

# 好口才



HAOKOUCAI  
SHUOHUAZHIDAO

# 说话之道

会说话成就好人生 好人生需要好口才

说话水平的高低，决定着人生的得失与成败。

同样的道理，说话的方式不同，结果很可能截然相反。

正确的说话之道往往可以事半功倍，

掌握说话之道是人生成功的必备条件。

蒋维新◎编著



中国城市出版社  
CHINA CITY PRESS

# 好口才

★★★  
好口才行遍天下  
好口才改变人生

HAOKOUCAI  
SHUOHUAZHIDAO

# 说话之道

会说话成就好人生 好人生需要好口才

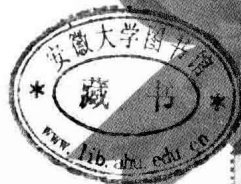
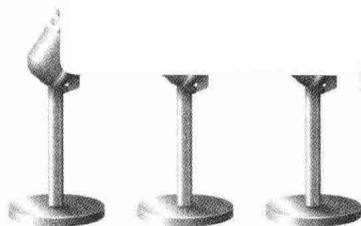
说话水平的高低，决定着人生的得失与成败。

同样的道理，说话的方式不同，结果很可能截然相反。

正确的说话之道往往可以事半功倍，

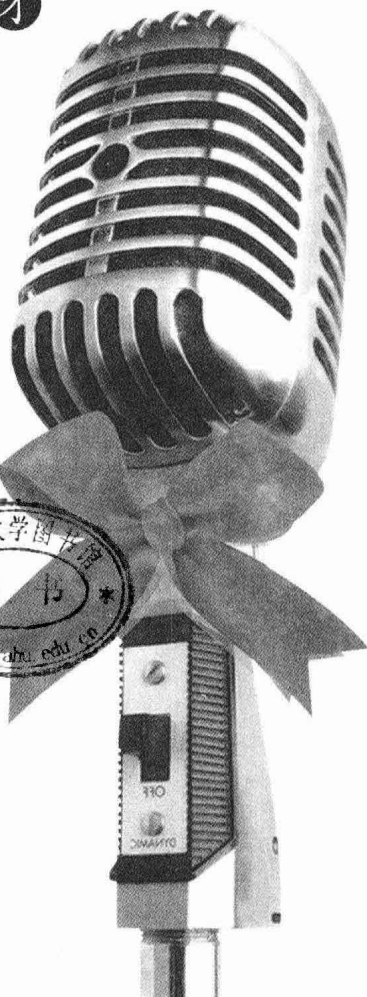
掌握说话之道是人生成功的必备条件。

蒋维新◎编著



中国城市出版社

·北京·



## 图书在版编目 (CIP) 数据

好口才. 说话之道 / 蒋维新编著. — 北京: 中国城市出版社, 2013.1

ISBN 978-7-5074-2745-5

I. ①好… II. ①蒋… III. ①口才学 - 通俗读物  
IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 008721 号

---

责任编辑 张惠平  
封面设计 方彩工作室  
责任技术编辑 张建军  
出版发行 中国城市出版社  
地 址 北京市西城区广安门南街甲 30 号 (邮编 100053)  
网 址 [www.citypress.cn](http://www.citypress.cn)  
发行部电话 (010) 63454857 63289949  
发行部传真 (010) 63421417 63400635  
总编室电话 (010) 68171928  
总编室信箱 [citypress@sina.com](mailto:citypress@sina.com)  
经 销 新华书店  
印 刷 北京集惠印刷有限责任公司  
字 数 185 千字 印张 19  
开 本 710 × 1000 (毫米) 1/16  
版 次 2013 年 3 月第 1 版  
印 次 2013 年 3 月第 1 次印刷  
定 价 29.50 元

---



古希腊寓言中讲，舌头这东西的确是个怪物，它能用最美好的词语来赞誉你，也能用最恶毒的语言来诅咒你，它能把蚂蚁说成大象，也能把乞丐说成国王。说话对于成功者来说，不仅仅是一种能力，更是一种智力、一种竞争力、一种魅力。

每一个人都希望自己具有从容自如的说话信心，梦求自己能展示超凡脱俗的说话魅力。但是，我们须知，说话的信心和魅力如何，与说话的水平和技巧是休戚相关的。敢于说话而不善于说话不行；善于说话而不敢说话也不行；只有既敢于说话又善于说话，才能如虎添翼、锦上添花，产生良好的效果。

