

赵丁◎编著



学会怎样

说话办事

说话办事的48个要领

What About Talk And Handle Affairs

forty-eight skills About Talk
And Handle Affairs

说话的能力是成名的捷径。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。

发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。 —— 汤姆士

九州出版社

学会怎样说话办事

说话办事的 48 个要领

赵 丁 编著

九州出版社

学会怎样 说话办事

说话办事的48个要领

赵丁◎编著



九州出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

学会怎样说话办事：说话办事的 48 个要领/赵丁编著.
—北京：九州出版社，2001.12

ISBN 7 - 80114 - 711 - 1

I. 学… II. 赵… III. 口才学 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 089410 号

学会怎样说话办事：说话办事的 48 个要领

赵 丁 编著

出版：九州出版社（北京市海淀区万寿寺甲 4 号

邮编：100081 电话：68706019）

经销：全国新华书店

印刷：北京市洛平印刷厂

开本：850 × 1168 毫米 1/32

字数：280 千字

印张：13

版次：2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷

书号：ISBN 7 - 80114 - 711 - 1/C·35

定价：22.00 元

前 言

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捷径。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。”他甚至断言：“发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。”

一个人有没有水平，主要表现在说话上。说话水平高是一个人获得社会认同、上司赏识、下属拥戴和朋友喜欢的最便捷、最有效的手段。

战国时的苏秦与张仪之所以流芳千古，就因为他们说话水平高超。

国家之间、团体之间、企业之间、组织之间，必有形形色色的交往，这些交往在许多情况下是由代表它们的人以口语表达的形式来实现的。善表达者，对友好的双方来说，能沟通彼此的联系，增强彼此的友谊，消除彼此的隔阂，化解彼此的矛盾；对敌对的双方来说，可以表明自己的立场，维护自己的权益，震慑对手的野心，麻痹对手的意志，诱导对手的言行。因此说，说话是国家、团体、企业、组织进行外交和公关活动的融合剂。

人们活着，不是仅仅为了活着，而是为了做成



一些事情，成就一些事业，实现为自己、为他人、为社会而设定的某些理想和某些目标。而获得抵达这一理想境界的通行证就是语言，就是高超的说话水平。

富兰克林说：“说话和事业的进步有很大的关系，你如出言不慎，你如跟别人争辩，那么，你将不可能获得别人的同情，别人的合作，别人的动力。”这是千真万确的，一项事业的成败，常会在一次谈话中获得效果。所以，你想获得事业上的成功，必须具有能够应付一切的高超的说话水平。

中国人办事儿讲人缘，中国人成功靠人缘。没有好的人缘，不知要失去多少成功的机会，干多少事倍功半的事情。如果说，人际关系是成功的普遍法则，那么，在中国这一点更为重要。中国的历史传统造就了讲人情、重关系的习性，以致有人说，某些事该不该为你办，首要的依据不是法律、制度和规则，而是你与他的关系如何。喜欢别人，又能让别人喜欢的人，才是世界上最成功的人。成功的人们大多喜欢广泛交际，善于密切和亲戚、朋友、邻里、同事等各方面的关系。

求人办事靠的是关系。在当前，关系是一种感情凝聚，又是一条利益通道，你有关系就有门路；没关系，你就要寻关系，在你的亲戚中找，在你的朋友中找，在你的同学中找，在你的上下级中寻找。直接的没有，你可以找间接的；通过地位低的，可以找地位高的，练好了这方面的功夫，办起事来才能左右逢源。

本书就是专门为想要改善说话水平、提高办事能力的你编写的。书中没有讲述玄妙高深的道理，



而是引用了大量生动有趣的事例，对如何学会说话和办事进行了较全面而具体的说明。不论你是静坐下来，希望潜心研读，还是随意翻阅，做片刻的消遣，本书都会带给你有益的启迪。



●
前
言

What About Talk And Handle Affairs

说话的能力是成名的捷径。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。

发生在成功人物身上的奇迹，一半是由口才创造的。

——汤姆士

说话和事业的进步有很大的关系，你如出言不慎，你如跟别人争辩，那么，你将不可能获得别人的同情，别人的合作，别人的动力。

——富兰克林



目 录

第1章 学会说话，培养语言 表达能力 (1)

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捷径。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。”

- 要领1 把语言能力作为现代人
必备的一项素质 (3)
- 要领2 到什么山唱什么歌，
见什么人说什么话 (10)
- 要领3 说话必须顾全到对方的兴趣，不能
仅图自己痛快 (15)
- 要领4 讲究分寸是一种很重要的
说话艺术 (19)
- 要领5 认真与人交谈，进行有效
的沟通 (34)



要领6 扩大知识面，提高说话水平…… (48)

第2章 学会拒绝别人，减少不必要的麻烦 …… (53)

查理·卓别林说：“你必须克服一个缺点。如果你想成为一个生活异常美满的人，你必须学会一件事，也许是生活中最重要的一课，必须学会说‘不’。如果你不会说‘不’，这是个严重缺陷；一旦学会说‘不’，生活就变得好过多了。”

要领7 不要让自己轻易被别人利用 …… (55)

要领8 不办自己根本没有能力办到或不想办的事情…… (59)

要领9 该拒绝朋友的时候，就不必勉强自己 …… (66)

要领10 领导委托的某些事也不能接受 …… (72)

要领11 在需要拒绝的场合，巧妙地说“不” …… (76)

第3章 巧妙地说服别人，化解别人的指责 …… (93)

