

办公完全速查手册

说话 36计

主
编 董 慧

中央民族大学出版社



办公完全速查手册

说话

三十六计

董慧等编

中央民族大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

办公完全速查手册/董慧等编. —北京:中央民族大学出版社,
2004

ISBN 7-81056-871-X

I.办… II.董… III.办公-工作-基本知识
IV.C931.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 006111 号

办公完全速查手册

说话 36 计

编 著:董慧等

出版发行:中央民族大学出版社

地 址:北京市海淀区中关村南大街 27 号

邮 编:100081

印 刷:北京市朝阳区经纬印刷厂

经 销:新华书店

开 本:850×1168 1/32 开 印 张:150

字 数:300 千字 印 数:1-5000 册

版 次:2004 年 4 月第 1 版 2004 年 4 月第 1 次印刷

标准书号:ISBN 7-81056-871-X/C·61

定 价:464.00 元(全八册)

著作权所有,请勿擅自用本书制作各类出版物,违者必究

(凡属质量问题请与本社发行部联系退换)

前 言

办公室在各级党政机关和企事业单位,历来有着十分重要的地位。它是各级各类部门制定、实施和修正决策的“中枢神经”,是收集、加工、传递与反馈信息的综合网络,是沟通上下、协调左右、联系四方、保证机关正常运转的重要“枢纽”,是服务社会、造福大众不可或缺的“窗口”。办公室工作的好坏,直接关系到整个机关政策的落实、制度的执行、工作的开展和成效的取得。

正是因为办公室有如此重要的地位,所以它不仅一直为各级领导所倚重,同时也使得那些想一展抱负的人才趋之若鹜,成为他们选择职业的理想之地。可以说,能够进入这个要害部门工作的人,至少都有着一定的基础、能力和机遇。在当今高度信息化的知识经济时代,人才辈出,到处充满着竞争;办公室更是人才搏杀的战场,人生竞技的舞台。在我国,政治经济关系的变化,不断地推动着办公室工作的改进;人际关系的纵横交错、纷繁复杂,也时时提醒每个人必须恰当处理各种关系。在此情况下,作为一个办公室领导或者一般人员,必须提高自己的综合素质,才能从容应付各种挑战。除了基本的政治素养、职业道德、组织才能和政策水平外,办公室人员还应练就见微知著,世事练达的睿智头脑;高瞻远瞩,洞悉入微的敏锐眼光;容纳百川,包容万物的广阔胸襟;书生意气,挥斥方遒的豪迈胸襟;运筹帷幄,决胜千里的深谋远略,以及博古通今的丰富知识、左右逢源的交际手腕、精明果敢的办事风格、幽默机智的语言艺术等素养,否则就很难在办公室站稳脚根,更谈不上统御下属,只能碌碌庸庸,一把座椅到白头。

实践证明,办公室人员综合素质的提高,工作能力的增强,只有在先天禀赋的基础上,通过有效的学习和实践才能使然。正是基于这种状况,我们特意约请了北京大学、中国人民大学、北京师

范大学、中山大学的有关专家和中央国家机关部分从事办公室工作的同志,通过认真研读著作,广泛查阅资料,在大量走访的基础上,吸收秘书学界大量的研究成果,博采众长,融合提炼,编纂出这部独具特色的《办公完全速查手册》,以满足办公室工作人员的需要。

全书共分《出差出国完全手册》、《文体写作方法与技巧》、《会议组织方法与技巧》、《讲话演讲方法与技巧》、《说话 36 计》、《办事 36 计》、《社交 36 计》、《公关 36 计》8 册,与其它有关办公方面的书相比,本书有以下三个鲜明特点:

一是起点高。该书不仅仅只限于介绍办公室工作的一般常识,而是站在时代发展变化的前沿,编入了许多新知识,介绍了许多新观点和新的办公方式;

二是体例新。该书分类划块编写,各自独立成册,极易于办公查阅,这在同类书籍中绝无仅有;