一个人“会说话”、善于说话，他就能够准确自如、恰到好处地表达出自己的思想、感情、意图；能够把道理讲得条分缕析、形象生动；能够轻松自然、简洁明了地使他人听清和理解自己的话语。同时，他还能够从与他人的交谈之中，测定他人说话的意图，得到有益的启迪；而且还能够通过谈话，增加自己对他人的了解，跟他人建立十分良好的、和谐的友情。由此可见，是否善于说话，与是否敢于说话，二者均举足轻重。

是否敢说又能说，对我们每个人的生活、事业乃至闲暇娱乐都起着至关重要的作用。敢于说话又善于说话的人，总是使人清清楚楚地明白自己的意图；不敢说话又不善于说话的人，经常使



人产生误解；敢于说话又善于说话的人，总可以很愉快地在各种场合取得成功；敢于说话又不善于说话的人，却不容易在谈话中使人信服，因而往往成为失败者，十分狼狈。可见，说话对我们每个人都是十分重要的。

优美的说话，包括正确的发音、适当的速度、丰富的词汇、语句的清晰、语句中略含幽默、良好的表情、姿态等各个方面。所有这些都可以通过学习和锻炼取得成功。

说话是一门艺术，也是有诀窍的，我们必须认清这种巧妙的方法，然后才能获得成就。在说话的时候要认清对方，考虑听者的反应，坦白直率，细心谨慎，说话时间不宜太长，一人说到底。说话的时候不可唯我独尊，把大家排除在外面，因为我们说话的目的是说明一些事物，使人发生兴趣。所以，说话要清晰、要明白、要坦率、要易懂。

本书站在现实的角度，将目光投注在日常生活中以采撷鲜活的理论和事例，提炼出浅显易懂的说话方法。针对不同的交际对象、不同的环境及不同的场合，为大家展示相关的说话技巧，提升大家的说话能力。全书语言精妙、文字洗练，告诉大家如何修炼说话能力，怎样提高说话水平，掌握说话技巧，堪称一副智慧的锦囊。



## 第 1 章 精彩开场的说话之道：三分钟内打动对方

主动引发一场谈话 .....	002
打开一个话题 .....	003
你想说点什么 .....	005
把握最初十秒钟 .....	007
说好第一句话 .....	008

## 第 2 章 树立信心的说话之道：打破当众说话的恐惧

当众讲话时的心理类型 .....	012
讲话要有一颗勇敢的心 .....	015
自信推动说话的能力 .....	016
提高讲话信心的秘诀 .....	019

## 第 3 章 一见如故的说话之道：与陌生人畅快交谈

找到双方的共同点 .....	022
打通陌生的情感通道 .....	024
确定共同的利益 .....	026
激起对方的谈话欲望 .....	027

## 第 4 章 注重积累的说话之道：迅速提高说话水平

说话在于平时的积累 .....	030	001
-----------------	-----	-----



怎样选择话题 .....	031
掌握说话的节奏 .....	033
掌握交谈中的细节 .....	035
说话要有力度 .....	037
如何提高说话的水平 .....	039
口头表达的基本技巧 .....	040
台上一分钟，台下十年功 .....	042

### 第5章 热情赞美的说话之道：说出对方最爱听的话

赞美如煲汤，火候很重要 .....	046
赞美对方不易人知的优点 .....	048
赞美别人不是贬低自己 .....	049
赞美的话不需要修饰 .....	051
赞美要有一定的高度 .....	053
赞美最微小的进步 .....	055

### 第6章 因人而异的说话之道：见什么人说什么话

边看边说，边说边看 .....	058
注意对方，谨慎开口 .....	059
从声气中认识人 .....	062
从音色中辨别人 .....	064
十种会说话的人 .....	067
与名人交谈，不卑不亢 .....	069
与有钱人交谈，正直坦率 .....	071

### 第7章 恰当提问的说话之道：巧妙打开对方心门

提问的四大作用 .....	074
掌握提问的技巧 .....	075

提问也有尺度 .....	079
问得太多惹人烦 .....	081
一次提出两个问题 .....	082
只给出一个选择 .....	084
让对方说“是” .....	085
问题相同问法不同 .....	087
问句类型举例 .....	089

