

小故事大智慧

在春秋这个社会其实不限于春秋，齐桓公小霸抓起来，而窃国大盗却成了诸侯。小的盗贼被杀了他的哥哥才当上齐国的国君。齐国的国君，著名的贤人管仲却心



常杀死了齐王，窃取了齐国……



春秋时期，最有名的大盗叫盗跖。盗跖的部下问盗跖说：“盗跖回答说：‘有法则吗？’”盗跖回答说：“无论做什么事情都有法则……”



● 世界青少年故事经典阅读 ●

在春秋这个社会其实不限于春秋，齐桓公小白被抓起来，而窃国大盗却成了诸侯。齐国的国君，著名的贤人管仲却心常杀死了齐王，窃取了齐国……

目 录

说话小故事

- ☆
- ☆ 小 故 事 六 智 慧
- ☆
- 赞美别人小故事 (1)
- 赞美别人是送给别人的最好礼物和报酬 (1)
- 以鼓励和表扬感染对方 (4)
- 经常地发掘看似平淡无奇的小事来称赞别人 (6)
- 不能忽略对卓越成就的赞赏 (8)
- 采用最有效的称赞激励下属 (9)
- 使你的赞扬真实可信的技巧 (11)
- 审时度势地赞美别人 (16)
- 批评别人小故事 (20)
- 先全面了解掌握情况 (20)
- 保持适度的宽容和容忍 (20)
- 不要轻易发火 (22)
- 尽量让对方说话 (23)
- 使批评达到春风化雨、良药治病的效果 (25)
- 批评别人的实用技巧 (27)

· 目 录

说服别人小故事 (34)

要说服别人,必须先透彻了解别人的意见 (34)

说服别人的关键在于耐心 (35)

说服别人要循序渐进 (37)

说服别人的基本方法 (39)

说服别人的四个步骤 (41)

说服别人的基本技巧 (44)

说服人的高超技巧 (49)

增强你的说服力 (78)

拒绝别人小故事 (82)

拒绝参加不必要的应酬 (82)

拒绝别人需要讲究策略 (84)

采取明智的拒绝态度 (86)

轻松地把“不”说出口 (89)

拒绝别人的实用技巧 (92)

拒绝别人的禁忌 (106)

与人沟通小故事 (108)

提高口语发送能力 (108)

精心遣词,注意声调 (109)

把你的想法清楚地表达出来 (113)

选择询问话的方式 (115)

灵活处理不同意见和见解 (119)

通过谈心进行有效的沟通 (121)

改善沟通技巧 (124)

在说话时尽量避免被人误解 (127)

☆

小
故
事
大
智
慧

☆

尊重他人,消除沟通中的障碍·····	(133)	
沟通上司小故事 ·····	(138)	
适当的汇报有利于恰上司留下好印象·····	(138)	
向上司提异议的原则·····	(142)	
给上司提建议的技巧·····	(143)	
注意提建议的各种忌讳·····	(147)	
巧妙拒绝领导委托的某些事·····	(148)	
学会和领导应酬·····	(153)	☆
适当地赞美上司的优点长处·····	(155)	
吸引别从小故事 ·····	(157)	
把握住说话的时机·····	(157)	
在社交时不妨巧用吹牛术·····	(158)	
更委婉些,让你的恋爱充满含蓄美·····	(161)	
与同事进行轻松愉快、健康有益的交谈·····	(164)	
结束谈话的同时给人留下深刻的印象·····	(167)	
扩大知识面,提高说话水平·····	(169)	
用言行提升魅力的六大要领·····	(171)	☆
避免可能令男性难堪的话题·····	(173)	
克服说话时的小毛病·····	(175)	
改变令人讨厌的言谈习惯·····	(177)	
这样演讲最有效 ·····	(181)	
从平时下功夫,练就超群的口才·····	(181)	
培养干练高效的演讲风格·····	(183)	

