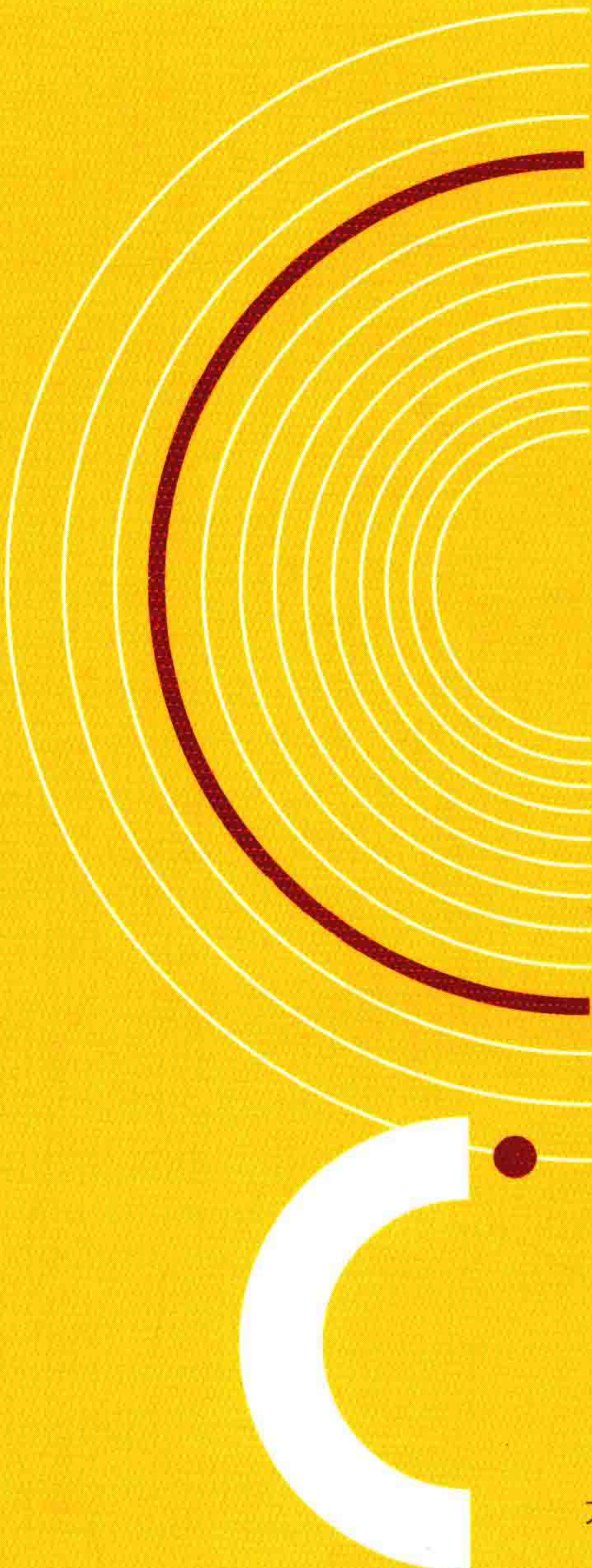




THE ART OF
SPEAKING

**别输在
不会聊天**

卢东杰———编著

大型社群人手一本的超人气口才绝学
让你会聊更会撩，秒变社交高手

南京出版传媒集团

南京出版社

别输在不会聊天

别输在不会聊天

别输在不会聊天

别输在不会聊天

别输在不会聊天

别输在不会聊天

别输在不会聊天

别输在 不会聊天

卢东杰 编著

南京出版传媒集团
南京出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

别输在不会聊天 / 卢东杰编著. —南京: 南京出版社, 2018.5

ISBN 978-7-5533-2181-3

I. ①别… II. ①卢… 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060933号

书 名: 别输在不会聊天

作 者: 卢东杰

出版发行: 南京出版传媒集团

南 京 出 版 社

社址: 南京市太平门街53号 邮编: 210016

网址: <http://www.njpbs.cn> 电子信箱: njpbs1988@163.com

天猫1店: <https://njbcmjts.tmall.com> 天猫2店: <https://nanjingchubanshets.tmall.com>

联系电话: 025-83283893、83283864 (营销) 025-83112257 (编务)

出 版 人: 项晓宁

出 品 人: 卢海鸣

责任编辑: 金 欣

装帧设计: **MX** DESIGN STUDIO
Q: 1765628429

责任印制: 杨福彬

策 划:  (www.rzbook.com)

