

HUA

SHUOHAO NANSHUO DE



一本快速提高表达能力和加强沟通技巧的实用手册

白智慧☆编著

说好难说的



——瞬间打动人心的20堂口才课

快速提升你的口才，巧妙说好难说的话

好口才交际的需要，是生存的需要，更是赢得事业成功的重要资本。掌握说话的艺术，说好该说的话，是你无形的财富。

最新
典藏版

北京工业大学出版社

HUO A

SHUOHAO NANSHUO DE



一本快速提高表达能力和加强沟通技巧的实用手册

白智慧◎编著

说好难说的



——瞬间打动人心的20堂口才课

快速提升你的口才，巧妙说好难说的话

好口才才是交际的需要，是生存的需要，更是赢得事业成功的重要资本。掌握说话的艺术，说好该说的话，是你无形的财富。

最新
典藏版

北京工业大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

说好难说的话：瞬间打动人心的 20 堂口才课 / 白智慧
编著.—北京：北京工业大学出版社，2011.11

ISBN 978-7-5639-2859-0

I. ①说… II. ①白… III. ①口才学—通俗读物

IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 200554 号

说好难说的话——瞬间打动人心的 20 堂口才课

编 著：白智慧

责任编辑：王 喆

封面设计：冀之扬设计

出版发行：北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人：郝 勇

经销单位：全国各地新华书店

承印单位：北京洛平龙业印刷有限责任公司

开 本：787mm×1092mm 1/16

印 张：16.75

字 数：240 千字

版 次：2011 年 11 月第 1 版

印 次：2011 年 11 月第 1 次印刷

标准书号：ISBN 978-7-5639-2859-0

定 价：28.00 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题，请寄本社发行部调换 010-67391106)

前言

Preface

一言改变命运，一语赢得幸福。

在社交场所，在谈判桌上，在销售圈中，在演讲台前……只要有人的地方，就需要交流，就需要对话，就需要讲话的能力和卓越的口才。

无怪乎，刘勰在《文心雕龙》中感叹：“一言之辩重于九鼎之宝；三寸之舌强于百万之师。”有哲人说：“眼睛可以容纳一个美丽的世界，而嘴巴则能创造一个精彩的世界。”

以如何求助别人为例。当我们需要帮忙时，常常因为自己顾虑很多，害怕如果对方不赏脸，一口回绝要求，或者对方可能来个不理不睬，让自己下不了台，因此，许多人为了避免自讨没趣，只得保持沉默，结果造成许多能够通过合作即可完成的事直接化为泡影。

学会说话的技巧，让别人来帮助自己完成某些事情，这常常是走向成功的快捷方式之一。即使对方无力相帮或不愿意相助，其实对你也没有损失，如果对方反应良好，肯鼎力相助，那你的目的就达到了。

三寸之舌强于百万之师。如果你想让领导重视你、客户信任你、朋友喜欢你、爱人不能没有你，请阅读本书的 20 种说好难说话的技巧，让你的人生从此与众不同。同时，翻开本书，你将学到提升沟通能力的具体方法与技巧，使你在为人处世方面左右逢源、无往不利。

