

会说话

让每个年青人都能受益一生的处世指南



何为会做人？学会让人、学会敬人、学会爱人、学会宽容别人、学会尊敬别人；不张扬、不狂傲、不显露、不虚伪，这些都是做人的基本要求。归根到底一句话：做人要实在而低调！



不论办任何事情：上级指示的、上司交办的、下属请示的、同事委托的、亲友嘱咐的等等都办得明明白白，而不是稀里糊涂；雷厉风行，而不是拖拖拉拉；严谨细致，而不是粗枝大叶；有始有终，而不是虎头蛇尾；严格有序，而不是杂乱无章。



会办事

闻君 金波◎编著



遇什么人说什么话、在什么场合发表什么言论都是非常讲究的。不分场合、不分对象、胡言乱语之人，必会招人反感，可能会影响办事，甚至被怀疑做人都有问题。



做人与办事，离不开日常交往，也离不开社会活动，而语言又是人际交往的媒介，起到桥梁作用。因此，拥有会说话的本领，也是美满人生的重要课题。



HUISHUOHUAHUIBANSHIHUIZUOREN

会做人



时事出版社

★ ★ ★ ★ ● 人 生 三 大 本 领 ● ★ ★ ★ ★



何为会做人？学会让人、学会敬人、学会爱人、学会宽容别人、学会尊敬别人；不张扬、不狂傲、不显摆、不虚伪，这些都是做人的基本要求。归根到底一句话：做人要实在而低调！



不论办任何事情：上级指示的、上司交办的、下属请示的、同事委托的、亲友嘱托的等等都办得明明白白，而不是稀里糊涂；雷厉风行，而不是拖拖拉拉；严谨细致，而不是粗枝大叶；有始有终，而不是虎头蛇尾；严格有序，而不是杂乱无章。



HUISHUOHUA HUIBANSHIHUIZUOREN

遇什么人说什么话、在什么场合发表什么言论都是非常讲究的。不分场合、不分对象、胡言乱语之人，必会招人反感，可能会影响办事，甚至被怀疑做人都有问题。

会说话 会办事会做人

让每个年青人都能受益一生的处世指南

做人与办事，离不开日常交往，也离不开社会活动，而语言又是人际交往的媒介，起到桥梁作用。因此，拥有会说话的本领，也是美满人生的重要课题。

★ ★ ★ 闻 君 金 波 © 编 著 ★ ★ ★



RE LA NG HE KE XIA QI NG RE XIAO NG
SHOU PI PU XIA NG DE XIAO XIAO XIAO XIAO

掌握了人生的三大本领，人生一定会十分美满。

时事出版社

图书在版编目(CIP)数据

会说话 会办事 会做人/闻君, 金波编著. —北京:
时事出版社, 2007.5

ISBN 978-7-80232-118-2

I. 会... II. ①闻... ②金... III. 人生哲学-通俗读物
IV. B821-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 040551 号

出版发行: 时事出版社

地 址: 北京市海淀区万寿寺甲 2 号

邮 编: 100081

发行热线: (010) 88547590 88547591

读者服务部: (010) 88547595

传 真: (010) 68418647

电子邮箱: shishichubanshe@sina.com

网 址: www.sspublish.net

印 刷: 北京雨田海润印刷有限公司

开本: 787×1092 1/16 印张: 20.25 字数: 330 千字

2007 年 5 月第 1 版 2007 年 5 月第 1 次印刷

定价: 35.00 元



前言

人生在世,离不开三件事:说话、办事和做人。

做一个什么样的人,是每一个人必须回答的问题。做人是一门大学问,它伴随着每个人的生命历程,需要人们在实践中不断地总结、提炼,是人的立身之本。每个人都会做人,每个人又不都会做人;做人难,难做人,做好一个人更难。何为会做人?学会让人、学会敬人、学会爱人、学会宽容别人、学会善待别人、学会尊敬别人;不张扬、不狂傲、不显露、不虚伪,这些都是做人的基本要求。归根到底一句话:做人要实在而低调!

