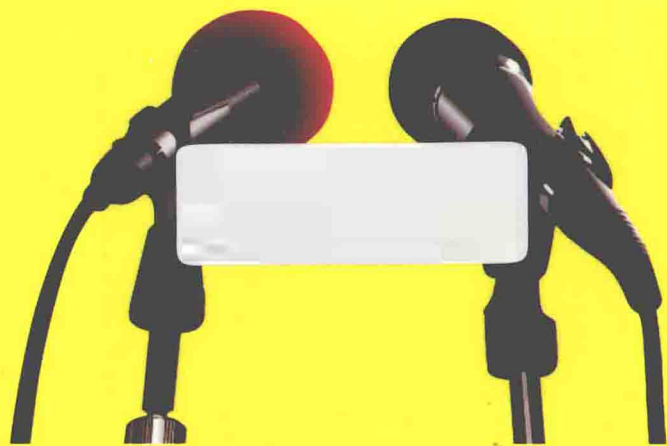


口才决定事业成败, 口才影响你的未来



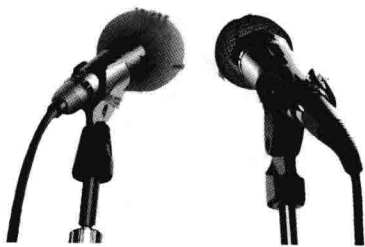
别让不会说话 害了你

张勇◎编著



别让不会说话 害了你

张勇◎编著



江西人民出版社
Jiangxi People's Publishing House
[拿 | 网 | 百 | 佳 | 出 | 版 | 社]

图书在版编目 (CIP) 数据

别让不会说话害了你 / 张勇编著. —南昌: 江西人民出版社, 2014. 6

ISBN 978-7-210-05738-3

I. ①别… II. ①张… 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 (2014) 第 091041 号

别让不会说话害了你

张勇 / 编著

责任编辑 / 万莲花

出版发行 / 江西人民出版社

印刷 / 三河市祥达印刷包装有限公司

版次 / 2014 年 6 月第 1 版

2014 年 6 月第 1 次印刷

开本 / 700 毫米 × 980 毫米 1/16 17 印张

字数 / 221 千字

ISBN 978-7-210-05738-3

定价 / 38.00 元

赣版权登字 -01-2014-138

版权所有 侵权必究

如发现图书质量问题, 可联系调换。质量投诉电话: 010-82069336



CHAPTER 1
第一章

会说话如鱼得水，不会说话如履薄冰

- 初次见面讨点巧，开场白也能得人心 003
细节之处见真章，称呼也有大学问 007
会做不如会说，赞美取悦人心 010
态度决定高度，言语得体获得好人缘 013
看人说对话，互动的交谈容易攻心 017
迅速增加认同感，把“我”变成“我们” 021
言谈搭配表情，才能聊出交情 025

CHAPTER 2
第二章

一听二看三思考，说话对味儿得人心

- 先认清他人性格，再用对味儿的话“喂养” 031
处事攻心为上，说话掷地有声 035
先声夺人，把第一句话说到对方心坎儿里 039
夸人夸到点上，“捧”着别人才能达到目的 043
根据对方的身份，调整说话的风向标 046
说话留余地，伤人莫伤心 049
该说的话不全说，不该说的绝不说 052

CHAPTER 3

第三章

做得好也要说得好，会说话才能事事顺心

- 请人帮忙，以真诚打动人心 059
- 猜透心理再开口，同理心帮你笼络人 062
- 做事迂回曲折，说话八面玲珑 065
- 借力打力，巧言请走“饶舌客” 068
- 人后不言人是非，背后鞠躬得人心 071
- 话不说过头，模糊的语言更易摆脱麻烦 074
- 说话诙谐幽默，生活不会寂寞 077

CHAPTER 4

第四章

说得好不如说得巧，好口才获得好人缘

- 人人都爱赞美，借题发挥最动人心 083
- 说话“推心置腹”，在对方得意之处做文章 086
- 用“心”说话，让别人不由自主为你动腿 089
- 做事讲究天时地利，说话要看对象和时机 091
- 为人有风度，说话不揭痛处 094
- 谏言要巧，婉转一点儿更有效 097