目 录

Contents

说好难说的话一

介绍话你要这么说：轻松开口，消除陌生

说好第一句话，让自己一炮打响 / 003

打破陌生人之间的隔阂，让彼此的谈话轻松自然 / 005

轻松开口接近对方 / 007

先入为主，第一印象最关键 / 009

主动搭讪让你走出人际疏离的境地 / 011

记住别人的名字是一种礼貌，也是一种感情投资 / 013

说好难说的话二

圆场话你要这么说：方方圆圆，化解尴尬

他人处于尴尬境地时，别忘为其找个台阶下 / 019



说好难说的话

——瞬间打动人心的20堂口才课

谈话中出现僵局时，用智慧来征服对方 / 021

说错了话要及时去弥补 / 024

遭遇冷场时，换个话题让场面热起来 / 026

不好回答的问题就巧妙地回避 / 02

说好难说的话三

捧场话你要这么说：为他人争面子，给自己留路子

上司面前说话要掌握好分寸 / 033

在公众场合更要维护上司的尊严 / 034

学会把功劳留给上司 / 037

捧场不只是说话，还要学会倾听 / 040

沟通时附和对方的话，以表示对其话题感兴趣 / 041

说好难说的话四

激励话你要这么说：顺着人心，调动情绪

以激励的方式对待下属 / 045

激发下属的责任心和积极性 / 048

会场上要把下属的情绪调动起来 / 050

使用巧言激将法，调动他人的积极性 / 051

说好难说的话五

赞美话你要这么说：发自内心，恰如其分

抓住他人身上的“闪光点”去赞美 / 057

发自内心的称赞最易被对方接受 / 059



- 赞美要细致具体、符合实际 / 060
- 背后赞美比直接赞美效果更好 / 062
- 从别人较少赞美的地方给予赞美，效果会更好 / 063
- 找出对方引以为荣的事情加以赞美 / 065
- 赞美要恰到好处，不可过于夸大 / 067

说好难说的话六

批评话你要这么说：委婉含蓄，善留台阶

- 给批评裹上一层“糖衣” / 071
- 批评时要尽量“对事不对人” / 073
- 批评他人时要一对一地单独进行 / 074
- 巧妙地暗示对方的错误 / 076
- 批评要讲究艺术，运用恰当的方法进行 / 078

说好难说的话七

道歉话你要这么说：选准时机，真心诚意

- 道歉首先要有诚意 / 083
- 放下面子，及早认错 / 084
- 抢先说声“对不起”，更易赢得他人的原谅 / 086
- 做错了就勇敢地说声“这是我的错” / 088
- 道歉要讲究技巧 / 091



说好难说的话八

暗示话你要这么说：弦外之音，巧妙表达

- 在说话中隐藏点锋芒更有力 / 095
- 用不经意的话暗示别人 / 096
- 用得体的言语来展现自己的身份 / 098
- 善于听出话中的弦外之音 / 100

说好难说的话九

幽默话你要这么说：化解僵局，融洽气氛

- 幽默是化解尴尬的最好手段 / 105
- 幽默就是力量 / 107
- 幽默要有“度” / 109
- 学会适当自嘲 / 110
- 一个适当的玩笑可以松弛紧张的气氛 / 112
- 记几个妙段子，在适合的场合说出来 / 114
- 幽默要讲究原则 / 116

说好难说的话十

说服话你要这么说：入口入耳，以情动人

- 一语勾心，抓住对方的心才能征服对方 / 121
- 晓之以理，一种有效的说服方法 / 123
- “以情动人”最有说服力 / 124
- 站在别人的立场想问题，就会取得说服效果 / 127



说好难说的话十一

拒绝的话你要这么说：绕个弯子，不伤面子

- 通过暗示不伤和气地拒绝 / 133
- 掌握好说“不”的分寸和技巧 / 135
- 利用幽默巧妙拒绝 / 138
- 委婉地表达自己说“不”的理由 / 140
- 让对方感觉你的拒绝是出于无奈 / 142

说好难说的话十二

肢体话你要这么说：无声语言，表达有方

- 运用好手势，让对方更懂你 / 147
- 让眼睛来传递信息 / 149
- 每一种姿态都代表一定的含义 / 151
- 不要忽视腿脚小动作所表达的意思 / 152

说好难说的话十三

客套话你要这么说：注意情景，恰到好处

- 巧妙运用词汇说好客套话 / 157
- 场面话说得多，不如抓住时机说得准 / 159
- 体面的致辞才会赢得他人的掌声 / 160
- 说好祝贺话和吉利语，别让“热心”遭“白眼” / 162



说好难说的话

——瞬间打动人心的20堂口才课

说好难说的话十四

求助话你要这么说：态度恳切，学会感激

- 真诚的态度，赢得认同，被人接纳 / 167
- 放下面子，积极乐观，才能把事情办成 / 168
- 提出对方感兴趣的话题，引导对方发表见解 / 170
- 恰到好处地提问，让对方跟着你的思路走 / 172
- 多说几个“我们”，使对方觉得你们的利益一致 / 174
- 事成之后别忘说声“谢谢” / 176

说好难说的话十五

求职话你要这么说：充分准备，注重细节

- 面试前先了解企业需要什么样的人才 / 181
- 实事求是地介绍自己 / 182
- 随机应变，给面试中的考题一个自圆其说的答案 / 185
- 面试时说话要适可而止，不能口无遮拦 / 187