印 刷: 北京文昌阁彩色印刷有限责任公司

开 本: 710毫米×1000毫米 1/16

印 张: 14

字 数: 140千字

版 次: 2018年5月第1版

印 次: 2018年5月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5533-2181-3

定 价: 49.00元

营销分类: 励志

前言

人的一张嘴有两种功能，一是吃喝，二是说话。吃喝可以让我们避免饥饿之苦，满足生理需求；而说话，则可以让我们实现人际交往，提高成功概率。在人已无须为饮食发愁的年代，会说话无疑是人们更为迫切的需求。

当今社会是一个讲求效率和速度的时代，一句话即能获得他人青睐，一分钟就能赢得他人好感，这无疑是很多人梦寐以求的事情。有没有这种可能呢？答案是肯定的。

打猎时瞄准猎物，一枚子弹就能击毙猎物；而随性发射，再多的子弹也可能击不中目标，甚至还会吓跑猎物。说话就像打猎，而猎物就好比人的心理需求，一句话能够抓住人的心理需求，立刻就能赢得他人好感。相反，自顾自地滔滔不绝除了让人感觉乏味之外，还可能会惹来他人厌烦。说话贵精不贵多，正中人心的话，一分钟就能赢得好人缘儿。

卡耐基说，一个人的成功，15%取决于知识与能力，85%取决于表达和沟通的能力。成功的人生，口才就是这么重要！《别输在不会聊天》就是这样一本帮助你充满热情、有的放矢、抓住人心、巧妙应对的书。

沟通是什么？就是让别人听懂并接受你的话。这两个字说起来容易，做起来很难，因为每个人都有固定的思维，所以沟通就成了难题。

对家人、对朋友、对亲近的人只要有话直说、实话实说就够了，还需要花心思、费脑筋吗？很多人这么想、这么做，结果却碰了壁，与亲人、朋友之间产生了误解、嫌隙，甚至造成了伤害。

对同事、对客户、对合作伙伴只要真诚友善，就可以收获和谐的人际关系和顺风顺水的生意吗？当然不是，在任何人面前，表达和沟通能力都很重要。

石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。”柯达之父乔治·伊斯曼也说：“人生的幸福就是人际关系的幸福，人生的成功就是人际沟通的成功。”

