

只要掌握了说话的智慧与办事的
技巧，无论是说起话来，还是办起事来，
都能拿捏准确、游刃有余。



把话说得恰到好处，把事
办得漂漂亮亮。会说话的人受欢迎，
会办事的人最出色。

能说会做



NengShuoHuiZuo
CaiHuiYing



才会赢

掌握能说会道的本领 开启顺风顺水的人生

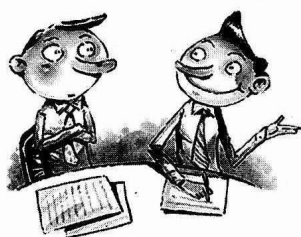
成功总是垂青于会说话和巧于办事的人！
会说话会办事是一个人在生存和竞争中获胜的必备本领。

马银文◎编著



中国致公出版社

能说会做



NengShuoHuiZuo
CaiHuiYing

才会赢

马银文◎编著



中国致公出版社

图书在版编目(CIP)数据

能说会做才会赢/马银文编著. —北京:中国致公出版社,
2010.9

ISBN 978-7-80179-963-0

I. ①能… II. ①马… III. ①成功心理学—通俗读物
IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 174877 号

能说会做才会赢

编 著 马银文

责任编辑 岳 珍

出版发行 中国致公出版社

(北京市西城区德胜门东滨河路 11 号西门 电话 66168543 邮编 100120)

经 销 全国新华书店

印 刷 三河市灵山装订厂

印 数 1—5000 册

开 本 710×1000 1/16 开

印 张 19

字 数 230 千字

版 次 2010 年 11 月第 1 版 2010 年 11 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80179-963-0

定 价 33.00 元

版权所有 翻印必究



前言

社会是人际关系编织的网络，任何一个人都不可能在社会中孤独地生存。为了生活，我们就必须与人打交道，交道打得好坏，取决于我们在社会生存中的难易程度。这就需要我们必须会说话会做事。

说话与做事，是一个人在社会生活中两项最基本的活动，也是体现一个人社会化能力最重要的两个方面。会说话、能做事是打开人生局面的两大成功资本。

会说话就是说话要讲规则，熟谙与人相处的学问；会做事，就是做事的一种策略、一种技巧、一种方法。给自己最好的礼物就是成功，而成功往往总垂青那些善说话和巧于做事的人！

荀子说：“口能言之，身能行之，国宝也。”一个人在能说会道的基础上，怎样才能做到言出必行？本书全面详细地介绍了得体的说话技巧、轻松的为人方法、潇洒的处世之道和高效的做事经验。教你学会在任何时候都要以出色的语言表达和高超的做事能力显示自己的魅力和个性，赢得众人欣赏的眼光；深刻体验和借鉴书中的事例、事理，你的人际关系就会少一些摩擦，多一份和谐；智慧地汲取书中的做事方法和策略，你的事业就会多一份顺利，少一份波折。



目 录

上 篇
把话说得恰到好处

第一章 杜绝不受人欢迎的说话方式

俗话说：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”中国人自古就讲究说话的能力。一个人的成功离不开好的人缘，而好的人缘往往是由语言打造成的。

1. 多用礼貌语，礼多人不怪 / 4
2. 沟通从“音”开始 / 6
3. 委婉话，暖人心 / 8
4. 幽默语，一枝花 / 11
5. “软”话不“软” / 13
6. 好话多说，恶言不语 / 15
7. 打人不打脸，说话不揭短 / 18
8. 自嘲，让人更喜欢你 / 20
9. 这样说“不”，不得罪人 / 22
10. 规劝别人的话要顺耳 / 25

第二章 说话有分寸，不得罪人

中国人自古就讲究说话和办事的“度”，这个“度”就是恰到好处。在倾听与响应、幽默与玩笑、赞美与批评、拒绝与答复、说服与劝导中，掌握了这个“度”，你就不会得罪人。

1. 赞扬别人要把握火候 / 30
2. 插嘴讲时机，见缝就得钻 / 33



能 说 会 做 才 会 赢

NENG SHUO HUI ZUO
CAI HUI YING

3. 开玩笑不要过了“火” / 37
4. 逞口舌之快，不是真正的英雄 / 39
5. 自夸的话，留给别人说 / 41
6. 说三分话，留七分赏 / 43
7. 该说的话留一点，不该说的不开口 / 45
8. 最长的路是最快的路 / 47
9. 把批评的话委婉表达 / 49
10. 看人下菜碟，说话看场合 / 52
11. 不要把话说得太绝 / 54
12. 要注意说话的态度 / 56
13. 见什么人说什么话 / 58

