

What you Say —
Is What you Get
50 种获得成功的谈话技巧

(美) 乔治·华尔特 著
王亚娟 译

HOW TO MASTER POWER TALKING
THE LANGUAGE OF SUCCESS

新星出版社 NEW STAR PUBLISHER

50

种获得成功的谈话技巧

乔治·沃尔特 著

新星出版社
NEW STAR PUBLISHER

图书在版编目(CIP)数据

50种获得成功的谈话技巧 / (美) 华尔特著; 王亚娟译. — 北京: 新星出版社
2006.5

书名原文: WHAT YOU SAY IS WHAT YOU GET

ISBN 7-80225-011-0

I. 5... II. ①华... ②王... III. 口才学 IV. H019

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第017465号

WHAT YOU SAY IS WHAT YOU GET

By George R. Walther

Copyright© 2000 By George R. Walther

This edition arranged with Arthur Pine Associates, Inc& Inkwell Management Llc through BIG APPLE TUTTLE-MORI AGENCY, LABUAN, MALAYSIA.

Simplified Chinese edition copyright©2006 NEW STAR Press

All rights reserved.

生活书系·合和生活

50种获得成功的谈话技巧

[美] 乔治·华尔特 / 著 王亚娟 / 译

责任编辑: 蒋 艳

特约编辑: 林清英

责任印制: 韦 舰

装帧设计: 合和工作室

出版发行: 新星出版社

出版人: 谢 刚

地 址: 北京市东城区金宝街67号隆基大厦100005

邮政信箱: 北京市东四邮局7号信箱100010

电 话: 010-65270477

传 真: 010-65270449

销售热线: 010-65122133

E-mail: newstar_publisher@163.com

印 刷: 北京中科印刷有限公司

开 本: 880 × 1290 1/32

印 张: 9

版 次: 2006年5月第一版 2006年5月第一次印刷

定 价: 24.00元

版权专有, 侵权必究。如有质量问题, 请与印刷公司联系调换。

50

种获得成功的谈话技巧

序 · 1

一、积极的用语 · 7

PROJECT POSITIVE EXPECTATIONS

1. 我很乐意 · 10
2. 你会尽量，还是你会去做？ · 14
3. 你究竟希望还是不希望？ · 17
4. 我做不了，还是我能做 · 23
5. 拒绝绝望 · 27
6. 是不是？还是什么时候？ · 31
7. 不是问题，是挑战！ · 35
8. 拒绝说“我不行” · 40
9. “投资”的回报 · 44
10. 没有什么不可能 · 48
11. 孩子的耳朵，他们的未来 · 53

目 录 · C O N T E N T S

二、该张口时就张口 · 59

GIVE CREDIT WHERE DUE

12. 不用说抱歉 · 63

13. 适时的自信和不适时的自谦 · 69

14. 只是“运气”助你成功吗? · 76

15. 你不说, 别人是不知道的 · 82

16. 赞美别人做的好事 · 86

17. 你的年龄你做主 · 92

三、积极地面对挫折 · 97

REBOUND RESILIENTLY

18. 你的历史会重演吗? · 100

19. 半杯空, 还是半杯满? · 106

20. 不要说“要是我当初……就好了” · 110

21. 行动起来, 走出低谷 · 115

22. 沉而后浮 · 120

23. 事情都过去了 · 124

50

种获得成功的谈话技巧

四、承担责任 · 131

ACCEPT RESPONSIBILITY

- 24. 想想你究竟指向谁 · 133
- 25. 合理利用你的时间 · 137
- 26. 不在乎你经历了些什么，重要的是你怎样去对待 · 141
- 27. 我会负责这件事 · 145
- 28. 是你自己选择不快乐吗？ · 148

五、鼓励合作，减少冲突 · 153

ENCOURAGE COOPERATION AND REDUCE CONFLICT

- 29. 把“但是”从你的嘴中去掉 · 156
- 30. 倾听他人的观点 · 162
- 31. 我能从中得到些什么？ · 166
- 32. 所问有所得 · 170
- 33. 那么，你能做些什么 · 176
- 34. 冲破交流障碍 · 180
- 35. 邀请他人自己作选择 · 184

目 录 · C O N T E N T S

- 36. 我建议 · 188
- 37. 你觉得怎样解决更合理? · 193
- 38. 换个说法解决问题 · 198

六、言简意赅 · 203

SPEAK DECISIVELY

- 39. 你应该会? 还是一定会? · 205
- 40. 言出必行 · 209
- 41. 我想我明白您的意思 · 213
- 42. 别问“是”或“不是”就能回答的问题 · 217
- 43. 但说无妨 · 221

