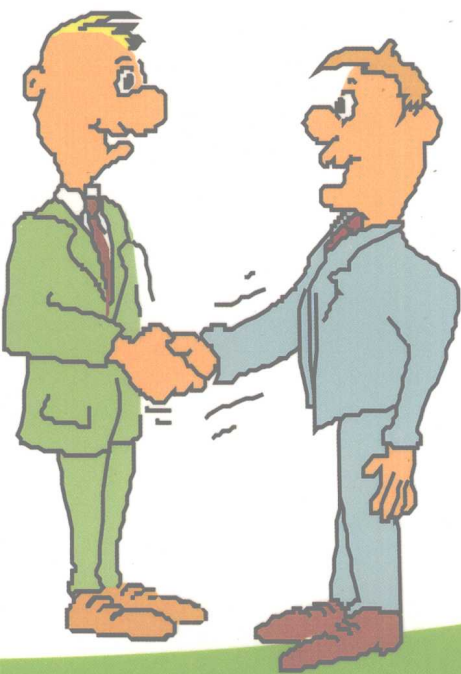


提高说话技巧

改变人生命运

美国成功学大师戴尔·卡耐基曾说：“当今社会，一个人的成功，仅有一小部分取决于专业知识，而大部分取决于口才的艺术。”

说话的 艺术全集



告诉你最简单有效的说话技巧

说话是一门技巧，更是一门艺术。一句恰到好处的好处话，可以改变一个人的命运；一句言不得体的话，可以毁掉一个人的一生。掌握说话的艺术，你才能在社交和办事中如鱼得水，左右逢源，无往不利，成就成功人生！

卓雅◎编著

SHUO HUA DE
YI SHU QUAN JI



中国城市出版社
CHINA CITY PRESS

提高说话技巧

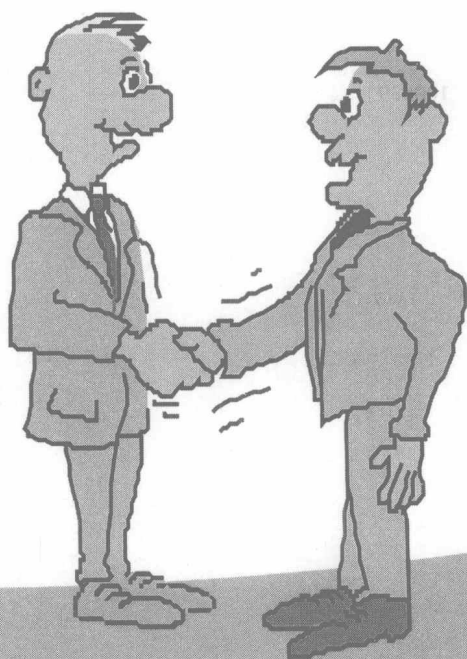
改变人生命运

美国成功学大师戴尔·卡耐基曾说：“当今社会，一个人的成功，仅有一小部分取决于专业知识，而大部分取决于口才的艺术。”

说话的 艺术全集

告诉你最简单有效的说话技巧

卓雅◎编著



中国城市出版社
·北京·

图书在版编目 (CIP) 数据

说话的艺术全集/卓雅编著. —北京: 中国城市出版社,
2009. 1

ISBN 978 - 7 - 5074 - 2023 - 4

I. 说… II. 卓… III. 语言艺术 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 204969 号

选题策划 徐昌强 (greatbook@sina.com)
责任编辑 华 风
装帧设计 美信书籍设计工作室
责任技术编辑 张建军
出版发行 中国城市出版社
地 址 北京市海淀区太平路甲 40 号 (邮编 100039)
网 址 www.citypress.cn
发行部电话 (010) 63454857 63289949
发行部传真 (010) 63421417 63400635
发行部信箱 zgesfx@sina.com
编辑部电话 (010) 52732085 52732055 63421488 (Fax)
投稿邮箱 city_editor@sina.com
总编室电话 (010) 52732057
总编室信箱 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 295 千字 印张 20
开 本 787 × 1092 (毫米) 1/16
版 次 2009 年 1 月第 1 版
印 次 2009 年 1 月第 1 次印刷
定 价 28.00 元

