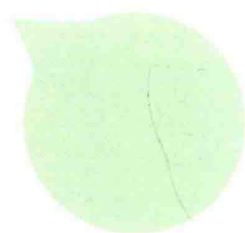
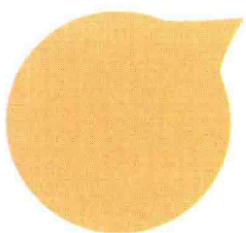
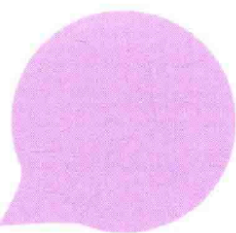
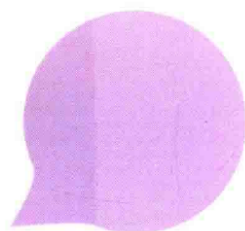
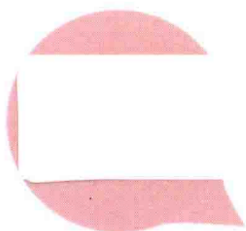
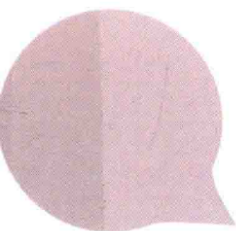


成为受欢迎的 说话高手

侯海博 / 主编 连山 / 编著

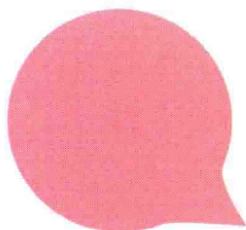
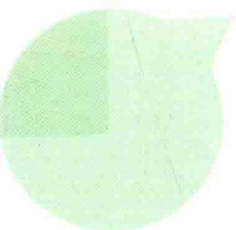


G O U T O N G Y I S H U Q U A N J I



沟 通 艺 术 全 集

中国华侨出版社



成为受欢迎的 说话高手

侯海博 主编

连山 编著

中国华侨出版社

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

成为受欢迎的说话高手 / 侯海博主编. — 北京 : 中国华侨出版社, 2018.7
(沟通艺术全集)

ISBN 978-7-5113-7607-7

I. ①成… II. ①侯… III. ①语言艺术—通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第042738号

成为受欢迎的说话高手

主 编: 侯海博

编 著: 连 山

责任编辑: 泰 然

封面设计: 冬 凡

文字编辑: 陈凤玲

美术编辑: 李丝雨

经 销: 新华书店

开 本: 880mm × 1230mm 1/32 印张: 7 字数: 144 千字

印 刷: 北京海石通印刷有限公司

版 次: 2018 年 7 月第 1 版 2018 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-7607-7

定 价: 128.00 元 (全六册)

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

发 行 部: (010) 88893001 传 真: (010) 62707370

网 址: www.oveaschin.com E-mail: oveaschin@sina.com

如果发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。

前言

语言是人与人沟通的桥梁，任何人际关系的处理都需要靠说话的技巧来协调，任何专业知识的发挥都需要靠说话的艺术来实现。家庭中，同妻子、丈夫、父母、孩子必须进行交流；职场上，每个人每一天和同事、领导难免有话要说；情场上，要靠语言来博取欢心、化解矛盾；社交时，想增进友谊、联络客户必须发挥语言的魅力……一句恰如其分的话可以改变一个人的命运，一句不合时宜的话则可以毁掉一个人的一生。

会说话，小则可以讨喜、动人，大则可以保身、兴邦。南北朝学者刘勰在《文心雕龙》中也说：“一言之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”远有苏秦、张仪游说诸侯，战国格局为之改变；诸葛亮说服孙权，三国鼎立之势成；近有周恩来魅力口才外交，四两拨千斤。

不会说话，小则树敌、伤友，大则丧命、失天下。由于一言之失，导致兵戎相见、血流成河的浩劫，在中外历史上屡见

不鲜，故《论语》有言：“一言可以兴邦，一言可以丧邦。”因一言不慎而招致杀身之祸的也不乏其人。不懂得说话技巧，你有可能丢掉机会、失去朋友、丧失顾客，还有可能给自己惹来一身麻烦。

