

成功秘书

说话办事绝招

拥有了口才交际能力，就等于拥有了辉煌的前途

CHENGGONG MISHU
SHUOHUA
BANSHIJUEZHAO

可非 / 编著

Chenggong

海潮出版社

成功秘书 说话办事绝招

可飞 编著

海潮出版社

成功秘书

说话办事绝招

可非 / 编著

CHENGGONG MISHU
SHUOHUA
BANSHIJUEZHAO

海潮出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

成功秘书说话办事绝招/可飞编著. —北京: 海潮出版社,
2002.1

ISBN 7-80151-525-0

I. 成… II. 可… III. 人间交往-通俗读物

IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 081715 号

成功秘书说话办事绝招

可飞 编著

☆

海潮出版社出版发行 电话: (010) 66969738

(北京市西三环中路 19 号 邮政编码 100841)

北京翠明文印中心印刷

(北京西单北大街 110 号)

开本: 850×1168 毫米 1/32 印张: 13 字数: 300 千字

2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-80151-525-0/C·7

定价: 22.80 元

MBAA66/08

前 言

当今社会，人们比以往更加需要协作与交流。无论你从事什么工作，语言交际能力都是安身立命的一个重要条件。对于那些从事特殊工作的人来说，语言技巧就更显得尤为重要了。

秘书工作就十分特殊。作为一个秘书，虽然没有显赫的地位，没有丰厚的收入，但由于秘书总是伴随在领导左右，是领导的左膀右臂，所以可以起到沟通上下，协调左右的桥梁纽带作用。在秘书的日常工作中，语言表达和文字处理是其两大工作内容。尤其是一个秘书的语言交际能力如何，不仅关系到其自身的前途，甚至还可能影响到一个单位的全局。

通常情况下，一个好的秘书都具有较高的语言技巧和交际能力，这是长期磨炼和工作性质所决定的。因此，秘书的这一专长是值得我们学习和借鉴的。

秘书的语言交际技巧集中体现在以下几个方面：

上情下达，言路畅通；好秘书相当于半个领导。秘书要经常充当“二传手”，不管是传达领导的指示，还是反映员工的心声，良好的口才都大有用武之地；

拾遗补缺，恰到好处；领导也是人，每天需要处理的事情

很多，也不能保证面面俱到。秘书要随时做好上司的“高参”，不失时机地给上司建议提醒，出谋划策。当然，话什么时候说，究竟如何说才能让上司舒服，那就全在秘书的一张嘴了；

说服调解，春风化雨；众所周知，任何一个领导，如果跟下属的关系不协调，是很难顺利开展工作的。有的时候，领导也难免一时冲动，或是批评不当，或是处事不公，以至于在上下级之间造成矛盾和隔阂。秘书这时候就要做好“和事佬”，及时调解双方的冲突，化干戈为玉帛；

迎来送往，办事妥当；在日常工作中，秘书也不时地充当上司的“替身”。比如，领导不愿见的人，或者不便出面处理的事，都要由秘书来摆平。秘书既要不得罪人，又要把事情圆满地处理好，没有好口才显然是不行的；

如鱼得水，争取进步；秘书不可能一辈子都跟随领导，有朝一日说不定自己也要独当一面。究竟怎样才能服从于上司，受到上司的提拔重用，全都取决于秘书平时的一言一行。

综上所述，良好的口才技巧堪称是一个秘书的立身之本。这本《成功秘书说话办事绝招》急您之所急，想您之所想，分门别类地为您提高口才技巧指点迷津，答疑解惑，具有很高的实用价值，相信一定会受到广大读者的喜欢。

目 录

第一章 能说会道做秘书

- ⇒ 培养良好的说话方式 1
- ⇒ 秘书说话的 5 种弊病 3
- ⇒ 怎样说话又清楚又流利 7
- ⇒ 改掉话语中的坏毛病 8
- ⇒ 别让眼睛和耳朵闲着 12
- ⇒ 秘书只听不传的秘诀 14

第二章 请示汇报掌握要领

- ⇒ 时刻都要谦虚 16
- ⇒ 深入领会领导意图 18
- ⇒ 怎样学会聆听 21
- ⇒ 代人传话的艺术 25
- ⇒ 如何跟上级交流思想 28

⇒ 擅作主张不可取	30
⇒ 看清对象再开口	31
⇒ 保持一颗平常心	34
⇒ 同领导交谈应注意哪些问题	38
⇒ 领导不喜欢的汇报方式	40

第三章 做好领导的“代言人”

⇒ 小小问候作用大	44
⇒ 一个意思有多种说法	46
⇒ 介绍的艺术	48
⇒ 委婉语是开胃菜	51
⇒ 工作中的待客礼仪	52
⇒ 会务接待服务的原则	54
⇒ 如何当好“挡箭牌”	57
⇒ 怎样面对“不速之客”	61