版权所有, 盗印必究。举报电话: (010) 52732057

前言



自古至今，语言充满着独特的魅力和无穷的力量，它作为人际交流必不可少的工具在人类历史的长河中一直发挥着不可替代的作用。

在古战场上，口才好的人能够平息两国之间的纷争，化干戈为玉帛，充分印证了“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师”这句话。其实，口才的作用远远不止于此，正如汉代刘向在《说苑·善说》中所写：“昔子产修其辞而赵武致其敬，王孙满明其言而楚庄以渐，苏秦行其说而六国以安，蒯通陈其说而身得以全。夫辞者，乃所以尊君、全身、安国、全性者也。”

正是由于认识到了口才的重要性，一批又一批杰出的演讲家如雨后春笋般涌现，他们凭借一副好口才传达了自己的精神和意志，在闻名遐迩的同时成就了自己的梦想和事业。

其实，人生在世，每个人都会有梦想，都会渴望成功，而要想取得成功，不能忽视说话这一关键环节。古语有云“一言可以兴邦，一言可以丧邦”，绝妙口才可以帮助人们成功。世界著名心理学家阿德勒曾指出，要想成功，就要抓住能够帮助你成功的人；要想抓住这些人，就要紧紧抓住他们的内心；而抓

住这些人的内心，靠的不是渊博的知识，而是准确地掌握对方的心理，看透对方的内心，在此基础上用巧妙的言辞发表意见和看法。这样既能够得到别人的认同，也更容易取得成功。

那么，好口才究竟如何练就呢？这就是本书的主线，它通过大量真实感人、鲜活有趣、幽默诙谐的故事和丰富的理论知识，告诉人们口才的妙处，以及如何才能练就好口才。

请记住：好口才是练出来的！好口才才会迅速提升您的财富，使您的事业更成功！

目 录



第一章 话入肺腑如品茗，多用赞美少批评	9
1. 良好的交流从赞美开始	10
2. 赞美让人心花怒放	13
3. 客气话不能太多，恭维话应有新意	16
4. 赞美不等同于“拍马屁”	19
5. 婉言批评胜过当面指责	21
6. 在批评里加点“糖”更佳	23
7. 查清事实，沟通有效	25
8. 批评也要“动听”	28
9. 对知错者无需恶语指责	31
10. 十个批评小技巧	34
 第二章 安慰话暖人心，真心话情更浓	 37
1. 从关心对方开始	38
2. 对人多说安慰话	40
3. 良言一句严冬犹暖	43
4. 忠言也能不逆耳	46
5. 语言要有亲和力	48
6. 过火的玩笑等于恶语中伤	50

7. 沟通的前提是理解和尊重	52
8. 将心比心, 真诚最能感动人	54
9. 把“对不起”说活	57
10. 尊重性的话要多说	60
第三章 话不当说绝不说, 与人交谈管住嘴	63
1. 说话文明, 待人谦和	64
2. 多说鼓劲话, 不说丧气话	66
3. 与其争论不休, 不如保持沉默	68
4. 瞎编乱造不如坦言相告	70
5. 没话找话, 融洽气氛	72
6. 说出满足他人愿望的话	74
7. 说话要有度, 做人要留情	77
8. 说话时要替对方着想	79
9. 抓住关键, 说话才会有分量	81
第四章 说拒绝的话要委婉, 说求人的话要有力	83
1. 说话合情理, 拒绝不尴尬	84
2. 说话留余地, 歧义拒他人	86
3. 要有拒绝他人的勇气	88
4. 欲抑先扬, 拒绝前先表示认可	90
5. 巧借类比拒绝, 言在彼而意在此	93
6. 用温和的语言拒绝他人	95
7. 拒绝异性时说话讲分寸	98
8. 从对方得意处谈起	100
9. 耐住性子, 说明难处	103
10. 向人求助时不能失尊严	105

