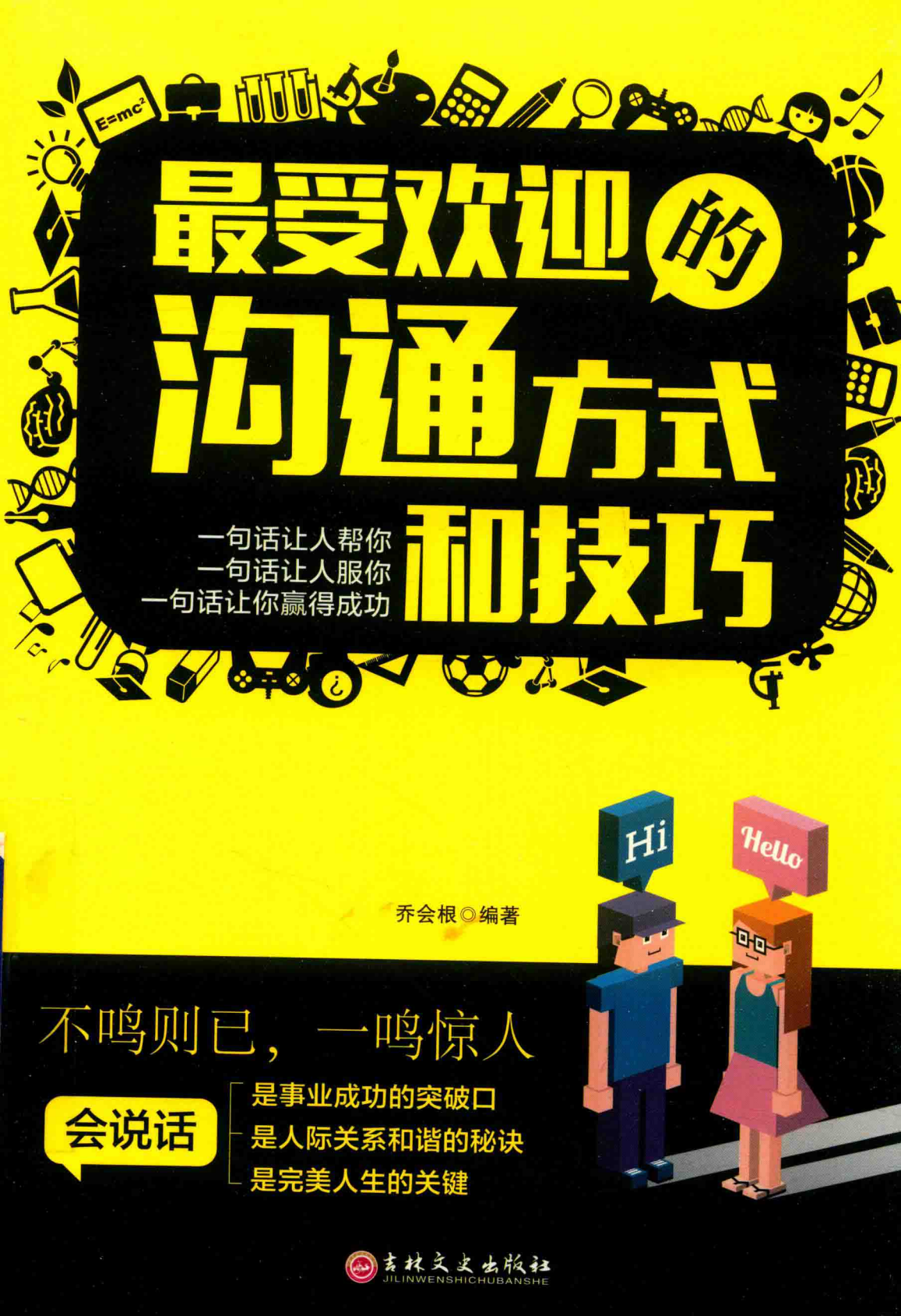




最受欢迎的 沟通方式和技巧

一句话让人帮你
一句话让人服你
一句话让你赢得成功

乔会根◎编著

不鸣则已，一鸣惊人

会说话

是事业成功的突破口
是人际关系和谐的秘诀
是完美人生的关键



吉林文史出版社
JILINWENSHICHUBANSHE

CIP 数据

吉林文史出版社



最受欢迎的 沟通方式和技巧

乔会根 编著



吉林文史出版社
JILINWENSHICHUBANSHE

图书在版编目 (CIP) 数据

最受欢迎的沟通方式和技巧 / 乔会根编著. -- 长春 :

