

人生黄金法则书系

成功说话

艺术教程



Differences Life Book Series — **Storytelling**
Art Directory success

主编◆张弘 董国红



远 方 出 版 社

人生黄金法则书系

成功说话艺术教程

(上册)

张弘 刘方 主编

远方出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

成功说话艺术教程. 上 / 张弘, 刘方编. —呼和浩特:
远方出版社, 2007. 1

(人生黄金法则书系 / 张弘主编)

ISBN 7-80723-198-X

I. 成... II. ①张... ②刘... III. 口才学—教材
IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 015403 号

人生黄金法则书系

责任编辑: 王 福

出版发行: 远方出版社

社 址: 呼和浩特市乌兰察布东路 666 号

印 刷: 北京市顺义康华福利印刷厂

开 本: 850×1168 1/32 字数: 3000 千字 印张: 220

印 数: 5000 册

版 次: 2007 年 1 月第 1 版

印 次: 2007 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-80723-198-X

总 定 价: 600.00 元

版权所有, 侵权必究。

目 录

第一章 掌握娴熟圆融的说话技巧	(1)
1 运用语言艺术的要点	(2)
2 叙述的技巧	(7)
3 倾听的技巧	(9)
4 提问的技巧	(11)
5 说服的技巧	(17)
6 答复的技巧	(19)
7 拒绝的技巧	(22)
8 读懂肢体语言	(24)
第二章 与他人谈话时的几个要点	(27)
1 品行	(28)
2 学识	(33)
3 才能	(37)
4 成就	(44)
5 长处	(48)
6 姓名	(53)
7 兴趣爱好	(59)
8 得意之处	(65)
第三章 与他人说话时的有效方式	(71)
1 用话语直接赞美他	(72)
2 间接地用话语赞美他	(76)
3 用对比的话语赞美他	(85)

4	告诉他你很欣赏他·····	(89)
5	在谈话中退让·····	(97)
6	充分地发挥你的幽默·····	(99)
7	含蓄是一种艺术·····	(103)
8	此时无声胜有声·····	(107)

第四章 与他人说话的技巧····· (121)

1	因人而异的技巧·····	(122)
2	察言观色的技巧·····	(124)
3	赞美对方缺点的技巧·····	(127)
4	先扬后抑的技巧·····	(131)
5	催化剂的使用技巧·····	(133)
6	软体赞美的技巧·····	(143)
7	穿针引线的技巧·····	(145)
8	投其所好的技巧·····	(148)
9	推测赞美的技巧·····	(155)
10	旁敲侧击的技巧·····	(159)
11	比喻赞美的技巧·····	(161)
12	激将法的使用技巧·····	(165)
13	迂回法的使用技巧·····	(168)
14	开脱的技巧·····	(170)
15	谦虚求教的技巧·····	(173)
16	公开赞美的技巧·····	(175)
17	戴高帽的技巧·····	(178)
18	启发式赞美的技巧·····	(180)
19	攻心的技巧·····	(182)
20	以柔克刚的技巧·····	(188)
21	以小见大的技巧·····	(191)

22	求同存异的技巧·····	(196)
23	外围突进的技巧·····	(198)
第五章 锻炼自己的口头表达能力·····		(201)
1	掌握好赞美口才的基本特点·····	(202)
2	精通说话之道·····	(205)
3	分清谈话的不同场合·····	(209)
4	不同的人要学会不同的赞美口才·····	(211)
5	赞美的禁忌·····	(214)
第六章 说话的时机·····		(221)
1	赞美他人要及时·····	(222)
2	要抓住契机·····	(227)
第七章 用话语赞美他人的艺术·····		(231)
1	与上司说话的艺术·····	(232)
2	与下属谈话的艺术·····	(243)
3	与同事说话时的艺术·····	(255)
4	与朋友谈话时的艺术·····	(264)
5	与长辈说话时的艺术·····	(273)
6	与晚辈谈话时的艺术·····	(280)
7	与异性说话的艺术·····	(293)
8	与陌生人说话的艺术·····	(308)

