

“世事洞明皆学问 人情练达即文章” 说话是一门艺术



说话准确、流畅、生动，是衡量一个人思维能力和表达能力的基本标准，也是一个人能否成就大事业的关键。
更重要的是，语言能力是提高自信心的强心剂。一个人如果在任何时候都能够把自己的想法和观点清晰明白地表达出来，那么他内心一定具有明确的目标和坚定的信心。

GAIBIAN ZIJI YISHENGDE SHUOHUA JIQIAO

李刚◎编著



让你受益一生的 说话技巧全集

改变自己一生的说话技巧



地震出版社

李刚◎编著



让你受益一生的 说话技巧全集

改变自己一生的说话技巧

地震出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

让你受益一生的说话技巧全集/李刚编著. —北京:地震出版社,
2007.6

ISBN 978 - 7 - 5028 - 3124 - 0

I. 让… II. 李… III. 口才学 - 通俗读物 IV. H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 068157 号

地震版 XT200700117

让你受益一生的说话技巧全集

李 刚 编著

责任编辑:王 琼

责任校对:庞娅萍

出版发行:地震出版社

北京民族学院南路9号

发行部:68423031 68467993

门市部:68467991

总编室:68462709 68423029

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

邮编:100081

传真:88421706

传真:68467991

传真:68467972

经销:全国各地新华书店

印刷:九洲财鑫印刷有限公司

版(印)次:2007年6月第一版 2007年6月第一次印刷

开本:787×1092 1/16

字数:348千字

印张:20

书号:ISBN 978 - 7 - 5028 - 3124 - 0/Z·537 (3762)

定价:39.00元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题,本社负责调换)



前言 *Qian Yan*

乾隆时期的纪晓岚素以能言善变闻名于古今。

有一天，乾隆皇帝想就纪晓岚的能言善变，机智敏捷来试验他。所以就即兴招徕纪晓岚，纪晓岚进宫见到乾隆之后马上跪下请安。乾隆皇上说：“纪晓岚！”“臣在！”“朕问你：何为忠孝？”纪晓岚说：“君叫臣死，臣不得不死，为忠；父叫子亡，子不得不亡，为孝。合起来，就叫忠孝。”

纪晓岚刚答完，乾隆皇上说：“好！那朕就赐你一死。”纪晓岚当时就愣了：这从哪里来？怎么突然赐我一死？但是皇帝金口玉言，纪晓岚只好谢主龙恩，三拜九叩之后就退了出去。一出去以后，乾隆皇上：这纪晓岚可怎么办呢？不死，回来，就是欺君之罪；死了真可惜，手下一个栋梁之材。乾隆皇上想：都说纪晓岚能耐，都说纪晓岚能言善辩嘛，我看你纪晓岚今天怎么办？

半柱香的时间过去了，纪晓岚气喘吁吁地就跑了进来，见到乾隆就跪下。乾隆见到纪晓岚又回来，心中不免一阵惊喜到又不失君王威严的说：“大胆，纪晓岚！朕不是赐你一死吗？你为什么又回来了？你难道不知道这是欺君之罪？”纪晓岚说：“皇上，臣该死。臣遵从皇上的谕旨去死了，我准备跳河自杀，但在我正要跳河时，屈原突然从河里出来了，他怒气冲冲地说，你小子怎么这样的混蛋？当年我投汨罗江自杀的时候，是因为楚怀王昏庸无道，我不能找到贤明的君主；想当今皇上皇恩浩荡，贤明豁达，你又怎么能轻生呢！我一听，的确是这样的道理，所以臣就回来了。”

纪晓岚凭借自己聪明的智慧和能说会道的口才，为自己也为乾隆争回了尊严。所以说拥有能言善辩的口才，不仅是你聪敏机智的表现，也是你



让你受益一生的说话技巧



成就成功人生的关键。

《让你受益一生的说话技巧全集》融汇了大量贴近工作生活的事例和事理，展现成功人士说话办事的完美技巧。为了便于读者领悟其道，本书从生活和工作的各方面来阐述和精解说话办事的艺术。能够让读者充分的学习和掌握到人生说话办事的技巧，从而让人通过说话来实现成就大事业的梦想。



