

员工培训
大讲堂系列

YUANGONG PEIXUN
DAJIANGTANGXILIE

SHUOHUA
YouZhunBanShiKaoPu

说话有准 办事靠谱

陈艺文◎著

BEST BOOK

让人立刻喜欢你的说话办事艺术

说话有准，办事靠谱不仅应是现代做人的准则，也是现代社会的要求。

本书树立了一个说话办事的正确标杆



中国工人出版社

SHUOHUA
YouZhunBanShiKaoPu

说话有准 办事靠谱

陈艺文◎著



中国工人出版社

图书在版编目(CIP)数据

说话有准, 办事靠谱 / 陈艺文编著. —北京: 中国工人出版社,
2010. 12

ISBN 978 - 7 - 5008 - 4910 - 0

I. ①说… II. ①陈… 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 254136 号

出版发行: **中国工人出版社**

地 址: 北京鼓楼外大街 45 号

邮 编: 100120

电 话: (010)62350006(总编室) 82075964(职工教育编辑室)

发行热线: (010)62045450 62005042(传真)

网 址: <http://www.wp-china.com>

经 销: 新华书店

印 刷: 北京建泰印刷有限公司

版 次: 2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

开 本: 700 毫米 × 1000 毫米 1/16

字 数: 260 千

印 张: 20

定 价: 32.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换



前 言

关于说话办事，可以说是老生常谈的话题了。只要你随便走进一家书店，只要你稍加留意，你就会发现若干有关“口才”、“说话”、“办事”等的书籍。市面上许多相关的图书只是讲出了说话办事的一般理论与技巧，都是泛泛而谈、言之无物，仅仅是“治标”。很多理论与技巧即使不看书，读者也能知晓，也能在社会实践中掌握。

其实，本书试图“治本”，为什么这么说呢？因为说话也好，办事也好，光凭花言巧语、投机取巧是难以持久，也难成大事的，一个人要想在社会中人有名，事有成，离不开讲诚信，这是做人之本，也是说对话办成事的基础。一个人说话天花乱坠，口若悬河，但没准头：说了不算，算了不说；一个人办事八面玲珑，世故精明，但不靠谱：牛皮满天，正事没有。相信谁也不愿和这样的人打交道，谁也不愿在生活中碰到这样的人。

靠谱就是踏实稳重，说话办事有始有终，最主要的是有责任心，值得信赖，而不靠谱，就是办事不能让人放心，说话也无根据。例如，这件事可以办也可以不办，但别人问你的时候一定要给出一个明确的回答，可以或不可以。说话要讲信用，话无大小，但凡说出来，就要去兑现，哪怕有千难万难。

说话办事就像唱歌一样，你得有个谱，你得按谱来唱。然而，在现实生活中说话不靠谱、办事不着调、颠三倒四、死皮赖脸、言而无信、夜郎自大、目中无人者并不少见。这一类人平日里卖力地摇旗，卖力地呐喊，四处开“空头支票”。从来没想过自己能不能做得到，也不去考虑别人的感受。俗话说：“言必信，行必果。”喜欢胡吹海侃，说话不经过大脑，遇到变故了便出尔反尔，一副言而不信的做派，这样是很难在社会上立足的。

《说话有准，办事靠谱》这本书，是我在演讲和与人接触中有感于社会中说话没准头、办事不靠谱的人太多而撰写的。编撰此书目的是试图为读者指明一个说话办事的正确方向，树立一个说话办事的正确标杆，让读者明白：只有按本书中讲的去做去实践，就有可能成为一个生活中：家人会依赖；朋友会欣赏；职场上：领导会重视，下属会仰慕；商海中：同行

会尊敬，客户会放心的人。这样一个处处受欢迎，人人爱交往的人，想不成功都很难。

《说话有准，办事靠谱》这本书，是我在演讲和与人接触中有感于社会中有些人说话没准头、办事不靠谱而撰写的。编撰此书目的是试图为读者指明一个说话办事的正确方向，树立一个说话办事的正确标杆，让读者明白：按本书中讲的去做去实践，就有可能成为生活中家人会依赖，朋友会欣赏；职场上领导会重视，下属会仰慕；商海中同行会尊敬，客户会放心的人。这样一个处处受欢迎，人人爱交往的人，想不成功都很难。

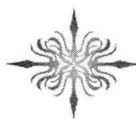
说话有准，办事靠谱不仅是现代做人的准则，也是现代社会的要求。在此，作者编写此书与读者共勉！

本书得以出版，在此，要感谢呼志强、黄玉珍、呼志娜、郜金磊、刘辉、张欣、王中辉为本书提供了资料，感谢宋娟娟、张焕金、武慧霞、谌伟龙、杨宏正、李京、毕慕科为本书做了校对工作，再感谢江涛、林丽曼、范世勇、呼新娥、杜英峰、杜凯、呼志坚、申文平、呼新宇、陈阳、李永娟、孙胜利给本书提出的修改建议，谢谢大家！

