

Emotional Quotient

情商高

就是会说话会办事

邢延国 编著

这不止是一本有趣的说话办事励志书，
更是一本超实用的精英口才班内部教科书。

说话是一门学问，办事是一种才能。
把话说到点儿上，把事办得漂亮。
会说话，会办事，让你如鱼得水，
赢在职场，做人生的赢家。

南京出版传媒集团

南京出版社

情商高 就是会说话会办事

邢延国 编著

南京出版传媒集团
南京出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

情商高就是会说话会办事 / 邢延国编著. —南京:
南京出版社, 2018.5

ISBN 978-7-5533-2185-1

I. ①情… II. ①邢… 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060927号

书 名: 情商高就是会说话会办事

作 者: 邢延国

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: 严行健

装帧设计: 罗 雷

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: 16

字 数: 160千字

版 次: 2018年5月第1版

印 次: 2018年5月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5533-2185-1

定 价: 49.00元

营销分类: 励志

前言

古希腊伟大的唯物主义哲学家德谟克利特曾说过：“要使人信服，一句话常常比黄金更有效。”美国成功学大师卡耐基也曾告诉我们：“专业知识在一个人成功中的作用只占15%，而其余的85%则取决于人际关系。”良好人际关系的建立和获得，很大程度上取决于对语言艺术的正确运用。

语言，是人们交流思想、沟通感情最重要的工具之一。只有很好地运用语言，才能让社交活动顺利进行。一个人即使学富五车、满腹经纶，但木讷寡言、不善言辞，也很难在现代社会中生存和发展。当今社会，人才竞争日趋激烈，越来越多的职业要求从业者具有良好的语言表达和沟通能力，推销员、业务员等职业更是如此。这种情况下，不会说话的人将会举步维艰。有人说：“口才就是第一生产力”，事实上的确如此。

一个人的说话办事水平，可以决定他的生活层次；一个企业员工的说话办事水平，可以决定企业的生存发展；一个公民的说话办事水平，

则决定着这个国家的国际竞争力和影响力。大到修身、齐家、治国、平天下，小到求职、恋爱、晋升、谋发展，都离不开良好的说话办事能力。

现代社会中，我们往往会陷入一种误区，以为会说话就是口若悬河、滔滔不绝，其实不然，把握分寸地说话才是真正会说话。用最简练的语言表达最完整的意思，用适当的沉默来代替无谓的争辩，用倾听与微笑点头来鼓励对方表达，等等，这些都是说话办事的艺术。

会做事则更加不易。事情发生的时间、地点、涉及的人物，都是我们应该综合考虑的因素，忽略任何一环，都有可能导致失败。

会说话、会办事是一个人情商高的表现，更是人生成功的秘诀，是必须精通的一门艺术。谁能巧妙地运用这门艺术，谁便会拥有良好的人际关系、蒸蒸日上的事业、甜蜜幸福的婚姻……

目 录

| 第一章 | 好口才是一生的资本

口才是魅力的展现 / 2

口才左右着人生成败 / 4

说好话不如会说话 / 7

合适的话题让你所向披靡 / 11

良好的谈吐为你扫清障碍 / 15

雄辩是一种生存之道 / 20

沉默是强有力的武器 / 23

自嘲是一种生活态度 / 28

口才是一种综合能力 / 31

练就一副好口才 / 35

包装语言，提升无形资本 / 38

| 第二章 | 职场中的语言魅力

- 好口才为你赢得机遇 / 42
- 好口才是成事的基础 / 46
- 言不在多，达意则灵 / 49
- 用真诚的语言换取信任 / 52
- “坦诚”二字值千金 / 55
- 倾听也是一种交流 / 58
- 不随意打断客户的话 / 61
- 对下属说话要留余地 / 64
- 谦虚让职场之路更开阔 / 67
- 赞美让人生之路更畅通 / 70

| 第三章 | 巧用幽默的力量

- 幽默是一件美丽的外衣 / 74
- 幽默是智慧的化身 / 77
- 幽默的人最豁达乐观 / 81
- 幽默为你梳理人际关系 / 84
- 幽默帮你赢得芳心 / 88
- 用幽默营造家庭的和谐 / 92
- 幽默是圆滑的智慧 / 96
- 用幽默表达自己的不满 / 99

