

靠谱

说有谱的话，
做靠谱的事

戈阳·编著

当别人说你“靠谱”的时候，你就离成功不远了；
当别人说你“没谱”的时候，你就离失败很近了。

说话做事首要原则，为人处世第一要义

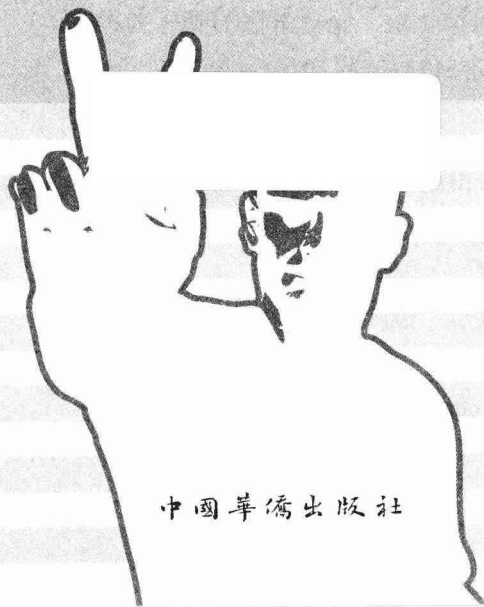


中国华侨出版社

靠谱

说有谱的话，
做靠谱的事

戈阳·编著



中國華僑出版社

图书在版编目(CIP)数据

靠谱:说有谱的话,做靠谱的事 / 戈阳编著. —北京:
中国华侨出版社,2013.3

ISBN 978-7-5113-3381-0

I. ①靠… II. ①戈… III. ①成功心理-通俗读物
IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第051025 号

靠谱:说有谱的话,做靠谱的事

编 著 / 戈 阳

责任编辑 / 严晓慧

责任校对 / 李向荣

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092 毫米 1/16 开 印张/18 字数/260 千字

印 刷 / 北京溢漾印刷有限公司

版 次 / 2013 年 5 月第 1 版 2013 年 5 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-3381-0

定 价 / 32.00 元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里 26 号通成达大厦 3 层 邮编:100028

法律顾问:陈鹰律师事务所

编辑部:(010)64443056 64443979

发行部:(010)64443051 传真:(010)64439708

网址:www.oveaschin.com

E-mail:oveaschin@sina.com

前言

QIANYAN

很多年轻人认为，成功要靠家庭背景，要靠大学文凭，要靠投机取巧，其实这些只是不成功的你脑海里错误的印象罢了。真正的成功是靠自己的努力，如果你是烂泥，家庭背景再好也扶不上墙；如果你懒惰，想必也考不上理想的大学，如果你目光短浅，投机取巧也无从下手。因此，真正的成功靠自己，靠自己的一言一行积累出来的。

一段时间内，微博纷纷热传一种带“靠谱”字样的图片，“靠谱体”就这样横空出世了。微博中“靠谱体”走红，生活中，你靠谱吗？如果靠谱，你的“靠谱度”有多高呢？

日常生活中，你肯定遇见过说话没谱的人在唧唧喳喳，遇见过做事不靠谱的人在吹牛。其实很多时候，我们也会成为别人眼中说话没谱、做事不靠谱的人。人总会犯错，情绪、环境、心境、遭遇等一系列因素都会影响你在别人脑海里的印象。因此，我们不能保证我们不犯错误，但是我们应该保证用正确的说话方式和做事方法引导我们少犯错误。

在本书作者与读者交流时，很多读者都会提问：“我怎样才知道我在说什么话，做什么事时，别人会觉得我不靠谱？”人们总是愿意去发现自己的不足，但是真正能改掉不足的人又有多少？有些人一转身就忘了自己的不足，有些人坚持了一段时间就放弃了改正？

犯错容易，改错难。人是感情动物，有感情就会犯错，所以，重要的不是去逼着自己改正错误，而应该去用正确的说话方式和正确的做事方法去影响自己，只有拥有了正确的说话方式和做事方法，才能知道自己之前为什么而错，错在哪里，这样才能真正弥补自己的不足，成为一个靠谱的人。

