

聪明人用“嘴”闯世界
一张好嘴
胜过好胳膊好腿

会说话 好办事



◎金禹良 编著

会说话是一种能力，
它具有超强的影响力、号召力，
甚至，它可以成为一种控制力。
但它表现为一种发自内心的真诚，
因此，它需要磨炼……



用说话的技巧 打通办事的门道

地震出版社



会说话 好办事

用说话的技巧
打通办事的门道

金禹良 编著

HUISHUOHUA
HAOBANSHI

地震出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

会说话 好办事/金禹良编著. —北京:地震出版社, 2007.10

ISBN 978-7-5028-3230-8

I. 会… II. 金… III. 言语交往-语言艺术 IV. H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 149826 号

地震版 XT200700283

会说话 好办事

金禹良 编著

责任编辑: 薛广盈

责任校对: 宋 玉

出版发行: 地震出版社

北京民族学院南路 9 号

邮编: 100081

发行部: 68423031 68467993

传真: 88421706

门市部: 68467991

传真: 68467991

总编室: 68462709 68423029

传真: 68467972

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销: 全国各地新华书店

印刷: 廊坊市华北石油华星印务有限公司

版 (印) 次: 2007 年 10 月第一版 2007 年 10 月第一次印刷

开本: 787×1092 1/16

字数: 333 千字

印张: 20

印数: 00001~12000

书号: ISBN 978-7-5028-3230-8/Z·587 (3920)

定价: 29.80 元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

会说话 好办事



前言

人际交往中，会说话能赢得好印象，建立起宽广的人脉；商业中，会说话能赢得商机，得到真诚的合作伙伴；职场上，说得一口得体的职场语，能让上下级感受到你的亲和力，愿意和你交往，有好的机会时，首先想到的就是你；情场上，说一口韵贴温存的情语，能让恋爱中的你得偿所愿；公关场合，说一口聪明的公关语，能让你在与客户的交往中游刃有余，不会成为受人冷落的边缘人士。会说话可以赢得好人缘、好机会，让你的事业一路畅通。

办事从说话开始。出色的说话能力是你决胜的杀手锏。要想成就大业，一定要训练会说话的能力，凭口才打开人生通道。

美国金牌主持人拉里·金说：“大多数成功的人都能言善道，而不成功的人大多不怎么会说话。如果你真的很会说话，请相信，你便能成功；如果你觉得自己已经是成功人士，要是你更能说，你会更加成功。”可见，会说话可以让不成功的人走向成功，让成功的人更加成功。

20世纪40年代，美国人将“口才、金钱、原子弹”列为世界上生存和发展的三大法宝。到了20世纪60年代，又将“口才、金钱、计算机”看成最具力量的三大武器。“口才”这项会说话的能力，一直独占鳌头。

“一句话能使人笑，一句话能使人跳”。不同的说话方式会产生不同的效果。一个善于说话、擅长辞令的人，能轻而易举地引起他人的兴趣，得到他人的认同，赢得好人缘；不会说话的人，就好像发不出声音的留声机，尽管在那里转动，却不能唱出美妙的音乐。

会说话是一种能力。会说话的能力可以通过训练得到。著名编辑田夫说：“好人才是磨出来的，好口才才是练出来的！牵舌赢天下，功到自然成。”要把自



已变成一个会说话的人，首先就要锻炼自己说话的胆量，敢说才能会说。大胆地把自己的想法说出来，锻炼在公众场合说话的能力，才能提高自己的说话水平。

会说话的人有很强的说服力，他能轻松地获得他人的认同，说出对方愿意听的话。他能用自己的“嘴”说动他人的心，让他人赞同他、支持他。会说话的人还有求人办事的高招，“君子动口不动手”，通过自己的求人方式，让他人愿意帮他办事，解决难题。

会说话的“会”字，既体现在能引导谈话方向，而且还要能避开谈话的禁区，把握说话的分寸。说话注意分寸，才能远离间隙和隔阂，才能避免靠得太近，或者走得太远。做到这一点，才是真正的会说话，也才能在社交场合中进退自如，真正成为会办事的人。

会说话的人是聪明人，会办事的人是能人。而通过说话的技巧来办事的人，则是聪明的能人。很久以来，人们着重于口才的训练，而忽略了普通生活中、日常办事中的说话能力的训练和运用。现代社会中，会说话的能力更紧密地与办事能力联系起来，使办事的效率更高。

