化吉，转难为易，从而促使你能办事水到渠成。



金玉良言



改变自己一生的说话技巧

每个人都渴望成功，然而，事业和人生的成功离不开互相帮助，人与人之间的交往与互相帮助，是建功立业不可缺少的基石和阶梯。而口才艺术更是这基石与阶梯的基础，有了这个坚实的基础，才能使人生跨入一个新的境界，才能够改变你一生的命运。

《金玉良言——改变自己一生的说话技巧》没有讲述玄妙高深的道理，而是精选了大量贴近工作和生活的事例，展现说话办事的完美艺术。对如何学会说话进行了较全面而具体的说明。不论你是静坐下来潜心研读，还是随意翻阅做片刻的消遣，本书都会带给你有益的启迪。

为了便于读者领悟其道，我们将说话技巧和办事本领分别从情感、事业、工作、生活等人生最重要的部分详加解说，务求读者理解说话办事的精髓，以便在工作和生活中有所知、有所悟、有所获。



目 录



第一章

让说话把情感维系得更加紧密



第一节 如何成功地与陌生人交往

3

第一印象的重要性 / 3

得体的语言是与陌生人成功交往的前提 / 4

三个最有用的谈话开端 / 6

在沟通上掌握态度和行为的尺度 / 7

与陌生人进行良好的交谈 / 10

主动与陌生人说话的技巧 / 13

通过适当地贬低自己来捧高对方 / 16

善于尊重他人，消除交流中的障碍 / 17

与陌生人说话要恰到好处 / 19



第二节 让自己的朋友遍天下

23

选择有价值的朋友进行交往 / 23

赢得朋友好感的秘诀 / 24

选择朋友要慎重 / 27

克服与朋友交往的常见误区 / 30

提高和朋友聊天的技巧 / 33

学会拒绝别人，避免不必要的麻烦 / 35

不要轻易对朋友做出许诺 / 37

把握好与异性交往的分寸 / 39

在朋友面前恰到好处地运用幽默 / 40





作为客人应该时刻注意自己的言谈举止 /42

积极地关心并安慰你的朋友 /43

让逐客令不伤友情 /45

让朋友帮你办事心甘情愿 /47

让发达的老朋友帮助你 /48

沉着地面对“冷遇” /50

和不拘小节的人友好相处 /51

如何有效地说服朋友 /53

在辩论中如何取得胜利 /55



第三节 让浓浓的爱意包围自己所爱的人

58

用委婉、含蓄的语言获得对方的尊敬和好感 /58

第一次与可能成为情侣的异性朋友交谈要自然 /60

巧妙地向所爱的人表达自己的情感 /61

把爱情关系建立得更加持久 /66

女人赢得男人爱慕的有力武器 /67

男人如何赢得女人的心 /68

把握好彼此之间“爱”的距离 /70

巧妙拒绝不是自己想要的感情 /71

与爱人冲突时要采取积极有效的对策 /72

不要过分地迁就你的爱人 /74

让恋人满意地接受你的不满 /75

努力寻找分歧中的共同点 /77

为婚后的生活注入新的生命力 /81

善待自己的婚后生活 /82

积极化解夫妻间的矛盾 /84



第二章

让说话来赢得事业的成功



第一节 和同事友好地相处

89



与同事交往应注意自己的言行 / 89

与同事在工作中愉快地相处 / 92

与各种性情的同事搞好关系 / 94

把握好和同事说话的分寸 / 97

和同事进行富有成效的讨论 / 98

避免在办公室里说的几种话 / 100

从说话方面表示对同事的理解 / 103

通过行为提高在同事中的影响力 / 105

加强和同事之间的密切合作 / 106

把应酬作为一项深奥的学问来对待 / 108

赠送礼物也要讲究方式 / 110

善用灵活的方式拒绝同事 / 110

努力消除和同事之间的误会 / 113



第二节 和下属交朋友，但又要保持自己的威信

115



让你的下属始终对你有钦佩的目光 / 115

在轻松愉快的氛围里和下属谈话 / 117

把握好与员工之间的距离 / 119

对不同的人要有不同的批评方式 / 120

让对方很情愿地接受批评 / 123

采取巧妙的方式来训诫下属 / 125

积极地处理下属的抱怨 / 126

适时地送出自己的赞扬 / 128

正确地处理员工的某些要求 / 130

如何让下属能完全服从你的命令 / 132

把自己的建议变成下属的想法 / 133



让下属与你进行成功的合作 /135



第三节 如何让领导赏识自己

