

说话与办事，是一个人在社会生活中两项最基本的活动，也是体现

一个人社会化能力最重要的两个方面。

说话办事的技巧，决定着每个人一生事业的成败。

Shuo Hua Ban Shi De Ji Qiao

说话办事 的技巧

说话是生存的手段

珍藏版

办事是生活的内容



罗鲜英◎编著

人人都会说话，区别在于说什么？怎么说？

每个人都在办事，为自己为别人，但怎么去办？

效果如何？——其实，这里面就是说话与办事技巧的把握问题。

中国致公出版社

说话与办事，是一个人在社会生活中两项最基本的活动，也是体现

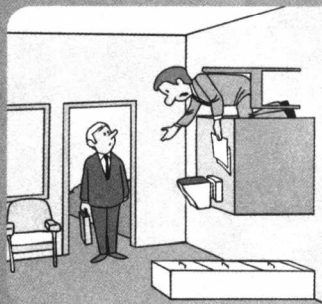
一个人社会化能力最重要的两个方面。

说话办事的技巧，决定着每个人一生事业的成败。

Shuo Hua Ban Shi De Ji Qiao

说话办事 · 的技巧 ·

说话是生存的手段 **珍藏版** 办事是生活的内容



罗鲜英◎编著

人人都会说话，区别在于说什么？怎么说？

每个人都在办事，为自己为别人，但怎么去办？

效果如何？——其实，这里面就是说话与办事技巧的把握问题。

中国致公出版社

图书在版编目(CIP)数据

说话办事的技巧/罗鲜英编著. —北京:中国致公出版社, 2007. 4
ISBN 978-7-80179-557-1

I. 说… II. 罗… III. 人间交往-通俗读物
IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 037292 号

说话办事的技巧

编 著 者 罗鲜英

责任编辑 杜永明

出版发行 中国致公出版社

(北京市西城区太平桥大街 4 号 电话 66168543 邮编 100034)

经 销 全国新华书店

印 刷 北京鸿鹄印刷厂

开 本 640×960 1/16 开

印 张 18

字 数 250 千字

版 次 2007 年 5 月第 1 版

2007 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-80179-557-1

定 价 26.80 元

版权所有 翻印必究



前言

社会是纷繁复杂的，在纷繁复杂的社会上要取得成功，可不像一般人想的那么简单。因此说话办事的技巧，是青年人走向社会、取得成功的必修课。

成功，对于很多人来说也许是一个可望而不可及的巅峰。但是人生短短数十载，它需要去征服这一个个的巅峰，需要赢得一个个的成功来装点，这样的人生才会充实，才会精彩。然而，现实是，成功者众，不成功者亦众。人的一切活动都是在人群中完成的。为什么人与人之间有如此多的差距呢？答案不仅仅是智商，也不仅仅是运气。成功者与失败者的最大区别就在于：是否掌握了说话办事的技巧。社会总垂青于善于说话和巧于办事的人。如果你想在仕途上春风得意，说话办事仍然是你的必修课；如果你想在社交上左右逢源，说话办事也是你的必修课；如果你想在商场上如鱼得水，说话办事仍然是你的必修课；如果你想在情场上风流倜傥，说话办事照样是你的必修课！可以说，人生的一切得意之作都是通过说话办事锁定的。说话不地道，办事不灵活的人，是很难成就任何大事业的。

只有掌握说话办事的技巧，才能让朋友喜欢你，让领导赏识你，让下属拥戴你，让客户信赖你，让社会认同你。

那么说话办事究竟有哪些技巧呢？

《说话办事的技巧》集前人经验之大成，从你平常生活中与



别人交往的各个细节，详尽地介绍说话办事的技巧。其实用性和有效性是足可意会和言传的。

当你读到本书时，你会联想起自己以前曾经说过的话、曾经办过的事，你会重新审视自己，重新审视那些话、那些事，你会变得比以前更聪明、更明智、更有自信心。

相信读者朋友们看完本书之后，说话水平必将愈来愈高，办事能力必将愈来愈强，人生的天地也必将愈来愈宽阔！



目 录

第一章 通过提高说话水平来提高办事成效 /1

人们常用智商、情商来判断一个人聪明与否，能否在社会上立足。其实，一个人的“语商”对于一个人说话办事的成败也是起着关键的作用。所谓“语商”就是一个人说话的水平和能力。这种能力并不是与生俱来的，无论是谁，只要肯下工夫积极训练，就一定能成为一个说话办事的高手。

1. 用甜美的声音打动人心 /3
2. 保持语调与内容的一致性 /5
3. 言之要有物 /6
4. 用知识武装你的舌头 /8
5. 遣词用句要准确，避免产生歧义 /11
6. 合乎逻辑是说好话的关键 /16
7. 让修辞为你的口才镀镀金 /19
8. 说话有力，平时下功 /21