把幽默当作反击武器 / 103

良好的心态来自幽默 / 107

| 第四章 | 既要说到也要做到

找对正确的人生方向 / 112

行动是成功的必由之路 / 116

行动要选择最佳时机 / 119

成功永远属于有准备的人 / 122

做好每一个细节 / 125

敢于冒险和尝试 / 128

把困难当作一种挑战 / 132

急流勇退是明智之举 / 136

恪守承诺，说到就要做到 / 139

| 第五章 | 倾听助你有效沟通

倾听是礼貌的表现 / 144

认真聆听是对他人的尊重 / 148

把说话的机会留给别人 / 151

良好的沟通，从倾听开始 / 155

倾听也是一种交流 / 158

学会倾听，拥有智慧 / 162

| 第六章 | 大智若愚，学会糊涂对待

糊涂是大智若愚的展现 / 168

糊涂是一种处世策略 / 174

适当睁一只眼闭一只眼 / 178

糊涂比耍聪明更显智慧 / 180

为人处世需要傻瓜精神 / 184

遇事不要太认真 / 188

吃亏是福，不计较得与失 / 194

忍让克制是良好的修养 / 199

含糊其辞胜过直言不讳 / 203

豁达胸怀，一笑而过 / 207

从糊涂中获取更多快乐 / 211

| 第七章 | 打破常规，独辟蹊径

培养自己的创新思维 / 216

拥有野心，方可突围 / 221

创造更多的附加值 / 225

要从不同方向找出路 / 230

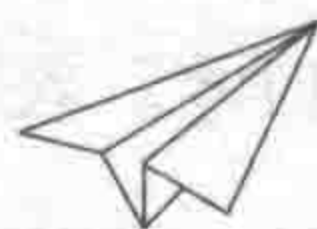
打好手中的牌 / 234

学会换个角度看问题 / 243

— · —
第一章
— · —

好口才是一生的资本

具备优秀口才的人让听者如沐春风、极为受用，小则可以让别人身心愉悦、有求必应；大则可以推动社会进步、改变国际局势。而那些不具备良好口才的人，小则会引起他人反感，大则会惹祸上身。舌头是圆的，也是软的，又圆又软的舌头能把“丑话”说成“好话”，也能把“好话”说成“丑话”。总之，好的口才是我们一生的资本。



口才是魅力的展现

一个人怎么说话，
说什么话，
当然毫无例外地显示着他的品位和修养。

——希尔顿

纵观古今中外那些可以左右逢源的人，往往都是能言善辩、舌灿莲花之辈。这是因为一个人拥有出众的口才，便能更加轻易地引起别人的注意、获得别人的赞同，从而达到事半功倍的效果。对他们来说，优秀的口才就是他们胜人一筹的秘籍。即便是一样的语言，从不同的人口中说出来，配以不同的表情、声调，所带来的效果也有云泥之别，可见语言的魅力。

过去人们说：佛要金装，人要衣装；现在人们却这么说：佛要金装，人要口才。衣装可以让一个人的外表得到包装，而语言却是一个人的内在的展示，它所产生的影响远胜衣装的作用。

古代有一位县官，某天晚上做了一个梦，梦见自己嘴里的牙齿全部掉光了。第二天他吩咐手下的人找来两个解梦的人。县官问道：“你们说说，为什么昨日我会梦见自己满口的牙齿全掉光了呢？”第一个解梦