137

和你的领导友好相处 /137

主动拉近自己与领导的距离 /139

在工作中表现你的精明干练 /140

强化自己的能力，为你的领导排忧解难 /141

恰当的汇报能够加强和上司的关系 /142

经常与上司沟通，确保工作圆满完成 /144

和领导谈话应该注意的事项 /146

恰当地赞美上司，让他（她）觉得自己很优秀 /147

上司赞赏机敏的头脑和善辩的语言 /148

把提给上司的建议做得更加充分 /149

对自己应得的利益积极地去争取 /150

平和地接受上司的批评 /154

做自己能办到的事情 /157

第三章

让你在工作中表现得更优秀

161



第一节 在面试中把自己的优点表现得淋漓尽致

163

面试时的交谈技巧 /163

准确的表达有助于面试的成功 /164

机敏地回答面试中敏感的问题 /165

避免在面试中出现的言谈错误 /167

把握好施展自己才华的机会 /170

适时地提出工薪问题 /170



第二节 培养对工作的积极兴趣

173

快速地适应新的工作环境 /173

积极的行动给人留下好的印象 /176

机会需要争取更需要创造 /178



- 时刻都要展示自己的才能 / 179
- 用行动证明自己能力的与众不同 / 182
- 做好身边的小事 / 184
- 对自己的工作充满热情 / 187
- 把工作当作生活中最快乐的事情来做 / 188
- 让工作的价值永远是超值的 / 191



第三节 优化自己的人际关系网

193



- 重视自己的人际关系网 / 193
- 正确认识人际关系网的结构 / 194
- 优化自己的人际关系网 / 197
- 随时维护自己的关系网 / 198
- 维护人际关系应该注意的事项 / 199
- 人脉关系是一个人成功的基础 / 200
- 和陌生人自如交谈的方法 / 201
- 主动去和名人交谈 / 205
- 称赞女性不应一味地从外貌开始 / 208



第四节 把销售做得如鱼得水

211



- 讲好开场白，明确自己的工作性质 / 211
- 抓住顾客的兴趣和爱好 / 213
- 充分地听取顾客的意见 / 215
- 用赞美的语言给顾客提建议 / 216
- 应对顾客异议的方法 / 217
- 巧妙的异议 / 220
- 会谈时给彼此都留有回旋的余地 / 222
- 面对顾客的疑问给予真实的答复 / 223
- 亲和的交谈能逐渐靠近目标 / 224
- 主动地向顾客道歉会取得更好的效果 / 225





第五节 在辩论和谈判中取得胜利

228

- 辩论是探求真理的过程 / 228
- 善于找出问题的关键 / 229
- 利用对方的观点来反驳 / 229
- 日常生活中反驳别人的技巧 / 230
- 谈判中应该注意的细节和关键 / 234
- 模糊的语言能够为你争取到利益 / 235
- 稳住自己的立场，削弱对方的神气 / 237
- 应对顾客反对意见的技巧 / 238
- 沉默的态度让对方不知所措 / 240
- 先入为主，巧妙地了解对方的目的 / 242
- 如何应对不友好的客户 / 243

247

第四章

让你的生活永远充满阳光和快乐



第一节 让自己成为生活中受欢迎的人

249

- 生活的细节是别人喜欢你的关键 / 249
- 用主动的问候赢得他人的好感 / 253
- 微笑的魅力是无穷的 / 256
- 摆正好自己的位置 / 258
- 与人相交最忌讳“功利心” / 260
- 尽量帮助他人完成心愿 / 261
- 对待得寸进尺的人的技巧 / 262
- 巧妙应对他人的侮辱 / 263
- 学会自我保护 / 265



第二节 日常生活中与人交往的技巧

267

- 以你的言行赢得他人的喜欢 / 267
- 说话一定要简洁明快 / 270



- 与异性交往应注意的事项 / 272
- 表达感谢的技巧 / 274
- 求人办事的语言技巧 / 275
- 求人办事首先要打动对方的心 / 277
- 维护好谈话的兴趣 / 281
- 巧妙的插话能起到很好的效果 / 282
- 把握好打断对方说话的时机 / 284
- 宴席上说话要讲究分寸 / 284
- 说话时避免让听话者误会 / 286
- 开玩笑也要掌握好尺度 / 287



