

一本让你的工作与生活左右逢源的
经典实用书

超值金版
29.00

这样说话

最讨人喜欢

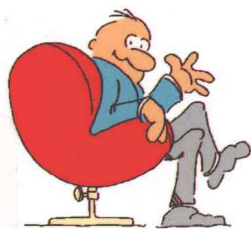
这样办事

最打动人心



大全集

赵凡禹◎编著



说话是一种艺术，需要智慧；
办事是一种能力，需要方法。

朋友不一定能改变人生，外表不一定能决定魅力，但是——说话办事可以！
把话说好、把事办好，你就是成功达人。



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

一本让你的工作与生活左右逢源的

这样说话

最讨人喜欢

这样办事

最打动人心

大 全 集

赵凡禹◎编著

说话是一种艺术，需要智慧；
办事是一种能力，需要方法。

朋友不一定能改变人生，外表不一定能决定魅力，但是——说话办事可以！
把话说好、把事办好，你就是成功达人。



立信会计出版社
LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

这样说话最讨人喜欢, 这样办事最打动人心大全集 /
赵凡禹编著. —上海: 立信会计出版社, 2011.4

(超值金版)

ISBN 978-7-5429-2835-1

I. ①这… II. ①赵… III. ①语言艺术—通俗读物②
心理交往—通俗读物 IV. ①H019-49②C912.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第038211号

策划编辑 蔡伟莉

责任编辑 成姿娴

封面设计 久品轩

这样说话最讨人喜欢, 这样办事最打动人心大全集

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路2230号

邮政编码 200235

电 话 (021) 64411389

传 真 (021) 64411325

网 址 www.lixinaph.com

电子邮箱 lxaph@sh163.net

网上书店 www.shlx.net

电 话 (021) 64411071

经 销 各地新华书店

印 刷 廊坊市华北石油华星印务有限公司

开 本 787毫米×1092毫米 1/16

印 张 27

字 数 536千字

版 次 2011年4月第1版

印 次 2011年4月第1次

印 数 1-12000

书 号 ISBN 978-7-5429-2835-1/H

定 价 29.00元



如有印订差错, 请与本社联系调换

会说话、会办事是拓展人脉、获得成功的必备本领。

当你掌握了说话技巧、具备了办事策略，你就能找到人生的幸福！

前言

这样说话最讨人喜欢

每个人都会说话，但每个人说话的效果却千差万别。为什么会这样呢？原因在于说话的方法、说话的能力、说话的内容存在差异，也就是我们所说的说话水平高低不同。

说话，不仅是一种生理功能，更是一种能力。一个人如果善于言辞，会说话，口才好，就可能把自己的工作生活安排得有趣，而且非常愉快，不仅使自己快乐，也使他人快乐。具有超一流的口才，是一个人能否取得成功的关键因素之一。在商界、政坛以及个人生活中，如果拥有迅速说服他人的好口才，会赢得令他人羡慕的机会，会受到上司的赏识、同事的尊敬、下属的爱戴，还有客户的信赖。

试看会说话的人，纵然口若悬河，滔滔不绝，听者也不以为苦；纵然片言只语，一字千金，也能绕梁三日。语言真是神奇，一句话说得好，可以说得人笑；一句话说得不好，可以说得人跳。一句话可以化友为敌，引发一场争论，甚至导致一场战争；一句话也可能化敌为友，冰释前嫌。

可以肯定的是，那些会说话的人身上都有共同的特质。这些特质表现为：能从新的角度看事物，能就众人熟知的事物提出独到的观点；有广阔的视野，谈论的题材超越自身生活的范畴；充满热情，让人感觉到，他们对于生活中所从事的种种活动怀有强烈的情感，而且使人对他的话题兴趣盎然；不喋喋不休地谈论自己；好奇心强，对许多事都有探究的兴致；有同情心，他们会设身处地去思索你所告诉他们的事情；有幽默感，也不介意开自己的玩笑；有自己的说话风格……