吉林文史出版社, 2017.1

ISBN 978-7-5472-3772-4

I . ①最… II . ①乔… III . ①心理交往—语言艺术—

通俗读物 IV . ① C912.11-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 023468 号

最受欢迎的沟通方式和技巧

书 名: 最受欢迎的沟通方式和技巧

编 著: 乔会根

出 版 人: 孙建军

责任编辑: 程 明

封面设计: 艺海晴空

文字编辑: 陈凤玲

美术编辑: 牛 坤

出版发行: 吉林文史出版社

电 话: 0431-86037509

地 址: 长春市人民大街 4646 号

邮 编: 130021

网 址: www.jlws.com.cn

印 刷: 三河市文通印刷包装有限公司

开 本: 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张: 16 印张

字 数: 296 千字

印 次: 2017 年 2 月第 1 版 2017 年 2 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5472-3772-4

定 价: 36.00 元

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。

一个会说话的人，遇见陌生人时，知道如何说话能跟对方达成一种“一见如故”的默契；和同事共事时，知道如何说话能得到大家的欢迎；拜访客户时，知道如何说话能赢得客户的心，从而决定购买自己的产品；再如跟恋人或朋友说话时，知道怎样给对方带来乐趣，加深彼此间的感情。

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。

学会用讨人喜欢的方式说话，是一件既容易又很不容易的事。说容易，是因为我们每个人都会说话，都知道说话要做到讨人喜欢；说不容易，是因为把握别人的心理很难，而且绝大多数时候说话是即时的，容不得你仔细考虑。难怪台湾著名的成功学家林道安说：“一个人不会说话，那是因为他不知道对方需要听什

么样的话。假如你能像一个侦察兵一样看透对方的心理活动，你就知道说话的力量有多么巨大了！”

说话不得体，不讨人喜欢，会惹来麻烦，达不到预期的效果。一个不善言谈和说话不讨人喜欢的人，很容易给他人留下能力低下和思想匮乏的印象。这样的人不管处在哪一个社会层面，都不会轻松地获得成功，也不会得到足够的器重和赏识，甚至只能沦为无足轻重的边缘人。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、求人办事、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

第一章

万事开头难，你不得不斟酌的开场白

第一节	第一次见面就打开人心扉的开场白	1
第二节	三言两语，给陌生人最好的第一印象	3
第三节	制造“一见如故”的感觉	5
第四节	沟通伊始，恰当地称呼他人很重要	8
第五节	找到与对方的共同点，用话题打破交谈的瓶颈	9
第六节	开场白要注重场合	10

第二章

让你和别人都有面子，不能不会说的场面话

第一节	想说场面话先要学会客套	12
第二节	抓准说场面话的时机	15
第三节	没话也要找话说，营造热络的气氛	16
第四节	场面话要有情感共鸣点	18
第五节	分清别人说的场面话	19
第六节	面对不同人有不同的场面话	20

第三章

扬长避短，让别人认可你的自荐语

第一节	先看清别人想要什么再去自荐	23
-----	---------------	----

第二节	自荐时的“自杀式”提问	25
第三节	随机应变，做自荐的常胜将军	26
第四节	电话自荐的技巧	28
第五节	自荐时要有自知之明	31
第六节	自荐时提出自己的要求要委婉	33

第四章

八方支援成大器，借人船成己事要说的求助话

第一节	未雨绸缪胜过临时抱佛脚	34
第二节	求人帮助前，说别人认同的话	35
第三节	软话更容易催人行动	37
第四节	求助时，话语中要避免过于功利	39
第五节	暗中智取，让他人无法拒绝	40
第六节	迂回委婉地说出你的需求	41
第七节	关键语句让对方点头同意	45

第五章

征服众人人心，让当众演讲更精彩

第一节	当众演讲时，让勇气和信心为你保驾护航	47
第二节	提前做好充分的准备，当众演讲不慌乱	51
第三节	第一句话就充满悬念，抓住听众的好奇心	53
第四节	当众演讲的话要有根有据	56
第五节	适量的实例和数据让演讲更真实	57
第六节	当众演讲要真诚，不要卖弄技巧	59
第七节	从听众的立场出发，用热诚打动听众	60

第六章

运用语言魅力，展示自己的优势

第一节	展示自己的优势	64
第二节	让别人折服于你的语言魅力	66

第三节	巧用妙语，打好圆场·····	67
第四节	说话要扬己之长，避己之短·····	68
第五节	善意的交谈让你更容易为人接受·····	70
第六节	人际交往之始，如何说能让自己鹤立鸡群·····	72
第七节	初进职场，怎样说能让自己脱颖而出·····	75

