

好好说话， 和任何人都聊得来

吴静琳 —— 著

让你的能力和价值凸显10倍的
说话艺术与智慧！

马云、李嘉诚、任正非、杨澜、乔布斯、柳传志、董明珠……

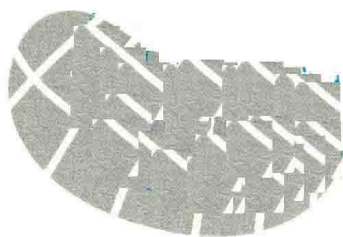
全球成功人士身体力行的终极说话秘诀！

优秀的人，就是懂得“好好说话”

 华中科技大学出版社
<http://www.hustp.com>

好好说话， 和任何人都聊得来

吴静琳 著



大字图书馆
藏书章



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

图书在版编目(CIP)数据

好好说话, 和任何人都聊得来 / 吴静琳著. —武汉: 华中科技大学出版社, 2018.6

ISBN 978-7-5680-3912-3

I. ①好… II. ①吴… III. ①心理交往—语言艺术—通俗读物
IV. ①C912.13-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第087420号

好好说话, 和任何人都聊得来

吴静琳 著

Haohao Shuohua, He Renheren dou Liaodelai

策划编辑: 娄志敏 杨 帆

责任编辑: 娄志敏

封面设计: 三形三色

QQ: 2278148967

责任监印: 朱 玢

出版发行: 华中科技大学出版社(中国·武汉)

电话: (027) 81321913

武汉市东湖新技术开发区华工科技园

邮编: 430223

印 刷: 武汉精一佳印刷有限公司

开 本: 880mm × 1230mm 1/32

印 张: 8.5

字 数: 200千字

版 次: 2018年6月第1版第1次印刷

定 价: 39.80元



本书若有印装质量问题, 请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线: 400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

好好说话，
和任何人都聊得来 ▼

目录

C O N T E N T S

Chapter 1

先入为主的心理——第一印象不可小觑

1. 说好第一句话，打开对方心门 · 002
2. 成事败事也就是一句话的事 · 007
3. 打招呼也是一门学问 · 011
4. 好的社交语言让人“一见如故” · 016
5. 不同的场合说不同的话 · 021
6. 初次交谈引导对方做主角 · 026
7. 尊重他人从第一句话开始 · 031

Chapter 2

说话要“看人下菜碟”——遇什么人说什么话

1. 开口前要看准说话对象 · 038
2. 避免“哪壶不开提哪壶” · 043
3. 打动冷眼旁观者 · 048
4. 话在精而不在多 · 053
5. 不妨先听别人说 · 058
6. 学会跟“和事佬”打交道 · 063
7. 言语谦和，悦人悦己 · 068

Chapter 3

换一种说话方式——注意他人逆反心理

1. 先认同对方的观点，再表达自己 · 074
2. 巧借他人言，传己心腹事 · 079
3. 说话也要讲究七分熟 · 084
4. 不要让自己过于强势 · 089
5. 得饶人处且饶人 · 094
6. 防止“弦外之音”伤人 · 099
7. 拐个弯说就对了 · 104

Chapter 4

说话要懂心理学——摸准对方的心理脉搏

1. 答非所问，将劣势变优势 · 110
2. 反唇相讥、巧做防卫 · 115
3. 小不忍则乱大谋 · 120
4. 放人一马为自己 · 125
5. 处变不惊，妙语应对他人不善 · 130
6. 为自己“开脱”，也是一种智慧 · 134
7. 避开“敏感区”，别让对方下不来台 · 139

Chapter 5

巧用赞美——满足人们的心理需要

1. 雪中送炭比锦上添花更实在 · 146
2. 言不过实，有理有据 · 151
3. 不要虚情假意，展露真情实意 · 156
4. 发自内心的赞美才能真实 · 161
5. 出其不意的赞美会收到意想不到的效果 · 166

Chapter 6

投其所好——深入人心是关键

1. 察言观色是直击人心的基础 · 172
2. 知己还需知彼 · 177
3. 得体的语言彰显你的风度 · 182
4. 学会说“善意的谎言” · 186
5. 懂得倾听是会说话的最高境界 · 190
6. 尊重别人的顾虑，巧用话语暗示 · 195
7. 不妨为别人打打“圆场” · 200