学会做人,对于每个人来说,并非一时之功,需要用一生的光阴去思考和实践,活到老,学到老。因此,我们应该常常警醒自己,不断学习、丰富人生。

办事,是一个人能力、才干的展现。何为会办事?就是把事办得圆圆满满、得心应手。不论办任何事情:上级指示的、上司交办的、下属请示的、同事委托的、亲友嘱咐的等等都办得明明白白,而不是稀里糊涂;雷厉风行,而不是拖拖拉拉;严谨细致,而不是粗枝大叶;有始有终,而不是虎头蛇尾;严格有序,而不是杂乱无章。这里讲的都是指办事的方法,但更重要的是要端正办事的心态。心态好,办事才圆满;而调整好办事的心态,这又与做人有关。





在现实生活中,做人与做事是相辅相成的,会做人是为了更好做事。人生的价值也就通过所完成的事展现出来了。同时,也只有通过做事,在实践中加强锻炼,才能更好地学会如何去做人。

做人与办事,离不开日常交往,也离不开社会活动,而语言又是人际交往的媒介,起到桥梁作用。因此,拥有会说话的本领,也是美满人生的重要课题。

说话,就是一种情感的交流。很多时候,把话说好、说到位会收到事半功倍的效果。那么怎样才能做到把话说得更好、更到位呢?譬如:老师的赞扬远比冷冰冰的指责更能激励学生的自信心和进取力;医生一句鼓励的话能给病人生活勇气,有时比药还管用;上司的说话技巧可以让员工倍增工作热情,比发奖金还管用。因此遇什么人说什么话,在什么场合发表什么言论都是非常讲究的。不分场合、不分对象,胡言乱语之人,必会招人反感,可能会影响办事,甚至被怀疑做人都有问题。

学会做人、学会办事、学会说话,是人生的三大生活技巧,缺一不可。会做人,也会办事;会办事,要先会做人。同时,会说话,也是会办事和会做人的重要内涵,掌握了语言艺术,做人可以做得练达,办事可以办得聪明、圆满。所以说,掌握了这三大技巧,也就掌握了成功人生的金钥匙,人生一定会过得十分美满。

编者

2007年2月18日



说话要得体

第一章 生活需要好口才

面试语言:助你一举成功	(3)
职场语言:让工作称心如意	(6)
推销语言:让客户解囊	(9)
服务语言:温暖顾客的心	(11)
电话语言:用声音代替一切	(14)
巧开尊口:如何和陌生人交流	(17)
寒暄语:深入交流的“开场白”	(19)
自我介绍:推销自己的艺术	(21)
约会语言:让恋爱早日成功	(23)
交谈语言:巧妙赢得人心	(25)
说服语言:让他人改变立场	(28)
谈判语言:争取更大的权益	(31)
演讲语言:抓住观众的心灵	(34)





第二章 说话的技巧最重要

用歉意弥合双方裂痕	(39)
用赞美拉近彼此距离	(41)
用幽默润滑人际关系	(44)
批评要让人心悦诚服	(46)
少用嘴巴,多用耳朵	(50)
拒绝别人时,说话要适当	(52)
怎样巧妙打开“话匣子”	(55)
用恰当的提问促进交流	(57)
非正式聚会中的说话技巧	(60)
如何突破僵局	(62)
安慰人有技巧	(64)
如何让人一见如故	(66)
说话要做到画龙点睛	(69)
控制说话的语气和时间	(72)
如何对付恶言相向	(75)

第三章 说话的忌讳

与人交谈的忌讳	(77)
面试语言的禁忌	(82)
销售员的说话禁忌	(84)
与人沟通的禁忌	(87)
开玩笑要适度	(89)
争辩勿伤和气	(91)
改掉不良口头语	(95)
千万不要唠叨	(97)
少说闲话	(100)
力戒浮夸言词	(101)