第一章

掌握娴熟圆融的说话技巧

从表面上来看，说话的过程主要是一个语言交流的过程，所以在说话中要充分运用语言的艺术，注重语言表达的技巧和方式。这些都有助于双方的沟通和气氛的协调，进而提高说话的有效性。

一、用真诚和友善打开局面

语言的交流就是双方的沟通过程，因此要注重说话的友好和亲切，从而打消对方的疑虑，拉近双方的心理距离。首先建立起双方情感上的联系和沟通，这样才有利于打开局面。同时，真诚而不空洞的话语有利于赢得对方的信任，往往能起到打动人心作用。

二、注重说话的语气、语速、语调和音量等问题

在语气方面，说话的语气就像人脸上的表情一样，它传达着言外之意，能增强语言的感染力。而没有表情、呆板的话音，就像没有表情的脸一样令人难以接受。说话的语气，包括声调、速度、抑扬顿挫、感情修饰等，这些运用恰当的话将会增加语言的内容和效果，因此，在说话时，充分发挥语气的作用以增强语言

的艺术性。在语速方面，语速过快容易使对方听不清楚，也易于使对方误认为你是不耐烦了。语速过慢，会使人认为你较迟钝和木讷。在语调方面，若说话有明显的抑扬顿挫则反映了你是充满自信的，但若说话缓慢而无节奏，则又表现出对自己的缺乏信心。另外在音量方面，若音量过高反映了你的心态较激动和易于冲动的个性，所以音量一定要适中。在说话时，注重了以上说话方面的细节问题，有助于提高语言的艺术性。

三、说话要含蓄而得体

说话时，要运用这一语言艺术，必须要善于使用折冲迂回用语。如在说话比较正常进行时，可经常使用“可是……”、“但是……”、“虽然如此……”、“不过……”、“然而……”等比较和缓的转折用语，以达到折冲迂回，使问题向有利于己方的方向转化的目的；在遇到对方无理纠缠，同时己方又不希望说话被打断或归于失败时，也可适当采用上述折冲迂回用语。此外要多使用解围用语。当谈话出现困难无法达成协议时，为了突破困境给自己解围，并使谈话继续进行，可使用下列解围用语：

“真遗憾，只差一步就成功了！”

“就快要达到目标了，真可惜！”

“行百里者半九十，最后的阶段是最难的！”

“这样做，肯定对我们双方都不利！”

“再这样拖延下去，只怕最后结果不妙。”

“既然事已至此，懊恼也没有用，还是让我们再做一次努力吧！”

“我相信无论如何，双方都不希望前功尽弃！”

使用这种解围用语，有时确能产生较好的效果，只要双方都有诚意，对方可能会欣然接受你的意见，从而促成谈话的继续。另外，还要注意不以否定性的语言结束谈话。从人的听觉习惯考察，在某一场合，所听到的第一句话与最后一句话，常常能给人

留下很深的印象，所以在谈话中要注意，不能以否定性的语言来结束谈话。假如你忽视了这一条，以否定性的话语结束会谈，那么，否定性话语将会给对方造成一种不愉快的感受，并且印象深刻，同时对下一次谈话将会带来不利影响，甚至危及上一次谈话中谈妥的问题或达成的协议。所以，在谈话终了时，最好能给予对方以正面评价，例如：

“你说得很好，给我留下深刻的印象。”

“您处理问题大刀阔斧，令人钦佩！”

“今天会谈在某问题上达成了一致，但在某方面还要再作努力。”

“对贵方某要求将予以研究，待下次会谈再谈。”

不论会谈结果如何，对参与会谈的人来说，每一次会谈都是说话双方的一次合作过程，因此，一般情况下在会谈结束时对对方给予的合作表示谢意，对对方的出色表现给予肯定，或者简要概括一下谈话的效果，这样做既含蓄又得体，既是谈话者应有的礼节，又对今后的谈话有益。