第七章

对症下药，让别人心悦诚服的说服术

第一节	让诱导成为说服的第一手段·····	77
第二节	充满感情的话语才能打动他人·····	79
第三节	说服别人要有合理的理由·····	81
第四节	设身处地，说服时要站在对方的立场上·····	84
第五节	循序渐进，说服别人需要耐心·····	86
第六节	多摆事实，以理服人·····	89
第七节	可以戴顶“高帽子”·····	89
第八节	深入了解对方才能找到说服的突破口·····	91

第八章

以柔克刚，巧用同情心的攻心说话术

第一节	示弱的话让你赢得别人的同情·····	93
第二节	贬低自己，让人先从心理上松懈·····	95
第三节	面对品行不端之人，更不能说得罪人的话·····	96
第四节	言语上让人一步，行动上先人一步·····	98
第五节	当让则让：得势饶人会说顺情话·····	100
第六节	抢先认错，让对方从另一面肯定你·····	102
第七节	藏锋露拙，“示弱”比“示强”更讨人喜欢·····	103

第九章

反唇相讥，让对方不攻自破的反驳妙语

第一节	该不厚道时就不厚道·····	105
-----	----------------	-----

第二节 反唇相讥·····	106
第三节 “以其人之道，还治其人之身”的反驳术·····	108
第四节 以毒攻毒，让对方自食其果·····	110
第五节 放大对方的荒谬之处是反驳的妙招·····	112
第六节 幽默用语让对方的话不攻自破·····	113

第十章

旁敲侧击，巧用暗语

第一节 巧妙类比，言在彼而意在此·····	115
第二节 用不经意的话暗示别人·····	117
第三节 防止“弦外之音”伤人·····	119
第四节 说话要隐晦些·····	120
第五节 善用闲谈，化解尴尬境地·····	121
第六节 淡化感情色彩，间接地表达你的不满·····	122

第十一章

甜言蜜语，夸就夸到人心坎里的赞美话

第一节 赞美的话要发自内心·····	124
第二节 总能找到赞美的理由·····	126
第三节 夸人要夸到点子上·····	128
第四节 巧说赞美之词助你成事·····	128
第五节 赞扬是对下属最好的奖赏·····	130
第六节 赞美要具体·····	131
第七节 倾听是对讲话者的高度赞美·····	132
第八节 赞美要自然·····	133

第十二章

笑融僵局，左右逢源必备的幽默话

第一节 言语多点幽默，让话语变有趣·····	135
第二节 善用调侃，让自己获得好人缘·····	138

第三节	将幽默融入意见中	139
第四节	婉言曲说成幽默	140
第五节	拿自己开玩笑	142
第六节	用幽默巧解纠纷	144
第七节	让幽默为你的友谊添彩	145

第十三章

巧设玄机，瞬间看穿人心的问话术

第一节	问话热身，消除冷状态	146
第二节	求同存异：认同与被认同里的玄机	147
第三节	锲而不舍，由浅及深问到底	149
第四节	做足功课，提前摊牌	151
第五节	留心关键，反复提问	153
第六节	投桃报李，亲近之人也需“糖衣攻势”	154
第七节	借花献佛，潜伏在“醉翁”心里的游戏	156
第八节	反复催问，不给对方拖延之机	157

第十四章

有理也要让三分，说给对方台阶下的含蓄话

第一节	体贴别人的场面话	159
第二节	给人情面，不要咄咄逼人	160
第三节	有了分歧，切忌跟人发生正面冲突	161
第四节	学会尊重，私底下指出别人的缺点	162
第五节	用谦虚的态度和人说话	164
第六节	宽容让心灵自由飞翔	165

第十五章

言语得体，人际交往中绝不该说的禁忌话

第一节	言行一致，说话不要口是心非	169
第二节	别人的短处不要随意谈论	170

第三节	当心，说话无礼招人烦	171
第四节	对上司的“痛处”讳莫如深	172
第五节	广结人缘，不在背后诋毁他人	173
第六节	有错就要及时道歉	175
第七节	不要散布同事的流言蜚语	176
第八节	少发牢骚，别把自己弄成“怨妇”	177

