

QINGSHANGGAO JIUSHI HUIBIAODA

情商高 就是 会表达

一本书把高情商表达的细节解读到位

智商决定你的下限，情商决定你的上限；
高情商的表达，把话说到对方的心坎里！

赵建房◎著

—— 开场设计
—— 故事讲述
—— 语速控制
—— 逻辑训练
.....
—— 结尾设计

SPM

南方出版传媒

广东经济出版社

QINGSHANGGAO JIUSHI HUIBIAODA

情商高 就是 会表达

赵建房◎著

中国社会科学出版社

广东经济出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

情商高就是会表达 / 赵建房著. —广州: 广东经济出版社, 2018. 4

ISBN 978 - 7 - 5454 - 6113 - 8

I. ①情… II. ①赵… 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 042465 号

出版人: 姚丹林
责任编辑: 蒋先润
责任技编: 许伟斌

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	14.75
字数	241 000 字
版次	2018 年 4 月第 1 版
印次	2018 年 4 月第 1 次
印数	1 ~ 5000
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 6113 - 8
定价	42.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: 37601950 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601980 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

情商高需要会表达

著名演员刘德华曾说，在台湾 170 厘米以下的女人，贾静雯最美，而 170 厘米以上的女人，林志玲最好看。林志玲一直被冠以“台湾第一美女”称号，不仅有天使般的面孔和魔鬼般的身材，还有阳光的性格。更是因为情商高、会说话、会做人，被广大粉丝喜爱。

一次，有位记者问林志玲：“孙红雷以前说过不会和你这样的花瓶演戏，现在却还是和你合作了，你有什么感想？”

林志玲笑着说：“我只会相信雷大哥亲口对我说的，我没听说过的，我不会相信。再说，如果雷哥真的有说过这样的话，他现在与我合作，不就是最好的证明吗？说明我的努力是有回报的。”

面对记者带有攻击性和挑拨性的提问，林志玲的回答堪称滴水不漏。

在生活中，你是否也遇到过这样的人：周围的人都觉得和他们相处很舒服，任何矛盾和问题在他们那里都能迎刃而解。你可以说这类人“对局面有掌控，对未来有预留，对他人有宽容，对自己有约束”，但我却认为他们就是大家常说的“高情商人群”。

情商高不是油嘴滑舌，不是世故圆滑，不是虚与委蛇，而是说话让人听着舒服。我国著名演员黄渤就是这样的人。

在娱乐圈，黄渤有着“新喜剧第一人”的称号，还经常被人们说成是“扛过了葛优的大旗”。这对于出道和成名时间都比葛优晚得多的黄渤来说，无疑是一个很高的评价。可是，偏偏就有记者针对这个问黄渤：“有人说你会取代葛优，对于这个说法你怎么看？”

黄渤几乎想都没想，就开口答道：“这个时代不会阻止你自己闪耀，但你也覆盖不了任何人的光辉，因为人家曾是开天辟地创时代的电影人。在中国电影那样的时候，人家付出自己的努力，把中国的电影市场开拓到一定地步，以及在之前那么不好的市场情况下，做出了那么多的创举，这需要能力、魄力、勇气、智慧，等等。我们只是继续前行的一些晚辈，对这个不敢造次。”

这个回答娓娓道来，得体得令人佩服，就连提问的记者都忍不住说“黄渤的情商无人能及”“黄渤太会说话了”。我相信，当葛优听到黄渤的这个回答时，也会对这个晚辈另眼相看。

做客《鲁豫有约》时，鲁豫问黄渤：“现在觉得自己特别火了吧？”

对于这个问题，回答“是”或“不是”都不太妥当。如果说是，难免有自夸之嫌；如果说不是，又显得过于谦虚。可黄渤却回答得很巧妙：“那肯定是火，你想想，都能坐在这儿和鲁豫聊天了。”

看似很随意的回答，却把《鲁豫有约》这个节目、鲁豫和自己都夸了。这滴水不漏的回话，充分体现了黄渤超高的情商。

所谓的“情商高”，其实就是会说话、会表达。情商高的人，给人的印象是懂礼貌，有人情味，不咄咄逼人，不会显得刻薄。情商高的人，不会掺和是非，不会在背后道人长短。而是尊重事实，点到即止。

情商高的人，赞美别人时不会曲意逢迎，过分地给人“戴高帽”，而是发自内心地夸赞。情商高的人，批评他人时不会单刀直入、简单粗暴、用词苛刻，而会先抑后扬、委婉点拨、入情入理，让人如沐春风，能够舒服地接受。