四、幽默而又风趣

能做到言语幽默而风趣，这是说话语言艺术的最高境界。幽默风趣而不流于庸俗，也是最难掌握的。善于运用幽默而又风趣的语言，可以缓和会谈中紧张的气氛，争取有利的条件。

五、以一问一答方式进行会谈

为了获取信息，要引导对方使用一问一答方式进行会谈，这样能起到提出问题，当场解决的效果。否则，泛泛而谈、东拉西扯，容易搞混思路，且会谈内容混杂又表达得条理不清晰，易于影响会谈的效率。

六、善于赞美对方

对方的言谈中会不由自主的流露出自我炫耀的成分，这时，可以顺势利用对方的心理，附和对方的观点，并加以赞美。比如

对方在介绍他的业绩时，你可以乘势赞扬他年轻有为、业绩卓著等等。又比如，对方在表达他的新观点或看法。你可以说一句“你想到了重要的一点”，他就会忙于自我欣赏一番。因为每个人都希望得到别人的肯定和重视。会谈中也是这样。

七、让对方多发言，自己说得少而精

让对方多发言和先发言，表现了对对方的尊重。使对方能全面、具体地表达观点意图。自己少发言，说话内容要简练、明朗，这样对方自然会喜欢的。

八、转移话题

当对方问及敏感或你不愿意谈的问题时，用一句话结束这一问题，然后找一个会谈中的重要环节或对方的缺陷处发问。如你可以顺水推舟地说：“这个问题比较复杂，要考虑当时的种种情况。”你可以另起炉灶地转变话题，比如说：“这个问题对咱们双方都比较麻烦，咱们再考虑考虑，先谈另一个问题吧！”你还可以采取换挡术，另换一名己方会谈人员上场，然后从另一个问题谈起，自然就避开了原先的话题。

九、直接回答

对于原则性问题，要坚持立场，直截了当地向对方摆出数据和图表，强调标准问题，不做丝毫让步。

十、重新措辞

这一语言艺术的巧妙处是：看上去圆满地答复了一个问题，实际上又通过重新措辞巧妙地躲避了过去。如：“我理解你真正想问的是……”，“你所问的意思是……”。通过重新语言加工，将问题变得有利于己方的立场。

十一、让对方解决

对于对方提出的问题可先不急于回答解决的办法，先让对方回答一下解决的办法和思路，以探测对方对这一问题的反映情

况，自己再酌情回答。比如对方问你：“你在项目上的预算是多少？”你可以反向他：“你觉得我该预算多少？”这也是一种很友好的姿态，被问者既给了发问者一个面子，又得以用更多的时间来考虑自己的处境。

会谈中的叙述与答复有某些相通之处，但两者毕竟不能等同。会谈中的答复，是对双方提出问题所作的针对性的阐述。而会谈的叙述，则是基于己方的立场、观点、方案等，旨在通过表达对各种问题的具体看法或对客观事物的陈述，以使对方了解己方。会谈中叙述是一种不受对方提出问题的方向和范围制约的带有主动性的阐述，是会谈中传递信息、沟通情感的一种方法。

会谈者能否正确、有效地运用叙述技巧，把握叙述的要领，会直接影响会谈的效果，从会谈的角度来看，叙述应掌握以下要领：

一、用对方能听懂的语言进行沟通

在会谈中假如无法避免使用专业术语，则至少应以简明易懂的惯用语加以解释。因为叙述的目的是让对方相信自己所讲的事实或接受己方的观点，而不是要借助于叙述炫耀自己的学问，卖弄自己的词汇。

二、不要随便发表与会谈主题无关的意见

在会谈过程中，发表与会谈主题无关的个人意见是极不得体的。因为不同意你的意见的人，将会对你产生反感。

三、叙述要主次分明、层次清楚

会谈中的叙述不同于日常生活中的闲谈，应力戒语无伦次，东扯西拉，使人听了不知所云，抓不住主题。叙述要符合听者习惯的接受方式，明确叙述的主次，分层次进行，否则，对方会产生厌烦的心理。

