

图书在版编目 (CIP) 数据

甜嘴巴是练出来的/马银春编著. —北京:

世界知识出版社, 2011. 6

ISBN 978-7-5012-4074-6

I. ①甜… II. ①马… 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 085404 号

甜嘴巴是练出来的

Tian Zui Ba Shi Lian Chu Lai De

编 著 / 马银春

责任编辑 / 吴超莹 张迎辉

文字编辑 / 徐曼曼

责任出版 / 林 琦

责任校对 / 张 琨

2011. 6 第 085404 号

中国版本图书馆 CIP 数据核字

出来的

an Chu Lai De

甜嘴巴是练

Tian Zui Ba Shi L

编 著 / 马银春

责任编辑 / 吴超莹 张迎辉

文字编辑 / 徐曼曼



前 言

过去人们说：佛要金装，人要衣装；现在却要说：佛要金装，人要口才。对一个人来说，语言就像他的金字招牌，比任何装饰都更重要。人们需要化妆，需要漂亮的服装，需要香水和时髦的皮包。但有一样“化妆品”，也是最高级的“化妆品”——语言，它的作用是不可估量的。如果能使生活的语言高度地艺术化，无疑就是使生活高度艺术化、生活品位也

需要漂亮的服装、需要香水和时髦的皮包。但有一样“化妆品”，也是最高级的“化妆品”——语言，它的作用是不可估量的。如果能使生活的语言高度地艺术化，无疑就是使生活高度艺术化、生活品位也

这些关系是与我们一生密不可分的，如果我们能拥有一张甜嘴，不仅可以为我们的生活锦上添花，更能成就我们的人生。

拥有一张甜嘴巴等同于拥有一项优势，它会给我们提供很多帮助。但很多人不是天生就有一张甜嘴的，那么我们如何才能获得一张甜嘴巴，如何很好的运用口才呢？后天的培养与练习便成了一张甜嘴巴的成长基地。

任何一种本领或技能都需要大量的实践，从中掌握其技巧，使其自然的运用到生活中去。所以我们要以实例的形式来研究与学习它，然后积极借鉴里面的经验，使我们生活更美好。因此，我们选取许多语言方式与沟通技巧上的成功范例，仔细观察这些成功者奉行的准则，然后加以归类整理，编辑成这本实用的沟通指南。

嘴巴甜一点，别人就容易接纳你、尊重你、帮助你、满足你，你的幸福就会多一点。本书以生动真实的事例和形形色色的故事深入浅出地向你展示了社会生活中最直接、最便利、最有效的说话办事技巧，教给你如何运用最巧妙的语言把话说到对方心里头。相信朋友们一定会从中受益，把书中的技巧和方法运用到生活中，更好地把握人生的主动，在人生之路上走得更加扎实，更加稳健。



目 录

第一章 嘴巴甜一点，人脉多一点

嘴巴甜的人可以广交五湖四海的朋友，可以广结情感诚挚的良缘。社交场合说话笨拙或者不合时宜，都会使你的人生错失良机。修炼你的交际口才能力，会使你应对得体，从而赢得宝贵的人际关系资源。

1. 精诚所至，金石为开 /3
2. 善于倾听是一种魅力 /6
3. 取长补短，求同存异 /8
4. 沉默不一定是“金” /11
5. 安慰也需要好的口才技巧 /13
6. 见什么人说什么话 /16
7. 称呼得体，沟通顺畅 /19
8. 把好话说在前面 /23
9. 插嘴要懂方法 /25
10. 真诚地向对方道歉 /29

第二章 嘴巴甜一点，出路多一点

说话不是一件容易的事。我们天天都在说话，但并不见得个个都会说话。话说得好，小则可以欢乐，大则可以兴国；话说得不好，小则可以招怨，大则可以丧身。巧说话是一个人智慧的反映，是影响一个人事业成功、人际和睦、生活幸福的重要因素，

是一种可随身携带永不过时的基本能力。所以，如果你想朋友多、关系广、好办事，你必须会说话、巧说话。

1. 会说一口漂亮话很重要 /35
2. 话说得好不如说得巧 /38
3. 正话反说，避免尴尬 /40
4. 说话要把握好时机 /42
5. 把话说到点子上 /44
6. 良言一句三冬暖 /47
7. 同样的话用不同的方式说 /49
8. 滔滔不绝并非真正的口才 /52
9. 恰当地说“不” /55
10. 善意的“谎言”更美丽 /58

