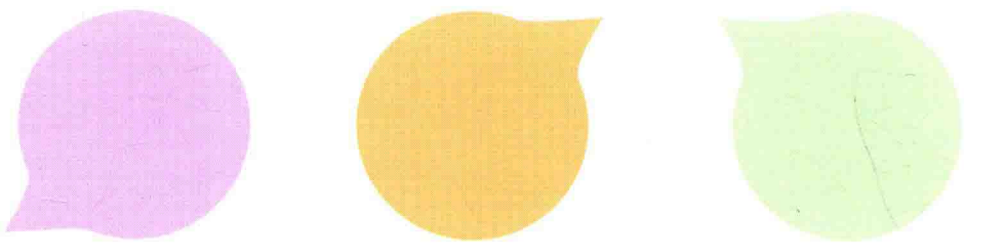


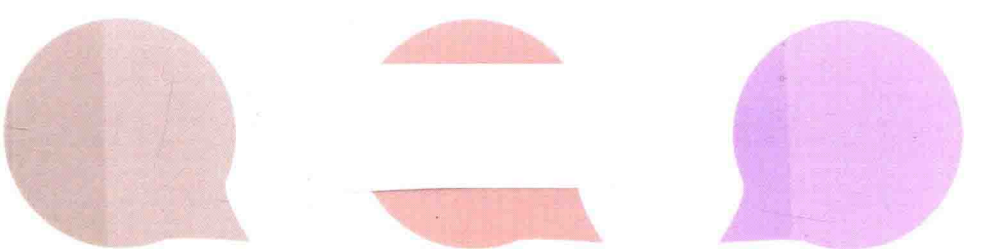


最受欢迎的 沟通方式和技巧

侯海博 / 主编 连山 / 编著

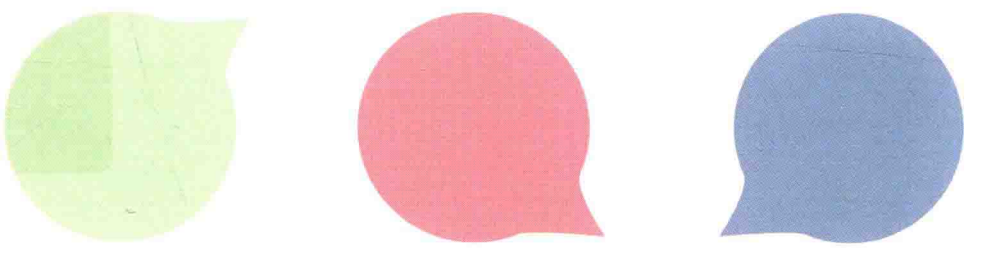


G O U T O N G Y I S H U Q U A N J I



沟 通 艺 术 全 集

中国华侨出版社



最受欢迎的沟通 方式和技巧

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

最受欢迎的沟通方式和技巧 / 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最… II. ①侯… III. ①心理交往—语言艺术—通俗读物 IV. ①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第042725号

最受欢迎的沟通方式和技巧

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: 139 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

美国成功学大师戴尔·卡耐基说：“当今社会，一个人的成功，仅仅有 15% 取决于技术知识，而其余 85% 则取决于人际关系及有效说话等软本领。”由此可见说话艺术的重要性，掌握说话的艺术，已经成为现代人成功的必备条件。

当今世界，亦有不少领袖、企业家、名人因为会说话而名震一时。懂得如何说话已经成为一个人综合能力的重要标志，成为个人在社会上生存的重要能力之一。在生活中，通过出色的语言表达，可以使陌生的人产生好感，结成友谊；可以使相互熟识的人之间情更浓，爱更深；可以使意见分歧的人互相理解，消除矛盾；可以使彼此怨恨的人化干戈为玉帛，友好相处。

说话作为人们最简单、最直接的表达方式，它的重要性是不言而喻的。我们已经告别了那种“鹦鹉学舌，不离于禽；猩猩能言，不离于兽”的人云亦云的时代。在缤纷复杂的现实生活中，

学会更深刻地领悟语言的真谛，学会如何说话，显然是势在必行的。说话不仅是一种技巧，更是一门艺术。它看似很简单，但是要说出有水平，容易被人理解、接受的话则需要下一定的工夫。

学会讨人喜欢的说话方式，才能把话说到对方的心坎里，获得对方的好感，成为人见人爱的说话高手。一语可以成仇：一句话说错了，会破坏人际关系的良性互动；一句话说错了，会导致功败垂成。一语可以得福：一句话说对了，可以得到方便；一句话说对了，也许会向成功迈进。