CHAPTER 5

第五章

职场进步有道，说比做更重要

- 巧获领导青睐，汇报工作恰到好处 103
- 把握说话尺度，提建议而不是提意见 107
- 做事张弛有度，替领导给你升职找理由 111
- 该背的黑锅要背，该做的“恶人”要做 115
- 透视领导微表情，会圆场才有气场 119
- 专时专用，别在不该的时间做不该做的事 123

- 拒绝办公室八卦，别探听也别知道 128
工作精细到位，尽量少说“不知道” 132
说话不能太“实”，这不是教你使诈 137

CHAPTER 6
第六章

妙语摆脱窘境，语言也讲技巧

- 身处窘境不可怕，话说对了事就解决了 145
知错就认错，别因为面子伤了里子 148
至察者无朋，面对责难不做无谓的争辩 153
走出冷场困境，适当调侃一下自己也无妨 155
所答非所问，灵活地面对咄咄逼人 158
化解他人口误，适当施惠装糊涂 161
审时度势，化解空降领导的火点 165

CHAPTER 7
第七章

良药也可不苦口，给批评裹上“糖衣”

- 明智的批评态度叫不当众点名 173
批评不能伤人面子，点到为止即可 176
得理不饶人，往往很伤人 180
批人之前先自省，引咎自责更合理 183
用建设性的话批评会更加有效 185
以情感人的批评，让忠言也不逆耳 188
沟通至上，批评一定要对事不对人 191

CHAPTER 8
第八章

巧妙地说不，不伤人的拒绝艺术

- 当不则不，莫为“面子文化”所累 199
不要心里不同意，嘴上却同意 204

- 说话绕个圈子，婉拒让对方更容易接受 206
拒绝别太直接，给对方留足面子 209
左顾而言他，也是一种拒绝方式 211

CHAPTER 9
第九章

把准他的脉，让其为你效劳

- 利益是牢固的锁链，展示你的“利用价值” 221
对症下药，与其将军不如激将 224
送给对方一顶摘不下的“高帽” 227
巧借外力，让对方无法拒绝 230
以情动人，尤胜以理服人 232
因人而异，按部就班也能得偿所愿 234
适当换位思考，以对方的观点说服对方 238

CHAPTER 10
第十章

说话讲究分寸，和谁都能聊尽兴

- 拉近距离第一步，请记住对方的名字 245
见面套近乎，也要适可而止 248
初次见面当让则让，避免不必要的争执 250
打破他的戒心，先说出他想听的话 254
倾听并思考，一语中的惹人爱 256
领悟弦外之音，洞察人心才能增进友谊 260



第一章

会说话如鱼得水， 不会说话如履薄冰

- / 初次见面讨点巧，开场白也能得人心
- / 细节之处见真章，称呼也有大学问
- / 会做不如会说，赞美取悦人心
- / 态度决定高度，言语得体获得好人缘
- / 看对人说对话，互动的交谈容易攻心
- / 迅速增加认同感，把“我”变成“我们”
- / 言谈搭配表情，才能聊出交情

初次见面讨点巧，开场白也能得人心

俗话说，戏曲开场锣鼓要响，与人交往也是同样的道理，初次见面说的话也要抓人。在讲求速度的现代社会，讲好开场白，无疑是给人留下良好印象的第一步，也是抓住人心的重要一步。

讲好开场白，是快速赢得好人缘的秘诀所在。好的开场白可以先声夺人、一语中的，让听者获得认同感，迅速给人留下良好的第一印象，进而让对方有兴趣和我们展开交流，在交谈中拉近距离，甚至和我们产生心灵共鸣。但是，万事开头难，说好初次见面的开场白并不容易。怎样才能一语抓住人心，让人乐意将交谈继续进行下去，由此对说话的人产生良好的第一印象呢？这其中是有一定规律可循的。

很多人口才很好，但是却始终难有好人缘，造成这种结果的原因就是他们忽视了自己的气场。气场是人身上的精神符号，即便不说话，气场也会无声无息地将信息传递给他人。每个人都有自己不同于他人的气场。很多时候，我们所说的话、所做的事并不代表我们真实的想法，我们自以为掩饰得很好，但是气场却已经把我们出卖了。当