### 第 8 章 注意细节的说话之道：如何谈吐最讨人喜欢

优雅的谈吐讨人喜欢 .....	092
照顾对方的自尊 .....	093
切莫自以为是 .....	096
学会给对方“台阶”下 .....	097
“坏话”也好好说 .....	099
说别人有多好他就有多好 .....	101
说话避开“我”字 .....	103
少说“我”多说“你” .....	104
把“我的”变为“我们的” .....	105
会使用敬语和谦词 .....	106
因为少说了一句话 .....	108
切忌不懂装懂 .....	109

### 第 9 章 把握分寸的说话之道：如何只说该说的话

把握好说话的分寸 .....	112
识破别说破 .....	113
说话办事留有余地 .....	115
只说该说的话 .....	116





话到嘴边留下半句 .....	117
少在背后议论别人 .....	119
口无遮拦，话不投机 .....	120
逢人只说三分话 .....	122
不碰触别人的痛处 .....	123
避开矛盾的焦点 .....	125

### 第10章 随机应变的说话之道：如何临危不乱机智应对

应急口才让你如鱼得水 .....	128
控制搅场的秘诀 .....	129
机智地模糊应对 .....	131
耐心与人周旋 .....	134
巧妙地随机应变 .....	136
巧妙应对别人的羞辱 .....	139
巧妙应对语言伤害 .....	141
巧妙地转换话题 .....	143
吸引听众，避免冷场 .....	147
应对责难，区别对待 .....	148
将错就错，化解危机 .....	149
虚张声势，震慑心理 .....	151
言语失误，及时补救 .....	152

### 第11章 委婉批评的说话之道：批评的话如何说

不要轻易指责别人 .....	156
纠正他人错误的方法 .....	158
批评的前提 .....	160
批评的方式 .....	162

**第 12 章 适度自嘲的说话之道：自嘲能产生积极的效果**

想笑别人，先笑自己 .....	168
自己胳肢自己笑 .....	168
公众人物更需要笑自己 .....	169
嘲笑自己让他人脸红 .....	170
自嘲能产生积极效果 .....	171
用自嘲表示拒绝 .....	173
用自嘲揭露自己的短处 .....	174
自嘲的最佳说法 .....	175

**第 13 章 展现表情的说话之道：以表情增加说话的渲染力**

微笑为你添光彩 .....	180
眼睛会说话 .....	182
眉毛传递心理信息 .....	183
五彩缤纷的嘴部动作 .....	185
鼻子的无声语言 .....	186

**第 14 章 委婉拒绝的说话之道：掌握如何拒绝的说话妙招**

生活中学会拒绝 .....	188
别不好意思说“不” .....	190
拒绝，但不使人难堪 .....	191
说“不”能赢得尊重 .....	192
拒绝用语 .....	193
拒绝的七大妙招 .....	194
说“不”的禁忌 .....	197
谈判中的拒绝术 .....	198

**第15章 面对同事的说话之道：说出让同事支持的话**

为人着想能赢得同事的支持 .....	204
成为受欢迎的人 .....	206
同事相处若即若离最相宜 .....	209
谨防祸从口出 .....	211
让同事说出他的得意事 .....	214

**第16章 面对下属的说话之道：说出让下属服气的话**

展示平易近人的形象 .....	218
体现说话的亲和力 .....	219
说话的姿态放低些 .....	221
好口才才是“软管理” .....	222
员工都渴望被认可 .....	224
不乱开空头支票 .....	228
要有听真话的胸怀 .....	229
兼听则明，偏信则暗 .....	231
领导处理牢骚和抱怨的原则 .....	232
少命令，多商量 .....	235

**第17章 面对领导的说话之道：说出让领导认可的话**

不卑不亢，有礼谦逊 .....	238
遇事商量，不自作主张 .....	239
不同上级，不同对待 .....	241
上司面前这些话不能说 .....	244
用迂回战术表达见解 .....	245
妙语让上司给你加薪 .....	248
把功劳让给领导 .....	250

替老板承担错误 .....	253
---------------	-----

## 第18章 面对客户的说话之道：说出让客户接受的话

把握好客户的购买心理 .....	256
预约客户的说话技巧 .....	258
电话预约客户的技巧 .....	261
介绍产品有讲究 .....	265
巧妙应对客户的异议 .....	266
电话销售的实战技巧 .....	268
恰当地处理客户的抱怨 .....	271
催收贷款的口才基础 .....	273
机智应对欠款人的借口 .....	275