说话小故事

赞美别人小故事

赞美别人是送给别人的最好礼物和报酬

每个人都渴望得到别人和社会的肯定和认可，我们在付出了必要劳动和热情之后，都期待着别人的赞许。那么，把自己需要的东西，首先慷慨地奉献给别人，体现的只能是我们的大方和成熟。

赞许别人的实质，是对别人的尊重和评价，也是送给别人的最好礼物和报酬，是搞好人际关系的一笔暂时看不到利润的投资。它表达的是我们的一片善心和好意，传递的是你的信任和情感，化解的是你有意无意间与人形成的隔阂和摩擦。对人表示赞许，你何乐而不为呢？

世界上的人大都爱听好话，没有人打心眼里喜欢别人来指责他，就是相濡以沫的朋友，你批评几句，对方往往脸上也有挂不住的时候。

美国哈佛大学的专家斯金诺，通过一项实验的研究结果表明，连动物的大脑，在收到鼓励的刺激后，大脑皮层的兴奋中心就开始起劲调动子系统，从而影响行为的改变。同样的道理，人作为万物的灵长，期望和享受欣赏，是人类最基本的需求之一。日本的社会心理学家在细和孝就说过：“人们对你赞誉、佩服或表示敬意时，除非显而易见地是溜须拍马，即使是应酬话，你也许还是

☆

小
故
事
大
密
集

☆

觉着舒坦。可是，听到他人对你的批评，不中听的言语时，即使他没有恶意中伤，而且又部分符合实际，你也可能长期对它抱有反感。”

在细和孝的话恐怕不仅仅是对日本人而言的，他在一定程度上，是渗透了人性在对待赞许和批评方面的底蕴而发的透彻议论。中国也有相同的经验之谈，不过言简意赅，没那么具体。“多栽花，少栽刺”，就是这方面既来得直接，又深富哲理的良策警句。

一般的常人身上，都有着难以察觉的闪光点，而这些正是个人价值的生动体现。而一个伟大的领导者，往往独具慧眼，大多是赞颂别人的专家。罗斯福的才能，就表现在对正直人给予恰当的称赞上。

既然赞扬是人际交往的润滑剂，我们就要在和周围人相处的过程中，毫不吝啬地赞扬别人，使赞许动机获得广大而神奇的效用。

(1)赞扬的过程是一个沟通的过程。

一位学者在一所高等学府就职，这人深沉不露，严肃认真。其妻在实验室工作，经常与机器和数据打交道，也难免谨慎和刻板。然而不久前朋友们却发现其妻年轻了许多，不仅待人热情洋溢，而穿戴打扮也焕然一新。遇到开心的事，笑声爽朗，很是动人。众人很纳闷，她怎么像换了个人似的？询问这位学者，才知道她近来调换了一个工作环境，那里年轻人多，气氛融洽，顶头上司又是一个充满活力，非常会说笑话的人，非常赞赏她工作的认真和负责。不失时机地给予她应有的鼓励和赞美，她也感觉到自己好像突然生活在另外的世界里，阳光灿烂，空气清新，连精神面貌都充满了一股子朝气。

这个人的经历说明，赞扬不仅能改善人际关系，而且能改变一个人的精神面貌和情感世界。赞扬的过程，是一个沟通的过程。通过赞扬，你得到了对方的欣赏和尊重，自己享受了自尊、成

☆

小
故
事
大
智
慧

☆

功和愉快，你的精神面貌还能不如芝麻开花，充满盎然的生机吗？

(2) 赞扬能鼓励人向上和自强。

马斯洛的层次理论认为，自尊和自我实现是一个人较高层次的需求，它一般表现为荣誉感和成就感。而荣誉和成就的取得，还须得到社会的认可。而赞扬的作用，就是把他人需要的荣誉感和成就感，拱手相送到对方手里。当对方的行为得到你真心实意的赞许时，他看到的是，别人对自己努力的认同和肯定，从而使自己渴望别人赞许的动机在荣誉感和成就感接踵而来时得到满足，从而在心理上得到强化和鼓舞。他能养精蓄锐，更有力地发挥自身的主观能动性，向着自己的目标冲击。