我们靠近一个人时，他可以凭借气场来判断我们是敌是友，也可以从我们的一个动作甚至一个眼神里寻到端倪，看透我们内心的真实想法。所以，保持良好的气场有时候比费尽口舌效果要好得多。因此，在交谈开始之前，一定要保证自己的“气场”是“抓人”而不是“赶人”的。

有些人我们第一眼看上去就愿意和他说话，并希望他能和他结交，这其中的原因，除了这个人本身的外貌体征和身份地位等条件之外，最重要的是我们被他所散发出的“亲切”“友善”等气场吸引了。而有些人，尽管各方面条件都很出色，但是他的气场却是“轻蔑”“高傲”或者“饱含戾气”的，没有人愿意和这样的人展开交谈。如果我们希望收获好人缘，那么首先就要从心理上摒弃成见，改良自己的气场。气场也可以改良吗？当然可以。在打算和他人展开交谈的时候，可以不断地暗示自己“今天是个好天气，万事都会很顺利”“无论他长相如何，都不会影响他是一个好相处的人的事实”“他长得胖代表他是一个宽容的人”……通过不断地自我催眠，迫使自己改变对他人的第一印象，心境自然会渐渐平和下来，由此散发出的气场才会是“平和友善”的。这样我们的一举一动、一颦一笑也会把这种好情绪表露出来，别人从这种气场里感受到我们的欢喜和友善，才会发自内心地愿意和我们展开交流。

友善的气场可以拉近人与人之间的距离，使交流顺利展开。但是接下来的问题便是如何把开场白说得尽可能漂亮，说到别人的心坎里，让人愿意把话接下去。什么样的开场白才是抓人的呢？首先，开场白要确保传递三种信息：尊重、友善、希望与你结交。见面的时候，露出你的笑容，主动同人打招呼，不要不好意思，没有人会拒绝

一个热情的朋友，甚至对方还可能会因为你的热情而对你产生良好的印象。积极主动地问候一声“早啊！”“你好！”这些都可以将你的尊重、友善和希望与之结交的信息传递出去。寒暄过后，选择一个适合的话题为切入点，将谈话继续下去同样很重要。

以天气作为谈话的切入点。“今天天气很好！”“阴霾持续了好些天了！”是外国人聊天时最常用的寒暄，我们也可以将之借用过来，作为一场谈话的开始。因为初次见面的两个人彼此之间并不了解，不适合问些涉及隐私的话题，为了避免双方无话可说而陷入尴尬的境地，适当地借用外界环境作为谈话的切入点是不错的选择。

以近况作为谈话的切入点。“马上到年底了，工作特别忙吧？”“我最近想带着家人出游，可是不知道去哪里好，听说你对这里的环境比较了解，能给个建议吗？”以近况作为切入点，尤其是以对方比较在意或者有兴趣的近况作为切入点，便会很自然地引起对方交谈下去的欲望。

以误会作为谈话的切入点。一个人见到一个美女，很想上前搭讪，于是走上前去，叫了一声：“嫣然！”女孩回过头来，那人立刻道歉：“抱歉，抱歉，我还以为你是我同学呢！你一回头我就知道我错了，我同学可没你这么漂亮……”女孩虽然被误认，但是被人称赞漂亮，心里也会美滋滋的，于是搭讪成功。上面所说的可能不是一个高招，但是在找不到好的借口或者对方不喜欢被人贸然搭讪的时候，也可以作为谈话的一个切入点。当然，赞美的前提是符合事实，如果一个女孩子明明长了满脸青春痘你还夸她皮肤好，那就会让人觉得你在讥讽。

以请教问题作为切入点。其实每个人心里都或多或少有些“好为

人师”的情结，当别人向自己请教问题的时候，心里很容易会有一种被认同感，觉得自己是有价值的。所以以请教问题作为谈话的切入点也是很可行的。例如，想要交谈的对象是一位造型师，你就可以问他：“像我这种皮肤黑的人，穿什么颜色的衣服好看一点儿呢？”这个问题对于对方来说十分简单，他自然很乐意回答，你们的谈话也就可以进行下去了。