## 第19章 懂得倾听的说话之道：听和说一样重要

乱插嘴的人令人讨厌 .....	280
打断别人易引起抵触情绪 .....	281
做一个耐心的倾听者 .....	282
耐心听别人谈他自己 .....	285
倾听能帮助你思考 .....	286
给顾客说话的机会 .....	287

## 精彩开场的说话之道： 三分钟内打动对方

说话应有一个良好的开端。如果你说出的第一句话礼貌而得体并能赢得对方的好感，那么沟通就会深入下去。相反，如果你说出的话让对方反感和忌讳，那么谈话不可避免地要碰钉子，因此一定要注意说话的细节，与人交谈时，开头一定要精彩。





## 主动引发一场谈话

在与人开始交谈时，有些人常常挖空心思去想一些很有水平的話，以显露自己的本事。但是，如果没有顾及对方的感受，那么对方在你的这种强势情绪下会怎样呢？他当然是不甘示弱，也会比你更加努力地找一些更加有水平的話。等他找出了之后，你又该怎么办呢？是不是又要搜索枯肠去寻找很有水平的話呢？这样循环往复，你们就不是在交谈，而是在斗智。在交谈中，太强势的语言有时会给对方造成压抑，使得交谈难以进行下去。

实际上，要进行一次谈话并不是困难的事。陌生人之间一些简短的寒暄就能引发谈话。每个人都可能流于平俗，都可能涉入那简短的谈话，只谈论一些既缺乏机智又毫无意义的事情。然而这种短暂的交谈对于正式交谈的顺利启动却是十分有必要的。

引发谈话的目的是必须让对方说话，而切忌将谈话引入死胡同。如不能说诸如“今天天气真好”之类的话，而应该问对方：“干什么工作”“哪里人”，这样对方必须回答干什么工作、哪里人，而不会用“是”或“不是”将你打发。

在开始谈话时，要准备经过一个“预热”的阶段。没头没脑地就开始一次意味深长的交谈是不明智的，不要期望一开始就像老朋友见面一样。

短暂的交谈不仅能为你引发一次谈话，而且还可以用来为进一步的交谈预热，引导对方为进一步的交谈做好充分的准备。然后在这种交谈中观察别人的兴趣。这正如点篝火，不必期望用一个火把开始，只需有一根小火柴就行了。只要方法得当，这一根小火柴就能让篝火熊熊燃烧……

但要特别注意的是，在交谈的过程中也不要太掉以轻心。成为一位说话高手的艺术并不过多地依赖于你有多么聪明，或者你的经历有多么曲折，而在于

善于启发、诱导别人讲话。要想成为出色的说话高手，就一定要避免在谈话中出现以自我为中心的现象。人们往往从始至终只对他们自己，以及他们的工作、家庭、故乡、理想感兴趣。其实，即使是问“你是做什么工作的”这样一个简单的问题，也向他人传达了你对他感兴趣的信号，结果会使别人对你产生兴趣。

在提出这个简单的问题之前，你只需要在心里给自己提一个问题：“通过交谈我究竟想得到些什么。”是想表现和炫耀自己呢？还是想与别人做成交易，让别人在议定书上签字，并得到他的准许和友善呢？你谈自己感兴趣的事，虽然自己兴高采烈，但别人却不一定高兴，届时你要求别人办事、请别人帮忙，以及你谈话的目的又怎能达到呢？



## 打开一个话题

有人说：“交谈中要学会没话找话的本领。”所谓“找话”就是“找话题”，找交谈的切入点。就像写文章一样，有了一个好题目，往往会文思泉涌，一挥而就。同样，双方交谈，有了一个好的话题就能使谈话融洽自如。好话题，是初步交谈的媒介、深入细谈的基础、纵情畅谈的开端。好话题的标准是：至少双方对话题比较熟悉，能谈；大家感兴趣，爱谈；有展开探讨的余地，好谈。

那么，应当怎样去挖掘一个好话题呢？

### 1. 找准兴奋点

当跟众多的人在一起谈话时，要选择众人都感兴趣的事件为话题，激发起大家交谈的欲望。因为这类话题是大家想谈、爱谈又能谈的。人人都有话，都能发表自己的观点和看法，自然能使话题进行下去，以至引起许多人的议论和发言，进而产生共鸣。