的人不假思索地抢先答道：“大老爷，您这个梦的意思是，在您所有的亲属都死去以后，您才能死，一个都不剩。”县官一听，勃然大怒，气急败坏地命人杖打了这个解梦人100大棍，然后把他赶了出去。县官又看了看第二个解梦的人，说：“你来说说。”第二个解梦的人不慌不忙地答道：“青天大老爷，您这个梦的意思是，您将是您所有亲属当中最长寿的一位呀！”县官听了很高兴，便拿出了100两银子，赏给了第二个解梦的人，并好吃好喝招待了他一番之后才命人送他回去。

同样的事情，同样的内容，为什么一个会挨打，另一个却受到嘉奖呢？其实，只因为挨打的人不会说话，获奖的人会说话而已。

那些掌握了语言艺术的人，每当他们开口，总能用得体的言辞来抚慰别人，他们的妙语连珠，对听者来说是一种至上的享受，即便是谈天说地，也可以让人身心愉悦。

智慧箴言

口才是一个人的思想、智慧、知识、性格、气质等综合素质的集中反映。是人才不一定都有好口才，但口才好的人必定是人才。口才是现代智能型人才的必备素质，也是走向成功之路的有力保障。

口才左右着人生成败

你要想达到自己的目的，
最好先掌握说话的技巧，
然后用温和的态度与人交谈。

——莎士比亚

随着社会的进步和发展，口才已成为决定一个人生活及事业成败的重要因素。拥有好的口才已经成为衡量人才的基本标准之一，也是一个人走向成功的基础。

拥有好口才，有助于我们身心愉悦、工作顺利，事业成功！正如别人所说：好的口才是人生一大资本，它可使经商者顾客盈门，财通三江；可以使人们合家欢乐，其乐融融。好口才如战鼓催征，雄兵开拔；如江水直下，一泻千里；如绵绵春雨，滋润心田。

成功学者们常说：“事业的成功与失败，往往取决于某一次谈话。”这话一点儿也不夸张。美国人类行为科学研究者汤姆士指出：

“说话的能力是成名的快捷方式，它能使人显赫，鹤立鸡群。能言善辩的人，往往使人尊敬、受人爱戴、得人拥护。它使一个人的才学充分拓

展、熠熠生辉、事半功倍、业绩卓著。”

1940年是美、英、苏等国家联合抗击纳粹德国的关键时刻，由于英国处在欧洲反法西斯的最前线，人力、物力都消耗巨大，此时国内的黄金已经濒临枯竭，根本没有经济能力按照“现购自运”的原则从美国获取必需的军事装备。而作为美国总统的罗斯福深知唇齿相依的道理，在反法西斯战争旷日持久的情况下，自己的重要盟友英国一旦被纳粹击溃，希特勒便会一朝得势，这必然严重威胁到美国的切身利益。因此，美国必须全力支持英国，为他们提供必要的军事装备。

但是，在美国国内，有一些目光短浅的国会议员，他们只盯着眼前利益，丝毫不去关心反法西斯盟友和欧洲糟糕的战局，他们只想在英国人身上赚取一笔军火钱。罗斯福深知，应该先说服他们，使《租借法》得以顺利通过，只有这样才能全力支持英国。为此，他在12月17日特别举行了一次意义重大的记者招待会，目的是为《租借法》拉“选票”，以赢得大众的支持。

开始，罗斯福简要介绍了《租借法》，紧接着他用浅显的比喻来陈述自己的设想：“假如我的邻居家不幸失火，而恰巧在不远处的我家有一根浇花的水管，此时要是赶紧借给邻居拿去接上水龙头，就可以帮他灭火，也可以避免火势蔓延到我家，造成我家的重大损失。但问题是，在借出水管前，要不要跟这位邻居商讨一下水管的价格呢？‘喂，朋友，这根管子是花20美元买的，你得先照价付钱才能使用。’而此时