某校有一位同学，在一次命题作文中，抄袭了一期杂志上的一篇散文。极为巧合的是，语文老师恰恰手里有这一期杂志。多年的从教生涯，使他深深地懂得，保护学生的自尊要鼓励和赞扬，这比用挖苦和指责所收到的效果要好得多，因为它给同学的，是正面的引导和促进。所以，他没有批评学生，而是把这位同学私下叫到房间里，称赞这篇散文写得很好，并帮助他分析了文章结构和起承转合，嘱咐他向更高的写作目标奋斗。结果，这一次保护面子的赞许行动，在这位同学心中留下了极为深刻的印象。他真的爱上了写作，硬是靠着执着和勤奋，成为了知名的业余作家。赞赏的力量有时的确是十分惊人的，它简直到了点石成金的程度。

(3) 赞扬别人，也能激励自己。

现实生活中，一个善于发现别人长处，善于赞扬别人优点的人，绝不是单方面的给予和付出。不知你是否也有这方面的体验，赞扬别人，往往也会激励自己。别人的精神会感染我，别人的榜样会带动我，人家行，我何以不行呢？比比看！这样一种情形和心态，在体育场上，简直可以说是比比皆是。

☆

小
故
事
大
智
慧

☆

以鼓励和表扬感染对方

一位教师经常批评油画班的学生不完成作业，出于对训斥的反感；有个学生礼貌地建议老师，是否能以表扬完成作业的学生来取代批评没有完成作业的人。老师采纳了他的建议。果然，几个星期后，他不仅看到同学们认真完成作业，而且，看到一个充满欢乐气氛的集体。

一位年轻的姑娘和一个严厉、专横的男人结婚。他的父亲——一个爱对儿媳发号施令的人和他们生活在一起。对于他们的强迫命令和苛刻评价，姑娘尽量不动声色，但是，对于他们令人愉快、考虑周到的事情，如帮助她去食品店买东西，则给予热情地赞扬，不到一年她使他们变成了谦和有礼的人。

可见，赞扬对行为有着不可估量的作用。哈佛大学藻类学专家 B. F. 斯金诺的实验也充分地肯定了这一点。他认为，鼓励不仅仅是奖赏和惩罚，它是和一些行为的发生相联系的东西，它有着促使某种行为重新出现的趋向。当动物的大脑接收到鼓励的刺激，大脑皮层优势兴奋中心调动起各个系统的“积极性”，潜在的力量能动地变成了现实，行为发生了改变。他说：

“我最初认识到这一问题，是在夏威夷海洋生物公司大型水族馆工作的时候。1963年，我在那里担任海豚教练员的负责人。训练马和狗，可以用传统的训练方法，但是，对那些水生动物，不能使用皮带和马笼头，‘积极的鼓励法’是我们唯一的方法。

我们通常采取‘条件鼓励法。’运用条件反射原理，我们让一些原始的信号（声音、光等等），和一些基本的鼓励（给食物）联系起来，使这些信号在它们头脑中和鼓励的刺激建立稳固的联系，当信号一出现，鼓励的作用也同时出现了。海豚教练员们经常在喂食的时间吹口哨，口哨成了海豚的鼓励信号。我曾见到，在没有给食物的条件下，动物们听到口哨，表演了一个多小时的节目。

☆

小
故
事
大
智
慧

☆

几年前，在纽约的布朗克斯动物园，看守人准备打扫大猩猩的笼子，唤它出来，猩猩不肯。无奈，‘看守人摇动手中的香蕉，想吸引它出来，可是，大猩猩不是不予理睬，就是抢到香蕉跑回原处。一个教练员看到这种情况指出：‘这种摇动香蕉的鼓励方法，从前没有实施过，因此不能奏效。但是，运用‘食物鼓励法’，无论什么时候，都能奏效。你应该把香蕉放在门前，让香蕉吸引猩猩自己走出来。’果然，大猩猩见到门前的香蕉，乖乖地走了出来。