办事要聪明

第一章 成功办事有技巧

办事要看对方性格	(107)
办事要讲分寸	(109)
善于应对各类人	(112)
掌握送礼的艺术	(114)
巧妙利用“第三者”	(117)
“欲取之，先予之”	(120)
争取同情和理解	(122)
不妨说点恭维话	(125)
掌握迂回办事法	(128)
多从对方的角度考虑	(130)
使用“诱导法”办事	(133)
换一个思路好行事	(136)
借力可以办大事	(138)
养成合作办事的习惯	(141)
小“伎俩”助你办事成功	(143)

第二章 打造人脉好办事

有关系，好办事	(146)
人际关系重于才能	(149)
有机遇在于有关系	(152)
打造一张关系网	(155)
随时播撒友谊的种子	(158)
建一个“朋友档案”	(161)
搞定上司，百事易成	(164)





笼络下属,为我所用	(166)
赢得同事,一帆风顺	(169)
巧用亲缘好办事	(172)

第三章 办事的禁忌

轻视个人形象	(174)
养成拖延的习惯	(177)
不想求助别人	(179)
办事没有计划	(181)
事未办成,心生怨恨	(184)
做事犹豫不决	(186)
让人办事强人所难	(188)
办事一味求稳	(190)
办事脚踏多只船	(194)
做事半途而废	(196)
对难办的事盲目应承	(198)
不屑于做小事	(201)

做人要低调

第一章 做人先修德

立德是立身之本	(207)
品质决定一生	(209)
做一个有修养的人	(212)
做人勿忘诚实	(214)
信用是做人的根本	(217)
待人要宽容	(220)



保持谦让的美德	(223)
拥有一颗善良的心	(226)
勇于承担自己的责任	(228)
节俭是一个好品质	(230)

第二章 做人要有好心态

为人淡泊明志	(234)
保持心理平衡	(236)
拥有一颗知足的心	(239)
平平常常看一切	(242)
懂得灵活变通	(245)
不忘自我反省	(247)
善于释放压力	(249)
面对失败坦然一笑	(255)
对自己充满信心	(258)
不为错误辩护	(260)
主动适应环境	(263)
学会以退为进	(265)

第三章 做人的误区

处处与人攀比	(268)
总是追求完美	(271)
为人死要面子	(274)
冷漠自私不可取	(276)
为人太懒惰	(278)
碰了南墙才回头	(281)
由着性子胡来	(283)
自我评价太高	(286)
看不起自己	(288)

为人鲁莽冒失	(291)
胆小怕事	(293)
对他人心存嫉妒	(296)
虚荣心太强	(298)
不敢面对自己的缺憾	(301)
粗心大意	(304)
无视不良习惯	(306)
不愿改造性格	(308)





说话要得体

- 第一章 生活需要好口才
- 第二章 说话的技巧最重要
- 第三章 说话的忌讳



第一章 生活需要好口才

面试语言:助你一举成功

现在,人才选择和职业流动越来越频繁,加之人才市场和劳动就业市场的不断发展与完善,自主择业、双向选择已成为时代的必然。求职,是每一个渴求工作的人必须过的第一道关。求职时,除了应有的礼仪,还应掌握面试语言的技巧,这样才能助你成功。

现代社会的竞争日益剧烈,对每个人都提出了种种挑战。与此同时,却也面临着许多百年难逢的机遇,如何抓住机遇、迎接挑战,成为众多求职者不得不思索的问题。

要找一个好工作,首先要过面试关。面试,实际上就是交谈和谈话。那么,在面试中,需要掌握那些说话技巧呢?

