

提高口才投入最小，见效最大、最快，如果不甘平庸、欲图大志，从现在开始，磨练为人处世和说话的本事。

升级
畅销版


口才是人人必备的修养

先学说话 后闯天下

刘莹◎编著

SPEAK SKILL
pave the way
TO SUCCEED



 中国纺织出版社



先学说话

后闯天下

SPEAKSCRAFT
PAVE THE WAY
TO SUCCEED

刘莹 编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书通过对为人处世的方法和要领深入讲解,阐明了说话方法和技巧的最关键因素。全书共八章,分别讲解了说话的原则、方法、人际应酬、攻心说服、职场实务等方面。讲解与实例相结合,突出重点、要点,讲解清晰,是年轻人走入社会的首选用书。

无论你是初出茅庐,还是在努力奋斗之中,说话的本领始终都是最重要的。学会说话,才是你的“第一桶金”!

图书在版编目(CIP)数据

先学说话 后闯天下 / 刘莹编著. -- 北京: 中国纺织出版社, 2012.11

ISBN 978-7-5064-8629-3

I. ①先… II. ①刘… 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(2012)第094889号

策划编辑: 匡 科 责任编辑: 赵晓红

责任印刷: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街6号 邮编: 100027

邮购电话: 010-64168110 传真: 010-64148231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京旺鹏印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2012年11月第1版第1次印刷

开本: 660×980 1/16 印张: 14

字数: 173千字 定价: 26.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

目 录



语言——无所不能的工具	1
一、会处世才能会说话	1
● 处世要领：说话20戒	
二、会说话才能更成功	3
● 与人相处的24条成功法则	
第一章 人生的起点——从说话开始	7
一、语言——提升你的形象	7
二、口才——彰显你的实力	8
三、人生——因口才传奇	10
第二章 会听、会说、会问、会辩——通行天下	11
一、会听——听话听音，会听才会说	11
● FBI读心术之观察要领 ● 职场“黑话”	

二、会说——观局识人，关键在得体到位	24
●成为说话高手的六项修炼	
三、会问——交涉中的重要话术	34
四、会辩——脱离困境的必备话术	39
●诡辩的必知手法	
第三章 出类拔萃——因口有才	44
一、说话不怯场——扫除讲话“拦路虎”	44
二、克服胆怯——三大训练方法	46
三、当众讲话——必有惊人之语	55
第四章 左右逢源——应酬有术	76
一、赞美——善于“拍马”也是资本	76
●赞美别人的13把“小飞刀”	
二、批评——忠言可以不逆耳	85
三、道歉——其实不简单	91
四、求人——不可回避的难题	96
五、拒绝——说“不”的技巧	104

第五章 遍地黄金——说服之道	112
一、改变局面——一切始于说服	112
二、说服之道——攫金之术	116
● 三步说服术	
三、心服口服——大师攻心秘籍	122
第六章 一展鸿图——要过语言关	136
一、辞必达意——语言基本功	136
二、话有分寸——左右逢源	144
三、言不越位——上司赏识	146
四、接受批评——能屈能伸	150
五、投其所好——精明过人	154
● 摸透上司见机行事	
六、工作交流——调理上下关系	157
第七章 职场生涯——从入门到精通	160
一、面试铁律——形象是无声的语言	160
二、有备无患——回答面试难题	164
● 职场新人面试六大禁忌	

三、职场规矩——不得不知的言行指南	173
四、职场生存——功夫不在言外	184
● 神奇的句型 ● 职场15种性格有碍前程	
第八章 决胜江湖——玩转酒桌饭局	200
一、操办宴请——胸有成竹	200
二、酒桌规矩——了如指掌	202
三、酒宴细节——成败尽在其中	205
● 筷子文化十五忌	
四、拒酒敬酒——进退自如	211
五、烟茶礼数——不成局甚于局	212
结束语 一张嘴闯天下	217
参考文献	218

语言——无所不能的工具

语言是人类最重要和最基本的交际工具，它不仅是一门学问，而且堪称是一门独具魅力的艺术。语言在人类的进化史中起着关键性的作用。当今社会，每个人更是时刻都离不开它。语言几乎是无所不能的工具。

一、会处世才能会说话

现代社会，人与人之间、人与社会之间各种关系错综复杂，社会交往越来越密切。语言即说话，作为最主要的交流方式，其重要性不言而喻。说话的技巧即口才，已经成为并决定一个人生活及事业优劣成败的重要因素。

口才的重要性是毋庸置疑的。那么，怎样才能提高口才，学好说话的技巧呢？

概括地说，包括两个方面：一是表达的方式，二是表达的内容。

表达的方式需要不断学习、锻炼和提高，主要包括语句、语气、姿态和修辞学的运用。

表达的内容是核心，承载着语言的核心含义，体现了说话者的做人境界和处世水平。正因为如此，我们说：会处世才能会说话。

为人处世是人生的最基本的功课。说话与为人处世在相当程度上其实是一码事，是为人处世的外在表现。根据前人经验总结的“说话20戒”，充分体现了为人处世的要领，值得琢磨和牢记。