本书作者历时7个月，将自己的培训笔记整理成书，在书中告诉大家如何做一个说话有谱，做事靠谱的人。在翻开本书之前，请先给自己一个自我测试，你是否犯过错？是否让别人失望过？是否有过让对方莫名其妙的失落、愤怒、伤心？是否失约过？是否让同事冷淡过？是否眼巴巴地看着别人涨工资，自己却无可奈何？

如果有其中任意一条，请翻开本书，在读者的字里行间锻炼自己的说话水平和做事能力，让自己在短时间内拥有出众说话水平和做事能力，让人生之路一路畅通，这正是本书要告诉你的。

目
录

MULU

上 篇
说有谱的话

说话是最平凡的嘴部动作，却包含着最深奥的沟通哲理。会说话的人会让人心情愉快、观点赞同，不会说话的人会让人反感，不相信。语言的表达方式纵然有多种多样，把话说得让人舒心却只有一种方式，就是让对方认同你。只有对方认同了你，对你产生好感、肯定你，你才能把话说到对方的心里去，把话说你让对方舒心。

第一章 言简意赅，把话说得通俗易懂	2
技巧 1 简洁明快的语言最受听众欢迎	2
技巧 2 简练口才，不做絮絮叨叨的“唐僧”	5
技巧 3 制造出言简意赅的效果，让自己拥有话语权	7
技巧 4 3 招教你掌握简洁的语言艺术	10
技巧 5 4 招教你清醒理智地看待问题	12
技巧 6 一语勾心，一句话就能征服对方	15
技巧 7 变换一种策略，让简单的话“活”起来	17
技巧 8 陌生人见面，三言两语成为朋友	20
技巧 9 不要和孩子唠叨，有问题及时沟通	23

第二章	言辞幽默，把话说得有声有色	27
	技巧 1 用幽默打开对方紧闭的心门	27
	技巧 2 用观察力和想象力培养幽默感	30
	技巧 3 幽默时勿以他人的缺陷做笑点	32
	技巧 4 幽默就是力量，一言九鼎威力大	34
	技巧 5 层出不穷的幽默也能阻断沟通	36
	技巧 6 异性间的幽默勿涉及敏感问题	38
	技巧 7 幽默的目的是让交谈变轻松	40
	技巧 8 巧用幽默，切忌让听者对号入座	42
	技巧 9 幽默的拒绝比直接拒绝更有效	44
第三章	温暖和善，把话说得有情有义	47
	技巧 1 多说“我们”，少分“你”和“我”	47
	技巧 2 见面切忌太冷场，恰当寒暄拉近距离	50
	技巧 3 亲切称呼他人，给人留下好印象	52
	技巧 4 情真意切的语言才能打动人	55
	技巧 5 照顾对方的感受，不要自顾自地说	57
	技巧 6 优美的语言让人听起来更温暖	60
	技巧 7 拒绝时的语态也要亲和有力	63
	技巧 8 入情入理的话让交流变交心	66
第四章	从容应变，把话说得恰到好处	68
	技巧 1 进退两难时，能含糊其辞应对	68
	技巧 2 勿较真，求同存异万物生	70
	技巧 3 能说会道，巧言舌辩打圆场	72

技巧 4	借对方的口说出自己想说的话	73
技巧 5	巧妙化解，让不如意之事变如意	76
技巧 6	随机应变，巧言妙语化解尴尬	78
技巧 7	巧妙避开不方便回应的问题	80
技巧 8	遭遇冷场时，把话题引向另一个新话题	83
第五章	稳重实在，把话说得真实可信	86
技巧 1	树立沉稳的形象，让人看着舒心	86
技巧 2	如何让自己的内心沉着冷静	88
技巧 3	如何让自己的话更有说服力	91
技巧 4	用事例巩固自己的话，让对方放心	93
技巧 5	注意说话时机，不该开口时请闭嘴	95
技巧 6	稳重的说话方式让言辞更圆满	98
技巧 7	说话时不要涉及对方的隐私	100
技巧 8	忌夸夸其谈，谦逊的语言更受欢迎	102
第六章	赞美如春，把话说得心花怒放	106
技巧 1	不说外行话，做一个内行赞美家	106
技巧 2	赞美用巧语，诚心诚意是根基	108
技巧 3	一句话就中标，夸就夸到点子上	110
技巧 4	赞美别人时越细致越讨人心	113
技巧 5	赞美之词有新意，跟风重复不可取	115
技巧 6	恰如其分的赞美最受人欢迎	118
技巧 7	赞美更能增加夫妻之间的幸福	121
技巧 8	赞美是维护人际关系的最好方法	123