说话方式讨人喜欢是获得上司赏识、下属拥戴、同事喜欢、朋友肯定、恋人依恋的必要条件，是一个人做人办事、行走社会的通行证。为了帮助大家快速掌握高超的说话本领，把话说得讨人喜欢，成为一个受大家欢迎的说话高手，我们精心编写了这本《最受欢迎的沟通方式和技巧》。

本书全面系统地介绍了各种讨人喜欢的说话方式，其中涉及初次见面、社会交际、为人处世、职业生涯、商业谈判等多个层面，帮助你掌握与不同的人说话的技巧、不同场景下的说话艺术，提高说话能力，把话说得漂亮、得体、讨人喜欢，赢得友谊、爱情和事业，踏上辉煌的成功之路。

目 录

- 001 第一章 万事开头难，你不得不斟酌的开场白
- 001 三言两语，给陌生人最好的第一印象
- 004 制造“一见如故”的感觉
- 008 沟通伊始，恰当地称呼他人很重要
- 009 找到与对方的共同点，用话题打破交谈的瓶颈

- 012 第二章 让你和别人都有面子，不能不会说的场面话
- 012 想说场面话先要学会客套
- 015 抓准说场面话的时机
- 017 场面话要有情感共鸣点
- 019 没话也要找话说，营造热络的气氛

- 022 第三章 扬长避短，让别人认可你的自荐语
- 022 先看清别人想要什么再去自荐

025 随机应变，做自荐的常胜将军

028 自荐时要有自知之明

031 自荐时提出自己的要求要委婉

033 第四章 征服众人心，让当众演讲更精彩

033 提前做好充分的准备，当众演讲不慌乱

036 适量的实例和数据让演讲更真实

039 当众演讲要真诚，不要卖弄技巧

041 从听众的立场出发，用热诚打动听众

046 第五章 运用语言魅力，展示自己的优势

046 让别人折服于你的语言魅力

049 说话要扬己之长，避己之短

051 善意的交谈让你更容易为人接受

054 人际交往之始，如何说能让自己鹤立鸡群

058 第六章 对症下药，让别人心悦诚服的说服术

058 充满感情的话语才能打动他人

061 说服别人要有合理的理由

064 可以戴顶“高帽子”

066 深入了解对方才能找到说服的突破口

- 069 第七章 以柔克刚，巧用同情心的说话技巧
- 069 贬低自己，让人先从心理上松懈
- 071 当让则让：得势饶人会说顺情话
- 073 藏锋露拙，“示弱”比“示强”更讨人喜欢
- 075 言语上让人一步，行动上先人一步
- 079 第八章 反唇相讥，让对方不攻自破的反驳妙语
- 079 该不厚道时就不厚道
- 081 “以其人之道，还治其人之身”的反驳术
- 084 放大对方的荒谬之处是反驳的妙招
- 086 幽默用语让对方的话不攻自破
- 088 第九章 旁敲侧击，巧用暗语
- 088 巧妙类比，言在彼而意在此
- 090 说话要隐晦些
- 092 善用闲谈，化解尴尬境地
- 094 淡化感情色彩，间接地表达你的不满
- 096 第十章 甜言蜜语，夸就夸到人心坎里的赞美话
- 096 赞美的话要发自内心
- 098 总能找到赞美的理由
- 100 巧说赞美之词助你成事
- 102 赞扬是对下属最好的奖赏

- 105 第十一章 笑融僵局，左右逢源必备的幽默话
- 105 将幽默融入意见中
- 107 婉言曲说成幽默
- 110 拿自己开玩笑
- 112 用幽默巧解纠纷
- 114 第十二章 巧设玄机，瞬间看穿人心的问话技巧
- 114 问话热身，消除冷状态
- 117 求同存异，认同与被认同里的玄机
- 119 锲而不舍，由浅及深问到底
- 122 做足功课，提前摊牌
- 125 反复催问，不给对方拖延之机
- 128 第十三章 有理也要让三分，说给对方台阶下的含蓄话
- 128 体贴别人的场面话
- 129 给人情面，不要咄咄逼人
- 131 学会尊重，私底下指出别人的缺点
- 133 用谦虚的态度和人说话
- 136 宽容让心灵自由飞翔
- 140 第十四章 言语得体，人际交往中绝不该说的禁忌话
- 140 当心，说话无礼招人烦

- 142 对上司的“痛处”讳莫如深
- 144 有错就要及时道歉
- 146 不要散布同事的流言蜚语
-
- 149 第十五章 合理拒绝，让人心服口服的拒绝技巧
- 149 师出有名，给你做的每件事一个说法
- 151 知己知彼，托词才更好说
- 152 你的托词不能损害对方的利益
- 154 托词要真诚，不能让人感觉你敷衍了事
-
- 162 第十六章 恰如其分，让对方心悦诚服的批评秘籍
- 162 批评孩子的同时还需要对其正确引导
- 164 以柔克刚，正话反说吐逆耳忠言
- 166 把握好说话的分寸，不可太露骨
- 167 批评之后给对方铺退路
-
- 169 第十七章 自圆其说，让人找不出破绽的应变招数
- 169 许诺要留有空隙
- 171 自圆其说时得让他人找不出破绽
- 173 说好应变话要懂得见机行事
- 174 大智若愚，适当地装作不知道
- 176 顾左右而言他，躲开话题陷阱