说好难说的话十六

辩论话你要这么说：抓住破绽，突破僵局

- 掌握好进与退的分寸 / 193
- 从对方最弱的地方入手进行驳斥 / 194
- 抓住对方的一个破绽，步步诱导 / 197
- 学会使用归谬法 / 198



说好难说的话十七

应变话你要这么说：清醒应对，以变应变

- 失言之后应以变应变，化误为正 / 203
- “装糊涂”妙在“进可攻，退可守” / 204
- 用模棱两可的语言应对尖锐的问题 / 207
- 懂得避其锋芒，模糊的问题模糊地回答 / 209

说好难说的话十八

演讲话你要这么说：掌握节奏，自信激情

- 用自信战胜演讲时的恐惧 / 215
- 语言流畅，给人以快感和美的享受 / 218
- 演讲要注意语言的风格 / 220
- 吐字清晰准确，控制好音调的变化 / 222
- 借助身体语言，让表达更准确到位 / 223

说好难说的话十九

对上司你要这么说：摆正位置 把握分寸

- 当回答不出上司的提问时，巧妙地避开“不知道”三个字 / 229
- 当不被上司重视时，要抓住机会表现自己 / 230
- 上司委派的任务太多时，千万不要直接说“不” / 232
- 学会赞美你的上司，在工作中赢得上司的好感 / 234
- 与上司辩论时要委婉、亲切，而不是咄咄逼人 / 237



说好难说的话二十

对同事你要这么说：该说则说，不该说决不乱说

当同事有“抵触情绪”时，用赞美拉近与他的距离 / 243

当同事总是开口求助时，要勇敢地说“不” / 244

接受同事帮助后，一定要当面说“谢谢” / 246

当同事探问隐私时，用“答非所问”保护自己 / 247

当同事与你“论人是非”时，用冷淡和敷衍应对 / 249

当同事拖延工作时，用适当的语言去提醒 / 250

被同事无意“揭短”时，用机智来改变尴尬处境 / 252

说好难说的话一

介绍话你要这么说：轻松开口，消除陌生

“酒逢知己千杯少，话不投机半句多”。有些人彼此相处一辈子形同陌路人，有些人萍水相逢却一见如故，仿佛有说不完的话、聊不完的话题，这就是“知音”的感觉。当然，我们与人初次交谈不一定要苛求与对方成为知己或莫逆之交，但应尽可能给对方留下好印象，为以后的进一步交往打好基础。因此，要想给陌生人留下好印象，说话一定要恰到好处。



说好第一句话，让自己一炮打响

交流时，大家对第一句话往往都听得很专注，第一句话给人传递的信息就是对方对你的大部分评价标准。因此，初次见面时要说好第一句话，争取让自己一炮打响。

与人交往，第一次见面说得好，会给人留下深刻的印象；而如果说得差，就可能让人反感，这辈子都不想与你打交道。所以说，第一次见面的交谈最好能一炮打响。

一般来说，开始说话的前几分钟最能吸引听众，原因是：在这最初的几分钟内，每个人都会有意无意地表达真实感觉。卡耐基说过：“开场白是讲话者向听众最先发送的信息，它如戏曲演出前的开场锣鼓，直接影响到听众的心态。”

据台湾某媒体报道，流行歌星王力宏跟出色的钢琴名家郎朗在香港有一场合作演出。原本王力宏以为，郎朗应该是个沉默寡言的“文艺青年”，没想到活泼的郎朗一见到他就说：“力宏，你是龙的传人，我是狼（郎）的传人。”这个开场白，立刻拉近了两个年轻人的距离。同时郎朗也凭借这么一句话，给王力宏留下了好印象。王力宏曾说：“郎朗是我见过的最好相处，也最热情的音乐家！”

事实就是如此，为了给人留下深刻的印象，吸引大家的注意力，在面对面的谈话中，说好第一句话是十分重要的。大家在听你第一句话的时候都很专注，第一句话结束后，很多人心里就有了要和你继续谈下去还是结束谈话的答案。

然而，要想说好开场白，让陌生人变得不再陌生，首先应当对所见



说好难说的话

——瞬间打动人心的20堂口才课

的客人做些了解，探知对方一些情况，比如他的职业、兴趣、性格之类。

当你走进陌生人住所时，你可凭借你的观察力看看墙上挂的是什么。国画、摄影作品、乐器……都可以推断主人的兴趣所在，甚至室内的某些物品也可能会牵引出一段故事。如果你能把它当做一个线索，不就可以由浅入深地了解主人心灵的某个侧面吗？当你抓到一些线索后，就不难找到用来作开场白的话了。