本书从说话与办事的密切联系出发，运用生动、实在的案例，告诉读者怎样把说话的技巧运用到办事中。全书选材紧贴生活，对人们在办事过程中可能会遇到的各种问题，提出了用语言去解决的方法。《战国策》中说：我们要努力把说话能力发挥到最大，把它运用到现实的办事过程中。如果现在的你还不敢开口，或者说出来的话还是人微言轻，办事能力还不足以脱颖而出。那么，从现在开始，你就可以训练自己。从本书中学会说话的技巧，在办事的过程中去运用它，你很快就能体会到会说话的好处，也能真正做到会说话、能办事。

第一章 一张好嘴，胜过好胳膊好腿

- 好口才才能征服人心 /3
- 好生意是“谈”出来的 /8
- 说好场面话，圆润走天下 /14
- 善于说话解难题 /19
- 赞美的力量 /21
- 会说话就成功了一半 /26
- “高帽子”是难得的通行证 /30
- 会汇报，与领导沟通更容易 /34
- 好的推销语能带来商机 /37
- 提出中肯的建议 /43
- 幽默可以缩短心灵的距离 /48

第二章 敢说，才能会说

- 敢说话是成功的第一步 /55
- 敢于自荐才能赢得机会 /60
- 大胆地说出那个“谢”字 /65
- 训练当众说话的胆量 /71
- 不怕场的说话艺术 /74
- 会问话，才能找到你需要的答案 /78
- 谈判是说话的较量 /83
- 备好讲稿，胆量大增 /89
- 巧妙地提出不同看法 /92
- 该说“不”时就说“不” /96

第三章 用你的“嘴”打动他的“心”

- 客套话是办事的见面礼 / 103
- 千方百计寻求“共鸣” / 106
- 说好第一句话 / 111
- 叫出名字，赢得人缘 / 115
- 看清对象，把握分寸 / 119
- 将心比心才能说出中听话 / 123
- 初次“登门”说话的技巧 / 127
- 真诚说话更能打动人心 / 132
- 话要说到点子上 / 135
- 巧妙暗示，让对方改变 / 140
- 说话的另一半是倾听 / 144
- 把批评说得像贴心话 / 148
- 在对方说出来之前拒绝 / 153

第四章 求人办事会说是关键

- 礼貌措辞好求人 / 159
- 求人的第一道“关口” / 162
- 说话的切入点，办事的突破口 / 167
- 多用点儿商量的语气 / 171
- 借钱其实很简单 / 175
- 察言观色会说话 / 181
- 以柔克刚巧办事 / 185
- 适当的时候，用上你的眼泪 / 189
- 找到最好的表达方式 / 193
- 巧用激将法 / 197

第五章 谨防祸从口出

- 说话要分清场合 / 207
- 不要好心说错话 / 212
- 办公室里说话要适可而止 / 217
- 开玩笑不要开过了头 / 222
- 说话不要太啰嗦 / 226
- 说话不能戳到对方痛处 / 231
- 不要忽视了对方的身份 / 236
- 一句嘲笑埋祸根 / 239
- 不要鹦鹉学舌 / 242
- 不在背后议论上司 / 246
- 不承诺办不到的事 / 249

第六章 会说话，能办事

- 说话“懂行”好办事 / 255
- 和气话能生财 / 259
- 忠言不逆耳，难事不难办 / 264
- 家庭中说话要讲艺术 / 269
- 随机应变为领导解围 / 273
- 三言两语化解矛盾 / 276
- 妙语连珠解危机 / 281
- 安慰话可以排忧解难 / 284
- 真诚道歉可以挽回人心 / 289
- 劝说的技巧 / 293
- 善于听取弦外之音 / 297
- 拒绝讲艺术，不伤情面 / 303

一张好嘴，胜过好胳膊好腿

第一章



一张好嘴，胜过好胳膊好腿。说一口好话，能在须臾之间提升别人对你的第一印象，让别人无形中对你产生好感。话说得好，就像给好马配上好鞍一样，能在成功的旅途上跑得更快、更稳。