第四章 让领导心情舒畅

⇒ 称赞领导是一门艺术	63
⇒ 注意维护领导的尊严	66
⇒ 说恭维话要得体	68
⇒ 尽心尽职做秘书	70
⇒ 如何寻求领导的理解	72
⇒ 做领导的“后勤部长”	74
⇒ 不错失表现的良机	76

⇒ 绝对不可和领导抢镜头	79
⇒ 关键时刻伸把手	81

第五章 把握好说话的火候

⇒ 含蓄的效果与作用	84
⇒ 巧用若无其事的说话方式	86
⇒ 旁敲侧击巧运用	89
⇒ 恰到好处的委婉提醒	91
⇒ 表达意见要含蓄	94
⇒ 选择进言的最佳时机	97
⇒ 怎样配合女领导的工作	99
⇒ 把握进谏的火候	102
⇒ 怎样正确地“插话”	105
⇒ 甘心做好幕后工作	107

第六章 如何为领导出点子

⇒ 给领导把好脉	110
⇒ 危言并不耸听	112
⇒ 迂回表示自己的反对意见	114
⇒ 嬉笑怒骂要慎用	117
⇒ 出主意提意见要巧妙	119
⇒ 进谏的三种基本形式	121
⇒ 对付固执己见之人的有效方法	126
⇒ 秘书提建议的 10 个技巧	128

- ⇒ 如何与上级争论问题 130

第七章 死要面子活受罪

- ⇒ 避免“空头支票” 133
- ⇒ 张口就许愿日后很难堪 136
- ⇒ 话不要说得太满 138
- ⇒ 言而有信重千钧 140
- ⇒ 不要乱夸海口 144

第八章 说话办事讲委婉

- ⇒ 学会善于适当妥协 149
- ⇒ 学会委婉拒绝 151
- ⇒ 互相赞美有益处 152
- ⇒ 协调好领导之间的关系 154
- ⇒ 说出去的话，泼出去的水 156
- ⇒ 怎样说好“善意的谎言” 159
- ⇒ 说话要注意环境和对象 163
- ⇒ “难得糊涂”的哲理 164
- ⇒ 建立好与“二把手”的关系 166

第九章 协调关系讲艺术

- ⇒ 说服人之前需作哪些准备 169
- ⇒ 身体也会说话 171

⇒ 切记不要厚此薄彼	174
⇒ 消除对方的不满	177
⇒ 协调工作的方式方法	179
⇒ 谈心贵乎真诚	182
⇒ 发挥自己的螺丝钉作用	186
⇒ 理义之怒要慎用	188
⇒ 好心也可能变坏事	191
⇒ 怎样劝阻争吵	192

第十章 说话精明，广结人缘

⇒ 给人留下一个好印象	195
⇒ 不可忽略感情因素	197
⇒ 尽量在领导面前夸别人	199
⇒ 如何与尊贵者发展友情	201
⇒ 权力离不开“信息控制”	204
⇒ 多琢磨事少琢磨人	206
⇒ 不可逞一时之快	209
⇒ 替人遮羞的技巧	213
⇒ 结交朋友需要克服的言行	214

第十一章 争辩问题的言语分寸

⇒ 如何保护别人的自尊心	217
⇒ 尽量避开无谓的争辩	219
⇒ 迅速看穿对方的意向	222

- ⇒ 与意见不合者说话的分寸 224
- ⇒ 善用模糊回答法 226
- ⇒ 怎样学会正确争吵 230
- ⇒ 反诘与发问的技巧 232
- ⇒ 不逞一时之快 233

第十二章 进退有节智为先

- ⇒ 该让步时就让步 236
- ⇒ 运用反攻为守的战术 237
- ⇒ 如何应付排挤你的同事 240
- ⇒ 巧妙反击的运用 242
- ⇒ 要有委曲求全的肚量 244
- ⇒ 领导家该去不该去 247
- ⇒ 把握好为自己解释的分寸 249
- ⇒ 不能与上司称兄道弟 252
- ⇒ 上司独断专行怎么办 254
- ⇒ 领导不公正怎么办 257

第十三章 闻其声如见其人

- ⇒ 接电话时莫等闲 261
- ⇒ 如何利用电话应酬 264
- ⇒ 重要的感情投资 265
- ⇒ 巧用电话打天下 268
- ⇒ 电话中的礼节礼貌 271

第十四章 韬光养晦心静如水

- ⇒ 女秘书应注意些什么 273
- ⇒ 用言辞打造优良人际关系 274
- ⇒ 逆水行舟掌握主动 277
- ⇒ 搀和是非麻烦多 279
- ⇒ 怎样对待谗言 280
- ⇒ 看透他人的心 282
- ⇒ 如何做一个保守秘密的人 285

第十五章 一家人不说两家话

- ⇒ 打招呼的技巧 289
- ⇒ 如何巧妙恰当地鼓励别人 291
- ⇒ 如何安慰别人 293
- ⇒ 同事相处有哪些禁忌 296
- ⇒ 富有幽默感有利交往和相处 298
- ⇒ 不要让人下不来台 300
- ⇒ 响鼓不用重槌敲 303
- ⇒ 冷静面对人际矛盾 304
- ⇒ 怎样对待不拘小节的人 306

