

李杰卿●编

让你一开口就能打动人心的独门秘笈
让你一做事就能赢得赞誉的制胜法宝

说
这样
别人才会愿意听

做
这样
别人才会重视你

史上最强的沟通指南，当下最棒的做事宝典，就在你的手上！
和百万读者一起改变你的语言能力、做事方法吧。



武汉出版社
WUHAN PUBLISHING HOUSE

(鄂)新登字 08 号

图书在版编目 (CIP) 数据

这样说别人才会愿意听,这样做别人才会重视你 /

李杰卿编. —武汉: 武汉出版社, 2010.9

ISBN 978-7-5430-5170-6

I. ①这… II. ①李… III. ①人际交往 - 通俗读物

IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 128163 号

书名: 这样说别人才会愿意听,这样做别人才会重视你

编 者: 李杰卿

本书策划: 李异鸣

特约编辑: 李婷婷

责任编辑: 曹汝珉

装帧设计: 北京品创设计

出 版: 武汉出版社

社 址: 武汉市江汉区新华下路 103 号 **邮 编:** 430015

电 话: (027)85606403 85600625

http: //www. whcbs. com **E-mail:** wuhanpress@126. com

印 刷: 三河市南阳印刷有限公司 **经 销:** 新华书店

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 19 **字 数:** 296 千字

版 次: 2010 年 9 月第 1 版 2010 年 9 月第 1 次印刷

定 价: 29.80 元

版权所有 侵权必究

如有质量问题,由承印厂负责调换。

前言



人生最重要的两件事无非是说话和办事，在我们的生活中每天都在上演的就是这两件事。说话、做事就是人的言行。所谓看人就要察其一言一行，可见把话说好，把事做好的重要性。说话和办事，二者在我们的生活中是相辅相成、相得益彰的，如果没有真正做出的事情，只有好听的话，那只能是招人反感的空话；如果只是埋头做事，而不善于表达，往往造成费力不讨好的结果。所以，必须把说话和办事结合起来，二者不可偏废，相互协调，相互统一，才能造就人生的完美。

我们每天都要说话，这是再简单不过的事情了。但看似简单的说话，其实包含着很深厚的学问。能说话不代表着会说话，会说话也不一定就能把话说好。可以说，几乎每个成功人士，都是言谈的高手，正是他们的能说、会说，帮助他们走向了成功。

所谓“到什么山上唱什么歌”，说话要根据对象不同而采取不同的策略，切不可一视同仁。在不同的时间，不同的场合，说话也有不同的要求，或轻松，或严肃，或活泼，或庄重。在不同的场合如何让你说的话更加讨人喜欢，这是一门学问，对说话者自身有很高的要求。“打铁还需身板硬”，要想在别人面前脱颖而出，出口成章，语惊四座，那就必须要在平时多留心、多注意，勤加练习，才会取得成效。

说和做是统一的，除了要把话说好外，还要把事情做好。如何在同

样的情况下，让你做的事情受到别人的重视，这是做事的最高要求。君不见，多少人每天忙忙碌碌却总是见不到做事的效果，多少人事事都勤勤恳恳却没有人理解和关心。所谓“好钢要用在刀刃上”，在我们做事情的过程中，有多少人集中了全部精力呢？多少人不达目的誓不罢休呢？多少人在取得成就的时候，依然如平常一样淡定自然呢？有多少人对恶劣的环境不是抱怨而是积极适应呢？

成功其实没有什么特殊的方法，不过是把简单的事情做到极致，但却很少有人能够做到这一点。很多人做事目的性不强，虽然每天忙碌，却不知道所忙为何事；有些人做事很认真，却没有把该做的事情做好，在无用之处做了很多无用功。“行百里者半九十”，很多人在成功还未到来之前就匆匆退场，留下终生遗憾。还有的人取得一点成绩就沾沾自喜，飘飘然，而不懂得低调，为自己凭空制造了很多的麻烦。

成功的人必须是百灵鸟和老黄牛的完美结合，他们具有说服世界的口才，打动世人的话语，又能够勤勤恳恳地工作。他们洞察世事，明辨是非，处乱世而不惊，居高位不自傲，胸怀博大，俯瞰天下。希望通过本书能够给读者以启示。

