

说话不当，办事不畅；说话到位，事半功倍

ZHE YANG
SHUO JIU
DUI LE

说

这样

就对了



徐春燕 著

看好场景说对路的话·瞅准对象说恰当的话·抓住关键
说准确的话·营造气氛说动听的话·把握语调说严谨的
话·注重仪表说得体的话·难以启齿的话婉转说·把话
说得滴水不漏·把话说到心窝里·说话有分寸讲尺度·
怎么说和说得对一样重要

华文出版社

ZHEYANG
SHUO JIU
DUILE

这样说 就对了



徐春艳 著

华文出版社

图书在版编目(CIP)数据

这样说就对了 / 徐春艳著. —北京:

华文出版社, 2008.12

ISBN 978-7-5075-2545-8

I. 这… II. 徐… III. 语言艺术—通俗读物

IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 205870 号

书 名: 这样说就对了

标准书号: ISBN 978-7-5075-2545-8

作 者: 徐春艳 著

责任编辑: 杜海泓

装帧设计: 李卫锋

文字编辑: 陈荣赋

美术编辑: 杨玉萍 李丹丹

出版发行: 华文出版社

地 址: 北京市宣武区广外大街 305 号 8 区 2 号楼

邮政编码: 100055

网 址: <http://www.hwcbs.com.cn>

电子信箱: hwcbs@263.net

电 话: 总编室 010-58336255 发行部 010-58815874

经 销: 新华书店

开本印刷: 北京中印联印务有限公司

720mm × 980mm 1/16 开本 25 印张 356 千字

2009 年 2 月第 1 版 2009 年 2 月第 1 次印刷

定 价: 29.80 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

本书若有质量问题, 请与发行部联系调换

序 言

口才就是语言能力，而语言是人与人之间进行交流的桥梁。人与人之间的相处，人与人之间的信息交流，首先是通过交谈开始的。离开了语言，整个世界将变得黑暗，人与人之间的沟通也将变得十分困难。

美国人早在20世纪40年代就把“口才、金钱、原子弹”看做是在世界上生存和发展的三大法宝，60年代以后，又把“口才、金钱、电脑”看成是最有力量的三大法宝。而“口才”一直独居其首，足见其作用和价值；我国很早就有“祸从口出”的古训，一语中的，足见如何说话对人生是多么的主要。

当今世界，亦有不少领袖、企业家、名人凭藉口才而名声大噪，成就非凡的业绩。懂得如何说话已经成为一个人综合能力的重要标志，成为个人在社会上生存的重要能力之一。在生活中，通过出色的语言表达，可以使陌生的人产生好感，结成友谊，可以使相互熟识的人之间情更浓，爱更深，可以使意见分歧的人互相理解，消除矛盾，可以使彼此怨恨的人化干戈为玉帛，友好相处……

现实生活中有许多人认为自己笨拙的口才所苦恼，其实，口才并非天生，而是可以通过后天的训练得来的。什么情况下、对什么人如何适当地说话是一门能够掌握和培养的艺术。

比如说初次见面，要想在短时间内给对方留下良好印象，可以利用赞美的说话技巧；遇到僵局，可以通过幽默来营造融洽的气氛；批评别人的时候，可以采取欲抑先扬的方式来达到效果；拒绝他人，可以绕个圈子来表达自己的意思，从而使对方欣然接受……

我们还应该懂得在交际中遇到什么样的人说什么样的话，以便满足对方的心理需求，赢得对方的好感，从而获得所想要得到的东西。比如对方喜欢婉转，就说流利的话；对方喜欢率直，就说激切的话；对方崇尚学问，就说

高深的话；对方喜欢琐事，就说浅近的话。

当然，说话的学问远不止这些，不是三言两语就能说得清，道得明的。

说话需要遵循语言表达的一般规律，也就是通用的技巧，同时我们讲话时所面对的人、所处的场合和情况又是千变万化的，因此它并无固定程式可言。可以说语言表达是科学与艺术的结合。基于这个思路，本书分为七大部分，共七章三十四节，分别从非语言沟通、说话的分寸、看场景说话、看人说话、说话的严谨性、把话说到心窝里、说好难说的话等几个重要的方面全面讲述如何发挥语言的效用。