细细想来，会说话的人身上的特质，我们何尝不具有呢？通常情况下，我们当中的许多人，都不能称得上是会说话的人，但同时也不能归为对说话一窍不通的人的行列。逢人就像哑巴一样不会说话的人，毕竟是极少数，大多数人都多多少少地懂得一些说话的技巧与方法，只不过缺少系统的锻炼去进一步提高自己的说话水平而已。

对于每一个人来说，只要你会说话，就有可能拥有一副人见人爱的好口才。只

要肯下功夫练习，学习他人的方法，吸收他人的经验，并在实践中运用这些方法和经验，那么你可以成为演说家、口才大师、说话高手。

这样办事最打动人心

成功，一个充满魅力的字眼；心想事成，一条流行了千年的祝福语；做成功人士，一个人人向往的人生目标。

人生，也确实需要成功的辉煌来装点，这样，人才活得充实，活得精彩，活得开心。现实是，成功者众，不成功者亦众。为什么人与人之间有如此差距呢？答案不仅仅是智商，不仅仅是运气。爱因斯坦小时候不是被看作弱智吗？而三国时期的刘备发迹前不过是街头卖草鞋的小贩而已。

成功者与失败者的最大区别并不只在于他们做了没有，而在于他们是否知道应该怎样做。怎样做，就是掌握技巧的问题。只有掌握了技巧，每件事办起来才能得心应手、游刃有余，也才能一帆风顺。

人的一切活动都是在人群中完成的。能不能成功，能取得多大的成功，完全看行动者的办事能力。这就像一棵大树，根扎得越深，分布得越广，能吸收的养分也越多，自然也越不容易枯萎。办事也是如此，技巧设置得越周全，经验积累得越充实，事情会越成功，而且成功的可能性越大。

美国著名的人际关系学专家戴尔·卡耐基说：“一个人的成功，只有15%是由于他的专业技术，85%则是要靠人际关系和他的办事技巧。”诚然，成功不是天上掉馅饼，“芝麻开门”也只是阿拉伯世界的神话。成功有一定的游戏规则，办事有一定的致胜技巧。

没有规则难成方圆，没有技巧难以成功。生活中没有办不成的事，只有办不成事的人，所以，办事和做人是分不开的。办事是做人的体现和延伸，做人是办事的指导和依归。做人超凡脱俗，办事也就技高一筹。

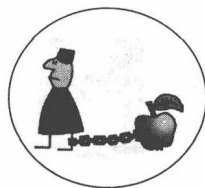
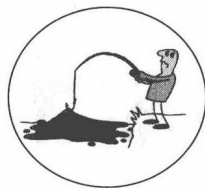
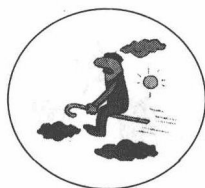
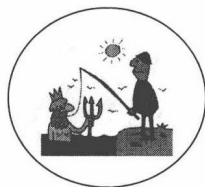
说话与办事是人生的智慧。智慧有大小之分，大智慧是根本，是主线，譬如心态、诚信、人缘、习惯；小智慧是枝叶，是扶持，譬如形象、会说、善变。大智慧和小智慧相辅相成才能保证人生这棵大树生命旺盛，枝繁叶茂。在《这样说话最讨人喜欢，这样办事最打动人心大全集》这本书中，它将告诉你如何借鉴成功人士的技巧，为自己取得成功添砖加瓦。