1. 措辞简洁、准确

在面试交谈中,措辞的简洁和高雅是非常重要的环节。不讲究措词,或者故弄玄虚,不管谈话内容多好,也不会有很好的效果。要做到措词简洁高雅,才可能取得好的效果。

说话一般是越简明越好,有些人在叙述一件事情时说了很多话,但还是无法把他的意思表达出来。听者花了很多时间和精力,仍然不知道他想说明什么东西。如果你犯有这种毛病,一定要自己矫正。矫正的最好办法是:在说话之前,先在脑子里作一个初步计划,然后再把要说的东西讲出来。

措词要准确。词语选用得好,句子就会造得严谨而优美。因此,在面试中要特别讲究词语的运用,词语运用得好,就会增强答辩的表达效果。

面试中除了恰当地选用词语外,更要恰当地运用语句。因为你要针对试题或者提问答辩,必须运用一系列的语句,才能切中题旨、阐明自己的思想。如果语句运用不好,那么就很难取得令人满意的效果。





2. 注意声调、语气和音量

面试时,谈话的速度、音量、声调及语气等,对于面试的效果都有微妙的影响。因为谈话的声调、语气和音量的大小可以反映出一个人的心态,可以反映出你对该单位是否感兴趣,还可以反映出你是冷静还是激动,是谦虚还是自负。因此,答问时不宜讲得太快,也不宜讲得太慢,口齿要清楚,吐字应清晰,要根据主考官的反应不断地调整你的语调。回答内容也应随机应变,主考官感兴趣的地方详细一点,不感兴趣的地方简略一点。充分体现你对该单位的兴趣,体现你的冷静、诚恳与谦虚。

3. 巧妙应答

应答是面试的主要形式。高明的应答技巧能提高面试成绩,获得胜利。不管对方是什么问题,都要作出回答。这是最基本的原则,对于考官的问题,有的虽然刁钻,但可能是测试你的应答技巧、反应能力,因此你更应回答。

在回答问题的过程中,对有些涉及到专业性很强的问题,而你又确实不懂,你就坦率承认。千万别说“我想想……”,因为再怎么想也不会结果,反而会给考官留下不懂装懂的印象,有时考官出这一类的问题纯粹是想验证一下你是否诚实,如果你坦率承认自己不懂,就正好通过了考官对你在这方面的测评。

有些问题如果硬要回答,会漏洞百出。比如:考官问你“如果把把这个职位交给你,你有什么样的工作计划?”如果你有很熟练的相关工作经验和对这个单位状况的分析,也许能说出大体意思。否则,你就回答:“我只有在接手这个职位后,才能根据实际情况制定相应的工作计划。”这样考官认为你是一个稳重、比较重实际的人。

有些问题要想正面回答等于是否定自己,因此要设法将可能否定自己的话,转化成肯定自己的话。例如:考官问你,是否曾在食品厂工作过?然而你却只在酒厂工作过。如果你据实回答这个问题,答案只能是“没有”。你可以这样说:“没在食品厂工作过。但我在酒厂工作多年,我认为酒厂与食品厂在某些工艺上有相似之处,而且企业管理应该是相通的。”这等于变否定为肯定的回答。

主考官有时会问一些“很大”的题目,比如“说说你自己”,至于说“你自己”什么,并没有限定,但他要的答案并不是“你自己”事无巨细的全部,因此你必须“大”题目“小”回答,围绕你应聘的职位来谈,以“说说你自己”的为例,“小”在与应聘岗位相关的知识、技能、经验方面



即可,考官如果有兴趣再了解你的其他情况,他会发问的。这样的问题往往出现在面试开始时,因此你必须有意识地把话题拉到你的能力、性格优点、学识、经验等方面来,不能错过这样的好机会。

有时,主考官会针对应试者的心理,提一些较为难以回答的问题,其特点是:攻势凌厉不留情面,一针见血,而且你难以拒绝回答。如:“你是不是看中我们单位待遇高?”“原单位为什么解雇你?”“你的缺点是什么?”“原单位不论规模、声誉、效益,还是工资待遇都比我们强,你为何往低处走?”“你认为你的能力能胜任这个职位吗?”这些难题,回答不好,等于把自己逼上了绝路。回答这些难题,不妨采取避其锋芒、暗渡陈仓或避重就轻等方法,变被动为主动,把问题转向可以庄重操纵的方面来。例举说明:

