

打动人心的说话术·马到成功的办事经

说话有理 事半功倍

说话有理有据·让人心服口服

张晓荷◎编著

SHUOHUA YOULI SHIBAN GONGBEI

有理说得清，说话滴水不漏，社交左右逢源；
有理说不清，说话言不达意，办事寸步难行。

懂得什么场合该说什么话，能把话说到人的心窝里，句句说在理上，是需要时时练就的本领。



海潮出版社
Hai Chao Press

打动人心的说话术·马到成功的办事经

说话有理 事半功倍

说话有理有据·让人心服口服

张晓荷◎编著



SHUOHUA

IN GONGBEI

有理说得清，说话滴水不漏，社交左右逢源；
有理说不清，说话言不达意，办事寸步难行。

懂得什么场合该说什么话，能把话说到人的心窝里，句句说在理上，是需要时时练就的本领。



海潮出版社
Hai Chao Press

图书在版编目 (CIP) 数据

说话有理事半功倍 / 张晓荷编著. -- 北京: 海潮出版社, 2014.6

ISBN 978-7-5157-0677-1

I. ① 说… II. ① 张… III. ① 语言艺术 — 通俗读物
IV. ① H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 101827 号

书 名: 说话有理事半功倍

编 著: 张晓荷

责任编辑: 罗 庆

封面设计: 点滴空间

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010) 66969738 (发行) 66969736 (编辑) 66969746 (邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京金秋豪印刷有限责任公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 17.5

字 数: 160 千字

版 次: 2014 年 6 月第 1 版

印 次: 2014 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5157-0677-1

定 价: 29.00 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)



我们和他人交流沟通，往往带有一定的目的性，如说服、劝解、抚慰、交心、解释等等。为了达到这样的目的，最有效的手段就是以情理服人，做到入情入理，这样的沟通才会有效。

古人讲，精诚所至，金石为开。在人际交往中，人们彼此的情感是相互作用与相互影响的，只有情相通，心相近，所说话才能在对方的心灵上产生共鸣，发挥作用。因此，要向对方说理，必须先了解对方的心理与情感需求，站在对方的角度考虑，思想感情上接近，产生“自己人”效应，说理才能奏效。

鬼谷子曾经说过：“仁人轻货，不可诱以利，可使出费；勇士轻难，不可惧以患，可使拒危；智者达于数明于理，不可欺以诚，可示之以道理，可使立功。”就是要抓住对方心理与情感上最易打动之处，将“情理”和对方的个性、处境、心思等因素紧密相连，申明利害，满足其最高情感价值需求，使之心动。而且在说理过程中，还要善于适应对方情绪思路的变化，因势利导。如顺着对象具有的种种疑虑，层层排除；顺着其合理的见解，适时赞许；根据其两难的处境谋划协助之；根据他憎恶的地方献策对付之。这种揣摩情意的说理方法通常能够取得很好的效果。



我们在平常办一件极普通的小事，由于说话水平不同，所获得的效果和回报也大不相同。可见，我们在生活和工作中不仅要会干，而且更要会说。在人生奋斗之路上，语言无时无处不会出现，用好它可以风生水起、左右逢源。说话水平高，很多机会呼之即来；口才水平低，很多机会闻“声”而去。

本书编者在研究了大量的资料和实例后，归纳出人们说话的核心，那就是在任何时候，任何情况下说话都要说出“理”来。将以情服人与以理服人结合起来，做到春风化雨，润物无声。晓之以理，动之以情，才能在与人交流的时候达到目的。相信本书能帮助读者提高与人沟通的能力。



学会含蓄表达	028
示爱的语言不能吝啬	031
如何让她“多云转晴”	032
恰到好处的赞美	035
指出恋人缺点的话如何说	037

第二章 巧舌如簧，有理也要说得清

第一节 先把说服的基础工作做好

创造好的说服环境	040
了解他的心理状态	041
清除他的心理障碍	042
让他放下防范心理	044
旁敲侧击，促使对方反省	046
说服要利用名片效应	047

第二节 说服就是一场心理战

要有压倒对方的心理气势	049
以严厉的话使他清醒	051
层层递进，把理说透	052
用事实说话最有效	053
以推心置腹消除隔阂	055
借助权威的力量	056
以真情实感打动他	058

第三节 注重说服的方式

灵活运用各种说服方式	060
------------------	-----



第一章 谈吐得体，有理更要有礼

第一节 “有礼”才能“有理”

礼貌就是一个人的名片	002
说好第一句话很关键	006
注意说话中的忌讳	008
简洁通俗的话才能交流感情	009
经验需要积累	010
道歉的话要真诚	013

第二节 敢说“有理”的话

提高说话的自信	015
不怕别人取笑	017
正确评价自己的说话能力	019
如何开口才有利	020

第三节 交际的话要“合理”

