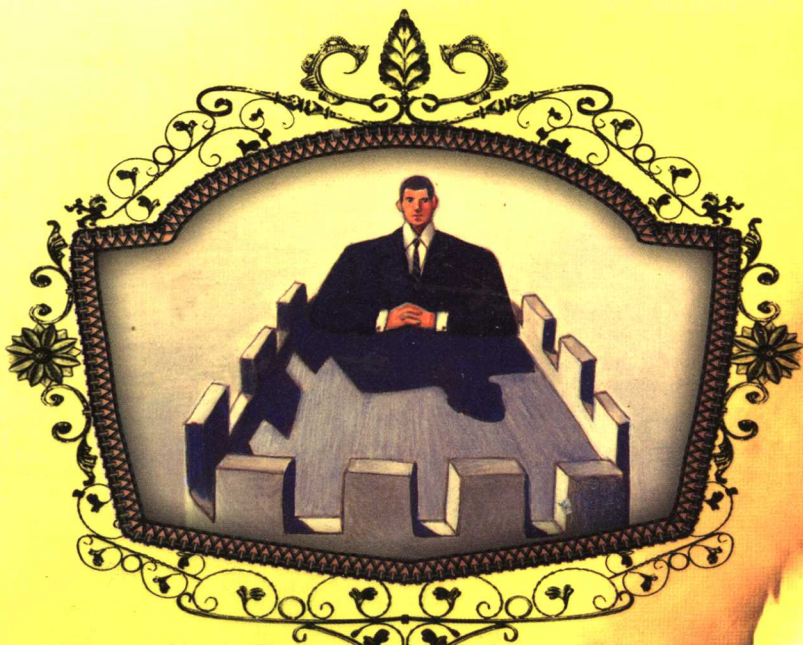


Liulei

成就一生的智慧全书

成功有很多方法，当然成功也是有秘诀的
CHENGJIUYISHENG DE ZHIHUI QUANSHU

这样说话 最有效



有这样有个故事：南唐时，京师大旱，烈祖问群臣：“外地都下了雨，为什么京师不下？”大臣申渐高说：“因为雨怕抽税，所以不敢入京城。”烈祖听后大笑，并决定减税。申渐高巧借烈祖的话，引申发挥，表达了京城税太多，应该减税的思想。由此可见，会说话的人能把自己变成一个善于说话的智者，最巧妙的语言把话说到对方心理，为自己顺利办事凿开一条通道。

