

心灵补给站

台湾博客来网上书店畅销书

会说话 得天下



堂课

叫你能言善道

杨子乔 编著

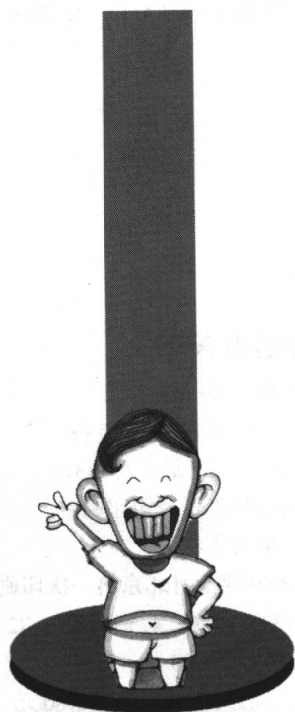
最有效的
讲话技巧
读本



中国民族摄影艺术出版社

会说话得天下

杨子乔 编著



中国民族摄影艺术出版社

责任编辑：虞 晖

编辑助理：蒋 祥

装帧设计：朱力群

图书在版编目 (CIP) 数据

会说话得天下/杨子乔编著. —北京：中国民族摄影艺术出版社，2004.7

ISBN 7-80069-604-9

I. 会... II. 杨... III. 语言艺术 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 070130 号

会说话得天下

杨子乔 编著

中国民族摄影艺术出版社出版发行

(北京市和平里北街 14 号 邮编 100013)

北京云浩印刷有限责任公司印刷

各地新华书店经销

2004 年 9 月第一版 2004 年 9 月北京第一次印刷

开本：880×1230 毫米 1/32 印张：4.5 字数：72 千字

印数：0001-10000 册

ISBN 7-80069-604-9/Z·50 定价：12.80 元

你说对了吗？

说话人人都会，但要说得好说得巧，却是一门大学问。

一言兴邦，一言丧邦

古谚有云：“一言以兴邦，一言以丧邦。”这句话的意思是，一句话说得好，可收振兴邦国之效；要是说得不对、不妙，那就可能断送了国家的前途。可见语言的力量多么强大！

既然一句话说得好不好、对不对，大则可能影响国家社稷的命运，小则影响一笔交易能不能成功，人际关系会加分或扣分，甚至夫妻、朋友关系能不能继续维系，那么，把话说得巧，说得对，无论是对政治人物，或是公关人员，甚至市井小民而言，都是迈向成功的必要条件。

确切掌握场合、时机、对象、作用

能够撼动人心的话，不见得要长篇大论，或是引经据典。只要确切掌握场合、时机、对象、作用等基本原则，再加上几个放诸四海皆准的说话技巧，就可能成为事半功倍的说话高手。



会说话，

得天下

不过，说话高手很少是浑然天成，或是与生俱来的。它是一门可以靠后天努力习得的学问。课堂上虽然没有教，但是前人的智慧和经验，却可以累积成一本成功说话的秘籍。

本书即是一本易学易懂、实用有效的说话高手秘籍。它不仅教你如何掌握说话的场合、时机、对象、作用，更收罗了很多让你无往不利的说话通则，佐以实例，印证出什么样的说话方式让你到处吃得开，什么样的说话方式又会让你屡吃闭门羹。

全方位传授说服、解围、拒绝、谈判的招式

此外，所有你在生意、政治、人际场合中用得上的说话技巧，如说服、解围、拒绝、谈判等，全都巨细靡遗地传授给你；甚至连让人视为畏途的演讲，以及推陈出新、变化多端的广告用语，也都有成功破解及应对的说话招式。