陈艺文

2010年12月

目 录



上 篇

说话有准，才能赢得大众心



一、风没有缰绳，话要有笼头	3
1. 话要有准，说之前好好想想	3
说话要客观真实	4
让你的话更中听	7
2. 把握分寸，说话到位	8
说话要注意轻重	10
说话不能直来直去	11
3. 成功光顾说话算数的人	12
不要轻易承诺	14
许诺了，就一定遵守	15
4. 话不在多而在精	17
抓住精髓，简短有力	18
高谈阔论不见得就是真理	19
5. 提高“语商”，说恰当的话	21
测试你的语商	22
强化你的语商	24
二、行路观天色，说话看脸色	26
1. 看清对象，才能说对话	27

说话要顾及对象	28
射箭看靶子，弹琴看听众	30
2. 话随境迁，说话要看场合	32
讲究说话的场合	33
面试场合要小心	34
3. 身份不同，言辞也不同	36
洞察心理，话因人而异	38
考虑身份，观察性格	39
4. 言贵精当，更贵适时	41
把握时机才能成功	43
看时机说话	44
5. “场面话”也是必修课	45
场面话当讲却不可信	47
“客套话”里奇妙多	48
三、弓不可拉尽，话不可说绝	50
1. 不要把话说得太绝对	50
话说出要有回旋之地	52
说自己该说的话	54
2. 要言之有度，不要“失度”	54
开玩笑要得体	56
把握好插话的“度”	58
3. 礼貌地说话，说礼貌的话	59
注意用语上的礼貌	61
学会道歉	65
4. 言行失误，会打圆场	66
用话语铺就台阶	67
扭转被动的灵活手段	68
5. 拒之有道，轻松说“不”	69
说“不”没有什么不好意思	70
掌握要领，善于说“不”	72
四、说要说点上，夸要夸心里	73
1. 说到关键处，说到点子上	74

会说话才是真本事	75
选择对方感兴趣的话题	77
2. 逢人短命，遇货添钱	79
奉承的五个经典模式	80
让顾客心悦诚服	82
3. 在遣词用句上下工夫	83
说话快慢要适中	84
不悦耳的话要少说	85
4. 赞美并不是花言巧语	87
赞美的策略和技巧	89
赞美别人要因人而异	91
5. 要捧出新鲜意味来	94
别出心裁，打动人心	95
五种场合的恭维方法	96
五、见人说人话，见山唱山歌	97
1. 见人称呼，得体为准	98
避免无礼的称呼	98
寒暄得当，适可而止	100
2. 只说三分话，不可掏全心	102
一回两回还不熟，三回才全熟	104
防人之心不可无	106
3. 把握好与老板说话的火候	108
恭维上司没有错	110
职场用词要讲究	112
4. 夫妻别说伤感情的话	114
夫妻间不该说的话	116
夫妻谈话的技巧	119
5. 与特定的人如何交往	120
掌握与名人交谈的分寸	122
与老人谈话的技巧	123
六、管好自己嘴，会说才是金	125
1. 说不好不如不说	125

掌握“说”与“不说”的平衡	126
说话应克服的缺点	127
2. 言多必失，祸从口出	131
信口开河要不得	132
不逞口舌之快	133
3. 别在公司里多嘴多舌	136
不传小道消息	137
办公室“红线”撞不得	138
4. 学会给人搭“台阶”	140
话不投机时，要学会有效沟通	141
要会打破冷场	143
5. 会说不仅要靠嘴	146
目光是泄露秘密的窗口	147
读懂他人的肢体语言	149



下 篇

办事靠谱，生活处处是坦途



一、话要说得准，事要办得稳	155
1. 做人不诚，做事必败	155
敦厚之人，始可托大事	157
唯有诚信好办事	159
2. 全盘衡量，把握分寸	160
量体裁衣、量力而行	162
别越位也不错位	164
3. 人无礼则不生，事无礼则不成	166
讲究礼仪，提升形象	168
拜访礼仪要搞好	170
4. 因事制宜，对症下药	174
没能力办就不办	175
把握分量，掌握火候	177