说话的艺术，体现了一种文化的机敏和智慧。中国智慧崇尚含蓄，讲究和谐和中庸之道，在语言表达上也是如此。不懂通达的做人智慧，说话就会没分寸，即使是赞扬的话，别人也充耳不闻；掌握圆润的处世之道，才会在面对不同的场合、不同的时机、不同的对象时，说出恰当的话。

是否熟练掌握说话技巧和艺术，影响一个人成就的大小。鉴于此，我们编写了《成为受欢迎的说话高手》。本书介绍了说话的规矩和礼节，如语言艺术中的说服技巧、拒绝技巧、批评技巧、谈判技巧……旨在帮助读者说好应酬话、幽默话、求助话、含蓄话、公关话……这些说话技巧背后是深厚的中国文化和中国智慧，是以柔克刚、对症下药、笑融僵局等中国哲学在语言和社交中的运用。

认真阅读本书，你会发现，说话之道就是这么有学问。希望本书能让你轻松面对尴尬，获取提升机会，扩大交际范围，说好想说的话，说好难说的话，提高说话技巧，改变一生命运。

目 录

- 001 第一章 言之有礼，舌尖上的中国礼节
- 002 要记住“二次熟人”的名字
- 004 谦卑，铲除人际交往中的有害病症
- 006 礼尚往来，不可说错的祝福语
- 008 维护朋友的自尊心，留住友谊
- 010 见什么人，说什么话

- 013 第二章 轻松开局，你不得不斟酌的开场白
- 014 开场白要注重场合

- 017 开场白贵在真诚，拒绝过度寒暄
- 021 找到与对方的共同点，用话题打破交谈的“瓶颈”
- 023 与“重要人物”见面，说话时阵脚不可乱
-
- 027 第三章 “甜言蜜语”，夸就夸到人心坎儿的赞美话
- 028 赞美要具体
- 030 赞美要自然
- 032 真诚是赞美的必要元素
- 034 出其不意的赞美让人喜出望外
-
- 037 第四章 伶牙俐齿，日常交往中必学的应酬话
- 038 说好皆大欢喜的祝贺话
- 040 餐桌上会说话，感情上好沟通
- 041 “无功不受禄”，请客要找好理由
- 042 商务宴会上的不宜话题
-
- 045 第五章 对症下药，让别人心悦诚服的说服技巧
- 046 让引导成为说服的第一手段
- 050 设身处地，说服时要站在对方的立场上
- 053 循序渐进，说服别人需要耐心

057 深入了解对方，才能找到说服的突破口

059 多摆事实，以理服人

061 让对方变被动接受为主动反思

065 第六章 以柔克刚，巧用同情心的示弱说话技巧

066 示弱的话让你赢得别人的同情

069 面对品行不端之人，说话更要谨慎

072 言语上让人一步，行动上先人一步

074 抢先认错，让对方从另一面肯定你

077 第七章 笑融僵局，获得好人缘必备的幽默话

078 多点儿幽默，让话语变有趣

082 善用调侃，让自己获得好人缘

084 反常规的类比幽默

088 开玩笑要符合场合

091 不拿别人的隐私开玩笑

093 巧言妙语能够增添家庭中的乐趣

095 第八章 合理拒绝，让人心服口服的拒绝技巧

096 助你驰骋商场的实用托词

- 099 拒绝的话要合情合理
- 101 先承后转避直接
- 103 拒绝的最有力武器，在对方自身
-
- 107 第九章 恰如其分，让对方心悦诚服的批评秘籍
- 108 批评时应遵守的原则
- 110 寻找最佳突破口
- 113 批评别人时要给对方台阶下
- 117 看透但不点透：事情说得太直白会伤和气
-
- 121 第十章 有理让三分，给对方台阶下的含蓄话
- 122 有了分歧，切忌跟人发生正面冲突
- 124 不要一味地指责别人
- 128 宽容是一种智慧
- 135 宽容别人就是宽容自己
-
- 139 第十一章 有效沟通，与客户顺利成交的谈判技巧
- 140 弄清楚客户的真实需求，迈出成功推销的第一步
- 142 多在决策者周围的人身上下功夫
- 145 挖掘客户的内在需求，做出切实有效的解决方案