●处世要领：说话20戒

1. **戒多言**：说话不可太多，遇事不要轻易说话。言多必失，祸从口出。

2. **戒轻言**：开口轻率，出言随意，容易招来蔑视和羞辱。

3. **戒狂言**：不要不知轻重，胡侃乱说。胡侃乱说，图一时之快，往往后悔。言谈投机、酒酣忘情之时，尤其要警惕。

4. **戒杂言**：说话不可杂乱无章。杂乱无章，就会言不及义，会让人瞧不起。如果产生歧义，得罪人都不知道。

5. **戒戏言**：不要没有分寸地开玩笑，否则会引起冲突，招来祸害。

6. **戒直言**：不要不顾后果地直言不讳，否则也会引起麻烦。直言须谨慎。

7. **戒尽言**：说话要含蓄，不要不留余地。

8. **戒怨言**：怨言无用，暴露自己的无能，还易招人烦，有损自己的形象。

9. **戒露言**：不要泄露机密。事以密成，语以露败。

10. **戒恶言**：不说无礼中伤的话，不要恶语伤人。刀疮易愈，恶语难消。

11. **戒巧言**：不要花言巧语。花言巧语的人，必显虚伪，让人不信任。

12. **戒矜言**：不要骄傲自满，自以为是。自矜自夸，是涵养不够的表现，为智者所不屑。

13. **戒谗言**：不要背后说别人的坏话。背后说人坏话，不仅有隐患，而且也会降低自己的品格。

14. 戒讪言：不要攻人短处，揭人疮疤。
15. 戒轻诺之言：不要轻易向人许愿。轻易许愿，会丧失信用。
16. 戒讥评之言：不要说讥讽别人的话。随意讥讽议论别人的人，对自己的要求往往也马虎。
17. 戒出位之言：不要说不符合自己身份、地位的话。
18. 戒狎下之言：不要对下属讲过分亲密的话，不留距离，以免下属迎合你而使你落入圈套。
19. 戒媚上之言：不要对上司低三下四，说奴颜婢膝的话。
20. 戒阿谀之言：不要轻易吹捧别人。吹捧别人其实是贬低自己。夸奖与吹捧不同，注意区别体会。

二、会说话才能更成功

一个人能否干出一番事业，实现自己的愿望，不仅需要知识和技能，更需要口才。说话的技艺，是闯天下的一种本领。

中国古代有“一言可以兴邦，一言也可误国”之说，道出了说话的举足轻重之功。例如，《史记·陈涉世家》中记载：

陈胜揭竿而起时，是用演说发动群众的，他号召：“公等遇雨，皆已失期，失期当斩，而戍死者固十六七。且壮士不死即已，死即举大名耳，王侯将相宁有种乎！”在这番话的“煽动”下，中国历史上第一次农民起义拉开了战旗。

陈胜的故事，深刻揭示了“三寸不烂之舌，两行伶俐之齿”对鼓动人心、治国安邦重要之至。

中国现代老一辈革命家中出现过许多能言善辩的人物。周恩来可谓其中的杰出代表，口才蜚声海内外。美国前总统尼克松评说周恩来谈话有四个特点：“精力充沛，准备充分，谈判中显示出高

超技巧，驳理方面表现得泰然自若。”这种评价是比较恰当的。小学教材《巧答记者》中有这样一个故事：

有一次，周恩来在北京举行记者招待会，介绍中国经济建设的成就及对外方针。一西方记者出于对中国贫穷的讥笑，突然提问道：“请问，中国人民银行有多少资金？”周恩来妙语以对：“中国人民银行的货币资金嘛，有18元8角8分。”对此回答，记者们不禁愕然。

周恩来接着不慌不忙地解释：“中国人民银行发行面额为10元、5元、2元、1元、5角、2角、1角、5分、2分、1分的10种主辅币人民币，合计为18元8角8分。中国人民银行是由全中国人民当家做主的金融机构，有全国人民作后盾，信用卓著实力雄厚，它所发行的货币，是世界上最有信誉的一种货币，在国际上享有盛誉。”

周恩来此话一出，语惊四座，激起了场内听众雷鸣般的掌声。

通观古今，凡是有作为的人，都把口才作为必备的修养之一。对于一般人来说，虽不至于用演说引导群众，鼓舞士气，但日常生活、工作中与人交际也需要有良好的口才，否则，成功之路也会更加曲折而漫长。