与人相处是一门学问，与人沟通是一门艺术，你越早接触、揣摩，就会越快接近成功和幸福。

目录

|第一章| 一分钟打动人心

微笑是最好的名片 / 2

称呼中有玄机 / 6

妙用修辞，语出惊人 / 9

言辞幽默是交谈的最高境界 / 12

投其所好，事半功倍 / 15

煲好赞美这碗汤 / 18

练就一双洞察人心的火眼金睛 / 21

倾听也是一种交流 / 24

不要随意打断别人 / 28

倾听是礼貌的表现 / 31

| 第二章 | 凝结正能量，好口才来自好修养

准确记住他的名字 / 36

讲好初次见面的开场白 / 40

称呼也有大学问 / 45

自我介绍要雷人，调侃一下也无妨 / 48

感恩之心，让你幸福 / 52

赞美送出，好人缘儿就来了 / 56

发挥正能量，心态乐观成就好口才 / 60

言语得体赚得好人缘儿 / 64

人无信不立，言而有信才会惹人爱 / 69

出口谦虚有礼，态度决定高度 / 73

人若心宽，话语自温暖 / 78

做个感染他人的小太阳 / 81

| 第三章 | 做得好也要说得好，会说话方能事事如愿

忍让克制是良好的修养 / 86

揣摩人心，说话掷地有声 / 90

言语搭配动作，别忽视身体语言 / 95

请人帮忙，以真诚打动人心 / 99

借力打力，逐客令也有人情味 / 103

人人都爱面子，切莫把话说绝 / 107

倾听是种礼貌，更是一种交流 / 112

真正的口才高手都是善于听的人 / 115

快速赢得好感，善用附和的魔力 / 118

不容忽视的言行举止 / 123

透视微表情，洞察人心方能一语中的 / 128

| 第四章 | 遭遇分歧，化解争端有技巧

话说对了，事儿就解决了 / 132

别做无谓的争辩 / 136

为批评加上糖衣吧 / 139

错了就承认，别因面子伤了自己 / 143

按部就班去说服，就能得偿所愿 / 146

拒绝请求要“拒”而不“绝” / 151

赞美和鼓励比批评更有效 / 154

说话也有好时机 / 157

切莫论人长短，背后赞扬得人心 / 161

迂回曲折，话要说得八面玲珑 / 165

猜透心理再说话 / 169

话别说满，给自己留条退路 / 173

第五章 | 寻求合作与帮助的秘诀

语气比语意更重要 / 178

关上抱怨的闸门 / 181

小心手势的禁忌 / 184

让批评的话在蜜糖里打个滚儿 / 187

一见如故好办事 / 189

用恭维“逼”对方出手相助 / 191

诱“敌”深入，成功达到自己的目的 / 195

巧妙地把“借”字说出口 / 198

小付出换取大回报 / 201

放眼长远，实现价值最大化 / 204

敢于冒险和尝试 / 207

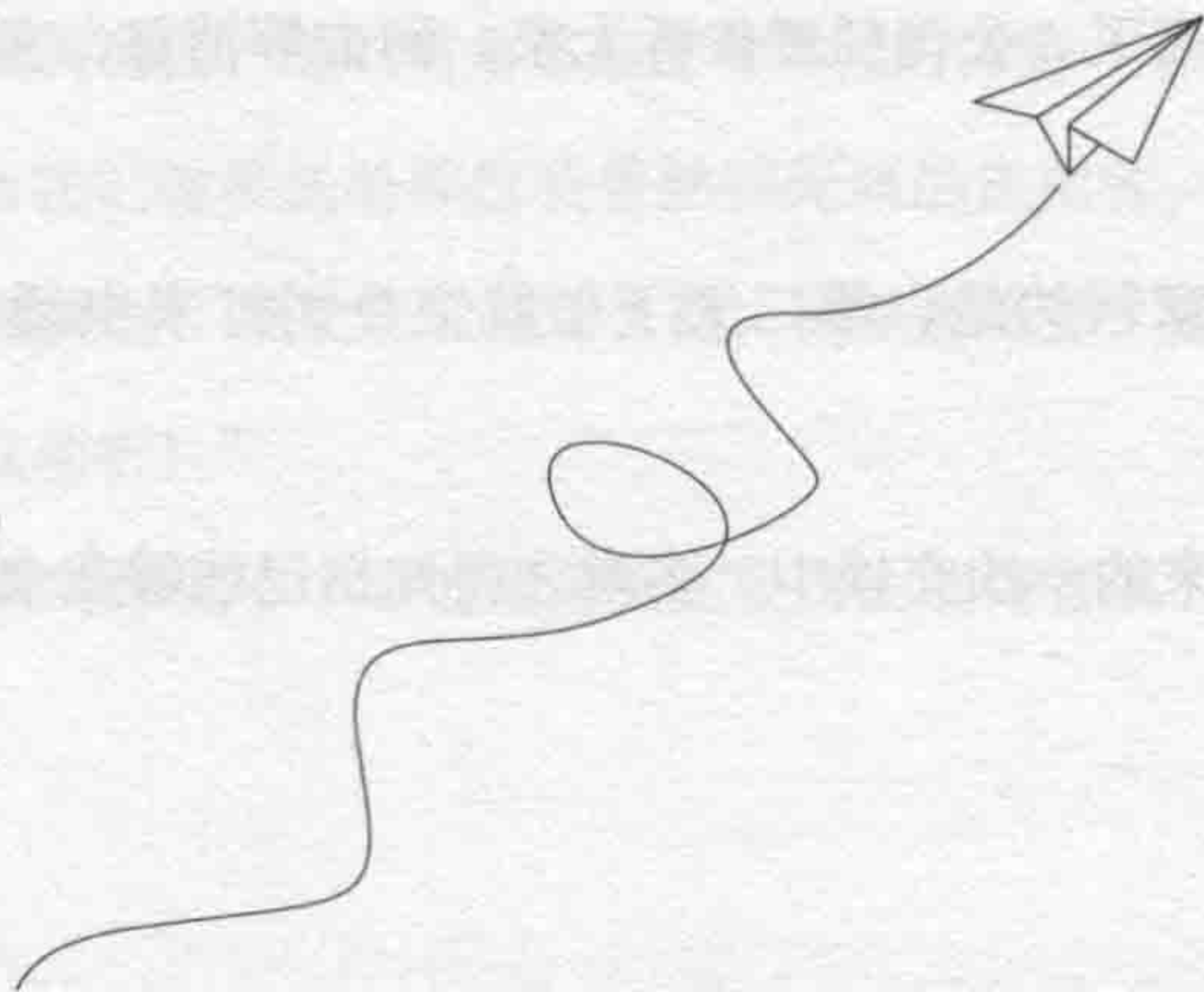
大度可容天下事 / 210

用闲聊拉近彼此的距离 / 213

— · — 第一章 — · —

你知道吗？你只有十秒钟的时间给别人留下第一印象，只有一分钟的时间向别人展示你的交往价值。这也许不公平，但这就是事实。在竞争激烈的现代社会，人们没有时间去慢慢认识你，只能在有效的时间内迅速做出判断，而且，一旦得出第一印象就很难改变。