第七章	倾听是金，把话说得入耳入心	126
	技巧 1 不要剥夺别人说话的权利	126
	技巧 2 倾听对方的抱怨，不妄加评论	128
	技巧 3 静静聆听是对他人最好的尊重	131
	技巧 4 对方表达有误时，先保持沉默	133
	技巧 5 切忌强行打断对方的话	134
	技巧 6 雄辩之中有技术，倾听之中有艺术	136
	技巧 7 善于倾听的领导是负责任的领导	138
	技巧 8 熟悉倾听艺术中的 3 个层次	140

下篇

做靠谱的事

你做事会让周围人放心吗？周围人会因为你的做事效果称赞你吗？事有大小，任何的大事都是每一件小事积累而来。做事时，要从小事出发，做好每一件小事，得到每一次小小的称赞，这样日积月累起来，必然能做成大事。在还没有经历小事的磨炼时，记住，千万别贪心，别因为冲动夸下海后或者豪言壮语，待真正遇到大事时却手足无措，最后一事无成。

第八章	沉得住气，把事办得功到自成	144
	修炼 1 耐得住寂寞才有机会一飞冲天	144
	修炼 2 忍辱负重，最后一刻再爆发	147
	修炼 3 “熬”一旦爆发，必定石破天惊	149
	修炼 4 十年磨一剑，用忍耐力铸造成功	151

修炼 5	静待时机，挨过机会来临前的黑暗	153
修炼 6	在黑暗中欢笑，探寻心中的光明	155
修炼 7	坚持就有希望，你只差临门一脚	157
修炼 8	行百里者半九十，最后一步要坚持	159
第九章	责任担当，把事办得成熟可靠	163
修炼 1	盛气凌人是大忌，成熟稳重最可靠	163
修炼 2	临危不乱决策，稳健持重受敬重	165
修炼 3	少说空话多做事，自然会出好成绩	167
修炼 4	敢于担当是一种勇气，更是一份责任	170
修炼 5	有责任才能成功，一分耕耘一分收获	173
修炼 6	成熟稳重之人工作会尽职尽责	175
修炼 7	成熟稳重之人工作要善始善终	178
修炼 8	犯错后主动承担，有责任心才稳重	181
第十章	不露锋芒，把事办得低调稳健	185
修炼 1	低调行事，小心被得意冲昏了头	185
修炼 2	收敛锋芒，谦虚待人好处多	187
修炼 3	谦恭的境界：建立自我，追求无我	189
修炼 4	狂妄自大只会让自己失去尊重	190
修炼 5	多个朋友多条路，少结冤家少堵墙	192
修炼 6	宽容是争执与误会的催化剂	195
修炼 7	学会忍让，相逢一笑泯恩仇	197
修炼 8	做人礼让三分，做事路留一步	199
修炼 9	拥有空杯心态，人生永远是新开始	201

第十一章	谨慎冷静，把事办得圆满周全	204
	修炼 1 冷静处理事情方能转危为安	204
	修炼 2 盛怒之下，守住一颗宁静之心	206
	修炼 3 别为小事起摩擦，小摩小擦易“爆炸”	208
	修炼 4 理清思路静下心，不慌不乱职场人	209
	修炼 5 心中要有一双明辨的眼睛	212
	修炼 6 控制自我情绪，福祸因自己而来	215
	修炼 7 长留静气于心底，宠辱不惊自然人	218
	修炼 8 优柔寡断会让你做出后悔事	220
	修炼 9 考虑周全才能作出正确的选择	222
第十二章	细节制胜，把事办得滴水不漏	224
	修炼 1 事分轻重缓急，做事请排顺序	224
	修炼 2 有张有弛，让生活从单色变成彩色	226
	修炼 3 从小事开始，做好每一件身边事	229
	修炼 4 细节决定成败，小事决定大事	231
	修炼 5 世事无小事，简单不等于容易	233
	修炼 6 做事专心致志，分散精力事无所成	235
	修炼 7 所有的意外都是由疏忽细节引起的	237
	修炼 8 数个“差不多”加在一起就是“差很多”	239
第十三章	灵活变通，把事办得圆满成功	242
	修炼 1 找到好方法，比一味苦干更重要	242
	修炼 2 没有做不成的事，只有不想办法的人	244
	修炼 3 该放手时需放手，重新定位重开始	246