本书内容古今鉴用，中外融通，知识面广而可读性强，观念新颖而可操作性强。希望你读后有所启迪或收获。当你收获心得的时候，就是享受成功的开始。

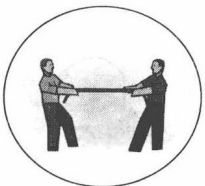
目录

第一部分 这样说话最讨人喜欢

第一章 机言巧语，为人处世游刃有余	2
第一节 最受欢迎的说话方式	2
把握好说话的节奏	2
言不在多，达意则灵	3
使用文明语言	4
第二节 说话莫说绝，伤人莫伤心	4
说话顾及对方的自尊心	4
得理让人，放他一马又何妨	6
第三节 用舌头代替拳头	7
生气的时候不要随便开口	7
用舌头代替拳头	9
第四节 从来没有争辩的赢家	10
不做没有意义的争论	10
一切争辩都能避免	11
人的心意不因争吵而改变	12
让他们闭上嘴巴	13
找到解决问题的方法	15
避免争吵不等于放弃辩护	16
第五节 在倾听中洞察人生的玄机	17
倾听能帮助你思考	17
倾听是最好的鼓励	18
如何做一名好听众	19
第六节 管好你的嘴，少信口开河	20
不要逞一时的口舌之快	20
掌握说话的分寸	22
在对方失去耐心之前闭嘴	23
第二章 优雅谈吐，社交场合左右逢源	25
第一节 到什么场合说什么话	25
说话要注意场合	25
社交场合说好第一句话	27



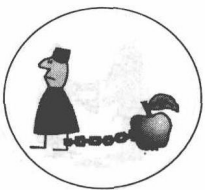
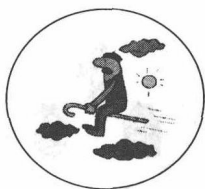
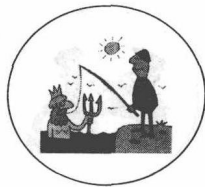
目录



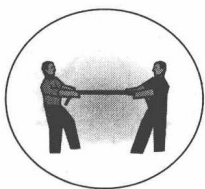
不同场合下的不同用语	28
第二节 宁可说自己错了，也不说“你错了”	29
一个人犯错总是有原因的	30
尊重别人的意见，别说“你错了”	30
第三节 多说“我们”少说“我”	32
说话避开“我”字	32
少说“我”多说“你”	33
把“我的”变为“我们的”	34
第四节 谈对方感兴趣的话题	34
多谈对方的得意之事	34
投其所好的妙处	35
第五节 赞美具体而有新意	37
赞美不是奉承	37
所有人都渴望被赞美	38
赞美的四种方式	39
第六节 感谢的话立刻说出来	40
学会感谢	40
感谢的作用和要求	41
表达感谢的方法	43
第七节 把安慰的话说到位	44
这些人你要怎样安慰	44
最佳的安慰法	45
第八节 别人讲话时不要插嘴	48
乱插嘴遭人厌恶	48
打断别人易引起抵触情绪	49
耐心听别人谈他自己	50
插话的技巧	50
第九节 好的语言简洁明快	51
不做啰嗦先生	51
简洁应注意的六个方面	52
什么是不必要的	53
第十节 说话力求通俗质朴	54
日常讲话的基本要求	55
话越朴实给人印象越深	55
朴素不等于简单贫乏	56
第十一节 把话说到心窝里	57
把话说到别人的心窝里	57

照顾对方的自尊	58
第十二节 重视说话中的细节	59
改掉不良的说话习惯	60
这些说话小节不能忽视	62
第三章 谦词婉语，职场工作迎来成功	64
第一节 求职面试旗开得胜	64
面试中如何表现自己	64
面试常见难题分析	65
面试应答六种绝技	67
第二节 注重说话的目的	68
追求成功的目的	68
解决问题的目的	69
保护自己的目的	70
第三节 以低姿态赢得关注	70
在潜移默化中施加影响	71
把功劳让给上司	72
第四节 与上司说话不卑不亢	73
不同上级，区别对待	73
态度上不卑不亢	75
上司面前这些话不能说	76
第五节 看准后再开口	77
遇到事情要和上司商量	77
有意无意地亲近老板	79
不要抢领导的“光芒”	81
第六节 上下级离不开良好的沟通	81
沟通力是一种关键能力	82
沟通是管理工作的浓缩	83
沟通，从心开始	84
沟通让上下精诚合作	85
第七节 领导者激励的艺术	86
原谅更能激发上进心	86
对失败者给予肯定	87
金钱奖赏最能调动热情	88
把谢意送进员工的心坎	91
树立目标，激发干劲	92
第八节 分配任务多建议多商量	92
少命令，多商量	93