目录

Contents



上篇 这样说别人才会愿意听

第一章 和陌生人一见如故的说话技巧

喊出对方名字，选择合适称谓	004
看职业说话，做他的“同行”	007
用体谅的方法与对方“套近乎”	010
与陌生人搭话为何不宜话多	013
精心包装语言，掩饰自身不足	015
要深入别人内心，先要打破他的戒心	018
开个玩笑，活跃气氛	020

第二章 巧妙说服对方的说话技巧

先承认对方，再逐一反驳	024
运用外部环境，间接将人说服	027
用事实说话，彻底击破对方诡辩	029
引入权威论证，让对方向真理低头	031
请君入瓮，悄悄把对方引入你的立场	034

第三章 在面试中脱颖而出的说话技巧

通过自我介绍让面试官眼前一亮	038
如何回答关于薪水和跳槽问题	041

不要用贬低别人的方式抬高自己	045
善用专业术语，突显自身功底	047
正确对待集体面试的谈话技巧	049
面试中谨防这样的错误	051

第四章 让自己变得幽默的说话技巧

幽默，最浅的道理，最深的印象	056
幽默是演讲和辩论最好添加剂	059
自嘲，不会伤人的幽默手段	062
幽默要切合场景，否则就是“冷笑话”	065
多准备一些“炮制”幽默的原料	068
适当调侃，增添趣味	071
睿智妙语，消除尴尬	074

第五章 把话说得滴水不漏的说话技巧

加强逻辑，结构严谨	078
弹性发言，避免绝对字眼	082
含糊其辞，话有时不能说得大明白	084
点到为止，言多话必失	087
洗耳恭听，不要盲目瞎说	089

第六章 让别人欣赏你的说话技巧

赞美与表扬：虚荣心的最好麻醉剂	094
将安慰适时地送给受伤者	097
为老板打圆场，做他的御用“挡箭牌”	100
“实话实说”，给对方足够的安全感	103
说话万不可“一视同仁”	105
让眼睛和耳朵成为嘴巴的最佳拍档	107
居高临下招人烦	110

第七章 让别人接受批评的说话技巧

驾驭批评，先表扬后批评	114
让对方觉得你是在为他着想	118
保全对方面子，把握批评底线	121
深谙批评的艺术，给批评穿上“糖衣”	124
掌握分寸，批评见效	127

第八章 让上司重视你的说话技巧

禁用含糊的答复搪塞老板	132
向老板进谏，忠言不逆耳	136
毛遂自荐，让领导听到你的声音	141
小心说话，不要抢了老板的台词	144
如何向上司表达加薪的愿望	147

下篇 这样做别人才会重视你

第九章 专心做事，让自己全身心地投入

设定目标，做事才能放心	154
细节决定成败，把握细节	157
专注和坚持是成功的通道	160
养成耐心习惯，不要急于求成	163
要善于总结失败的教训	166

第十章 主动做事，自动自发是一种能力

心动口动，永远替代不了行动	170
从等待命令到主动出击	173
多做一些“分外事”，就多一些机会	176
常问自己：“还可以做得更好吗？”	179

开发自己的潜能，向着目标前进	182
用勇敢推开虚掩之门	185

第十一章 高效做事，拖泥带水是成功大忌

犹豫不决是做事成功的最大障碍	190
拥有超凡速度，享受成功触感	193
整合资源是提高速度的极好方法	196
工作最佳完成时间是今天	198
既要高效率，更要高质量	201
行为要有计划，不打无准备之仗	203
做时间的管理者，将重要的事情放在最先做	205

第十二章 豁达做事，不要成为斤斤计较的人

多一点豁达，人生会更快乐	210
包容自己的不足，原谅别人的错误	213
妥协是一种必不可少的办事智慧	216
吃亏在当下，受益在将来	219
努力去发现别人的优点	222

第十三章 低调做事，成熟者绝不会张扬

低调做人是成大事的前提	226
保持谦虚才能赢得尊重	228
留自尊，去自负，实乃真聪明也	231
眼高手低的人往往走向失败	234
难得糊涂，不要自作聪明	237