修炼4	有主见，自己的灵魂自己做主	249
修炼5	不要戴有色眼镜，勿自设障碍	252
修炼6	对危险和麻烦要有灵敏的嗅觉	254
修炼7	看问题要全面，想办法要周全	255
修炼8	为他人考虑问题，较真不如双赢	257
修炼9	走捷径不是偷懒，认死理不叫坚定	259
第十四章	谨守底线，把事办得合乎规矩	262
修炼1	按规矩办事，经得住风雨考验	262
修炼2	想走远路，不能为小诱惑失足	264
修炼3	忠诚是信任的底线	266
修炼4	真诚待人，不做虚伪的背后小人	268
修炼5	不要不该要的，不干不该干的	271

上 篇

说有谱的话

说话是最平凡的嘴部动作，却包含着最深奥的沟通哲理。会说话的人会让人心情愉快、观点赞同，不会说话的人会让人反感，不相信。语言的表达方式纵然有多种多样，把话说得让人舒心却只有一种方式，就是让对方认同你。只有对方认同了你，对你产生好感、肯定你，你才能把话说到对方的心里去，把话说得让对方舒心。

第一章 言简意赅，把话说得通俗易懂

少即是多，短即是美。相比较一个絮絮叨叨的人，言简意赅往往能让他人觉得更有说服力，这就是简洁的魅力。把话说得言简意赅，让对方听得懂，听起来不费力气，这是说话的最基本原则。

技巧 1 简洁明快的语言最受听众欢迎

简洁明快的语言会让人产生生机勃勃、干净利落的感觉，一个说话简洁明快的人当然也会是个做事干净利落的人。

简洁的语言是最经济、最实用的手段，简洁明快的语言能输出大量的信息，简洁的语言能带给人一种生气勃勃的感觉，特别是在正式场合，简洁明快的话语最受人欢迎。所以我们需要努力培养自己简单精练的语言风格。

说话时运用过于烦琐的语言，会让人觉得很反感，即使很华丽、很优美，可是过多的话，通常会适得其反。我们不管做什么都要掌握好一个度。很多人以为好口才就是口若悬河、夸夸其谈，事实上，这是一种误解。很多时候，你在一开始的时候口若悬河，可能很多人都会关注你，可以引起别人的注意，长时间下去，若你还是这样喋喋不休，那你将会迎来别人的反感。

特定场合下也许用得上这种方式，但在更多的时候，这并不能表示我们很有口才，相反，却会证明我们说话缺乏诚意、不负责任，甚至还会让人觉得你庸俗。这种说话方式很容易让人以为是夸大其词，让人对你产生不好的印象。

在学校里开晨会的时候，每当陈校长站在台上发言，下面总会传来一阵歙歙声，原来陈校长是一个中文教授，多年的教育习惯让他变得喋喋不休，虽然每次发言都很精彩，语言也很华丽，在一开始的时候大家都会很认真地听校长的发言，10分钟过去了，陈校长还没有讲完，又10分钟过去了，陈校长还站在上面，当陈校长终于说出“我的讲话完了，谢谢大家”时，站在队伍里的同学们终于松了口气。下一次晨会，陈校长又上了台，同学们立刻就没有了精神，陈校长说：“下面我来说两个问题，第一个问题，如何做好学生的管理工作，第一点……”同学们以为两个问题很简短，可是谁知道两个问题，其中的一个就包括许多个小点。陈校长的话说完，20分钟又过去了。本来简短的话语，可是他加上了华丽的词汇，3个字变成了10个字，一段话就多出了很多字，原本耐心听话的人，也会变得没有耐心。

