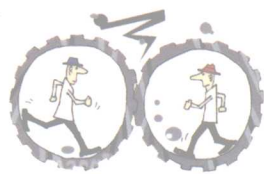


· 说话办事的能力是素质高低的试金石! ·

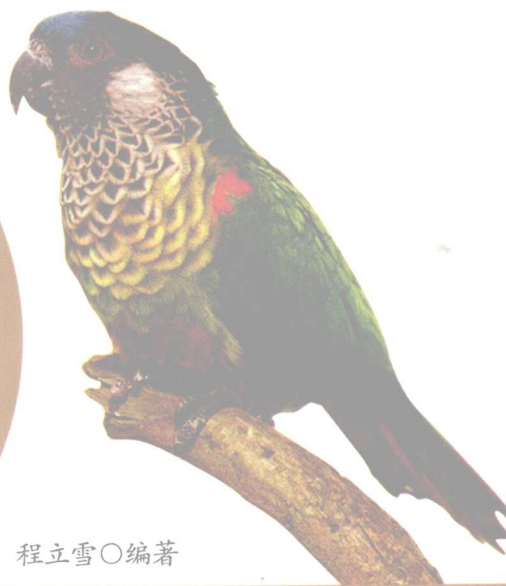
轻轻松松成为社交高手

SHE JIAO GAO SHOU



# 说话办事

就这么简单



程立雪○编著

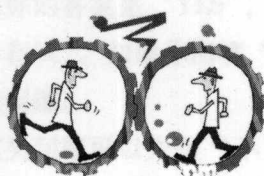
SHUO HUA BAN SHI  
JIU ZHE ME JIAN DAN

说话的能力是成名的捷径。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。

SHE JIAO GAO SHOU

程立雪〇编著

# 说话办事 就这么简单



- 说话办事能力，是素质高低的试金石！  
轻轻松松成为社交高手



中国长安出版社

图书在版编目(CIP)数据

说话办事就这么简单/程立雪编著. - 北京:中国长安出版社,2007.8

ISBN 978 - 7 - 80175 - 709 - 8

I. 说… II. 程… III. ①口才学—通俗读物②人间交往—通俗读物 IV. H019 - 49 C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 133920 号

说话办事就这么简单

程立雪 编著

---

出版:中国长安出版社

社址:北京市东城区北池子大街 14 号(100006)

网址:<http://www.ccapress.com>

邮箱:[ccapress@yahoo.com.cn](mailto:ccapress@yahoo.com.cn)

发行:中国长安出版社 全国新华书店

电话:(010)65281919(编辑部) 65270433(发行部)

印刷:北京明月印务有限责任公司

开本:787×1092 1/16

印张:18

字数:250 千字

版次:2007 年 11 月第 1 版 2007 年 11 月第 1 次印刷

印数:1 - 5000 册

---

书号:ISBN 978 - 7 - 80175 - 709 - 8

定价:29.80 元

(如有印装错误 本社负责调换)



## 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”。

事实的确如此。在现代社会中，社会分工和市场经济的发展是无法阻挡的历史趋势，人与人相互之间合作的机会越来越多。处在复杂的社会关系中，面临着众多的机遇和挑战，我们要在激烈的竞争中立于不败之地，说话办事是最基本的因素。

说话办事的能力是一个人获得社会认同、上司赏识、下属拥戴、同事喜欢、朋友帮助和恋人爱恋的最有效的手段。一个会说话的人，就可以流利地用语言表达自己的意图，能把道理讲得很清楚，而且层次分明，有条有理，得到对方的认可，从而使事情水到渠成。这样的人，不仅能将好事办好，而且能将难事办成，有足够的力量掌控着事情发展的趋势和局面。

一次智力竞赛中，主持人问：“三纲五常中的‘三纲’指的是什么？”

一名女生抢答道：“臣为君纲，子为父纲，妻为夫纲。”她恰好颠倒了三者关系，引起哄堂大笑。

当这名女生意识到答错后，她将错就错，立刻大声说：“笑什么，解放这么多年了，封建的旧‘三纲’早已不存在，我说的是新‘三纲’。”

主持人问：“什么叫新‘三纲’？”



她说：“现在我国是人民当家做主，上级要对下级服务，领导者是人民的公仆，岂不是臣为君纲？当前独生子女是父母的小皇帝，家里大小事都依着他，岂不是子为父纲？在许多家庭中，妻子的权力远远超过了丈夫的权力，‘妻管严’比比皆是，岂不是妻为夫纲吗？”

