摇图书在版编目（悦）数据

摇成功是说出来的 高明振编著援—北京：北京出版社，圆圆缘

摇陈月晕苑原圆圆原园缘园原原愿

摇Ⅰ圆成援援Ⅱ圆高援援Ⅲ圆成功心理学—语言艺术—通俗读物摇Ⅳ圆与园恕原原恕

摇中国版本图书馆 悦）数据核字（圆圆缘 第 园圆原圆号

摇中文简体字版经由汉湘文化事业股份有限公司授权
北京出版社独家出版发行
摇版权所有，翻版必究
摇著作合同登记号摇图字：园员原圆圆缘原园原园

成功是说出来的
悦与耘晕贝阳韵晕郧杂与陨杂与战韵悦与战蕴郧贝耘
高明振摇编著

*

北 京 出 版 社 出 版
（北京北三环中路 远号）
邮政编码：园圆园员
网摇址：惜惜援营园圆缘园原圆
北京出版社出版集团总发行
新 华 书 店 经 销
北 京 四 季 青 印 刷 厂 印 刷

*

愿园伊园圆摇猿圆开本摇缘园原缘印张摇员园原千字
圆圆缘年 员月第 员版摇摇圆圆缘年 员月第 员次印刷
印数 员原愿园圆圆册
陈月晕苑原圆圆原园缘园原原愿
陨 员园缘摇定价：员园圆圆元

需要全本请访问 www.ertongbo

自摇序

今天，无论你身处何种行业、阶层，你所面对的人际关系都越来越复杂多变。如何与同事、上司、家人、朋友恰如其分地交谈、沟通，已成为一个不可忽视的重要课题。

换言之，巧妙的寒暄、适度的恭维，比一成不变的盲目赞美、阿谀奉承，委实高明得多。正所谓：“量多不如质精。”如何把握开口讲话的最佳时机，有效地与人交谈，如今已成为在社会上脱颖而出、功成名就的关键所在。

《成功是说出来的》一书，归纳与整理了现代人说话的技巧及原则，使读者在读完全书后，能在最短的时间内，用最简洁的语言取得最大的收益和效果，百分之百地达到“语言经济”的原则。

本书特别针对员工与上司间的互动关系设计了“办公室内外的说话艺术”一章，来满足时下为数甚多的上班族的需要；对同事与同事之间、老板与属下之间的相处原则，也作了详实而缜密的剖析。第 愿章，“电话中的说话技巧”尤具特色。如何在看似简易的通讯中将语言技巧发挥得淋漓尽致，实属不易。说话音量的轻、柔，以及措辞得体与否，皆能发挥举足轻重的作用。

当今社会，各行各业间竞争激烈。为了争得职场上的一席之地，人们无不绞尽脑汁、竭尽所能地施展自己的才干。若不能掌握语言的技巧，即使优秀也难以出人头地。倘若因言语失当而引人非议，岂非得不偿失？



目摇录

自摇序 …… [员]

第员章摇说话的基本原则 …… [员]

员摇少说多听 …… [猿]
圆摇记住对方的名字 …… [远]
猿摇不要轻视第一句交谈 …… [愿]
源摇说话的礼节 …… [怨]
缘摇说话要注意七忌 …… [员员]

第圆章摇说话的技巧 …… [员猿]

员摇听听你自己的声音 …… [员缘]
圆摇如何运用词汇 …… [员苑]
猿摇设法打开对方的话匣子 …… [圆园]
源摇应付不同的性格 …… [圆原]
缘摇热诚的称赞和感谢 …… [圆苑]
远摇最有力的鼓励是赞美 …… [猿园]
苑摇怎样安慰 …… [猿圆]
愿摇批评的技巧 …… [猿缘]
怨摇工欲善其事，必先利其器 …… [猿苑]

第猿章摇说话的涵养 …… [猿怨]

员摇看报、听演讲和读书 …… [源员]
圆摇要善于运用谈话资料 …… [源猿]



猿什么是说话的题材 …… [源緣]
源避免用唱反调表现你的聪明 …… [源苑]
缘阿必争辩 …… [源恕]
还不可质问 …… [缘员]
苑开玩笑须知 …… [缘袁]
愿说话时应该避讳的事 …… [缘緣]
怨从说话中展示人的品学 …… [缘苑]

第 源章摇说话和待人处世的艺术 …… [缘恕]