戴尔·卡耐基说：“在劝说的过程中，不可避免地要用到批评的手段。但即使如此，你也不要直率地说：‘你错了。’即使别人真的犯下了‘不可饶恕’



的错误，在批评对方的时候也一定要讲求适当的方式。恰当地把握批评的方法尺度，才能使批评达到春风化雨、甜口良药也治病的效果。”

- 要领 12 有效地反驳别人不适当的言行 … (95)
- 要领 13 掌握说服别人的技巧 …… (100)
- 要领 14 学会使用正确的批评方法 …… (115)
- 要领 15 诚恳地道歉，主动承担责任 …… (122)
- 要领 16 过分强调自己的错误，
让对方过意不去 …… (127)

第 4 章 掌握高超的语言技巧， 成功地进行自我推销 …… (131)

林肯说：“一滴甜蜜糖比一斤苦汁能捕获到更多的苍蝇。”有时候，我们确实需要以有趣并有效的方式来表达人情味，给人们提供某种关怀、情感和温暖。

- 要领 17 幽默的谈吐是人的聪明
才智的标志 …… (133)
- 要领 18 善于恭维和赞许，才有
利于办事 …… (146)
- 要领 19 该委婉和含糊时，就
不要直白 …… (153)
- 要领 20 善于表现，巧妙地自我推销 …… (159)

第 5 章 搞好人际关系，赢得好人缘 …… (163)

斯蒂芬·柯维指出：“每个人的



能力都有一定限度，善于与人合作的人，能够弥补自己能力的不足，达到自己原本达不到的目的。”中国人办事儿讲人缘，中国人成功靠人缘。没有好的人缘，不知要失去多少成功的机会，干多少事倍功半的事情。

- 要领 21 联络对你有帮助的人，构建帮你办事的“关系网”…………… (165)
- 要领 22 不以爱恶喜厌定交往，拓展交往的空间…………… (172)
- 要领 23 让适当的赞扬成为你人际交往中的润滑剂…………… (176)
- 要领 24 多方努力，树立好人缘…………… (181)
- 要领 25 会微笑的人才是最受欢迎和最会办事的人…………… (194)

第6章 加强与亲朋的联系，密切邻里关系…………… (207)

拿破仑·希尔说：“‘感情投资’应该是经常性的，也不可似有似无，从生意场到日常交往，都应该处处留心，善待每一个关系伙伴儿，从小处细处着眼，时时落在实处。”这样，在遇到困难的时候，才能从亲朋好友那里得到强有力的支持。

- 要领 26 在平常保持好亲戚关系密切，在困难时期才能得到帮助…………… (209)



- 要领 27 注意和同学培养、联络感情 (214)
- 要领 28 充分重视老乡的作用 (217)
- 要领 29 远亲不如近邻，近邻
胜似远亲 (222)
- 要领 30 获得别人的好感，赢得朋友
的支持 (226)

第 7 章 与上下级轻松相处，在单位 左右逢源 (237)

《菜根谭》说：“人情反覆，世路崎岖。行不去，须知退一步之法；行得去，务加让三分之功。”一个人事业的成功，只有 15% 是由于他的专业知识和技能，而 85% 则依靠他的人际关系和处世技巧。和领导、同事及下属搞好关系，是生活中左右逢源、工作出色、事业有成的一大法宝。

- 要领 31 同事关系是办事儿最方便
利用的关系 (239)
- 要领 32 与领导搞好关系，需特
别费心思 (241)
- 要领 33 领导要成就事业，
离不开下属的支持 (255)
- 要领 34 讲究说话水平，在工作场所
左右逢源 (265)

第 8 章 对付不友好的言行，摆脱 尴尬局面 (273)

威廉·詹姆斯指出：“在日常的交往



中，那些与别人相处得最融洽的人，并不是处处吃亏，而是做得恰到好处。坚持自己的权利是最基本的做人原则。胜利者会把领域遭到入侵当做自己的错。他们知道，如果说受了伤害要归罪在谁身上，那个人大概就是他们自己。”

- 要领 35 采取主动积极的方式，打破交际中的“僵持”现象…………… (275)
- 要领 36 别人做了对你不利的事时，灵活应付 …………… (279)
- 要领 37 维护自己的基本权利，挫败不友善的对手 …………… (290)
- 要领 38 答好不好回答的问题…………… (306)
- 要领 39 增强控制谈话场面的能力 …………… (316)
- 要领 40 妥善处理矛盾和冲突…………… (324)

第 9 章 灵活地求人，提高办事的成功率 …………… (329)

《菜根谭》说：“作人无一点真恳的念头，便成个花子，事事皆虚；涉世无一段圆活的机趣，便是个木人，处处有碍。”聪明人都是懂得看对方的身份、地位来办事的，平常我们所说的“某某人会来事”，很大程度上就体现在“见什么人说什么话”的才智上，这样的人办起事来才比较容易。

- 要领 41 深入了解对方，看人戴帽子 …… (331)



要领 42	让朋友愿意给你办事·····	(344)
要领 43	摆正态度, 把握时机·····	(351)
要领 44	调整心态, 战胜“冷遇”·····	(362)
要领 45	软磨硬泡, 不达目的不罢休·····	(372)
要领 46	把难于启齿的话传递给对方·····	(380)
要领 47	送礼是一门特殊的 交际和求人艺术·····	(388)
要领 48	办事要因时制宜, 灵活机动·····	(397)



目
录

第 1 章

学会说话，培养语言表达能力

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捷径。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。”

原书空白