第二章 赞美大方说出口，嘴巴“甜”点事易成 /25

“甜言蜜语”是说话办事中最好掌握的一种技巧。世界上没有人会拒绝溢美之词，再标榜自己不受吹捧的人，也会在“糖衣炮弹”的狂轰滥炸之下举手投降。马克·吐温曾经说过：“一句精



彩的赞辞可以代替我十天的口粮。”足见赞美之威力。

1. 捧人是成功办事的主要手段 /27
2. 赞美有利于人际交往的顺利进行 /28
3. 赞美要到点子上,让人如饮甘霖 /30
4. 赞美人要准,奉承手法要新 /32
5. 好话要尽快说出口 /33
6. 奉承话说得越好听,交易越容易迅速达成 /35
7. 把对方捧得飘飘然,令其为你办事 /37
8. 赞美能化解困境,偿你所愿 /39
9. 求异性办事:恭维她让她乐于帮助你 /41
10. 审时度势地赞美别人 /43
11. 适时赞美的 5 种秘诀 /46

第三章 有的放矢,见什么人说什么话 /51

“见人说人话,见鬼说鬼话”虽然有圆滑之嫌,但也不无道理。说话的目的在于沟通,如果见人说“鬼”话,见鬼说“人”话,那就失去了沟通的意义。“见什么人说什么话”是一种技巧,一种艺术,它能让你在说话办事中做到有的放矢,从而迅速达成目的。

1. 跟领导说话别往枪口上撞 /53
2. 与朋友说话要真诚 /56
3. 办公室里话圆事自圆 /57
4. 传达命令最好用语简洁 /61
5. 与长辈谈话贵乎一个“敬”字 /63
6. 夫妻间“以柔克刚”小事化无 /65
7. 对客户说话要以“诚”服人 /67
8. 对待恶人决不“嘴”软 /69



9. 对对手也要“嘴”下留情 /71
10. 守中有攻,巧妙回击爱刁难的同事 /73

第四章 建路搭桥,寻找过渡的“第三者” /75

很多时候,话不一定要自己说,事不一定要亲自做,为何不借第三人之力帮助你达成呢?一来可以避嫌,二来这个第三者可能更有分量。因此,这个第三者一定要是关键人物。通过当事人的亲信或是亲人来充当说客,成功的机率也就更高。

1. 坐山观虎斗,获取渔翁之利 /77
2. 第三者提出的意见更难让人抗拒 /79
3. 把孩子伫在中间,让他难以拒绝 /81
4. 棘手的事不一定非要自己去做 /83
5. 说话找个“垫背”的 /86
6. 世人难过“亲情”关 /87
7. 利用“枕边风”,万事好商量 /90
8. 借已发达的朋友为你办事 /92
- 9 多在第三者面前赞美他人 /94

第五章 不怕难下手,就怕不开口 /97

办事的时候,你是否遇到过打不开局面的时候,或是突然就陷入了难堪的沉默之中,以至于刚刚建立的融洽气氛突然就尴尬起来?面对此情此景,有的人会听之任之,还有的人虽然有心打破,却是心有余而力不足。那么,你不必再为此烦恼,本章将指导你如何勇开“金”口,打破沉默,轻松打开局面。



1. 得体的称呼是拉近距离的开始 /99
2. 良好的谈吐是办事成功的催化剂 /100
3. “套近乎”让人不再陌生 /103
4. 从闲谈中得到别人的认同 /105
5. “场面话”既要会说更要惯于说/107
6. 引导交谈很重要 /109
7. “出卖”隐私,换取亲和力 /111
8. 如何爱在心里把“口”开 /113
9. 插话的时机决定办事成败 /116
10. 用你的“嘴”说动别人的“腿” /117

第六章 察言观色,借用表情调动他人 /121

能够“见什么人说什么话”是一门技巧,但能够根据对方微妙的表情变化来决定自己的措辞,那更是一种本事。“见什么人说什么话”主要以对方的身份、言谈为依据,但生活中有的人却是善于隐藏自己真实想法的高手,所以就需要练就“不管你有多厉害,也能察出蛛丝马迹”的高强识人说话的本领,这样才会所向披靡,无往不胜。

1. 表情是无声的语言 /123
2. 神态举止“背叛”了他的心 /126
3. 与人说话要全方位察言观色 /128
4. 小心察言,大胆说话 /130
5. 根据对方眼神决定你的办事方式 /132
6. 读懂对方鼻子的“语言” /133
7. 沟通从微笑开始 /135
8. 面部放轻松,交谈更轻松 /138
9. 即使被拒绝也要笑脸相对 /139