七、实话实说 · 227

TELL THE TRUTH

- 44. “老实”跟你说 · 229
- 45. 勇敢地说“不” · 234
- 46. 不要说“总是” · 239

50

种获得成功的谈话技巧

八、基本技能 · 243

GET BACK TO BASICS

47. 名字的技巧 · 245

48. 有魔力的词 · 250

49. 对不起 · 258

九、共享荣誉 · 265

SHARE THEIR PRIDE

50. 那个人的掌声 · 267

十、行动起来 · 275

DO IT NOW

序 PREFACE

两个邻近部门的职员,在向他们的上司报告他们没能按时完成每月定额的原因。

雇员 A 说:

“唉!约翰,老实告诉你吧,这周的事情实在太多了。我也不想这样,可就是完成不了定额。那不是我的错,我也没办法,你知道我的意思。我看,不到下周末是完不成了。”

雇员 B 说:

“约翰,我本月的定额还没有完成,但周四早上之前我就会把它完成,打出报告并且交给你。我会为耽误的时间负责。”

哪位雇员的说法会为他带来更好的前途呢?

你和一位朋友开的车子一样,但现在它们都出了点问题,发动机在工作时,总是出现不该有的声音。周一一大早,你和朋友就开着各自的车来到汽车修理厂。

A 修理厂的人说:

“那个,怎么跟你说呢,我们的服务部门要九点以后才开门呢。今天是周一,你知道。我帮不了你什么,我是二手车销售部门的。你只好过会儿再来一趟了,抱歉。”

B 修理厂的人说:

“我很愿意帮您。服务部九点就开门,我可以先帮您填写一些修车

要用到的表格，过会儿他们一开门，您就可以直接把车开去修理了。”

哪个修理厂会让顾客满意，并会赢来更多的生意呢？

你想把家庭财政收支情况，用电脑作个统计，于是你去了两家软件商店，想找一个合适你的个人账户管理软件。

A 商店的销售人员说：

“问题是，我们有太多这样的软件了，要找一个绝对合适您的简直太难了。我也不想让您凑合买一个，以免回家后才发现不合适。我只能告诉您我觉得哪一个比较适合您。”

B 商店的销售人员说：

“我们要找一个最能满足您要求的软件，我很乐意帮您这个忙。为了确保我为您挑选的软件是最令您满意的，请您把您对这个软件的要求说得尽量详细一些，我会根据您的描述先推荐几款比较适合您的。”

哪个商店的销售人员能成功地推销出软件呢？

以上案例，A 和 B 的陈述中所传达的信息都是一样的，但你作为上司、车主或者顾客，会不会觉得 A 和 B 的两种说法会使你产生截然不同的反应呢？

A 和 B 的最大区别，就是他们在表达方式上的迥异。他们使用的都是生活中常用的语言，谁也没比谁多说或少说什么，在措辞方面谁也不

比谁华丽多少，但是两种表达所产生的效果却是截然不同的。

每一天，人们都会根据你说的话来评价你。在上述例子中，与A比起来，B显然略胜一筹，让客户更满意，让友谊更为牢固，让销售业绩更理想，会更早体验到事业的成功。

这本书就是教你如何做到像B一样地与人交流。你在这里学到的谈话技巧，会帮助你运用语言，为自己建立一个积极的形象。无论是与家人或朋友相处，与上司或同事共事，还是与客户打交道，你会发现这些技巧都很实用。

谈话大师向你展示了如何成功地运用语言与人交流。运用这里所学到的表达方式，你将会在事业上取得更加优异的成绩，与朋友或同事的关系会更加和谐，家庭生活更加美满，享受到身心的双重健康，还有：你可以赚到更多的钱。

学习使用积极有力的语言，并不像学习拉丁语或德语那么复杂，因为它没有固定的单词表。这里所需要用到的词或句子你都学过，关键是你如何组织它，这才是最重要的。

这本书提供了许多方法，使你可以非常简单地把积极思维的理论运用到你的生活中去。你甚至都不用读完这篇序，就可以感受到有所收获了。

我收集了50种可以帮助你改善谈话水平的技巧，每一种都用一章去论述。你从开头或者结尾，或是从任意一章去读都可以，或者只是浏

浏览一遍，看一看每章所要纠正的表达方式都是什么。当你发现其中的某一种正是你生活中所习惯使用的消极的语言，就好好阅读一下那一章。当你发现一些很熟悉的表达，比如“我试试看吧”，或者“那估计有问题”，又或者“我老实告诉你吧”，你会不会问自己，“嘿，我经常说这些呀，有什么问题吗？为什么这些表达会使我处于被动地位呢？不这么说，我又该怎么说呢？”读完这本书，你就会明白了。