情商高的人，与人发生矛盾时，不会言辞激烈地争吵，而会选择温和的言语让彼此心平气和。即使被人误解了，他们也不会用尖酸刻薄的话语愤怒地回应，而会选择适当沉默，另择时机沟通。

也许有人会说，情商高的人太圆滑、太虚伪，对谁都言不由衷。可是我觉得，真正的情商高，不是圆滑，不是虚伪，而是真诚、宽厚、温暖，他们懂得悲悯，懂得体谅，懂得换位思考。这一切的本质是，他们心中有他人，所以他们说话时在乎他人的感受。

如果说智商决定了一个人的下限，那么情商决定了他的上限。一个人说话让人舒服的程度，决定了他所能抵达的高度。对于平凡的我们来说，即使不为了事业成功，不为了金钱财富，单单为了让自己快乐，为了让身边的人也快乐，提高情商，学会说话，学会表达也是值得的。

第 1 章

精确的语言模式：言必有中，言出必准 / 1

见什么人说什么话 / 2

选对场合说对话 / 5

智者选择时机，蠢人不择时机 / 9

知道说什么，还要知道怎么说 / 13

不能说的不说，做不到的不说 / 17

顺势精确地把对方的话茬接下去 / 20

改变语言模式，实现精确表达 / 23

第 2 章

表达能力强的人，都是练出来的 / 27

文笔再好，也不能完全精确地表达原意 / 28

四种典型的不够精确的表达方式 / 33

交谈中的五大雷区 / 37

放轻松，才能驱走怯场的心魔 / 43

站起来，抓住一切机会练习精确表达 / 50

奥巴马也犯过这样的错，他取消了一次练习 / 53

如何才能精确地记住演讲的内容 / 58

第3章

惊人的第一句：把最好的内容放在开头 / 63

关键要说好第一句话 / 64

开场白这么说，你就糗大了 / 68

开场白表达不精确，那是因为没有用上这几招 / 72

像记者写新闻稿那样设计开场白 / 78

你的故事就是最好的头条 / 82

谈论环境、谈论对方、谈论自己 / 87

找到双方的共同点，不让开场冷场 / 90

用一顿饭的时间检验你的开场表达效果 / 94

第4章

视觉传达：讲个有画面感的故事 / 97

用有视觉性的语言形容美食，而不要只说好吃 / 98

在对方的大脑中画一张图 / 102

多用比喻，让表达变得更易懂和形象 / 106

用故事表达也可以套用公式 / 109

用视觉化的内容讲故事 / 113

让你的故事有些哲理和寓意 / 117



第 5 章

精确内容：只说重点，浓缩再浓缩 / 121

长话短说更能打动人 / 122

你的重点在哪里 / 126

多说无益，要控制时间 / 130

小心含糊其词毁了你的形象 / 133

抓住听众聆听时的兴奋点 / 137

寻找要点，创造高潮，充分强调 / 141

这样做，能帮你讲的话降低卡路里 / 144

第 6 章

控制语速：适时停顿，戒掉口头禅 / 149

塑造独一无二的表达风格 / 150

说话时的形象比内容更能精确表达 / 153

语速太慢或太快都会破坏表达效果 / 158

终止讲话磕磕绊绊，实现从容表达 / 161

恰当的停顿比任何语言都有效 / 165

少说使表达含义偏离的字眼 / 168

遇到棘手的情况，请保持镇定 / 171

情绪不稳定时不要急于发言 / 175

第 7 章

巧用逻辑：让你的表达充满魔力 / 179

逻辑到位，说话不累 / 180

有逻辑性的精确表达的四要素 / 183

说出重点的一句话或重要的一些话 / 186

跳出对方的逻辑圈 / 190

巧施技巧，让对方跟着你的逻辑走 / 195

简化因果关系，原因不必说太多 / 199

三段论法：让你的表达无人可反驳 / 203

第 8 章

最后一句话：找准时机，到此为止 / 207

至关重要的最后一句话 / 208

不想聊就停止，不要勉强把话拖长 / 212

提前打招呼：我只有 5 分钟空闲时间 / 216

不露痕迹地表达你的结束之意 / 219

直接说明结束谈话的理由 / 222

打断他人的话以结束谈话 / 224

第 1 章

精确的语言模式： 言必有中，言出必准

把话说好，是一门艺术，关键在于言必有中，言出必准。即对谁说，对象要精确；什么时候说，时机要精确；在什么情境说，场合要精确；说什么以及怎么说，用词要精确。

见什么人说什么话

俗话说：“见人说人话，见鬼说鬼话。”说话看对象，就等于射击前先瞄准，才能做到有的放矢、精确表达。

真正会沟通、擅表达的人，并不一定时刻都表现得健谈，而是能认清自己的说话对象，根据不同的对象来巧妙、精确地表达自己。这样的人跟谁都聊得来，聊得愉快，大都属于人见人爱型。