轩辕楚/主编

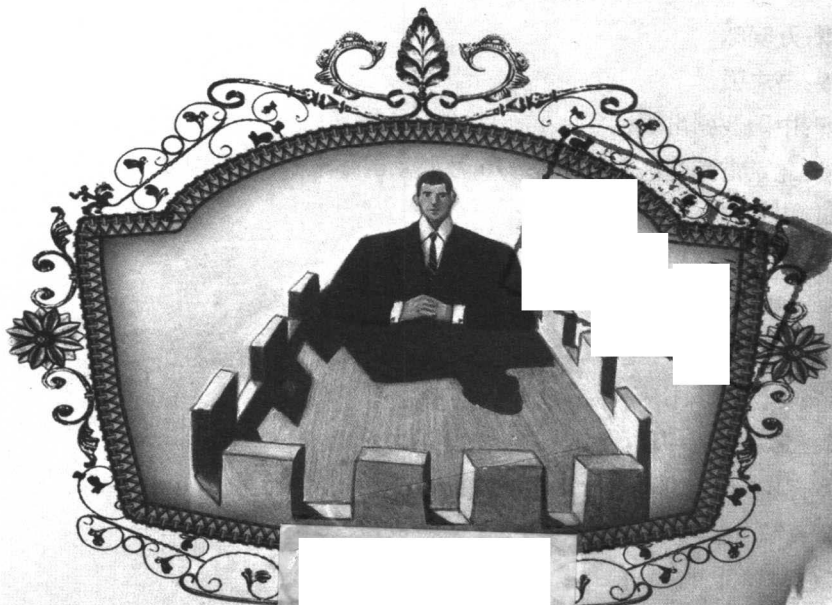
经典珍藏版

中国戏剧出版社

15848.4-49
55
Lulei
成就一生的智慧全书

成功有很多方法，当然成功也是有秘诀的
CHENGJIUYISHENG DE ZHIHUI QUANSHU

这样说话 最有效



有这样有个故事：南唐时，京师大旱，烈祖问群臣：“外地都下了雨，为什么京师不下？”大臣申渐高说：“因为雨怕抽税，所以不敢入京城。”烈祖听后大笑，并决定减税。申渐高巧借烈祖的话，引申发挥，表达了京城税太多，应该减税的思想。由此可见，会说话的人能把自己变成一个善于说话的智者，最巧妙的语言把话说到对方心理，为自己顺利办事凿开一条通道。

轩辕楚/主编

经典珍藏版

中国戏剧出版社

图书在版编目(CIP)数据

成就一生的智慧全书/轩辕楚主编. —北京:中国戏剧出版社,2007.5

ISBN 978 - 7 - 104 - 02585 - 6

I. 成… II. 轩… III. 成功心理学—通俗读物 IV. B848.4 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 055825 号

这样说话最有效

责任编辑:万晓咏

责任出版:冯志强

出版发行:中国戏剧出版社

社 址:北京市海淀区紫竹院路 116 号嘉豪国际中心 A 座 10 层

邮政编码:100097

电 话:010 - 58930221 58930237 58930238

58930239 58930240 58930241(发行部)

传 真:010 - 58930242(发行部)

经 销:全国新华书店

印 刷:北京晨旭印刷厂

开 本:710mm × 1000mm 1/16

印 张:132

字 数:2039 千字

版 次:2007 年 6 月北京第 1 版第 1 次印刷

书 号:ISBN 978 - 7 - 104 - 02585 - 6

定 价:228.00 元(全 6 册)

版权所有 违者必究

前 言

“说话”是人们最重要、最常用的交际手段。会说话的人都知道什么时候该说什么,不该说什么,什么时候该做什么,不该做什么。这几个“什么”看似简单,实则蕴含着大智慧、大学问。要解决这些问题,不能光靠悟性,还要靠说话的技巧、办事的能力。

有这样一个故事:

南唐时,京师大旱,烈祖问群臣:“外地都下了雨,为什么京师不下?”大臣申渐高说:“因为雨怕抽税,所以不敢入京城。”烈祖听后大笑,并决定减税。

申渐高巧借烈祖的话,引申发挥,表达了京城税太多,应该减税的思想。方法非常巧,效果也很好,烈祖在笑声中接受了他的意见。

由此可见,会说话的人能把自己变成一个善于说话的智者,用最巧妙的语言把话说到对方的心里,为自己顺利办事凿开一条通道。

看一看周围,对很多人来说,为什么说话办事成为头等的难题,一张口就会被人“呛”回来,结果一出师就乱了阵脚。显而易见,这些人并不是技巧不熟、能力不够,关键就在于没有把说话与办事当成一门学问去对待,所以难以心想事成。

可是,怎样才能在短时间内获得足够的说话技巧,提高自己的说话水平和办事能力?

也许本书会使你获益匪浅。

本书将各种场合的经典例证汇集起来,用通俗易懂的语言,通过深入浅出的分析,向读者介绍了怎样说服最有效、怎样赞美最有效、怎样批评最有效等十三个方面的说话艺术,使读者能在瞬间掌握说话办事的诀窍。本书的最大一个特点是,把“会说话”与“好办事”看成一种连续的逻辑过程,突出其可操作性和实用性。在本书中,你可以看到那些会说话的人是怎样用语言攻破一个个难关,也可以学到他们在当时的环境下是怎样找到最适合、最精妙的言辞的。





目 录

目 录

第一章 这样说服最有效

为对方提供一条行为准则	3
提供给对方一道多项选择题	4
如何使你的话更有力度	12
站在对方的立场上看问题	16
怎样一步步地诱导对方	21
句句都在情理之中	29
你的语言要能打动对方	31
怎样激起对方的共鸣	33