我们在讨厌别人喋喋不休的时候，也要想想自己有没有这样的情况出现。一句话能说明的事情，不要用两句话来说，这是我们要牢记在心的。

谈话抓不住重点、絮絮叨叨、不着边际，说来说去使人无法把握谈话的要点，这种人常会遭到别人的反感。

小洪是一家报社的记者，一次，他托一位同事代买圆珠笔，并再三叮嘱他：“不要黑色的，记住，我不喜欢黑色，暗暗沉沉，叫人一看心情就很低落，千万不要忘记呀，12支，全部不要黑色。”

第二天，同事把那一盒笔交给他时，他差点昏过去：12支，全是黑色的。

小洪埋怨同事，同事却振振有词地反驳：“你一再强调黑色的，黑色的，忙了一天，昏沉沉地走进商场时，脑子里印象最深的两个词是：12支，黑色，于是就一心一意地只找黑色的买了。”

其实，小洪只要简单地说“请为我买12支蓝色的笔”，相信同事就不会买错了。

在公众场合，我们最厌恶的就是那些说话半天说不到重点上的人，说了半天，还是不着边际，完全弄不清楚他想表达的意思。这种说话不直接而喜欢绕圈子的人，虽然在业务上会下苦工夫，可是往往很难成大事。

在社交场合，简洁的语言通常要比冗长的话题更吸引人，它可以体现出一个人分析问题的能力，它能使听话的人在很短的时间内明白大量的信息，也有助于赢得对方的好感。现代社会本就是节奏快、时间观念强的时代，文山会海，已被称为社会的公害，所以简洁的语言恰恰可以减少这些社会公害，也被大家推崇。时间观念强、说话简洁的人，会给大家留下好印象。

在这个高速发展的以现代化、信息化为主的社会，时间对于每个人来说都很重要，简洁的话一定很受大家的欢迎，谁也不喜欢听那些烦琐的修辞，口头语的最大特点就是简洁明快，它区别于书面语就是在此，可以省去大段的修辞描写，于是口头语也就更容易受人喜欢。

不管在什么场合，简洁的话总是很受人喜欢，试想一个领导在下达命令的时候语言烦琐，就有可能让下属觉得找不到重点，就像我们读一篇很长的课文，你想要找到它的中心思想，一定要花很长一段时间，所以简洁的话对于我们的生活是很方便的，学会运用简洁明快的话来进行沟通，效果一定会很好。

技巧2 简练口才，不做絮絮叨叨的“唐僧”

说话啰唆的人有两种情况，一种确实是表达不清楚，另一种是为了突出表现自己。无论出自何因，啰唆的说话方法都不可取，它会让你“言多必失”。

看过周星驰版《大话西游》的人对唐僧的形象肯定记忆犹新，唐僧在与孙悟空沟通的时候不停地絮叨，猴急的悟空自然是一棒子将其打倒，唐僧注定交谈失败；在唐僧与观音沟通的时候，就连一向慈悲的观音也不得不出手将其制止，这使他又一次遭遇失败的交谈；后来唐僧被抓到了妖怪那里，他的唠叨让小妖极度崩溃，自杀了，唐僧虽然得救，但他的絮絮叨叨仍让人汗颜。

现实中也常常有这样絮叨的人，或者只是想凸显自己，在社交场合总是不停地演说、唠叨、乱侃，如果让这样的人去跟客户沟通、谈生意，那么注定会将客户说得不胜其烦，再也不愿意与其相见。

在人际交往中，虽然不鼓励絮絮叨叨，但也不希望因性格局限而一言不发，最好能够三言两语便表达思想、解决问题的人。在平时的生活中，我们可以通过锻炼拥有他人无法具备的口才。

一、丰富人生经历让你能更加精准地表达意见

为了让自己说出来的话更加精准，需要历练自己的人生，读万卷书，行万里路，见多自然识广，通过这种方式，能让自己在观察事物的现象时一眼看到本质，从而具备掷地有声、语含深意的基础。相比较一个二十出头的人和一年近半百的人，他们的人生阅历往往有着很大的区别，这也决定了他们对事物的不同看法。往往有着丰富人生阅历的人能够很明确地指出问题所