好口才才能征服人心

成功学大师戴尔·卡耐基说：“一个人的成功，15%取决于专业知识，85%取决于口才艺术。”口才艺术，通俗一点儿说，就是会说话的能力。

在现代社会中，人与人之间的交流越来越频繁，口才也越来越重要。在很多行业里，口才甚至成为走向成功的重要武器。激烈的竞争中，一个人如果拥有好的口才，无疑会脱颖而出，从而为自己赢得更多的机会。

在美国费城的大街上，有一个衣衫褴褛的青年，为了谋求职业，整天在街上寻找机会。他希望有一位阔人能发现他的“存在”。然而，不管他做出多么引人注目的举动，都无法引起人家的注意。

有一天，他灵机一动，想起了欧·亨利说的一句话：“在‘存在’这个无味的面团中加一些‘谈话’的葡萄干吧。”于是，他闯进了巨富鲍尔·吉勃斯先生的办公室，请求主人牺牲一分钟时间，接见并容许他讲一两句话。

吉勃斯对这位衣衫褴褛的青年感到很好奇，他想：“这位穿着破旧但是却精神饱满的青年，能跟自己说些什么呢？”吉勃斯答应了他的请求。

立刻，该青年挺直了腰板，把破旧的衣服从上到下仔细地整理了一下，就像一位即将出征的军人。然后庄重地说：“吉勃斯先生，您好！您可能不太想知道我为什么这么潦倒，是吗？”

吉勃斯心里犯嘀咕了：“是啊，这个年轻人看上去文质彬彬的，举止谈吐又像是有一个有修养的人，他怎么会如此潦倒呢？”于是，吉勃斯饶有兴致、疑惑地坐了下来，问：“为什么呢？你有什么特别的经历吗？”

得到了可以施展口才的机会，这个青年便侃侃而谈。他谈到自己



的能力，自己的抱负，自己的努力与执著。吉勃斯被这个青年的口才所吸引，迫不及待地想听下去。他们越谈越投机，一直谈了一个多小时。

结果呢？吉勃斯在对这个青年有了一定的了解后，发现他的口才很好，是一个很有发展潜力的人。他决定给这个青年一个机会，他亲自打电话给狄诺公司的费城经理泰勒先生，给这位青年推荐了一个优越的职位。

你感到奇怪吗？一个穷途末路的青年，竟然能在半天之内改变自己的困境？细细品味，我们会发现，在这个青年从郁郁不得志到有机会大展宏图的命运转变中，他那良好的口才起着至关重要的作用。如果他没有好的口才，怎么可能在短时间内引起吉勃斯的注意，并且得到重要职务呢？

有好口才的人就是人才，因为口才不仅仅是口头上的才能，更是一个人综合素质的体现。一个人在展示自己良好口才的时候，也同时展示出了他的心理素质、文化底蕴、生活习惯。从这个意义上来说，口才好就意味着一个人素质高、能力强。这么有水平的人，怎么能说他不是人才呢？

要成为口才好的人，就要舍得下功夫。一方面修身养性，锻炼自己为人处世的能力，另一方面磨炼自己的胆量和表达能力。要想提高表达能力，可以从以下几方面来着手：

1. 好口才从模仿开始

人类学说话是从婴儿的“呀呀”学语开始的，那个学习的过程就是模仿的过程。模仿是人们接受新事物最常用、最习惯的方式，如果你想练出好口才，也可以从模仿开始。

找一个对象模仿，就能更快地找到你要达到的目标。模仿可以分为语调、语势和表情等多个方面。如果你的普通话不好，可以先从模仿电台、电视台播音员的发音开始；如果你说话不流利，可以从模仿磁带朗诵开始；如果你表情不丰富，可以从模仿主持人和演员开始。你相信吗？有人通过模仿《阿甘正传》的对白来学英语，结果居然学成了一口地道的阿拉巴马州味道的口语！这就是模仿的功效。



模仿法的效果是明显的。美国第16任总统林肯的口才一直被世人引为经典。但是，很少人知道，林肯的口才是通过艰苦的训练得到的。在他的训练方法中，最常用的就是模仿法。

林肯从不放松口才训练。为了提高说话能力，他经常徒步30英里，到一个法院去听律师们辩护。他一边倾听，一边模仿。林肯还经常去听教士布道。当他看到那些云游八方的福音传教士挥舞手臂来增强气势，听到他们声震长空的布道后，便随时随地地学他们的样子，不断地练习。他曾经对着墙、树桩甚至是成行的玉米庄稼练习，直到自己也能谈吐自如。