第十六章 聊天闲谈远离是非

- ⇒ 善用幽默缓和气氛 311

- ⇒ 有益的聊天妙处多 313
- ⇒ 聊天宜选什么话题 315
- ⇒ 巧说“大话”活跃气氛 318
- ⇒ 怎样拒绝工作时闲聊 321
- ⇒ 少说多做是法宝 323
- ⇒ 远离背后议论人的人 324
- ⇒ 打人不打脸，揭人莫揭短 327

第十七章 巧借春风能化雨

- ⇒ 转移话题切入正题 330
- ⇒ 善待别人的尴尬 332
- ⇒ 打破冷场的妙招 335
- ⇒ 用迂回的战术打破尴尬 338
- ⇒ 面对棘手话题时该如何应答 340
- ⇒ 失言之后如何补救 341
- ⇒ 从容自若——化解 344

第十八章 礼多人不怪

- ⇒ 如何塑造得体的社交形象 348
- ⇒ 怎样说感谢的话 349
- ⇒ 务必注意说话的场合 352
- ⇒ 西方的礼节礼貌 355
- ⇒ 日本和韩国人的礼节礼貌 358
- ⇒ 大庭广众中如何表达 361

⇒ 真正的交际魅力是多注意别人	363
⇒ 告别时的礼节礼貌	366
⇒ 把谢意表达圆满	367

第十九章 左右逢源的公关技巧

⇒ 如何积极有效地寒暄	370
⇒ 息事宁人的原则和技巧	372
⇒ 打圆场的学问	373
⇒ 给人留个台阶下	377
⇒ 如何说好应酬话	379
⇒ 公关中防止失言妙法	380
⇒ 把握应酬的主动权	382

第二十章 不伤和气的拒绝术

⇒ 怎样拒绝他人的请托	386
⇒ 用高明的方法拒绝别人	387
⇒ 敷衍含糊委婉拒绝	391
⇒ 如何拒绝透露“消息”	392
⇒ 表示拒绝的 12 个高招	397
⇒ 谢绝邀请的口才技巧	400

第一章 能说会道做秘书

⇒ 培养良好的说话方式

一个人要想有良好的口才，最基本的是能够正确的发音，对于每个字，都必须发音清楚。清楚的发音可以依赖平时的练习，注意别人的谈话，朗读书报，多听收音机广播等，这些均对正确的发音有一定的帮助。在说话的时候，句子要明白易懂，避免用艰涩词汇。别以为说话时用语艰深，就是自己有学问，有魅力的表现；其实，这样说话不但会使人听不懂，而且弄巧成拙，还会引起别人的怀疑，以为是故弄玄虚。

其次，说话的速度不宜太快亦不宜太慢，说话太快，会使听的人不易听懂，有人以为说话快些，可以节省时间，其实，不管是讲话的人，还是听话的人，都不能确切把握话中的内容。说得太慢，既浪费时间，又会使听的人不耐烦。

说话是一种艺术，也是一种诀窍，我们必须掌握这种巧妙的方法，然后才能获得成就。在说话的时候要认清对方，顾虑别人的反感，坦白爽直，细心谨慎。平常的谈话，每次都不可太长，说话的时候不可唯我独尊。因为我们说话的目的是说明

一些事情，使人发生兴趣。所以要清晰明白！

信口开河、放连珠炮，都是不好的说话方式。信口开河并非表示你很会说话，相反，证明你说话不够热诚、不负责任。至于说话像放连珠炮，那只会使人厌烦，因为这样别人就没有机会启齿了。

在公共场合说话，还要顾虑到别人的安宁，声音不要太大。假如你是对众人演说，要注意自己说话声音是否能使每一个人都听得到。形容一件事，或者一个人，都必须恰到好处；过犹不及，别以为夸大之词可以收到预期的效果，实则相反，言过其实，定会受人轻视。

优美的说话，包括正确的发音、适当的速度、丰富的语句、话中略含幽默、良好的姿态等各方面，这些都可以靠学习和锻炼而成功。

有人认为，说话要注意调整音调。说话是为了表达具有内容的意思和事情的；声调是说话者的微妙感情的运用。

例如，工作繁忙的时候，电话铃一响，有人常常用急躁的声调来应对，生硬的声调直率地把一种怒气冲冲的感情传给对方，这样会刺激对方的感情。也就是说，受话者方面对说话者的语言是接受理性，听到说话者的声调是接受情绪。所以，具有明快感的优美声调，可以唤起听者的好感。感染力强的声调，可以给予听者联想欢快乐曲的快感。

怎样才能发出感染力强的声调呢？

1. 发出明确的声音
2. 把嘴完全张开说话。嘴张得小，嘴里好像含着东西说话的人，发出的声，别人听不清楚。如果心里想着张大嘴说话时，就不会有前述情况发生。最好是在镜子前练习张大嘴说话。其