她的语音一落，场上掌声四起。大家都为她的言论创新叫绝，为她的应变能力叫好，竞赛的冠军自然也非她莫属。

说话的本领会赢得赛场的冠军，同样地，也会让你在现实的社会中左右逢源，事半功倍。拿纽约一家高级的面包公司——杜维诺父公司的杜维诺先生来说吧。

杜维诺先生一直试着要把面包卖给纽约的某家饭店。一连四年，他每天都要打电话给该饭店的经理。他也去参加该经理的社会聚会。他甚至还在该饭店订了个房间，住在那儿，以便成交这笔生意。但是他都失败了。

杜维诺先生说：“在研读了说话办事方面的书籍后，我决定改变策略。我决定要找出那个人最感兴趣的是什么——他所热衷的是什么。”

“我发现他是一个叫做‘美国旅馆招待者’的旅馆人士组织的一员。他不只是该组织的一员，由于他热忱，还被选为主席以及‘国际招待者’的主席。不论会议在什么地方举行，他一定会出席，即使他必须跋涉千山万水。”

“因此，这次我见到他的时候，我开始谈论他的那个组织。我看到的反应真令人吃惊，多么不同的反应！他跟我谈了半个小时，都是有关他的组织，语调充满热忱。我可以轻易地看出来，那个组织是他的兴趣所在，他的生命火焰。在我离开他的办公室之前，他‘卖’了他组织的一张会员卡给我。”

“虽然我一点也没提到面包的事，但是几天之后，他饭店的大厨师见到我的时候说，‘但你真的把他说动了！’”

“想想看吧！我缠了那个人四年，一心想得到他的生意，如果我不是最后用心去找出他的兴趣所在，了解到他喜欢谈的是什么话题，那我至今仍然只能缠着他。”

有太多的事实可以证明能说会道对办事的推波助澜的作用，然而也



# 说话办事就这么简单

前

言

3

有太多的人因为说话难办事难而犯愁。基于此，本书从多个方面总结了如何提升说话办事的能力，如赞美、批评、拒绝、说服、摆脱尴尬、与亲友说话、与上级说话、与下属说话、与同事说话、与客户说话、谈判以及求职等。同时，以生动的现实事例展现了口才好的人在各种场合都能如鱼得水。他能够从容自若地与各色人等巧妙周旋；他可以口吐莲花，把产品介绍得人见人爱；他可以不辱使命，在谈判桌上赢得全局的主动；他能够使自己的下属热血沸腾，俯首帖耳；或者赢得老板的青睐，让自己在职场上平步青云……

当你读到这本书时，你会联想起过去说过的许许多多的话、办过的许许多多的事。你会重新审视你自己，重新审视那些话语和那些往事。毫无疑问，在阅读的过程中你会发现，说话办事就这么简单，完全没有原本想象的困难，这让你变得比过去更聪明、更明智、更有自信心。书中叙述的，既有古人和今人说话办事的经验和总结，也有可供参考的模式，可读性、趣味性和操作性极强。

但愿本书能成为你说话的培训课本、办事的得力助手！



## 目 录

### 第一章 润物无声，让赞美更自然

赞美如煲汤，火候是关键。赞美对方恰如其分、恰到好处，会让对方感到很舒服；但赞美得多了，会过犹不及，使得赞美没有新鲜感，让对方吃不消，撑着肚子。

|                       |      |
|-----------------------|------|
| 使“1>1”的秘方 .....       | (2)  |
| 润物细无声 .....           | (5)  |
| 让赞美拐个弯儿 .....         | (10) |
| 不同的赞美给不同的人 .....      | (13) |
| 美酒饮到微醉后，好花看到半开时 ..... | (20) |

### 第二章 旁敲侧击，让批评更有效

永远不要说这样的话：看着吧！你会知道谁是谁非的。这等于说：我会使你改变看法，我比你更聪明。这实际上是一种挑战，在你还没有开始证明对方的错误之前，他已经准备迎战了。

|                      |      |
|----------------------|------|
| 他人的过错留给他们自己去指正 ..... | (26) |
| 留有余地，见好就收 .....      | (28) |
| 绵里藏针法 .....          | (34) |
| 以静制动，后发制人 .....      | (38) |
| 赞美使批评更有效 .....       | (41) |