1. 文化程度不同

文化程度往往影响着一个人的理解能力。一般来说，与文化程度高的人说话，要尽可能表达得专业。比如，遇到注重产品包装、品质的顾客时，你就要以专业的介绍来打动他。

与文化程度较低的人沟通，则要尽可能表达得通俗易懂。比如，有个守门员生病了，教练找了个穷人来代替。他说：“这个球网很贵，如果你让球碰到了网，把网弄脏了或是弄破了，我就扣你的工资。”

2. 脾气秉性不同

不同的人有不同的脾气秉性，相对应地要用最适合的表达方式与之交流。

(1) 固执己见型

特点：观念陈腐、思想老套，不爱接受他人的建议和意见，刚愎自用，自以为是。

表达方式：不要企图用你的三寸不烂之舌说服他。正确的做法是，把他工作和生活中某些错误的做法逐一扩大列举出来，再结合当下需要解决的问



题，提醒他可能会产生什么严重后果。比如，“上次我劝你别投资那个项目，你不听我的，后来赔了吧！还有那次买卖，你也是不听别人劝，结果呢？这次你如果按自己的想法去做，可能会（后果）……”如果他内心的想法开始动摇，你再动之以情，晓之以理。如果他不认同，你也不要与他争辩。

（2）傲慢无礼型

特点：以自我为中心，经常摆出一副盛气凌人、唯我独尊的架势，没有自知之明。

表达方式：和这种人交谈，你只需长话短说，把需要交代清楚就行。如果是求他办事，那适当地迎合和吹捧还是有必要的。

（3）毫无表情型

特点：面无表情，就算你很热情地跟他打招呼，他也会喜怒不形于色。

表达方式：没有表情不代表没有喜怒哀乐，只不过没有表露出来而已。与这种人交谈，你只需把你想说的说完，没有必要在意他的表情。

（4）沉默寡言型

特点：性格内向，不善言辞，但并不代表他们没有话说。

表达方式：与这种人交谈，你需要放慢说话的节奏，多谈及他擅长的或感兴趣的事，这样他会马上来了兴致，积极和你聊起来。

（5）冲动草率型

特点：感情用事，遇事容易冲动。

表达方式：与这种人交谈，要根据具体事情来选择表达方式。如果你向他推销产品，那么应趁热打铁，赞美他的眼光，促使客户尽快购买。比如，“真有眼光，这款产品最适合你了。”如果你想劝说他放弃某个不利的决定，可以给他泼冷水，促使他清醒。

3. 年龄差异

和年长者交谈，应保持谦虚的态度。年长者在教育后辈时，经常说：“我走过的桥比你走过的路还多。”这句话是有道理的，他们经历的事情比你多、人生阅历比你丰富。在与他交谈时保持谦恭的态度，更容易赢得对方的好感，

也便于从对方身上学到更多的东西。尤其是对方是你的顾客时，你更应该如此，让其充分感受到你对他的尊重，才可能达到营销目的。以问年龄为例，问年长者年龄，你可以说：“您高寿？”“您高龄？”

和年轻人交谈，你只需表现出你的沉稳，说你该说的，同时表现出你的坦诚、亲切。观点不同时，也不要与之争辩。以问年龄为例，问年轻人的年龄，你可以说：“你多大了？”“哪年出生的？”

4. 处事方式不同

若对方处事大方、为人粗犷，喜欢听耿直、爽快话，那么你最好知无不言、言无不尽，对善恶、美丑表现出明确的态度；若对方办事严谨、为人诚实，喜欢听稳重话，你就要有一说一、有二说二，切莫巧舌如簧、高谈阔论。

总之，与不同的对象谈话，要采用不同的表达方式，确保精确表达。



选对场合说对话

俗话说：“到什么山唱什么歌。”说的是讲话要看场合、看环境，把握话题和语言的针对性，不能信口开河，想说什么就说什么。

英国女王维多利亚是一国之君，整天忙于公务和应酬，而丈夫阿尔伯特喜欢居家生活，不太关心政治，但这并未影响两人的感情。一天，维多利亚忙完公务已经是深夜了，她回来时见房门紧闭，就敲门。