第三章 真诚赞美，让人“甜”在心里头

人总是喜欢听好听的话，即使明白对方讲的是奉承话，心里还是免不了会沾沾自喜，这是人性的弱点。所以，要想深入沟通，必须说对方爱听的话，拣好话说，让他听在耳朵里“甜”在心里头。

1. 赞美可以获得良好的人际关系 /63
2. “自甘堕落”也是一种赞美 /66
3. 赞美不等于拍马屁 /68
4. 赞美话要说到心坎上 /71
5. 恭维要发自内心 /76
6. 背后赞美效果更佳 /79
7. 领导面前好话不可少 /81
8. “高帽”要戴准 /84
9. 拍马屁要有所顾忌 /88
10. 让赞美富有新意 /91



第四章 良药要甜口，批评须顺耳

批评绝对是一门口才艺术，批评得好，人家接受；反之，麻烦缠身，成了“不受欢迎的人”。因此，批评要学会变“害”为“利”，使硬接触变成软着陆，即在“苦药”上抹点糖，看似失去了锋芒，但却药性不减。讲出别人的错误还要让别人心服口服地接受，不怨恨你，你能办到吗？

1. 批评是一种艺术 /95
2. 不同的人用不同的批评方式 /98
3. 批评他人一定要悠着点 /102
4. 巧妙暗示比直接批评更有效 /104
5. 给批评加一层“糖衣” /108
6. 批评要讲究方法 /111
7. 掌握“火候”，见好就收 /114
8. 掌握有效批评的实用技巧 /116
9. 表演一场“黑白脸”的批评戏 /120

第五章 嘴巴甜更容易获得上司的青睐

沟通能力的好坏往往会影响一个人的晋升、前途和命运，娴熟得体的沟通已成为职场生存的必需。良好的沟通能力才能让你与上司的关系更顺畅，也许一句关键、精彩的话语，就会决定你在领导心目中的形象，从此平步青云。

1. 把领导当成你的朋友 /125
2. 把话说到点子上 /128
3. 和领导谈话要注意分寸 /131
4. 领导的面子伤不得 /134
5. 会哭的孩子有奶吃 /137
6. 掌握赞美领导的艺术 /141
7. 跟领导谈话要万分小心 /144

8. 勿随便给领导提建议 /148
9. 和上司开一个幽默的玩笑 /152

第六章 巧说服，用“甜嘴巴”打动对方的心

说服好比打仗，对方就是你要征服的对象，你要想尽一切办法使他投降。说服要循序渐进，以理服人。得体的话是打动别人的关键，最好的说服者拥有一个语言的工具箱，里面装满了最具征服力的词汇，他们也知道如何巧妙组合这些词汇，达到说服的目的。

1. 动之以情，晓之以理 /157
2. 说服别人跟着你的感觉走 /161
3. 诱导对方，巧妙说服 /164
4. 激将法也可以达到说服目的 /168
5. 有效的说服是让人口服心也服 /172
6. 说服要曲言婉至 /175
7. 知己知彼，说服对方 /179
8. 将心比心说服术 /183
9. 切中要害，大功告成 /187

第七章 “甜言蜜语”煲爱粥

爱情需要甜言蜜语。相恋、相爱的人之间，通过甜言蜜语，可以使双方的情更浓、爱更深。从现在开始，将爱意传达给对方，把最动听的话，在最快的时间说到她（他）心里去。

1. 夫妻对话大有学问 /193
2. 斗嘴是一种别致的交流方式 /196
3. 唠叨也是一种爱 /200
4. 探清虚实再开口 /203
5. 争吵有“度”，爱意融融 /206
6. 夫妻和解要讲技巧 /209



7. “撒娇”是女人的专利 /213
8. 夫妻间要保留一点神秘感 /217
9. “甜言蜜语”要坚持说下去 /221
10. 女人要学会适时沉默 /223

第八章 懂幽默，嘴巴会更“甜”

幽默的谈吐是一首美妙动人的歌，是谈话智慧的表现。缺少幽默的谈话，就像没有佐料的菜，平淡而无味。与人沟通时，没有人愿意与一个毫无幽默感的人长时间交谈。学习一点幽默感，将快速拉近你与别人之间的距离。