当然，谈话的切入点最好不要太过虚伪，对方明明看上去很没精神，你偏说“你今天看上去气色很不错”，这明显会让对方觉得你是个滑头，说的话没有一点儿诚意。除了这一点，还要注意开场白要选择一些快乐、积极的话来说，那些抱怨或者感伤的话题最好不要提及，否则只会让气氛变得凝重，对方和你交谈也会觉得是一种痛苦。找到了合适的话题，接下来的发挥也很重要。如果对方是个健谈的人，那么他可能就会接着话题说下去，你就不用再费心去找话题了，只需好好地倾听，并及时对对方作出回应即可。但是，有些人天生内向沉稳，对于你的寒暄，他可能是问一句答一句，这种情形下将谈话进行下去就比较困难。遇到这种情况，可以在谈话的时候尽快找出对方的兴趣点，如听到对方是教师，你可以说：“那一定是一份很有趣的工作，孩子们多可爱啊！”一般情况下，对方听你这么说是会有所回应的，也许是赞同，也许是抱怨，无论怎样，接下来你只要准备好倾听就可以了。当交谈进行到一定的阶段，你们的关系也就拉近了，这时候再转入其他话题，就十分自然了。

好的开场白是交谈成功的一半，如果能在结束的时候表达出自己从这次谈话中收获颇多，以及对下次聚会的期待，那么无疑会让对方的心情更加愉悦。“虽然我们只是初次见面，但却一见如故，以后咱

们得多多来往，和你交谈，真是一种享受啊！”诸如此类的话，也会让对方喜笑颜开。

细节之处见真章，称呼也有大学问

称呼看似简单，其实学问不小，小小的一个称呼可以让人欢喜不已，同样也能让人心生厌烦。做对事说对话固然很重要，准确的称呼同样也不容小视。

和别人说话，总要对对方有一个合适的称呼，有的人对此很不以为然，认为只是一个称呼，叫什么都一个代号。这种无所谓的态度，可能会造成他在对方的心目中是一个“无所谓”的人的后果。看似很小的称呼，可能让对方一瞬间心里暖洋洋，也可能让对方一刹脸拉长。下面我们来举一个例子说明称呼的重要性。

杨光在办公室里虽然不太喜欢说话，但是人缘颇佳，基本每个同事都对他交口称赞，其中有一个很重要的原因，就是因为他对大家的称呼让办公室里的女孩子们心里暖洋洋的，让男孩子们觉得他很亲近。称呼女孩子时，崔晓丹成了他口中的“丹丹”，“张蓓”成了“蓓蓓”，刘启英成了“英子”。称呼男孩子时，杨光会把他们的姓氏省略，直接称呼他们的名字。就这么简单的一个细节，就是这样简单的一个称呼，让大家对他的好感提升了很多，加上他人本来就很热心，所以成了办公室里最有号召力的人。

职场上，合适的称呼显得更加重要。新人入职的时候，如果同事

都是和自己年纪相仿的年轻人，那么就可以采用杨光的方法，舍掉姓氏，直接称呼对方的名字，让对方感受到你像家人一样亲切。将“刘珊”叫作“珊珊”、“高扬”叫作“扬扬”、“李雪雁”叫作“雁雁”或者“雪雁”都可以。连名带姓地称呼对方，难免会让人有生疏之感。当然，如果同事都比较成熟稳重，最稳妥的称呼就是叫他们“老师”，“王老师”“高老师”这样的称呼虽然不够亲切，但是至少将对对方的尊敬及希望向对方学习的意思传达了出去。对待上司，最好用“姓名+职位”的称呼，如“王经理”“张总”。如果所处的公司是外企或者比较洋化一些的公司，那就更加简单了，直接称呼对方的英文名就可以了，客客气气的称呼反倒有些生疏和别扭。总而言之，职场中的称呼要根据企业文化来定，做到“入乡随俗”。

在比较正式的场合，合适的称呼能体现一个人的修养。例如，可以称呼女士为“女士”“太太”或者“夫人”，男士就可以叫“先生”。但传统的称呼未婚女士为“小姐”的做法最好还是不要用，因为这个词在现在很多时候会与失足妇女扯在一起，人们已经弃之不用了。