前

言



目录 *Mu Lu*

第一章 能说会道将拥有良好的人际关系

第一节 与陌生人良好的交往	(3)
第一印象的重要性	(3)
得体的语言是与陌生人成功交往的前提	(4)
三个最有用的谈话开端	(6)
把握好与陌生人说话的分寸	(7)
与陌生人进行最好的谈话	(10)
和陌生人搭讪的技巧	(13)
第二节 和朋友友好的相交	(17)
与朋友进行真正有价值的交往	(17)
获得朋友好感的秘诀	(18)
重视对朋友的甄选	(20)
克服与朋友交往的常见误区	(23)
在朋友家做客时的言谈举止	(26)
拥有正确的择友动机	(27)
尽量为朋友帮忙	(28)
不能违心地答应朋友的要求	(30)
得体地安慰朋友	(32)
巧妙地下达逐客令	(34)
第三节 与恋人关爱的往来	(36)
第一次与可能的异性情侣交谈要自然	(36)
求爱的时候把握好彼此间的距离	(37)



从细微之处赢得自己喜欢的女性的心	(38)
用委婉、含蓄的语言获得对方的尊敬和好感	(40)
恰当地对意中人表述表情	(42)
女性应塑造独特的外表魅力	(43)
与女友发生冲突时要采取积极有效的对策	(44)
让恋人满意地接受你的不满	(46)
第四节 和爱人自如的相处	(49)
得体地与爱人进行感情交流	(49)
建立一种牢固持久的爱情关系	(50)
努力保持夫妻关系和谐	(52)
把握住说话的时机	(53)
爱、赞美和耐心是幸福之源	(54)
积极消除自己对爱人的不满情绪	(55)
避免和化解夫妻间的矛盾	(58)
搞好夫妻关系的基本方针是不要争论	(60)

第二章

能说会道把自己的事业推向成功

第一节 在辩论中赢得先机	(65)
辩论和寻常的谈话是不同的	(65)
表达不同意见的秘诀	(66)
巧用“二难推理”	(67)
用对方的论据反驳他	(68)
反戈一击，使对方陷入被动	(69)
抓住关键问题	(70)
给对方限定苛刻的条件	(70)
用对比性材料来否定对方的观点	(71)
日常生活中反驳别人的技巧	(71)
第二节 在谈判中掌握主动	(76)
重视合作性谈判的细节	(76)



通过巧妙发问了解对方的真实意图	(77)
推销自己的观点之前应首先推销你自己	(78)
仔细聆听, 注意细节	(79)
多用“所以”少用“但是”	(80)
让对方觉得他自己被当作了内行	(81)
委婉反驳顾客的意见	(82)
提出自己的价格, 不怕对方拒绝	(84)
一定要能够把你的愿望清楚地表达出来	(85)
增加谈判成功的可能性	(86)
适时沉默是一种明智行为	(90)
巧用西班牙米饭原则	(92)
积极突破谈判中的僵局	(93)
战胜不太友好的谈判客户	(97)
第三节 进行完美的演讲	(99)
成功地进行演讲	(99)
克服怯场心理	(102)
针对不同场合做好即席发言	(103)
平时下功夫, 练就超群的口才	(105)
使你的言谈富有新意, 不落窠臼	(107)
使自己的演讲符合听众的口味	(108)
培养干练高效的演讲风格	(109)
做一场准备充分、发挥自如的演讲	(111)
顺利地应付提问、评论和挑剔的听众	(113)
第四节 成功地进行推销	(115)
讲好开场白, 为推销铺平道路	(115)
从客户的兴趣或爱好着手	(117)
抓住别人购买物品的真正原因	(119)
连连说“谢谢”以打消对方的抵抗情绪	(120)
使用有利于与顾客建立真诚关系的语言	(121)
吸引顾客注意的几种技巧	(122)