员运用你的机智和幽默 …… [远员]
圆正确使用恭维话 …… [远袁]
猿当你做错的时候要勇于承认错误 …… [远緣]
源使对方多说“是” …… [远愿]
缘让别人多谈他自己 …… [苑员]
还不要指摘别人的错处 …… [苑源]
苑拒绝的艺术 …… [苑远]
愿逢人只说三分话 …… [愿园]
怨老、中、青的不同特性 …… [愿圆]
员男女交往须知 …… [愿源]
员告别之道 …… [怨园]

第 缘章摇肢体语言的辅助 …… [怨袁]

员脸部表情 …… [怨緣]
圆手势的运用 …… [怨远]
猿镜子的使用 …… [怨苑]

第 远章摇建立良好的第一印象 …… [怨恕]

员要讨别人喜欢，必先喜欢别人 …… [员远员]
圆主动向别人打招呼 …… [员远圆]



猿以愉悦的心情和他人打招呼 …… [illegible]
源以寒暄语开头，可以缩短距离 …… [illegible]
缘找出双方的共同点 …… [illegible]
还不要做太深入的问话，使对方觉得被试探 …… [illegible]
苑交谈中，避免使用“我”字 …… [illegible]
愿打断他人的话，易引起不满 …… [illegible]
怨与人初次见面，应事先了解对方的资料 …… [illegible]
[illegible]不要过分炫耀自己，引起他人反感 …… [illegible]
[illegible]即使对方言语乏味，也要耐心聆听 …… [illegible]
[illegible]对于他人的赞美，不要任意加以否定 …… [illegible]
[illegible]对于初次见面的人，应避免谈论对方学历 … [illegible]
[illegible]自然活泼的自我介绍，让人留下深刻的印象 …… [illegible]
[illegible]说话中断时，可以利用身边的事物作为替代的话题 …… [illegible]
[illegible]优雅的谈吐，使人觉得愉悦 …… [illegible]
[illegible]对方说话时，要倾身表示关注 …… [illegible]
[illegible]找出愉快的话题 …… [illegible]
[illegible]以最自然的声音说话 …… [illegible]
[illegible]说话时，不要东拉西扯，使对方摸不着头脑 …… [illegible]
[illegible]带着“期望再见”语气的话，会使人特别想念你 …… [illegible]

第 苑章摇办公室内外的说话艺术 …… [illegible]

[illegible]如何与上司建立良好的关系 …… [illegible]
[illegible]如何与同事相处 …… [illegible]
猿与员工相处之道 …… [illegible]



需要全本请访问 www.ertongbook.com

潮谈生意的说话技巧及礼仪 …… [员惠
缓社交的艺术 …… [员原
迷成功批评的六个要点 …… [员苑
苑面试的说话技巧 …… [员家

第 愿章摇电话中的说话技巧 …… [员蕤

晃说话要清晰，音量要适中 …… [员缘
圜即使是在电话中交谈，也要有表情变化 …… [员冠
獯打电话给他人要先告之自己的姓名，并说明
找谁 …… [员苑
潮打电话时，应先询问对方是否有空 …… [员愿
缓打到公司的私人电话，必须注意态度和音量
…… [员怨
迷不可以中途挂断电话 …… [员园
苑在电话中要随时问对方的意思 …… [员远

第 怨章摇成功的说服技巧 …… [员蕤

晃多交朋友可扩大说服力 …… [员缘
圜以轻松愉快的招呼来维系人际关系 …… [员苑
獯要想抓住对方的心理，首先得关心对方 …… [员愿
潮简单明了的说明是说服的前提 …… [员园
缓各种形态的说服法 …… [员苑
迷倾听说话应迅速反应 …… [员谅
苑使沉默的人开口说话 …… [员缘
愿口风要紧 …… [员苑



第 员 章

说话的基本原则

3 少说多听

有个美国记者去访问爱因斯坦，临走的时候，他问爱因斯坦什么是成功的公式。爱因斯坦想了一想回答：“如果粤代表成功，那么这公式是 粤越载垣再垣在 载指工作，再指游戏。”

“在是什么呢？”记者问。

爱因斯坦说：“就是把嘴巴闭起来。”

教人少说话、多做实际工作，这是古今中外的哲人留给子孙们最普通的训诲。

话说得多，出毛病的机会也就多。大智若愚，有学问的人不随便说话，唯胸无点墨的人喜欢大吹大擂。“宁可把嘴闭起来使人怀疑你的浅薄，也胜于一开口就使人证实你的浅薄。”这是一句值得大家牢记的名言。