如果你不是要见一个陌生人，而是参加一个充满陌生人的聚会，观察也是必不可少的。你不妨先坐在一旁，耳听眼看，根据了解的情况，决定你可以接近的对象，一旦选定，不妨走上前去向他做自我介绍，特别对那些同你一样，在聚会中没有熟人的陌生者，你的主动行为是会受到欢迎的。

如果与陌生人见面，实在觉得不知说什么才好时，不妨以天气为开场白，这也是一个不错的选择。曾经有人这样说过：“天气的话题是永远都不会过时的。”很多人在没话可说的时候都会以天气作为开场白，这样做其实是很有意义的。因为人与人之间的交谈与会议上的发言、演讲不同，不需要精心设计的开场白来吸引注意力，而是要从一开始就营造出一种自然放松的谈话气氛，从身边的小事谈起会起到很好的效果。

邓小平在会见英国女王伊丽莎白二世一行时就曾以天气为开场白。在亲切友好的会见中，邓小平谈笑风生，他说：“这几天北京天气很好，这也是对贵宾的欢迎。当然，北京的天气比较干燥，要是能‘借’一点伦敦的雾，就更好了。我小时候就听说伦敦有雾，在巴黎时，听说登上巴黎铁塔就可以望得见伦敦的雾。我曾登上过两次，可是很遗憾，天气都不好，没有看到伦敦的雾。”女王说：“伦敦的雾是工业革命时的产物，现在没有了。”邓小平风趣地说：“那么，‘借’你们的雾就更困难了。”女王说：“可以‘借’点雨给你们，雨比雾好。你们可以‘借’点阳光给我们。”这段对话中，双方都在谈“天气”，谈“雾”、谈“雨”、谈“阳光”等自然环境因素，看似不经意的聊天。其实，交际双方正是通过利用这些客观的自然环境，开始融洽气氛，联络感情，为进一步会谈打下了良好基础。

另外，以闲谈作为开场白，也是不错的选择。闲谈不需要太多才智，



只要谈得愉快就行了。一个人绝非每天都在出席学术研讨会或新闻发布会，所以闲谈就成了与人交谈的重要组成部分。以闲谈作为开场白，不仅对于自己是必要的，而且还能消除对方的紧张心理。这样，接下来的交流就容易多了。

需要注意的是，在与人交流时，不要采用流行语、口头禅作为开场白，如：“哇塞！”可能有些人从身边的孩子身上、网络中学到不少惯用的社会流行语，以为说了这些话就代表跟得上潮流，实则不然，在交际场合，说着一口浅薄而充满浮躁气息的流行语，既幼稚又有失身份，不会给人留下好的印象。

打破陌生人之间的隔阂，让彼此的谈话轻松自然

与人初次交谈，不一定要苛求与对方成为知己或莫逆之交，但应尽可能地寻找双方感兴趣的共同话题。这样，陌生人之间的交谈也会变得轻松自然，彼此也就不会陌生了。

初次见面，陌生人之间难免尴尬，要打破隔阂，就要学会寒暄。寒暄是社会交往的一种手段，是沟通彼此之间感情，创造出和谐气氛的一种方式。很多人可能会误以为寒暄是用来针对熟悉的人的，其实陌生人初次见面时也要学会寒暄。陌生人初次见面，有时候会因为找不到合适的话题而彼此陷入沉默，如果这时候能简单地寒暄几句，就会很快化解此时的尴尬。当然，在进行寒暄时，态度要坦率、真挚、热情，语言要委婉而又恰到好处，且不宜过多。另外，寒暄应注意长幼之分、男女之别，以及各自的职务或身份。如果你遇到的是长辈，那么你得保持谦逊的态度；如果你遇到的是同辈，就可以随便一些了；如果遇到的是晚辈，那么你可以等晚辈先寒暄完了，并应言而答。还要注意，寒暄切忌“拿腔作调”，应该庄重而不呆板，热情而不轻佻。

一般来讲，寒暄是化解陌生人首次见面时尴尬局面的一种方式，是