第十四章 聪明做事，跨过路上的绊脚石

善于思考，做问题的解决者	242
--------------------	-----

提出好问题，找到好方法	245
大胆创新，不走寻常路	248
多角度思考，全面思考问题	251
超前思维，带你走向成功	254
跳出思维定势的圈子	257

第十五章 圆滑做事，巧妙赢得别人的喜欢

标榜高尚品质，赢得别人支持	262
懂得他人避讳，不要哪壶不开提哪壶	266
积累关系在平时，不要临时抱佛脚	269
学会示弱，更加可亲	272

第十六章 快乐做事，享受做事的每个瞬间

追求成功的结果，享受做事的过程	278
即使面对挫折，也要保持乐观	281
停止抱怨，保持良好的做事心态	284
与人合作更是一种乐趣	287
成功就是把简单的事情做好	290

上篇



这样说别人才会愿意听

第一章

和陌生人一见如故的说话技巧



心理学的研究表明，陌生的地方会让人产生一种不安全感，陌生的人会让人产生一种距离感。和陌生人如何交谈，是困扰着很多人的问题。很多人在和陌生人交谈的时候，不知道从哪里开始，该聊些什么，怎么去聊，以至于和陌生人在一起谈话的时候，经常会出现“冷场”的尴尬场面。怎样才能让你和陌生人的谈话有一见如故的感觉呢？在本章你将找到满意的答案。

喊出对方名字，选择合适称谓

在西方国家有这样一句话：“世界上最动听的声音就是听到别人叫自己的名字。”人对自己的名字比对地球上所有名字的总和还要感兴趣。因此记住别人的名字，而且很轻易就能叫出来，等于给人一个很巧妙而又有效的赞美。

我们所生活的现实社会是复杂的，和人打交道是一件很奇妙的事情。有很多方法可以让我们在和别人交往时游刃有余，得心应手。记住别人的名字并在适当的时候叫出它，这是人际交往中的最基本的礼貌，我们会因记得对方的名字而获得他人的好感，而且有时还会得到意想不到的收获。准确地记住别人的名字并叫出它或者很好利用别人的名字，很可能对你的人生产生很大的影响。

在美国有个叫做吉姆的人，1899年出生在纽约。在吉姆10岁那年，他的父亲在一次意外中去世，留下了妻子和三个幼子，家徒四壁，没有任何遗产。吉姆是家里的长子，只好辍学去砖场打零工，就没有再读书。

可是天性乐观的吉姆，不但没有为生活而苦闷，反而不断地去努力。在他46岁那年，已有4所大学授予他名誉学位。吉姆担任美国邮政总监，同时也是民主党全国委员会主席，并把罗斯福推上了总统宝座。

很多人对吉姆的发迹感到十分惊奇，一个几乎完全没受过教育的工人，是怎么成为总统左右手的？有记者向吉姆请教成功的秘诀。

“苦干！”吉姆简单有力地回答。

当听了这个答案，记者当然很不满意，脸上出现了怀疑的表情。

“这样吧！那你觉得我为什么能成功？”吉姆反问记者。记者想了想之后回答说：“我知道你能叫出一万个人的名字。”

“不，不是这样，”吉姆笑着说，“我能叫出五万个人的名字。”

正是凭着这项专长，吉姆将罗斯福送入了白宫。这是怎样的一个过程呢？

吉姆还很年轻的时候，在一家石膏企业担任外务员，就自创了一套记忆姓名的办法。这方法说来也很简单，无论何时何地，当他遇到陌生人时，一定要把对方的姓名问清楚。单只是名字很简单，但并不只是几个英文单词。除了名字外还要把包括职业、党派、宗教、家庭状况等其他一切的资料输入他的脑袋里。为避免日后忘记，他回家后还要像学生做功课一样复习。就是凭借这样的精神吉姆练就了记忆名字的硬功夫。

吉姆有着这种本领，即使在多年后再遇到这个人，他也能热情地上前寒暄，不仅能在握手时说出对方的名字，甚至还能问候对方的妻儿。另外像是对方有什么嗜好，或是最满意的事迹，吉姆都能在一见面时就举出。靠着这种特长，吉姆因此交上了很多朋友。

在吉姆担任外务员时，他就已经知道一般人对自己名字的兴趣，绝对胜于世上其他的文字。如果能把对方的名字当面叫出，对其而言便是一种尊重。相反的，如果把对方的名字忘了或记错，后果就难以想像了。