第一章着重介绍非语言表达的重要意义及使用。口才不仅仅是纯语言表达，身体语言、声音等都是其不可或缺的部分，它们会对口才起到很大的辅助和补充作用。

第二章从化解矛盾冲突，表达反对与拒绝、说服与劝阻、与人开玩笑和争辩、赞美与批评等方面讲述如何把握说话的分寸问题。

第三章从推销、谈判、演讲、宴请等几个重要场景为出发点，讲述了在各种场合下应该掌握的说话方式和技巧。

第四章主要介绍怎样根据对象来选择适当的说话方式。这一部分列举了上司、下属、同事、心仪对象、难缠的人等几种工作和生活中经常遇到的对象。

第五章着重教你如何使说话变得更为严谨。主要包括三方面：不说多余的废话，如何让对方无可辩驳，以及滴水不漏的发问方式。

第六章则是讲赞美、取信于人、说服等方面，主要要让读者了解某些情况下说话应以攻心为上，这样更容易达到目的。

第七章主要讲如何把难说的话说得中听。

本书从多个方面来介绍说话的技巧，从提高语言能力的途径、方法以及语言的实际操练等方面来教你如何掌握各个领域的说话艺术，该书将有助于你获得高超的沟通艺术，提前步入成功之途！

如果你想用语言打开一片广阔的天地，最终走向成功，就从这本书开始吧！

目 录

第一章 怎么说和说得对一样重要

※第一节 永远像个自信的成功者	2
了解胆怯的普遍状况	2
找出胆怯的原因	4
学会自我鼓励	6
培养自信心	8
身体缓和法	9
不要放过任何可以练习的机会	11
为自己制造轻松气氛	13
※第二节 打造完美的声音	16
语调会反映出你的内心世界	16
清晰地发音才能清晰地表达	19
完美的口才就像完美的弹奏	21
控制好音量	23
停顿三秒钟	25
音色也可以训练	27
※第三节 身体也是语言的一部分	30
眼睛是心灵的窗户	30
用手来表达	32
面部表情的运用	33
记得打扮和化妆	34

姿势的社交作用	36
微笑的征服力	38
※ 第四节 注意说话时的仪表	40
大方得体的服饰语言	40
说话的风度	41
举止优雅自然	43
说话要表现出素质	43

第二章 说话有分寸讲尺度

※ 第五节 化解矛盾冲突的分寸	48
避免语言冲撞	48
应付别人羞辱的分寸	49
打破僵局的分寸	51
学会正确对待争吵	53
尽量避免争吵	55
平息夫妻争吵的诀窍	56
劝架的艺术	58
娘家人劝架有五忌	60
※ 第六节 表达反对与拒绝的分寸	62
让求爱者不失体面地收回“爱”	62
对死皮赖脸者，态度要坚决	64
以他人名义拒绝，不得罪人	65
拖延时间，慢慢淡化	67
先承后转，避免直接	68
利用幽默拒绝不伤人	70

※第七节 说服与劝阻的分寸	72
让别人愿意接受你的忠告	72
替他人着想才有说服力	74
晓以利害,使他人为之所动	75
抓住关键,一语中的	77
把指责变成商量	79
绕个圈子表达	80
※第八节 与人开玩笑的分寸	82
高雅不俗	82
男女有别	84
尊重人格	86
因人而异	87
符合身份	89
符合场合	91
要适可而止	93
※第九节 与人争辩的分寸	95
真诚为先,人格为大	95
夫妻间争辩要注意方法	97
话不要说得太肯定	100
有时候不用忍气吞声	102
争辩中要学会求同存异	104
※第十节 赞美与批评的分寸	107
赞扬不可浮夸	107
赞扬不要人云亦云	109
揣着同情心批评人	110

