



把话说到点子上

许燕/编著

· 把话说到点子上，社交左右逢源，
说话滴水不漏

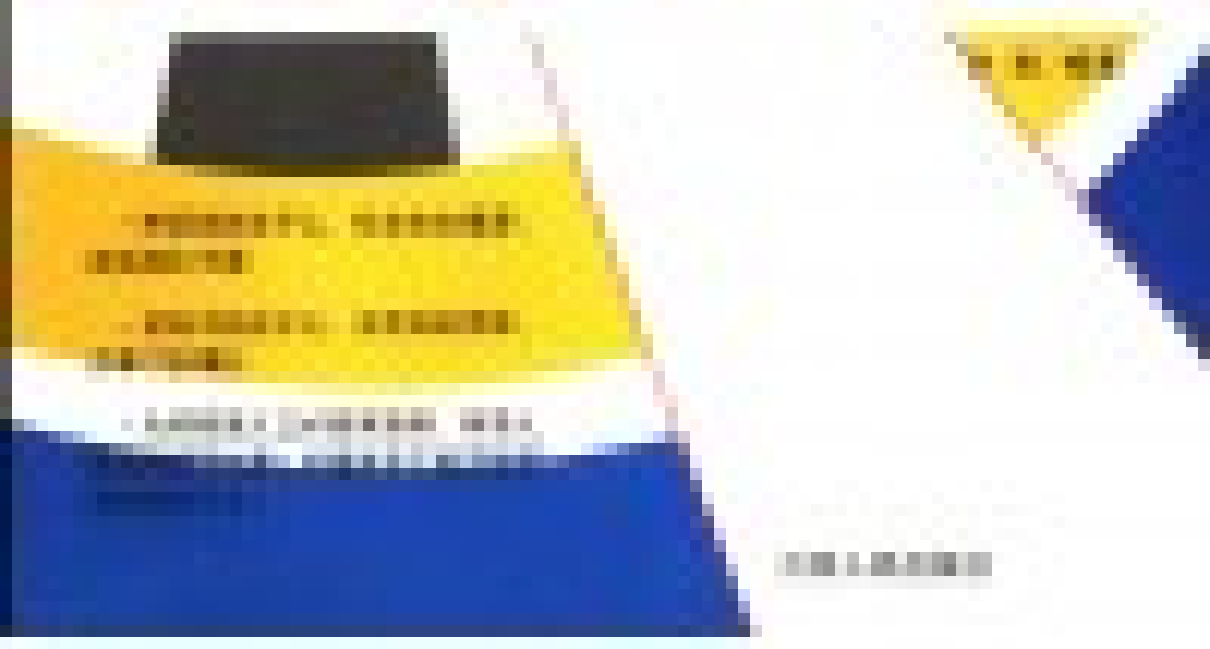
· 话说不到点子上，生活处处受限，
办事寸步难行

· 为何有些人口才极其高明，有些人
说话却词不达意？关键就在于能不能把
话说到点子上！

江西人民出版社



把话说到点子上



金口才必修课

职场存折

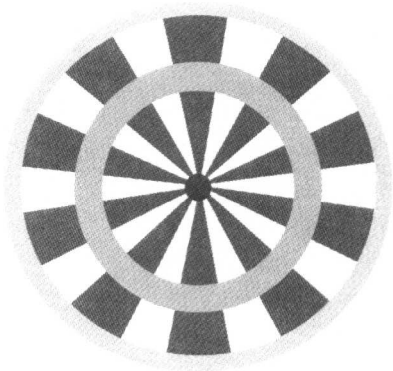
把话说到点子上

许燕/编著

成败一张嘴,你的命运起伏都
可能与你的嘴巴有关

Shuo Dao Dian

Zi Shang



江西人民出版社 赠

图书在版编目(CIP)数据

把话说到点子上/许燕编著. —南昌:江西人民出版社,2007.1

ISBN 978 - 7 - 210 - 03548 - 0

I. 把... II. 许... 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 158968 号

把话说到点子上

许燕 编著

江西人民出版社出版发行

香河县印刷厂印刷 新华书店经销

2007年2月第1版 2007年2月第1次印刷

开本:680毫米×940毫米 1/16 印张:19 字数:160千

ISBN 978 - 7 - 210 - 03548 - 0 定价:26.00元

江西人民出版社 地址:南昌市三经路47号附1号
邮政编码:330006 传真电话:6898827 电话:6898893(发行部)