Chapter 7

远离“毒舌”——切莫输在一张嘴上

1. 有些“忌语”要远离 · 206
2. 不要用“随便”来贬低自己 · 211
3. “刀子嘴”也能伤“豆腐心” · 216
4. “吹牛皮”只能让人成为输家 · 221
5. 口无遮拦是一种罪 · 226
6. 三思而后“说” · 230
7. 批评也要讲究场合 · 234

Chapter 8

学会拒绝——别让不好意思害了你

1. 别让不好意思害了你 · 240
2. 拒绝他人也是一门艺术 · 246
3. 说“不”也是一种勇气 · 251
4. 不要充当“老好人” · 256
5. 真诚地拒绝可以赢得别人的尊重 · 260



Chapter 1

先入为主的心理

——第一印象不可小觑



好好说话，和任何人都聊得来

1.说好第一句话，打开对方心门

生活中，首次有所交集的两个陌生人，有时可以发生异常奇妙的事情！比如“一见钟情”的爱慕火花、“一见如故”的相逢恨晚。人们之所以能产生这些美好的感觉，主要是因为双方都给对方留下了极好的第一印象。

人与人交往，第一印象源自对方的外貌和言谈，外貌多是天生的、难以改变的，而言谈则是可以经后天努力变好的。它不仅仅是打开别人心门的一把钥匙，更是展示自我内在修养的一张名片。

俗话说“万事开头难”，初次见面说好开场白，才能得到继续表达的机会，尤其对于从事销售职业的人，说好第一句话，相当于打开客户心门的一块敲门砖。

小何刚出大学校门，经验少，阅历浅，但性格开朗，朋友都说他有“自来熟”的本事，他也自诩比较善于沟通，便应聘到一家专业开发节能灯具的照明企业，做销售业务的工作。但他

刚下市场，就被无情的现实狠狠痛击了一顿，甚至没有勇气再去拜访客户，因为他常常在开场白还没讲完时，就被客户拒之门外了。

小何十分苦恼，一边向业务组长虚心请教，一边也时常总结过往失败的原因，终于发现了问题所在，原来自己和多数失败业务员都犯了同样的错误：初见客户时，都是从介绍公司产品开始，猛夸品质如何如何好，然而客户总是显得意兴阑珊。

另外，他还发现，客户通常不喜欢为不感兴趣的人和事浪费时间，他想只要第一句话能切中客户心理，客户一定会继续听下去。久而久之，他还真摸着了一些门道。此时，正好组长让他去拜访当地纺织企业的黄总，尝试的机会来了，他决定小用一点“套路”。

小何好不容易才让秘书帮忙通传，有机会进门见到黄总，黄总却正起身打开眼镜盒收纳眼镜，看起来急着要出门的样子。他内心非常紧张，努力深呼一口气振作精神说：“黄总，您愿意在今年节省几万元吗？”

黄总的动作停顿了几秒钟后，抬头看了他一眼，不带任何语气地说：“那就谈谈吧！”小何一看有戏，立即乘胜追击，将自己的灯具产品从价格优势开始介绍，再说使用性能及节能效果，并依照黄总企业厂房与办公的照明面积，细算了一笔账，如果都换成节能灯具，果然可以省下几万块钱！

这个时候的黄总已经听得兴致勃勃，不仅自己坐下了，更是邀请小何坐下，后来居然戴上眼镜仔细看着小何的计算草纸……

显然黄总已经被小何顺利“拿下”，业务正式谈成！

小何“勇闯天涯”，旗开得胜，让他彻底爱上销售职业，个人业绩就像开了挂似的年年带彩，在5年时间里一路过关斩将，现在已经晋升为公司整个华北地区的销售总监。

小何的成功在于他善于思考，准确找到有效开场白，毕竟千篇一律的开场白无法打动客户，有时候还可能起到物极必反的效果。同时，还需事先做好功课，小何凭什么一开口就能为黄总省下几万块钱，那个数字当然是他事先就算好的。由此可见，说话要有的放矢，才能增加可信度。

“话有三分，巧说为妙”，关键在于一个“巧”字。事实上，开场白的方式非常丰富，针对不同的人，在不同的时间、地点、情景下，都需要选择不同的方式，才能达到最佳的沟通效果。

比如发自真心的赞美：“黄总，久仰久仰啊！您企业的产品在市面上的口碑非常好，我今天可是慕名而来啊！”或者，“黄总，您的厂房真气派，真是让我大开眼界啊！”