所以，在研究说话艺术之前，第一要懂得“少说话”。

一般人大多都有太爱说话的毛病。在车站、餐厅，以及在演奏音乐会、电影院等公共场所，到处都是喧哗嘈杂的说话声，真有如外国人嘲笑我们所说的“喧闹的城市”一样。抢着说话的人实在太多，所以，要学会怎样与人说话，必须先从少说话学起。

少说话固然是美德，但人在社会中，只能“少说”，却不能完全不说。缄默是值得提倡的，却不是哑口无言。

所以，我们要记住这一个原则：在任何地方和场合最好能少说话，若真要非说不可，那么你所说的内容、意义、措辞、声音和姿势等，都不可不加以注意。

在什么场合应该说什么？怎样说？都值得我们加以研究。无论是探讨学问、接洽生意、社交应酬、娱乐消遣，种种从我们口里说出的话，一定要能动人，要达到“不鸣则已，一鸣惊人”的效果。也许我们短期内未必能达到这个目的，但是朝这个目标去学习和训练也是必需的。

为了保证你为人所重视、所喜欢，永不使人讨厌，唯一的秘诀是少说话。唯有少说话的人，才能静静地思索，使自己说出来的话更有见地。

少说话的作用，前面谈到能使自己说出来的每一句话都有分量，为别人所重视；也唯有少说话，才能聆听别人的说话。

留心去听别人说话，是说话艺术中一个重要的条件。因为能静听别人意见的人，必定是一个富于思想、有缜密的见地、有谦虚性格的人。这种人在人群当中，刚开始也许不大引人注意，但最后必是最得人敬重的。因为他的虚心，所以为任何人所喜悦；因为他善于思维，所以便为别人所尊敬。

但是，怎样去做一个良好的听众呢？



第一，需要“诚意”。别人和你说话的时候，你的眼睛要注视着他，无论对你说话的人地位比你高或低，注视他都是一件必须做的事情；只有缺乏勇气或态度傲慢的人，才不去正视别人。

第二，在别人对你说话时，不可同时做着其他的工作，那是不礼貌的表现。而且，当对方反问你一些问题时，你就会因为疏忽了他所说过的话而无从应付了。

聆听别人时，偶尔插上一两句同意或同情的话是很好的，不完全明了时加上一句问话也是非常必要的，因为这表示你在留心他所说的话。但是切记，绝不要把发言的机

会抢过来后就滔滔不绝地说，除非对方的话已告一个段落，轮到你说话的时候。

第三，无论对方说什么，你都不可以随便纠正他的错误，若因此而引起对方的反感，你就不能成为一个良好的听众了。

有些人常喜欢把一件已经对你说过好几次的事情对你再说一遍；也有些人会把一个笑话说了许多次还不断重复地说，作为一个听众的你，此时就要练习一种忍耐的美德了。你不能对他说：“你已经说过好多遍了。”这会伤害他的自尊，你唯一应该做的事是耐心地听下去。你应该原谅他是一个记忆力不好的人，你应该同情他，而且，他对你说话时是充满对你的好感和诚意的，你应该以同样的诚意来接受他的善意。

但如果说话的人滔滔不绝，又毫无趣味可言，你觉得把时光和精神浪费在应酬他是十分不值得的时候，就应该用巧妙的方法来使他停止这种乏味的举动，但最重要的是，不可以伤害他的自尊。最好的方法是巧妙地引他谈别的问题，最好是他内行而又是你所喜欢的题目。

说话的艺术的两个原则，第一是少说话，第二是要做一个良好的听众。记住这两点，我们再继续研究怎样说话。



睛记住对方的名字

假如你是被介绍的人当中的一个，如果介绍的人能把你们双方的名字、职位，介绍得很清楚，那么，接下去的谈话就会比较顺利。

如果介绍的人马马虎虎应付一下，介绍时口中含糊其辞，一只手向双方指了一指，就以为介绍完了，一走了之。在介绍完了之后，你可能完全听不懂他说对方姓什么、叫什么。

遇到这种情形，有人索性用消极的办法随便应付一下：即与对方点个头，接下来便是相对无言，等到一有机会，立即溜到别处；另外有些人，也不追究他究竟姓什么、叫什么，双方坐下来就说“今天天气不好”等敷衍的话，瞎扯一通，等到合适的时候，还是一走了之。