148 调整好谈判的“温度”

152 倾听不只是为了礼貌

157 第十二章 完美表达，说话必备的修养

158 改变 5 大不良的说话习惯

161 和领导说话的 10 项原则

164 说话不能没有风度和态度

167 说话具备一定的口才智慧

169 学会控制自己说话的音量

173 第十三章 士高气昂，鼓舞下属的激励话

174 好下属是夸出来的，领导要善用赞扬话

176 有效批评下属的技巧

180 安抚下属的语言技巧

182 员工要求非分，领导拒绝不可非分

184 巧妙应对难对付的“马蝇式”下属

187 第十四章 职场沟通，巧妙避开“雷区”的公关话

188 下属说话要有分寸

190 在领导面前，切勿锋芒太露

- 192 切忌背后诋毁
- 194 即使受了委屈，牢骚话也要谨慎说
- 197 诚实固然好，但有些实话还是要小心说出口
- 198 掌握几种和领导交谈时极为有用的句型
- 202 如何表达与上司相反的意见
-
- 205 第十五章 舌尖禁忌，人际交往中的禁忌话
- 206 言行一致，说话不要口是心非
- 208 广结人缘，不在背后诋毁他人
- 210 少发牢骚，别总是怨天尤人
- 212 得意忘形是应酬大忌

第一章

言之有礼，舌尖上的中国礼节

要记住“二次熟人”的名字

当你一开口就叫出别人的名字时，便表现出了对他人的尊重，这有利于进一步交流沟通。

在这个复杂的世界里，没有什么比关心别人更让人感动的事情了。而关心别人的前提，是先了解别人。这是一种交往的需要，在这样做的时候，也会发展一种能力。

拿破仑便是一个很好的例子。他能叫出手下全部军官的名字。他喜欢在军营中走动，遇见某个军官时，就叫他的名字跟他打招呼，谈论这名军官参与过的某场战斗或军事调动。他经常询问士兵的家乡和家庭情况。这让每个军官都对他忠心耿耿。

善于记住别人的姓名是一种礼貌，也是一种感情投资，在人际交往中会起到意想不到的效果。

美国一家电器公司的董事长请公司的代理商和经销商

吃饭，他私下让秘书按座位把每位来宾的名字依次记下。这样董事长在饭桌上与每位老板交谈时都能随口叫出他们的名字，这使得每个人都惊讶不已，生意也顺利地谈成了。

其实，世界上天生就能记住别人名字的人并不多见，大多数人能做到这一点全靠有意培养。当你养成了这个好习惯时，你便能在人际关系和社会活动中占有很多优势。

名字对于每个人来说都有着非常重要的意义。如果你记住别人的名字，这样很可能会使他觉得自己比较受重视，说不定你还可以从记住一个人的名字这样的小事里把握难得的机遇。

有一所著名的学校招聘教师，要通过试讲从几名应聘者中选出一名。几名应试者都做了精心的准备。

上课的铃声响了，一个个试讲者分别微笑着走上讲台。其中，有一个试讲者为了避免满堂灌，他也效仿前面几位试讲者的做法，设计了几次课堂提问，但效果却很一般。下课时，比较自己与前面几名试讲者的效果，他觉得自己会输。

可是意想不到的事情发生了，第二天他接到被录用的通知，惊喜之余，他问校长为什么选中了他。校长语重心长地对他说：“说实话，论那节课的精彩程度，你还稍逊一筹，不过在课堂提问时，你叫的是学生的名字，而其他人叫他们的学号。我们怎么能录用一个不愿意去了解和尊重学生的教师呢？”