178	第十八章 巧舌能战，傲立群雄的辩论口才
178	欲擒故纵，等待最佳反击时机
180	釜底抽薪，攻其要害
182	巧设圈套，请君入瓮
184	巧施策略，反驳对方的诡辩
186	先发制人，获取辩论中的主动权
189	第十九章 当怒则怒，让老实人不再受欺负的震慑话
189	理直气壮，有理之人要先以气势取胜
192	说震慑话要从容镇定，方能达到震慑的最大效果
194	用身体语言震慑对方
195	采取灵活的措施应对别人的当众指责
197	面对奚落，顺水推舟巧应对
199	第二十章 伶牙俐齿，日常交往中必学的应酬话
199	应酬时要有的话语储备
201	礼尚往来不可说错的祝福语
203	点菜是一项“硬功夫”
205	宴会结尾细节决定成败
207	餐桌上会说话，感情上好沟通
208	商务“概念饭”要巧吃
210	结婚喜宴，祝词要热烈温馨

第一章

万事开头难，你不得不斟酌的开场白

三言两语，给陌生人最好的第一印象

第一印象在人际交往中有着极为重要的意义，因此，我们要想方设法地给对方留下一个美好的第一印象。

当你来到一个陌生的环境，与素不相识的人初次见面，必定会给对方留下某种印象。这就是我们通常所说的“第一印象”。从第一印象所获得的主要是关于对方的表情、姿态、仪表、服饰、语言、眼神等方面的印象。它虽然零碎、肤浅，却非常重要。因为，在先入为主的心理影响下，第一印象往往能对人的认知产生关键作用。研究表明，初次见面的最初4分钟，是印象形

成的关键期。

那么，怎样才能给他人留下美好的第一印象呢？从根本上说，它离不开提高自己的文明程度和修养水平，离不开进行经常的心理锻炼。心理学家提出下面几条建议：

第一，千万别表现出咄咄逼人的气势。

和陌生人第一次见面的时候，一定要表现得谦和一点，低调一点。

第二，尽早弄清对方的名字。

一般情况下，即将见什么人，你自己是比较清楚的。在这种情况下一定要准备好，至少对方的名字一定要弄清楚。我们经常看电影或者电视里看到高级领导人面对一群士兵，居然能叫出其中几个人的名字。这样一来，他给士兵的第一印象就一定是正面的。对我们一般人来讲也是如此。如果你见到一个人，能叫出对方的名字，人家一定是非常高兴的，高兴的背后则是一种积极的印象。

第三，脸上常带微笑。

很多人都知道，眼睛是心灵的窗户；微笑的核心是眼睛，真正的微笑会通过眼睛到达心灵。发自内心的微笑不但会给他人留下美好的印象，还会让自己显得风度翩翩、魅力十足。与之相反，还有这样一种人，他们不论何时见到谁，总是面沉似水。要知道，人与人交往本是高兴的事情，谁也不愿意给自己找不痛快。如果你总是心绪不佳，那么你注定了不会给他人留下什么好印象。

第四，请用眼神沟通。

与陌生人第一次见面，特别是与异性第一次见面，千万不要老是盯着人家不放，否则很容易让人产生误解。不论是第一次见面，还是第二次、第三次，与他人面对面谈，应该用眼神平视对方，也就是用眼神说话，这样会给对方留下十分强大的印象。

第五，杜绝无用动作。

当你与别人见面时，一定要集中注意力，不要有什么小动作。如果你一边跟别人说话，一边做着各种各样的小动作，诸如搔首弄姿、整理衣服，那说明你对别人缺少起码的尊重。如果真的有什么急事，需要打电话或者发短信，可以事先告诉对方，说一声“不好意思”，相信对方一定会理解这一点。

第六，保持积极态度。

你与人交谈时的态度是可以说明很多问题的。谈论“第一印象”的人都强调拥有正确态度的重要性，可是很少有人真正明白积极态度对一个人的第一印象意味着什么。即使在特殊的情况下，你的积极态度也会对周围的人产生良好影响的。遇事冷静而不烦躁会给你加分。如果与你说话的人自始至终保持一种积极向上的态度，那么你便也会觉得好感大增、信心百倍呢。