网址:www.jxpph.com

E-mail:jxpph@tom.com web@jxpph.com

(赣人版图书凡属印刷、装订错误,请随时向承印厂调换)

目 录

CONTENTS

第一部分 求职面试篇

1. 自我介绍时，怎样把话说到点子上 2
2. 当被问及“怎么不在原公司干了”时，
怎样把话说到点子上 5
3. 化解面试危机时，怎样把话说到点子上 7
4. 谈薪酬时，怎样把话说到点子上 11
5. 扬长避短的话，怎样说到点子上 13
6. 主考官询问个人兴趣时，怎样把话说到点子上 16
7. 不卑不亢的得体话，怎样说到点子上 18
8. 提出特殊要求的话，怎样说到点子上 20
9. 面对主考官的刁钻提问，怎样把话说到点子上 22
10. 涉及个人隐私问题时，怎样把话说到点子上 28

把话说到点子上

关键场合下左右逢源的说话艺术

11. 当被问及“工资、加班、福利”的看法时，
怎样把话说到点子上 30
12. 当被问及“是否有能力胜任该职位”时，
怎样把话说到点子上 32
13. 当主考官问及有何问题需要询问时，怎样把话说到点子上 34
14. 面谈结束时，怎样把话说到点子上 36
15. 电话询问面试结果时，怎样把话说到点子上 39
- ※求职面试说话要点总结 42

第二部分 职场生存篇

1. 向老板提建议时，怎样把话说到点子上 52
2. 老板盛怒时，怎样把话说到点子上 55
3. 向老板汇报工作时，怎样把话说到点子上 59
4. 当老板犯错时，怎样把话说到点子上 61
5. 向老板讨公道时，怎样把话说到点子上 63
6. 要求老板加薪时，怎样把话说到点子上 66
7. 批评下属时，怎样把话说到点子上 69
8. 拒绝老板的话，怎样说到点子上 71
9. 年终与老板谈话总结时，怎样把话说到点子上 74
10. 冒犯上司后想要补救，怎样把话说到点子上 77
11. 向老板解释工作失误时，怎样把话说到点子上 79
12. 拒绝同事无理要求时，怎样把话说到点子上 82

13. 回避职场敏感话题时, 怎样把话说到点子上	84
14. 与同事意见产生分歧时, 怎样把话说到点子上	86
15. 背后的好话, 如何巧妙地说到点子上	88
16. 打圆场的话, 如何巧妙地说到点子上	90
※ 职场生存说话要点总结	93

第三部分 商务谈判篇

1. 谈判时, 怎样把开局话说到点子上	100
2. 谈判中, 如何把拖延话说到点子上	102
3. 谈判中, 如何运用迂回术把话说到点子上	104
4. 谈判中, 如何把试探话说到点子上	106
5. 谈判中, 如何把暗示话说到点子上	109
6. 谈判中, 如何控制情绪把话说到点子上	111
7. 谈判中打破僵局的话, 怎样说到点子上	113
8. 谈判中欲擒故纵的话, 怎样说到点子上	115
9. 谈判中虚虚假假使对方无从捉摸的话, 怎样说到点子上 ..	117
10. 谈判中, 怎样迅速捕捉有利信息把话说到点子上	119
11. 在不确定因素谈判环境下, 怎样把话说到点子上	121
12. 如何营造良好的谈判说服氛围, 把话说到点子上	123
13. 谈判中, 怎样投其所好把话说到点子上	127
14. 谈判中的发问话, 怎样说到点子上	130
15. 谈判中破解对方诡辩的话, 怎样说到点子上	133