在罗斯福竞选之初，吉姆每天写800封信给美国各州的人。紧接着又用19天的时间，搭火车经过20州，跋涉12000里。每经过一个城镇，就与会见他的人聚餐，并且坦诚地交谈，然后再赶赴下站行程。整个访问行程结束回东部后，他立刻写信给他这些日子来每个见过面的人，请他们将亲友名单寄给他。如此像滚雪球一般，越来越多。这种策略，对罗斯福助益甚大。

事实上，“叫出对方的名字”在社交的各个领域都能派上用场。比如，一位私立学校的校长深谙“叫出对方名字”的魅力，他把记住学校每一名学生的名字，当成每天的作业来练习。如果是一年级新入学的学生，他就靠他们的照片来记名字。因此，当校车把学生载到学校时，校长能叫出每一位学生的名字，并寒暄一番。因此，大多家长都愿意把孩子送到这所私立学校就读。

通常情况下，能叫出对方的名字，会使对方感到亲切、融洽；反之，对方会产生疏远感、陌生感，进而增加双方的隔阂。所以，能叫出对方的名字是我们每一个现代人都应该练就的一项本领。然而，作为社会的一员，没有人的身份是孤立的，人有着各种各样的社会职务和身份。在称呼上，一旦牵扯到上下级关系、领导的职务等因素，称呼也会在其中起变化。那么，如何

称呼自己的上司和同事呢？

在有欧美投资背景的外企中，一般互叫英文名字，即使是对上级甚至老板也是如此。如果你别出心裁地用职务称呼上级，反而会让他们不舒服，甚至觉得你虚伪。在这样的公司工作，你不妨也取个英文名字。

在一些国有企业和等级观念较重的韩资、日资企业，最好以行政职务相称，如张经理、陈总等，能表示对对方的敬重。

在文化气氛浓厚的单位，大家习惯以“老师”相称。这个称呼能表达出对学识、能力的认可和尊重，因此受到文化单位职业人的青睐。

在相熟的同事之间，私下里用些昵称，可以润滑紧张的人际关系。女孩子可叫她的小名，如丽丽、小燕；对男性年长者可称“老兄”，年幼者为“老弟”等。不过，使用昵称要注意把握分寸，不能不看对象、不分场合地乱叫一气。一般来说，级别相同的白领之间，或上级对下级使用昵称比较合适。

总之，一个企业以什么类型的称呼为主，与企业的管理风格、企业文化联系紧密。在称呼出口之前，还是先考察考察为妙。

人们都很重视自己的名字，想尽方法要让自己的“名字”流芳百世。然而，大多数人之所以不能记住对方的姓名，只因他们懒得去花时间，还为自己找了个借口。记住别人的名字其实是很简单的一件事，成功的人就在于把这简单的事情坚持不懈地做下去。喊出对方的名字，选择合适的称谓，会让你的人际交往更融洽。

看职业说话，做他的“同行”

俗话说：“看菜吃饭，量体裁衣。”在与人交谈的时候，同样遵循着这样的道理。对于每个不同的人，都要有不同的对策，不能用万能的方式来应对每一个人。生活在这个世界上的人形形色色，家庭背景、生活经历、学识和受教育程度，各种东西都不是相同的，那么，怎样才能与不同的人找到交谈的话题呢？

这就要求我们对每一个谈话对象进行具体的分析，根据每个人的不同特点去确定谈话的提纲，找到与谈话者之间的共同话题。但是，无论什么人都有一个共性，那就是，人们对自己喜欢的东西或者自己专业内的东西，都特别有兴趣。中国古代有俞伯牙、钟子期高山流水遇知音的故事。在现代也是一样的，如果你在交谈的过程中，能够懂得对方的专业知识，说一些行内的话，自然就会让人感觉到亲切，如果你要是能让对方感觉到你是他的“知音”，那么你就彻底地走进了对方的世界，那么，你要做的事情就会很成功了。