三是规模大。该书共分 8 册,洋洋洒洒 300 万字,是目前国内最大最全的一部办公工具书。

目前,我们刚跨进新世纪的门槛,办公工作也面临着从偏重事务向综合协调、从简单传递信息向综合处理信息、从被动服务向主动服务、从传统型管理向科学化管理的深刻转变之中。这种转变要求办公室的每一位同志要不断地向实践学习,向书本学习,创造性地开展工作,《办公完全速查手册》正是为大家的学习创造活动提供的一种有力工具。我们坚信,是金子总会发光,是好书总会给读者带来惠泽。如果您正处在办公室这个位置,如果您想在办公室获得升迁,那么,请赶快捧读此书吧!——它将使你在办公室如鱼得水,坐拥成功!

《办公完全速查手册》编委会

二〇〇四年四月

目 录

第 1 计 源源不绝的话题	1
好口才带来好前程	1
分析自己的说话能力	3
不要怕人笑	6
如何克服羞怯心理	8
克服说话紧张症的方法	10
源源不绝的话题	13
体现自信的 10 个小建议	16
如何自己激励自己	20
第 2 计 打开话匣子的钥匙	24
找到打开话匣子的钥匙	24
培养宽松的心态	28
口才专家的忠告	29
第 3 计 迷人的说话技巧	32
达到迷人效果的说话技巧	32
改掉说废话的毛病	35
使自己的声音更完美	38
第 4 计 自学普通话的技巧	42
自学普通话有门道	42
调整好说话的语气	44
利用语言的“魔方”	52
说话的材料靠积累	54

如何使语言更有条理	56
说出自己的风格来	58
培养自己的创造能力	60
恰到好处地应用语言	62
第 5 计 说话十大禁忌	69
不要惹人不高兴	69
别因说话而招灾	71
不要谈论别人的短处	72
不要喜欢和人争辩	74
不谈少谈得意事	76
不要热衷吹牛拍马	78
不要随便提忠告	80
不可乱开玩笑	83
不能随处“犯荤”	85
不要口是心非	90
第 6 计 受人欢迎的说话态度	94
养成绅士风度	94
受人欢迎的说话态度	99
用真诚打动别人	102
注意说话的方式	104
说在非说不可时	108
谈话中避开自己	112
鼓励别人多说话	115
让朋友表现得比你更优越	119
言辞谦逊可以免遭妒忌	122
检点说话的小节	127

第 7 计 老板如何同员工说话	131
老板如何同员工说话	131
打造说话的权威感	134
发出指令的 4 种技巧	136
说话幽默的老板受欢迎	138
掌握争辩的技巧	141
“套”出员工的心里话	142
第 8 计 社交场上说话的基本原则	145
说话应当看场合	145
随时随地注意“身份”	147
社交场上讲话的基本原则	148
第 9 计 上下级交谈的技巧	151
上下级交谈讲技巧	151
抓住与老板谈话的机会	153
跟老板说话有忌讳	156
向老板汇报工作的技巧	159
报喜报忧有讲究	164
第 10 计 “谈得来”的秘密	171
如何指出老板的过错	171
向上司推销自己的“点子”	173
学会与人“谈得来”	175
接受上司的批评应坦然	177
如何向上司要求升职加薪	181
第 11 计 成功演讲的四项基本功	185
使自己成为出色的演说家	185
成功演讲的 4 项基本功	189

演讲前做好充足的准备	191
熟练掌握演讲的技巧	199
克服演讲中的不良心理	205
如何掌握好演讲的语调	208
第 12 计 怎样做好即席发言	211
演讲时的形象很重要	211
怎样做好即席发言	213
妥善对待听众的反应	216
演说场上的 10 大禁忌	220
第 13 计 提高说服力的七大窍门	225
打铁先要自身硬	225
摸透人心再开口	228
劝导别人要注意哪些禁忌	231
如何打圆场	234
让人口服心也服	236
善于捕捉时机	239
怎样学会聆听	241
提高说服力的七大窍门	245
如何在交谈中察颜观色	250
第 14 计 幽默的基本方法	255
现代人需要幽默	255
说话幽默的 3 个条件	258
说俏皮话要得体	260
怎样培养说话的幽默感	262
幽默有哪些基本方法	264
第 15 计 活跃气氛的十个绝招	272