第三章 八面玲珑的交际语言艺术

拥有人脉，是一个人的巨大财富。交际场上，会说话的人总是八面玲珑，灵活变通。仅仅一张铁嘴，既能让你编织好人际关系网，又能让你做到八面玲珑路路通，这样做人才能到处受欢迎。

1. 酒言酒语，饭桌上的人际经 / 62
2. 称呼语，缩短你我距离 / 65
3. 打破冷场，消除交往的障碍 / 67
4. 寒暄语如春风，似细雨 / 70
5. 说好祝福语，不花钱就能笼络人心 / 73
6. “礼”到，“话”也要到 / 75
7. 尊重隐私，闭口不谈 / 76
8. 尴尬话，巧开口 / 78
9. 假言假语见真情 / 80
10. 场面话该说还要说 / 82
11. 妙答让你避尴尬 / 84
12. 认准人，说对话 / 86



第四章 智言妙语，职场上游刃有余

职场是一个人独立生存、走向成功的第一步。一个人要想在职场中如鱼得水，灵活应变，则需要在说话中下大工夫。俗语说得好：“百人百性百脾气”，因此说话要看对象，不同的人说不同的话，你才能赢得好人缘，让你在职场上顺风顺水、游刃有余。

1. 滔滔口才，灵活应对面试 / 90
2. 交谈讲艺术，同事更和谐 / 93
3. 上下级之间沟通要讲细节 / 95
4. 指出老板过错要给足面子 / 97
5. 在公司里不宜讲的话 / 99
6. 说三道四的话不要说 / 102
7. 与下属沟通的语言技巧 / 104
8. 懂得变通，升职加薪不能没有你 / 106
9. 与上司交谈要讲技巧 / 108
10. 一言既出，驷马难追 / 111
11. 拒绝上司有妙招 / 113

第五章 谈情说爱两颗心，幸福终生一张嘴

常言说，相爱容易相处难。生活永远是一个复杂而又深邃的话题。生活既需要诗情画意，更需要甜言蜜语。谈情说爱实际上就是向对方表现自己智慧的过程，在这个过程中，往往几句话，就能收到特别的效果，这种话语内在的精神力量往往比物质力量更加强大。也就是俗话所说的，金钱买不来的东西，语言可以得到。

因此，为了使你的感情生活更和谐，不妨换一种方式来谈谈。

1. 羞答答的爱，这样说出来 / 118
2. 赞美语胜过“我爱你” / 122
3. 爱情需要用“心”，更需要用“嘴” / 125
4. 道歉也是一种爱 / 128



5. 吵架，也要吵出水平来 / 130
6. 幸福是花，幽默就是水 / 134
7. 这样的话，妻子不该说 / 137
8. 巧言融化夫妻的“冰点” / 141
9. 唠叨是女人带刺的爱 / 144

【 下 篇 】 把事做得得心应手

第六章 求人办事要有技巧

聪明不是你办事的唯一资本，兜里有钱也不是你办事的全部资本，只有靠技巧办事，才是你成事最好之本。

1. 掉眼泪，也能办大事 / 150
2. 人在屋檐下，一定要低头 / 152
3. 事情有时是“泡”成的 / 155
4. 办事时，不要“烧火棍一头热” / 158
5. 顺藤摸瓜，找准关系好办事 / 160
6. 放长线才能钓大鱼 / 162
7. 吃亏，一种有远见的办事技巧 / 165
8. “贵人”是你成功的梯 / 167
9. 打通人脉不仅仅是一张嘴 / 170
10. 帮人办事要量力而行 / 172

第七章 大事必做于细，细节体现素养

古人云：“不积小流无以成江海，不积跬步无以至千里。”说的就是要想成就大事必须从小事做起的道理。一心渴望伟大，伟大却了无踪影；甘于平淡，认真做好每一件小事，伟大便不期而至。因此，我们必须改变心浮气躁、浅尝辄止的毛病，提倡一丝不苟、注重细节的作风，把大事做细，把小事做好。