提问是敲门砖	022
如何面对棘手的提问	024
委婉拒绝别人	025

第四节 说得动情入理，异性才喜欢你

说让她“有感觉”的话	027
------------------	-----



不直接指出对方的错误	061
刚柔结合，效果更佳	063
时机成熟时才畅所欲言	065
说服别人要有耐心	067

第三章 有理不在声高，让沟通更有效

第一节 掌握好交谈的分寸

把握好说话的时机	070
不在小事上争论不休	073
提问要适宜	074
会说话的人，语言简洁明了	076
忌讳的话不要说	077
成功交谈的要点	079

第二节 有好的话题，才有成功的谈话

寻找好的话题	081
谈话有趣才能吸引别人	083
通过话题了解他的心理	084
给他自信	086
引出话题的时机	087
利用心理特性交流	089

第三节 让声音更动听

让声音充满魅力	093
语气要流利	095
扫除语言障碍	097



第四节 要有随机应变的能力

应急口才让你如鱼得水	098
机智地应付尴尬	100
随机应变	101
巧妙应答	104

第四章 有理有据，让说服深入人心

第一节 吐真情才能动人心

贵在坦诚	108
说了就要有信用	109
用真诚的语言打动人心	111
忠言顺耳	113
真诚地道歉	115
劝慰的话要好好说	116

第二节 赞美他，让他心里舒服

从小事开始赞美别人	118
赞美不是奉承	120
赞美要合情合理	121
被人肯定的是最大的快乐	125

第三节 拒绝要讲究方式

别给人冰冷的感觉	127
拒绝但不得罪他人	128
让对方理解你的苦衷	131

第四节 有些话千万别直说

假借别人之口，说自己的话	133
--------------------	-----



不要直言别人的错误	135
委婉，必不可少的表达方式	138

第五章 诙谐有理，把有理的话说得轻松幽默

第一节 学会幽默，给说话添分量

幽默，显现天性与智慧	142
善谈者善幽默	144
幽默让人更自信	149
幽默让人更积极	151
幽默让人远离愤怒	155
幽默让人淡然处世	156
幽默是最好的“减压阀”	157
幽默是一种素质	158

第二节 多点幽默，添分情趣

幽默的要点	160
幽默能化怒为趣	162
玩笑也能博得好感	163
以幽默建立友善关系	164
幽默有时是“吹”出来的	166
随意也可成趣	167
打开人与人的沟通	168

第三节 幽默让“理”多三分

尴尬荡然无存	169
解除紧张	170
和谐气氛	172



反败为胜	173
------------	-----

第六章 注重情理，有情有理让家庭更和睦

第一节 讲点“情分”更添情

家里也要注意说话技巧	176
说话不要太大声	178
说些善解人意的话	179
说些“多余”的话	181
不妨斗斗嘴	183
润滑油	187
夫妻幽默法	188

第二节 考虑对方，说话更“占理”

说什么心里有谱	190
夫妻间要多赞美	192
适当撒娇	194
夫妻说话禁忌	195
多说相互体谅的话	196

第七章 有理有节，谈判的话要有理可依

第一节 与谈判对手说话的技巧

多使用礼貌用语	200
谈判对手不是敌人	201
寻找对方的不公平之处	203
运用以退为进的策略	205
出其不意，让对方阵脚大乱	207



不轻易改口	208
关键时刻沉住气	210
以沉默增强语言效果	211
寻找巧妙的借口	213

第二节 谈判中的语言策略

巧用激将法	215
先强硬，后让步	217
寻找对方的漏洞	218
以感情打动他	219
运用装糊涂战术	221
最后给他点甜头	223

第八章 合理推销，正确使用推销辞令

第一节 信任你，客户才“理”你

正确使用推销辞令	226
取得客户的信任很重要	227
诚恳有礼为你带来好业绩	228
有一说一，有二说二	232
显示小缺点	233
不随便许诺	235

第二节 把“理”放在客户那里

不说也是一种“理”	236
设身处地为客户着想	238
如何发现客户需求	240



第三节 动之以情，晓之以理

把握好客户的购买心理	244
善于营造气氛	247
激发欲望	249
肯定的回答	251
把话说到客户心坎上	253

第四节 真诚就是最大的“理”

把真诚放在第一位	255
要懂人情世故	257
保持耐心与礼貌的说话态度	258
表示出关切和爱心	260
对客户充分尊重	261
用热情打动客户	262



第一章

谈吐得体，有理更要有礼



礼貌对于弥补人的过错，调节人与人之间的关系起着一定的作用。有理更需要有礼。如果无礼，不讲文明，不懂礼貌，有理也会变成无理。只有既有理又有礼，才会为人所欢迎。



第一节 “有礼”才能“有理”

礼貌就是一个人的名片

“敬人者，人恒敬之”。礼貌是一个人应有的基本修养，在和他人交谈的时候，有礼貌的人都会给人一种好感，受到别人的尊重。所以，在和他人交往的时候，要注意做到自己的一言一行都有礼貌。有句话叫做“尊重别人就是尊重自己”。一个有礼貌的人到处都会受欢迎，受到人们的热诚接待，而一个习惯于出口不逊的人，就不会得到别人的喜欢。