批评不可全盘否认	113
道听途说、捕风捉影不可取	114

※ 第十一节 倾听与回应的分寸	116
给对方制造说话的机会	116
会听才会赢	118
让对方畅所欲言	120
倾听也是一种说服	123
把握好插话的时机	124

第三章 看好场景说“对路”的话

※ 第十二节 推销	128
如何唤起客户的好奇心	128
想客户所想	131
诚实是最可靠的说服力	132
利用客户最重视的人物	135
借他人的名义	136
在“面子”上做文章	138
只需一次示范即可	140
※ 第十三节 谈判	142
营造最和谐的气氛	142
讨价还价时挑点小毛病	145
把对手引到双赢的道路上	146
要会从倾听中获取信息	149
僵持不下，暂时撤退	152
投对手所好，取己所求	153

※第十四节 演讲	155
磁铁般的演讲开头	155
千姿百态的目光语	157
选题不走常规路	159
不真实的即苍白的	162
让听众“看见”你的话	163
讲远的不如讲近的	165
该动情时就动情	166
“具体”你的演讲	168
※第十五节 宴请	170
自我介绍的技巧	170
酒席上的劝酒辞	171
如何为他人作介绍	174
酒席上能推则推	176
宴席上说话七戒	178
迎来送往，语言宜周详	179
结婚喜筵上的说话艺术	181
※第十六节 会议	183
工作报告的成功要诀	183
协商会议如何得体应对	186
辩论会上如何发言	188
应对发布会与答问	190
主持会议的常用说话术	194
※第十七节 社交	197
把陌生人变为朋友	197

劝说朋友走出悲伤的阴影	199
交友广路更广	201
穿朋友的鞋子	204
如何劝服你的朋友	205
妥善拒绝朋友的请求	207
为朋友保密，他会回报你	209
诚意最重要	211
※ 第十八节 面对媒体	214
什么是新闻	214
答复记者的技巧	216
永远不要对记者说的事情	218
了解答记者问的语言特点	220
巧妙避开敏感话题	221
轻松应付刁难	224

第四章 瞅准对象说“恰当”

※ 第十九节 如何与上司有效交流	228
让他在多项建议中做出选择	228
在玩笑中指出领导的错误	230
把握加薪的“火候”	231
应聘时的幽默功效	232
仗剑走江湖——大胆秀出你自己	234
遭遇批评怎么办	235
※ 第二十节 怎样统领下属	238
说服下属前的准备工作	238

说服下属的原则	240
“三明治”批评法	242
意外的“称赞”，明褒实贬	244
话不说破，点到为止	246
留住想辞职的优秀员工	247
上司如何做到以理服人	249
※第二十一节 对同事该如何说话	251
管住自己的嘴	251
怎样应对傲慢无礼的同事	253
同事的“短”揭不得	256
对同事有意见这样说	257
说错话时怎么办	259
宽容别人就是宽容自己	261
※第二十二节 遇到心仪对象怎么说	264
学会咬耳朵	264
不妨多点甜言蜜语	265
妥善回答女性的疑问	266
善意的谎言是必要的	269
争吵有度，和好有方	271
※第二十三节 轻松打发难缠的人	273
迅速摆脱难缠的上司	273
如何甩开“包袱”同事	274
打发“麻烦”业务员	277
一分钟解决难缠对手	278
躲开“抱怨王”的绝招	281

第五章 把话说得滴水不漏

※ 第二十四节 多余的废话不说	284
戒除“四话”	284
抓住中心	287
长话短说	288
条理明晰	289
主次分明	290
※ 第二十五节 让对方无可辩驳的话术	293
金蝉脱壳甩包袱	293
釜底抽薪动根基	295
事实面前不得不低头	296
借他的砖头砸他的脚	298
针锋相对用刚言	300
※ 第二十六节 学会滴水不漏的发问方式	302
问话看准对象和机会	302
用提问了解对方	304
推销员的提问诀窍	306
把握提问技巧	308