制造幽默的语言技巧	272
怎样幽默才不过火	275
交际中如何妙用自嘲	277
活跃气氛的十个绝招	279
第 16 计 接近异性的十种说话技巧	283
接近异性的十种说话技巧	283
怎样与喜欢的人交谈	287
怎样向对方提出约会	289
第一次约会有哪些禁忌	291
如何大声地说出“我爱你”	294
如何制造恋人之间的亲近感	296
初恋中的女性应如何讲话	298
与女性相处有哪些诀窍	301
夫妻说话讲分寸	306
第 17 计 求职面试说话秘招	311
怎样大胆地推销自己	311
如何抓住面试的机会	313
面试时如何表现自己的能力和个性	314
面试时如何介绍自己	316
面试时有哪些应答技巧	318
跳槽者面试四大“忌语”	320
面试中的“以诈取诚”招式	322
“吹”出来的锦绣前程	325
第 18 计 “秀才遇到兵”怎么办	335
“秀才遇到兵”怎么办	335
执拗其实并不明智	337

同人争论时尽量保持冷静·····	340
顶牛抬杠不养家·····	341
如何打破尴尬局面·····	344
提防别人的言语伤害·····	346
敢于面对粗鲁的言辞·····	348
怎样对付别人的威胁·····	351
如何回击恶意冒犯者·····	353
如何对待他人大吵大叫·····	356
怎样应付咄咄逼人的谈话·····	358
第 19 计 如何做自我介绍 ·····	363
如何做自我介绍·····	363
如何引荐和介绍朋友·····	364
如何做到称呼得体·····	366
第 20 计 打电话应注意哪些礼仪 ·····	370
打电话应注意哪些礼仪·····	370
怎样与人聊闲天·····	372
怎样寻找共同话题·····	374
怎样打破沉默局面·····	375
第 21 计 如何寻找恰当的借口 ·····	379
如何避免索然无味的谈话·····	379
如何寻找恰当的借口·····	381
第 22 计 社交谈话的“地雷阵” ·····	384
靠言辞树立形象·····	384
勿闯社交谈话的“地雷阵”·····	388
展示自己的内在气质·····	396
第 23 计 多把说话的机会给别人 ·····	401

有效的沟通从“听”开始	401
保持耐心,“听而不厌”	402
多把说话的机会留给别人	404
到什么山听什么歌	407
真正厉害的人大多是沉默的	410
听人讲话的十八个技巧	411
边听边看,洞悉心灵	417
察颜观色后,语出动人心	420
观人入微而知其著	422
第 24 计 词汇的应用技巧	427
词汇技巧的重要性	427
领导者如何提高词汇运用技巧	428
第 25 计 修辞的艺术	432
口才与修辞的关系	432
修辞艺术	433
巧用熟语和术语	441
第 26 计 逻辑艺术	443
逻辑与口才艺术的关系	443
语言表达中常见的逻辑错误	444
逻辑艺术	445
利用悖论	448
第 27 计 激励的说话技巧	451
激励与言语激励	451
激励操作要则	452
言语激励的几种主要方式及其技巧	455
第 28 计 批评的说话技巧	472

否定和批评下级的必然性	472
否定和批评下级的重要性	473
否定和批评下级的基本原则	474
把握批评艺术	482
批评应注意的问题	494
第 29 计 说服的说话技巧	498
循循善诱	498
借此说彼	499
侧击暗示	500
以褒代贬	500
鼓动激励	501
心理接触	502
融情动心	503
道理、情感、利害	503
第 30 计 拒绝的说话技巧	507
拒绝的原则和要求	507
拒绝的语言艺术	509
第 31 计 应敌的说话技巧	519
因势利导	519
顺势牵连	520
有意岔题	521
巧释逆挽	522
即兴回答	523
一语双关	524
借题发挥	524
巧用谐音	525