第二章 这样赞美最有效

恭维要不露痕迹	39
间接赞美更显诚意	45
赞美要分清对象,区别对待	47
怎样缩短你与陌生人的距离	52
博得对方的好感的灵丹妙药	54
如何掌握好赞美的火候	58
求人办事须美言	61
赞美也需有远见卓识	63

第三章 这样批评最有效

批评尽可能做到公平中肯	69
-------------------	----





怎样缓解批评时的紧张情绪	71
不要当众指责他人的过错	72
给对方留面子就是给自己面子	73
用温和的语言点明问题效果更好	78
通过赞美暗示对方注意自己的错误	81
避免没有必要的批评	84
引导对方明白自己错在何处	85

第四章 这样拒绝最有效

让幽默缓解拒绝的尴尬气氛	89
为拒绝找个借口	90
怎样推掉不必要的应酬	92
不伤感情巧说“不”	94
把难处说出来	97
让答案消失在等待中	102

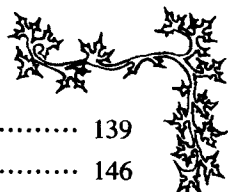
第五章 这样摆脱尴尬最有效

怎样为他人打圆场	107
用幽默化解僵局更有效	109
及时弥补自己的疏漏	111
巧借自嘲有效地维护彼此的面子	114
用犀利的语言击中无赖者的要害	116
抓住对方污辱性话题反唇相讥	119
遭遇恶意批评时该怎么办	121

第六章 这样与上级说话最有效

必要时甘心为领导背黑锅	127
千万不要当众揭领导的短	129
揣摩领导的意图说话很有必要	131
领导面前莫逞口舌之勇	134
与领导说话要把握好分寸	138





怎样化解与领导的矛盾	139
选准时机向领导争取自己的利益	146
迂回变通地让领导接受你的建议	148
怎样向领导汇报工作	156

第七章 这样与下属说话最有效

用亲和力消除与下属之间的隔膜	161
表达对下属的充分信任该怎样说	162
如何摸透下属的心思	165
用人情话笼络住下属的心	167
批评下属要能让他心悦诚服	170
鼓励下属发表不同意见	176
领导要乐于听取抱怨	177
恩威并举方奏效	178
领导也要把握好插话的时机	180

第八章 这样与同事说话最有效

有些问题最好在职场上不要谈起	185
坦然对待单位里的流言蜚语	187
说话不要得罪人	192
别在同事面前刻意吹嘘自己	195
用人情话润滑同事关系	197
同事与你抢功劳怎么办	200
怎样与小人交流	201
从根本上消除同事不愿合作的原因	202

第九章 这样与客户说话最有效

揣摩对方心理说话	207
唤起顾客的好奇心	210
让对方在最短的时间内明白你的意思	212
通过提问把谈话导向自己希望的结果	213



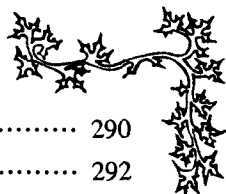
提高顾客对产品价值的认知度	216
怎样让客户打开话匣子	220
随意打断顾客的话会令其反感	223
恭维是博取好感最有效的方法	225
从对方最感兴趣的事情谈起	228
用语言激发顾客的购买欲望	230
以质询的方式让顾客做出选择	232
如何应付顾客的吹毛求疵	236
正确对待并处理顾客的抱怨	238
推销陷入尴尬时要灵活变通	240
及早抓住顾客的购买意向	242

第十章 这样与亲友说话最有效

随时表达你的爱会使婚姻生活更甜蜜	249
冷静处理感情危机	254
虽吵犹亲不伤夫妻感情	257
不要让唠叨话毁了你的幸福生活	260
夫妻双方应像朋友一样相处	261
让恋人愉快地接受你的不满	264
交朋友要保持弹性	266
妥善处理朋友间的麻烦	267
如何讨好爱人的父母	269
教育孩子时忌说的话	272
原谅朋友的话该怎样说	273