### 第三章 委婉含蓄，让拒绝更轻松

记住，你不是神仙，没有“呼风唤雨”、有求必应的本领。该拒绝的就得拒绝。如果不好意思当场说“不”，轻易承诺了自己不愿、不应、不必履行的职责，事办不成，以后更令人难堪。

|                   |      |
|-------------------|------|
| 该说“不”时就说“不” ..... | (46) |
| 幽默，一种拒绝的智慧 .....  | (50) |
| 让拒绝天衣无缝 .....     | (52) |
| 力不从心时，拒绝要及时 ..... | (55) |
| 拒绝，在时间中明确 .....   | (62) |

### 第四章 进退有度，让说服更有力

如果你的意见确实正确，事实终会证明这一点；如果你的意见不对，你非得强加于人，那你的意见岂不成了一种罪过吗？所以我们何不这样做：只向他人提供自己的看法，而由他最后得出结论！

|                    |      |
|--------------------|------|
| “角度互换”说服法 .....    | (66) |
| 诱导有方，势如破竹 .....    | (71) |
| 提供给对方一道多项选择题 ..... | (78) |
| 如何消融“冰冻三尺” .....   | (84) |
| 从共同点出发迂回前进 .....   | (87) |

### 第五章 灵妙机智，让尴尬巧化解

为他人打圆场的妙处在于真则假之，假则真之，正话反说，反话正说，让对方体面地从困窘中“拨”出来。

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 足够的聪明才能装出糊涂人 ..... | (90)  |
| 为他人做台阶 .....       | (92)  |
| 无理而妙的幽默 .....      | (95)  |
| 将上一军，争取主动 .....    | (98)  |
| 理直则气壮 .....        | (102) |
| 反唇相讥，优雅摆脱窘境 .....  | (105) |



## 第六章 甜言蜜语，让亲友情更浓

经常听别人唠叨的人，其精神所感到的痛苦比肉体上所受到任何刑罚更让人难以忍受。真的，唠叨会给你的社交形象染上一个丑陋的斑点，你不单要会说，还要懂得及时闭嘴。

|                         |       |
|-------------------------|-------|
| 唠叨是精神的刑罚 .....          | (110) |
| 爱要说出口 .....             | (112) |
| 信任、大度、善解人意是感情的黏合剂 ..... | (119) |
| “秀口”为好儿媳好女婿锦上添花 .....   | (124) |
| “大道无形” .....            | (128) |
| 妥善处理朋友间的麻烦 .....        | (131) |

## 第七章 有礼有节，让上级更省心

古人云：“君子藏器于身，待时而动。”下属的聪明才智需要得到领导的肯定与赏识，但是这并不意味着下属凡事都要争先，以表现自己。俗话说：“枪打出头鸟。”打你这个“鸟”的，可能就是你的领导。

|                      |       |
|----------------------|-------|
| 众人面前留面子 .....        | (134) |
| “读懂”领导 .....         | (137) |
| 藏器于身，待时而动 .....      | (139) |
| 迂回变通地让领导接受你的建议 ..... | (144) |
| 汇报有方 .....           | (152) |
| 怎样化解与领导的矛盾 .....     | (155) |
| 怎样争取自己的利益 .....      | (161) |

## 第八章 宽严并济，让下属更卖力

一句或一段精彩恰当的插话，不仅能活跃会场气氛，引起人们听讲的注意力，还能起到画龙点睛，升华主题的作用。如果是突兀生硬、无关痛痒、不合时宜地插话，则会成画蛇添足之笔。

|                |       |
|----------------|-------|
| 话中藏情，重千钧 ..... | (166) |
|----------------|-------|



|                      |       |
|----------------------|-------|
| 亲和力的魔法 .....         | (171) |
| 信任，用人成功的“廉价”动力 ..... | (174) |
| 奖罚有方 .....           | (178) |
| 赛场的“暂停”艺术 .....      | (181) |
| “人和”之道 .....         | (184) |
| 领导要乐于听取抱怨 .....      | (186) |