模仿是一种最简单、实际的方法。这种方法学起来容易，而且见效快，是初入门者的常用方法。

2. 把一些好的句子背诵下来

人们常说：“书读百遍，其义自见。”如果学会背诵一些经典名句、一些精彩的演讲段落，在说话时，这些精彩的句子就能脱口而出，这也能提高你的口头表达能力。

20世纪70年代，年轻人曲啸为了练习口才，花了很多心思。他最常用的一招，就是背诵，他常常早晨迎着寒风跑到沙滩上，高声背诵高尔基的散文诗《海燕》。在努力训练了20多年之后，他的口才达到炉火纯青的地步。当人们评价他是“天生的好口才”时，他说：“哪来的天才呀？不敢当。我小时性格内向，说话还口吃，越急越结巴，有时涨得脸通红也说不出话……”

背诵是一种很好的训练口才的方法，它不仅记住了精彩的文字，而且能培养口头表达能力。背诵有意识地训练了记忆能力，这正是优秀的演说者需要具备的。口才好的人能一路滔滔地讲下来，他们能把握脉络、记住主要内容，背诵正是这种能力的极好训练。



背诵可以让你具有很强的朗诵才能。当你在背诵的过程中，能疾缓有度、张弛平衡。你在演讲的时候也就能把握句子的节奏和韵律，说起话来也能声情并茂了。

3. 对着镜子来练习表情和动作

说话的时候，如果能配合肢体动作，说出来的话会更有说服力。得体的动作能带来强大的动感效果。要练好表情和动作，对着镜子仔细琢磨的功夫不可少。

革命家肖楚女在重庆国立第二女子师范教书时，每天天刚亮就跑到学校后面的山上，找一处僻静的地方，把一面镜子挂在树枝上，对着镜子开始练演讲。他从镜子中观察自己的表情和动作，一个一个动作预演，一个一个表情研究。经过刻苦训练，肖楚女练出了好的口才，他的教学水平也有明显提高。

要随时找到听众来评点你的表情很不容易，对着镜子练习是最容易实施的办法。

4. 找到适合自己的语言风格

在训练的过程中，很重要的一点就是要根据自己的气质和风格来选择自己的训练方向。你既可以成为大刀阔斧的演讲者，像程咬金一样一上场就是“三板斧”；你也可以是和风细雨、娓娓道来。

选定好自己的风格，在选取素材和训练时，尽量发挥自己的长处，这样，你的口头表达能力就会融入你的气质，你的口才也会变得既精彩，又很有特色。

5. 学会幽默语言

幽默是调节现场气氛的润滑剂、缓冲剂。它像一座桥梁拉近了你与听众之间的距离，使你们的心灵变得更亲近；它能以最敏捷的方式沟通感情，融洽气氛；以轻松的形式化解矛盾和尴尬。幽默是一种诙谐，一种才华，一种智慧。要练成征服人的好口才，就要培养自己的幽默细胞，增强幽默感。

6. 学会流行语言、网络语言

要成为一个会说话的高手，就要学会一些流行的、时尚的口头语言。比如，



年轻人经常喜欢说“酷毙了”、“帅呆了”、“炫”、“你太有才了”等话，如果你能在跟他们说话时说出这些话来，他们会觉得你很时尚、很新潮。

每一个时期都有一些流行的电影经典对白，如果运用得好，也可以显示出口才。比如大话西游里的：“如果上天能够给我一个再来一次的机会，我会对你讲三个字：我爱你。如果非要在这份爱上加上一个期限，我希望是……一万年！”电影《天下无贼》中的：“黎叔很生气，后果很严重。”说出这些话，都能让人跟着你哄起来，活跃气氛。

随着网络的广泛运用，网络语言也变得越来越通用。如果你会唱《老鼠爱大米》的歌，会说“晕”、“咱们一起去淘宝”、“有事就Q我”等，就能在说话的时候闪现出时尚感。

7. 在特定的场合下，要用特定的语言形式

不同的场合下，要学会运用不同的语言风格，使讲话切合情境，和环境气氛相统一。在跟文人雅士说话时，你也要温文尔雅；在与平民百姓说话时，你要通俗易懂；在与专业人士说话时，你也要说出专业术语。这样才能调动气氛，赢得掌声。到什么山上唱什么歌，让场面、气氛来推进你，让听众、时局来造就你，你也就可以驾驭场面，一呼百应了！