1. 细微之处方见英雄本色 / 176
2. 粗劣的工作，粗劣的生活 / 179
3. 细小行为，精彩人生 / 182
4. 宜家家居，贴心的关怀 / 184
5. 细节就是一种态度 / 186
6. 放低自己，才能抬高自己 / 188
7. 穿着打扮并非小事 / 190
8. 职场有细节，却无小节 / 192
9. 用心，你会做得无与伦比 / 195
10. “小心眼”，大财源 / 198

第八章 雷厉风行：做事不可缺少的手段

在现实生活中碰到问题，一般有两种处理方法：一是果断处理，二是犹豫不决。前者能够及时解决问题，为下一步工作做好充分的准备，这是一个有手段的人；而后者在做事上既耽误了时间，又失去了做事的最佳时机，这是一个不懂手段的人。

1. “不犹豫”从而“不后悔” / 202
2. 成败就在一念间 / 205
3. 态度第一，能力第二 / 208
4. 被动就会挨打，主动就占优势 / 212
5. “不信邪”的创新精神 / 214
6. 拖延一分，难做十分 / 217
7. 积极主动，不必老板交代 / 219
8. 敢做比会做更重要 / 221
9. 人生没有回头路，该出手时就出手 / 224
10. 管好时间，高效执行 / 228
11. 胆识也是一种能力 / 232
12. 不要为自己制造借口 / 235

第九章 打破思维：转换思路，就有出路

有时我们无法改变生活中的一些事情，但是我们可以改变自



己的思路，也许就在你放弃了盲目的执著，选择了理智改变的一刹那，你就会从另一方面看到成功在向你招手。

1. 给思考找点时间 / 240
2. 思路决定财路 / 242
3. 平庸人动手脚，卓越人动头脑 / 246
4. 财富是“想”出来的 / 249
5. 思维的悖逆，成功的契机 / 252
6. 不同思路，不同结果 / 255
7. 祈求“灵感”，激发创意 / 258
8. 会思考的人打不败 / 260
9. 思想有多远，成就就有多大 / 263
10. 用脑子去创路子 / 265

第十章 管理时间，高效执行

美国有一个著名的管理大师杜拉克说过：“不能管理时间，便什么也不能管理。时间是世界上的最短缺的资源，除非严加管理，否则会一事无成。”如果说，以分来计算时间的人比用时来计算时间的人，时间多 59 倍的话，那么以秒来计算时间的人则比用分来计算时间的人，时间又多 59 倍。时间就是金钱，因为虚掷一寸光阴即是丧失了一寸执行工作使命的宝贵时光。

1. 时间：每天节约一点点 / 268
2. 统筹做事，事半功倍 / 271
3. 工作条理化就是效率 / 273
4. 收集时间的碎片 / 280
5. 把今天留住 / 284
6. 虚掷一寸光阴，丧失一份竞争 / 287
7. 给时间估个价 / 289
8. 把时间拉长 / 292

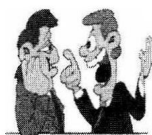
上
篇
把话说得恰到好处

第一章

杜绝不受人欢迎的说话方式



俗话说：“世事洞明皆学问，人情练达即文章。”中国人自古就讲究说话的能力。一个人的成功离不开好的人缘，而好的人缘往往是由语言打造成的。



1. 多用礼貌语，礼多人不怪

社交中，如果学会下述五句礼貌用语，并且经常加以运用，是博得他人好感的最为简单易行的做法。

日常口语交谈，应该在交谈中多使用礼貌用语，所谓礼貌用语，是指约定俗成的表示谦虚恭敬的专门用语。

(1) 您好

“您好”是一句标准的问候礼貌语。在口语交谈中，谁都会遇到相识者与不相识者，不论是深入交谈，还是打个招呼，都应主动向对方先问一声“您好”。若对方先问候了自己，也要以此来回应。在有的地方，人们惯以“你吃饭了没有”“最近在忙什么”“身体怎么样”“一向可好”来打招呼或问候他人，但都没有“您好”简洁通行。

