

职场自励丛书系列

把话说到对方心窝里的技巧

我们每天都离不开一张嘴。在家要和家人说，和邻居说；上班要和同事讲，又要向老板汇报。只要有一言不慎，就可能造成一堆麻烦。

说话说到位

古今中外顶级人才必修的人生素质课

SHUOHUA SHUO DAOWEI

借用诗圣李白的诗，说话难，
难于上青天。说话虽难，可如果
你学习掌握了一些基本的原则，
事情就变得简单了。



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

职场自励丛书系列

把话说到对方心窝里的技巧

说话说到位

古今中外顶级人才必修的人生素质课

SHUOHUA SHUO DAOWEI

借用诗圣李白的诗，说话难，
难于上青天。说话虽难，可如果
你学习掌握了一些基本的原则，
事情就变得简单了。

图书在版编目(CIP)数据

说话说到位/冯丽莎编著. —北京:新世界出版社,

2005.1

ISBN 7-80187-512-5

I. 说... II. 冯... III. 口才学-通俗读物

IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 129571 号

说话说到位

策 划: 华牧文化

编 著: 冯丽莎

责任编辑: 董晶晶

封面设计: 红十月工作室

责任印刷: 李一鸣 黄厚清

出版发行: 新世界出版社

社 址: 北京市西城区百万庄大街 24 号(100037)

总编室电话: (010)68995424 (010)68326679(传真)

发行部电话: (010)68995968 (010)68998733(传真)

本社中文网址: www.nwp.cn

本社英文网址: www.newworld-press.com

本社电子信箱: nwpcn@public.bta.net.cn

版权部电子信箱: frank@nwp.cn

版权部电话: +86(10)68996306

印 刷: 保利达印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 640mm×960mm 1/16

字 数: 150 千字 印张: 13.5

印 数: 1-10000

版 次: 2005 年 1 月第 1 版 2005 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-80187-512-5/G·204

定 价: 22.00 元

新世界版图书 版权所有 侵权必究

新世界版图书 印装错误可随时退换



序 言

关键就是要“到位”

对于现代的中国人来说，也许最应该提的两个字就是：“到位”。毫不夸张地说，中国从来不缺乏聪明人，也从来不缺乏能够做大事的人，但是中国缺乏那种能够将事情踏踏实实地做到位的人。

也许是由于历史的原因，也许是由于教育的原因，中国人一向对于国家的大事比较关心，而往往对自己身边那些擦擦桌子、扫扫地之类的小事不屑一顾。即使不幸被分配去做擦桌子、扫地之类的小事，必然也是做得马马虎虎差不多就马上收手，随后就整天幻想自己将来如何出人头地，而不愿意再在自己眼前的工作上面多动脑子，不去琢磨如何才能更好更快地把桌子擦得干净，把地扫干净，因为在中国人的思想里大事和小事是分得一清二楚的。

中国人痛恨做小事，这样的结果就是大家做事的时候都嫌麻烦，尤其是做小事的时候。而且这种不良的习气总是像瘟疫一样不断地传染给那些曾经试图把每一件事情都做好的新人。

其实，很多中国人不知道对小事藐视，做小事做不到位，同样也会影响到做大事。中国有句古话叫做：“千里之堤，溃



于蚁穴。”小事做不好，做不到位就意味着一种责任感的严重缺失，更重要的是世间万物往往都存在着千丝万缕的联系，因此，我们很难说究竟什么事大什么事小。

树上掉下个苹果这样的事情太小了，但是牛顿从中发现了万有引力定律；烧开水壶盖被冲开这样的事情也太常见了，但是瓦特从中得到启示发明了蒸汽机。为什么现代科技的曙光出现在西方而不是中国呢？为什么世界五百强企业里，中国企业寥寥无几呢？为什么？

这一系列的为什么确实值得我们深刻反思。

是的，关键就在于我们对自己的要求太高又太低了，我们总是要求自己去做大事去干大事业，但是我们做事的时候又总是差不多就行了，总是马马虎虎能够过关就行了。这种错误的观念和想法害了太多的人，也害了太多的企业。

所以，我们组织了一批在企业管理和社会工作方面颇有经验的学者编著了这一套职场自励丛书，选取了人生最关键的四个方面：做人、做事、说话、领导，全面阐述了现代中国人将这四个方面做到位的方法和技巧。