问:“你是不是看中我们单位的待遇高?”回答:“对职工来说希望效益好,效益好来自科学的管理体制。待遇好的单位不难找,但真正管理有方的单位并不多。”极其巧妙不露痕迹地赞扬了该企业。

问:“原单位为何解雇你?”回答:“不是解雇,是我辞职。因为我认为原单位任人唯亲,我不想在那里虚度光阴。”

问:“原单位在规模、声誉、效益、待遇远胜于我们,你为何要来我们这里?”回答:“一个人的价值不仅仅体现在工资待遇上,一个人的成功靠的不是树大好乘凉,只要有有用武之地,不管在什么地方都能体现自己的价值和成功。”未直接回答,却表明自己的自信和抱负。

问:“你的缺点是什么?”回答:“我有很多缺点,但我相信我的一些缺点不会影响自己的优点。”

有些问题太过刁钻,而且实在无法回答,不妨反戈一击,反问对方,也能起到意想不到的效果。

4. 适当提问

有些求职者可能担心,面试中问主考官问题合适吗?主考官是否会反感?这种顾虑是多余的。面试中应聘者提问是应当的、必需的,很多主考官还希望应聘者提问题,关键是看你提什么问题。如果你涉及的大多是“票子、房子、车子”之类,主考官有可能不高兴。当然,这些问题也可提,但最好留在最后提。如果你提的问题侧重于工作,侧重于求职本身,主考官多少会有意无意地向你透露一些你想知道的信息的。

通常是在面试结束的时候,主考官会问你,有什么问题要问。这不仅仅是一种礼貌和客套,其含意更深。根据调查显示:90%的主管



在面试求职者时,希望你能提出问题。这是个再次展示能力的好机会。不过,千万别问待遇、红利等有关自身利益的问题,而是问一些有关用人单位存在的某些问题、面试前你又有过充分准备并预设有答案的问题。比如:可以问公司的某件产品质量好、价钱适宜却又未能打开市场的问题,一旦你如此发问,考官可能会立即来了兴趣,可能前面对你否定了,这时或许要重新考虑。

职场语言:让工作称心如意

人生在世,能待得时间最长的场所,除了自己的家,恐怕就是办公室了。家庭是自己受教育和成长的场所,也是爱的场所;而办公室则是事业场所、奋斗的场所、创业的场所。在家庭,天天要与父母、妻儿打交道,而在办公室里,就是与上司、同事、下属在一起。学会职场语言,无疑有助于我们取得成功。

职场语言有自己独特的要求。由于办公室是机关、团体等公共部门和企业、公司处理日常事务、进行公务商务洽谈、协商、交接的场所,而不是朋友聚会的场所,也不是俱乐部、饭店和慈善机构,它的各种行为要求,包括语言要求也就有自己的不同之处。

职场交际,重在搞好与上司和同事的关系,让自己左右逢圆、工作得心应手、心想事成。因此,在职场上说话,要以搞好人际关系为原则。

1. 对上司不能锋芒毕露

与上司交谈时,不可锋芒毕露。你的聪明才智不要在上司面前故意显示出来,他会认为你是一个自大狂、恃才傲慢、盛气凌人的人,而在心理上觉得难以相处,彼此间缺乏一种默契。与上司相谈,须遵循以下原则:

一是寻找自然、活泼的话题,令他充分地发表意见,你适当地作些补充,提一些问题。这样,他便自然而然地发现你的能力和价值。

二是不要用上司不懂的技术性较强的术语与之交谈。这样,他会觉得你是故意难为他;也可能觉得你的才干对他的职务将构成威胁,从而产生戒备,而有意压制你;还可能把你看成只会玩弄专业术语的书呆子,不信任你的实际能力。