## 第九章 约束自我，让同事更和谐

|                                                                                       |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 上帝之所以给人一个嘴巴，两只耳朵，就是要人多听少说。为人处世一定要把好口风，什么话能说，什么话不能说，什么话可信，什么话不可信，都要在脑子里多绕几个弯子，心里有个小九九。 |       |
| 职场的“言语雷池” .....                                                                       | (190) |
| 说话不要得罪人 .....                                                                         | (193) |
| 面对流言飞语怎么办 .....                                                                       | (196) |
| 表现，要无声无色 .....                                                                        | (202) |
| 对症下药，消除对方拒绝的理由 .....                                                                  | (205) |
| 怎样化竞争为友谊 .....                                                                        | (207) |

## 第十章 因人而异，让客户更满意

|                                                                         |       |
|-------------------------------------------------------------------------|-------|
| 投其所好的说话方法最关键的在于找到切入点，切不可盲人摸象般胡乱谈论，最终导致让人与你背道而驰。打动人心的最佳方式是：跟他谈论他最感兴趣的事物。 |       |
| 燃火引柴，事半功倍 .....                                                         | (212) |
| 恭维所至，一路绿灯 .....                                                         | (214) |
| 选对鱼饵才能钓大鱼 .....                                                         | (217) |
| 按下心动钮，打开话匣子 .....                                                       | (220) |
| 倾听，一种推销的艺术 .....                                                        | (225) |
| 正确对待顾客的挑剔 .....                                                         | (228) |



## 第十一章 妙用技巧，让谈判更精彩

面对对手的进攻，纵敌深入后再给予致命一击，更容易赢得最终的胜利。许多舌锋逼人的谈判高手，常运用这种“以退为进”的谋略，取得了意想不到的效果。

|                    |       |
|--------------------|-------|
| 沉默，超越语言力量的谈判 ..... | (232) |
| 退却只为更有力量地出击 .....  | (235) |
| 幽默是唇枪舌剑的盾牌 .....   | (237) |
| 一语双关，弄假成真 .....    | (241) |
| 针对环境给出相应的表情 .....  | (243) |
| 警觉弦外之音 .....       | (247) |
| “最后期限”效应 .....     | (249) |

## 第十二章 拿捏分寸，让求职更顺利

为什么有关金钱的事如此难以启齿呢？原因就是担心会在无意中伤害到自己：如果说得太低，则无异自贬身价；而且对金钱过分斤斤计较，似乎有损自己的形象。

|                   |       |
|-------------------|-------|
| 自信才能得到别人的信任 ..... | (254) |
| 独具特色的“话语名片” ..... | (257) |
| 知己还要知彼 .....      | (262) |
| 问薪有道 .....        | (265) |
| 如何描述离职原因 .....    | (268) |
| 面试“忌言” .....      | (270) |
| “反激怒”思维 .....     | (272) |
| “陷阱重重”需用心 .....   | (274) |

# 第一章

## 润物无声，让赞美更自然

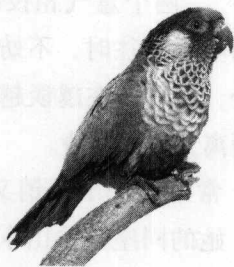


说话办事能力，是素质高低的试金石！

### 轻轻松松成为社交高手

只要我们用心掌握赞美陌生人的技巧，我们就能在社会交往中掌握人际交往的金钥匙。这样，我们每一次与陌生人的交往，就不再是因事而起因事而止，而成为延续交往的起点，成为“1>1”的秘方。

赞美如煲汤，火候是关键。赞美对方恰如其分、恰到好处，会让对方感到很舒服；但赞美得多了，会过犹不及，使得赞美没有新鲜感，让对方吃不消，撑着肚子。





## 使“1>1”的秘方

在社交活动中，我们常常会因为一些事情与陌生人打交道。事情结束之后，大多数陌生人仍旧是陌生人。一般来讲，这种萍水相逢的人由于缺乏了解，很难找到沟通的切合点。其实，最易接近陌生人的方式就是赞美。学会赞美陌生人，会有助于与陌生人缩短距离，使第一次的交往成为永久人脉的桥梁，以达到交往的目的，提高交往的效果。

但是，赞美并不是盲目的。在赞美陌生人之前，要对所赞美的对象有个初步的了解。古人云，言为心声。首先要观察对方的举止，倾听对方的言谈。根据其口音，判断他是南方人还是北方人，或者是外宾，阅历丰富一点的，可能判断出是哪一省的；通过其言谈，可以透露其职业的蛛丝马迹，因为每个人的言谈举止都会带有其职业特点；其次观其色，通过其表情，可以观知其好恶，对什么较感兴趣。了解了这些，你对陌生人的赞美就不会毫无边际，而会通过自己的赞美引起对方的注意，激发其兴趣，达到你要赞美他（或她）的目的。