### 2. 就地取材

巧妙地借用彼时、彼地、彼人的某些材料为题，以此引发交谈。有人善于

借助对方的姓名、籍贯、年龄、服饰、居室等，即兴引出话题，常常能取得好的效果。“即兴引入”法的优点是灵活自然、就地取材，但关键是要思维敏捷，能迅速作出由此及彼的联想。

### 3. 试探询问

与陌生人交谈，先提一些“投石”式的问题，在对对方的年龄、职业、性格、兴趣等略有了解后再进行有目的的深入交谈，便能谈得更为自如。就好像“投石问路”一样。如在聚会时见到陌生的邻座，便可先“投石”询问：“你和主人是同事还是同学？”无论问话的前半句对，还是后半句对，都可就此展开话题；如果问得都不对，对方回答说是“老乡”，那也找到了可继续谈下去的话题。

### 4. 循趣入题

试探出陌生人的兴趣，由兴趣起始，能顺利引发出话题。例如对方喜欢看电影，便以此为话题，谈电影的优劣、讨论故事的情节等。如果你也喜欢看电影，那你们就找到了共同的兴趣，可顺利进入话题；如果平常不怎么看电影，那也正是个学习机会，可静心倾听，适时提问，借此大开眼界。

引发话题的方法很多，诸如“借事生题”法、“即景出题”法、“由情人题”法，等等。可巧妙地从事、某景、某种情感，引发出一番议论。引发话题，类似“抽线头”、“插路标”的做法，重点在引，目的在导，使对方有话可说，诱发对方谈话的兴趣。

### 5. 一见如故

与人交谈时，还要在缩短彼此的距离上下工夫，力求在短时间内了解得更多一些，缩短彼此认识上的距离，力求在感情上融洽起来。只有志同道合了，才能谈得投机。“一见如故”这个成语说的也就是这个意思。与陌生人要做到能谈得投机，就必须在“故”字上做文章，变“生”为“故”，这也有不少的方法。

(1) 适时切入。看准情势，不放过应当说话的机会，适时插入交谈，适时地“自我表现”，让对方充分了解自己。

交谈是双边活动，光了解对方，不让对方了解自己，同样难以深谈。陌生人如能从你“切入”式的谈话中获取教益，双方会更亲近。适时切入，能把你的知识主动有效地传授给对方，实际上符合“互补”原则，奠定了“情投意合”



的基础。

(2) 巧找媒介。寻找自己与陌生人之间的媒介物，以此找出共同语言，缩短双方距离。如见一位陌生人正在看报纸，可从报纸上的一条新闻切入，与对方就这一话题展开讨论。对别人的一切表现出浓厚的兴趣，通过媒介引发他们表露自我，交谈也就能顺利进行。

(3) 留有空间。留有谈话的空间以便让对方接口，使对方感到彼此之间的心是相通的、交谈是和谐的，进而缩短二人之间的心理距离。因此，和陌生人的交谈千万不要把话讲完全了、把自己的观点讲死了，而应虚怀若谷，欢迎探讨，最好把作结论、归纳的机会留给对方。

## 6. 自作笑料

坦率地把自己的不足讲出来，这不仅不会因此失去别人的敬重，反而会引起别人的同情和爱怜。如能用开玩笑的形式讲出自己的不足，那就更能表现出你非同寻常的气度了。有位著名的主持人在大家的掌声中走上前台主持节目，在上台的路上不小心被地毯绊倒摔在地上。但她毫无慌张之色地爬起来，走到麦克风前说：“真让我激动，我是为你们的热情而倾倒的。”于是，观众们给予她更加激烈的掌声。相反，如果你明知自己的不足之处，却还要想方设法地拼命掩饰、装腔作势，只想把自己当成一个真正的行家，结果只会使别人感到你的可笑。因此，在与人交谈的时候，能够大胆地同自己开个玩笑是很明智也很了不起的，同时，也能使谈话现场的气氛活跃起来，增强别人对你的好感。



## 你想说点什么

如果在与人交谈时，必须在极短的时间内说出对别人的要求，以及向对方说明如此做了以后，他们能够获得什么样的利益时，你千万不要婆婆妈妈地为一些琐屑的细节所羁绊，只要简单地说出你的主张就行了。