过去你说错话没关系，看了这本书之后，你再也不必吃说错话的亏了！



前言 你说对了吗? / 1

第一讲 无往不利的说话通则



这么说就对了 / 3

谨守“诚”字诀 / 3

善用言外之意 / 10

恰如其分 / 13

别把话说死 / 15

软言软语 / 16

循序渐进 / 16

轻薄短小 / 18

不急不徐 / 18

问得巧 / 19

投其所好 / 22

借力使力 / 22

转移话题 / 23

轻松一下 / 24

让肢体语言说好话 / 25



第一讲 无往不利的说话通则



千万不要这么说 / 27

错误的第一步 / 27

贴错标签 / 28

张冠李戴 / 29

自“我”膨胀 / 31

不识时务 / 32

见人说鬼话 / 34

华而不实 / 35

滥用情绪语言 / 36

语言化妆过度 / 37

停的不是时候 / 38

使用重音挑衅 / 40

您的心得留言 / 43



第二讲 别有用心的语言策略



不着痕迹的说服技巧 / 49

循循善诱 / 49

善用譬喻 / 49

隐喻暗示 / 51

以褒代贬 / 51

鼓动激励 / 53

引起共鸣 / 54

动之以情 / 55

请君入瓮 / 56

化危机为转机的解围招式 / 57

借风推船 / 57

顺势牵连 / 59

巧妙岔题 / 61

以牙还牙 / 61

一语双关 / 63

借题发挥 / 63

自我解嘲 / 64

幽自己一默 / 65

目录

第二讲 别有用心的语言策略



不伤感情的拒绝艺术 / 66

软推慢拖 / 66

以子之矛，攻子之盾 / 67

软中带硬 / 69

不置可否 / 69

迂回曲折 / 70

以笑代答 / 71

装聋作哑 / 71

进退有据的谈判智慧 / 73

有“礼”走遍天下 / 73

投石问路 / 75

旁敲侧击 / 79

转移话题、以退为进 / 82

据理力争 / 84

预留退路 / 85

您的心得留言 / 89



第三讲
特殊时空的
语言技术



叫好叫座的演讲秘诀 / 95

何时结束最重要 / 95

临阵磨枪，不亮也光 / 96

开头要引人入胜 / 97

结尾要余韵犹存 / 98

适时制造高潮 / 100

仪态风度的加分效果 / 100

用语平易近人 / 101

逻辑化繁为简 / 103

语句要精炼 / 104

既讲又演，生动有趣 / 105

深入人心的广告用语 / 106

揭己之短 / 106

语带玄机 / 107

正话反说 / 108

话中有话 / 108

引起好奇心 / 109

巧用数字 / 110

您的心得留言 / 113



第四讲

肢体语言的社交意义



表情语言 / 119

动作语言 / 122

姿态语言 / 125

正确解读肢体语言 / 128

您的心得留言 / 131

第一讲

无往不利的说话通则

为什么同样的意思，有的人说起来深得人心，有的人一开口却吃了闭门羹？

惟有确实拿捏好这其中的窍门、分寸，你才能够无往不利、所向无敌！





这么说就对了

谨守“诚”字诀

说话要成功，首先就要让别人感觉到你很热心，有诚意。

如果说诚意的着眼点是内容，那么，热心的重点就是在语言表达的形式上。

只要有真实可信的说话内容，再加上热心诚恳的说话方式，交谈就能够达到理想的效果。正如谚语所说，“有了巧舌加诚意，就能够用一根头发牵动一头大象。”

热诚的具体表现是多方面的，其中之一就是对公众的尊重，谈话时恳切的语气及礼貌。

人与人相处，除了有道德和伦理上的意义之外，还有其他特殊的涵义；而且，这种涵义直接关系到自己、公司或组织在社会大众心目中的形象和声誉。因此，如果你身为公关、业务或服务人员，就必须更





会说话，

得天下

注重诚意，以及对对方或社会大众的尊重。

曾听朋友说过一个真实的故事。有一次，一位全国知名的企业家，代表公司与另一家公司洽谈合作业务，但过了约定的时间很久之后，他才姗姗来迟，而且一见面就姿态很高地向对方说：“我忙得不得了，只能拨出一点时间接见你。”

这句话在语言策略上大有问题，因为这是公司与公司洽谈业务，是一种商业上的正式公关活动，而不是个人间的交往。所以，不管公司大小，也不管知名度高还是低，两者的地位都是平等的。

这位企业家的言辞和行为，都在向对方暗示：

“我是大企业的老板，是个大忙人，我的地位自然也高于你，我能来已经是很给你面子了！”

他这种狂妄自大的心态，毫无保留地在语言上表现出来，不但语气令人听了不舒服，用词也不当。诸如“不得了”、“只能”、“很少”、“一点”、“接见”等等“自大型”的形容词，全都是为了炫耀自己，贬低对方，完全犯了人际公关策略的大忌。