1. 幽默是一种快乐的力量 /229
2. 风趣幽默的说话是一种特色 /232
3. 幽默是演讲中的食盐 /235
4. 同事之间需要幽默 /238

5. 甜嘴巴，好办事 /271
6. “磨”是一种特殊的求人术 /274
7. 找同事办事，该张嘴时就张嘴 /277
8. 张嘴借钱要讲技巧 /280
9. 满足他人的被认同感和荣誉感 /283

第一章

嘴巴甜一点，人脉多一点

嘴巴甜的人可以广交五湖四海的朋友，可以广结情感诚挚的良缘。社交场合说话笨拙或者不合时宜，都会使你的人生错失良机。修炼你的交际口才能力，会使你应对得体，从而赢得宝贵的人际关系资源。



1. 精诚所至，金石为开

“**精**诚所至，金石为开”，好口才的第一步就是要让人感觉到你的热心和诚意。如果连自己都意未明，情未动，言不由衷，又怎么能表情达意呢？如果说，诚意要求的是内容，那么热心要求的就是态度，惟有“情自肺腑出，方能入肺腑”。

真诚是人类最伟大的美德之一，一个对生活、对事业、对自己真诚的人，写文章能以真诚动人，办事情能以真诚悦人，说话能以真诚感人，那么他所具有的这些力量怎能不使他取得成功呢？俗话说得好：“有了巧舌加诚意，就能够用一根头发牵动一头大象。”

美国石油大王洛克菲勒的儿子小洛克菲勒，在1915年处理一次工业大罢工时，就是运用诚恳的演说，解决了与工人之间的矛盾，化解了一场危机。

科罗拉多州煤铁公司的矿工为了要求改善待遇，进行了罢工，因为公司方面处置不善，这次罢工又演变成了流血的惨剧，劳资双方都走了极端。这次罢工，持续了两年之久，成为美国工业史上一次有名的大罢工。

小洛克菲勒，最初使用军队镇压的高压手段，酿成了流血惨剧，不仅没有解决问题，反而使罢工的时间更延长下去，使自己的财产受到了更大的损失。后来，他改变方法，采用柔和的手段，把罢工的事情暂时置之不谈，他深入到工人当中，并亲自到工人家中进行慰问，使双方的情感慢慢地转好起来。以后，他叫工人们组织代表团，以便和资方洽商和解。他看出了工人们已经对他稍稍释去了敌意，于是，便对罢工运动的代表们作了

一次十分中肯的演说。就是这一次演说，解决了两年来的罢工风潮。

在演讲中，小洛克菲勒说：“在我有生之年，今天恐怕要算是一个最值得纪念的日子。我十分荣幸，因为能够和诸位认识，如果我们今天的聚会是在两个星期之前，那么，我站在这里就会是一个陌生人了；因为我对于诸位的面孔的认识还只是极少数。我有机会到南煤区的各个帐篷里去看了一遍，和诸位代表都作了一次私人的个别谈话；我看过了诸位的家庭，会见了诸位的妻儿老幼，大家对我都十分客气，完全把我看作自己人一

部。所以，今天我们能在这里见面，我们已经不是陌生了，而是朋友了。



节高度的椅子时，他就搬来椅子，如实地向顾客介绍。他说：“老实说，这种椅子质量不是很好，我们常常会接受到顾客的投诉和退货。”

顾客说：“是吗？很多人家都用这种椅子，我看它似乎还挺实用的。”

“也许是吧。不过，据我看，这种椅子不一定能升降自如。您看，没错，它款式新，但结构有毛病。如果我隐瞒它的缺点，就等于是在欺骗您。”这位业务员耐心地给顾客解答。

客人追问：“你说结构有毛病？”

“是的，它的结构过于复杂精巧，反而不够简便。”

这时，业务员走近椅子，用脚去踩脚踏板。本来要轻踩，但是他一脚狠狠踩下去，使椅子面突然向上撑起，正好撞到顾客扶在上面的手上。业务员急忙道歉：“对不起，我不是故意的。”

没想到客人反而笑起来，说：“没关系，不过我还要仔细看看。”

“没关系，买东西如果不精心挑选，会很容易吃亏的。您看看这椅子的木料，品质并非上乘，贴面胶合也很差。坦白地说，我劝您还是别买这

2. 善于倾听是一种魅力

俗话说：“锣鼓听音，说话听声。”谈判中也应如此。悉心聆听对方吐露的每个字，注意他的措辞、选择的表述方式、语气，乃至声调，这都是了解对方的一个重要途径。在认真倾听过后，我们已经可以掌握一些有关对方的情况，这时候就可以采用相应的对策予以回击。