我把‘积极的鼓励法’应用到日常生活之中，收到立竿见影的效果。

我的孩子不爱劳动，我经常大声地呵斥他，这不仅无济于事，家庭的气氛也很紧张。我改变了教育方式，注意观察他令人喜欢的行为，例如，看到他帮助大人洗盘子的时候，就用赞许的口气鼓励他，果然，他开始热爱劳动了，家庭的气氛也和睦多了。

一般来说，鼓励有两种形式，肯定的和否定的。肯定的鼓励，出自对主体需要的满足。例如，给动物食物，抚爱、表扬等等。否定的鼓励，使用于禁止的、要它回避的事情。例如，打它，对它皱眉头，或者发出不愉快的声响。

只要发出肯定的鼓励信号，行为必然会得到改善。

假如你要某人打电话给你，他没有这样做，你不能鼓励他，因为这是没有出现的事情；当他打电话给你的时候，你高兴地按上述方法去做，他会经常打电话给你的。如果，你用否定的鼓励法，冷淡地对待他，也许，他从此便不会再给你打电话了。”

从斯金诺的这番话中，我们可以看出鼓励的积极作用。

鼓励的力量是相对的，不是绝对的。鼓励是有条件的。下雨对鸭子是肯定的鼓励，对猫却是否定的鼓励；在你温饱的时候，食物并不是鼓励的因素，但是，在训练动物的场所，这是各种鼓励法中最有效的方式。

在海洋上捕杀鲸鱼的人，采用许多种鼓励法。例如，用鱼诱

☆

小
故
事
大
选
集

☆

惑，用抚摩、抓挠的方式，用引起群体的注意或者用玩具的作用等等。动物们从没想到鼓励引起的行为将是猎人们设下的陷阱。它们的诧异，正是被邀请表演的用意所在。

鼓励是一种信息，通过传导的方式起作用。它准确地告诉对象，你喜欢、需要的是什么。在运动员和舞蹈演员的训练场上，教练的口令“对！”或者“好！”绝不是训练结束后的更衣室内询问训练情况，事实上，它意味着发出需要动作的一个信号。

观看足球赛和篮球赛时，我们经常被运动员受到喝彩和鼓励的激动人心的场面所打动。每当一个跳篮得分或者精彩的险球之后，场下人群中爆发的雷鸣般的喝彩声使运动员和群众感情交流，融为一体，运动员们受到多么大的鼓舞啊！

鼓励要适时，不能过早也不能过晚。如果你说，“噢，孩子，昨天晚上你的行为多么高尚啊！”她会回答：“怎么，难道现在我有什麼不高尚的行为吗？”当孩子们遇到挫折而灰心丧气的时候，我们应该经常鼓励他们对于没有成功的事情进行尝试。

经常地发掘看似平淡无奇的小事来称赞别人

一个人的成功是你赞赏他的大好机会。你要花点儿时间静下心来想想，你可以称赞你的伙伴取得了哪些成绩。比方说，你可以问自己：

- ①他取得了什么成绩，比如，在公司日常管理事务中、在赢得市场方面、在争取开发新客户，或是产品改良方面？
- ②他做了哪些特别的工作，有什么特别的贡献？他在哪方面比大部分人都优秀、突出？

对他的赞赏要有的放矢。请明确告诉他，是他的哪些优点或成绩给你留下了深刻的印象，又是什么使他与众不同，卓尔不群。

实际上，许多可以赞赏他人的机会都被人们忽视了。因此，为了有效地获取灵感，你可以为你的每位重要的合作伙伴列一张

☆

小
故
事
大
智
慧

☆

值得你赞赏的成就清单。在合适的时候，就可以据此向他们表示祝贺。你还要定期对这张清单进行修改，增减内容。

下面的问题可以帮助你列出这张清单：

- ①在与你的合作过程中，对方取得了哪些值得称道的成果？
- ②他对你提起过的或其他人没能解决的问题中，有哪些是他力排困难而圆满解决的？
- ③他出过哪些好的点子和建议并付诸实施了？
- ④他是否对形势作过不同于业内专家的意见，但实际证明是准确可信的预测？
- ⑤你们之间的合作在哪些方面取得了特别突出的成绩，具体数据是多少？