有点语言素养的人都懂得，像“接见”这一类的用词，一般是用在庄重的场合，如上级召见下级，或是国家领导人接见国外贵宾等，用在商业界的会面场合中是极为不合适的。因此，那位企业家此话一出，满座的人都感到惊讶，对方公司的代表心里更不是味



道。结果,原本是一笔送上门来的生意,就这样吹了。

俗话说:“骄傲是失败的种子。”这个故事告诉我们,对人的尊重和说话的礼貌,是任何一个想成功的人(包括公司老板、业务、服务或公关人员)都不能掉以轻心的。

此外,言行一致,真心诚意地为对方着想,是“热诚”的另一个具体表现。反映在语言表达上,则是语义清晰、语气恳切,这样的表达方式,自然容易为对方所接受。

曾经有一个平凡的业务员,干了十几年夸张的推销生活后,突然对长期以来强颜欢笑、编造假话、吹嘘商品招徕顾客的做法,感到十分厌恶,甚至觉得这已经对他的生活形成一种压力。为了摆脱这种压力,他决定对人无所欺瞒,他决心,从这一天起,要对顾客“讲真话”,即使被解雇也在所不惜。

有了这个念头之后,他觉得心情轻松多了。

这天,当第一个顾客上门来,问他店中有没有一种可调节高度、自由折叠的桌子时,他先是搬来顾客要的桌子,然后如实向顾客介绍情况。

他说:“老实说,这种桌子不怎么好,我们常常收到顾客退货。”

“哦,是吗?这种桌子很普遍啊!我看它挺实用的。”





会说话，

得天下

“也许是，不过，它不见得能升降自如。虽然它的款式新颖，但是结构有点问题。”

“结构有问题？”客人追问了一句。

“是的。由于它的结构过于复杂，过于精巧，结果反倒不够简便好用。”他一面说，一面走近桌子，用脚去蹬脚踏板。这原本只需要像踩离合器踏板一般，轻轻地踩，他却狠狠踏下去，结果桌面突然向上撑起，差点碰到顾客的下巴。

“对不起，我是无意的。”

没想到，客人反而笑了，甚至露出喜悦的神色。

“很好，功能不错！不过，我还得仔细看看。”

“没错，买东西应该精挑细选。你再看看这张桌子的材质，它并不是最上等的木材，而且胶合的地方不太美观。你还是仔细考虑考虑，货比三家不吃亏，你不如先到别的家具店看看，再做决定。”

“很好！”客人的语气显得十分赞赏业务员。接着，他出乎意料地买下了这张桌子，并且言明马上取货。

不过，顾客一离开，业务员还是受到专柜组长的训斥，甚至还被“炒鱿鱼”！

过了一小时，当这位业务员正在动手整理自己的东西，准备办理离职手续时，突然来了一伙人，说是刚才那位买桌子的顾客介绍的。他们一进店就直接走

无往不利的说话通则



到他的柜前，争着要看刚才那款桌子，看了桌子后，二话不说地一口气买走几十张。

就这样，店里成交了一笔很大的买卖。这件事惊动了经理部，结果，业务员不仅没有被辞退，工资还被提高三倍、休假时数增加一倍。此外，经理部大力赞扬他如实介绍商品情况的做法，并把这种做法称为新型的推销风格，希望他继续保持下去。

人际沟通上的“诚意”，不仅在商场能产生奇效，在政治领域中也同样有效。

1952年，艾森豪威尔竞选美国总统时，年轻的参议员尼克松与艾森豪威尔搭档竞选副总统。

正当尼克松为竞选四处奔波时，《纽约时报》突然报道尼克松在竞选中秘密受贿的新闻，消息不脛而走，给共和党的竞选带来了极为不利的影响。

为了摆脱困境，共和党花了数万元，让尼克松在电台向全国选民作半个小时的谈话。

很显然，能否澄清事实，取得选民认同，就在此一举了！当时，全国六十四家电视台，以及七百多家广播电台，都把镜头及麦克风对准了尼克松。

尼克松万万没有料到，在他走进全国广播公司的录音室之前竟被告知，竞选团队的高级顾问已决定要他在广播结束后提出辞呈。

这意味着共和党和艾森豪威尔，已经在最关键时