把话说到点子上

关键场合下左右逢源的说话艺术

16. 谈判中, 怎样以退为进把话说到点子上 137
- ※商务谈判说话要点总结 139

第四部分 营销制胜篇

1. 突破客户心理防线的话, 怎样说到点子上 144
2. 打电话预约客户时, 怎样把话说到点子上 147
3. 激发买主购买欲的话, 怎样说到点子上 151
4. 面对不爱说话的客户, 怎样把话说到点子上 154
5. 接听客户打进来的电话时, 怎样把话说到点子上 156
6. 说服愤怒买主的话, 怎样说到点子上 159
7. 利用赞扬之辞推销产品的話, 怎样说到点子上 162
8. 巧妙化解顾客异议的话, 怎样说到点子上 165
9. 让客户快速接纳自己的话, 怎样说到点子上 167
10. 当客户说价格太高时, 怎样把话说到点子上 173
11. 推销过程中吸引顾客注意力的提问, 怎样说到点子上 175
12. 当客户说要考虑考虑时, 怎样把话说到点子上 179
13. 在公共场合进行业务推广时, 怎样把话说到点子上 182
14. 向客户催收货款时, 怎样把话说到点子上 186
15. 电话向客户推销产品时, 怎样把话说到点子上 191
16. 有效应对客户的借口, 怎样巧妙说到点子上 195
- ※营销制胜说话要点总结 199

第五部分 社交往来篇

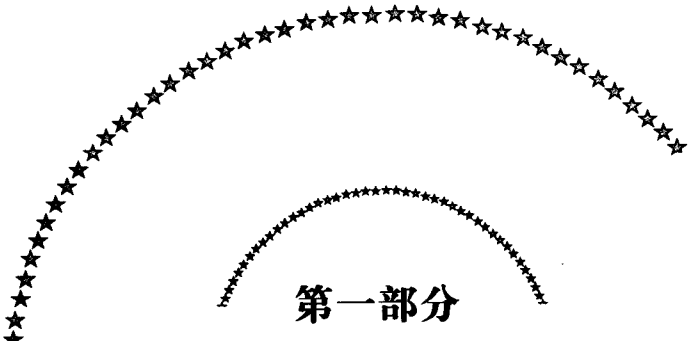
1. 和陌生人结交, 怎样把话说到点子上 202
2. 维护朋友自尊的话, 怎样说到点子上 204
3. 如何把善意的谎言说到点子上 206
4. 道歉话怎样才能说到点子上 208
5. 鼓励话怎样才能说到点子上 210
6. 感谢话怎样才能说到点子上 212
7. 安慰话怎样才能说到点子上 214
8. 摆脱窘境的话, 怎样说到点子上 218
9. 如何把话巧妙地“插”到点子上 221
10. 避免“马后炮”的话, 怎样说到点子上 223
11. 一语双关的话, 怎样才能说到点子上 225
12. 赞美话怎样才能说到点子上 227
13. 寒暄话怎样才能说到点子上 229
14. 承诺话怎样才能说到点子上 231
15. 批评话怎样才能说到点子上 233
16. 面对羞辱你的人, 怎样把话说到点子上 239
17. 面对攻击你的人, 怎样把话说到点子上 242
18. 陷入僵局时, 怎样把话说到点子上 247
- ※ 社交往来说话要点总结 251

把话说到点子上

关键场合下左右逢源的说话艺术

第六部分 圆满说服篇

1. 诱其深入把话说到点子上 256
 2. 以德服人把话说到点子上 258
 3. 诱之以利把话说到点子上 260
 4. 以情动人把话说到点子上 262
 5. 寓理于喻把话说到点子上 265
 6. 情理结合把话说到点子上 268
 7. 忍耐求全把话说到点子上 270
 8. 投其所好把话说到点子上 273
 9. 摹形拟象把话说到点子上 277
 10. 以柔克刚把话说到点子上 279
 11. 正话反说把话说到点子上 281
 12. 见好就收把话说到点子上 284
- ※圆满说服说话要点总结 287

A decorative arc of small stars curves over the top half of the page, framing the text.