第七章 风趣幽默带来轻松的办事效率 /141

幽默宛如润滑剂,它会使你行走于世顺畅无阻,会使你的事业如行云流水般舒展地绽放。一板一眼的人不但在他人眼中是没有魅力的人,自己也会感觉本身是令人讨厌的家伙。说话办事的技巧,是在人生的战场上所必需的。所以,我们应该抓住上帝给我们的恩赐,掌握好幽默的方法。

1. 使自己成为笑谈高手 /143
2. 先笑你自己 /145
3. 用幽默轻松化解棘手话题 /148
4. 说服他人,幽默方法最得体 /150
5. 幽默能为你的演讲锦上添花 /152
6. 幽默的论辩让歪理不攻自破 /153
7. 软硬兼施,做一个打不垮的推销员 /156
8. 化解拒绝的尴尬,挽回办事的契机 /158
9. 幽默之中暗含玄机 /159
10. 使用幽默的几大技巧 /161

第八章 攻心为上,冲开对方的感情闸门 /165

“人非草木,孰能无情”,人与人之间的语言交流,其实就是情与情的交流,心与心的碰撞。当你用言语触摸到对方那敏感纤细的情感之弦,冲开了对方感情闸门的时候,还有什么事办不成呢?

1. 动之以情是一个长期的过程 /167
2. 情感互换,争取对方的最大同情 /169
3. 恩威并用,让“身边人”心甘情愿为你效劳 /171



4. 跪地求人,折腰事成 /172
5. 放下面子,感化贵人要有诚心 /174
6. 示弱小,利用他人的同情心 /177
7. 说话不妨煽点情 /179
8. 此时无声胜有声 /181
9. 引发“心理共鸣”,常常事半功倍 /183
10. 将心比心,站在对方立场上说话 /185
11. 口服还得心服 /188

第九章 良药不必苦口,忠言也要不逆耳 /191

人就是这么奇怪,喜欢听好话,坏话是一句也听不进去。如果你非说不可,那么对方轻则不当一回事,重则翻脸。于是,无论是哪一种情况,都违背了你的初衷。但是,说话办事的高手却能把坏话说成好话,让尴尬的局面变得融洽,能让对方听了心甘情愿的接受……这就是说话办事的技巧,忠言也能不逆耳。

1. 劝谏也要绕个弯 /193
2. 用请教的方式提建议 /195
3. 把对老板的批评隐藏在玩笑背后 /197
4. 正话反说 /198
5. 借古讽今 /200
6. 争取谈话主动权 /202
7. 真实的谎言胜过善意的直言 /204
8. 用“绝望进攻术”来说服对方 /206
9. 变直接批评为暗示 /208
10. 巧“弹”弦外之音,让对方听出话中之话 /212
11. 巧妙运用委婉的说话方式 /213



第十章 办难办之事的说话术 /217

办事难,难就难在如何运用恰当的语言艺术。话说得好,难事也易办,话没说好,简单的事也难办。

所以,办事时,还是要掌握一定的语言技巧,尤其是办难事的时候,应尽量多学学说话的艺术,让有效的说话术帮助你把事情办好。

1. 红脸白脸一起唱,设个圈套让人钻 /219
2. 软磨硬泡,蘑菇战术好办事 /221
3. 巧妙利用暗示,让别人心甘情愿为你办事 /223
4. 适时虚张声势一下 /225
5. 用激将法赶鸭子上架 /227
6. 暂退一步,伺机而动 /230
7. 顺着性子说,莫触逆鳞 /231
8. 往对方脸上贴金 /233
9. 说话办事时要扬长避短 /235
10. 对办不了的事要大声说“不” /236
11. 大方地把“借”字说出口 /238

第十一章 巧妙对付不友好的言行,妥善应对不便直言的语境 /241

尽管我们相信人性大多是美好的,但在生活中,我们难免会遇到一些跟自己过不去的人。对于这些不友好的言行,如果我们一概不理,那么就可能被对方认为好欺负而得寸进尺;但如果我们也摆出泼妇骂街的架势,与对方大干一番,那么我们与这些人又有何异?这种人简直是我们的心头恨,惹又惹不起,躲又躲不得,扰乱了我们



正常的生活,徒增了自己的烦恼。那么,这时就很需要一套巧妙应付的招数来帮助我们解决烦恼。

1. 黑脸白脸软硬兼施 /243
2. 抓住他的“小辫子” /244
3. 不必追求无益的个人“胜利” /245
4. 必要时对不友好者反唇相讥 /247
5. 该忍则忍,该驳则驳 /248
6. 有理不在声高 /250
7. 敬“鬼神”而远之 /251

第十二章 说话办事有分寸,不能“痛”言无忌 /255

说话人人都会,但要说得好,说得恰到好处,未必人人都能做得到。要想说得恰到好处,那么有些语言“禁区”就千万不要去闯。信口开河、胡言乱语,不仅办不成事,还可能把好事变坏事。这是我们一定要注意的。