目 录



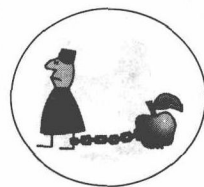
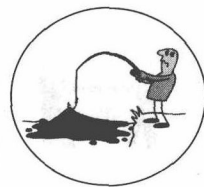
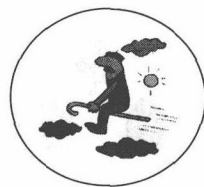
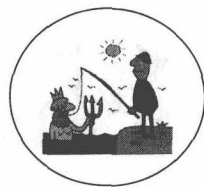
目录



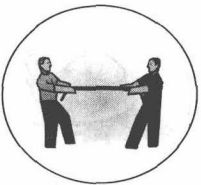
避免下达强制性命令	94
怎样让员工接受命令	95
第四章 伶牙俐齿，销售经营财源滚滚	97
第一节 嘴巴一张，黄金万两	97
只要敢开口就能做好销售	97
用自己的言谈来吸引客户	98
好口才使销售取得突破	100
激起顾客的购买欲望	102
第二节 你要有一张会唱歌的嘴	104
话不投机半句多	104
多用些积极的措辞	105
面带微笑与客户交谈	107
向客户表达你的认同	108
第三节 别陷入无知和冲动中	110
过于程式化和职业腔	110
东拉西扯没有重点	110
心不在焉	111
重视信用的作用	113
第四节 做好准备预约客户	115
约见时间的选择	115
预约客户的常用方法	117
电话预约客户的技巧	119
当面约见客户的方法	121
第五节 拜访客户做面对面交谈	123
每次拜访都是一场盛宴	123
拜访客户也有流程设计	126
容易忽略的五个拜访细节	127
二十种借口让你再见到客户	128
第六节 产品介绍引起关注	130
介绍产品有技巧	131
成为产品专家	132
介绍产品时要突出卖点	133
对销售的产品要有信心	134
用权威的数字来说话	135
第七节 催收货款讲策略	137
催收货款的口才基础	138
把握催收货款的制胜因素	139

机智应对欠款人的借口	140
第五章 甜言蜜语，爱情婚姻和谐幸福	144
第一节 一样的语言不一样的含义	144
男人女人不同的表达方式	144
女人的口是心非	145
解读女性隐晦语言	146
男人为何对女人“口是心非”	149
第二节 男人和女人的谎言	150
谎言背后的真相	150
女人为何爱说谎	151
男人的谎言	152
男人为何喜欢发誓	154
第三节 男女交往进行时	154
男女间的神秘吸引力	155
外貌之外的吸引力	156
男女交往中的“三S”政策	157
男人如何邀约女人	157
男女的埋单哲学	158
十一种值得深交的女人	159
十一种值得深交的男人	160
异性对你有好感的信号	161
第四节 男人约会往北女人约会向南	163
恋爱中女人的异常心理	163
女人何以喜欢使男性着急	165
女性为何喜欢甜言蜜语	166
恋爱中的男女为何爱“较劲”	167
女人最吃男人哪一套	168
第五节 新时代的婚姻保卫战	169
如何认识“婚后沉默症”	169
怎样克服“婚后沉默症”	170
女性如何使丈夫更恋家	170
男人要体贴自己的妻子	171
女性要做婚恋中的聪明人	173
正确处理夫妻间的吵架	174
第六章 慷慨激昂，当众演讲掌声四起	176
第一节 素质：演讲的无形资本	176
演讲者的修养	176