你越是经常地对顾客的成功进行思考，越经常为他们列出一张值得赞赏的成就清单，就会越容易地找到可适时称赞的机会。当然，你要注意赞赏也不可言过其实，更不必刻板地一天数次在固定的时间恭维你的伙伴。

千万不要为了称赞你的伙伴而等待百年难遇的大好机会，或惊天动地的宏图伟业，因为这种情况极为罕见。你应利用日常交往中出现的那些不可胜数的机会来称赞他人。绝不可因为事由太小不值一提，就犹豫着要不要给予他们衷心的赞美。在日常生活中，只言片语的称赞常与长篇大论的颂词一样具有重要的意义。你称赞对方才是真正关键性的举动，因为，人们向往的是被赞誉这一事实本身。

这里还有一个重要的诀窍：你可以称赞对方那些圆满完成了的“普通”任务或日常工作。人们通常只赞赏那些取得了突出成就的人；赞赏总是与出类拔萃或独一无二相联系。而普通任务的圆满完成常被视为理所应当，因而很少被人重视。

但每一位内行都知道，日复一日地出色完成看来简单的日常工作，也是件很不容易的事。他知道，为此需要付出何等的细心

☆

小故事大智慧

☆

耐心、谨小慎微和全神贯注，而且，这些看似简单的工作最终成功与否，通常会受到无数因素的左右和影响。

一般，非凡的成绩可以通过一次“特别行动”获得，为了取得这一结果，需动用全部人力、物力资源来铺路。相反，圆满完成日常的普通工作，则需要人们兢兢业业、坚持不懈。还要提一下的是，日常工作常常是在条件不够完善的情况下完成的。也许一次非凡成绩的轰动效应就足以给他人留下良好印象，而普通工作的圆满完成虽往往默默无闻，却更讲究点滴的积累，于细微处见功夫。

所以，你要称赞你的伙伴在日常工作与合作中表现出来的优点。比如，你可以称赞他的诚实可靠、办事干练高效、乐于助人等优良品质。你可以告诉他，你欣赏他如约赴会的守时，或提供信息的准确性。

对你的合作伙伴而言，这种赞赏完全出乎他的意料。他会由此认识到你的细心和非比寻常的评价能力。他发现，你恰恰是看到了别人看不到的细节，发掘着他人的闪光点。比起偶尔被夸张地捧上天，经常为些小事而得到称赞更能让人感动。

所以，无论在事业上还是生活中，你都要更经常地发掘看似平淡无奇的小事来称赞合作伙伴。这样的称赞更自然可信，能真正打动人。

不能忽略对卓越成就的赞赏

在赞赏他人时还有一个容易忽略的重要方面，即对卓越成就的赞赏。可能人们对卓越成就所给予的肯定和赞赏还不如对那些日常小事来得多。最出色的成就几乎都没有得到应有的赞赏——这当然也有例外，比如体育界和文艺界，明星们频频在电视等媒介露面，令各自的追星一族崇拜得五体投地。但在实际生活中，尤其在商务领域，就可能出现这样的怪现象：一个人所取得

☆

小
故
事
大
智
慧

☆

的成就越大，他能够得到的赞赏往往就越是少得可怜。之所以会造成这种怪现象，主要有以下几个原因：

(1)你想当然地认为对方已得到了足够的赞赏。

许多人都以为成功人士早已被鲜花和掌声包围，自己的称赞只会成为微不足道的耳旁风。他们有种错觉：“这个他自己很清楚，肯定每个人都这样夸他。恐怕他早听腻了，哪用得着我去重复！”