丈夫问：“谁？”

女王答：“我是女王。”

门未开，再敲。

丈夫问：“谁？”

女王答：“维多利亚。”

门未开，再敲。

丈夫问：“谁？”

女王答：“你的妻子。”

门开了。

为什么女王前两次敲门，丈夫不给她开门呢？因为回到家里，场合变了，女王不再是女王，而是一位妻子。在宫廷上，女王对王公贵族说话是一种情形，回到家里对丈夫说话应该是另一种情形，这就叫看场合说话。

想成为交际高手，就要选对场合说对话。在不同场合，根据具体情况来选择说什么话，以及用什么方式说话。要谨记，说出的话就如泼出去的水，想要再收回是不可能的事情。所以，说话前要环顾四周，看你处于什么场合，然后三思，想想怎样组织语言，确保你的话匹配场合，切不可与场合相违背。

比如，在饭桌上谈美味佳肴，在寿宴上说寿星身体硬朗，在婚礼上谈郎才女貌，这就叫话与场合匹配。反之，在相应的场合不谈对应的话题，就叫话与场合不匹配。比如，在寿宴上劝寿星买人寿保险；在产房里对待产的孕妇说养孩子没有什么好处，孩子将来翅膀长硬了就飞了；在婚礼上对新郎新娘说：“菜很好吃，下回别忘了再请我。”这些话与所处的场合很不相称，听起来很不吉利，很刺耳，让人很不舒服。

沟通中，有些人说话不看场合，让人尴尬不已。我们不妨来看个实例：

一天中午，两个熟人在洗手间门口碰面，甲从里面出来，乙从外面进去。

见面后，两人热情地打招呼。

乙问甲：“吃了吗？”

甲说：“刚吃过了，你呢？”

乙说：“还没有呢，正准备去吃。”

对话很简短，传达的信息却很有歧义，在洗手间谈“吃”，怎么听都觉得恶心。但对话的两人，却丝毫不觉得，一个一脸轻松地往外走，一个笑容满面地往里跑。当然，熟人之间不计较这些，若是与客户这样说话，结局可能就大不一样了。所以，在什么场合可以说什么，不该说什么，需要我们用心去体会，去总结。

一般来说，说话的场合有以下几种常见的区分：

1. 自己人场合和外人场合

中国传统文化一向注重内外有别，对自己人“关起门来说话”，可以无话不谈，甚至可以说些放肆的话，彼此不会太计较。而对外人则“怀有戒心”，



逢人只说三分话，不可全抛一片心。因此，如果在自己人场合怀着戒心说话，会让人觉得你不坦诚；如果在外人场合乱说话，则往往祸从口出。

在一次宴会上，有位先生向邻桌的人讲起某校校长的秘密，话里话外对校长的行为满是冷嘲热讽，甚至大声说了一堆人身攻击的话。等那位先生说完，酒桌上的一位太太问他：“先生，你认识我吗？”

“还没有请教贵姓。”先生回答道。

“我正是你说的那位校长的妻子。”

顿时，那位先生满脸通红，场面非常尴尬。

那位太太是个有教养的人，她没有当面指责那位先生。对比之下，那位先生则显得很没有教养，他在外人场合说了一些不该说的话，既给别人的声誉造成了负面影响，也严重影响了自己的形象。因此要特别注意，不能把两种场合混为一谈。为此，要做到：

(1) 搞清楚交际场合所有的人与你的亲疏关系，是亲戚、熟人、好朋友，还是同事、客户、陌生人。没有搞清楚前，要小心说话。

(2) 即使在自己人场合，也不要背后说人长短，小心传出去，影响你的人际关系。

2. 正式场合与非正式场合

在正式场合说话应该严肃认真，事先要有所准备，不能乱扯一气；在非正式场合则随意很多，要像聊家常一样，便于感情交流。有些人说话文绉绉，有些人讲话俗不可耐，就是因为没有把握正式场合与非正式场合的区别。

有位湘籍的著名歌星到长沙做嘉宾，节目中她手持话筒，朗声说道：“那次在中央电视台举行青年歌手大奖赛，我给‘娘屋里’的参赛选手打了最高分，下次‘娘屋里’的伢子到北京参赛，我还要给他们打最高分。”