第五章 言语多些幽默，交流少些麻烦	107
1. 巧借“幽默”摆脱尴尬	108
2. 谈吐“幽默”化怒气	110
3. 以幽默语言烘托气氛	112
4. 以幽默语言打动人心	116
5. 用“幽默”解决麻烦	118
6. 用幽默语言免去争吵	121
7. 用幽默语言拒绝他人	124
8. 幽默可将建议轻松化	126
9. 幽默语言能让感情升温	129
10. 名人的幽默语言	132
 第六章 遭遇窘境莫慌，妙语摆脱尴尬	 135
1. 找准反驳的时机和话题	136
2. 以含蓄的语言表达不满	139
3. 以事实反驳无稽之谈	141
4. 说软话，打破僵局	143
5. 弦外有音，问题容易解决	146
6. 借人之口，传己之事	148
7. 含糊其辞，摆脱窘境	151
8. 好话好对，恶语绝不嘴软	154
9. 出现口误，及时补救	157
10. 调侃自己，消除隔阂	160
 第七章 调整表达方式，说话以理服人	 163
1. 掩盖意图，绕弯说话	164
2. 分析事实，说服不难	166
3. 抓住时机，谨慎说话	169

4. 言语犀利，滴水不漏	172
5. 机巧语言，引人上钩	176
6. 移花接木，妙语激将	179
7. 用荒谬的语言点醒对方	183
8. 发挥“高帽子”的作用	185
9. 以理服人，灵活说话	187
10. 说话靠嘴巴，说服靠技巧	189

第八章 说话因人而异，交谈分清场合

1. 说话多用谦词好办事	192
2. 管理者说话的“十忌”	196
3. 语言委婉容易让人接受	198
4. 注重交谈的礼节	201
5. 语言优美才能在社交中游刃有余	202
6. 物往贵处说，人往年轻讲	204
7. 说话要抓住要害	206
8. 让别人先说，自己后说	208
9. 说出上司爱听的话	213
10. 让寒暄恰到好处	217

第九章 锻炼说话技巧，有技巧才主动

1. 借力打力，抓时机说话	220
2. 谈判靠真诚，更靠说话	223
3. 口无遮拦失去主动	225
4. 深入主题，抓住说话主动权	228
5. 逞口舌之快，惹长久怨恨	231
6. 说话说透，说人说心	233
7. 说老实话也得看情况	235

8. 点到为止，不把话说绝	238
9. 说活话，办活事	241
10. 用亲情话打动对方	244
第十章 口无遮拦易树敌，避开禁忌不碰壁	245
1. 闲谈莫论人非	246
2. 忌把“我”字挂在嘴边	249
3. 管理者说话要禁忌	251
4. 不可直言直语	254
5. 旁敲侧击，解决问题不树敌	256
6. 计划周密，说话才能天衣无缝	258
7. 三思而后说，自夸的话最好不说	260
8. 与同事说话不能忽视小节	263
9. 看人说话，交浅不可言深	265
10. 酒桌上说话更要注意分寸	267
第十一章 说话察言观色，轻松达成交易	269
1. 说话之前动点脑筋	270
2. 言辞晓以利益，以利益打动人	273
3. 说话开好头，生意不用愁	275
4. 观其态，听其心，说其话	278
5. 与客户沟通的原则	281
6. 以询问的方式赢得客户	283
7. 用生动的词汇设悬念给对方	286
8. 在客户的名字上做文章	288
9. 诚实的交流更有利于谈判	290
10. 发挥口才威力，让别人接受你的意见	293

第十二章 家庭沟通靠交流，言语和谐更温馨	295
1. 温馨语言寻找美好回忆	296
2. 夫妻感情用语言调剂	298
3. “花言巧语”讨婆婆欢心	300
4. 如何讨岳父母的欢心	302
5. 表达情感要会说	304
6. 柔情蜜语化矛盾	306
7. 用交流代替唠叨	308
8. 用体贴话把温暖送给爱人	310
9. 能言善辩，男人不难做	313
10. 真心交流，做子女的知心父母	315

谈开美赞从需交前我良 1

第一章

话人肺腑如品茗， 多用赞美少批评

把

赞美和批评的话说得灵活自如，容易让人接受，是每个人都希望达到的境界和水平。但是，不可为了追求这一效果，说出令人不知所云的话来。

1. 良好的交流从赞美开始

用诚恳的态度、热情洋溢的语言赞美对方，不仅能表现自己的涵养、友善的态度，迅速博得对方的好感，而且能使对方感到自我价值被人认可、赞同，进而认为自己内心深处有与人相通的地方，从而产生共鸣，渴望与其拉近感情，深入交往。