所谓“酒逢知己千杯少”。两个意气相投的人在一起总觉得有说不完的话。因此，我们在和陌生人交往时，不妨多多寻求彼此在兴趣、性格、阅历等方面的共同之处，使双方在越谈越投机的过程中获得更多关于对方的信息，迅速拉近距离，增进感情。

叶华是一位铁杆球迷，常常既为了推销又为了看球赛而四处奔走。有一次在去深圳的火车上，她的同座是位山东口音很浓的小伙子，闲来无事，叶华就和他侃起来。她一开始先故作惊讶地得知他是位山东人，然后顺口赞美山东人豪爽，够朋友，她说她有好几位山东籍的朋友，人特爽。小伙子自然高兴，自报家门，他叫罗杰，是泰安人，并戏谑地说山东自古出响马，是很讲朋友义气的，山东人大多粗犷、豪放。而叶华话锋一转，说山东人也很团结，特别是山东足球队，虽然每位队员都不



## 说话办事就这么简单

润物无声，让赞美更自然

是非常出色，但是他们团结一致，奋力拼搏，经常取得好的成绩。恰巧罗杰也是位球迷，两人直侃得天昏地暗，下车后互留了通讯地址。在罗杰的介绍下，叶华认识了很多球迷，其中有一位就是她这次南下准备争取的客户吉，吉和罗杰关系很不错，于是叶华轻松地完成了这次推销任务，也为公司赢得了一家大的客户，更值得高兴的是，她还结交了许多朋友。

通过赞美陌生人，叶华不仅出色完成了工作，而且还结识了许多新朋友。这就是赞美给人带来的益处。

叶华是从对方的籍贯入手，因为她走南闯北的，从口音中判断对方是山东人。有时，你无法判断对方是哪里人，你可以从对方的言谈举止，推测职业打开话题，赞美其职业的崇高伟大或利润丰厚、地位重要。因为每个人都希望自己所从事的职业能得到别人的尊重，自己付出的劳动能得到社会的认可。初次相识之人对其职业的赞美，正是迎合了其心理需要，很容易产生共鸣，找到共同的话题，形成热烈而轻松的氛围。

萍水相逢的人由于相互间缺乏了解，所以赞美之词可能是围绕一些可以观察到的方面。如见到儿童或少年，可以夸他们天真、活泼、可爱、充满朝气；对青年可以称赞他们雄心勃勃，敢闯敢干；对于中年人则可以赞扬他们老成、沉稳；对于老年人，则赞美他们老当益壮、身体健康、晚年生活幸福。

在赞美萍水相逢的人时，要把握好着眼点和契机，这样才能使你的赞美成为敲门砖。这时的赞美不可太具体、详细，内容要宽泛，要显得热情真诚，不要做作。究竟如何赞美，还要具体情况具体分析，若只是生搬硬套，不看对象，只会造成事与愿违。

赞美陌生人也要掌握一定的原则，要保持恰当的距离，因为陌生人之间互不了解，有很多职业具有程度不同的保密性，所以在称赞时，不要像对老朋友那样随意，否则，会引起对方的反感。

在赞美时不要口无遮拦，要把握赞美的尺度，这样才能做到恰如其分。赞美不到位或者言过其辞，都会产生相反的效果。

某单位小王，一次见自己的同事小李和夫人在散步。小李长得老相，而夫人却保养得很好，显得十分年轻。由于小王是第一次见到小李的夫



人，为了留下良好印象，便对她赞美说：“李夫人好年轻啊，看上去能比小李小20岁，若是不知情的人，准以为你们是父女关系……”话未说完，小李和夫人则脸色大变：“你胡说什么呀。”说完便顿足而去。小王之所以好心没好报，就在于赞美不当：他的话太夸张，让小李觉得自己很老，而“父女关系”更是让人反感。

事后，小李的夫人逢人便讲：“你们单位的小王怎么那么不会说话呀。”小王的赞美不但未收到预期的效果，反而适得其反。

赞美陌生人的内容很多。你可以抓住对方的一个合适点，有重点地突出它。可以选取你要赞美的陌生人的相貌、穿戴、职业以及博学多才、广见博识、口才过人等方面作为赞美的内容。