5. 切中要害，抓住关键	178
抓住关键办好事	179
抓住办事的“关键人物”	181
二、知人先知面，办事先攻心	183
1. 要想办好事，先要认清人	183
察言是很有学问的技巧	184
看脸识色，探知对方心	186
2. 因人施术，才能每发必中	189
了解各种类型的人	190
迂回后方，赢得主妇好感	192
3. 放下身段，求人路宽	194
脸皮不妨厚一点	196
从对方说“是”的地方开始	197
4. 送礼要送到人“心坎”上	199
巧妙送礼，传达心意	201
送礼的“借口”	202
5. 借助同情心办难事	204
激发同情心，难事不难办	205
利用私情，让对方感动	206
三、闲时多上庙，急时抱佛脚	208
1. 要想办成事，必须靠关系	208
做人是不是做到了位	210
关系像刀，常磨才不生锈	211
2. 冷庙也烧香，用时有人帮	214
友情投资宜走长线	215
别忘了买人情原始股	217
3. 要想办成事，必须事换事	219
以小恩换取大利	220
有钱就好办事	223
4. 理顺人情，就能突破难关	224
学会做人情“文章”	225
尊重对方比较隐秘的需要	227

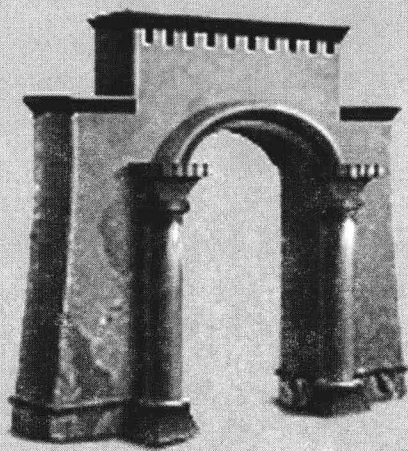
5. 人情千万不可透支	229
万事不可强求	230
找人办事要做足人情	232
四、饭一口口吃，事一件件办	233
1. 办事依序，有板有眼	234
办事要分清轻重缓急	235
急办还是缓办	238
2. 心浮气躁，办事不稳	240
想好了再去做	241
不可顶牛使气	243
3. “放”一下，事情会变活	245
要懂得退让之策	246
换个角度再想想	247
4. 多兜圈子，少碰钉子	248
不能太死板	250
办事的“冷热水效应”	251
5. 大事必做于细	253
从小看到大，从点看到面	255
戒除不受欢迎的坏习惯	257
五、泡就泡到底，磨就磨成事	260
1. 成事之道在于“磨”	260
软缠硬磨，让对方无法搪塞	262
软缠硬磨也要讲究艺术	264
2. 敢于求人才能赢	265
开口求人，不要自卑	266
学会对待冷遇	268
3. 央不如婉，劝不如诱	269
别怕遭拒绝，功到自然成	270
循序渐进，逐步深入	272
4. 难题不直取，绕道易攻关	274
明攻不行，不如暗取	275
寓意深远的迂回说服	277

5. 善于整理办事表情	278
注意手势礼	280
微笑是办事时的开心锁	282
六、办事凭借力，功到自然成	283
1. 与上级巧攀关系	284
间接找领导办事儿	285
了解上级的个性和作风	287
2. 找对师长成大事	289
恩师领路一朝即成	290
与可师者为友	292
3. 请求朋友易办事	293
跟老朋友开口的方法	294
熟悉的朋友也要讲究礼貌	296
4. 善借亲缘巧办事	298
亲戚之间三点忌讳	299
维护亲情，不计得失	301
5. 交名流，借名望	303
借力扩大自我声望	303
借势提高办事效果	304



上 篇

说话有准，才能赢得大众心





一、风没有缰绳，话要有笼头

墨子曾对弟子说：“青蛙蛤蟆整天日夜叫个不停，叫得口干舌燥，也没有人注意到它的存在，公鸡每天按时啼叫，叫一声天下就知道天亮了。”可见话不在于说得多，而在说得准，一语中的。高超的说话艺术，就是字字如珠玑，句句入肺腑。如箫管长笛般悦耳动听，如暮鼓晨钟般警世醒人。

风是没有缰绳的，而我们的话语要套上缰绳，要有笼头。把话说得准，说得靠谱，是迈向成功的必要条件。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，说话简洁明了，一语中的，意蕴含蓄，你就可能成为事半功倍的说话高手。

1. 话要有准，说之前好好想想

在我们身边，有些人说话没准头，不经过大脑，口无遮拦地想到什么就说什么，因此常常得罪人。尽管他们也许并不是有意的，但却常常被人误会。更糟糕的是，有时他们是出于好心，但把话说出来之后，却招致了别人的反感与嫉恨。



不会说话的现刚

一次同学聚会，大家欢迎一位从上海来的新同学李芳。估计李芳体重至少在65公斤以上，看到李芳的样子，现刚只觉得她太胖了，就忍不住说出了口：“李芳，你太胖了。”弄得李芳当时十分尴尬。事后，现刚就对他的言行感到后悔。