印尼前总统苏加诺是位外交老手。有一次访问中国，在广州青年为他举行的欢迎会上，他说了这样的一番话：“今天，我和大家见面，感到非常幸福。你们青年人是民族的希望、未来的建设者、未来的主人翁。青年人是多么幸福啊！印度有很多神话，其中有一个神话说到一棵神树，这棵树叫‘愿望之树’，谁要是站到神树的下面，说出他的愿望，那么就能立即实现。假如我现在能够站到这棵神树下，来了一个神仙问我说：‘喂，苏加诺，你想要什么？你有什么要求？’那我就告诉他：‘我希望恢复我的青春。’”

苏加诺针对青年听众，热情赞颂他们拥有的宝贵青春。这些诚挚的肺腑之言，一方面激起了听众的自豪感，另一方面使听众认为这位演讲者和蔼可亲、值得信任，拉近了感情，增进了友谊。

虽然赞美能够拉近彼此的距离，但是在一些特定的场合，对陌生人进行直接赞美则会显得矫揉造作、不伦不类。所以，如果我们在称赞一位经营者时，不妨盛赞与对方密切相关的其他事物，以此表现自己对对方眼光独到、经营有方的欣赏；而在称赞一位演讲人时，可以针对他的特点进行夸赞，这不但给他鼓励，同时也让自己心情愉悦。

萧伯纳 20 岁之前是一个公认的“胆小鬼”。刚到伦敦的时候，有人请他去做客。他到了主人家门口后，无论如何也鼓不起勇气按门铃，徘徊许久后选择了放弃。但就是如此胆小的一个人，最后却成为一位有名的演说家，不能不让人感到惊奇。

萧伯纳参加的第一次演讲，是在朋友邀请下参加的。当时，胆小的他怀着一颗忐忑不安的心诚惶诚恐地站起身来，声音很小地讲了一个小故事，结果却令自己成了别人的笑料。大家都笑他胆小得像个小姑娘。他觉得自己蠢极了。正在他懊恼时，一个女孩真诚地对他说：“你的声音真好听，相信你的声音如果再大些会更悦耳。”萧伯纳害羞地看着女孩，女孩开心地笑了，她知道他已经接受了赞美。的确，就是这句简单的赞美，让萧伯纳不再在公众场合保持沉默，他像被一股无形的力量推动着，不断进步。

此后，每逢周末，萧伯纳就会积极地找寻机会当众演讲。对于他人投来的异样的目光，他一直保持着不理会的态度。每次演讲过后，他还会从中总结经验教训以不断提高自己。

无论是在公园、市场，还是在码头、学校；无论是在挤满成千上万听众的演讲大厅，还是在寥寥数人的地下室，萧伯纳都会出现。经过反复锻炼，萧伯纳再也不是“胆小鬼”了。他不仅能够大胆地与别人交谈，而且用自己的言语赢得了大家的鲜花和掌声。

赞美具有神奇的魔力，它能让干戈化为玉帛，尴尬化于无形，陌生走向友谊，让不可能变成可能。

美国南北战争时期，北军格兰特将军和南军李将军交锋。一番血战后，南军战败，李将军签订降约，美国内战结束。

格兰特将军立了大功，但他并没有丝毫傲气。他首先谦恭地称赞对手：“李将军虽然战败了，但这与他卓越的才能没有一点儿关系，他依旧是一位伟大的军事统帅。他一如既往的镇定，身穿军服，腰佩宝剑，气宇轩昂；而像我这种矮个子，和他那高大的身材比较起来，真是相形见绌。”

格兰特不但大度地赞美了李将军的仪表和态度，也没有因对方战败而诋毁他的军事才能。格兰特谦虚地认为自己的胜利和李将军的失败，仅仅是天气原因造成的。他说：“这次胜利来得很幸运，当时他们的军队在弗吉尼亚，那里几乎天天下雨，行军作战异常不便，而我军一直没有遇到如此糟糕的情况。老天在帮助我们，这不是幸运是什么呢？！”