目 录



目录



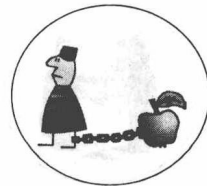
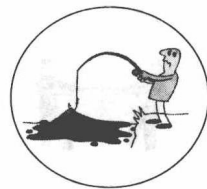
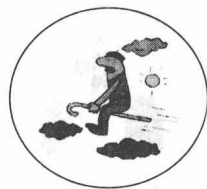
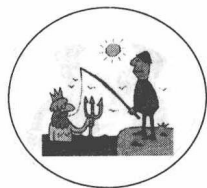
演讲口才的要求	177
加强心理训练	178
演讲的禁忌	179
第二节 题目：演讲的内在灵魂	180
明确演讲的目的	180
确定一个合适的主题	181
第三节 材料：演讲的骨和肉	183
有计划地查阅资料	183
准备属于自己的素材	186
选择精练的演讲材料	187
筛选材料要点的步骤	188
第四节 演讲稿：现场演讲的主要参考	190
演讲稿力求有新意	190
演讲稿的写作要求	193
演讲稿的修改	197
第五节 风格：树立属于自己的品牌	200
演讲风格的基础知识	200
给演讲表达定一个基调	202
形成自己的演讲风格	203
提炼自然的演讲风格	209
第六节 语音和语调：打造第二印象	210
演讲中的声音	210
演讲中的语调	212
演讲中的节奏	213
科学运气和正确练声	215
几种常见的发音缺陷	216
第七节 投入感情：让听众乐于接受	217
用热情感动听众	217
抓住听众的注意力	219
把注意力转化成兴趣	223
让听众乐于接受的方法	224
引起听众的共鸣	226
第七章 刚柔相济，双方辩论震撼人心	228
第一节 辩论中的心理术	228
辩论最需要理智	228
辩论要克服紧张	229
保持良好的竞技心理	231

第二节 辩论中的表达术	232
变换词语, 摆脱困境	232
改变次序, 形成新意	233
通俗表达, 易于理解	235
借用歧义, 攻击对方	236
排比组句, 表达流畅	237
第三节 辩论中的谋略术	239
辩论谋略制定的基础	239
制定己方的战术预案	240
灵活机动的战术方案	241
捕捉辩论的信息	242
抢占制高点, 争取主动	243

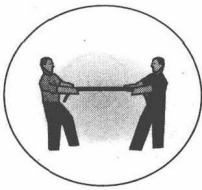
第二部分 这样办事最打动人心

第一章 办事一定要注意外在形象	246
第一节 好形象带来成功的机会	246
成功的形象由你自己决定	246
好形象是成功的资本	247
打造完美形象	248
给人良好的第一印象	249
第二节 树立讲信誉的美名	250
莫说过头话	250
别答应你无法兑现的事	251
如果承诺了, 事再小也要办到	252
即使不便也兑现诺言	253
建立信誉档案	254
第三节 严格地恪守时间	255
成功者都有准时的习惯	255
做一个守时的人	256
第四节 向伯乐推销自己	257
酒香也怕巷子深	258
擅长包装自己	258
学会自抬身价	259

目 录



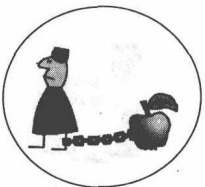
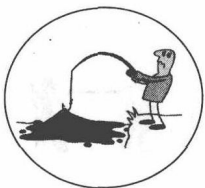
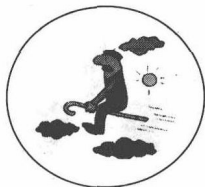
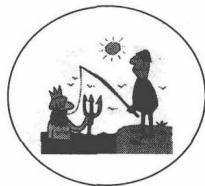
目录



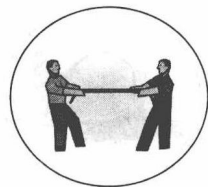
第二章 办事一定要讲究内在素质	261
第一节 相信自己是最棒的	261
你认为自己怎样你就会怎样	261
有一种自卑叫自信	262
远离自卑，重建自信	263
第二节 控制自己的情绪	265
什么是气	265
咽下怨气，才能争气	266
控制怒气不发火	267
操纵好情绪的转换器	268
冷静，冷静，再冷静	269
第三节 赢得起也输得起	270
你越想赢，你越会输	270
失败只是暂时的挫折	271
别让自己活得太累	272
第四节 每天花点时间自省	273
办事就是做生意	273
自我反省，自我提高	274
第五节 犯错后马上道歉	275
错误使人变得成熟	276
勇于认错能提升形象	277
与人和睦相处的秘诀	278
第六节 得意失意不写在脸上	278
喜怒不形于色	279
宠不惊，辱不惊	280
不计较别人的毁誉	281
聒噪不如沉默，息谤得于无言	282
第七节 变压力为动力	283
千万别让压力压倒	284
了解压力排除压力	286
把压力变为动力	287
第三章 办事一定要讲究行为艺术	289
第一节 微笑露出上八颗牙	289
微笑的人受人欢迎	289
微笑的人讨人喜欢	290
让微笑潜入他人心灵	291
练就空姐一样的笑容	292