要想练就一副过硬的口才，就要勤于训练，敢于吃苦。正如数学家华罗庚说的：“勤能补拙是良训，一分辛苦一分才。”只有努力训练，加以科学的方法，才能练出好口才。



好生意是“谈”出来的

生意不仅是做出来的，更是谈出来的。有的生意人说起话来娓娓动听，让人忍不住就会同意他的说法；有的生意人说话很生硬，一口开就让人感到讨厌。说话娓娓动听的能迎来宾客盈门，而说话生硬的只会门庭冷落。

生意是谈出来的。如果你要让生意做得好，首先就要学会谈生意的功夫。你必须拥有能说会道的本事，让你的嘴巴说出打动顾客的话，说动他购买你的产品。

有一对农民妇挑着一担玉米棒子到市场上去卖。他的玉米棒子长得饱满，很快就吸引了一大批的买主。农民夫妇高兴极了。

但是，他们很快地就遇到了一个难题。这些买主当中有一个人在挑选的过程中发现玉米棒子上有虫子，于是她左挑挑，右挑挑，然后埋怨说：“哎呀，你的玉米棒子倒是不错，只是有虫子。我倒是想买玉米，但是却不愿意吃虫子呀！”

农夫一听着急了，因为其他的买主也正打算走开。就在这时，只听农民的妻子大声地说：“朋友，这就是你不懂行了。玉米是一种非常好的食物。这么好的食物，当然会遭虫咬呀。有虫子来咬，说明这些玉米都是好玉米。这些虫子还是活的，说明我们在种玉米的过程中没有使用农药，是真正的环保食物呀！玉米的生产周期短，如果用了农药，吃了对人会非常不好。而且，您看这些玉米棒子，虫子都只在棒子上打几个洞，其他的玉米粒都是好的。只要回去拿水泡一泡，或者到太阳底下晒一晒，虫子便都会跑出去了。”

周围的买主一听，觉得她说得很有道理，便又纷纷围过来买玉米了，有的买主甚至还专门挑选那些有虫眼的玉米棒子来买。



在这个做生意的过程中，农民的妻子抓住了事情的关键：玉米有虫子就没有农药，没有虫子就是打了农药的。她找到了买主们“重视健康”这一好的突破口，又把“好玉米才有虫子来咬”的概念告诉买主，这样，买主们既想买好玉米，又想买没有施农药的玉米，就纷纷抢购她那带虫咬的玉米了。如果她不这样去解释玉米生虫子的问题，她的生意就很难做下去了。

自古以来，做生意就与“谈”紧密相连。古时候，做生意要靠吆喝，四分真货，六分吆喝。不会宣传、不会说话的人很难做好生意。在现代化的经商中，虽然直接叫卖吆喝已经越来越少，但是商家之间的讨价还价也要运用到说话的技巧，要靠“谈”。

在做生意的过程中，会谈的人得利，不会谈的人吃亏。同样是一件谈生意的事情，不会说话的商家与会说话的商家收到的效果就完全不同。很多人生意做不好就是因为谈的太少。谈的越多，谈得越好，生意的机会就越多，生意成功的几率也就越高。

做生意要能把话说到消费者的心里，让消费者产生强烈的购买欲。在北方，有人把做生意叫卖称为“忽悠”，言下之意就是，做生意的人运用能说会道的语言功夫，能把他人说得晕晕乎乎的，不自觉地就买下了本来没有打算买的商品。“忽悠”是一门说话的本领，能把“假”的说“真”了，把“真”的说“神”了。赵本山和范伟演的小品《卖拐》，就很经典地说出了“忽悠”的作用。一个正常人在他人的“忽悠”下，不知不觉地买下了自己本来用不着的拐杖，可见“忽悠”这一说话本事的厉害劲。

那么，“谈”生意有什么高招呢？

1. 抓住顾客最重视的事

既然是做生意，那么双方都是有利可图的，都有想从对方那里寻求利益的需要。在谈生意的时候，就要时刻抓住对方的这种需要，不断地让对方看到他的利益，这样，他就会在利益的引导下很快地向你靠近。

2. 挑顾客爱听的说

生意成败全靠一张嘴。生意做得好的人，大多是会说话的人。他们说话说