某公司的汽车销售人员小马在一次大型汽车展示会上结识了一位潜在客户。通过对潜在客户言行举止的观察，小马分析这位客户对越野型汽车十分感兴趣，而且其品位极高。小马将本公司的产品手册交到了客户手中，可是这位潜在客户一直没给小马任何回复，小马曾经有两次试着打电话联系，客户都说自己工作很忙，周末则要和朋友一起到郊外的射击场射击。这个客户总会用这样的理由搪塞小马，如果不能走进客户，就谈不到买单的事情。这可怎么办呢？

后来又经过多方打听，小马得知这位客户酷爱射击。于是，小马上网查找了大量有关射击的资料。一个星期之后，小马不仅对周边地区所有著名的射击场了解得十分深入，而且还掌握了一些射击的基本技术。再一次打电话时，小马对销售汽车的事情只字不提，只是告诉客户自己“无意中发现了一家设施特别齐全、环境十分优美的射击场”。下一个周末，小马很顺利地在那家射击

场见到了客户。小马对射击知识的了解让那位客户迅速对其刮目相看，他大叹自己“找到了知音”。

在返回市里的路上，客户主动表示自己喜欢驾驶装饰豪华的越野型汽车，小马告诉客户：“我们公司正好刚刚上市一款新型豪华型越野汽车，这是目前市场上最有个性和最能体现品位的汽车……”一场有着良好开端的销售沟通就这样形成了。

在共同的交谈过程中，共同的话题十分重要。话题就是要聊的内容的主题，没有话题就不能进行下面的交谈。在人的众多的可选择的话题中，最重要的就是聊对方的职业，几乎每个人在别人说到自己职业的时候，都会表现出极大的兴趣。

约翰逊是美国一家著名食品公司的代理商，他最近在向自己所属地的一家大旅馆推销面包。

一连好几个星期了，他都坚持不懈地去拜访这家大旅馆的经理，并不断地在这位经理所到的一切社交场所中出现。他甚至在这家旅馆中包了一套房间，希望能够得到这笔生意。但这个经理很固执，就是不要约翰逊的面包。

在多次无所获后，约翰逊决定改变推销方式。

经过一个多星期的明察暗访，他发现这位旅馆经理是全美旅馆招待会的会员，而且，由于他的热心，又刚刚被选为该会的会长及国际招待员会的会长。约翰逊还获知，这个经理非常注重头衔，任何一次行业大会，不论在什么地方举行，他都一定会积极报名去参加。

知道了这些情况后，约翰逊又去会见了这位经理。

经理一见到约翰逊，就表示了不快，但当约翰逊谈到关于招待员会的事情时，经理表现出了莫大的热情。他打断约翰逊的话头，兴趣盎然地一口气讲了半天有关招待员会的事，并劝约翰逊也加入该会。最后，经理还提议与约翰逊共进晚餐，显然他还没说尽兴。

这次拜访，约翰逊对面包的事只字未提，可以说是一次纯粹的闲聊。

但两天过后，奇迹发生了：这家旅馆的主管主动打来电话，请约翰逊把货样和价目表送过去，他们打算订货。

在谈生意遭到拒绝的时候，设法知道对方的兴趣是很重要的。摸清对方的兴趣后，还要火速“充电”，了解这个行业的知识，再次交谈时能有共同话题，而且他会发现你就是他的“同行”。一般来说，没有人会拒绝一个有共同话题的人，即使这次因为种种原因不能成交，也为以后的成交做了很好的铺垫。

我们每个人一生中的大部分时间都在工作，在这么长的工作时间里，都会对工作形成非常深刻的印象，对于工作都会有无数想说的话。无论对工作是热爱，还是厌恶，无论是工作十分顺利，还是遭遇很多的麻烦，在谈到自己的职业的时候，人都会有很多的话题。所以在我们与人交谈的时候，如果你能够走进对方的职业里，成为对方的“同行”，那样你就不愁没有共同的话题了。

如果对方工作非常成功，你可以向他请教经验；如果对方工作中遇到了不顺，你可以倾听他的诉说；当对方正对工作感到困惑的时候，你可以为他提供一些建议和办法；当对方在工作中取得成绩，要记得表示祝贺，并为之感到高兴。但是，这一切都建立在一个前提，那就是，你要看对方的职业来说话，让对方觉得你是了解这个职业的，你是他的“同行”，是他的“知音”，这样才能建立起更多话题，让谈话进行得更加轻松愉快。