第一部分

求职面试篇

BA HUA SHUO DAO DIAN ZI SHANG

A decorative arc of small stars curves under the bottom half of the page, framing the text.



自我介绍时，怎样把话说到点子上

刚刚从名牌大学毕业的英华来到一家公司应聘，和考官面对面坐下后，考官请他介绍一下自己。英华看了一眼摆在考官前的简历，心里有些莫名其妙：简历都已经给你看了，还要我自我介绍不是浪费时间吗？于是英华脱口而出一句话：“我的情况简历上都有。”考官的脸色立刻就变得阴沉了，但他还是说：“我想听听你本人的介绍。”这个时候，英华还在执迷不悟，说道：“我觉得没多大必要多此一举……不过若您要求如此，那好吧。”然后他从自己的家乡说起，说了几分钟还是没有说到与自己专业和应聘职位有关的情况。“好了。”考官不耐烦地打断了他，冷冷地说了一句：“你等通知吧。”说完就起身走了，甚至没有和英华说一句告别的话。直到这时，英华才意识到自己犯了很严重的错误，失去了这次机会。那么他错在哪儿呢？

现在我们来看看另一位面试者是怎样自我介绍的：

我叫李勇，和著名节目主持人李咏姓名同音。2006年年初毕业于××大学播音与主持艺术专业。我的特长是新闻播音、主持、演讲。我应聘的岗位是主持人或编导。

2005年上半年，我曾在××商报文体中心、××人民广播电台经济生活频道实习，并很荣幸作为特邀主持人主持了××市广播经济生活

频道与市人民广播电台经济文艺台联合直播的《×××》春节特别节目；下半年，在电视台社教节目中心《×××》栏目任策划与撰稿。经过这一年的工作，我积累了一些有用的经验，同时也得到了同事们和观众的肯定与鼓励。我不但能在台前主持，也能够在台后策划，我想这也是我的一个优势吧。我不敢保证能把工作做得十全十美，但是我会尽力而为。可能您觉得我的工作经验略有不足，但是我会在工作中尽快完善自己。当然，如果您能给我这个机会的话。……

在求职面试时，大多数面试考官会要求应聘者做一个自我介绍，一方面以此了解应聘者的大概情况，另一方面考察应聘者的口才、应变和心理承受、逻辑思维等能力。所以，千万不要小视这个自我介绍，它既是打动面试考官的敲门砖，也是推销自己的极好机会，因此一定要好好把握。自我介绍做得好，面试考官才会有兴趣和你进行下面的谈话，以便对你进一步了解。介绍的内容不宜太多停留在诸如姓名、工作经历、时间等方面，因为这些在你的简历表上已经有了，你应该更多的谈一些跟你所应聘职位有关的工作经历和所取得的成绩，以证明你确实有能力胜任你所应聘的工作职位。

英华自以为有名牌大学的学历，不重视面试的第一关，尤其是他的态度，表现出了对考官极大的不尊重，最后免不了要马失前蹄。而李勇在自我介绍时首先把自己和大家熟知的节目主持人联系在一起，第一句话就吸引了考官的注意力，加深了考官的印象。而他后来的介绍则客观简略地说明了自己的情况，并且表现出一种对工作的积极态度和对自已能力的信心，从而达到了一种让考官满意的效果。

“自我介绍”几乎是所有考官必问的题目，求职者在回答时一定要注意，所述内容要与简历相一致，若自相矛盾，只会给自己带来麻烦。

把话说到点子上

关键场合下左右逢源的说话艺术

在真正作“自我介绍”时，不妨坦诚自信地展现自我，重点突出与应聘职位相吻合的优势。你的相关能力和素质是公司最感兴趣的信息，因此，在许多情况下，在听取你的介绍时，面试考官也会抓住他感兴趣的点深入询问。所以，在进行表述时，要力求以真实为基础，顾及表达的逻辑性和条理性，避免冗长而没有重点的叙述。这样专业而出色的表现，肯定会令考官们赞赏有加的。