这50章又被分成不同的部分，每一部分都有一个独具特色的主题。比如第三部分“积极地面对挫折”，就谈到了许多从逆境中站起来反败为胜的人，他们在成功道路上各自所运用的语言。

每一章都会提到一个比较常用的表达，同时还会出现一些我与客户、听众、朋友或家人相处的轶闻趣事。当然，每一章都会涵盖一个谈话技巧，你可以运用我推荐的这一技巧去替换掉原来的表达方式。

每一章的最后还都会有一个“快速参考：现在就来试着改进”，你会从中发现你习惯使用的消极表达方式，以及我推荐的积极有力的替换语。

那么让我们现在就开始吧。浏览一遍全书，找一个你平时就会使用的消极表达方式，也许就是“我不得不……”之类，那就赶快读一下第一章，马上采取措施把它从你的词库中清除掉。从今天起就用“我很乐意……”去替换掉它，并且保持住这个习惯。然后再找个你感兴趣的短语，读它相对应的那一章。没必要一定按照顺序去读，但一定都要读。

你很快就会看到成效的。通过改变你的说话方式去改变你的人生，听起来并不容易，但我要告诉你的是，它也绝对没有你想象的那么困难。就从一个短语开始吧，把那些消极的词都从你的词库中删掉，现在就学着像谈话大师一样地与人交流。

一、积极的用语

PROJECT POSITIVE EXPECTATIONS

谈话大师在与人交流中最显著的特点之一，就是能够营造积极的气氛，无论是为他们自己，还是为别人。诺曼·文森特·皮尔博士（Dr. Norman Vincent Peale）在《积极思维的力量》（The Power of Positive Thinking）一书中曾提到：“当你改变了你的思维，你的人生也将随之改变。”但你若只是坐在一个小角落里去进行积极的思考，那也无济于事，并不会改变你的人生。你应当在与别人的交流中体会积极的相互影响。我很赞同皮尔博士关于积极思维的忠告，但同时建议大家能够有进一步的行动。

谈话大师不但可以积极地思考，在交谈中他们也表现得很积极。体会一下以下两个人话语中的巨大差别：一个说，“我总是记不住人的名字。”而另一个说，“我总是在努力加强我的记忆力。”

就在最近我装修房子的时候，我注意到那些说“我争取明天给你回复”的承包商，几乎从无回音。而那些说“我明天5点钟之前给你回复”的，总是能遵守约定。原因就在于他们做出预期的同时，不但影响到了听话者，同样也影响到了他们自己。当你向别人许下积极预期的同时，你也就提醒了自己。作出承诺不但可以增强你在他人眼中的信任度，也有助于督促自己及时兑现。

旧金山某公用事业公司的一位经理注意到她的员工在每日彼此问好的时候，总是流露出沮丧的情绪。她无意中听到，他们在打招呼时会问“嘿，怎么样啊”，而最常见的回答往往是“哦，还可以吧”，或者“离

1. 我很乐意

每当你想说“我得……”的时候，就立即提醒自己改用“我很乐意……”。要意识到这两种表达的不同，会对你的心情产生不同的影响，会使听你说话的人更加愿意与你合作。

周末就只有四天了”。她怀疑正是这些话语坏了大家的士气。

于是在一次员工会议上，她提出了她的看法，并随之推行了一套用来鼓励作出积极反应的奖赏制度。她指派一些人作为“神秘的问候者”去到员工中间，在其他员工不知情的情况下向他们打招呼，并把他们的反应记录下来。凡是那些被“神秘问候者”认为是营造了积极气氛的员工，在下班时都能得到一个小礼品作为奖赏。结果怎样呢？

“一夜之间就发生了巨大的变化，一旦人们明白了问候与回应对此所产生的作用，我便越来越多地听到他们说这样的话，如‘真棒！’或‘我今天干得很好，你呢？’等等。他们都开始变得相互信任，心情愉快。你能很明显地看出那种士气上的差别。”

在以下各章中，你将认识很多重视积极的言语和行为的人，还有能为自己和他人制造乐观预期的人，以及那些在思考、谈话和行为中无不表现得积极的人。你将看到他们是如何用自己的语言来帮助自己成功的。而你，同样可以做到！

1. I'll Be Glad To

Each time you begin to say "I'll have to," substitute a phrase that shows you'll be glad to. Notice the difference it makes in your own mood and in others' attitudes about cooperating with you.