第十一章 这样求职最有效

对招聘单位要有一定的了解	277
问薪酬时要把握好时机	278
信心十足地进行自我推销	280
怎样做让人印象深刻的自我介绍	284
不要被刁钻问题激怒	287
回答好“陷阱”问题	288



描述离职原因时需慎重	290
面试时别说这些话	292

第十二章 这样演讲最有效

生动活泼的口语更具形象性	297
拉家常会让你充满人情味	298
好的开场白能在瞬间集中听众注意力	301
如何使自己的语言更具魅力	305
忘掉演讲词时要不露痕迹地掩饰过去	306
幽默地结束演讲会让人回味无穷	308
用真情实感震撼听众的心	310
多讲一些切身经历的事实	313

第十三章 这样谈判最有效

用幽默活跃谈判的气氛	319
一语双关让对方真假难辨	321
故意向对方“泄露机密”	323
环境不相宜时应保持沉默	324
暂时的退却和忍让能避免正面冲突	326
用迂回战术打破对方的心理定势	331
处处留心成交迹象	334
利用最后期限迫使对方做出选择	335
不能用单一的表情应付所有的环境	338
在共同点上做文章	340





第一章 这样说服最有效

所谓“说服人”，就是要使自己的想法变成他人的行动。其中有一定的规律可循，同时又依赖于说服者的创造性运用。

说服别人无非是想让对方按着你的逻辑行事，你可以把对方拉到你的处境中，让他站在你的立场上考虑问题。也许顷刻之间，你们的意见就会达成一致。

在说服他们时，只要你提出的意见与他们的目标一致，就可以抓住这一点，让他们与你产生“心理共鸣”。





为对方提供一条行为准则

任何一个有缺点的人在一个完美的角色面前都会自叹弗如,即使这个角色并不具体。

小黄老师对某些社会现象非常不满,甚至在教学的过程中大发牢骚。

校长了解到这个情况后,说:“你对某些社会不良风气反感,我能理解。但是你千万不能在课堂上发牢骚,因为作为一名人民教师,‘教书育人’是咱们的天职。学生们的心灵本是纯真幼稚的,他们对有些事缺乏完全的了解和认识,你与其发牢骚,何不把那份精力用来给学生讲讲如何振兴祖国呢?”

听了校长这一番语重心长的话后,小黄认识到当教师确实不能随意把这种牢骚满腹的心理状态表现出来,不然,对学生会产生不良的影响。从此以后,再也没有听说他在课堂上发牢骚了。

另外,在社会生活中,有些人一时忘记了自己充当的某种角色,使言行出现了偏差。要说服这类人,可以用旁敲侧击的暗示手法来唤醒他们的角色心理意识,使之幡然醒悟。

司机在关门时不小心夹住了一名乘客,但自己还不认账。这时一个小伙子打抱不平,对司机说:“你是干什么吃的!不爱干,回家抱孩子去!”

司机一听也火了,两人便吵得不可开交。

这时,车上有位老工人看见小伙子胸前的厂徽,想起了什么,便挤了过去,拍拍青年的肩膀说:“小丁,你当机修大王还不够,还想当个吵架大王吗?”

青年说:“我可不认识你呀!”

“我认识你,上次我去你们厂,你站在门口的光荣榜前欢迎我,那特大照片可神气呢!”

小伙子一下红了脸。

老工人说:“吵架也不是解决问题的办法嘛!”

一场纠纷就这样平息了。

老工人的劝架,没有正面去说理,而是用旁敲侧击的办法,以小伙子上光荣榜的历史暗示他,唤醒他作为一个劳动模范的角色心理意识,在无意识中为他提供了一种行为准则。

每个人都有起码的政治觉悟和做人准则,都想拥有高尚的道德、正派的作风。所以,在说服他人转变看法的时候,一个有效的办法就是用高尚的动机来



激励他。比如说这样做将给国家、公司带来什么好处,或将给家庭、对子女带来什么好处,或将对自己的威信有什么影响,等等。这往往能够很好地启发他,让他做应该做的事。

冯玉祥当旅长时,有一次驻防四川顺庆,与一支“友军”发生矛盾。这支“友军”将骄兵惰,长官穿黑花缎马褂,蓝花缎袍子,在街上摇摇摆摆,像当地的富家公子模样。

有一天,冯玉祥的警卫员来报:“我们的士兵在街上买东西,他们看我们穿得不好,骂我们是孙子兵。”