以上人的介绍方法是不对的，同时应对的办法也是错的。



前一种应对的办法——“相对无言”，这不是社交之道；后一种应对办法——“瞎扯一通”，也浪费了时间和精力。俗话说：“多一个朋友多一条路。”交朋友愈多愈好，或许会因为一个偶然的机会影响了你的一生，或者为你的未来打下一个有力的基础，如果你仅仅是敷衍一下，未免太不会利用当前的环境了。

那么，应该如何应付不好的介绍方法呢？假如你没有听清楚对方的名字，不妨坦率地再问一次，无论是问介绍人或是被介绍的对方都可以。要知道，不清楚的问题再问一次，并不是什么可笑的举动。反过来，把疑问闷在肚子里，不但会影响后来说话时的情绪，也很难获得对方的友谊。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

对于每一个人来说，名字是自己最注重和最熟悉的记号。和一个人说话，你若能够很自然地称呼他“某先生”，是使对方赏心悦目的事。尤其是对于初次见面的人，他将会因为你对他的名字的留心并适当的使用，而对你的印象深刻。而且，保留一个完全熟悉的名字，对于你的将来也许有无限的用途。

问清楚对方的名字后，同时再作一次自我介绍，因为对方也许像你一样，听不清楚你的名字。

假如你想知道对方的名字，就可以详细地问该如何写也未尝不可。这不算是什么鲁莽的行为，相信对方决不会怪罪你的。

还有一种情形是：或许你会问“没有介绍怎么办”。

这的确是一个现实问题。按理来说，本来就没有第三者应该作介绍的规定。在朋友家中相遇，照例一见面就应该打招呼、互通姓名，这是一个简捷明快的方法。

可是，自从欧风东渐以后，现代人都沾染了洋气，许多人学外国人玩介绍的一套，日久成俗，好像变成非介绍不可了。

有时参加聚会，因为主人正在忙或一时大意，没有作介绍，便使彼此干瞪眼，仿佛向未经介绍的人交谈有失自己的尊严似的，这种态度实在大可不必。

在一般的聚会场合中，我们赞成用中国的老习惯直接请问姓名，如果主人在，为了尊重主人起见，最好是直接请主人介绍。有时你知道对方的姓名，而又没有把你介绍给他，那么不妨主动和他握手打招呼，作一番自我介绍。

总之，真诚、坦率和热情，是社交场合中不可缺少的条件。大方明快的人常常是社交场合中最受欢迎的人，因为他们最容易让人接近；反之，畏畏缩缩、曲高和寡的人，一定会使自己陷于尴尬境地，在社交中也很难左右逢源。



猿都不要轻视第一句交谈

当介绍双方的姓名后，第一句交谈是最不容易应付的问题。由于受到时间的限制，不容许你多作考虑；而话不投机，又不能冒昧地提出特殊问题。所以，“今天天气不错”这句话，最为常用。但除了在户外散步时可用之外，在别的场合说出这句话不但敷衍的意思太浓，而且缺乏实际的内容，不能引起对方的说话兴趣。因此，你不妨就地取材，也比较简单得体些。

什么叫做“就地取材”？就是按照当时的环境寻找话题。如果相遇地点在朋友家里，或朋友的喜宴上，那么对方和主人的关系可以做第一个话题：“您和某某是老同学吧？”或者，“您和某某是同事吧？”这样一来，无论问得对与否，都可以引出对方的话题。问得对的，可以顺着话题谈下去；问得不对的，可以根据对方的解释顺水推舟，畅谈下去。



“今天来的人真不少！”虽有些老套，但可以引起其他的话题。“这里的环境很优雅！”赞美一样东西，常常是最稳当的开始。如果是宴会，则“这个餐厅布置得很别致”，或“这里炒的菜很有特色”，等等，都是就地取材的好办法。

第一句话最要紧的是要人人都了解，人人都能发表自己的意见，由此探出对方的兴趣和嗜好，然后拓宽说话的领域。

灑说话的礼节

除了文字外，语言就是人们交换思想的工具了。每一个人都不能避免跟别人说话。一个不喜欢或不善于说话的人，在社交生活上一定会受到很大的阻碍。

下面我们就来谈谈跟别人说话时应注意的一些礼节：

第一，不要饶舌：有些人自负口齿伶俐，碰到相识的人，总要说一大堆话；在说话时又不顾对方的心理，不管人家喜不喜欢听，老是滔滔不绝地说下去，使人不易插嘴、不易改变话题。对方为了礼貌，也不能不听下去，可是他内心总觉得这人太不懂得礼貌、太过长舌，以后碰到了，就一定会想办法躲开。