一分钟打动人心



微笑是最好的名片

“微笑是两个人之间最短的距离。”

人际交往中保持微笑，

会让别人感觉如沐春风，非常温暖。

在人际交往中，微笑是最好的名片，它能展示你最好的形象，帮助你取得成功。

多琳是一所名牌大学的毕业生，她成绩优秀、温婉大方。她从小梦想就是当一名空姐，在蓝天上自由飞翔。

这几天，多琳一直在忙着找工作。

一天，多琳接到了一家航空公司的面试通知。多琳别提有多高兴了，她精心准备了一番。几轮面试下来，多琳就有些灰心了，因为公司的要求太高了。公司经理告诉大家，回去等消息，多琳也没抱太大的希望。

出人意料的是，第二天下午航空公司打来电话，告诉多琳被录取了。

在后来的一次交谈中，多琳才得知自己能够在众多应聘者中过关

斩将、脱颖而出的原因。空姐每天都在世界各地飞行，代表着国家的形象、公司的门面，所以，发自内心的微笑是一个空姐最重要的素质。而多琳在整个面试的过程中，脸上始终带着迷人的甜美微笑。微笑会感染乘客，感染身边的每一个人，所以她正是公司需要的人。

微笑可以给自己创造机会，带来成功。我们也应该像多琳那样，无论做什么事，都微笑着面对。

微笑还被人们誉为“解语之花，忘忧之草”，微笑中蕴含着幸福和希望，洋溢着美好与祝福。

维克和威尔是好朋友，维克待人友善，脸上总是挂着微笑，人见人爱，而威尔是一个消极、忧郁的人。

一天，威尔找到维克，说他也想像维克那样快乐地生活，只是苦于不知道该如何做。维克听了威尔的话，告诉威尔：“请学会微笑吧，向所有的一切。”

于是，威尔按着维克的指引，去寻找微笑，去付出微笑。

半年过后，一个快乐的威尔来到维克面前。

现在，威尔充满自信，他的嘴角总是挂着真诚的微笑。

威尔说：“当我把微笑送给那位我曾熟视无睹的送报者，而他也还我以同样真诚的微笑时，我发现天是那么蓝，树是那么绿，送报者离去时哼着的歌是那么动听！”

“当我微笑着对那位不小心把菜汤洒在我身上的侍者说‘没关系’

时，我收获了他发自内心的感激，我似乎看见了人与人之间流动着的温情，这温情驱散了我内心聚积着的阴云。”

“后来，我不再吝惜我的微笑。我微笑地面对街边独行的老人、天真无邪的孩子，甚至那些曾经辱骂过我的人。我发现，微笑让我更加自信，更加愉快了。生活真是美好啊！”

微笑是一味抚慰心灵的药剂，可以使忧郁的人变得乐观起来，使自卑的人变得自信起来。有时候，微笑更似暗香，默默地散发着它的魅力，感染着周围的每一个人。

淡淡的甜美微笑，会让人感觉很舒服，拉近人与人的距离。但是，微笑的魅力远不止于此。

作为纽约证券交易所中的一名代理人，斯图尔德获得了别人难以企及的成功。当他谈及自己的成功之道时，却说：“我曾经是一个非常讨人厌的家伙，几乎没有人愿意和我打交道，更别提和我做证券交易了。没想到，改变这一切的竟只是一个微笑而已。”

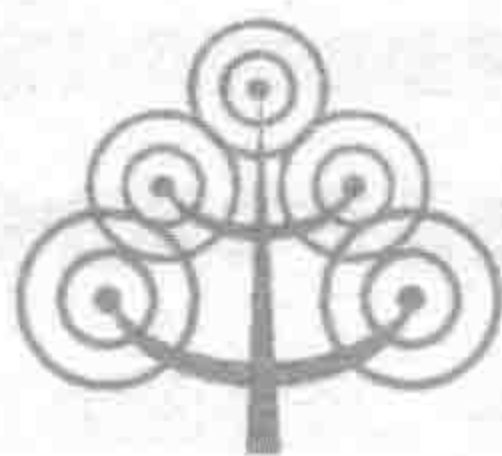
在斯图尔德年轻的时候，事业发展并不像他预期的那么顺利。为此，斯图尔德脸上总是阴沉着，他不知道自己究竟应该怎么笑。这种生活持续了好几年，而斯图尔德的事业也就停滞了好几年。终于有一天，当斯图尔德早上起床的时候，他决定改变自己。首先就是要改变自己的心态，让自己扫去以前的阴霾。而这种心态的变化要体现在脸上，就是要求自己时时都要微笑，用微笑代替过去阴沉的表情。