第 32 计 拜访的说话技巧	526
选择最好的时机	526
拜访者言谈三个“不”	527
第 33 计 接待的说话技巧	530
记住客人的名字是对主人的第一要求	530
知人善谈	531
接待规格与语言艺术	533
第 34 计 论辩的说话技巧	538
论辩的涵义	539
论辩的特点	541
论辩的类型	543
论辩语言艺术	548
诡辩的识别和辩驳	555
第 35 计 谈判的说话技巧	559
谈判的涵义	559
谈判的种类	562
谈判的模式	565
谈判前的准备	566
谈判的基本语言技巧	570
跨文化谈判	581
第 36 计 答问的说话技巧	585
以错对答	586
“草率”回答	587
委婉回答	587
搪塞	588

第 1 计 源源不绝的话题

好口才带来好前程

无疑，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 and 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，产生良好的交际效果。

然而，不知我们的读者朋友曾否抚躬自问：“我会说话吗？”这是一个看似十分简单而又颇为幼稚的问题。

所谓“会说话”，亦即善于说话，意指说话者能够准确自如，恰到好处地表达出自己的思想、感情、意图等；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你的话语。同时，善于说话者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、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，不可偏废。

是否敢说又善言，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。在生活中，敢于说话又善于说话的人，处处都受人喜爱和欢迎。他能使许多本不相识的陌路人走到一起，携手共进；能使许多志趣各异、性格有别的人互相了解，互相觉得彼此需要；能够排难解纷，消除人与人之间的误会与隔阂；能使愁苦烦闷、郁郁寡欢者得到安慰，使悲观厌世、无思进取者得到鼓励；能够使自己周围的人变得更快乐、更聪明、更美好。

在工作及事业上，敢于说话又善于说话的人，可以充分利用自己的语言交际能力来说服他人，使工作顺利进行，左右逢源。可以说，说话的自信心与说话的魅力，是一个事业成功人士的必备条件。

在闲暇娱乐中，敢于说话又善于说话的人，能随时随地给生活增添乐趣。无论是与朋友结伴，还是与家人相聚，他都可以使人快快活活，令大家感到比上电影院、歌舞厅还能得到更多的乐趣。

同时，我们也常看到许多不敢说话、不善言辞的人所遇到的难堪、尴尬情形。他们的说话不能准确、完全地表达出自己的意图，让听者觉得十分吃力费神，更谈不上能使对方产生共鸣，或悦诚服地接受其意见。这样就造成了交际上的种种困难，影响工作，影响生活，同时也给自己带来诸多苦恼。

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，而不敢说话又不善说话的人，则经常使人产生误

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，而不敢说话又不善说话的人，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。由此可见，如何提高自己的说话信心和增强自己的说话魅力，对我们每个人来说都是十分重要的。

我们今天所生活的社会，是一个文化、科技与信息高度发达的时代。社会生活变得愈来愈复杂，人与社会变得愈来愈密切，人们相互合作的需要也变得愈来愈增强。同时，社会往来已是必不可少，“离群独处”更是很不现实。因而，我们说话的信心与语言表达能力，对任何人来说都变得愈来愈重要。

我们每天、每时、每刻都可能会出现在一些不同的场合，而在这各种场合我们都需要说上几句适当的话。如果这几句话的确说得恰到好处，那就能帮我们很大的忙，帮我们解决许多问题，克服许多困难，消除许多麻烦，对我们的工作、生活都大有裨益。

总之，我们每个人都要下苦功夫增强自己的说话信心，提高自己的说话魅力。因为只有如此，才会避免在社交活动中出现失败，才会避免在工作、生活上的困难，才能促进自己事业的成功，使自己的生活变得色彩缤纷、舒心悦。

分析自己的说话能力

胆量是一种重要的心理现象。要训练好说话的胆量，说