又一次，现刚听说一位同学住院了，就去医院看这位同学。见面就问是怎么回事。同学说到外地出差，晚上在宾馆洗澡时，地太滑，摔了一跤，胳膊摔断了。现刚接着说了一句：“你怎么这么倒霉！”说得他这位同学无以为对。其实，他应该安慰对方。应该这样说：“这样也好，经常出差，工作太

忙，在医院正好可以休息一下，下次出差晚上洗澡的时候，要小心。”

还有一次，现刚和几个同事去逛商店，在表柜台前，几个人在聊天，同事说：“表的防水有两种，一种是生活防水，一种是专业防水，生活防水可以防水50米，专业防水可防水100米。”现刚却说：“你什么时候有机会到水下100米去，专业防水没必要。”说得同事脸青一阵紫一阵的。

说话的技巧，这样的小事，看看似乎不起眼，其实，在生活中，它却十分实用。它可以改变我们的心情，它可以让我们显得有素养和文化，它可以化解矛盾，它可以带给他人快乐，它可以促进人与人之间的交往，可以说，它是一种文明的象征。

平时说话不经过大脑思考的，可能会在不知不觉中得罪其他人，如果要保证听者不反感，最好是不要对人进行评论。

比如，你的一个朋友在日本公司上班，说他现在上班很累。你说：“你没必要为日本人这么卖命。”

再比如，有个女孩子告诉她同事，说她有口臭，闻起来像是死鱼的味道。那位同事一时间脸涨得通红，从此就敬她远之，对她态度冷淡。而这个女孩子还在一旁辩解：“我只是开玩笑而已！”

平时如果大家听到这样的话，感觉会如何呢？想必会埋怨这个不会说话的人吧。而这样的人多是性格外向、不拘小节的人，空有一副热心肠，却不一定能得到好的回报。对他们来说，在说话之前，有必要好好地想一想，待到深思熟虑之后再开口。

凡是有一定工作经验的人都知道，说话容易，但是要把话说到位却非常难。有位管理者曾对我讲：“我招聘人的时候，不看他能力的高低，能力还能培养；就看他说话有没有准头。说话没准头，人品就有问题，这样的人坚决不用。”

说话有准，我们在很多场合，就可以进退自如。

说话要客观真实

人们说话的目的是为了沟通感情、交流思想，你要说什么，你想怎么说，都是在目的牵引之下进行的。语言不过是一种交流的工具和手段。所以，从交往的立足点上说，人们说话应该遵循如下几项原则：

(1) 客观性原则

说话要按照事物的本来面目实事求是地去反映，不夸大，尽量不要从说话人自己的立场感情出发去表达。



“谦虚”的黄老汉

《尹文子·大道》中就有这么一件事：齐国一个姓黄的老汉有两个天姿国色的女儿。黄老汉非常谦虚，每当别人问起他的女儿，他都说：“丑死啦，不知怎么嫁得出去呀！”那时姑娘很少出门，人们只能听黄老汉传递信息。于是一传十，十传百，你添油，我加醋，很快全国都知道他的两个女儿是出奇的丑八怪。这就使得两个女儿都过了出嫁的年龄而全国皆无人问聘。拖了许久，还是卫国一个实在娶不到老婆的老光棍冒冒失失地娶了大女儿去，这才发觉黄老汉原来是谦虚过分了。经老光棍一说，别人才知道真相，于是纷纷争聘小女儿。

黄老汉的表达不依规矩，不尊重事实，没有分寸，结果深深地害了自己的女儿，教训不可谓不深。

对说话人来说，客观性原则也适用于对自己的评价。一个人客观地评价自己是比较困难的。如果自我评价高了，听者会认为你骄傲、狂妄、自吹自擂，这样会影响交际效果。如果过于谦虚，自我评价低了，会让别人看轻自己，也会给交际带来负面影响。最好的办法只有实事求是，对自己的评价不高也不低，说出客观事实，让接受者去鉴定。

(2) 真实性原则

说话还要真实，真实就是不隐瞒、不臆造。说话人所表达的，应该是他内心所想的，即“言为心声”，而不是心口不一或口是心非。简单地说，真实也就是说真话，表真情，达真意。

现代社会人的物质生活丰富多彩，与此相反，人与人之间的情感倒越来越暗淡，虚假与遮掩的成分渐渐增多。很多人经常想的只是利益。虚假情绪已不仅仅表现在人际交往中，而且已蔓延到经济社会的很多角落，以至于人们走进谎言能带来成功的误区。其实不然，真正想获得成功的还是要靠讲诚实的语言，建立起自我的诚信。



真诚的杰克

杰克是英国一个平凡的业务员，干了十几年的推销工作后，突然对长期以来的强颜欢笑、编造假话、吹嘘商品等招揽顾客的做法感到十分厌