格兰特将军把一场决定美国命运的巨大胜利归功于天气和运气，而

对自己战术指挥的高明闭口不提，面对战败的敌人时也没有趾高气扬、大肆炫耀，而是采取赞美对方来维护战败者的尊严，最终为自己赢得了更高的尊重。

2. 赞美让人心花怒放

好听的话、赞美的话，任谁听了都会心花怒放。在与人交往的过程中，不要吝嗇你的赞美，恰当的赞美可以创造出非常和谐、美好的谈话气氛。

赞美的话说得恰到好处时，能够给他人巨大的鼓舞，这种鼓舞将会像火把一般点燃人们的工作、生活的激情。

(1) 赢得别人对自己的赞许，是人类的一种本能需要

人们正是在别人的赞美声中认识到自己的存在价值，获得非常重要的社会满足感。人在婴儿时期，就从父母的点头、微笑、拍手、抚摸等赞美性的动作中获得满足。成人以后，更多的是在别人、在社会舆论的赞许声中获得强烈的成就感。这在社会心理学上称为“社会赞许动机”。应该认识到，每一个人都有自己的优点和长处，这正是个人存在价值的生动体现。人们一般都希望他人能看到和肯定自己的优点和长处，从而肯定自己的价值。因此，诚恳的赞美之声，总是能够赢得对方的欢心，同时也为自己打开局面创造了良好的气氛。

(2) 赞美能形成良好的行为规范，有利于双方向积极肯定的方向发展

在人与人的交往中，适当的赞美能束缚对方的缺点，引其向善。比如，对方本来具有优柔寡断的缺点，若听你称赞他很果断，那么他就能鼓足勇气向自己的缺点挑战，努力朝你赞许的方向去努力，因为他的自尊心受到了你的激励。

(3) 适当地赞美对方，能够使其回以同样的热情

根据行为科学的理论，别人对待你的方式，大部分取决于你对他们的态度。有的人总是抱怨别人不热情、不友好，其实该反省一下自己。面对镜子，如果镜子中的形象令你不悦，那最好从自己的脸上去找原

因。一个热情友好的赞美，总能换取对方同样的态度，从而为相互沟通开绿灯。

赞美对方的宗旨是尊重对方、鼓励对方，以及创造友好的交往气氛。因此，赞美应该真心实意，诚恳坦白，措辞适当。如果因为有求于人才表示赞许，会令对方感到你动机不良。所以，当你对对方无所求的时候，表示赞许才显出诚意和可信。对别人的赞美也不必过于频繁，过于频繁就失去了鼓励的意义，并显得滑头、俗气，反遭轻视。赞美的话语不宜过分，言过其实的恭维话就成了“拍马屁”，只会被人耻笑。这都是说赞美他人须掌握一定的“度”。

一个恰如其分的赞美，还表现在赞美题材的选择上。即根据不同的对象、不同的关系、不同的场合，选择不同的赞美题材。比如，对于年长者，可赞美他的健康、经验、知识、地位或成就；对同辈人，可赞许他的精力、才干、业绩和风度；而初见面者，则主要赞美其可见的外表或已知的实绩；在公众场合，赞许对方那些可引起众人同感的品德、行为、外表和长处比较适宜；到别人家中做客，则可赞美其孩子的聪明、妻子的烹调手艺或家居布置等。实际上，除了对方的忌讳和隐私以外，只要实事求是，态度诚恳，赞美的题材随手可拾。

恰如其分的赞美还需有方法。下面几种方法可供借鉴：

（1）直接赞美

当着对方的面，以明确、具体的语言，提及对方的名字（或尊称、昵称），微笑地赞美对方的行为、能力、外表或其拥有的物品。比如你的同事剪了个新发型，与其泛泛地说“你的发型不错”，不如说“这个新发型使你年轻了10岁”。这样能够强调你表示赞赏的证据及针对性，而不是敷衍了事。如果能在直接赞美之后，用一个问题衔接下去，效果则更好。比如，“这是在哪家发型屋做的？”或“你怎么想到选择这种发型的？”这让对方不至于因为要匆忙做出适当的反应而尴尬。

（2）间接、含蓄地赞美

运用语言、眼神、动作、行为等向对方暗示自己赞赏的心情。比如，在公众场合你特地请某人签名留念，这个行为就意味着你对他的赞美。你特地向一位女士请教，就暗示着你很重视和欣赏她的能力。聚精会神地听对方谈话，并不时微笑着点点头，也是一种表示赞美的方法。