从前，有个年轻人骑马赶路，忽然见一位老汉从路边经过，他便在马上高声喊道：“喂！老头儿，离客店还有多远？”老汉回答：“五里！”年轻人策马飞奔，急忙赶路去了。结果一口气跑了十多里，仍然不见人烟。他暗想：这老头儿真可恶，说谎话骗人，非得回去教训他一下不可。他一边想着，一边自言自语道：“五里，五里，什么五里！”猛然，他醒悟过来了，这“五里”，不是“无礼”的谐音吗？于是便掉转马头往回赶，追上了那位老人，急忙翻身下马，亲热地叫声：“老大爷”，话还没说完，老人便说：“客店已走过去了，如不嫌弃，可到我家一住。”

这是一则流传很广的故事，其真实性值得怀疑。但是它告诉人们这样一个道理：在人际交往中要讲究礼貌。“人而无礼，不知其可”，有这样一个真实的故事，便能说明一个人在言谈举止方面如果不注意礼貌所带来的后果。

张老师是一所高校有名的教授。有一天，一位外校的同学来找张教授，要张

教授做他校外的论文评阅人。因为当时规定，论文答辩时要请一个校外的专家来指导。

这位同学一进门，见张老师的屋里坐了好几位老师在商讨什么问题。他也搞不清哪位是张教授，就张口问道：“谁是张××呀？”

张老师听到这个学生直呼自己的名字，脸色微微一变，但还是有礼貌地对他说：“我就是，找我有何事吗？”那位同学大大咧咧地说：“噢，你就是张××呀，我可早就听说过你了，我是某某教授的学生，我的论文你就给我看一下！”

张教授到底是有涵养的人，看到这个学生这么没有礼貌，只是随口说道：“那你就放那里吧！”

这名学生就把自己的论文往张老师的桌子上一扔，对张老师说道：“你快点看呀！后天我们要论文答辩，你可别耽误我的事！”

张老师这么有涵养的人也忍受不了了，火气顿时上来，他对这位同学说：“这位同学请留步。请问一下是谁找谁办事呀？你的论文拿走，我没有时间给你看！”

一向很有涵养的张老师为什么这么生气呢？都是这个同学不懂礼貌惹的祸，对方是知名教授，他却像对待小孩子一样直呼其名，一点儿都没有尊敬人的意思，怎么会让张教授高兴呢？

其实，找人办事得像个找人办事的样子，这名同学如果改变一下自己的说话方式，对张老师这样说：“张教授，我早就听说过您的大名了，所谓名师出高徒，以前没有机会师从于您，临到毕业的时候不知道能不能得到您的栽培，知道您公务繁忙，日理万机，但是我很希望能够得到您的指导，希望张教授您百忙之中给弟子一个机会。”

他能够这么说，不要说张教授这样有涵养的人了，任何一位老师都会热心地为他评阅论文的。

礼貌就是一个人的名片，说话有礼貌的人到处都会受到人们的欢迎。礼貌不礼貌，看似小事，可有时会直接影响到大事的成败。正如有位名人说的那样：“礼貌是人类共处的金钥匙”，“礼貌是容易做到的事，也是最珍贵的东西”，“礼貌周全不花钱，却比什么都值钱”，“礼貌经常可以替代最高的感情”，“生活中最



重要的是有礼貌，它比最高的智慧、比一切学识都重要”。所以我们在日常交往中一定要注意礼貌待人。

那么我们在和人交往的过程中应该怎样注意自己语言的礼貌呢？一般需要注意“四有四避”的问题，即有分寸、有礼节、有教养、有学识，要避隐私、避浅薄、避粗鄙、避忌讳。

首先我们来看看“四有”：

第一是有分寸

这是语言得体、有礼貌的首要问题。要做到语言有分寸，必须配合语言要素，要在背景知识方面知己知彼，要明确交际的目的，要选择好交际的体式，同时，要注意如何用言辞行动去恰当表现。当然，分寸也包括具体言辞的分寸。

第二是有礼节

语言的礼节就是寒暄。有五个最常见的礼节语言的惯用形式，它表达了人们交际中的问候、致谢、致歉、告别、回敬这五种礼貌。问候是“您好”，告别是“再见”，致谢是“谢谢”，致歉是“对不起”。回敬是对致谢、致歉的回答，如“没关系”、“不要紧”、“不碍事”等。

第三是有教养

说话有分寸、讲礼节，内容富于学识，词语雅致，是言语有教养的表现。尊重和谅解别人，是有教养的重要表现。尊重别人符合道德和法规的私生活、衣着、摆设、爱好，在别人的确有了缺点时委婉而善意地指出。谅解别人就是在别人不讲礼貌时，要视情况加以处理。

第四是有学识

在高度文明的社会里，必然十分重视知识，十分尊重人才。富有学识的人将会受到社会和他人的敬重，而无知无识、不学无术的粗浅的人将会受到社会和他人的鄙视。

我们再来看看“四避”：

1. 避隐私

隐私就是不可公开或不必公开的某些情况，有些是缺陷，有些是秘密。在现