十万火急，邻居去哪里找钱？我想可以这样，只要他灭火之后原物奉还，还是不要他的20美元为好。如果灭火后水管还好好的，并没有损坏，他会连声道谢；如果他把东西弄坏了，他得照价赔偿，我也不会吃亏。你们认为呢？”

这个比喻可谓举一反三，浅显易懂，大家都赞成罗斯福的设想。后来经新闻媒体报道，很快传遍全球。此番妙语不仅成功说服了议员们无条件支持《租借法》的顺利通过，而且还赢得了丘吉尔和斯大林等反法西斯国家首脑的高度评价，并被后人传为佳话。

从罗斯福的故事中我们可以悟出这样一个道理：决定一项事业或一个计划成败的主要因素，真的可能只取决于一次谈话。如果我们出言不逊，与人争吵，那么，我们将不可能获得别人的同情、理解、合作与帮助。无数成功者的事实证明，善于说话是事业成功的催化剂，它直接影响着我们的成败。

智慧箴言

口才是一个人智慧的反映，它影响着我们人生中的每一个关键时刻，如事业成功、生活幸福等。口才也是一种可以随身携带且永远丢弃不了的能力。

说好话不如会说话

世界上再没有什么比令人心悦诚服的交谈能力更能迅速获得成功与别人的钦佩了，
这种能力，
任何人都可以培养出来。

——戴普

每一天，人们都不可避免地要说话或听别人说话。我们会发现，和有的人聊天时，总是觉得非常愉悦，原本忧郁的心情会变得豁然开朗；而和有的人说话时，则会让人神经紧张，听到的每一句话都让人如坐针毡；同时，也有一些人，他们刚刚开口说第一句话，就会有人离席，不愿意再听下去了。

把话说好不是一件容易的事。虽然我们天天都在说话，但并不见得个个都会说话。话说得好，小则可以欢乐，大则可以兴国；话说得不好，小则可以招怨，大则可以丧身。所以，话既要说好，也要说巧。

清朝大太监李莲英，是慈禧太后的总管太监，是清末最有权势的宦官。李莲英便是一个深谙语言艺术的人，他才思敏捷，不管应对什么样的场合和人物，都表现得轻松自如。甚至很多时候，连慈禧太后都需要

他出面帮助摆脱尴尬局面。也正因为如此，他深得慈禧的赏识。

慈禧有一个爱好，那就是爱看京戏，所以她经常召唤一些戏班子进宫演出。可是她喜怒无常的个性却令被召进宫演戏的戏子们提心吊胆，丝毫没有进皇宫唱戏的兴奋。这戏唱得让慈禧开心，固然是好事，也能得到一些赏赐。可如果哪天慈禧不高兴了，他们可就是提着脑袋唱了。

这一天，当时的京戏名角杨小楼接到了诏书，命他带领戏班进宫给慈禧演出。杨小楼的戏班精心准备，又恰逢慈禧心情不错，整场戏唱得还算顺利。等结束的时候，慈禧将杨小楼叫过来，意欲赏赐一些东西给他。只见她随手一指桌上的糕点说：“这些赏赐给你！”

杨小楼一看慈禧的赏赐，心里不由暗暗发愁，只因慈禧吃饭的排场太大，虽然是看戏吃的糕点，却也有好几百样，让杨小楼带回去他都没法拿。杨小楼看慈禧心情不错，便大着胆子叩头说：“老佛爷享用的东西，奴才不敢领，请老佛爷另外恩赐吧！”

此言一出，四周的人都倒吸了一口冷气。只因这些侍奉慈禧的人太知道她的脾气了，但凡赏赐的东西，无论好坏都要谢恩领取她才高兴。而杨小楼胆敢拒绝，无异于抗旨，这可是杀头之罪。可是令大家感到意外的是，慈禧的心情居然没有因为杨小楼的拒领而变坏，反而问杨小楼：“那你想要什么？”杨小楼想了想，便说：“老佛爷能否赐一个字给奴才？”