1. 嫉妒乃说话大忌 /257
2. 开弓没有回头箭,说话要有分寸 /258
3. 直率不等于口无遮拦 /260
4. “师傅,你的肉多少钱一斤” /263
5. 玩笑开过火就没笑“果” /265
6. “道人之短”易伤人 /267
- 7 说话长“心眼”,不要哪壶不开提哪壶 /268
8. 说话不可乱抬杠 /270
9. 入乡随俗,须避忌讳 /272
10. 能帮则帮,不轻易许诺 /273

主要参考文献/276

第 1 章

通过提高说话水平来
提高办事成效





人们常用智商、情商来判断一个人聪明与否,能否在社会上立足。其实,一个人的“语商”对于一个人说话办事的成败也是起着关键的作用。所谓“语商”就是一个人说话的水平 and 能力。这种能力并不是与生俱来的,无论是谁,只要肯下工夫积极训练,就一定能成为一个说话办事的高手。



1. 用甜美的声音打动人心

一个人的声音是有神而无形的文字,动听的声音也是美丽的画卷。一个人有美丽的外貌那不足为奇,因为那是父母给的。但一个人如果拥有美丽悦耳的声音,那才是最动人的。

在写作中,有种方式叫“未见其人,先闻其声”。往往很多人物的出场都是由声音开始的,由此可见声音对于一个人的形象也是至关重要的。

声音是一个人的个性特征之一,在电话中,我们往往能从对方的第一句话就能判断出他是谁,同样,声音对语言有着强大的辅助作用。美丽的声音不仅能打动人心,同时更能带出行动,而行动的结果便是展现出另一种人生。

芳是某公司的业务员,其说话时嗓音“珠圆玉润”,不仅为公司获得了大笔订单,而且赢得一位优秀男孩的爱情。足见美丽的声音有一种直达人心的魅力。

心理学研究表明,一个人对外界事物的感知和印象 80%靠视觉,其余 20%中有 14%靠听觉由此可见听觉在对人的印象中的重要性。这还是在面对面的情况下。如果接听电话,由于双方不在现场,交际的效果完全靠声音来完成,那声音的重要性更不用说了。

想必你有这样的经验:打电话到某公司,接听小姐的嗓音如果是轻柔圆润的,也许你的情绪会一下子轻松愉快起来,很乐意跟这家公司合作;如果小姐的嗓音是干枯平淡的,你的心里会不自觉地一沉,情绪受到影响不说,对这个公司的感觉和信任度也有可能受到影响。由此可见,一个人发出的声音是否能吸引住你谈话的对象,这对你的交往是否成功非常关键。在商务交往中更是如此,



当你与他人谈话时,你所发出的每一个声音首先应给他人留下良好的印象,力求让人更好地了解你。

艾米莉是一家广告公司的资深业务经理,她最关心和留意客户的销售问题,并总是乐于帮助他人解决难题,但她的声音却听来让人讨厌,那尖叫的声音就像一个小女孩发出的叫声。她的老板私下说,我很想提升她,但她的声音又尖又孩子气,让人感到不太舒服。我不得不找一个声音听来成熟果断的人来担任此职。显然,艾米莉就是因为自己说话的音调不合适而失去了提升的机会。另外,生活中,即使有些人有着天使的面孔,但如果她的声音不够悦耳也是不讨别人的喜欢的。

事实上,一个人的声音不是一成不变的,通过一些技巧训练,可以克服你平时的一些怪癖和不良习惯,从而改善你说话时的语调、发音、音量、节奏、速度等。

语言是用来与人沟通的,声音的大小与语言的威慑力是两回事。不要以为大喊大叫就一定能说服和压制他人。声音过大只能迫使他人因讨厌你说话的声音而不愿听你的话。与音调一样,我们每个人说话的声音大小也有其范围,试着发出各种音量大小不同的声音,并仔细听听,找到一种最为合适的声音。在任何场合大声说话,会使对方产生压迫感,心情紧张,神经容易疲劳,导致注意力不集中,降低交际效果。如果大声到“喧哗”的地步,引起不相干之人的注意就更不明智了,这违反了交际场合“不要让自己引人注目”的原则。一般在交际场合的音量以对方听见为宜,电话中还要略低一些。

在语言交流中,讲话的快慢将不同程度地影响你向他人传递信息。速度太快如同音调过高一样,给人以紧张和焦虑之感。结果你说话太快,以致于某些词语模糊不清,他人就无法听懂你所说的内容。音速最好是不急不慢,让别人感觉到你在与他谈心,他自然也感到精神放松,交谈也越来越愉快。

研究表明,当人们把音高控制在其音域的中低部位时,他们的声音将取得最佳效果。