微笑价值百万美金	292
今天你微笑了吗	293
第二节 不找借口找方法	295
成功属于找方法的人	295
方法为王, 方法总比问题多	295
开动脑筋, 寻找方法解决难题	300
想办法才会有办法	301
方法比态度更重要	302
第三节 不了解情况不随便表态	304
没有调查就没有发言权	304
多想办法, 少谈主张	305
第四节 记住每个人的名字	306
记住对方的姓名	306
钢铁大王的领导才能	307
记住人名的三个方法	308
第五节 与人握手时, 可多握一会儿	309
握手隐藏的秘密	309
握手的经济效益	310
握手要注意的细节	312
第六节 礼仪让你受到重视	315
彬彬有礼增添人气	315
再熟悉也不能缺少礼节	317
第四章 办事一定要学会利用关系	319
第一节 为自己办一张人脉存折	319
人情需要不断地积蓄	319
充实自己的人情账户	320
买一只人情原始股	321
第二节 广建高素质的人际关系网	323
人际关系网的核心	323
与网中的人多联系	324
经常传递口信	325
结交社交专家	325
第三节 每个人都是你的交际良师	326
从朋友身上学习	326
建立良师俱乐部	326
学习富人的成功方法	328

目 录



目录



第四节 别错过生命中的贵人	329
改变人生抓“贵人”	329
背靠“大树”好乘凉	330
贵人靠自己去发现	331
第五节 十年寒窗半生缘	332
善于结交同学	332
接纳处境不好的同学	334
对同学要谦虚	335
第六节 千里难得是同乡	338
亲不亲，故乡人	338
借助老乡搭人脉	339
运用老乡圈受益无穷	341
老乡关系的经营	342
第五章 办事一定要掌握好方法	344
第一节 红脸白脸都要唱：软硬兼施	344
变脸也是一种本领	344
红脸白脸都要唱	345
红脸白脸操纵自如	346
第二节 他山之石可以攻玉：攀龙附凤	347
以双方熟悉的名人作为突破口	347
借有声望的人帮自己说话	349
第三节 让对方被动出手：激将上钩	350
使用积极性的字眼	350
使用激将法	352
设立竞争对象	353
第四节 让对方主动伸手：以情感人	354
学会自己先批评自己	354
经常进行感情投资	355
用哭声打动人心	356
第五节 让对方知恩图报：欲取先予	357
负债心理让他回报更多	358
在困难的时候帮他一把	359
与暂不得势的人交往	360
第六节 让对方油然而动：巧言攻心	361
善于“攻心”使人“内心喜悦”	362
满足对方的心理需求	362
利用对比心提出大要求	364

从消除心理障碍入手	365
第七节 让对方按自己意图行事：劝导说服	366
调节说服气氛	366
打消对方的防范心理	367
牵着他的鼻子走	368
不到最后绝不放弃	369
第八节 有时曲线就是捷径：旁敲侧击	370
遇到障碍就绕过去	370
拐弯抹角把话说	372
通过旁敲侧击达到目的	373
第九节 运用人性特有的弱点：需求诱惑	374
大多数人的共同需求	374
满足对方的欲望	375
尊重对方的自尊心	376
第六章 在公司里办事，责任心第一	378
第一节 站在企业的角度看事情	378
站在企业立场思考	378
别和老板对立	379
第二节 像老板一样为企业着想	380
像老板一样思考	381
问自己能为企业做什么	382
第三节 企业的事就是自己的事	384
企业就是你的船	384
对企业有强烈的认同感	385
从内心热爱自己的企业	386
主人翁精神	387
第四节 为老板分忧解难	388
多掌握信息给老板当参谋	389
正确认识自己的工作	389
设法自己创造职位	390
第五节 修正老板的错误	390
说出自己的真实想法	391
善于给老板台阶下	392
智慧对待老板的错误指令	392
第六节 公司兴亡，员工有责	393
像爱家庭那样爱公司	393
绝不出卖公司机密	395

目 录