通常情况下，人们不会拒绝赞美，一句简单的溢美之词，或许就能成为拉近双方关系的契机。另外，找到一个恰当的中间人，称自己是听某某介绍，才慕名而来的，大家都相熟的推荐人，也是拉近双方关系的好方式。

古波斯诗人萨迪在《蔷薇园》中说：“在要说一些事之前，有三件事要考虑：方法、地点、时间。”这也说明一个人在说出一句话的时候要结合身边的多种因素，考虑到对方的所想和所需，才能一点

到位。

英国剧作家本·琼森也说：“语言最能暴露一个人，只要你说话，我就能了解你。”语言之重要，生活中处处可见，而第一句话更是人与人之间沟通的桥梁，是打开心房的钥匙。

由此看来，说好第一句话是极为重要的一项技能。怎样才能保证说好第一句话呢？

| 好好说话三堂课 |

◆ 做好功课，换位思考

在开口说第一句话前，最好事先做好功课，仔细研究一下对方的性格，判断其可能喜欢的方式，站在对方的角度去想象这句话在别人耳中会有什么样的感受，再制定多种表达方案。

◆ 仔细观察，再三思忖

如果找不到资料，也没有机会事先了解，纯属偶遇，那就仔细观察对方的神态表情，再慎重开口，三思而后行，不要逞一时口舌之快，说完第一句话后，在脑中勾勒一下对方可能会产生的反应，有针对性地准备第二句话，不要自以为是，一味去说，容易引起他人反感。

◆ 真心诚意，自然思虑

要放平心态，真诚相待，才能确保眼神和肢体的自然协调性，看起来才不会显得尴尬。让对方感到轻松自在，更容易拉近彼此距离。言行在美而不在多，急于表达自己，会让人产生压迫情绪，从而对自己好感全无。

2.成事败事也就是一句话的事

有道是：一句话能说得惹人笑，一句话也能说得让人跳。说话要掌握分寸，同时也要掌握火候，成事坏事有时候往往就在于一句话，很多成功人士在说话时，该说的时候说得恰到好处，不该说的时候一句话也不说。同时更应该明白，熟练运用语言技巧，学会察言观色、谨言慎行，才能获得更好的交谈目的。

在第九届上海电影节上，冯小刚、关之琳为邓肯·肯沃西（《四个婚礼和一个葬礼》导演）颁发最佳导演奖。颁奖的时候，冯小刚问关之琳：有没有看过英国导演邓肯·肯沃西的电影？关之琳说：“大名鼎鼎的导演，我当然看过他的电影……”

但关之琳在说导演的名字时，却错说成了“林肯·肯沃西”，然而错误并未终结，关大美女接着又将作品名称误说成《四个葬礼和一个婚礼》，此话一说出口，立即引来全场一片哄笑，意识到错误的关之琳，尴尬不已。

冯小刚见状，机智解围：“关之琳，你怎么提前说出我将来和邓肯·肯沃西导演合作的下一部电影了呢？在这里我也要告诉大家一个秘密，之琳曾私下跟我说，她一直把邓肯·肯沃西视为电影界的大总统林肯呢，今天她终于公开了！”冯小刚的幽默，让关之琳完美脱离窘境。

关之琳因为口误而陷入尴尬的境地，幸好冯小刚及时用“亦真亦假”的方式幽默救场，避免关之琳在全国观众面前贻笑大方。简单一句话，看似微不足道，却能够起到扭转局面的关键作用，让深陷绝境的人，柳暗花明又一村。

“祸从口出”，指的是说话不当也能让人“摊上事儿”。在日常生活中，有些人说话极不靠谱，无意中伤害了别人，也让自己追悔莫及。

大伟和女友是相亲认识的，刚刚交往不久，两人一起逛街，女友相中一件大红色修身连衣裙，在试衣间换好出来，兴冲冲地问他，“怎么样？这件衣服我穿起来好看吗？”大伟上下打量一眼，老老实实在地回答：“不适合，你太瘦，撑不起来，看起来松松垮垮，显得个子矮，而且你有点黑，红色把你显得更黑了！”

大伟雄厚的男中音，大老远都能听见，何况仅隔一层试衣间的隔板，其他试衣间里传来陌生顾客的笑声，女友觉得非常丢脸，一头扎进试衣间，换好衣服出来扭头就走，扔下大伟一个人在“风中”凌乱！