对顾客表现出热情	(123)
善于表达真诚	(125)
让客户充分表达他的意见	(126)
面对异议,成功地推销你的主意	(127)
消除推销会谈前的压力	(129)
用提问引起客户的兴趣	(130)
让你的热忱影响自己和别人	(132)
对性格不同的顾客采取不同的推销策略	(134)
用有力的证据说服顾客	(136)
把顾客赞美得愉悦舒坦	(138)
把顾客的拒绝当作购买的前兆	(139)
以对方感兴趣的人或事间接打动对方	(140)
说服抱怨价格太高的顾客	(141)
“花言巧语”促营销	(142)
向顾客道歉的技巧	(144)
幼犬法的劝说技巧	(146)
运用“尼尔拉克姆模式”	(147)

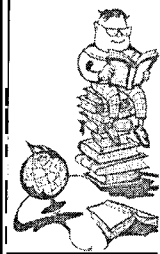
第三章

能说会道为自己赢得更加宽松的工作环境

第一节 在面试中表现得积极得体	(151)
成功地向用人单位推销自己需要良好的口才	(151)
在面试中准确地表达	(152)
妥善回答面试中的敏感话题	(153)
以适当的方式展示自己的特长	(156)
在面试时要避免的错误	(156)
得体地和公司讨论薪金问题	(159)
表达自己的真实意愿	(161)
成功地通过电话求职	(162)
第二节 轻松自如地和上司相处	(164)
与上司保持良好的人际关系	(164)



通过和上司谈话密切彼此关系	(166)
适当赞美, 让上司觉得舒服	(167)
和上司相处的窍门	(168)
得体地向上司请示汇报工作	(171)
在上司面前表现干练的魅力	(172)
积极争取得到上级的提拔	(173)
阐明自己的不同见解而不冒犯上司	(175)
正确地面对上司的批评	(177)
得体地应对爱挑剔的领导	(180)
与讨厌的上司保持适当的距离	(181)
巧妙拒绝领导委托的某些事	(182)
第三节 和同事愉快的相处	(185)
与同事进行轻松愉快的交谈	(185)
与同事愉快相处的要点	(187)
保持同事间的良好关系应注意的言行细节	(189)
与同事间谈话掌握适当的分寸	(192)
努力更深入地理解同事	(193)
与难于相处的同事搞好关系	(196)
采取灵活的策略拒绝同事	(198)
得体地向同事道歉	(201)
努力消除和同事之间的误会	(202)
第四节 保证权威下和下属平和的相处	(204)
领导和下属谈话的艺术	(204)
让下属自愿与你卓有成效地合作	(206)
如何吸引下属的注意力	(208)
批评下属的原则和技巧	(209)
把握好与员工疏远与亲密的分寸	(212)
正确处理下属的抱怨	(214)
得体地拒绝员工的某些要求	(216)
向下级通报坏消息的技巧	(218)



把赞扬当作一件礼物	(220)
-----------------	-------

第四章 能说会道使自己的生活更加完美

第一节 日常生活中应该注意的谈话技巧	(225)
--------------------------	-------

在社交活动中说话的艺术	(225)
保持对方的谈兴	(228)
求人办事要使用适当的语言	(229)
表达感谢之情有许多讲究	(231)
开玩笑要把握好尺度	(232)
宴席上说话要有节制	(234)
最容易打动对方的求人技巧	(235)
克服说话时啰唆的毛病	(239)
掌握好安慰别人的分寸	(241)
如何使你的安慰取得雪中送炭的效果	(243)
尽量避免说话遭人误解	(244)
抓住机会打断对方的谈话	(245)