总而言之，练好口才的确是有百利而无一害的。可以肯定地说，口才好哪里都有用，包打天下。

●与人相处的24条成功法则

与人相处，要能提供别人所需的东西。不过你不用担心，这里全是低成本的黄金法则。遵照这些法则行事，你会让自己更成功。

1. 尽可能鼓励别人。你要称赞他获得的成果——即使是很小的成功。称赞如同阳光，缺少它我们就没有生长的养分。你的称赞永远都不会多余。

2. 任何时候都要给别人保留脸面。不要让任何人感到难堪，不要贬低别人，不要夸大别人的错误。

3. 在别人背后只说他的好话。如果你找不到什么好话说，那你就保持沉默。不可说坏话。好话不出门，坏话传千里。

4. 仔细观察别人，发现他的长处。当你表示赞许的时候，你要充分说明理由，这样你的称赞就不会有谄媚之嫌。

5. 经常称道别人高尚的思想和言行。如果你希望别人的言行有所改善，那么你就要称道他已经拥有了你期望的优良品质。那样，他会尽一切可能不让人失望的。记住，坏人都可能被夸好！

6. 尽可能不要批评别人，不得不批评时也最好采取间接方式。始终都要对事而不对人。你要向对方表明，你真心喜欢他也愿意帮助他。你永远也不要以书面形式批评别人。

7. 要多谦虚谦让，包容别人。不要自我吹嘘，而要戒骄戒躁。对别人的自我吹嘘或自我感觉良好，要包容，决不可处处打击别人。如果你想得到朋友，你要得饶人处且饶人。

8. 犯了错误要及时道歉。当你犯了错误将要受到指责的时候，你最好主动负荆请罪，而且要及时。

9. 多以提建议的方式说，而不是发号施令。这样做，你可以促进合作关系，而避免引发不满和矛盾。

10. 当别人发怒时，你要表示理解。怒火不会无缘无故，也许并无敌意，只是为了引起你的注意罢了。要给予别人足够的理解和关注。

11. 要尽可能少说话。你要给别人诉说的机会，而自己甘做一个好的听众。

12. 不要打断别人的话，即使当他说错了的时候。当别人心里还有事要说的时候，是不会耐心听你述说的。

13. 要让别人相信，好主意来自他自己。好主意不在乎其主人是谁，而每个人都情愿相信在按照自己的意愿行事。海洋是溪流的国王，因为它可以广纳百川。



14. 试着从别人的立场上分析事情。印第安人说过：“首先要穿别人的鞋走上一段路。”你不要忘了问自己：他这样做是出于什么原因？理解一切意味着宽恕一切。

15. 要承认也许是自己错了。你可以比别人聪明，但是你不要告诉对方。你要承认也许是自己错了——这样可以避免争吵。

16. 常常赠送一些小礼品。可以没有任何理由，寻找让别人快乐的途径。在礼物上花费的精力表明了你在他人身上花费的心思。

17. 在发生矛盾的时候，你要保持镇静。你首先要倾听对方的意见，努力寻找双方的一致之处，你还要用批评的眼光看待自己，向对方保证考虑他的意见，并对他给予自己的启发表示谢意。

18. 要对别人表示真正感兴趣。你要将此作为自己的口号：对别人感兴趣，而不是自己显示出有趣。你要表示自己正在思考帮助对方的方法。

19. 保持微笑。尤其是对不露笑脸的人微笑，他们往往更需要微笑。

20. 要善于称呼对方。要琢磨如何称呼对方最能体现对他的尊重，这不是细枝末节的小事。对见面不多或不太熟悉的人，直接叫出他的姓名，甚至不带姓，这会让人倍感亲切。所以要注意记住别人的姓名。

21. 要善于从对方的角度来看待事物。你要问自己：他真正需要的是什么？我如何能够让他得利？

22. 要想办法使自己在和每一个人谈话时，包括在电话中，都让对方有好的感觉。首先是让对方对自己感觉良好，然后才是对你的言行感觉良好，最后就是对你本人的好感了。

23. 要尽快宽恕别人，不要记仇。没有永远的敌人，对待敌对言行也要对事不对人，如此可保持优势心态。

24. 当你想到对方时，请给予他你最好的祝愿。

第一章

人生的起点——从说话开始

语言，是人区别于其他动物的主要标志。人类的进化，可以说是从说话开始的。在当今社会，不善于说话者寸步难行。人生事业的起点也是从说话开始的，能说善道是人生事业的原始资本。

一、语言——提升你的形象

有句话：“你的形象价值百万。”出来闯，形象的价值是不可低估的。无论男性还是女性，形象都是立身处世的资本之一。语言在塑造一个人的人际形象方面起着关键性的作用。

1991年11月，中国电影“金鸡奖”与“百花奖”在北京同时揭晓。李雪健因为主演《焦裕禄》的主角焦裕禄，而同时获这两项大奖的“最佳男主角”奖。李雪健在颁奖会上致答谢词的时候，说：“苦和累都让一个好人——焦裕禄受了；名和利都让一个傻小子——李雪健得了”话音刚落，掌声雷动。