总之，美到处都有，只是我们的眼睛缺少发现，这就是说：只要我们用心掌握赞美陌生人的技巧，我们就能在社会交往中掌握人际交往的金钥匙。这样，我们每一次与陌生人的交往，就不再是因事而起因事而止，而成为延续交往的起点，成为“1>1”的秘方。



## 润物细无声

面对他人对自己的恭维，相信绝大多数人不会感到厌烦，事实也的确如此。但最重要的是，恭维话要尽量说得巧妙，不显山露水，不露丝毫痕迹，恰到好处，被恭维的人就会怡然自得了。

### 恭维要抓住兴奋点

使用恭维术最主要的是必须了解对方的嗜好、习性，乃至脾气和情感，抓住对方的心理，选用对方真正感兴趣的事情进行恭维，使对方感到非常合乎心意，这样才能取得最好的效果。

外交史上有这样一则轶事：一位日本议员去见时任埃及总统的纳赛尔，由于两人的性格、经历、生活情趣、政治抱负相距甚远，总统对这位日本议员不大感兴趣。日本议员为了不辱使命，搞好与埃及当局的关系，会见前进行了多方面的分析，最后决定以套近乎的方式打动纳赛尔，达到会谈的目的。下面是双方的谈话：

议员：阁下，尼罗河与纳赛尔，在我们日本是妇孺皆知的。我与其称阁下为总统，不如称您为上校吧，因为我也曾是军人，也和您一样，跟英国人打过仗。

纳赛尔：唔……

议员：英国人骂您是“尼罗河的希特勒”，他们也骂我是“马来西亚之虎”，我读过阁下的《革命哲学》，曾把它同希特勒《我的奋斗》作比较，发现希特勒是实力至上的，而阁下则充满幽默感。

纳赛尔：（十分兴奋）呵，我所写的那本书是革命之后三个月匆匆写成的。你说得对，我除了实力之外，还注重人情味。

议员：对呀！我们军人也需要人情。我在马来西亚作战时，一把短



刀从不离身，目的不在杀人，而是保卫自己。阿拉伯人现在为独立而战，也正是为了防卫，如同我那时的短刀一样。

纳赛尔：（大喜）阁下说得真好，以后欢迎你每年来一次。

此时，日本议员顺势转入正题，开始谈两国的关系与贸易，并愉快地合影留念。日本人的套近乎策略产生了奇效。

在这次会见一开始，日本人就把总统称作上校，降了对方不少级别；挨过英国人的骂，按说也不是什么光彩事，但对于军人出身，崇尚武力，并获得自由独立战争胜利的纳赛尔听来，却颇有荣耀感；没有希特勒的实力与手腕，没有幽默感与人情味，自己又何以能从上校到总统呢？接下来，日本人又以读过他的《革命哲学》，称赞他的实力与人情味，并进一步称赞了阿拉伯战争的正义性。这不但准确地刺激了纳赛尔的“兴奋点”，而且百分之百地迎合了他的口味，收到了预想的奇效。

袁世凯窃取了中华民国临时大总统的权力后，每天都做着皇帝梦，有一次竟在白天进入梦中。一位侍婢正好端来参汤，准备供袁世凯醒后进补，谁知不慎将玉碗打翻在地。婢女自知大祸临头，吓得脸色苍白、浑身打战。因为这只玉碗是袁世凯在朝鲜王宫获得的“心头肉”，过去连太后佛爷也不愿用来孝敬，现在化为碎片，这是杀身之祸，罪是无论如何也逃不脱的了。正当她惶惶唯思自尽之时，袁世凯醒了，他一看见玉碗被打得粉碎，气得脸色发紫，大吼道：“今天俺非要你的命不可！”

侍婢连忙哭诉着：“不是小人之过，有下情不敢上达。”

袁骂道：“快说快说，看你要编什么鬼话！”

侍婢道：“小人端参汤进来，看见床上躺的不是大总统。”

“混账东西！床上不是俺，能是啥？”

侍婢下跪道：“我说。床上……床上……床上躺着的是一条五爪大金龙！”

袁世凯一听，以为自己是真龙转世，要登上梦寐以求的皇帝宝座了，顿时一股喜流从心中涌起，怒气全消了，情不自禁地拿出一沓钞票为婢女压惊。

婢女在生死存亡关头，通过一句恭维妙语，不仅免了杀身之罪，还得到了对方的奖赏。