冯玉祥看看自己穿的灰布棉袄,便说:“由他们骂去,有什么可气的。这正是他们堕落腐化、恬不知耻的表现。”

为了避免引起乱子,冯玉祥立即集合全体官兵,进行训话:“刚才有人来报,说第四混成旅的兵骂我们是‘孙子兵’听说大家都很生气,可是我倒觉得他们骂得很对。按历史的关系说,他们的旅长曾做过20镇的协统,我是20镇里出来的,你们又是我的学生,算起来你们不正是矮两辈吗?他们说你们是孙子兵,不是说对了吗?再拿衣服说,绸子的儿子是缎子,缎子的儿子是布。现在他们穿绸子,我们穿布,因此他们说我们是孙子兵,不也是应当的吗?不过话虽这么说,若是有朝一日开上战场,那时就能看出谁是爷爷,谁是真的孙子来了!”

几句话把官兵们说得大笑起来,再也不生闷气了。

军队就是用来打仗的,冯玉祥抓住了这一实质,把手下人说得心服口服。

提供给对方一道多项选择题

你虽然有理,但要想在争论中改变他人的主意,一切都是徒劳。

有一次,林肯斥责一位和同事发生激烈争吵的青年军官,他说:“任何一个想有所成就的人,绝不会在私人争执上耗时间。争执的结果不是他所能承担得起的,而后果包括发脾气、失去自制。要在跟别人拥有相等权利的事物上多让步一点儿;而那些显然是你对的事情,就让得少一点儿。”

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!



先接受对方的想法

某家用电器公司的推销员挨家挨户推销洗衣机,当他到一户人家里,看见这户人家的太太正在用洗衣机洗衣服,就忙说:“唉呀!这台洗衣机太旧了,用旧洗衣机是很费时间的。太太,该换新的啦……”

结果,不等这位推销员说完,这位太太马上产生反感,驳斥道:“你在说什么啊!这台洗衣机很耐用的,到现在都没有出现过什么故障,新的也不见得好到哪儿去,我才不换新的呢!”

过了几天,又有一名推销员来拜访。他说:“这是台令人怀念的旧洗衣机,因为它很耐用,所以对您有很大的帮助。”

这位推销员先站在太太的立场上说出她心里想说的话,使得这位太太非常高兴,她说:“是啊!这倒是真的!我家这台洗衣机确实已经用了很久,是太旧了点儿,我倒想换台新的洗衣机!”

于是推销员马上拿出洗衣机的宣传小册子,提供给她做参考。

这种推销说服技巧确实很有效,因为这位太太已被动摇而产生购买新洗衣机的决心。至于那位推销员是否能说服成功,无疑是可以肯定的,只不过是时间问题而已。

有一对年轻男女,经过一段时间的恋爱,双方情投意合,决定结为终身伴侣,但如何办婚事,双方的想法却不同。女方认为一辈子就这一次,一定要办得很隆重、盛大才行,可男方心里并不是这么想,但他了解女方的脾性,若是他直言反驳,可能会闹得不可收拾,于是男方决定先接受女方的想法,然后再婉言相劝。

男方热情地说:“眼看就要办喜事了,我们来计划一下,看看婚礼要怎么办才好,怎样才能让你满意。”

女方说:“早该计划一下。结婚是人生大事,一辈子就一次嘛!喜酒不能不请。我算了算,没有40桌不行;请了亲戚,不能不请公司同事,请了公司同事,不能不请同学。”

男方说:“是啊,菜色也不能太差,照现在的行情,每桌至少得要500元,这两万的酒席钱是省不了的。”

女方又高兴地问道:“新房的装潢怎么办?总不能让新房一副寒酸相呀!”