第二，不要太沉默：有些人在社交场合里很少说话。原因可能是个性比较沉静，也可能是自卑感作祟，以为自己学问不如人或地位太低等等。这种过于沉默的习惯，大大地妨碍了他与人交往，而且可能使别人误会你是个性情高傲的人。

第三，不要自夸：在谈话中，适当地夸张一下不算什么，但是，假如老是喜欢夸耀自己的成就，老是想表现自己的经验与才能，那就很容易使别人讨厌你了。

俗话说："有麝自然香。"古人也说："实至名归。"一个有真才实学的人，不需夸夸其谈，别人自然也会知道。

第四，不要"抢白"：有些人在别人说话还未告一段落时便随意插嘴，表示自己领悟得快、聪明；或表示自己比说话者知识更广博，见解更高明。例如，别人说了一个笑

话，他便插嘴：“我早已听过这个笑话了，下文是……”再例如，别人说起某部电影，他又马上插嘴：“我也很喜欢这部片子……”接着，又发表一大堆关于这部片子的评论。

喜欢“抢白”的人，即使他的知识确实比别人广博、见解的确比别人高明，但人家心里会觉得：“这人多没礼貌、多讨厌。”

第五，少用“我”字：和别人说话的时候，除非对方要求你谈谈自己的事，否则不要老是以“自己”为中心，句句不离“我”字，应该适当地关心对方和对方的亲友，多谈和对方有关或对方感兴趣的事。

此外，说话更要注意对方的反应。你的话题要尽量投其所好，自说自话，最容易使人听得不耐烦。



插图

缳说话要注意七忌

说话能得到好处还真不容易，若是要想招致灾祸，倒是垂手可得。所以，明智的人对人总是唯唯诺诺，可以不开口，便三缄其口。

例如，你对他谈起有隐私的事情，他唯恐人知，你的说话偏在无意中说中他的隐私。言者无心，听者有意。他会认为你是有意揭露他的隐私，于是恨你入骨。这是说话的第一忌。

朋友做的事别有用心，他的用心，极力掩蔽，不使人知，如被人知道，对他必有不利。如果你与他向来熟悉，对他的用心知之甚深，他虽不能断定你一定明白，终究会对你十分疑惑、十分妒忌。

你处此困境，既无法对他表明完全不明了，也无法表明绝不泄漏他的秘密，那你将何以自处呢？我想你唯一的办法，只有假作痴聋，绝口不提。这是说话的第二忌。

别人有图谋企图，你恰想参与其事，代为决策。从好的方面来说，你是他的心腹；从坏的方面来说，你是他的心腹之患。你虽然谨守秘密，从不提及此事，但如果别人猜得到这秘密，并且还把这说出来，那么你是无法摆脱泄密嫌疑的，这时，你只好多亲近他，表示绝无二心，同时设法查出泄秘的人。这是说话的第三忌。

别人对你还没有深切的认识，没有十分信任，你偏力求讨好，对他说尽肺腑的话。即使对方采用你的话，但如果实行的结果并不理想，他一定会疑心你是有意捉弄他，



使他上当。

即使实行的结果很好，他对你未必会增加好感，以为你只是碰巧说中，怎能算是你的功劳？所以，你还是不说话为好。这是说话的第四忌。

别人有罪过被你知道，你认为他的行为不对，所以不惜直言相劝。他本来觉得内疚，唯恐别人知道，你却去揭露它，自然使他十分羞惭，而且也许由惭愧而生愤恨，由愤恨而与你发生冲突。所以，你还是不说的好，即使要劝告，也以婉转为宜。这是说话的第五忌。

如果你上司的成功是计出于你，你的上司会深恐好名誉被你抢去，心中自会惴惴不安。你明白这种心理，就应该到处宣扬，逢人便说，极力表示这是上司的领导、是上司的远见，一点也不要透露你有什么能力。这是说话的第六忌。

别人能力做不到的事，你却认为应该做，而勉强他必须去做。对于某件事，他正是箭在弦上，骑虎难下，而你认为他不应该做，必须立刻终止。如果你这样做，都是强人所难，与人情相反。



你认为朋友哪一件事该做或不该做，在道义上，应该好言相劝，使他自己觉悟、自己去行动、自己去终止，这才是上策。万一他不愿接受你的劝告，你也只好相机而动、适可而止。遇事强求，徒伤感情。这是说话的第七忌。

需要全本请访问 www.ertongbook.com