美国某一大型汽车公司，采购车座上的绒垫，当时有三家商店分别派职员前去推销。其中两家商店所派的职员都十分能言善辩；只有另外一家商店的职员，正好因为患病，讲不出话来。他到了汽车公司，沙哑着喉咙，很勉强地说：“我实在说不出话来，我们店中的商品，我只能写给你们看。”那家汽车公司的主任，一见他这种情形，便对他说：“你不必讲话了，你把商品拿出来，我们可以做出比较的！”于是他站在旁边默不作声。结果，其他两家商店所派的善于辞令的职员，都空着手而回。他却做成了这笔买卖。全部订货价格的总数，竟达160万元之多。这批庞大的生意，是他一直求而不得的。

这个特殊的例子，固然不能与一般的事例相提并论，但是这个事实至少证明不开口有时会胜过夸夸其谈。这也正是中国古代所说的“此时无声胜有声”的效果吧。

1971年，中美会谈讨论到台湾问题时，周恩来总理一开始就表明立场，基辛格也亮明观点，双方互不妥协，又使谈判陷入僵局。这时，周总理说：“毛主席说，台湾问题可以拖一百年，是表明我们有耐心；同时也包含不能让台湾问题妨碍中美两国关系正常化。”基辛格点头表示同意：“是的，我们必须向着未来有所前进……”周总理敏锐地抓住基辛格的观点，拿起记录美方观点的稿子晃了晃：“博士，你的措辞‘美国不会同台湾断交’，‘中国必须保证不用武力解决问题’，就不是如你所说的向着未来有所前进。”基辛格这次没有反驳，而是陷入了沉思，而后被迫改变思路：“我们可以换一种表达方式，美国认识到，在台湾海峡两岸的人都认为只有一个中国，台湾是中国的一部分，怎么样？”周总理笑道：“……这是一项绝妙的发明。博士到底是博士。”僵局打破了，周总理和基辛格都笑了。

周总理不愧是一位谈判专家。他机敏、睿智、善听、能言。在上例的谈判中，他认真倾听，机敏地抓住基辛格随口说出的“我们必须向着未来有所前进”这句话，然后明确指出基辛格的观点前后矛盾的事实，从而使基辛格陷入一种被动的局面，被迫作出明智的选择。在基辛格妥协后，周总理又幽默地赞扬了对方，彻底打破了谈判中的僵局。

伍尔芙说：“诚意的关注，最能打动别人的心！”善于倾听是一种真诚的表现，同时也是一种魅力的外在诠释。

3. 取长补短，求同存异

沟通中，无论对方意见与你是否相同，你都要加以尊重，以高度的气量容人，不要意气用事和对方抬杠，做一些有碍沟通的举动。

法国大哲学家罗斯费柯说：“与人谈话，如果把自己说得比对方好，便会化友为敌，反之，则可化敌为友。”说服别人不应居高临下，也不应以“灌输”自己的观点，勉强别人接受为最终目的。有很多时候，需要让别人先说，一方面是表示你的谦逊，使别人感到高兴，另一方面你可以借此机会，观察对方的神色及态度，获取对说服更加有利的信息。生活中有许多人，在说服别人时总是要压倒对方，或者使对方感到自己是一个不平凡的人物；还有一些人在讲话时一开始便滔滔不绝，自以为是一个能言善辩之人，却不知别人会因此对他产生不好的印象。说服变成了压服，说服者会受到排挤，人们会对他避而不见。

有一些人为了表示自己与众不同，经常对他人意见进行反驳否定，在不知不觉中，得罪了许多朋友。

如果你常和别人意见相反，不管是在家中，还是办公室，或是市场里，这个习惯都要改。林肯说过：“不论人们如何仇视我，只要他们肯给我一个略说几句的机会，我就可以把他说服！”诚然，任何人都喜欢坚持相信自己已经相信的事物，而不希望别人来加以反对。凡是有人对我们表示反对的时候，我们一定要寻找许多的方法，许多的理由来辩证保护。所以，你在说话的时候，如果一开始就说：“我要证明这个”，“我要证明那个”，这并不是聪明的办法。这样，你显然就站在了别人的对立面了。假