另外，一颦一笑，举手投足，这是求职者的肢体语言。肢体语言有什么妙用？在面试者给人的印象中，用词内容占7%，肢体语言占55%，剩下的38%来自语音语调。因此，在面试中，不妨谨记以下这些小细节：仔细聆听、面带微笑、措辞严谨、回答简洁明了、精神风貌乐观积极，这些丰富的肢体语言和恰当的语音语调，势必会使你的面试锦上添花、事半功倍！

◆ 当被问及“怎么不在原公司干了”时， 怎样把话说到点子上

回答这类问题，要预先做好准备，诚恳自信地解释这个问题。要让主考官意识到你过去每换一次工作都是经过认真考虑的，都是明明白白的，都是着眼于自身的事业生涯发展的，而非随波逐流，或是因为自身的工作态度或工作能力等原因被人“炒鱿鱼”。最重要的是令主考官相信你这次变换工作是经过慎重考虑的，是真有意愿在本单位好好干下去。并且面试者要使招聘单位相信，应聘者在过往的单位的“离职原因”在此家招聘单位里不存在。

避免把“离职原因”说得太详细、太具体，也不能掺杂主观的负面感受，如“太辛苦”、“人际关系复杂”、“管理太混乱”、“公司不重视人才”、“公司排斥我们某某的员工”等，但也不能躲闪、回避，如“想换换环境”、“个人原因”等。另外，也不能涉及自己负面的人格特征，如不诚实、懒惰、缺乏责任感、不随和等。

除非是薪资太低，或者是最初的工作，否则不要用薪资作为理由。“求发展”也被考官听得太多，离职理由要根据每个人的真实离职理由来设计，但是在回答时一定要表现得真诚。实在想不出来的时候，家在

把话说到点子上

关键场合下左右逢源的说话艺术

外地可以说是因为家中有事，须请假几个月，公司又不可能准假，所以辞职。这个答案一般面试官还能接受。

另外，求职者应该尽量使解释的理由为应聘者个人形象添彩。如“我离职是因为这家公司倒闭。我在公司工作了三年多，有较深的感情。从去年开始，由于市场形势突变，公司的局面急转直下。到眼下这一步我觉得很遗憾，但还要面对现实，重新寻找能发挥我能力的舞台。”

同一个面试问题并非只有一个答案，而同一个答案并不是在任何面试场合都有效，关键在于应聘者掌握了规律后，对面试的具体情况进行把握，有意识地揣摩面试官提出问题的心理背景，然后投其所好，如此方能脱颖而出。



化解面试危机时，怎样把话说到点子上

人与人交往时总会不时碰到困难或尴尬的情况，即使你极小心防备，也难保不发生，尤其是在面试这种重要又紧张の場合，这类情况更容易出现。应试者若不能镇静自若、沉着应对，往往影响自己的整个面试表现，甚至会前功尽弃，导致面试失败。所以，预先了解一下面试过程中可能出现的几种困难尴尬场面，准备好应对办法，未雨绸缪，至少可以增强面试成功几率。

>> (1) 说错话时

“杨小姐，您好。我是这个部门的经理林森。”

“您好，林老师。”

××保险公司业务部经理林森听到“老师”这个称呼不禁一愣。在学校里叫惯了老师的杨艺此时也发现自己说错了话，看到经理略显惊讶的表情，她面带微笑，从容不迫地解释说：“虽然我已经在另一家公司实习了几个月，但是工作经验还不是很丰富，在这里每一个人都可以成为我的老师，您作为部门经理当然更不例外了。”

“呵呵，是吗？请坐吧。”

“今年夏天我即将从××大学经济学院毕业……”

面试在一种愉快的气氛中开始了。

人在紧张の場合最容易脱口而出讲错话。比较严重的是明明申请的