在今天这个日新月异的时代，在我们的民族再次碰到历史机遇的时候，我们每一个中国人应该觉醒，牢牢地把握住机会。作为社会生活中的人，我们应当“做人做到位”；作为企业单位的人，我们应当“办事办到位”；作为社会交往中的人，我们应当“说话说到位”；作为企业的领导人，我们应当“管理管到位”。

如果千百万的中国人能够真正地将这四个方面做到位，我们这个国家和民族又何愁不能真正地实现中华民族的伟大复兴呢？



第 1 章

说话要注意分寸

说话就要说到位	/3
说错话就会祸从口出	/4
说得好就会福从口入	/5
说好话不是一件容易事	/7
说话要真实负责	/8
说话要言行合一	/9
说话要礼貌周到	/10
说话要言之有物	/11
说话要会用比喻	/12
说话要善于抓人心	/13
说话要恰到好处	/14
说话要动听入耳	/15
说话时要尊重他人	/16
说话要善于寻找话题	/17
说话要真诚恳切	/18
说话时要自然大方	/19
说话时要大胆表达	/20
说话时要谦虚谨慎	/21
说话更要底气十足	/22
会说还要会听	/23

第 2 章

说话要掌握原则

说话的语言要精练	/27
说话的语气要适当	/28
说话时要以听众为中心	/29
说话时要留意自己的声音	/30
说话时要善于以情理服人	/31
说话要有逻辑	/32
说话要有分寸感	/33
说话要委婉含蓄	/35
说话不能只顾自己过瘾	/36
说话要懂得变通	/38
说话就是要“有话好说”	/40
说话之前要听懂别人的话	/42
说话之前先了解状况	/43
说话别去踩别人的痛处	/45
说话要善于“反败为胜”	/47
说话绝对不能含糊不清	/48
说话要注意场合	/50
说话的语言不要太专业化	/51
说话时要放松自己的情绪	/52
说话时要会换位思考	/53



第 3 章 说话要善于调用身体语言

善于利用丰富的面部表情	/57
用“目光语”来表达自己	/58
让微笑为你的语言增色	/59
首语的运用	/60
手势语的运用	/61
手指语的运用	/62
鼓掌语的运用	/63
挥手语的运用	/65
体态姿势的运用	/66
坐姿语的运用	/67
立姿语的运用	/68
步姿语的运用	/69
握手语的运用	/70
仪表要规范	/72
穿着打扮要大方得体	/73
有风度当然有气度	/74
举止要优雅自然	/75



第4章 说话的语言要幽默

说话要有幽默感	/79
幽默蕴含着智慧	/80
幽默要表达真诚	/81
幽默要注意场合	/82
幽默时不妨自嘲一下	/83
幽默就要缓解紧张气氛	/84
幽默从哪里来	/85
幽默的技巧	/86
解惑式的幽默	/88
形象的幽默	/89
幽默要利用夸张的效果	/90
幽默要巧用双关语	/91
幽默有时可以进行有意的曲解	/92
幽默不妨正话反说	/94
幽默要出其不意	/95
幽默不妨进行巧妙的解释	/96
幽默不妨使用模仿语言	/97
幽默就是对生命透彻之后的豁达	/98
幽默并不是一种天赋	/99



第 5 章 说话要避免尴尬境地

注意礼节，避免忌讳	/103
不说负面话	/104
有意见当面说	/105
碰到非常场境，机敏应答	/106
对事不对人	/107
面对挑战，沉着冷静	/108
给对方一个退路	/109
抓住时机澄清误会	/110
巧妙应付别人的奚落	/112
莫要口无遮拦	/113
避免与别人话不投机	/114
化干戈为玉帛	/115
不要哪壶不开提哪壶	/116
克服卑怯的心理	/117
有时候沉默是金	/119
花点心思听人说	/120
不行就找借口开溜	/121
用幽默来化解尴尬	/122
特殊场合特殊处理	/123



第 6 章

说话要点到为止

批评孩子要点到为止	/127
批评朋友要点到为止	/128
批评下属要点到为止	/129
批评同事要点到为止	/130
批评老板要点到为止	/131
不要让成见左右你	/132
批评不要没完没了	/133
含蓄才是最有力量的	/134
即使批评也不妨来点风趣	/136
“戴高帽”的故事	/137
赞美的法则	/138
不要给赞赏打折扣	/139
重复地赞美有时也是一个好办法	/140
拿捏好赞美的尺度	/141
上级需要你的赞美	/142
下级需要你的赞美	/143
说话要因人而异	/144
用间接赞美来达成目的	/145
即使奉承也要坦诚得体	/146