第十六章

合理拒绝，让人心服口服的拒绝技巧

第一节	师出有名，给你做的每件事一个说法	179
第二节	知己知彼，托词才更好说	180
第三节	你的托词不能损害对方的利益	180
第四节	托词要真诚，不能让人感觉你敷衍了事	182

第十七章

恰如其分，让对方心悦诚服的批评秘籍

第一节	批评时应遵守的原则	188
第二节	寻找最佳突破口	189
第三节	批评别人时要给对方台阶下	191
第四节	批评孩子的同时还需要对其正确引导	193
第五节	以柔克刚，正话反说吐逆耳忠言	195
第六节	把握好说话的分寸，不可太露骨	196
第七节	批评之后给对方铺退路	197

第十八章

自圆其说，让人找不出破绽的应变招数

第一节	许诺要留有空间	199
第二节	自圆其说时得让他人找不出破绽	200
第三节	别样问题别样自圆	201
第四节	说好应变话要懂得见机行事	202

第五节	大智若愚，适当地装作不知道	203
第六节	顾左右而言他，躲开话题陷阱	204

第十九章

察言观色，职场中和别人融洽相处的技巧

第一节	说别人爱听的话让别人打心眼里高兴	206
第二节	察言观色是捧场的基本功	207
第三节	让上司心里舒坦的捧场技巧	208
第四节	把上司的想法“看”在眼里	208
第五节	取得领导信任的技巧：保持经常性的接触	210
第六节	建立好人缘，做个“人见人爱”的好同事	210
第七节	为彼此的关系抹上甜美的蜂蜜	211

第二十章

巧舌能战，傲立群雄的辩论口才

第一节	欲擒故纵，等待最佳反击时机	213
第二节	釜底抽薪，攻其要害	214
第三节	巧设圈套，请君入瓮	216
第四节	巧施策略，反驳对方的诡辩	217
第五节	先发制人，获取辩论中的主动权	218

第二十一章

当怒则怒，让老实人不再受欺负的震慑话

第一节	理直气壮，有理之人要先以气势取胜	220
第二节	在赞美中带出震慑	221
第三节	抓住对方的弱点，攻其不备	222
第四节	反击时不要懦弱	223
第五节	说震慑话要从容镇定，方能达到震慑的最大效果	225
第六节	如何才能让对手自取其辱	226
第七节	用身体语言震慑对方	227

第八节 面对奚落，顺水推舟巧应对..... 228

第九节 采取灵活的措施应对别人的当众指责..... 229

第二十二章

伶牙俐齿，日常交往中必学的应酬话

第一节 说好皆大欢喜的祝贺话..... 231

第二节 应酬时要有的话语储备..... 233

第三节 餐桌上会说话，感情上好沟通..... 234

第四节 商务“概念饭”要巧吃..... 235

第五节 礼尚往来不可说错的祝福语..... 236

第六节 殡葬场上巧说安慰人的话..... 238

第七节 “无功不受禄”，请客要找好理由..... 239

第八节 点菜是一项“硬功夫”..... 239

第九节 宴会结尾细节决定成败..... 240

第十节 结婚喜宴，祝词要热烈温馨..... 242

第一章

万事开头难，你不得不斟酌的开场白

第一节 第一次见面就打开人心扉的开场白

顾名思义，开场白开得不好就等于白开场。人与人见面讲究第一印象，俗话说：“好的开始是成功的一半。”就是说开场白非常重要。

俄国大文学家高尔基说：“最难的是开场白，就是第一句话，如同在音乐上一样，全曲的音调，都是它给予的。平常却又得花好长时间去寻找。”高尔基的这段话包含两层意思：第一，第一句话至关重要，它的作用如同音乐的“定调”，规定着“全曲”的基本面貌和基本风格。第二，适当的第一句话不是那么容易找到的，它是长期积累和斟酌钻研的结果。

开场白应达到三大目的：一是拉近距离，二是建立信任，三是引起兴趣。而这三点之中，最重要的就是第一点。只有与对方的距离拉近了，才能顺利地对方建立信任，引起对方的兴趣。不要小看这短短的开场白，它将决定此后你所说的每一句话的命运。听者将根据你给他留下的第一印象来决定是否耐心并真诚地聆听你后面所说的话。因此，你的开场白只有以其新颖、奇趣或敏慧之美让对方走进你的话语世界，你才能掌控住对方的注意力，从而为接下来要说的话搭梯架桥。