在生活中，“美女”这个词在某些场合也可以使用，但是却有少许轻佻之意，有时候很容易让人有油嘴滑舌之疑。大多数女人，无论她的年纪是十六岁还是六十岁，都有一个少女情结，希望自己可以年轻漂亮、青春无敌，即便岁月带走容颜，也希望不被别人看出来。所以，称呼女士，应该往小了称呼。不相识的女子，如果年纪比自己小或者与自己年纪相仿甚至稍大于自己，都可以称其为“妹妹”“姑娘”；对于年纪很明显比自己大但又不至于大几十岁的女士，可以称她为

“姐姐”“大姐”，但如果她的年纪看上去比自己的母亲还要大，再称呼她为“姐姐”很明显就不合适了；已经有些老态的女士，为表示尊敬，都要称呼她为“阿姨”。总之，对待女士，要尽可能地往小了称呼，绝对不可以把她叫老了。下面这个例子就是因为称呼不当，而丢了一桩生意。

王倩想去超市买一套健身器材，左看看右看看，一直在两个品牌之间犹豫不决。这时候，导购员走过来，问道：“大姐，需要帮助吗？”

王倩开始的时候还没意识到导购员是在问自己，因为自己才三十岁，而且还待字闺中，所以认为导购员口中的“大姐”一定另有其人，但是导购见她不答话，又上前一步说道：“大姐，要不要我帮您介绍下这款机器的性能？”

王倩讶异地看看导购员，再看看身边确实再无他人，立刻气得瞪圆了眼睛，气呼呼地说了声：“不需要，我还年轻，受不起‘大姐’这个称呼，你还是把这台机器介绍给真正的大姐吧。”

导购的一句称呼就弄糟了一桩生意，由此就能看出，如果不想得罪一个女人，最好把她叫得“年轻”一些。

对于自己希望交往的人称呼要用心，同样地，那些在你看来可能并没有交往意向也没有交往机会的人，在称呼他们的时候也要注意，无论对方是一名服务员还是一名保洁员，在称呼的时候都要尊重。点菜的时候喊声“服务员”很正常，但是却没有任何出彩的地方，一些人用“喂”来招呼服务员就更显得没有修养。聚会时，除了直接称呼服务人员“服务员”外，还可以喊其为“小姑娘”“小兄弟”等，这样不但可以让服务员更乐于为我们提供服务，还能给身边的人留下“有亲和力”的印象。

会做不如会说，赞美取悦人心

好话人人爱听，高帽人人爱戴。赞美是人际交往的润滑油，送出赞美，令对方被认可和被尊重的心理需求得到满足，取悦别人的同时又能收获别人的好感，一分钟就能换来好人缘，何乐不为？

拿破仑说：“人类自古就是如此，要靠美名和虚荣来点缀！”事实上人类的本性中就深深地埋藏着虚荣的种子，很多人做的很多事就是为了得到一句肯定或赞扬。适时满足对方所在意的“美名”和“虚荣”，就意味着满足了对方的心理需求，自然就会颇受对方欢迎，这种满足对方“美名”和“虚荣”的方法，就是赞美。从心理学的角度来说，赞美是一种可以迅速、有效拉近双方心理距离的沟通技巧。人的内心中都有被认同、被赞赏的需求，多去发现别人的优点，多去注意他所在意的东西，并及时将你的赞美说出来，那么你就会成为一个受欢迎的人，成就自己的好人缘。

世上人人都爱听赞美的话，有人说自己不喜欢，那是因为对方没把话说到他的心坎儿里，所以，夸人夸对地方，说话说到点儿上，才能真正地愉悦人心，收获好感。我们认识到了赞美的重要性，还要知道什么样的赞美才是最适宜的。既能说得让人开心，又能让人对你心生好感，这样才算是成功的赞美。

成功的赞美要发自内心，话一定要落到实处，避免落入恭维谄媚。既然是赞美，当然是由“美”而赞，找到了“美”，再去赞，才能不着痕迹，把话说到别人的心坎儿上。如果你偏要对着一个胖胖的女孩子说她“身材好”，那肯定会招来对方的讨厌，还以为你是有意