男方说:“嗯,的确是,佛要金装,人要衣装,房间也应该装饰一下!我们上次看到的那套意大利进口沙发怎么样?浅黄色,颇富现代感,虽然说要三万元一套,但这是百年大计,一辈子的基本建设呀!”



女方说：“新房子光有家具装潢还不够，家用电器总要配备一些吧！”

男方说：“对，洗衣机、电冰箱、电视机、CD 音响也该添置；算一算，这方面大概也要三万元以上。”

女方高兴地说：“还得去拍婚纱照！公司同事当新娘，光婚纱照就拍了二三十组，婚宴上就换了六套礼服呢！”

男方说：“那当然，再加上蜜月旅行，岳母的礼物、喜糖、喜车、鞭炮，这些杂七杂八的费用，最起码也要四万。大概就这样了，你算一下，总共需要多少钱？”

女方算了一下回答道：“大概要 12 万。”

男方说：“好，你再算算，我现在有 6.5 万元的存款，而每月薪水加奖金约 4000 元，扣掉给父母的钱、三餐、零用金，每月能剩 2000 元左右，一年应该能存个两万。”

女方说：“哎呀，一年 2 万，五年才 10 万。”

男方说：“我们俩同年，今年才都 30 岁，再过五年是 35 岁，你看，要不我们先贷款把婚事办一办，等婚后再一起勒紧腰带还贷款。”

女方沉默了。

男方趁势说：“我想，如果真等到 35 岁再结婚实在太晚了，背着贷款度日也不会幸福，我们是不是实际一点，看看是不是哪里可以节省一点？”

女方说：“你说得有理。”

就这样，男方曲言婉至的劝说终于有效，女方也被成功说服了，一改初衷地听从男方婚事简办的意见。

但说服也不可盲目地诱导。在说服他人之前，要努力在双方的经历、志趣等方面寻找共同点，诱发共同语言，为交际创造一个良好的氛围，进而使对方接受你的意见。但这种“套近乎”的方法也要讲求策略，否则，不看对象、时机而随便“套近乎”，很可能越“套”越远。

让对方充分了解说服的内容

有时，我们在劝说别人时，对方可能并没有完全了解说服的具体内容，就马上把我们否定了；另外还有一种情形是，对方不知我们说什么，却已先采取拒绝的态度；或者对方目光短浅、自以为是。这时，我们一定要耐心地一项项按顺序加以说明。

对不能完全了解说服的内容的人，我们千万不可意气用事，必须把自己所提建议中的重要性及其优点一一展开，让他自己去权衡利弊。无论如何，我们都不能一次说不通就打退堂鼓，因为要想彻底地说服别人也需要一个诱导的过





程。

让对方知道事情的严重性

一个人最关心的往往是与自己有关的一些利益,因为人们毕竟生活在一个很现实的社会里,虽不能说“人为财死,鸟为食亡”,但人要生存,就离不开各种与己有关的利益。所以,当你想要劝说某人时,应当告诉他这样做对他有什么好处;不这样做则会带来什么样的不利后果,相信他不会不为所动。

球王贝利,人称“黑珍珠”,是人类足球史上享有盛誉的天才。在很小的时候,他就显示出了足球的天赋,并且取得了不俗的成绩。

有一次,小贝利参加了一场激烈的足球比赛。赛后,伙伴们都精疲力竭,有几位小球员点上了香烟,说是能解除疲劳。小贝利见状,也要了一支。他得意地抽着烟,看着淡淡的烟雾从嘴里喷出来,觉得自己很潇洒、很前卫。不巧的是,这一幕被前来看望他的父亲撞见。

晚上,贝利的父亲坐在椅子上问他:“你今天抽烟了?”

