

能说会道 是本事

全集

NENGSHUO HUIDAO
SHI BENSHI
QUANJI

周洪杰/编著

拥有一张能说会道的嘴巴，就等于拥有了一笔取之不尽的财富

凭嘴巴的本事吃饭，靠智慧的手段生存。拿破仑说：“宝贝放错了地方就是废物。”嘴巴也是如此，上天赐予每个人一张嘴，有些人用它成就了大事，有些人却让它成了自己的祸根。

如何把话说活、说得滴水不漏，练就能说会道的本事，让能说会道成为自己的金口才，是现实生活中的你——必修的一堂课。

 金城出版社
GOLD WALL PRESS

能说会道 是本事

全集

周洪杰/编著

NENGSHUO HUIDAO
SHI BENSHI
QUANJI

 金城出版社
GOLD WALL PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

能说会道是本事全集/周洪杰编著. —北京:金城出版社, 2007.1

ISBN978-7-80084-898-8

I. 能... II. 周... III. 口才学—通俗读物

IV. H019—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 135892 号

金城出版社出版发行

(北京市朝阳区和平街 11 区 37 号楼 100013)

<http://www.Jccb.com.cn>

电话: 84254364 (发行部) 64228516 (总编室) 64210080 (编辑部)

北京金瀑印刷有限责任公司

970×650 1/16 22.375 印张 310 千字

2007 年 1 月第 1 版 2007 年 5 月第 2 次印刷

ISBN978-7-80084-898-8

定价: 28.00 元



前言

你“会”说话吗？

你可能会说：“我又不是哑巴，当然会说话！”

准确地说，你的回答只能说明——你“能说话”。

没错，除了有语言障碍的人，每个人都“能说话”，但“能说话”不一定“会说话”。“能说话”意味着我们“利用”着造物主赋予的发音和说话器官说话，而“会说话”则意味着我们所说的话有内涵、有逻辑、有效果、有说服力。

这里的区别很大。

俗话说，“一句话说得人笑，一句话说得人跳”；德国哲人黑格尔曾说过，“同样一句话，从不同人嘴里说出来，具有不同的含义”。中外这两句谈论“说话”的话，同样指出了不同说话方式（“会说话”与否）所产生的不同效果。

在古代官场中，“会说话”与否，可能是关系一个人生死存亡的大事。

古时候有一个皇帝，一天晚上做了个梦，梦见自己满嘴的牙都掉了。皇帝想知道这个梦的寓意，就找了两个能解梦的大臣，把自己的梦告诉了他们，让他们给解梦。

第一个解梦大臣说：“皇上，在您所有的亲属都死去以后，您才能死——最终，皇室成员一个都不剩。”皇帝一听大怒，立即将这个“胆大包天”的大臣斩首。

——不会说话者，可悲！

第二个解梦大臣说：“皇上，在尊贵的皇族人士中，您将是最长寿的一位！”皇帝一听大喜，立即重赏了这个“实言媚君”的大臣。

——会说话者，可敬！

看，同样的事情，两个人用了两种不同的说法，就有了两种截然不同的结果。

在当今社会中，“会说话”与否，可能是关系一个人荣辱成败的大事。

某市一位歌坛新秀在一次歌唱大赛中夺得了冠军。当主持人问他有什么感受时，他激动地说：“今天我夺得了第一名，我非常高兴——我赌得了奖金，也赌到了名声……”

“赌”字一出口，全场一片哗然，嘘声四起。在这种公开的场合如此说话，只会给人粗俗浅陋之感，而且人们很容易推断出歌手的参赛动机与人格品质。结果，“新秀”形象在观众心中一落千丈。

——不会说话，有可能让说话者功败垂成！

1991年11月，中国电影“金鸡奖”与“百花奖”在北京同时揭晓。李雪健因为主演电影《焦裕禄》中的焦裕禄，获得这两项大奖的“最佳男主角”奖。获奖之后，李雪健在台上致答谢词：“苦和累都让一个好人——焦裕禄受了；名和利却让一个傻小子——李雪健得了……”

李雪健的话音刚落，全场响起一片掌声。李雪健巧妙运用了带有对比性质的两句话，既赞美了焦裕禄的为民奉献精神，又表达了自己对奖励受之有愧的心情。两句话打动了观众的心，给人们留下美好的印象。