(2) 请

“请”是一句礼貌语。在要求他人做某件事情时，居高临下、颐指气使不合适，低声下气、百般乞求也是不对的。在此情况下，多用上一个“请”字，就可以逢山开路、遇水架桥，赢得主动并博得对方的好感。

(3) 谢谢

“谢谢”是一句致谢的礼貌语。每逢获得理解、得到帮助、承蒙关照、接受服务、受到礼遇之时，都应当立即向对方道一声“谢谢”。这样做，既是真诚地感激对方，又是一种必要的礼貌。

(4) 对不起

“对不起”是一句道歉的礼貌语。当打扰、妨碍、影响了别人，或是在人际交谈中给他人造成不便，甚至给对方造成某种程度的损失与伤害时，务必及时向对方说一声“对不起”。这将有助于大事化小，小事化了，



并且有助于修复双方关系。

(5) 再见

“再见”是一句道别的礼貌语，也是一种常见的礼貌用语。在交谈结束、与人作别之际，说上一句“再见”，可以表达惜别之意和对他人的尊重之心。

口语在社会交往与交谈中占有很重要的地位，因为语言本是人们交流思想的工具，在人际交往中，时时刻刻都离不开工具。在社会交往与商务交谈中，运用自己的口才帮助自己成功，就要诚恳、亲切、谦虚、热情、生动活泼、富有风趣，要让对方喜欢听，这样才能有吸引力。

交谈时最好说普通话，力求规范化。要让人听懂听清，不致产生误解。要吐字清晰，声音悦耳，给人一种美感，让人感觉与你交谈是一种快乐的享受。

说话的技巧关键是要讲究方式方法，须含蓄的含蓄，须婉转的婉转，要善于以情动人，以理服人。

在用日常口语交谈时，切忌任意贬低别人，揭人之短。应尽量避免谈到对方以前的过失、生理上的缺陷，或对方本人及亲属中的某些难于启齿的事，以免伤害对方，结下怨隙。



2. 沟通从“音”开始

说话声音，也常常体现出一个人的魅力。有些人的声音听起来，像百灵鸟一样动听，委婉悦耳，也有些人的声音听起来像鸭子在叫，让人听起来刺耳。其实声音不悦耳，并非你的嗓子有问题，而是你没有掌握好控制声音的技巧。

声音的三要素分为：音调、音量、语速。我们在说话的时候，要注意声音的三要素就可以了。

(1) 音调

音调说话时万万不可有太高的音调，那样会显得很幼稚，歇斯底里。要给人良好的印象，建立和谐的沟通气氛。稍显低沉而有深度的声音最有魅力。也就是我们常说的磁性声音，咬字清楚，必要时稍微提高声调，都是聪明的说话技巧。要想拥有磁性的声音，就一定要利用腹式呼吸来发音，可以多吸一些气，先是更响亮的声音，吐气时，要用腹肌控制，一点一点地使用，喉咙不必太生太硬，否则说话多时，喉咙会沙哑，疼痛。

(2) 音量

音量在一些公共场合，常见到许多人聊天聊得很投入，为了让同伴听见自己的高论，扯开嗓门喊。其实，在公共场合说话，要注意自己的音量，是一种必要的社会礼仪，切忌七嘴八舌侃大山，你到兴头上的时候，却把自己的快乐建立在别人的痛苦之上。

(3) 语速

语速有人说话比较快，其实这也正是他性格的一部分，讲话快的人一般性格开朗，思维特别活跃且跳跃性大。说话慢的人性格沉稳，办事不求速度求质量，如何确定与别人交流时的语速呢？就是要根据别人的语速来



第一章

杜绝不受人欢迎的说话方式

调整自己的语速。

拥有好的声音，别人才喜欢跟你交流，听你讲话，当然，要想拥有独具魅力的声音，不是一朝一夕的事，每天多听听自己的声音，勤加演练，拥有好听的聲音就不是难事。经常一面看镜子，一面用“微笑”的表情来发音，调整呼吸，让腹部自然地发音，读一些自己喜欢的小品文章，练到咬字正确、平顺、清晰的程度，速度也就可以慢慢地控制了。

因此，在平时的说话当中，要注意提高自己的音质，使自己的音质更加地悦耳动听，这样才能变成一个真正会说话、有魅力的人。