第二节 电话沟通中的技巧	(246)
--------------------	-------

打电话的注意事项	(246)
打电话与面对面谈话有所不同	(248)
得体地应对不愿报姓名的打电话者	(249)
避免对方在电话中说起来没完	(250)
更圆滑老练地过滤电话	(251)

第三节 赞美他人时的言语用词	(254)
----------------------	-------

赞美他人是送给别人的最好礼物和报酬	(254)
经常用看似平淡无奇的小事来称赞别人	(256)
使你的赞扬真实可信的技巧	(258)
审时度势地赞美别人	(262)

第四节 批评他人时应注意措辞	(265)
----------------------	-------

保持适度的宽容和容忍	(265)
------------------	-------



使批评达到春风化雨、良药治病的效果	(266)
不要轻易发火	(268)
尽量让对方说话	(269)
批评别人的实用技巧	(270)
第五节 说服他人时的语言技巧	(276)
说服他人的基本方法	(276)
说服他人的基本技巧	(278)
增强你的说服力	(279)
第六节 巧用话语来摆脱困窘	(283)
应对“不便回答的问题”的技巧	(283)
委婉地把“词锋”隐遁	(286)
针锋相对地对付有意的刁难	(287)
明智地应答棘手问题	(289)
面对险境积极地进行自我辩解	(292)
巧妙应对羞辱你的话	(293)
适当的场合巧用含糊法	(295)
第七节 道歉时的语言艺术	(298)
直面失误，方显豁达	(298)
主动道歉，求得他人谅解	(300)
言语出现失误时要积极弥补	(301)
必要时可采取一些诡辩的策略	(303)
引出显然荒谬的结论	(304)
先行自责获谅解	(305)

让你受益一生的说话技巧全集

第一章

能说会道将拥有良好的人际关系





第一节

与陌生人良好的交往

第一印象的重要性

当你与别人第一次见面的时候，对方的言谈、举止、表情、容貌、服饰等都会在你的脑海中留下鲜明深刻的印象，对方的一个微笑，一个手势都会诱发出你的某种情感体验。这最初的好恶倾向会影响到你在与其交往过程中的情感投入，影响到你们之间的关系。那么反过来看，你此时此刻的行为表现，在他的脑海里又会留下怎样的印象呢？它也将同样影响你们之间的交往。

印象是指人在遇到新的社会情境时，主观上按照自己以旧有经验为基础的理解，将情境中的人或事物进行归类所形成的对有关人或事物的概念。第一印象，亦称初次印象，指两个素不相识的人第一次见面时所形成的印象。它主要获得对方的表情、姿态、身材、仪表、年龄、服装等方面的认识，这种初次的印象在形成对他人整体印象的过程中起着举足轻重的作用，它往往是双方以后交往的根据。所以；能否给别人留下良好的“第一印象”，往往决定着能否与他人成功交往。那么，怎样表现才能给别人留下良好深刻的第一印象呢？

(1) 注意仪表

仪表是一个人内部思想的体现，它反映了个体内在的修养。得体的仪表，是展现个性魅力的重要手段之一。服饰的选择和搭配很重要。首先要整洁，否则会让对方觉得不够尊重别人；其次要得体，合体的服饰能够起到画龙点睛、锦上添花的妙用，如果打扮不符合自己的年龄、性别、个性、场合，则难免会产生东施效颦之感。过分的油头粉面，追求奇异，会给人一种浮滑轻薄的印



象。一个人的穿着打扮代表着一个人的审美观，它是影响社交形象的关键因素。根据自身条件选择合适的服装，既自然、朴素，又能给对方以愉快感和亲切感。不加修饰与过分修饰都不足取。