做好决定之后，斯图尔德对着镜子露出自己的笑容，并努力维持住。他对镜子里的自己说：“记住，从今以后不管什么情况，你都要保持这样的微笑来面对所有人，从内到外散发出愉悦来。”

当然，最大的转变是斯图尔德在证券交易所的业绩，随着他的微笑，成交额一直在节节攀升。原来抱怨的客户见到了斯图尔德的微笑，也会变得不那么挑剔；原本准备退出的客户，也因为斯图尔德微笑的鼓励打算留下来再搏一次。没过几年的时间，斯图尔德居然成为纽约证券交易所最成功的代理人，获得了同事的尊敬和客户的推崇，让他的事业进入了全面辉煌的阶段。

“只不过是一个微笑而已。”斯图尔德说，“但它就是有这么神奇的魔力，让我们生活都被改变！”

一个没有微笑的世界简直就是一个人间地狱。微笑是人类最基本的动作，微笑不用费神，不用耗力，时间短暂却回味悠长，所以任何时候，都不要忘了给别人一个甜甜的微笑！



称呼中有玄机

好的称呼是沟通的美妙前奏，它会像一池清水映着你；
不好的称呼会让人感觉眼前一黑，一切都变得暗淡起来。

人际交往中，称呼是一个重要的细节，恰当地称呼别人，才能构建和谐的人际关系。有的人没有考虑到这一点，便容易引起别人的反感，莫名其妙就把人得罪了。

陈先生出差去广州，和朋友到一家餐厅吃饭，因为习惯，他随口喊道：“小妹，给我们拿点儿纸巾。”让他没想到的是，不仅服务员迟迟不动，周围所有的人都以不屑的眼光看着他。陈先生以为服务员没有听见，又高声叫了一次，谁知服务员干脆走开，再也不搭理他了。后来，在朋友的解释下，他才得知“小妹”这个称呼在广州很敏感，特别是对外来打工的女孩来说，带有鄙视意味，难怪陈先生称呼人家“小妹”受到了冷遇。

既然称呼如此重要，在日常生活中我们一定要注意，避免信口开河。

在一家大型商场里，一位女顾客正在选购上衣。导购员不厌其烦、笑容满面地让她试穿了好几件后，她终于挑中了一件，决定购买。导购员将开好的付款单递给她，笑吟吟地问了句：“阿姨，你的裙子真好看，在哪里买的？”结果女顾客眼睛一斜，说：“你叫谁阿姨？”说完转身就离开了。这个导购员的服务态度和业务水平都很高，但是，就因为一个小小的称呼，一单生意就这样毁了。

对现代人来说，年龄是一个很敏感的话题，尤其是女性，最忌讳别人说自己老。那位女顾客的实际年龄或许真称得上是导购员的阿姨，但是，直接喊出来还是会让她觉得刺耳，于是索性连挑好的衣服也不要了。所以，对不熟识的长者，一定要注意称谓。要尽可能地为对方考虑，让对方耳根舒服，这样交流才会很顺畅。

在工作场合，称呼就更显得重要。对同事而言，最好不要直呼其名，也不要过分亲昵，更不要擅自做主替人家起绰号。称呼上级和领导要区分不同的场合。私下里，可以对女性上级称呼“姐”，男性上级称呼“哥”，甚至称呼“老大”，这样会显得亲切，便于双方坦率地沟通，还能增进感情，一般性情友善的领导都会喜欢这种称呼。但是，在正式场合中，一定要用正式称呼，否则就会给你带来不利影响。

张力大学刚毕业，在一家公司的市场部任职。他的部门负责人是徐总监，他平时有事去请示的时候都称呼总监为“老大”。一天，总经理来部门视察，并召开了一个小型的会议。当轮到张力发言的时候，他习

惯性地又称呼总监为“老大”，这让总经理和总监当时的脸色很难看。总经理视察完后，总监便不再给张力好脸色看。自此以后，虽然张力表现不错，但是一直没有得到公司的重用。原来，公司总经理一直疑虑徐总监的能力太强会对自己构成威胁，而张力在正式场合对总监的称呼让总经理和总监都不满意，所以，张力受到冷落也是必然的了。

随着社会的发展，称呼也会发生日新月异的变化，巧妙地进行称呼，不仅会拉近人与人之间的距离，还能让自己在沟通中游刃有余。我们要根据对方的年龄、职业、地位等一系列因素选择恰当的称呼。同时，还要注意说话的场合，避免称呼带来的负面影响，让自己成功地赢得沟通的先机。