——会说话，能让听者对说话者肃然起敬！

一般说来，一个人“会说话”，主要是因为他（或她）能管住自己的舌头，不让它比自己的大脑“动”得更快；也就是说，在说话之前先思考，而不是先说话后思考。“会说话”的人深知：一言既出，驷马难追。

“会说话”的人，会很容易地让别人听懂自己的意思。不要小看了这一点，很多人说了半天别人却“一头雾水”——话虽多，却未达到沟通的目的。

“会说话”的人，会对适当的人说适当的话：懂得说话“看人下菜

碟”，而不会“对牛弹琴”。

“会说话”的人，会在适当的场合说适当的话：懂得察言观色巧进言，而不会“哪壶不开提哪壶”。

“会说话”的人，不同于巧言令色者，也不是“报喜不报忧”的人，而是讲求变通说话方式，以精辟、巧妙的言语，获取异曲同工说话效果的智者。

因此，“会说话”的人，不一定在任何地方、任何时间都开口说话，但只要他（或她）开口，虽不致一鸣惊人、掷地有声，所说的也一定言之有物，言之有理，言之有效。

在本书中，我们把“会说话”称为“能说会道”。

毋庸讳言，当今开放、竞争的社会中，“能说会道”正发挥着越来越重要的作用。简单地讲，要在职场中“保住奶酪”，要在商场中“生财有道”，要在官场中“如鱼得水”，以及要在情场中“两情相悦”，都离不开更有策略地说话，或者说，离不开“能说会道”。

——难道你不想在面试时谈吐自如、一展才华，为自己赢得进入一流公司和挑战高薪的机会吗？难道你不想在会议上侃侃而谈、一鸣惊人，从而获得晋升的机会吗？

——难道你不想提高自己的说服力，从容说服客户，从而提升你的业绩和收入吗？

——难道你不想以无可挑剔的辩论、演讲口才驳倒对手、打动选民，从而身居要职吗？

——难道你不想在异性面前巧舌如簧、妙语如珠，以浓郁的甜言蜜语征服伊人，从而抱得美人归吗？

归根到底一句话：方方面面的成功，都离不开“能说会道”。

在这人人重视“话语权”的年代，既然每个人都有说话的权利，渴望成功的你，就应当充分发挥说话的本事——能说会道。

第一章

“这块奶酪是我的”——成功求职的口才

面对“一抓一大把”的应聘者,在录用新人时,用人单位有太多的理由对人选精挑细选,甚至吹毛求疵。面对这种无奈而严峻的就业形势,求职者仅有干活儿的本事不行,还必须能在面试时巧妙地说话,才能吃到属于自己的“奶酪”。

求职者要让招聘方相信“这块奶酪是我的”,其实就是靠谋饭碗时巧说话。为此,你应该:礼貌、得体地听与说;掌握和运用好谈“薪”的学问;不让说话“砸锅”。

1. 礼貌、得体地听与说 3
2. 掌握和运用好谈“薪”的学问 8
3. 不让说话“砸锅” 11
- 🍷 终结语 13

第二章

“说的比唱的都好听”——与人熟识的口才

俗话说“会说话,当钱花”。人际交往中利用好自己的口舌,实在是利人利己的好事,古人能凭“三寸不烂之舌”谋得高官厚禄,我们为什么不能“说的比唱的都好听”,进而为自己立足社会、追求成功营造理想的人际环境呢?

1. 一张嘴就给人好感 17
2. 说话“看人下菜碟” 21
3. “看别人脸色说话” 25
- 🍷 终结语 29

第三章

若要人气高,幽默不可少——受人欢迎的口才

友善的幽默能表达人与人之间的真诚、友爱,拉近人与人之间的距离,是和他人建立良好关系的不可缺少的东西。善用幽默这一受人欢迎口才的人,不仅受人喜爱,而且更能获得别人的支持和帮助,做起事来也往往事半功倍。

1. 一句话让人笑 33
2. “没正经”就是正经 36
- 🍷 终结语 38

第四章 让好话挠到上司的“痒处”——赞美上司的口才

好话谁都爱听——上司也不例外。取悦上司没什么不对，关键是取悦的方式：要用赞美，不要用奉承。前者能让上司来者不拒（因好话挠到了其“痒处”，令其感觉受用），后者则只能让上司欲迎还拒（担心“被糖衣炮弹击中”）。

1. 要赞美，不要奉承 43
2. 赞美无罪 45
3. 赞美有方 47
- 终结语 49

第五章 逢人只说三分话——管好自己舌头的口才

“是非只为多开口”。多嘴多舌的人，到哪儿也不会受欢迎。就因为他们说话时屡屡伤人，有时还会自尝苦果。其实，会说首先要少说、慢说。智者早就告诉人们：“逢人只说三分话。”