“抽了。”小贝利红着脸,低下了头,准备接受父亲的训斥。

但是,父亲并没有这样做。他从椅子上站起来,在屋子里来回地走了好半天,这才开口说话:“孩子,你踢球有几分天赋,如果你勤学苦练,将来或许会有点儿出息。但是,你应该明白足球运动的前提是你具有良好的身体素质。可今天你抽烟了。也许你会说,我只是第一次,我只抽了一根,以后不再抽了。但你应该明白,有了第一次便会有第二次、第三次……每次你都会想:仅仅一根,不会有什么的。但天长日久,你会渐渐上瘾,你的身体就会不如从前,而你最喜欢的足球可能因此渐渐地离你远去。”

父亲顿了顿,接着说:“作为父亲,我有责任教育你向好的方向努力,也有责任制止你的不良行为。但是,是向好的方向努力,还是向坏的方向滑去,主要还是取决于你自己。”

说到这里,父亲问贝利:“你是愿意在烟雾中损坏身体,还是愿意做个有出息的足球运动员呢?你已经懂事了,自己做出选择吧!”

说着,父亲从口袋里掏出一叠钞票,递给贝利,并说道:“如果不愿做个有出息的运动员,执意要抽烟的话,这些钱就作为你抽烟的费用吧!”说完,父亲走了出去。

小贝利望着父亲远去的背影,仔细回想着父亲那深沉而又恳切的话语,不由得掩面而泣,过了一会儿,他止住了哭泣,拿起钞票,来到父亲的面前。

“爸爸,我再也不抽烟了,我一定要做个有出息的运动员!”



从此,贝利训练更加刻苦。后来,他终于成为一代球王。他的成功跟父亲的一番教导是分不开的。至今,贝利仍旧不抽烟。

楚国大夫申无宇的守门奴仆因偷酒被发觉而畏罪潜逃,为了逃避申无宇的追捕,他投靠楚王一跃成为细腰宫守卒。因为楚国的法律明文规定:任何人都不准到楚王宫里抓人。那名奴仆自以为有了尚方宝剑,整日嚣张狂妄。可是,没想到申无宇却在楚王不知道的情况下径直到了宫里把那位奴仆捉了回来。

楚王知道后非常气愤,命令申无宇把那个奴仆放出来。

申无宇说:“天上有十个太阳,人分十个等级,上层统治下层,下层侍奉上层,上下互相维系,国家才能安定太平。如今臣下的守门奴仆畏罪潜逃,借王宫之地庇护犯罪之身。如果让他真的得到庇护,那么其他奴仆便会互相效法,盗贼公行,谁还能禁止得了!长此以往,社会不安,大王江山不保啊!所以,臣下才敢不遵奉王命。”

楚王细细琢磨了一番,觉得很有道理,便下令处决那个奴仆。

第二次世界大战之初,德国于1941年制定的建造几十艘潜水艇的计划很快要成为现实,但需要有几千名德国青年来操纵这些出色的新式秘密武器。

正当许多青年把当潜水兵作为一种崇高的职业,争先报名参加杜尼兹海军上将的潜水艇部队时,许多地方出现了一种精心设计的传单:潜水艇被画成一个“钢铁棺材”,并写有这样的文字:当潜水兵极其危险,寿命短,长时期同外界隔绝……

同时,英国人在无线电广播中开办针对德国人的节目,告诉德国人如何假装患某种疾病,可以避免当潜水员。

原来,这是英国海军部一个秘密部门针对德国人很容易受到心理攻击的特点,运用心理学知识对德国进行的一次“心理战”。这样一来,许多德国青年对当潜水兵产生了恐惧心理,放弃了报名。

由此可见,夸大事情的严重性,让对方在心理上受到强烈的震撼,你的说服就会有效果。申无宇直陈楚王这种行为会使法令不行、社会不安,从而江山难保,最终使楚王处决了奴仆。同样,聪明的英国人将潜水艇描绘成可怕的钢铁棺材,还会有谁愿去白白送命呢?

战国时,有一个名叫张丑的人在燕国当人质。这一天,张丑听说燕王想要杀死他,便急忙逃走。很快,他便来到燕国的边境,眼看离自由只有一步之遥了,不料却被燕国边境的巡官抓个正着,巡官以为这下立了大功,决定将张丑送回燕王处报赏。

张丑心想,如果被送回去,肯定是死路一条,必须想办法逃走,思来想去,张丑终于想出一条妙计。张丑对看守他的兵士说:“快去叫你们的头儿,我有话跟