第六章 把话说到心窝里

※ 第二十七节 以自然的赞美满足他的虚荣心	312
赞美不是空穴来风	312
真诚是赞美的含金量	314
间接赞美效果最好	316

独辟蹊径，赞出新意	318
拿着放大镜去找他的长处	320
※第二十八节 如何在对方内心占据信任位置	324
不信任感的识别法	324
将心比心，以诚待对方	326
抓住可以表示诚意的时机	327
维护对方的自尊	329
容忍对方的反感	331
※第二十九节 说到对方心服口服	333
说服他人之前先说服自己	333
了解说服对象	335
做好放低姿态的准备	336
接棒球原则——懂得退才能更好地进	338
耐心，耐心，再耐心	339

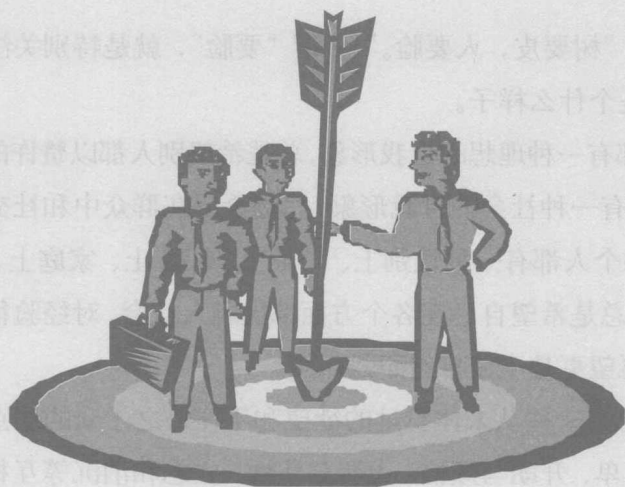
第七章 说好难以启齿的话

※第三十节 给批评穿一件糖衣	342
错的不只是他	342
切忌旧事重提	344
批评要看场合	346
批评里加点“蜜”	348
响鼓不用重锤敲	350
※第三十一节 拒绝可以不得罪人	352
这样拒绝别人的求爱	352

拒绝上司而不得罪他	354
“糊涂”地拒绝	356
 ※ 第三十二章 脱掉尴尬的外衣	 358
不小心说破嘴时怎么办	358
得体面对别人的“揭短”	359
不要被恶意的冒犯哽住喉咙	360
话不投机，及时转弯	362
自我调侃，低调退出	363
 ※ 第三十三章 道歉不是一句简单的“对不起”	 365
道歉是一种心灵美的表现	365
向他人道歉的语言技巧	366
道歉的原则	368
适当把握道歉的时机	370
 ※ 第三十四章 求人办事的说话艺术	 372
激将法求人，妙不可言	372
怎样提出要求	373
适当赞美，办事更易	376
“心理共鸣”求人法	378
没话找话说	380
揣摩对方心理说话	382

第一章

怎么说和说得对 一样重要





第一节 永远像个自信的成功者



再成功的人，面对众人发言，都会有几分恐惧。在很多的成人演讲训练班里，80%~90%的学员在上课之初会感到上台的演讲恐惧。许多职业演讲者都向自己的培训教师坦白过，他们从来没有完全消除对登台的紧张情绪。在他们发言之前，总是会害怕，而且这种害怕在当众发言的开始阶段一直持续着。

俗话说：“树要皮，人要脸。”所谓“要脸”，就是特别关注自我形象在别人心目中是个什么样子。

每个人都有一种理想的自我形象，总是希望别人都以赞许的目光看待自己；每个人都有一种社会的自我形象，总是希望在群众中和社交中大家都能喜欢自己；每个人都有一种性别上、年龄上、职业上、家庭上，以及经济上的自我形象，总是希望自己在各个方面都能融入社会，对经验很少的年轻人来说，这种愿望更是十分自然而强烈的。

年轻人总有一些从未体验过的欲望和不便公之于众的弱点和心愿。于是，自信与自卑、开朗与烦恼、大胆与怯懦、立志和消沉等互相矛盾的心理在他们身上往往混合存在，交替出现，因而他们也就特别关心自我形象在别人心目中会是什么样子，对周围的一切也就特别敏感。