第 7 章

说话要有力量和说服力

晓之以理，动之以情	/151
消除他人的戒备心理	/152
严谨的逻辑才有力量	/153
采用先入为主式的诱导	/154
“得寸进尺”的紧逼策略	/155
把劝说的动机隐藏起来	/156
婉转地拒绝别人	/157
学会真心地说“不”	/158
对付饶舌的常客	/160
堵住饶舌常客的来访	/161
善于达成一致	/162
优雅地用词	/163
多一分热情	/164
忠言不逆耳	/165
学会去商量	/167
让别人按自己的方式去做事	/168
不要刺激别人的错处	/169
不要官气十足	/170



第 8 章 说话一定要注意场合

塑造良好的第一印象	/175
使用恰当的称呼	/176
合适的自我介绍	/177
为他人介绍	/178
利用社会背景	/180
利用自然情景	/183
利用特定场合	/184
适当的场合提出适度的批评	/188
酒桌上的语言不可小视	/189
敬酒有学问	/191
看望病人更要会说话	/192
传达不幸消息有讲究	/193
递名片是一门不开口的说话艺术	/195
接待客人要讲究	/196
做客拜访要讲究	/197
对待身体有缺陷的人要公平	/198
面试的言语有讲究	/199
说敬语有讲究	/201
公共场合说话有讲究	/202
和异性沟通有讲究	/203

第 1 章 说话要注意分寸

说话是一门艺术，不掌握技巧，没有分寸，就会惹来不必要的麻烦，不仅伤害了自己，也会困扰周围的人。



说话就要说到位

人与人之间沟通，懂得如何说话、说些什么话、怎么把话说到对方心坎里，这些都是很重要的地方。

嘴上功夫看似雕虫小技，却有可能因此扭转你的一生。

西汉初年，汉高祖刘邦打败项羽，平定天下之后，开始论功行赏。这可是攸关后代子孙的万年基业，群臣们自然当仁不让，彼此争功，吵了一年多还吵不完。

汉高祖刘邦认为萧何功劳最大，就封萧何为侯，封地也最多。但群臣心中却不服，私底下议论纷纷。

封爵授禄的事情好不容易尘埃落定，众臣对席位的高低先后又群起争议，许多人都说：“平阳侯曹参身受七十次伤，而且率兵攻城略地，屡战屡胜，功劳最多，应当排他第一。”

刘邦在封赏时已经偏袒萧何，委屈了一些功臣，所以在席位上难以再坚持己见，但在他心中，还是想将萧何排在首位。

这时候，关内侯鄂君已揣测出刘邦的心意，于是就顺水推舟，自告奋勇地上前说道：“大家的评议都错了！曹参虽然有战功，但都只是一时之功。皇上与楚霸王对抗五年，时常丢掉部队，四处逃避，萧何却常常从关中派员填补战线上的漏洞。楚、汉在荥阳对抗好几年，军中缺粮，也都是萧何辗转运送粮食到关中，粮饷才不至于匮乏。再说，皇上有好几次避走山



东，都是靠萧何保全关中，才能顺利接济皇上的，这些才是万世之功。如今即使少了一百个曹参，对汉朝有什么影响？我们汉朝也不必靠他来保全啊！你们又凭什么认为一时之功高过万世之功呢？所以，我主张萧何第一，曹参居次。”

这番话正中刘邦的下怀，刘邦听了，自然高兴无比，连连称好，于是下令萧何排在首位，可以带剑上殿，上朝时也不必急行。

而鄂君因此也被加封为“安平侯”，得到的封地多了将近一倍。他凭着自己察言观色的本领，能言善道，舌灿莲花，享尽了一生荣华富贵。

孔子说：“巧言令色，鲜矣仁。”但是，在这个时代，不巧言，不令色，并不能彰显你的仁德，有时反而突显你的不识时务。

说话，要懂得什么时候说什么话；说了，还要为自己说过的话负责。一个人如果不是真才实料，如果没有真知灼见，从他嘴里吐出来的话也许能一时吸引人，却不能一世蒙蔽他人。

说错话就会祸从口出

古人告诉我们这样一个经验，在与人交往的时候，要谨防祸从口出。“讲错话”常常会给我们带来很多不必要的麻烦，如何掌握分寸就成了人际沟通中不可忽视的一环。有许多性子直的人喜欢向周围的人倾吐苦水。虽然这样的交谈富有人情