第三节 注意生活中的细节

289



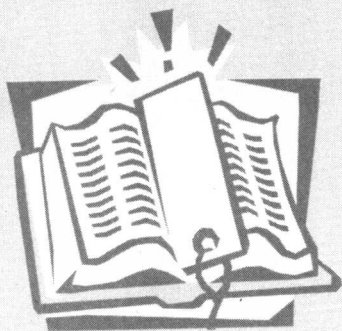
- 生活中应注意的交谈事项 / 289
- 电话沟通中应注意的技巧 / 290
- 面谈和电话沟通的不同 / 293
- 有效说服他人的方案 / 294
- 成功地说服他人的秘诀 / 297
- 从对方喜欢的事物着手 / 299
- 说话时应该克服的坏习惯 / 300
- 杜绝令人讨厌的言谈习惯 / 302
- 说话之前一定要细心斟酌 / 304





第一章

让说话把情感维 系得更加紧密





第一节

如何成功地与陌生人交往

第一印象的重要性

当你与别人第一次见面的时候,对方的言谈、举止、表情、容貌、服饰等都会在你的脑海中留下鲜明而深刻的印象,对方的一个微笑、一个手势都会诱发出你的某种情感体验。这最初的好恶倾向会影响到你在与其交往过程中的情感投入,影响到你们之间的关系。那么反过来看,你此时此刻的行为表现,在他的脑海里又会留下怎样的印象呢?它也将同样影响你们之间的交往。

印象指人在遇到新的社会情境时,主观上按照自己以旧有经验为基础的理解,将情境中的人或事物进行归类所形成的对有关人或事物的概念。第一印象,亦称初次印象,指两个素不相识的人第一次见面时所形成的印象。它主要获得对方的表情、姿态、身材、仪表、年龄、服装等方面的认识,这种初次的印象对人的整个印象形成举足轻重,它往往是以后交往的根据。所以,能否给别人留下良好的“第一印象”,往往决定着与他人交往的成功与否。那么,怎样表现才能给别人留下良好深刻的第一印象呢?

(1) 注意仪表

仪表是一个人内部思想的体现,它反映了个体内在的修养。优雅的仪表,是展现个性魅力的重要手段之一。服饰的选择和搭配很重要。首先要整洁,否则会让对方觉得不够尊重别人;其次要得体,合体的服饰能够起到画龙点睛、锦上添花的妙用,如果打扮不符合自己的年龄、性别、个性、场合,则难免会产生东施效颦之感。过分的油头粉面,追求奇异,会给人一种浮滑轻薄的印象。一个人的穿着打扮代表着一个人的审美观,它是影响社交形象的关键因



素。根据自身条件选择合适的服装，既自然、朴素、合群，又能给对方以愉快感和亲切感。不加修饰与过分修饰都不足取。

(2) 注意谈吐

一个人的谈吐可以充分体现其魅力、才气及修养。首先，谈话前须经过思考，信口开河、文不对题会给人一种不诚实、不认真和啰唆的感觉。其次，要学会倾听。交谈中要细心观察和分析对方的兴趣和个性，注意耐心地倾听，随便插话、东张西望、心不在焉既不礼貌，也会令对方产生不快。再次，注意表达的艺术，节奏不要太快，语调应抑扬顿挫，有起伏的音乐美感。摇头晃脑、指手划脚等不雅观的动作应尽量避免。另外，用词要注意文明。最后，要保持真诚、热情、大方的交谈态度，虚情假意、言不由衷，或傲慢自居、口是心非，或躲躲闪闪、转弯抹角，或贸然发问、多嘴多舌等都会破坏交往的形象和谈话的氛围。

(3) 行为举止得当

一个人的行为动作常常会将他的气质、性格表达得淋漓尽致。如果我们想给对方留下良好的第一印象，交往中就应该扬长避短，保持举止大方、随和、乐观、热情、不卑不亢。粗俗的动作总是令人生厌的，这就要求人们平时对站立、行走、就坐及待人接物的姿势加以有意训练。站立时应挺直，弯腰驼背让人有缺乏自信之感。坐应安详、沉静，腿不要翘起、抖动，避免显得缺乏修养。走路的姿态要自然优雅，待人接物要面带微笑，注意分寸与距离，特别是与异性的交往，举止不可轻浮，以避免不必要的误会。

得体的语言是与陌生人成功交往的前提

想要打开成功的交际之门，获得知心的朋友。得体的语言是与陌生人成功交往的基础。具体可从以下几个方面努力：

(1) 用“喂，你好”打开陌生的局面

勇敢地用“喂，你好”向别人主动交流，往往会收到很好的效果。为什么用“喂，你好”这样简单的交际语言呢？其一，“喂”表示招呼，人们在长期的人际交往中，已经习惯于说“喂”听“喂”了。其二，“你好”是礼貌用语，