四、叙述事实要客观

会谈时叙述基本事实时，要以客观态度叙述事实，这样才能达到使人相信的目的。否则一旦露出破绽就会大大损害己方的可信性，进而削弱自己的会谈实力。

五、对叙述中出现的错误要随时纠正

会谈者在叙述过程中，常常会因为偏题或遗忘等原因而出现叙述上的错误。会谈者应有勇气随时纠正这些错误，不可碍于面子而采取顺水推舟、将错就错的作法。否则，会使对方误解，影响会谈的思想交流。

六、必要时注意重复

叙述中有时会遇到对方不理解，没听清或有疑问的情况，细心的会谈者会从对方的眼神、表情中觉察到，这就需要叙述者放慢速度，重复叙述，对方一时不理解的，应当耐心解释，对方误解的要予以纠正和澄清。

七、叙述时要避免使用包含上、下限的数值

在会谈过程中，尤其是商务谈判中，一旦涉及数值（如价格、兑换率、赔偿额、增长率等）则应提出一个确切的具体数值，而避免提出关于某一上限与某一下限之间的数值，因为谈判对手很自然地会选择有利于他的上限或下限作为讨价还价的基础。

在面对面的会谈中，所谓听，并不是指运用耳朵那种听觉器官的听，而是指运用自己的眼睛去观察对手的动作和表情，运用自己的心为对手的话语作设身处地的构想，以及运用自己的头脑去研究判断对手的话语背后的动机，这种耳到、心到与脑到的听，我们称为倾听与聆听。

一、专心地有鉴别地倾听

专心致志地倾听，要求说话者在别人发言的时候精力集中，即使是自己十分熟知的话题也不例外；有鉴别地倾听，必须建立在专心倾听的基础上，因为不用心听，也就无法鉴别对方传来的信息，哪些是真的，哪些是假的，哪些无用。

二、不要带偏见去听

偏见是影响你和对方人际关系的因素，如果对对方有偏见，在听他讲话时也往往会带上偏见，因而就不能很客观地听他说话，即使他的话对你很重要，你也不会从他的话里获得有益的信息。

三、不要抢话

抢话会打乱别人的思路，也耽误自己倾听，抢话不同于问

话，问话是由于某个信息或意思未能记住或理解而要求对方给予的解释或重复，因此问话是必要的。抢话则是急于纠正别人的错误，或用自己的观点来取代别人的观点，是一种不尊重人的行为，往往会阻塞双方的思路或感情的渠道，不利于创造良好的说话气氛。

四、不要回避难以应付的话题

会谈中，往往会涉及一些诸如政治、技术或人际关系方面的问题，可能使会谈者回答不上来，有些人采取充耳不闻的态度来回避问题，往往暴露了自己的弱点。一个合格的会谈者要有信心有能力去迎接对方提出的一切问题，只有细心领会对方提出此类问题的真实用心，才能找出摆脱难题的有效答案。

五、主动地向对方进行反馈

要使自己的倾听获得良好的效果，不仅要专心地听，同时还要做出反馈性的表示，如以口头语言、面部表情或动作向对方表述你对他的话语的了解程度或者要求对方澄清或阐述他所说的话语，这样对方会因你的态度而愿意更多、更广、更深刻地暴露自己的观点。

因此，只要有可能，应尽量为自己及对方创造有利于倾听的环境，不但可以发掘事实真相，而且可以探索对手的动机和思维脉络所在。

一、提问的功能

提问的功能可以分为五种：

(1) 纯粹为了引起他人注意，为他人的思考提供方向。比如：“你好吗？”或“今天你去公司了吗？”

(2) 为了取得自己不知道的情报，提问人希望通过发问，使对方提供给自己一些新资料。比如：“这个要卖多少？”

(3) 发话人通过提问对他人传达自己的感受，或者传达对方不知道的消息。比如：“你真的能够处理好这件事吗？”

(4) 引导对方思绪的活动。比如：“对于这一点，你有什么意见呢？”

(5) 以提问作为结论，也就是说，通过提问而使话题归于结论。比如：“这该是采取行动的时候了吗？”

在考虑提问的过程中，多做这类研究，对你会有很大的帮助。

如果你了解提问的多种功能，那么，你在会谈的过程中，就可以用恰当的提问，达到你会谈的目的了。如果你把各种功能的