(2) 注意谈吐

一个人的谈吐可以充分体现其魅力、才气及修养。首先，谈话前须经过思考，信口开河、文不对题会给人一种不诚实、不认真和啰唆的感觉。其次，要学会倾听。交谈中要细心观察和分析对方的兴趣和个性，注意耐心地倾听，随便插话、东张西望、心不在焉既不礼貌，也会令对方产生不快。再次，注意表现的艺术，节奏不要太快，语调应抑扬顿挫，有起伏的音乐美感。摇头晃脑、指手划脚等不雅观的动作应尽量避免。另外，用词要注意文明。最后，要保持真诚、热情、大方的交谈态度，虚情假意、言不由衷，或傲慢自居、口是心非，或躲躲闪闪、转弯抹角，或贸然发问、多嘴多舌等都会破坏交往的形象和谈话的氛围。

(3) 行为举止

一个人的行为动作常常会将他的气质、性格表现得淋漓尽致。如果我们想给对方留下良好的第一印象，交往中就应该扬长避短，保持举止大方、随和、乐观、热情、不卑不亢。粗俗的动作总是令人生厌的，这就要求人们平时对站立、行走、就坐及待人接物的姿势加以有意训练。站立时应挺直，弯腰驼背让人有缺乏自信之感。坐应安详、沉静，腿不要翘起、抖动，以免显得缺乏修养。走路的姿态要自然优雅，待人接物要面带微笑，注意分寸与距离，特别是与异性的交往，举止不可轻浮，以避免不必要的误会。



得体的语言是与陌生人成功交往的前提

想要打开成功的交际之门，获得知心的朋友，真诚的为人处世是奠定成功人际关系的基础。具体可从以下几个方面努力：

(1) 用“喂，你好”打开陌生的局面

勇敢地用“喂，你好”向别人主动交流，往往会收到很好的效果。为什么



用“喂，你好”这样简单的交际语言呢？其一，“喂”表示招呼，人们在长期的人际交往中，已经习惯于说“喂”听“喂”了。其二，“你好”是礼貌用语，看似普通，实则亲切，充满人情味。你主动与人交流，都会得到应和，然后再根据对方的情形和反应决定是否可作进一步的交谈。

（2）寻找并把握住共同感兴趣的东西

在初次交际中，寻找共同语言，抓共同感兴趣的东西是很重要，这样才有话可说，才能深入地交往下去。否则，话不投机半句多。并且在交谈中，拘于刻板，循规蹈矩，使人感到寡淡无味，丧失兴趣。应该学会和更多的人谈得来，谈吐优雅大方，妙语联珠。同是要表达一个内容，会有数种说法。用不同的说法会产生不同的效果。怎样说能收到最佳效果，需要在长期实践中不断探索和总结。不妨把交际中遇到的特殊事例简要地写下来，加以研究，就一定会有所收获。时间久了，日积月累，将会感悟到语言的无限魅力和奥妙，当你觉得和许多人能够会心地交谈时，你的交际便达到了一种更高的境界。

（3）以情感人，以理服人

以情感人，以理服人是与人交际的总原则。情是理之先，理是情的坚强后盾。在漫长的交际生活中，不可避免地要遇到各种麻烦、纠缠甚至侮辱。此时，切忌嗔怒，这会有损于自身的形象，让对方瞧不起，从而使自己陷于不利的地位。正确积极的方法就是用“理”作为有力的武器，所谓动之以情晓之以理，就是这个道理。同时，也要忌用“情”过度或者得理不饶人，一切均在适度之中，只要善于驾驭情理，你就掌握了交际的原则，就能应付在交际中出现的各种情况。

（4）用肢体语言展示自己的魅力

身体的每一部分都辉映着生活的折光，散发着对生活的感受。挥手摆手、点头摇头、一颦一笑乃至穿着打扮，无不向外界无声地传递着自身的信息。或欣赏或厌恶，或赞成或反对，或欢乐或悲伤，或潇洒或深沉，无须言语，别人一望而知。和别人交谈时，就应善于运用自己的身体语言。从神态上，面带微笑，表示对交际对象或某件事有好感和兴趣；面色沉郁，表示有心事，像这样的神态有许多，如回眸一笑、留恋的目光、专注的神情等等，不一而足。