他恰如其分地运用对比的两句话，既歌颂了焦裕禄的高尚品质，又表达了自己受之有愧的心情，而且很有幽默感。原本朴实“老土”的李雪健，因语言得体，形象立马高大起来。

相反，因语言运用不当损害自身形象的也很常见。

上海电视台1986年举办了一个江、浙、沪越剧演唱大奖赛。经过激烈的争夺，一位越剧新秀一举夺魁。他在致答谢词的时候说：“今天，我捞到了第一名……”“捞”字一出口，全场哗然。

在这种公开场合如此用语不当，只会给人以粗俗浅陋之感，导致他的“新秀”形象顿时在观众的心目中暗淡了许多。或许他是想露拙，幽默一下，但在这种场合就要十分谨慎，氛围不对不可随意幽默。

二、口才——彰显你的实力

当今社会人们的交际范围扩大了，也频繁了。诸多场合，如拜访、会见、接待、介绍、求助、洽谈、促销等，无一不需要语言沟通。口才好，到处都有用武之地，都能创造机会。

海南有个推销员，一天下午住进杭州一家旅馆。进房间放下旅行包，见房内已有一位客人，正躺在床上看报纸，海南人就主动开口了。

问：“请问师傅来多久了？”

答：“我也刚来一会儿。”

问：“听口音您不是本地人吧？”

答：“噢，山东枣庄人。”

“啊！枣庄是个好地方啊！读小学时我就在《铁道游击队》连环画上知道了。两年前去了一趟枣庄，还很有兴致地玩了两天呢。”

听了这话，那位枣庄人精神为之一振，立即起身下床，先是递烟，互赠名片，接着一起进餐。当晚双方还坦诚地谈成了一笔互利互惠的生意。

踏入社会的菜鸟，口才在彰显实力方面尤为重要，不仅能威慑敌对者，免受排挤，也利于建立朋友圈子，打开局面。

进入职场，首先要面对的是求职。在求职面试中口才的作用最为重要，为此，后面专门安排了求职面试的章节。这里先来看看大学生张某的求职经历：

大学生张某去面见一位企业家，试图通过面谈向这位总经理推销自己——到该企业任职。

这位总经理见多识广，根本没把这个刚毕业的学生放在眼里。没说几句话，总经理便以不容商量的口吻说：“我们这里没有适合你做的工作。”

小伙子却若无其事地说：“您的意思是，贵公司已经人才济济，似乎其他人本事再大也无需聘用。至于像我这种刚毕业的大学生能否胜任工作还不知道呢，与其冒险使用不如拒之门外。是吗？”

他边说边微笑着观察对方。总经理沉默了一会儿，然后开口说：“好吧，你能说说你的经历、想法和计划吗？”

小伙子这时又将他一军：“噢！刚才直言了，请多包涵。不过，我才刚刚毕业，还值得谈吗？”

总经理反而坦诚地说：“请不要客气。”

于是，小伙子将自己的经历、学历及对该企业的看法作了较系统的阐述。总经理听后，爽快地说：“你讲得不错，明天就来公司报到。你的言谈显示出你的潜才，我相信会有用武之地的。”

口才不光是口上之才，还是一个人的整体素质尤其是心理素质、文化素质和道德素质的综合体现。这是面试中口才的价值依据。

形象加强人的外在气场，口才彰显人的内在实力，二者都是你初闯江湖的利器。

三、人生——因口才传奇

古代有一句话：“与君一席话，胜读十年书。”的确，跟那些有知识且具有口才的人交谈，比喝了醇酒更令人兴奋，比听交响乐更能振奋精神。良好的话语可以带给人愉悦和欢畅，帮助你增加知识和修养，激发你的创造力，也可以增进人们感情的融洽。

现代社会中，人们常常根据一个人的讲话水平和风度来判断其学识、修养、能力。口才与交际的学问，其作用之大、影响之大，远远超出了我们的意料。

在国外，美国人在20世纪40年代就把“口才、金钱和原子弹”看做是赖以在世界上生存和竞争的三大法宝。60年代以后，他们又把“口才、金钱和电脑”看做是最有力量的三大法宝。值得注意的是，随着科学技术的迅速发展，用“电脑”可以代替“原子弹”，而“口才”却蝉联“三要”之首，足见其作用和价值非同小可。

总而言之，口才是学识的标志，是事业成功的阶梯；语言会改变你的人生面貌。再次提醒：在缺少人脉、缺乏经济实力的情况下，重要的就是先学说话。你的人生，必将因口才传奇。