1. 有口无心之害 53
2. 轻言易失言 56
3. 说话：分寸决定效果 59
4. 闲聊：避开话题“雷区” 64
- 终结语 67

第六章 干得好，还要说得好——能干会说的口才

职场中，聪明的你要想办法做个“有声音的人”，这样才能引起上司的注意——注意到你的业绩与能力；也就是说，你不仅要干得好，还要说得好。

1. “让我来干吧” 71
2. 能干，还要会说 76
- 终结语 79

第七章

假作真时真亦假——说“假话”的口才

欲擒故纵,声东击西,这些谋略用于说话,其实就是在说假话;但是,这样的假话不为人们所反对,因为它们已经成为一种说话的智慧。

能说会道,需要学会说这类“假话”。

1. 不得已而说 83
2. “假话”这样说 89
- 终结语 92

第八章

不是要让上司难堪——为上司指错的口才

人非圣贤,孰能无过。上司也会出错。真正拥戴上司的下属,不会坐视上司“执迷不悟”,而是会上司指出错误,但同时不伤上司的脸面。一句话,点到为止,心照不宣。

1. 上司出错怎么办 95
2. 指错误,留颜面 99
- 终结语 101

第九章

谈笑间,恩威并用——驾驭下属的口才

管理下属离不开沟通,谈话发挥着重要作用:安抚与赞美体现着对下属的“恩”,命令与批评体现着对下属的“威”。只有将“恩”与“威”有效结合,合理运用,对下属才能形成“宽而不乱,严而不死”的管理局面。

1. 谈话笼络下属心 105
2. 让下属更加“驯服” 112
- 终结语 116

第十章 派不是不一定疾言厉色——批评下属的口才

批评下属是为了让其认识错误、改正错误,而不是为了“控诉罪责”。因此,为效果计,派不是不一定疾言厉色,原因很简单——谁都爱面子。

1. 善用批评出成效 119
2. 批评可以这样来 123
- 终结语 127

第十一章 道理会让人点头——说服别人的口才

古语说“工欲善其事,必先利其器”,要想说服他人,使之按照自己的意愿做事,达到自己的目标,不是随便几句话就可以搞定的。一定要先掌握说服别人的技巧,然后因人、因事而异,水到渠成。

1. 理在情中的感染式说服 131
2. 抛砖引玉的“骄人”式说服 135
3. 由此及彼的渐进式说服 138
4. 欲擒故纵的逆向式说服 144
5. 步步为营的渗透式说服 148
- 终结语 152

第十二章 让你的话“带着钩子”——吸引顾客的口才

今天买方市场中的顾客都是理性的、精明的,原来的“生意口”已经不能让他们感兴趣,更没办法让他们产生购买的心思。你需要让自己的话“钩住”顾客。

1. 用开场白钩住顾客 155
2. 在顾客的兴趣上“费唇舌” 160
3. 生意 = 热情待客 + 赞美顾客 163
- 终结语 166

第十三章 话说出去,钱赚回来——推销口才

推销的核心是“说服”。推销员的工作主要就是说服对方接受自己推销的产品或服务。因此,推销口才才是推销员创造推销佳绩的锐利武器。

1. “金牌推销员”的话 169
2. 推销从被拒绝开始 173
3. 讲解用语:生动、形象、全面 178
4. 与顾客进行“建设性”对话 182
5. 趁热打铁促成交 189
- 🐼 终结语 192