在现代社会中，人与人之间的交往日益频繁，我们会经常碰到这样的事：两个人见面，其中一个人认识另一个人，而对方却

早已忘记他姓甚名谁。发生这样的情况，不礼貌倒还是小事，若是赶上紧要场合，因小失大也不是没有可能。

有些人天生记忆力好，看书、阅人均过目不忘，有些人记忆力差一些，但若把这作为不礼貌的理由，也未免有些牵强。

也许，有人会认为这是小题大做，但是不可否认的是要求被尊重、被承认是每个人发自内心的真诚愿望。当你使对方有被尊重的感觉时，你便能获得对方的好感，而你所做的也只不过是记住一个人的名字而已。

谦卑，铲除人际交往中的有害病症

中国有句俗话“树大招风”，如果你什么事都要占尽优势，很可能会招致对方的忌妒，有时还可能在无意中伤害了对方，时间一长，难免造成孤家寡人的局面。

在日常生活中，与朋友交往，尤其是和一些地位与处境不如你的人交往，你内心是否会滋生一种居高临下的感觉？如果有，你应该及时铲除人际交往中的这种有害病症。

富兰克林是美国的政治家、科学家、《独立宣言》的起草人之一。他在美利坚合众国创建时，曾留下了许多功绩，故有“美国之父”之称。

有一次，富兰克林到一位前辈家拜访，当他准备从小门

进入时，因为小门低了些，他的头被狠狠地撞了一下。

出来迎接的前辈告诉富兰克林：“很痛吧！可是，这将是你今天来拜访我的最大收获。要想平安无事地生活在世上，就必须时时记得低头。这也是我要教你的事情，做人要保持低调。”

从此以后，富兰克林记住这句话，并把“低调做人”引入人生的生活准则之中。其实，喜欢炫耀自己、锋芒毕露的人大多是有一定才华的人，他们不甘寂寞，常在言语行动上争强好胜。但是，中国有句俗语“树大招风”，如果你什么事都要占尽优势，很可能会招致对方的嫉妒，有时还可能在无意中伤害了对方，时间一长，难免造成孤家寡人的局面。所以即使才华横溢，也不要到处炫耀，逞一时之快。

生活中，有些人总喜欢在别人面前炫耀自己的得意之事，总以为这样就会让朋友高看自己，使别人敬佩自己。殊不知，别人并不愿意听你的得意之事。特别是失意的人，你在他面前炫耀自己的得意之事，他会更恼火，甚至讨厌你。

一次，有人约了几个朋友来家里吃饭，这些朋友彼此都很熟悉。主人把他们聚拢来主要是想借着热闹的气氛，让一位目前正陷入低潮的朋友心情好一些。

这位朋友不久前因经营不善，关闭了一家公司，妻子也因为不堪生活的压力，正与他谈离婚的事，内外交迫，他实在痛苦极了。

来吃饭的朋友都知道这位朋友目前的遭遇，大家都避免

去谈与事业有关的事，可是其中一位姓吴的朋友因为目前赚了很多钱，几杯酒下肚，忍不住就开始谈他的赚钱本领和花钱功夫，那种得意的神情，连主人看了都有些不舒服。

那位失意的朋友低头不语，脸色非常难看，一会儿上厕所，一会儿去洗脸，后来他猛喝了一杯酒，就匆匆离开了。主人送他出去，在巷口，他愤愤地说：“老吴会赚钱，也不必那么神气地炫耀啊！”

主人了解他的心情，因为多年前他也遇过低潮，正风光的亲戚在他面前炫耀他的薪水、年终奖金，那种感受，就如同把针一根根插在心上一般，说有多难受就有多难受。

如果你不想失去朋友，就要时刻保持低调、谦逊的风度，如果你不想让有真知灼见的朋友对你避而远之，最好不要过于炫耀自己。要记住，喜欢炫耀只会令你失去的越来越多。

礼尚往来，不可说错的祝福语

逢年过节我们都要送礼，如果送礼时能够辅助一些恰当的祝福语，那么我们所送的礼将更有分量。

中华民族是一个礼仪之邦，送礼对中国人来说是一件再平常不过的事情了。但是，送礼是有讲究的，送礼的时候也要说对话。在与人交往时，赠送他人一些小礼物，既能营造出和谐的气