第七，主动跟对方打招呼。

俗话说：“一回生，二回熟。”对于陌生人来说，当你先开口跟对方打招呼时，也就意味着你将其置于一个较高的位置。以谦恭热情的态度去对待对方，一定能叩开交际的大门。如果你能用自信诚实的目光正视对方的眼睛，会给对方留下深刻的印象。

第八，报姓名时略加说明。

记忆术中有一种被称为“记忆联合”的方法，这是一种把一

件事与其他事连在一起的记忆方法。初次见面的人利用这种方法可以加深他人对你的印象。比如你姓张，便可说：“我姓张，张飞的张，不是文章的章。”这样加以说明，对方会认可你的幽默风趣，也会更容易记住你。

第九，注意自己的表情。

人心灵深处的想法都会形之于外，在表情上显露无遗。一般在人在到达见面的场所时，往往只注意“领带正不正”“头发乱不乱”等着装打扮方面的问题，却忽略了“表情”的重要性。如果你想给他人留下一个美好的第一印象，在见面之前不妨照照镜子，审慎地检查一下自己的面部表情是否跟平时不一样，如果过于紧张的话，最好先冲着镜中的自己笑一番。

在这里需要提醒的是，万事万物贵在坚持，当你真正地坚持下去时，一定会发现意外的惊喜。

制造“一见如故”的感觉

交往之始，如果话说得好就能赢得陌生人的好感，进而更容易营造“一见如故”的氛围。

良好的第一印象是叩开交际大门的门票。第一句话说得好自然会拉近你们的距离。交往中的第一句话，绝不只是可有可无的寒暄，它将决定你们整个交往的感觉以及接下来互动的方向。所

以，如果你想在后面的交往过程中如鱼得水，不妨先学着说好你的第一句话。

小金是上海一家文化传媒公司的经理秘书，负责接待从北京过来担任公司短期培训顾问的袁教授。在机场初次见面简单问好之后，小金说道：“袁教授您肯定不常来上海，这几天我带您到几个著名的景点去逛逛，让您看看上海的新面貌……”袁教授表情冷淡地回应：“不必了，我本身就是上海人，当初我在上海的时候你还没出生呢。”袁教授的反应出乎小金的意料，却又在情理之中。

小金本是好意，想要在初次见面时拉近双方的距离，营造出轻松、活跃的氛围，但她的第一句话拿捏得并不恰当，她的表达没有让袁教授感觉到应有的尊重和分寸。

试想一下，如果小金这样说，袁教授的反应还会跟之前一样吗：“袁教授，您去过不少地方，见多识广，哪个城市给您留下的印象最深刻呢？不知道您对上海的评价怎样？您一路辛苦了，这几天的活动就交给我来安排吧……”显然，如果小金能在与袁教授初次见面时，运用更妥当的表达方式，接下来的接待过程将会顺利得多。

第一次见面时，双方还只是素不相识的陌生人，因此，整个互动实际上是一个敏感而充满疑虑、试探的过程，第一句话也就显得尤为重要：这是打消对方的疑虑，增进双方信任感和安全感的关键点。卡耐基说：“良好的第一印象是登堂入室的门票。”这里的第一印象，常常被理解为相貌、服饰、举止、神态，却被忽

略掉最重要的一点：你和对方所说的第一句话。交往中的第一句话，绝不只是可有可无的寒暄。如果想在后面的交往过程中如鱼得水，不妨先学着说好你的第一句话。

怎样才能说好交往中的第一句话呢？最重要的一点当然是选择合乎时宜的内容，而这是一个动态的过程，需要结合交往对方的身份、年龄、偏好，以及你们之前的关系、当时所处的情境等方面综合考虑。有一些原则是通用的：首先你要带着真诚和热情开始你们的交流，你是否真心要建立起交流关系，在你开口说话之前就能通过你的眼神为对方所感知。其次是要以尊重和包容为前提，无论对方和你处于怎样的情境和关系，尊重是你开口说话时应该带有的最基本的感情基调。第三点是要带着兴趣去观察对方的特点、偏好，这有助于你有针对性地选择话题的方向。你可以考虑通过以下三种方式找出你们的第一个话题：

1. 从对方的地域找话题

一个人的口音就是一张有声的名片。我们可以从口音本身及其提供的地域引起很多话题。例如，从乡音说到地域，从地域说到他家乡的风土人情、名胜古迹等。

2. 从有关的物件中找话题

例如，客户办公室放有杂志，就可以从杂志找到话题。还有一些物品是可以作为话题，用试探的口气来问的。比如，从询问对方拥有的某一产品的产地、价格等，以此为话题和对方搭讪，找到说话的机会。

3. 从对方的衣着穿戴上找话题

一个人的衣着、举止在一定的程度上可以反映出人的身份、