事实可能正相反。正因为每个人都担心自己说的是成功者每天都能听到的话，结果反而没人称赞他了。

(2)担心自己难以恰到好处地称赞他人。

日常谈话中，人们往往难以不着痕迹地谈及对方的优异成就。特别是能让人自然而然地称赞对方“毕生成就”的机会实在太少。

同时，人们担心自己辞不达意。此外，人们还害怕自己的赞赏被对方视为老一套的陈词滥调，或者与对方的巨大成就相比，自己所赞赏的只是些不值一提的表面小事而已。最后的结果就是，所有的钦佩之辞全闷在肚子里，而对方一无所知。

(3)因感觉自己相形见绌而拘谨。

当人们面对一位卓越的成功者时，通常会感到拘谨，因为人们感觉自己相形见绌因而紧张得笨嘴拙舌忘了如何去称赞。其实这根本是杞人忧天。首先，巧妙而令人愉悦的恭维是不需要经过专门训练的，人人都可五师自通。其次，并没有人期望你出口成章，表达的辞句立刻成为的经典之作或是中学课本的范文。

采用最有效的称赞激励下属

称赞的方式是多种多样的，如直接赞美法、间接赞美法、超前赞美法、中介赞美法、转借赞美法等。

作为上司给下属的称赞一般可采用直接赞美法和间接赞美

☆

小
故
事
大
密
集

☆

法。

直接赞美,即当着对方的面,以明确的语言表示赞许;间接赞美,即运用眼神、动作、行为等向对方表示你赞赏的心情。

上司对下属怎样称赞才能获得较大的激励效果呢?下面几种方法可供参考。

(1)有明确指代的称赞。

如:“老李,今天下午你处理顾客退房问题方式极为恰当。”这种称赞是你对他才能的认可。

(2)带有理由的称赞。

称赞时若能说出理由,可以使对方领会到你的称赞是真诚的。如:“要不是采纳了你的建议,这次咱们公司的损失就可能难于估计了!”

(3)对事不对人的称赞。

如:“你今天在会上提出的维护宾馆声誉的意见很有见地”。这种称赞比较客观,容易被对方接受。

(4)对业绩突出者的称赞。

这种称赞,可以增强对方的成就感。如,办公室秘书小高在一次竞赛中获得年度新闻稿件一等奖。拿回证书后,马局长立即给予了小高较高的评价:“小高,不错。你的那篇稿子我拜读过,文笔流畅,观点突出。好好努力,会很有前途的。”

(5)该称赞的时候即称赞,这种称赞与“趁热打铁”同理,易被对方接受。

(6)对其工作业绩及付出的心血一并称赞,容易使对方产生“知己”之感。

财务科会计小同在全市财会人员珠算竞赛中获得二等奖,马局长高兴地说:“这次获奖,是你平时努力的结果。这也叫功夫不负有心人。没有日常的努力,是不可能取得好成绩的。好!好!”

(7)直接称赞,不夹带批评。

☆

小
故
事
大
智
慧

☆

(8)随时称赞。

记住,称赞不是瞎吹,不是胡说,一定要结合实际,根据他的表现,进行适度的称赞。应当知道,每个人、每位下属都有他的长处和短处。作为上司,要能够看到下属的长处、看重他的长处。适度的称赞,可以使他格外珍惜自己的长处,并格外努力。

使你的赞扬真实可信的技巧

我们的基本原则是:不要说些可有可无的客套敷衍话,要令你的赞扬真实可信。应让对方明白,你对他的赞赏是经过认真考虑的肺腑之言。

一、要独树一帜

在称赞别人的时候,要明白无误地告诉他,是什么使你对他印象深刻。你的赞赏越是与众不同,就会越清楚地让对方知道,你曾尽力深入地了解他并且清楚地知道自己现在有此表达的愿望。

称赞对方具备某种你所欣赏的个性时,你可以列举事例为证。比如,他提过的某个建议或采取过的某一行动:“对您那次的果断决定,我还记忆犹新呢。这个决定使您的利润额上升了不少吧?”