第十四章 试探,攻守,对峙,妥协——商场谈判的口才

实战的谈判经验告诉我们,商场谈判中,有些人追求“榨干最后一滴柠檬”,有些人则追求公平的双赢——由此,谈判者演绎出各种不同的谈判策略。

1. 开局是“破冰”与“探测” 197
2. 常用谈判策略解说 203
- 🐼 终结语 220

第十五章 化干戈为玉帛——处理顾客抱怨的口才

对顾客的抱怨要以婉转的语气,心平气和地加以解释;如果没必要解释,不说为宜。

1. “抱怨是金” 223
2. 重视顾客的抱怨 226
3. 处理顾客抱怨的技巧 230
- 🐼 终结语 232

第十六章 让舌头“拐个弯儿”——规劝上司的口才

如果你想让上司倾听并采纳你的意见,如果你想获得“润物细无声”的建言效果,不妨在说话时让舌头“拐个弯儿”。

1. 直言易惹祸 235
2. 拐弯抹角说事儿 238
3. 忠言可以不逆耳 241
- 🐼 终结语 242

第十七章 窘迫面前,金蝉脱壳——下台阶的口才

什么是应对窘迫的积极方式?一句话,“窘迫面前,金蝉脱壳”,说白了,就是自己给自己打圆场,自己找台阶下。

1. 亡羊补牢改口误 245
2. 巴掌不打自嘲人 248
3. “糊涂一时” 251
- 🐼 终结语 254

第十八章 你可以说“不”——拒绝别人的口才

当你不得不拒绝一个人时,你至少可以让“不”说得更有策略些。

1. 却要求,留脸面 257
2. 暂时搁置“上谕” 261
3. 拒人情,留自在 265
- 🐼 终结语 269

第十九章 将“斗嘴”进行到底——斗争的口才

“君子动口不动手”，这句俗语从一个侧面说明，斗争离不开口才，口舌之争是必要的。

1. 针锋相对不妥协 273
2. 言语斗智 277
3. 噎你没商量 280
- ✎ 终结语 281

第二十章 心动不如“口”动——追求异性的口才

“有花堪折直须折，莫待无花空折枝。”追求异性不能等，要懂得抓住机会。

1. 喜欢她，就要说出来 285
2. 约会时这样说话 291
3. 爱要怎么说出口 299
- ✎ 终结语 305

第二十一章 让言语为恋情升温——谈恋爱的口才

不断地谈情说爱——奉献真情，收获快乐。

1. 恋爱中，做个会说话的女人/男人 309
2. 不一定顺情说好话 315
3. 闹别扭时男士“解围” 319
- ✎ 终结语 323

第二十二章 用言语润滑婚姻“这辆车”——夫妻相处的口才

理解、宽容的语言,是婚姻“这辆车”最好的润滑剂。

1. 打破沉默多交流	327
2. “老夫老妻”谈什么,怎么谈	331
3. 做个“会说谎”的丈夫	335
4. 让吵架变得“艺术化”	338
✎ 终结语	344

第一章

“这块奶酪是我的”

——成功求职的口才

面对“一抓一大把”的应聘者,在录用新人时,用人单位有太多的理由对人选精挑细选,甚至吹毛求疵。面对这种无奈而严峻的就业形势,求职者仅有干活儿的本事不行,还必须能在面试时巧妙地说话,才能吃到属于自己的“奶酪”。

求职者要让招聘方相信“这块奶酪是我的”,其实就是靠谋饭碗时巧说话。为此,你应该:礼貌、得体地听与说;掌握和运用好谈“薪”的学问;不让说话“砸锅”。





1. 礼貌、得体地听与说

面试是用人单位招聘的必要环节,是求职者的必经考验;它是用人单位(以面试官为代表)和求职者双方说话较量的场合,是最能体现“好汉出在嘴上”的场合。面试之重要,尽人皆知,应对面试的方法也有很多,但万变不离其宗——最终目的,求职者要令人(主要是面试官)信服地“说明”:“这块奶酪(这份工作)是(属于)我的(我足以担当)”。除所需工作技能外,求职者上阵最主要的“武器”是:眼睛、耳朵、嘴和大脑。

在面试交谈过程中,求职者要注意把视线对着面试官面部表情的三角区,仔细并礼貌地倾听对方说话,不时地以微笑点头的方式或简短的言辞(如“对”“您说得很有道理”“是吗”等)做出回应,以表示自己是在用心倾听,并且是尊重对方的。

在面试交谈时,还要注意使用清晰动听的声音礼貌地说话。说话的声音和语调代表了一个人的气质、修养和文化内涵。面对初次见面的人,说话的速度,声音的高低粗细,有时会比实际内容更能传达一个人的内心思想。因此,在最初见面交谈时,如果能用动听清晰的声音,并将语音、语调同谈话的内容妥帖地配合起来,就会给用人单位留下一个充满自信和朝气的印象,这样被录取的几率就会大大提高。

在面试的时候,要积极利用可能的说话机会来表现你的优点。除了礼貌外,求职者说话时还应注意以下几点:

(1)要简洁

不要只是简短地说“是”或“不是”。脑海中时刻记住“得体”与“适宜”,就不会说错话。

(2)要明确

不要说“我喜欢与人共事”,而要说“我在xx公司担任收款部门主管