开场白虽然没有千篇一律的固定格式，但是你却可以根据具体的情况去选择合理模式设计一个开场白。

1. 问句开场白

一些有经验的演讲者都会选择在演讲开始的时候先提出一个问题，使听众

按照他的思路去思考问题，同时产生一种想知道答案的欲望，听众的精力自然就被集中了。我们进行开场白的时候也可以效仿那些演讲者，以问句作为开始。这样就可以立刻抓住对方的注意力，让对方紧跟你的话语本身，无法逃脱你话语的“魔掌”。

但有一点要注意的是，我们提出的问题要恰到好处，不宜过多，达到抛砖引玉的目的即可，否则只会适得其反。

2. 以小故事作为开场白

为开场白准备的小故事，可以是寓言，也可以是引人发笑的小笑话，但一定要做到吸引对方且与自己的话题相关。

引人发笑的故事本身就具备引起人兴趣的魔力，如果运用得当，将是非常好的开场白。但是如果你没有幽默的禀赋，以一副严肃的面孔讲幽默故事，是收不到预期效果的；如果对方听不懂你的幽默，效果将更加糟糕。

大多数情况下，只要这个故事有具体的时间、地点、人物与故事情节，并且与你要讲的主要内容相契合，那么这个小故事就已经具备吸引对方的特征。

3. 赞美式的开场白

人人需要赞美，人人也都喜欢赞美。因此当你做开场白的时候，就可以用上这一招。对听者家乡的自然风光、悠久历史、传统风貌等表示自己的敬佩之意，或对当地人的善良勤劳由衷地赞颂，这样，可以引发对方的自豪感，满足其自尊心，从而获得对方的共鸣，拉近你们彼此之间的距离。

顾林爱写作，脑子总是处于“工作”状态，净琢磨些写文章的事，显得很深沉。在一个会议上，某君对顾林说道：“你的口才棒极了，上次那个联欢会，你的唐诗朗诵很有中央人民广播电台著名播音员的风采啊！”顾林听了这样的话，备受鼓舞，对此君感到特别亲切，两个人虽然是第一次见面，但很快就成了无话不谈的朋友。

4. 以感激作为开场白

贝尔那·科第埃是“空中汽车”制造公司的著名销售专家。当他被推荐到“空中汽车”公司时，面临的第一项挑战就是向印度销售汽车。这是件棘手的任务，因为这笔交易在印度政府初审时并未被批准，能否重新寻找到成功的机会，全靠销售员的谈判本领了。

作为特派的谈判专家，科第埃深知肩上的重任，他稍做准备就飞赴了新德

里。接待他的是印航主席拉尔少将。科第埃到印度后，对他的谈判对手讲的第一句话是：“正因为您，使我有机会在我生日这一天又回到了我的出生地。”

这是一句非常得体的开场白，它简明扼要，但内涵却极为丰富。它表达了好几层意思：感谢主人慷慨赐予的机会，让他在自己生日这个值得纪念的日子来到贵国，而且富有意义的是，这里是他的出生地。这个开场白拉近了科第埃与拉尔少将的距离。不用说，科第埃的印度之行取得了成功。

5. 引用名言警句的开场白

一般来说，名人都是大家耳熟能详的，并且具有某种权威。许多人对名人都会产生一种崇拜感。所以，开始进行对话的时候，不妨引用名人名言作为自己的开场白。这样，你的整段话自然而然会产生一种吸引力，引发对方的兴趣。

6. 借助物品进行开场白

俗话说“口说无凭”，如果你在进行谈话时，还有一件物品作为陪衬的话，那么你的这段话语就更具说服力。

有一次，卡耐基在一所学校发表演讲，他别出心裁地拿出几根头发展示给听众。接着卡耐基问听众：“你们都知道头发是长在头上的，但这几根为什么掉下来了呢？”一句话引起了听众的注意力，开始专心致志地等待卡耐基的演讲。卡耐基接着说：“这就是烦恼的作用。如此乌黑的头发长在头上是多么漂亮，可是它却无可奈何地离开了养育它的‘土地’。我们为什么要烦恼呢？”

卡耐基仅仅用了几根头发，就给他的听众留下了深刻的印象。

因此，用物品作为开场白的辅助工具是有一定作用的。但是要注意的是，一定要找与你的话题内容相关、有助于你表达的物品。

第二节 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。

有一个叫李佳的年轻姑娘，她为了搞一个奥运会竞猜活动去一个企业联系赞助事宜，一进门就看到一个影视明星坐在那里。李佳跟主人没说几句，这位明星就插嘴，大发议论，结果给李佳和同去的人留下很坏的印象。

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。我们经常在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，与他人面对面交谈，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。