应尽量点明你赞赏他的理由。不仅要赞赏,还要让对方知道为什么要赞赏他:“当时您是唯一准确地预料到这一点的人。”

数据能使你的赞赏更加确实可信:“有一回我算了一下,用您的方法可以节省多少时间,结果是……”

如果可能,不妨有选择地给你的一些客户或合作伙伴书面致函,表示你对他们的欣赏。只要你有充足的理由,完全可以把你的赞美之辞诉诸笔墨。

书面赞赏的效果往往非常之好。“赞扬信”不会被对方丢弃。

☆

小
故
事
大
智
慧

☆

如果你的文笔既有深度又与众不同，对方还会百读不厌。

二、不可言过其实

请注意，你的赞赏要恰如其分。不要借一件不足挂齿的小事赞不绝口，大肆发挥，也别抓住一个细枝末节便夸张地大唱颂歌，这样太过牵强和虚假。

你的用词不可过分渲染夸张。不要动辄言“最”。当对方用五升装的大瓶为你斟酒时，你可别故意讨好：“这绝对是最好的葡萄酒。”

小心别让对方觉得你对他的称赞是例行公事。你当然应该比现在更经常地对你的伙伴表示赞赏，但可别在每次谈话时都重复一遍，特别是在对方与你经常见面的情况下更要牢记这一条。最重要的一点是，不要每次都一模一样的话来称赞对方。

三、注意因人而异地使用赞赏

即使是因为相同的事由，你也不应以同样的方式来称赞所有的人。不要去找任何时间、场合下对任何人都适用的“赞赏万金油”，它不存在。避免给对方留下“这人对谁都讲那么一套”的坏印象。

在很多人的聚会中，你千万不要搬出前不久刚称赞过其中某一位的话，再次恭维其他人。还是仔细想一想，每位顾客与他人相比，到底有何突出之处，这样就能因人制宜、恰到好处地赞扬别人。

四、赞赏他人要利用恰当的机会

不要突然没头没脑地就大放颂辞。你对顾客的赞赏应该与你们眼下所谈的话题有所联系。请留意你在何时以什么事为引子开始称赞对方。对方提及的一个话题，他讲述的一个经历，也

☆

小
故
事
大
智
慧

☆

可能是他列举的某个数字,或是他向你解释的一种结果,都可以用来作为引子。

要是他没有给你这样的机会,你就自己“潜”一段合适的“赞赏前奏”,使得对方不致感觉这赞扬来得太突然。不妨用一句谦恭有礼的话来开头:“恕我冒昧,我想告诉您……”

“我常常在想,我是不是可以说说我对您的一些看法……”

这种“前奏”还有两大功用:一是唤起听话者的注意力,二是使你的称赞显得更加恳切诚挚。

五、采取适宜的表达方式

重要的不仅是你说了些什么,还有你是怎样来表达的。你的用词,你的姿势和表情,以及你称赞他人时友善和认真的程度都至关重要。它们是显示你内心真实想法的指示器。

你应直视对方的眼睛,面带笑容,注意自己的语气,讲话要响亮清晰、干脆利落,不要细声慢语、吞吞吐吐,也别欲语还休。

小心不要用那种令人生厌的开头:“顺便我还可以提一下,您的还算不赖。”这让你的称赞听起来心不甘、情不愿,又像是应付差事。

如果合适,你甚至可以在称赞的同时握着对方的手,或轻轻拍拍他的胳膊,营造一点亲密无间的气氛。

六、集中精力,不要中途“跑题”

赞赏对方的机会几乎总是出现在偏重私人性的谈话中。大多数时候在谈话中你一定会谈及其他事情。但你对顾客的称赞应始终成为一个相对独立的话题和段落。赞赏对方的这个时刻,你越是集中注意力,心无旁骛,赞赏的效果就会越好。所以,在这一刻你不要再扯其他事情,要让这一段谈话紧紧围绕你的赞赏之辞,不要中途“跑题”。